Standardy i wskazówki dotyczące zapewnienia jakości kształcenia w Europejskim Obszarze Szkolnictwa Wyższego

Europejskie Stowarzyszenie na rzecz Zapewnienia Jakości w Szkolnictwie Wyższym

Edukacja i kultura

Dyrekcja Generalna do spraw Edukacji i Kultury

Niniejszy projekt został sfinansowany przy wsparciu ze strony Komisji Europejskiej w ramach Programu Socrates. Niniejsza publikacja stanowi jedynie wyrażenie poglądów jej autora, a Komisja nie ponosi odpowiedzialności z tytułu jakiegokolwiek wykorzystania zawartych w niej informacji.

© Europejskie Stowarzyszenie na rzecz Zapewnienia Jakości w Szkolnictwie Wyższym, 2005 r., Helsinki

Układ graficzny: Pikseri Julkaisupalvelut

Helsinki, Finlandia 2005 r.

Przedmowa

W Komunikacie Berlińskim z 19 września 2003 r. ministrowie z państw sygnatariuszy Procesu Bolońskiego zwrócili się do Europejskiej Sieci Współpracy na rzecz Zapewnienia Jakości w Szkolnictwie Wyższym (ENQA), aby „poprzez jej członków, we współpracy z EUA, EURASHE i ESIB, opracować uzgodniony zestaw standardów, procedur i wskazówek dotyczących zapewnienia jakości" oraz „przeanalizować sposoby zapewnienia odpowiedniego systemu przeglądu wdrożenia (peer review) w zakresie zapewnienia jakości i/lub akredytacji agencji lub organów oraz, poprzez grupę zajmującą się kontynuacją prac (Follow-up Group), przekazać raport ministrom w 2005 r.". Ponadto ministrowie zwrócili się do ENQA o należyte uwzględnienie „wiedzy specjalistycznej w posiadaniu innych stowarzyszeń i sieci zajmujących się zapewnieniem jakości".

Niniejszy raport stanowi odpowiedź na tak sformułowane zadanie, a jednocześnie jest dokumentem, pod którym podpisują się wszystkie organizacje wymienione w powyższym fragmencie komunikatu. W tym względzie, osiągnięcie wspólnego porozumienia należy przypisać duchowi współpracy i wzajemnego poszanowania, cechującego rozmowy prowadzone pomiędzy wszystkimi zaangażowanymi stronami. Dlatego też, chciałbym złożyć podziękowania na ręce EUA, EURASHE i ESIB, a także agencjom członkowskim ENQA, za wniesienie konstruktywnego i bardzo cennego wkładu.

Niniejszy raport jest skierowany do europejskich ministrów do spraw szkolnictwa. Tym niemniej, oczekujemy, że raport trafi również do osób zainteresowanych zapewnieniem jakości w szkolnictwie wyższym. Mam nadzieję, że okaże się dla nich przydatny i będzie źródłem inspiracji.

Należy podkreślić, że raport jest jedynie pierwszym krokiem na – najprawdopodobniej długiej i być może żmudnej – drodze do ustanowienia przez instytucje oraz agencje z całego Europejskiego Obszaru Szkolnictwa Wyższego (EOSW) powszechnego i wspólnego zbioru fundamentalnych wartości, oczekiwań oraz dobrych praktyk związanych z jakością i jej zapewnieniem. Istnieje potrzeba podjęcia dalszych działań, aby inicjatywa uruchomiona berlińskim wezwaniem zapewniła EOSW w pełni funkcjonujący europejski wymiar zapewnienia jakości. Pomyślna realizacja tego zadania będzie jednocześnie osiągnięciem wielu ambitnych celów Procesu Bolońskiego. Wszyscy uczestnicy dotychczasowych prac z niecierpliwością czekają na możliwość wniesienia wkładu w realizację tych starań.

Christian Thune
Prezes ENQA
luty 2005 r.

Spis treści

Wprowadzenie ogólne

1 Uwarunkowania, cele i zasady

2 Europejskie standardy i wskazówki

Otoczenie standardów i wskazówek

Wprowadzenie do Części 1 i 2: Europejskie standardy i wskazówki dotyczące wewnętrznego i zewnętrznego zapewnienia jakości szkolnictwa wyższego

Część 1: Europejskie standardy i wskazówki dotyczące wewnętrznego zapewnienia jakości w instytucjach szkolnictwa wyższego

Część 2: Europejskie standardy i wskazówki dotyczące zewnętrznego zapewnienia jakości szkolnictwa wyższego

Wprowadzenie do Części 3: Europejskie standardy i wskazówki dotyczące agencji zewnętrznego zapewnienia jakości

Część 3: Europejskie standardy i wskazówki dotyczące agencji zewnętrznego zapewnienia jakości

3 System przeglądu wdrożenia (peer review) dla agencji zapewnienia jakości

Kontekst międzynarodowy

Cykliczny przegląd agencji

Rejestr funkcjonujących w Europie agencji zewnętrznego zapewnienia jakości

Europejskie Forum Konsultacyjne na rzecz Zapewnienia Jakości Szkolnictwa Wyższego

4 Perspektywy oraz wyzwania w przyszłości

Aneks: Cykliczny przegląd agencji zapewnienia jakości – model teoretyczny

Wprowadzenie ogólne

Niniejszy raport został opracowany przez Europejskie Stowarzyszenie na rzecz Zapewnienia Jakości w Szkolnictwie Wyższym (ENQA)[1], za pośrednictwem jego członków, w porozumieniu i we współpracy z EUA, ESIB oraz EURASHE, a także w wyniku rozmów z udziałem wielu różnych odnośnych sieci. Stanowi on odpowiedź na dwa zadania postawione przed ENQA w Komunikacie Berlińskim z września 2003 r., tj. opracowanie „uzgodnionego zestawu standardów, procedur i wskazówek dotyczących zapewnienia jakości" oraz „przeanalizowanie sposobów zapewnienia odpowiedniego systemu przeglądu wdrożenia w zakresie zapewnienia jakości i/lub akredytacji agencji lub organów".

Raport obejmuje 4 rozdziały. Pierwszy z nich ma charakter wprowadzający i dotyczy uwarunkowań, celów i zasad. Kolejne rozdziały są poświęcone standardom i wskazówkom dotyczącym zapewnienia jakości[2], systemowi przeglądu wdrożenia (peer review) dla agencji zapewnienia jakości oraz perspektywom i wyzwaniom w przyszłości.

Zawarte w raporcie główne wnioski i zalecenia przewidują realizację następujących działań:

- przygotowanie europejskich standardów dotyczących wewnętrznego i zewnętrznego zapewnienia jakości, a także agencji zewnętrznego zapewnienia jakości;
- zobowiązanie europejskich agencji zewnętrznego zapewnienia jakości do poddawania się okresowemu (tj. w cyklach 5-letnich) przeglądowi;
- położenie nacisku na subsydiarność, w ramach której przeglądy będą - w miarę możliwości - przeprowadzane na szczeblu krajowym;
- stworzenie europejskiego rejestru agencji zapewnienia jakości;
- utworzenie Europejskiego Komitetu ds. Rejestru jako organu czuwającego nad dopuszczeniem agencji do rejestru;
- powołanie Europejskiego Forum Konsultacyjnego na rzecz Zapewnienia Jakości Szkolnictwa Wyższego.

Po wprowadzeniu powyższych zaleceń w życie:

- Zapewnienie jakości w całym Europejskim Obszarze Szkolnictwa Wyższego (EOSW) będzie bardziej konsekwentne dzięki stosowaniu uzgodnionych standardów i wskazówek.
- Funkcjonujące w całym EOSW instytucje szkolnictwa wyższego oraz agencje zapewnienia jakości uzyskają możliwość stosowania wspólnych punktów odniesienia w obszarze zapewnienia jakości.
- Rejestr ułatwi wskazanie agencji, które są profesjonalne i wiarygodne.
- Nastąpi konsolidacja procedur dotyczących uznawania kwalifikacji.
- Poprawi się wiarygodność pracy agencji zapewnienia jakości.
- Nastąpi poprawa wymiany poglądów i doświadczeń pomiędzy agencjami oraz pozostałymi kluczowymi zainteresowanymi stronami (w tym instytucjami szkolnictwa wyższego, studentami oraz przedstawicielami rynku pracy) poprzez prace Europejskiego Forum Konsultacyjnego na rzecz Zapewnienia Jakości Szkolnictwa Wyższego.
- Wzrośnie stopień wzajemnego zaufania wśród instytucji i agencji.
- Zostanie udzielone wsparcie działaniom zmierzającym do wzajemnego uznawania.

---

[1] 4 listopada 2004 r. Zgromadzenie Ogólne ENQA potwierdziło zmianę nazwy z Europejskiej Sieci Współpracy na Europejskie Stowarzyszenie.

[2] W niniejszym raporcie termin „zapewnienie jakości" obejmuje procesy, takie jak: ocena, akredytacja oraz audyt.

Podsumowanie europejskich standardów zapewnienia jakości

Poniższy skrócony wykaz europejskich standardów zapewnienia jakości szkolnictwa wyższego został przygotowany na podstawie Rozdziału 2 niniejszego raportu, ma charakter referencyjny i nie zawiera wskazówek towarzyszących wymienionym standardom. Standardy przedstawiono w trzech częściach obejmujących wewnętrzne zapewnienie jakości instytucji szkolnictwa wyższego, zewnętrzne zapewnienie jakości szkolnictwa wyższego oraz zapewnienie jakości agencji zewnętrznego zapewnienia jakości.

Część 1: Europejskie standardy i wskazówki dotyczące wewnętrznego zapewnienia jakości w instytucjach szkolnictwa wyższego

1.1 **Polityka oraz procedury zapewnienia jakości**: Instytucje powinny posiadać politykę oraz związane z nią procedury w zakresie jakości oraz standardy oferowanych przez siebie programów i ich efektów. Powinny także przyjąć na siebie wyraźne zobowiązanie do rozwoju kultury, która uznaje znaczenie jakości oraz jej zapewnienia w ich funkcjonowaniu. W tym celu, instytucje powinny opracować i wprowadzić w życie strategię na rzecz ciągłej poprawy jakości. Strategia, polityka oraz procedury powinny posiadać formalny status i być powszechnie dostępne. Powinny również przewidywać określone funkcje dla studentów oraz innych zainteresowanych stron.

1.2 **Zatwierdzanie, monitoring oraz okresowy przegląd programów oraz e ich efektów:** Instytucje powinny dysponować oficjalnymi mechanizmami zatwierdzania, okresowego przeglądu oraz monitorowania swoich programów oraz ich efektów.

1.3 **Ocenianie studentów:** Studenci powinni być oceniani według opublikowanych i konsekwentnie stosowanych kryteriów, przepisów i procedur.

1.4 **Zapewnienie jakości kadry dydaktycznej:** Instytucje powinny posiadać metody gwarantujące, że kadra prowadząca zajęcia dla studentów dysponuje odpowiednimi kwalifikacjami i kompetencjami. Powyższe metody powinny być dostępne dla osób prowadzących zewnętrzne przeglądy i stanowić przedmiot komentarza w raportach.

1.5 **Zasoby do nauki oraz środki wsparcia dla studentów:** Instytucje winny zagwarantować, by zasoby wspomagające naukę studentów były wystarczające i odpowiednie dla każdego z oferowanych programów.

1.6 **Systemy informacyjne:** Instytucje powinny gromadzić, analizować i wykorzystywać stosowne informacje dotyczące skutecznego zarządzania oferowanymi programami studiów oraz innymi działaniami.

1.7 **Publikowanie informacji:** Instytucje powinny w regularnych odstępach czasu publikować aktualne, bezstronne i obiektywne informacje – zarówno w ujęciu ilościowym, jak i jakościowym – na temat oferowanych przez siebie programów oraz ich efektów.

Część 2: Europejskie standardy zewnętrznego zapewnienia jakości szkolnictwa wyższego

2.1 **Stosowanie procedur wewnętrznego zapewnienia jakości:** Procedury zewnętrznego zapewnienia jakości powinny uwzględniać skuteczność procesów wewnętrznego zapewnienia jakości, o których mowa w Części 1 Europejskich Standardów i Wskazówek.

2.2 **Opracowanie procesów zewnętrznego zapewnienia jakości:** Przed opracowaniem procesów zapewnienia jakości wszystkie osoby odpowiedzialne (w tym instytucje szkolnictwa wyższego) powinny określić ich cele oraz zadania. Cele i zadania winny zostać opublikowane wraz z opisem przewidzianych procedur.

2.3 **Kryteria dla decyzji:** Wszelkie oficjalne decyzje podejmowane w związku z działalnością w obszarze zewnętrznego zapewnienia jakości powinny być oparte na jasno określonych, opublikowanych i konsekwentnie stosowanych kryteriach.

2.4 **Procesy odpowiednie dla określonego celu:** Wszelkie procesy w ramach zewnętrznego zapewnienia jakości powinny być zaprojektowane w sposób gwarantujący ich odpowiedniość do realizacji ustalonych celów i zadań.

2.5 **Raportowanie:** Należy publikować raporty, które powinny być zrozumiałe i przystępne dla docelowych odbiorców. Czytelnik powinien mieć możliwość łatwego wyszukania wszelkich zawartych w nich decyzji, przychylnych opinii bądź zaleceń.

2.6 **Procedury uzupełniające (follow-up):** Procesy zapewnienia jakości zawierające zalecenia odnośnie do działania bądź wymagające późniejszego planu działań powinny posiadać ustaloną z góry i konsekwentnie realizowaną procedurę uzupełniającą.

2.7 **Okresowość przeglądów:** Należy cyklicznie podejmować działania w zakresie zewnętrznego zapewnienia jakości instytucji i/lub programów. Należy z wyprzedzeniem jasno określić i opublikować długość cyklu oraz procedury dotyczące takich przeglądów.

2.8 **Analizy systemowe:** Agencje zapewnienia jakości powinny okresowo sporządzać zbiorcze raporty zawierające omówienie i analizę ogólnych wniosków z przeprowadzonych przeglądów, ocen itp.

Część 3: Europejskie standardy dotyczące agencji zewnętrznego zapewnienia jakości

3.1 **Stosowanie procedur zewnętrznego zapewnienia jakości na rzecz szkolnictwa wyższego:** Zewnętrzne zapewnienie jakości agencji powinno uwzględniać obecność i skuteczność procesów zewnętrznego zapewnienia jakości, o których mowa w Części 2 Europejskich Standardów i Wskazówek.

3.2 **Oficjalny status:** Kompetentne władze publiczne Europejskiego Obszaru Szkolnictwa Wyższego powinny formalnie uznać agencje za organy odpowiedzialne za zewnętrzne zapewnienie jakości. Agencje powinny prowadzić działalność w oparciu o ustalone podstawy prawne oraz spełniać wszelkie wymagania obowiązujące w ramach jurysdykcji, w której funkcjonują.

3.3 **Działalność:** Agencje powinny regularnie podejmować działania w zakresie zewnętrznego zapewnienia jakości (na szczeblu instytucjonalnym lub programowym).

3.4 **Zasoby:** Agencje powinny dysponować dostatecznymi i proporcjonalnymi zasobami, zarówno w obszarze personelu, jak i finansów, umożliwiającymi skuteczne oraz sprawne organizowanie i prowadzenie procesu(-ów) zewnętrznego zapewnienia jakości, przy zapewnieniu odpowiednich warunków dla rozwoju swoich procesów i procedur.

3.5 **Misja:** Agencje powinny pracować w oparciu o jasne i wyraźne cele oraz zadania, ujęte w formie powszechnie dostępnej deklaracji programowej.

3.6 **Niezależność:** Agencje powinny być niezależne w takim stopniu, aby ponosiły niezależną odpowiedzialność z tytułu prowadzonej działalności, a wnioski i zalecenia

zawarte w ich raportach nie podlegały oddziaływaniu ze strony osób trzecich, takich jak instytucje szkolnictwa wyższego, ministerstwa bądź inne zainteresowane strony.

3.7 Stosowane przez agencje kryteria i procesy zewnętrznego zapewnienia jakości: Stosowane przez agencje procesy, kryteria i procedury powinny być określone z wyprzedzeniem i powszechnie dostępne. Zazwyczaj procesy te powinny obejmować:

- samoocenę lub równorzędną procedurę przeprowadzaną przez jednostkę będącą podmiotem procesu zapewnienia jakości;
- zewnętrzną ocenę dokonaną przez grupę ekspertów, w tym - odpowiednio - członka(ów) zbiorowości studentów oraz kontrole na miejscu (według uznania agencji);
- publikację raportu zawierającego wszelkie decyzje, zalecenia bądź inne formalne rezultaty;
- procedurę uzupełniającą w celu analizy działań podjętych przez jednostkę będącą podmiotem procesu zapewnienia jakości w świetle zaleceń zawartych w raporcie.

3.8 Procedury dotyczące odpowiedzialności: Agencje powinny posiadać procedury w zakresie własnej odpowiedzialności.

1 Uwarunkowania, cele i zasady

W Komunikacie Berlińskim z 19 września 2003 r. ministrowie z państw sygnatariuszy Procesu Bolońskiego zwrócili się do ENQA, aby „poprzez jej członków, we współpracy z EUA, EURASHE i ESIB, opracować uzgodniony zestaw standardów, procedur i wskazówek dotyczących zapewnienia jakości" oraz „przeanalizować sposoby zapewnienia odpowiedniego systemu przeglądu wdrożenia (peer review) w zakresie zapewnienia jakości i/lub akredytacji agencji lub organów oraz, poprzez grupę zajmującą się kontynuacją prac (Follow-up Group), przekazać raport ministrom w 2005 r.". Ponadto ministrowie zwrócili się do ENQA o należyte uwzględnienie „wiedzy specjalistycznej w posiadaniu innych stowarzyszeń i sieci zajmujących się zapewnieniem jakości".

ENQA z zadowoleniem przyjęła powyższą okazję do wniesienia znaczącego wkładu w rozwój europejskiego wymiaru zapewnienia jakości i - tym samym - wsparcia realizacji celów Procesu Bolońskiego.

Prace były prowadzone przy udziale wielu różnych organizacji i grup interesów. Po pierwsze, dużym zaangażowaniem wykazali się członkowie ENQA, którzy uczestniczyli w grupach roboczych, a przygotowane przez nich projekty raportów stanowiły ważny element porządku obrad Zgromadzeń Ogólnych ENQA w czerwcu i listopadzie 2004 r. Po drugie, swój wkład wniosły: Europejskie Stowarzyszenie Uniwersyteckie (EUA), Europejskie Stowarzyszenie Instytucji Szkolnictwa Wyższego (EURASHE), Narodowe Związki Studenckie w Europie (ESIB) oraz Komisja Europejska, które brały udział w regularnych spotkaniach „grupy E4". Po trzecie, szczególnie cenne dla realizacji procesu okazały się kontakty oraz prace innych sieci, takich jak Europejskie Konsorcjum ds. Akredytacji (ECA) oraz Sieć Agencji Jakości Kształcenia Państw Europy Środkowej i Wschodniej (Sieć CEE). Wreszcie, ENQA i jej organizacje partnerskie we właściwy sposób wykorzystały własne kontakty oraz doświadczenia międzynarodowe, dzięki czemu proces realizowano przy uwzględnieniu istotnych międzynarodowych punktów widzenia.

Zapewnienie jakości w szkolnictwie wyższym absolutnie nie jest problemem wyłącznie europejskim. Na całym świecie obserwuje się coraz większe zainteresowanie jakością i standardami, co jest odzwierciedleniem zarówno gwałtownego rozwoju szkolnictwa wyższego, jak i jego kosztu dla skarbu państwa oraz funduszy prywatnych. W związku z tym, jeżeli Europa ma zrealizować swoje aspiracje bycia najbardziej dynamiczną i opartą na wiedzy gospodarką na świecie (Strategia Lizbońska), wówczas europejskie szkolnictwo wyższe musi zademonstrować, że poważnie traktuje jakość swoich programów oraz ich efektów oraz że ma zamiar wprowadzić w życie środki, które tę jakość zagwarantują i zademonstrują. Należy odpowiedzieć na inicjatywy i żądania, które w obliczu internacjonalizacji szkolnictwa wyższego mnożą się zarówno w Europie, jak i poza nią. Zaangażowanie ze strony wszystkich osób uczestniczących w przygotowaniu niniejszych propozycji może zapewnić nadaniu problematyce zapewnienia jakości prawdziwie europejskiego wymiaru, co pozwoli poprawić atrakcyjność oferty EOSW w zakresie szkolnictwa wyższego.

Podstawą propozycji zawartych w niniejszym raporcie jest szereg zasad, które zostały szerzej opisane w dwóch rozdziałach stanowiących omówienie dwóch części zadania wyznaczonego w Berlinie. Tym niemniej, istnieją fundamentalne zasady, które powinny przyświecać całości prac:

- interes studentów - a także pracodawców oraz społeczeństwa w bardziej ogólnym pojęciu - w funkcjonowaniu dobrej jakości szkolnictwa wyższego;

- główne znaczenie instytucjonalnej autonomii, równoważonej uznawalnością niosącą ze sobą poważne obowiązki;
- konieczność zewnętrznego zapewnienia jakości, które będzie odpowiednio spełniać swoje zadanie i nakładać na instytucje odpowiedni i tylko niezbędny ciężar w zakresie realizacji celów.

Obejmujący 40 państw EOSW charakteryzuje się różnorodnością systemów politycznych, systemów szkolnictwa wyższego, tradycji społeczno-kulturalnych i edukacyjnych, języków, aspiracji i oczekiwań. Fakt ten sprawia, że stosowanie pojedynczego i monolitycznego podejścia wobec jakości, standardów oraz zapewnienia jakości szkolnictwa wyższego jest działaniem nieodpowiednim. W świetle powyższych różnorodności i zróżnicowań, które w powszechnym uznaniu są jedną z zaszczytnych cech Europy, niniejszy raport zwraca się przeciwko wąskiemu, apodyktycznemu i sztywnemu podejściu do standardów. Zarówno w odniesieniu do standardów, jak i wskazówek, raport przedkłada ogólną zasadę nad ściśle określony wymóg. Powodem tego jest prezentowany tutaj pogląd, iż - po pierwsze - takie podejście stwarza większe szanse na osiągnięcie powszechnej akceptacji, a także zapewnia solidniejsze podstawy do „spotkania się" różnych społeczności szkolnictwa wyższego z całego EOSW. Generalnie rzecz biorąc, standardy ogólne powinny okazać się właściwym podejściem na szczeblu krajowym[3] większości państw sygnatariuszy. Tym niemniej, jedną z konsekwencji stosowania ogólnej zasady jest fakt, iż standardy i wskazówki skupiają się bardziej na tym, co należy uczynić, niż na tym, w jaki sposób należy je osiągnąć. W ten sposób raport wprawdzie obejmuje sprawy proceduralne, jednak priorytetowo traktuje standardy i wskazówki, zwłaszcza w Rozdziale 2.

Wreszcie, należy zwrócić uwagę, iż osiągnięcie porozumienia co do niniejszego raportu nie jest równoznaczne z realizacją celu bolońskiego związanego z wymiarem zapewnienia jakości dla EOSW. Strony realizujące ten cel mają przed sobą kolejne zadania polegające na wdrożeniu zaleceń wymienionych w raporcie oraz zaszczepieniu wskazanej kultury jakości zarówno wśród instytucji szkolnictwa wyższego, jak i wśród agencji zewnętrznego zapewnienia jakości.

[3] W treści niniejszego raportu w terminie „krajowy" mieści się także kontekst regionalny w odniesieniu do agencji zapewnienia jakości, uwarunkowań krajowych i władz itp.

2 Europejskie standardy i wskazówki

Wyznaczone przez ministrów zadanie opracowania „uzgodnionego zestawu standardów, procedur i wskazówek dotyczących zapewnienia jakości" zrodziło wiele ważnych kwestii. „Zapewnienie jakości" - jako ogólny termin funkcjonujący w szkolnictwie wyższym - umożliwia wiele interpretacji. Zastosowanie jednej definicji, która obejmowałaby swoim zasięgiem wszystkie okoliczności, jest niemożliwe. Podobnie, termin „standardy" jest wykorzystywany w całej Europie na szereg różnych sposobów, począwszy od zawężonych definicji wymagań regulacyjnych, aż po bardziej uogólnione opisy dobrych praktyk. Poza tym, poszczególne słowa nabierają bardzo różnych znaczeń w lokalnych kontekstach krajowych systemów szkolnictwa wyższego.

Ponadto sam proces przygotowywania raportu wykazał, że w samej społeczności zapewnienia jakości istnieją pewne fundamentalne różnice poglądów na temat właściwych relacji, jakie należy ustanowić pomiędzy instytucjami szkolnictwa wyższego a zewnętrznymi jednostkami odpowiedzialnymi za ich ocenę. Niektórzy - głównie przedstawiciele agencji zajmujących się akredytacją programów lub instytucji - prezentują pogląd, iż zewnętrzne zapewnienie jakości zasadniczo stanowi kwestię „ochrony konsumenta", wymagającą stworzenia wyraźnego dystansu pomiędzy agencją zapewnienia jakości a instytucjami szkolnictwa wyższego, których pracę dana agencja ocenia. Natomiast inne agencje są zdania, iż głównym celem zewnętrznego zapewnienia jakości jest dostarczanie propozycji i porad ukierunkowanych na poprawę standardów oraz jakości programów studiów i związanych z nimi kwalifikacji. Drugi z wymienionych przypadków wymaga bliskich relacji pomiędzy oceniającymi a ocenianymi. Jeszcze inne agencje pragną przyjąć stanowisko pośrednie, starając się znaleźć właściwe proporcje pomiędzy odpowiedzialnością a udoskonalaniem.

Agencje zapewnienia jakości nie są jedynymi jednostkami prezentującymi różne poglądy na temat powyższych kwestii. Nie zawsze pokrywają się interesy instytucji szkolnictwa wyższego oraz organów reprezentujących studentów. Pierwsze z wymienionych starają się osiągnąć wysoki poziom autonomii przy minimalnym stopniu zewnętrznej regulacji bądź oceny (i to na szczeblu całej instytucji), natomiast organy reprezentujące studentów chcą, aby instytucje ponosiły publiczną odpowiedzialność poprzez częste kontrole na szczeblu programów bądź kwalifikacji.

Wreszcie, standardy i wskazówki dotyczą jedynie trzech cykli szkolnictwa wyższego opisanych w Deklaracji Bolońskiej. Nie uwzględniają one obszaru badań ani ogólnego zarządzania instytucjami.

Otoczenie standardów i wskazówek

Niniejsza część raportu zawiera zestaw proponowanych standardów i wskazówek dotyczących zapewnienia jakości w EOSW. Standardy i wskazówki zostały skonstruowane w sposób sprawiający, iż mają one zastosowanie do wszystkich instytucji szkolnictwa wyższego oraz agencji zapewnienia jakości w Europie, niezależnie od ich struktury, funkcji i rozmiaru, a także krajowego systemu, w którym są umiejscowione. Jak już wspomniano powyżej, uznano, że uwzględnienie szczegółowych „procedur" w zaleceniach niniejszego rozdziału raportu nie będzie posunięciem odpowiednim, ponieważ procedury instytucji i agencji stanowią istotny element ich autonomii. Podjęcie decyzji odnośnie do formalnych konsekwencji przyjęcia standardów zawartych w niniejszym raporcie pozostanie w gestii

samych instytucji i agencji, prowadzących współpracę w ramach własnych indywidualnych uwarunkowań.

Jako punkt wyjścia, standardy i wskazówki opowiadają się za duchem wydanej przez Europejskie Stowarzyszenie Uniwersyteckie (EUA) „Deklaracji z Grazu z lipca 2003 r.", która stwierdza, że „celem europejskiego wymiaru zapewnienia jakości jest promowanie wzajemnego zaufania oraz poprawa przejrzystości, przy poszanowaniu różnorodności krajowych uwarunkowań i przedmiotów nauczania". Standardy i wskazówki wskazane w niniejszym raporcie pozostają w zgodzie z Deklaracją z Grazu oraz uznają nadrzędną pozycję krajowych systemów szkolnictwa wyższego, znaczenie instytucjonalnej i agencyjnej autonomii wewnątrz powyższych systemów krajowych, a także szczególne wymagania wobec różnych przedmiotów akademickich. Ponadto na obecny kształt standardów i wskazówek znaczny wpływ miało doświadczenie zdobyte podczas realizacji koordynowanego przez ENQA pilotażowego projektu pod nazwą „Ponadnarodowy Europejski Projekt Oceny (TEEP)", który - w oparciu o trzy dyscypliny - zbadał operacyjne implikacje europejskiego ponadnarodowego procesu oceny jakości.

Standardy oraz wskazówki uwzględniają także opublikowane przez ENQA w marcu 2005 r. opracowanie na temat zbieżności jakości, które zbadało przyczyny różnic pomiędzy różnymi krajowymi podejściami do zewnętrznego zapewnienia jakości oraz ograniczeń ich zbieżności. Ponadto standardy i wskazówki stanowią odzwierciedlenie oświadczenia złożonego przez ministrów w Komunikacie Berlińskim, iż „zgodnie z zasadą autonomii instytucjonalnej, podstawowa odpowiedzialność za zapewnienie jakości w szkolnictwie wyższym spoczywa na każdej z tych instytucji i fakt ten tworzy podstawę rzeczywistej odpowiedzialności systemu edukacji w ramach krajowego systemu zapewnienia jakości kształcenia". Dlatego też, formułując niniejsze standardy i wskazówki próbowano znaleźć właściwe proporcje pomiędzy stworzeniem i rozwojem wewnętrznych kultur jakości a rolą, jaką mogą mieć do odegrania procedury zewnętrznego zapewnienia jakości.

Ponadto szczególny wpływ na kształt standardów i wskazówek miał „Kodeks dobrych praktyk" opublikowany w grudniu 2004 r. przez Europejskie Konsorcjum ds. Akredytacji (ECA), a także punkty widzenia zawarte w wydanym przez ESIB „Oświadczeniu na temat uzgodnionego zestawu standardów, procedur i wskazówek na szczeblu europejskim" (z kwietnia 2004 r.) i „Oświadczeniu na temat przeglądu wdrożenia w zakresie zapewnienia jakości i akredytacji agencji" (z kwietnia 2004 r.), wydanej przez EUA „Pozycji polityki w zakresie zapewnienia jakości w kontekście Komunikatu Berlińskiego" (z kwietnia 2004 r.) oraz wydanej przez EURASHE „Deklaracji polityki na temat Procesu Bolońskiego" (z czerwca 2004 r.). Wreszcie, uwzględniono także międzynarodowy punkt widzenia dzięki porównaniu standardów dotyczących zewnętrznego zapewnienia jakości ze „Wskazówkami w zakresie dobrych praktyk", które są wprowadzane w życie przez międzynarodową sieć INQAAHE.

Wprowadzenie do Części 1 i 2: Europejskie standardy i wskazówki dotyczące wewnętrznego i zewnętrznego zapewnienia jakości szkolnictwa wyższego

Poniższe standardy i wskazówki dotyczące wewnętrznego i zewnętrznego zapewnienia jakości opracowano na potrzeby instytucji szkolnictwa wyższego oraz agencji zapewnienia jakości funkcjonujących w EOSW. Obejmują one główne obszary związane z jakością i standardami.

W swoim założeniu, niniejsze standardy i wskazówki mają być źródłem propozycji i porady zarówno dla instytucji szkolnictwa wyższego opracowujących własne systemy

zapewnienia jakości, jak i dla agencji realizujących działania w zakresie zewnętrznego zapewnienia jakości. Standardy i wskazówki mają na celu przyczynić się do stworzenia wspólnych ram odniesienia, które będą służyć zarówno instytucjom, jak i agencjom. Celem standardów i wskazówek nie jest dyktowanie praktyk. Nie należy ich rozumieć jako postanowień o charakterze nakazowym lub niepodlegającym zmianie.

W EOSW istnieją kraje, w których odpowiedzialność za niektóre obszary objęte standardami i wskazówkami ponosi ministerstwo ds. edukacji bądź organizacja równorzędna. W takim przypadku dane ministerstwo bądź organizacja powinny dopilnować, aby odpowiednie mechanizmy zapewnienia jakości zostały wprowadzone w życie i podlegały niezależnym przeglądom.

Podstawowe zasady

Standardy i wskazówki opierają się na wielu podstawowych zasadach dotyczących zarówno wewnętrznego, jak i zewnętrznego zapewnienia jakości w szkolnictwie wyższym EOSW. Zasady te są następujące:

- jednostki prowadzące kształcenie w ramach szkolnictwa wyższego ponoszą główną odpowiedzialność za jakość oferowanego kształcenia i zapewnienie jakości;
- należy chronić interes społeczeństwa w obszarze jakości i standardów szkolnictwa wyższego;
- należy rozwijać i poprawiać jakość programów akademickich dla studentów oraz innych beneficjentów szkolnictwa wyższego w całym EOSW;
- należy zapewnić skuteczne i sprawne struktury organizacyjne, w ramach których można prowadzić i wspierać powyższe programy akademickie;
- ważnymi elementami są: przejrzystość procesów zapewnienia jakości oraz wykorzystanie w nich zewnętrznej wiedzy specjalistycznej;
- należy promować kulturę jakości wewnątrz instytucji szkolnictwa wyższego;
- należy opracować procesy, za pomocą których instytucje szkolnictwa wyższego będą mogły zaprezentować swoją odpowiedzialność, w tym odpowiedzialność za inwestycje środków publicznych oraz prywatnych;
- zapewnienie jakości dla celów odpowiedzialności musi być w pełni zgodne z zapewnieniem jakości dla celów osiągania poprawy;
- instytucje powinny mieć możliwość demonstrowania swojej jakości zarówno w kraju, jak i za granicą;
- stosowane procesy nie powinny tłumić różnorodności oraz innowacji.

Cele standardów i wskazówek

Cele standardów i wskazówek są następujące:

- poprawa kształcenia oferowanego studentom w instytucjach szkolnictwa wyższego w EOSW;
- pomoc instytucjom szkolnictwa wyższego w zarządzaniu jakością i podnoszeniu jej poziomu, a tym samym – pomoc w uzasadnieniu ich autonomii instytucjonalnej;
- zbudowanie właściwego otoczenia dla pracy agencji zapewnienia jakości;
- sprawienie, aby zewnętrzne zapewnienie jakości stało się bardziej przejrzyste i łatwiejsze do zrozumienia dla wszystkich zainteresowanych osób.

Zadania standardów i wskazówek

Zadania standardów i wskazówek są następujące:

- wspieranie rozwoju instytucji szkolnictwa wyższego, które promują ważne osiągnięcia intelektualne i oświatowe;

- oferowanie propozycji i porad instytucjom szkolnictwa wyższego oraz innym stosownym agencjom będącym w procesie rozwoju własnej kultury zapewnienia jakości;
- informowanie oraz podnoszenie poziomu oczekiwań instytucji szkolnictwa wyższego, studentów, pracodawców oraz przedstawicieli innych zainteresowanych stron w zakresie procesów szkolnictwa wyższego i ich efektów;
- przyczynianie się do stworzenia wspólnych ram odniesienia na rzecz oferowania kształcenia w ramach szkolnictwa wyższego oraz zapewnienia jakości w obrębie EOSW.

Zewnętrzne zapewnienie jakości

Proponowane w niniejszym raporcie standardy i wskazówki przewidują ważną rolę dla zewnętrznego zapewnienia jakości. Jej forma wykazuje zróżnicowanie w zależności od systemu i może obejmować różne rodzaje ocen instytucjonalnych: oceny przedmiotów lub programów, akredytację na szczeblu przedmiotu, programu i instytucji oraz kombinację powyższych ocen. Pełna skuteczność powyższych zewnętrznych ocen w dużej mierze jest uzależniona od istnienia jednoznacznej i posiadającej jasno określone cele strategii zapewnienia jakości, a także od stosowania przez instytucje mechanizmów i metod zmierzających do osiągnięcia tych celów.

Agencje zewnętrzne mogą podejmować działania w zakresie zapewnienia jakości z myślą o realizacji wielu celów, takich jak:

- ochrona krajowych standardów akademickich dotyczących szkolnictwa wyższego;
- akredytacja programów i/lub instytucji;
- ochrona użytkowników;
- publiczne udostępnienie niezależnie zweryfikowanych informacji (ilościowych i jakościowych) na temat programów lub instytucji;
- poprawa jakości.

Działalność europejskich agencji zapewnienia jakości będzie odzwierciedleniem prawnych, społecznych i kulturowych wymagań jurysdykcji oraz środowisk, w których agencje te funkcjonują. Europejskie standardy dotyczące zapewnienia jakości, którego przedmiotem są same agencje zapewnienia jakości, omówiono w Części 3 niniejszego rozdziału.

Procesy realizowane przez agencje zapewnienia jakości będą całkowicie uzależnione od celów oraz efektów, jakie przed nimi postawiono. Procedury przyjęte przez agencje, które są nastawione głównie na akcentowanie poprawy jakości, mogą być zupełnie odmienne niż w przypadku agencji, których nadrzędną rolą jest zapewnienie solidnej „ochrony konsumenta". Wymienione poniżej standardy stanowią odzwierciedlenie stosowanych w całej Europie podstawowych dobrych praktyk w zakresie zewnętrznego zapewnienia jakości. Standardy te nie są jednak próbą określenia szczegółowych instrukcji na temat tego, co należy poddać badaniu ani na temat sposobów realizacji działań w obszarze zapewnienia jakości. Są to kwestie związane z krajową autonomią, chociaż wymiana informacji wśród agencji i organów władzy już teraz prowadzi do wyodrębnienia zbieżnych elementów.

Tym niemniej, istnieją już ogólne zasady dotyczące dobrych praktyk w procesach zewnętrznego zapewnienia jakości:

- należy szanować instytucjonalną autonomię;
- interesy studentów oraz innych zainteresowanych stron, takich jak przedstawiciele rynku pracy, powinny zajmować czołową pozycję w procesach zewnętrznego zapewnienia jakości;

- należy, w miarę możliwości, wykorzystywać rezultaty prowadzonych przez instytucje własnych działań w obszarze wewnętrznego zapewnienia jakości.

„Wskazówki" zawierają dodatkowe informacje na temat dobrych praktyk i w niektórych przypadkach w większym stopniu wyjaśniają znaczenie i wagę podanych standardów. Standardy należy rozpatrywać łącznie ze wskazówkami, pomimo iż wskazówki nie stanowią ich części.

Część 1: Europejskie standardy i wskazówki dotyczące wewnętrznego zapewnienia jakości w instytucjach szkolnictwa wyższego

1.1 Polityka oraz procedury zapewnienia jakości

Standard:
Instytucje powinny posiadać politykę oraz związane z nią procedury w zakresie jakości oraz standardów oferowanych przez siebie programów oraz ich efektów . Powinny także przyjąć na siebie wyraźne zobowiązanie do rozwoju kultury, która uznaje znaczenie jakości oraz jej zapewnienia w ich funkcjonowaniu. W tym celu, instytucje powinny opracować i wprowadzić w życie strategię na rzecz ciągłej poprawy jakości.

Strategia, polityka oraz procedury powinny posiadać formalny status i być powszechnie dostępne. Powinny również przewidywać określone funkcje dla studentów oraz pozostałych zainteresowanych stron.

Wskazówki:

Formalne polityki i procedury składają się na struktury, w ramach których instytucje szkolnictwa wyższego mogą rozwijać się i monitorować skuteczność swoich systemów zapewnienia jakości. Przyczyniają się także do zbudowania publicznego zaufania do autonomii instytucjonalnej. Polityki zawierają deklaracje na temat celów oraz podstawowe środki służące do ich realizacji. Natomiast instrukcje podane w procedurach mogą być źródłem bardziej szczegółowych informacji na temat sposobów wdrażania polityki oraz stanowić pomocny punkt odniesienia dla osób, którym niezbędna jest wiedza na temat praktycznych aspektów realizacji procedur.

Należy oczekiwać, iż deklaracja polityki będzie obejmować:

- relacje pomiędzy działalnością dydaktyczną a badawczą danej instytucji;
- strategię instytucji w zakresie jakości i standardów;
- organizację systemu zapewnienia jakości;
- obowiązki instytutów, szkół, wydziałów oraz innych jednostek organizacyjnych i osób w zakresie zapewnienia jakości;
- zaangażowanie studentów w zapewnienie jakości;
- sposoby wdrażania, monitorowania i korygowania polityki.

Realizacja EOSW zależy zasadniczo od zobowiązania aby na każdym swoim szczeblu instytucja dążyła do zagwarantowania, by jej programy zmierzały do osiągnięcia jasnych i wyraźnie zamierzonych efektów; jej kadra była przygotowana, by może było oferować wykładowcom i słuchaczom wsparcie pomagające studentom w osiągnięciu powyższych efektów; oraz by istniały mechanizmy pozwalające w pełny, terminowy i namacalny sposób docenić wkład wnoszony w jej prace przez członków kadry wykazujących się szczególną doskonałością, wiedzą specjalistyczną oraz poświęceniem. Wszystkie instytucje szkolnictwa

wyższego powinny dążyć do poprawy i wzbogacania kształcenia oferowanego swoim studentom.

1.2 Zatwierdzanie, monitoring oraz okresowy przegląd programów oraz ich efektów

Standard:
Instytucje powinny dysponować oficjalnymi mechanizmami zatwierdzania, okresowego przeglądu oraz monitorowania swoich programów oraz ich efektów.

Wskazówki:

Szanse na zbudowanie i podtrzymanie zaufania do szkolnictwa wyższego wśród studentów oraz innych zainteresowanych stron wzrastają dzięki skutecznym działaniom w obszarze zapewnienia jakości, które zagwarantują, że programy będą właściwie skonstruowane, regularnie monitorowane i poddawane okresowym przeglądom, co jednocześnie zapewni ich trwałą odpowiedniość oraz aktualność.

Należy oczekiwać, iż zapewnienie jakości programów oraz ich efektów będzie uwzględniać:

- rozwój oraz publikację wyraźnych i zamierzonych efektów kształcenia;
- zwracanie starannej uwagi na konstrukcję oraz treść kursów i programów nauczania;
- szczególne potrzeby różnych systemów studiów (np. studia dzienne, wieczorowe/zaoczne, kształcenie na odległość, w systemie e-learning) oraz rodzajów wyższego wykształcenia (np. akademickie, zawodowe);
- dostępność odpowiednich zasobów wspomagających naukę;
- formalne procedury zatwierdzania programów nauczania przez organ inny niż jednostka prowadząca dany program;
- monitorowanie postępu oraz osiągnięć studentów;
- regularne okresowe przeglądy programów (w tym z udziałem zewnętrznych paneli ekspertów);
- regularne opinie zwrotne od pracodawców, przedstawicieli rynku pracy oraz innych stosownych organizacji;
- udział studentów w działaniach dotyczących zapewnienia jakości.

1.3 Ocenianie studentów

Standard:
Studenci powinni być oceniani według opublikowanych i konsekwentnie stosowanych kryteriów, przepisów i procedur.

Wskazówki:

Ocenianie studentów jest jednym z najistotniejszych elementów szkolnictwa wyższego. Efekty oceniania wywierają głęboki wpływ na przyszłe kariery zawodowe studentów. Z tego względu, jest rzeczą ważną, aby ocenianie było zawsze dokonywane w profesjonalny sposób i uwzględniało istniejącą rozległą wiedzę na temat procesów testowania i egzaminowania studentów. Poza tym, ocenianie dostarcza instytucjom cennych informacji o skuteczności nauczania i wsparcia dla słuchaczy.

Należy oczekiwać, iż procedury oceniania studentów będą:

- skonstruowane w sposób zapewniający ocenę realizacji zamierzonych efektów kształcenia i innych celów programowych;

- dostosowane do realizowanych celów (ocenianie diagnostyczne, bieżące lub końcowe);
- posiadać jasno określone i opublikowane kryteria przyznawania ocen;
- realizowane przez osoby rozumiejące rolę oceniania w rozwoju studentów w kierunku zdobycia wiedzy i umiejętności związanych z planowanymi kwalifikacjami;
- nie będą, w miarę możliwości, uzależnione od decyzji pojedynczych egzaminatorów;
- uwzględniać wszelkie dopuszczalne konsekwencje przepisów egzaminacyjnych;
- wyposażone w jasno określone przepisy dotyczące nieobecności i chorób studentów oraz innych okoliczności łagodzących;
- gwarantować, iż ocenianie jest prowadzone w solidny sposób, zgodnie z podanymi procedurami danej instytucji;
- podlegać administracyjnym kontrolom weryfikującym w celu zapewnienia poprawności procedur.

Ponadto studentów należy w jasny sposób informować na temat: strategii oceniania stosowanej w przypadku ich programu, czekających ich egzaminach bądź innych metodach oceniania, oczekiwaniach stawianych wobec nich, a także kryteriach stosowanych przy ocenianiu ich wiedzy i umiejętności.

1.4 Zapewnienie jakości kadry dydaktycznej

Standard:
Instytucje powinny posiadać metody gwarantujące, aby kadra prowadząca zajęcia dla studentów dysponowała odpowiednimi kwalifikacjami i kompetencjami. Powyższe metody powinny być dostępne dla osób prowadzących zewnętrzne przeglądy i stanowić przedmiot komentarza w raportach.

Wskazówki:
W kwestii nauki wykładowcy są najważniejszym zasobem dostępnym dla większości studentów. Ważne jest, aby kadra dydaktyczna dysponowała pełną wiedzą i znajomością wykładanego przedmiotu, doświadczeniem oraz umiejętnościami niezbędnymi do skutecznego przekazywania wiedzy oraz informacji w różnych warunkach dydaktycznych, a także miała dostęp do opinii na temat własnej efektywności pracy. Instytucje powinny dopilnować, aby ich procedury w zakresie rekrutacji i mianowania członków kadry dydaktycznej obejmowały środki gwarantujące, iż wszyscy nowi nauczyciele akademiccy prezentują co najmniej minimalnie niezbędny poziom kompetencji zawodowych. Kadra naukowa powinna mieć możliwość rozwijania i poszerzenia swojego potencjału dydaktycznego oraz być zachęcana do wartościowania swoich umiejętności. W przypadku wykładowców o niższym poziomie wiedzy i umiejętności, instytucje powinny zapewniać możliwości poprawy umiejętności do akceptowalnego poziomu, a także dysponować środkami umożliwiającymi zwolnienie takich wykładowców z obowiązków dydaktycznych, jeżeli ich praca utrzymuje się na wyraźnie nieskutecznym poziomie.

1.5 Zasoby do nauki oraz środki wsparcia dla studentów

Standard:
Instytucje powinny zagwarantować, aby zasoby wspomagające naukę studentów były wystarczające i odpowiednie dla każdego z oferowanych programów.

Wskazówki:

Oprócz wykładowców, również studenci korzystają z pomocy wielu różnych zasobów, począwszy od zasobów fizycznych, takich jak biblioteki lub pomieszczenia komputerowe, aż po wsparcie ze strony personelu w postaci opiekunów naukowych i doradców. Zasoby i środki do nauki oraz inne mechanizmy wspomagające naukę powinny być łatwo dostępne dla studentów, opracowane z myślą o potrzebach studentów oraz podatne na komentarz i uwagi osób korzystających z oferowanych usług. Instytucje powinny rutynowo monitorować, dokonywać przeglądu oraz podnosić poziom skuteczności oferowanych studentom usług wspomagania nauki.

1.6 Systemy informacyjne

Standard:

Instytucje powinny gromadzić, analizować i wykorzystywać stosowne informacje dotyczące skutecznego zarządzania oferowanymi programami studiów oraz innymi działaniami.

Wskazówki:

Instytucjonalna samowiedza stanowi punkt wyjścia dla skutecznego zapewnienia jakości. Jest ważne, aby instytucje posiadały środki gromadzenia i analizowania informacji na temat własnych działań. W przeciwnym razie nie będą posiadać wiedzy, które kwestie funkcjonują prawidłowo, a na które należy zwrócić uwagę, ani nie będą znać rezultatów praktyk w obszarze innowacji.

Wymagane przez poszczególne instytucje systemy informacyjne dotyczące jakości będą w pewnym stopniu uzależnione od uwarunkowań lokalnych. Tym niemniej, należy oczekiwać, że będą one obejmować:

- postęp oraz wyniki osiągane przez studentów;
- zdolność do zatrudnienia wśród absolwentów;
- zadowolenie studentów z programów nauczania;
- skuteczność wykładowców;
- profil populacji studentów;
- dostępne zasoby naukowe i ich koszt;
- własne mierniki efektywności pracy danej instytucji.

Cenne jest także porównywanie się instytucji z innymi podobnymi organizacjami funkcjonującymi w obrębie EOSW i poza nim. Pozwala to na poszerzenie zakresu samowiedzy oraz zapewnia dostęp do sposobów poprawy własnej efektywności pracy.

1.7 Publikowanie informacji

Standard:

Instytucje powinny w regularnych odstępach czasu publikować aktualne, bezstronne i obiektywne informacje – zarówno w ujęciu ilościowym, jak i jakościowym – na temat oferowanych przez siebie programów oraz ich efektów.

Wskazówki:

W ramach pełnienia swojej roli publicznej, instytucje szkolnictwa wyższego mają obowiązek przekazywać informacje na temat oferowanych przez siebie programów, ich planowanych efektów kształcenia, przyznawanych kwalifikacji, stosowanych procedur w zakresie kształcenia, uczenia się oraz oceniania, a także dostępnych dla studentów możliwości nauki. Publikowane informacje mogą także obejmować opinie oraz miejsca pracy byłych

studentów, a także profil obecnej populacji studentów. Powyższe informacje powinny być prawdziwe, bezstronne, obiektywne i łatwo dostępne oraz nie powinny służyć jako zwykłe narzędzie marketingowe. Instytucja powinna potwierdzić, iż spełnia własne oczekiwania odnośnie bezstronności i obiektywności.

Część 2: Europejskie standardy i wskazówki dotyczące zewnętrznego zapewnienia jakości szkolnictwa wyższego

2.1 Stosowanie procedur wewnętrznego zapewnienia jakości

Standard:
Procedury zewnętrznego zapewnienia jakości powinny uwzględniać skuteczność procesów wewnętrznego zapewnienia jakości, o których mowa w Części 1 Europejskich Standardów i Wskazówek.

Wskazówki:
Wymienione w Części 1 standardy wewnętrznego zapewnienia jakości stanowią cenną podstawę procesu zewnętrznego zapewnienia jakości. Ważne jest, aby własne wewnętrzne polityki i procedury instytucji były starannie oceniane w trakcie procedur zewnętrznych w celu określenia stopnia zgodności ze standardami.

Jeżeli instytucje szkolnictwa wyższego mają uzyskać możliwość wykazania się skutecznością własnych procesów zapewnienia jakości oraz jeżeli procesy te we właściwy sposób zapewniają jakość i standardy, wówczas procesy zewnętrzne mogą być mniej intensywne.

2.2 Opracowanie procesów zewnętrznego zapewnienia jakości

Standard:
Przed opracowaniem procesów zapewnienia jakości wszystkie osoby odpowiedzialne (w tym instytucje szkolnictwa wyższego) powinny określić ich cele oraz zadania. Cele i zadania powinny zostać opublikowane wraz z opisem przewidzianych procedur.

Wskazówki:
Aby zagwarantować jasność celów oraz przejrzystość procedur, metody zewnętrznego zapewnienia jakości powinny być zaprojektowane i opracowane przy uwzględnieniu kluczowych zainteresowanych stron, w tym instytucji szkolnictwa wyższego. Procedury, które zostaną ostatecznie uzgodnione, należy opublikować. Powinny one zawierać wyraźne deklaracje odnośnie celów i zadań procesów, a także opis przewidzianych procedur.

Ponieważ zewnętrzne zapewnienie jakości nakłada na zaangażowane instytucje dodatkowe wymagania, należy przeprowadzić wstępną ocenę, która zagwarantuje, że przewidziane do przyjęcia procedury są odpowiednie i nie zakłócają w nieuzasadniony sposób zwykłego trybu pracy instytucji szkolnictwa wyższego.

2.3 Kryteria dla decyzji

Standard:
Wszelkie oficjalne decyzje podejmowane w związku z działalnością w obszarze zewnętrznego zapewnienia jakości powinny być oparte na jasno określonych, opublikowanych i konsekwentnie stosowanych kryteriach.

Wskazówki:

Oficjalne decyzje podejmowane przez agencje zapewnienia jakości wywierają istotny wpływ na oceniane instytucje oraz programy. W interesie sprawiedliwości i rzetelności, decyzje powinny opierać się na opublikowanych kryteriach oraz być w konsekwentny sposób interpretowane. Wnioski powinny być formułowane w oparciu o udokumentowane dowody, natomiast agencje powinny - jeśli to konieczne - dysponować sposobami na modyfikowanie wniosków.

2.4 Procesy odpowiednie dla określonego celu

Standard:

Wszelkie procesy w ramach zewnętrznego zapewnienia jakości powinny być zaprojektowane w sposób gwarantujący ich odpowiedniość do realizacji ustalonych celów i zadań.

Wskazówki:

Agencje zapewnienia jakości w EOSW realizują różne zewnętrzne procesy w różnych celach i na wiele sposobów. Jest rzeczą najważniejszą, aby agencje stosowały procedury przystosowane do ich własnych zdefiniowanych i opublikowanych celów. Tym niemniej, doświadczenie pokazuje, że istnieją pewne powszechnie stosowane elementy zewnętrznych procesów przeglądu, które nie tylko pomagają zagwarantować ich zasadność, niezawodność i użyteczność, ale także stanowią podstawę europejskiego wymiaru zapewnienia jakości.

Spośród nich, na szczególną uwagę zasługują następujące elementy:

- konieczność posiadania odpowiednich umiejętności oraz kompetencji do wykonywania zadań przez ekspertów realizujących działania w zakresie zewnętrznego zapewnienia jakości;
- rozważna selekcja ekspertów;
- zapewnienie ekspertom odpowiedniego instruktażu lub szkoleń;
- wykorzystywanie ekspertów międzynarodowych;
- uczestnictwo studentów;
- zapewnienie, że stosowane procedury przeglądu pozwalają na dostarczenie dowodów wystarczających do poparcia uzyskanych wyników i wniosków;
- stosowanie modelu przeglądu obejmującego: samoocenę / kontrolę na miejscu / przygotowanie raportu / opublikowanie raportu / działania uzupełniające;
- uznanie znaczenia polityk w sprawie poprawy i wzmacniania potencjału instytucjonalnego jako fundamentalnego elementu zapewnienia jakości.

2.5 Raportowanie

Standard:

Należy publikować raporty, które powinny być zrozumiałe i przystępne dla docelowych odbiorców. Czytelnik powinien mieć możliwość łatwego wyszukania wszelkich zawartych w nich decyzji, pozytywnych opinii bądź zaleceń.

Wskazówki:

Aby procesy zewnętrznego zapewnienia jakości przynosiły jak najwięcej korzyści, raporty muszą spełniać potrzeby docelowych odbiorców. Niekiedy raporty są kierowane do różnych grup odbiorców – w takich sytuacjach niezbędna jest uważna troska o ich strukturę, treść, styl oraz ton.

Ogólnie biorąc, struktura raportów powinna obejmować opis, analizę (łącznie z podaniem stosownych dowodów), wnioski, pozytywne opinie oraz zalecenia. Raporty powinny zawierać wystarczającą ilość wstępnych wyjaśnień, pozwalających osobom niezaznajomionym z danym tematem zrozumieć cele przeglądu, jego formę, a także kryteria stosowane w procesie podejmowania decyzji. Czytelnicy powinni mieć możliwość łatwego wyszukania najważniejszych wyników, wniosków oraz zaleceń.

Raporty należy publikować w łatwo dostępnej formie, natomiast czytelnikom i użytkownikom raportów (zarówno wewnątrz stosownych instytucji, jak i poza nimi) należy zapewnić możliwości udzielania komentarza na temat użyteczności raportów.

2.6 Procedury uzupełniające (follow-up)

Standard:
Procesy zapewnienia jakości zawierające zalecenia odnośnie do działania bądź wymagające późniejszego planu działań powinny posiadać ustaloną z góry i konsekwentnie realizowaną procedurę uzupełniającą.

Wskazówki:

Istotą zapewnienia jakości nie jest przeprowadzanie pojedynczych badań zewnętrznych, lecz podejmowanie ciągłych starań na rzecz poprawy wykonywanej pracy. Zewnętrzne zapewnienie jakości nie kończy się z chwilą opublikowania raportu, ale powinno obejmować metodyczną procedurę uzupełniającą, gwarantującą odpowiednią realizację zaleceń oraz sporządzenie i wdrożenie wymaganych planów działań. Może to oznaczać dalsze spotkania z udziałem przedstawicieli instytucji lub programów. Celem jest zagwarantowanie szybkich działań w stosunku do obszarów wskazanych do poprawy oraz promowanie dalszych udoskonaleń.

2.7 Okresowość przeglądów

Standard:
Należy cyklicznie podejmować działania w zakresie zewnętrznego zapewnienia jakości instytucji i/lub programów. Należy z wyprzedzeniem jasno określić i opublikować długość cyklu oraz procedury dotyczące takich przeglądów.

Wskazówki:

Zapewnienie jakości nie jest procesem statycznym, lecz dynamicznym. Powinno odbywać się w sposób ciągły, a nie „raz w życiu". Nie kończy się wraz z pierwszym przeglądem lub zakończeniem formalnej procedury uzupełniającej i należy je okresowo ponawiać. Późniejsze zewnętrzne przeglądy powinny uwzględniać postęp, jaki osiągnięto od czasu poprzedniego badania. Proces wykorzystywany podczas wszelkich zewnętrznych przeglądów powinien być jasno określony przez agencję zewnętrznego zapewnienia jakości, a jego wymagania w stosunku do instytucji nie powinny przekraczać wymagań niezbędnych do osiągnięcia celów procesu.

2.8 Analizy systemowe

Standard:
Agencje zapewnienia jakości powinny okresowo sporządzać sumaryczne raporty zawierające omówienie i analizę ogólnych wniosków z przeprowadzonych przeglądów, ocen itp.

Wskazówki:

Wszystkie agencje zewnętrznego zapewnienia jakości gromadzą duże ilości informacji na temat poszczególnych programów i/lub instytucji, co jest źródłem materiału dla metodycznych analiz obejmujących całe systemy szkolnictwa wyższego. Takie analizy mogą dostarczyć bardzo użytecznych informacji dotyczących wydarzeń, trendów, pojawiających się dobrych praktyk oraz obszarów ciągłych trudności lub słabości, a także mogą stać się narzędziami przydatnymi podczas opracowywania polityki i podnoszenia poziomu jakości. Agencje powinny rozważyć możliwość utworzenia we własnych strukturach komórki badawczo-rozwojowej, która pomoże im wydobyć jak najwięcej korzyści z realizowanych prac.

Wprowadzenie do Części 3: Europejskie standardy i wskazówki dotyczące agencji zewnętrznego zapewnienia jakości

Od początku lat 90. trwa ekspansywny rozwój europejskich agencji zewnętrznego zapewnienia jakości. Jednocześnie, integralnym elementem tego rozwoju jest obserwowana wśród agencji współpraca oraz wymiana najlepszych praktyk. Już na przełomie lat 1994/95 tak zwane Europejskie Projekty Pilotażowe zapoczątkowane przez Komisję Europejską doprowadziły do wzajemnego uznania przez agencje podstawowej metodologii zapewnienia jakości, obejmującej: niezależne agencje, samooceny, zewnętrzne wizyty kontrolne na miejscu oraz publiczne raportowanie, które zostały wymienione w *Zaleceniu Rady UE z 1998 r. w sprawie zapewnienia jakości w szkolnictwie wyższym*. Dlatego też, utworzenie ENQA w 2000 r. było naturalną formalizacją powyższego rozwoju współpracy, przy czym ENQA była zdolna właściwie wykorzystać konsensus osiągnięty w latach 90.

Przedstawione poniżej europejskie standardy dotyczące agencji zewnętrznego zapewnienia jakości opracowano w oparciu o założenia powyższego rozwoju współpracy w krótkiej historii europejskiego zewnętrznego zapewnienia jakości. Ponadto ich autorzy świadomie dążyli do tego, aby standardy nie były zbyt szczegółowe ani zbyt nakazowe. Nie mogą one ograniczać swobody europejskich agencji zapewnienia jakości w zakresie odzwierciedlenia doświadczeń oraz oczekiwań własnych krajów lub regionów w posiadanych organizacjach i procesach. Standardy muszą jednak zagwarantować, iż profesjonalizm, wiarygodność i uczciwość agencji będą cechami wyraźnymi i przejrzystymi dla zainteresowanych stron. Muszą także umożliwiać dostrzeżenie podobieństw pomiędzy agencjami oraz uznawać koncepcję niezbędnego wymiaru europejskiego.

Należy dodać, iż w ten sposób standardy wnoszą naturalny wkład w prace realizowane na rzecz wzajemnego uznania agencji oraz rezultatów dokonywanych przez nie ocen lub akredytacji. Prace te były przedmiotem badań w Skandynawskiej Sieci na rzecz Zapewnienia Jakości w Szkolnictwie Wyższym (NOQA) i są częścią „Kodeksu dobrych praktyk" opracowanego przez Europejskie Konsorcjum ds. Akredytacji (ECA).

W części 3 dodano również kilka „wskazówek" w celu przekazania dalszych informacji na temat dobrych praktyk i - w niektórych przypadkach - bardziej szczegółowego wyjaśnienia znaczenia oraz wagi podanych standardów. Standardy należy rozpatrywać łącznie ze wskazówkami, pomimo iż wskazówki nie stanowią ich części.

Część 3: Europejskie standardy dotyczące agencji zewnętrznego zapewnienia jakości

3.1 Stosowanie procedur zewnętrznego zapewnienia jakości na rzecz szkolnictwa wyższego

Standard:
Zewnętrzne zapewnienie jakości agencji powinno uwzględniać obecność i skuteczność procesów zewnętrznego zapewnienia jakości, o których mowa w Części 2 Europejskich Standardów i Wskazówek.

Wskazówki:

Zawarte w Części 2 standardy dotyczące zewnętrznego zapewnienia jakości stanowią cenną podstawę procesu zewnętrznej oceny jakości. Standardy te są odzwierciedleniem najlepszych praktyk oraz doświadczeń zdobytych dzięki obserwowanemu w Europie od wczesnych lat 90 rozwojowi zewnętrznego zapewnienia jakości. Dlatego też jest ważne, aby zostały one włączone w procesy stosowane przez agencje zewnętrznego zapewnienia jakości wobec instytucji szkolnictwa wyższego.

Standardy dotyczące zewnętrznego zapewnienia jakości powinny - wraz ze standardami dotyczącymi agencji zewnętrznego zapewnienia jakości - stanowić podstawę profesjonalnego i wiarygodnego zewnętrznego zapewnienia jakości instytucji szkolnictwa wyższego.

3.2 Oficjalny status

Standard:
Kompetentne władze publiczne Europejskiego Obszaru Szkolnictwa Wyższego powinny formalnie uznać agencje za organy odpowiedzialne za zewnętrzne zapewnienie jakości. Agencje powinny prowadzić działalność w oparciu o ustalone podstawy prawne oraz spełniać wszelkie wymagania obowiązujące w ramach jurysdykcji, w której funkcjonują.

3.3 Działalność

Standard:
Agencje powinny regularnie podejmować działania w zakresie zewnętrznego zapewnienia jakości (na szczeblu instytucjonalnym lub programowym).

Wskazówki:

Powyższe działania mogą obejmować ocenę, przegląd, audyt, akredytację lub inne podobne czynności oraz powinny być częścią podstawowych funkcji agencji.

3.4 Zasoby

Standard:
Agencje powinny dysponować dostatecznymi i proporcjonalnymi zasobami, zarówno w obszarze personelu, jak i finansów, umożliwiającymi skuteczne oraz sprawne organizowanie i prowadzenie procesu(-ów) zewnętrznego zapewnienia jakości, przy zapewnieniu odpowiednich warunków dla rozwoju swoich procesów i procedur.

3.5 Misja

Standard:
Agencje powinny pracować w oparciu o jasne i wyraźne cele oraz zadania, ujęte w formie powszechnie dostępnej deklaracji programowej.

Wskazówki:
Deklaracje programowe powinny opisywać: cele i zadania realizowanych przez agencje procesów zapewnienia jakości, podział prac pomiędzy stosownymi zainteresowanymi stronami w szkolnictwie wyższym, zwłaszcza instytucjami szkolnictwa wyższego, a także kulturowy i historyczny kontekst prowadzonych prac. Deklaracje powinny wyraźnie stwierdzać, że proces zewnętrznego zapewnienia jakości stanowi główną działalność agencji, a także wskazywać na istnienie systematycznego podejścia do realizacji celów i zadań agencji. Ponadto powinna istnieć dokumentacja pokazująca sposób, w jaki deklaracje programowe zostały przełożone na jasno sformułowany plan w zakresie polityki i zarządzania.

3.6 Niezależność

Standard:
Agencje powinny być niezależne w takim stopniu, aby ponosiły niezależną odpowiedzialność z tytułu prowadzonej działalności, a wnioski i zalecenia zawarte w ich raportach nie podlegały oddziaływaniu ze strony osób trzecich, takich jak instytucje szkolnictwa wyższego, ministerstwa bądź inne zainteresowane strony.

Wskazówki:
Agencja będzie musiała wykazać swoją niezależność za pomocą następujących środków:

- Jej operacyjna niezależność od instytucji szkolnictwa wyższego i władz państwowych jest zagwarantowana w oficjalnej dokumentacji (np. w dokumentach rządowych lub aktach ustawodawczych).
- Definiowanie oraz stosowanie procedur i metod, nominowanie i mianowanie zewnętrznych ekspertów oraz określanie rezultatów procesów zapewnienia jakości są czynnościami realizowanymi w sposób autonomiczny i niezależny od władz rządowych, instytucji szkolnictwa wyższego oraz organów wpływów politycznych.
- Pomimo iż podczas procesów zapewnienia jakości dochodzi do konsultacji ze stosownymi zainteresowanymi stronami szkolnictwa wyższego – w szczególności studentami/słuchaczami – ostateczne wyniki procesu zapewnienia jakości pozostają odpowiedzialnością agencji.

3.7 Stosowane przez agencje kryteria i procesy zewnętrznego zapewnienia jakości

Standard:
Stosowane przez agencje procesy, kryteria i procedury powinny być określone z wyprzedzeniem i powszechnie dostępne. Zazwyczaj procesy te powinny obejmować:

- samoocenę lub równorzędną procedurę przeprowadzaną przez jednostkę będącą podmiotem procesu zapewnienia jakości;

- zewnętrzną ocenę dokonaną przez grupę ekspertów, w tym - odpowiednio - członka(ów) zbiorowości studentów oraz kontrole na miejscu (według uznania agencji);
- publikację raportu zawierającego wszelkie decyzje, zalecenia bądź inne formalne rezultaty;
- procedurę uzupełniającą w celu analizy działań podjętych przez jednostkę będącą podmiotem procesu zapewnienia jakości w świetle zaleceń zawartych w raporcie.

Wskazówki:

Z myślą o realizacji szczególnych celów , agencje mogą opracowywać i stosować inne procesy i procedury.

Agencje powinny zawsze zwracać uwagę na zadeklarowane przez siebie zasady oraz dopilnować, aby ich wymagania i procesy były profesjonalnie zarządzane, a wszelkie wnioski i decyzje formułowane w sposób konsekwentny , nawet jeżeli decyzje są podejmowane przez różne grupy ludzi.

Agencje, które podejmują formalne decyzje dotyczące zapewnienia jakości bądź formułują wnioski mające formalne konsekwencje, powinny posiadać procedurę odwoławczą. Charakter i forma procedury odwoławczej powinny być określone w sposób uwzględniający statut każdej agencji.

3.8 Procedury dotyczące odpowiedzialności

Standard:

Agencje powinny posiadać procedury w zakresie własnej odpowiedzialności.

Wskazówki:

Powyższe procedury powinny obejmować:

1. Opublikowaną politykę zapewnienia jakości w stosunku do danej agencji, udostępnioną na jej witrynie internetowej;
2. Dokumentację zaświadczającą, że:
   - procesy i rezultaty agencji są odzwierciedleniem jej misji oraz celów w zakresie zapewnienia jakości;
   - agencja wprowadziła w życie mechanizm niepowodujący sprzeczności interesów oraz egzekwuje jego stosowanie w pracy swoich zewnętrznych ekspertów;
   - w przypadku gdy elementy jej procedury zapewnienia jakości są w całości lub w części zlecane innym osobom, agencja dysponuje niezawodnymi mechanizmami gwarantującymi jakość wszelkich działań podjętych przez podwykonawców i materiałów przez nich przygotowanych;
   - agencja wprowadziła w życie wewnętrzne procedury zapewnienia jakości obejmujące: mechanizm wewnętrznych informacji zwrotnych (tj. środki gromadzenia opinii własnego personelu oraz rady/zarządu), wewnętrzny mechanizm reagowania (tj. sposoby reagowania na wewnętrzne i zewnętrzne zalecenia udoskonalające) oraz mechanizm zewnętrznych informacji zwrotnych (tj. sposoby gromadzenia opinii ekspertów oraz zbadanych instytucji co do rozwoju w przyszłości), z myślą o udzielaniu informacji i wsparcia w zakresie własnego rozwoju i poprawy.
3. Obowiązkowy cykliczny zewnętrzny przegląd działań agencji dokonywany co najmniej 1 raz na 5 lat.

3 System przeglądu wdrożenia (peer review) dla agencji zapewnienia jakości

W Berlinie ministrowie zwrócili się do ENQA, aby „poprzez jej członków, we współpracy z EUA, EURASHE i ESIB, … przeanalizować sposoby zapewnienia odpowiedniego systemu przeglądu wdrożenia (peer review) w zakresie zapewnienia jakości i/lub akredytacji agencji lub organów".

ENQA oraz jej organizacje partnerskie zastosowały się do powyższego wezwania wykorzystując interpretację polecenia, zgodnie z którym system przeglądu wdrożenia dotyczący agencji musi obejmować nie tylko sam proces przeglądu, ale także staranne uwzględnienie standardów jakości, w nim wykorzystanych. Ponadto w trakcie realizacji prac uzgodniono, iż przegląd agencji należy zasadniczo rozumieć jako środek prowadzący do osiągnięcia celu, jakim jest przejrzystość, widoczność oraz porównywalność jakości agencji.

Dlatego też, główną propozycją niniejszego raportu jest stworzenie rejestru uznanych agencji zewnętrznego zapewnienia jakości funkcjonujących w szkolnictwie wyższym w Europie. W gruncie rzeczy, powyższa propozycja wychodzi naprzeciw opiniom o spodziewanym wkrótce prawdopodobnym wzroście liczby organów zapewnienia jakości chcących osiągać zyski dzięki wartości przyznawanych znaków uznawalności lub akredytacji. Z doświadczenia innych regionów wynika, iż kontrola nad takimi przedsiębiorstwami jest trudna, jednak Europa być może stoi przed niepowtarzalną szansą, aby uzyskać i sprawować praktyczną władzę nad tym nowym rynkiem – nie po to, aby chronić interesy już działających agencji, ale zagwarantować, że korzyści płynące z zapewnienia jakości nie zostaną zmniejszone w wyniku działań podejmowanych przez podmioty o niewłaściwej reputacji.

Prace nad powyższymi propozycjami w głównej mierze były prowadzone przy uwzględnieniu europejskich uwarunkowań i wymagań, ale również ze świadomością, iż rozwój podobnych doświadczeń i procesów postępuje w skali międzynarodowej. Dlatego też, niniejszy rozdział rozpoczyna się krótką analizą międzynarodowych doświadczeń i inicjatyw mających zastosowanie do przygotowania niniejszej części raportu. W dalszej części przedstawiono w zarysie proponowany system przeglądu wdrożenia oparty na zasadzie subsydiarności oraz europejskich standardach dotyczących agencji zewnętrznego zapewnienia jakości. Opis ten prowadzi do prezentacji proponowanego rejestru agencji zewnętrznego zapewnienia jakości prowadzących działalność w Europie. Kluczową rolę w opracowaniu rejestru odgrywają przeglądy wdrożenia oraz zgodność agencji z europejskimi standardami. Wreszcie, rozdział zawiera propozycje dotyczące Europejskiego Forum Konsultacyjnego na rzecz Zapewnienia Jakości Szkolnictwa Wyższego.

Kontekst międzynarodowy

Europa nie jest jedynym obszarem, na którym zachodzą obecnie dynamiczne zmiany w dziedzinie zapewnienia jakości szkolnictwa wyższego. W niniejszej części raportu opisano niektóre z doświadczeń oraz inicjatyw organizacji takich, jak: Międzynarodowa Sieć Agencji Zapewnienia Jakości w Szkolnictwie Wyższym (INQAAHE), Międzynarodowe Stowarzyszenie Prezydentów Uniwersytetów (IAUP), Rada Akredytacji Szkolnictwa Wyższego w USA (CHEA), OECD oraz UNESCO. Prace realizowane przez wymienione organizacje w dziedzinie zapewnienia jakości okazały się przydatne podczas opracowywania niniejszego raportu. Pomimo iż omawiane doświadczenia międzynarodowe nie zostały

bezpośrednio włączone w treść poszczególnych zaleceń, poniżej zawarto pewne kluczowe elementy o charakterze międzynarodowym, przedstawione w sposób związany z zaleceniami wymienionymi w niniejszym rozdziale.

Określanie dobrej jakości oraz dobrych praktyk agencji zewnętrznego zapewnienia jakości od kilku lat stanowi element działań prowadzonych w skali międzynarodowej. W 1999 r. oraz w późniejszych latach INQAAHE prowadziła dyskusję na temat zapoczątkowanej przez IAUP koncepcji znaku jakości dla agencji zewnętrznego zapewnienia jakości, wychodząc naprzeciw potrzebom instytucji szkolnictwa wyższego w zakresie ustalenia, które agencje posiadają kwalifikacje odpowiednie do wypełniania roli jednostek zewnętrznego zapewnienia jakości. Znak jakości spotkał się z powszechnymi głosami sprzeciwu, wobec czego INQAAHE skoncentrowała swoje wysiłki na sformułowaniu dla agencji kryteriów dobrych praktyk. W wyniku tych działań powstał zbiór zasad będący wspólnym mianownikiem dla dobrych praktyk, a jednocześnie uznającym międzynarodową różnorodność agencji pod względem realizowanych celów oraz uwarunkowań historyczno-kulturowych.

W kwestii zaleceń dotyczących przeglądu wdrożenia, istotną rolę pełnią prace prowadzone przez CHEA. CHEA jest organizacją pozarządową pełniącą funkcje nadzorcze w stosunku do regionalnych, specjalistycznych, krajowych i profesjonalnych agencji akredytacyjnych w USA. Organizacje akredytacyjne ubiegające się o uznanie przez CHEA muszą wykazać, iż spełniają wyznaczone przez CHEA standardy uznawalności. Ich zadania obejmują: podnoszenie poziomu jakości akademickiej, ukazywanie odpowiedzialności, promowanie udoskonaleń, stosowanie odpowiednich procedur, ciągłe ocenianie praktyk akredytacyjnych oraz posiadanie dostatecznych zasobów. CHEA nakłada na swoich członków obowiązek przeprowadzania w cyklach 6-letnich tzw. przeglądów w zakresie uznawalności. Pomiędzy podejściem stosowanym przez CHEA a propozycjami wskazanymi w niniejszym raporcie można wyróżnić podstawowe podobieństwa i zgodności, na przykład w odniesieniu do cykliczności przeglądów. Tym niemniej, nadrzędnym tematem niniejszego raportu jest zapewnienie jakości agencji.

Inną inicjatywą jest przedsięwzięcie realizowane wspólnie przez OECD i UNESCO, zmierzające do opracowania wskazówek dla zapewnienia jakości w ponadnarodowym szkolnictwie wyższym. Prace nad wskazówkami OECD-UNESCO zostaną zakończone w 2005 r., lecz w procesie przygotowywania niniejszego raportu określono kontrast pomiędzy potrzebą uregulowania internacjonalizacji szkolnictwa wyższego a faktem, iż obecny narodowy potencjał w zakresie zapewnienia jakości często skupia się wyłącznie na krajowej działalności krajowych instytucji. A zatem, wyzwaniem dla obecnych systemów zapewnienia jakości jest opracowanie odpowiednich metodologii oraz mechanizmów, które obejmą nie tylko krajowe, ale także zagraniczne placówki kształcące oraz programy w celu maksymalizacji korzyści i ograniczenia potencjalnych wad internacjonalizacji szkolnictwa wyższego.

Zgodnie z zaleceniami proponowanych wskazówek OECD-UNESCO, agencje zewnętrznego zapewnienia jakości mają zagwarantować, że stosowane przez nie rozwiązania w zakresie zapewnienia jakości uwzględniają zagraniczne oraz nastawione na zysk instytucje/placówki kształcące, a także kształcenie na odległość i inne nietradycyjne systemy studiów. Jednakże w procesie formułowania wskazówek uznano również, że uwzględnienie zagranicznych placówek kształcących w zakresie kompetencji agencji krajowych będzie w większości przypadków wymagać wprowadzenia zmian w krajowym ustawodawstwie i procedurach administracyjnych.

Niniejszy raport uznaje znaczenie oraz implikacje internacjonalizacji dla zapewnienia jakości instytucji szkolnictwa wyższego. Pomimo iż uznano, że jest zbyt wcześnie na odwoływanie się do tego faktu w treści proponowanych europejskich standardów

dotyczących zewnętrznego zapewnienia jakości, propozycja stworzenia europejskiego rejestru w wyraźny sposób uwzględnia agencje pochodzące spoza Europy a prowadzące działalność w Europie, jak również europejskie agencje działające w innych częściach świata.

Należy także zauważyć, że ciągły proces europejski całkowicie pokrywa się z zaleceniem OECD-UNESCO, zgodnie z którym agencje powinny wspierać i umacniać istniejące sieci regionalne i międzynarodowe.

Cykliczny przegląd agencji

Zewnętrzne zapewnienie jakości szkolnictwa wyższego jest stosunkowo młodą dziedziną. W ostatnich latach uwidoczniło się jednak zainteresowanie podniesieniem poziomu wiarygodności działania agencji poprzez skupienie się na wewnętrznym i zewnętrznym zapewnieniu jakości samych agencji, co można uznać za oznakę ich coraz większej dojrzałości. Zapewnienie jakości agencji było tematem warsztatów ENQA, które odbyły się w lutym 2003 r. w Sitges, Hiszpania. Ich uczestnicy omówili dotychczasowe doświadczenia związane z zewnętrzną oceną agencji, a jedno z wysuniętych wówczas zaleceń przewidywało, iż ENQA powinna czynić starania na rzecz wprowadzenia cyklicznych zewnętrznych przeglądów agencji członkowskich. W konsekwencji, ENQA otrzymała „berlińskie" polecenie w czasie, kiedy dyskusja na temat zewnętrznych przeglądów agencji już trwała i była jednym z elementów spotkań Grupy E4.

Zgodnie z zaleceniami niniejszego raportu, każda europejska agencja powinna w odstępach czasu nie dłuższych niż 5 lat przeprowadzać lub poddawać się cyklicznemu zewnętrznemu przeglądowi własnych procesów i działań. Rezultaty takiego badania powinny być opisane w raporcie stwierdzającym, w jakim stopniu dana agencja prezentuje zgodność z europejskimi standardami przewidzianymi dla agencji zewnętrznego zapewnienia jakości (zobacz Rozdział 2, Część 3).

W EOSW mapa placówek kształcących i jednostek działających w ramach zewnętrznego zapewnienia jakości szkolnictwa wyższego niewątpliwie będzie w przyszłości bardziej skomplikowana. A zatem, jest ważne, aby jednostki niebędące członkami ENQA zostały uwzględnione w rozważaniach na temat zapewnienia jakości agencji. Jeszcze ważniejsze jest, aby agencje spoza Europy posiadały otwarte możliwości dokonania, według swojego uznania, własnej oceny w oparciu o zalecane standardy europejskie. Dlatego też, celem niniejszego raportu nie jest ograniczenie zasięgu powyższego zalecenia do uznanych we własnym kraju agencji europejskich, a w konsekwencji – wyłącznie do obecnych lub potencjalnych członków ENQA. Wręcz przeciwnie, możliwość przeprowadzenia przeglądu oceniającego własną zgodność ze standardami europejskimi należy zapewnić także agencjom pochodzącym spoza Europy, ale prowadzącym działalność w Europie albo agencjom europejskim nieposiadającym krajowego świadectwa o uznawalności.

Proponowane ogólne zasady dotyczące cyklicznych przeglądów są następujące:

- Agencje zewnętrznego zapewnienia jakości ustanowione przez jedno z państw sygnatariuszy Procesu Bolońskiego i przezeń oficjalnie uznane jako agencje krajowe powinny w normalnych okolicznościach podlegać przeglądom na szczeblu krajowym, przestrzegając w ten sposób zasady subsydiarności – nawet wówczas, gdy agencje takie prowadzą również działalność poza granicami swojego państwa. Z drugiej strony, agencje krajowe z Europy mogą również wybrać przeglądy organizowane przez ENQA w miejsce wewnętrznych przeglądów w danym kraju. W ramach przeglądów agencji należy ocenić, czy dana agencja zachowuje zgodność z europejskimi standardami dotyczącymi agencji zewnętrznego zapewnienia jakości.

- Agencje, które nie zostały ustanowione ani oficjalnie uznane w jednym z państw sygnatariuszy Procesu Bolońskiego, mogą – według własnego uznania – podjąć decyzję o poddaniu się przeglądowi w oparciu o europejskie standardy dotyczące agencji zewnętrznego zapewnienia jakości.
- Przeglądy powinny odbywać się w ramach procesu obejmującego: samoocenę, dyskusję w ramach niezależnego panelu ekspertów oraz publikację raportu.

Przegląd wewnętrzny przeważnie jest inicjowany na szczeblu kraju bądź agencji. Dlatego też oczekuje się, że przeglądy agencji zazwyczaj będą miały swoje źródło w przepisach krajowych lub wprowadzonych w danej agencji wewnętrznych procesach zapewnienia jakości. Niniejszy raport pragnie zwrócić szczególną uwagę na znaczenie przestrzegania zasady subsydiarności i, w związku z tym, proponuje, aby ENQA – w odniesieniu do swoich członków – podejmowała decyzję o przeprowadzeniu przeglądu w danej agencji jedynie wówczas, gdy przez 5 lat nie podjęto takiej decyzji na szczeblu krajowym ani na szczeblu samej agencji. Jeżeli agencja nie jest członkiem ENQA i przez 5 lat nie podjęto takiej decyzji na szczeblu krajowym ani na szczeblu samej agencji, wówczas wszczęcie procedury przeglądu jest obowiązkiem Europejskiego Komitetu ds. Rejestru.

W przypadku przeglądów zapoczątkowanych przez władze krajowe, cel może oczywiście być dosyć szeroki i obejmować wypełnienie przez agencję zadań określonych na szczeblu krajowym. Tym niemniej, głównym elementem niniejszej propozycji jest, aby przeglądy – niezależnie od tego, czy zapoczątkowane na szczeblu kraju, agencji bądź ENQA – w każdym przypadku wyraźnie brały pod uwagę stopień, w jakim dana agencja zachowuje zgodność z europejskimi standardami dotyczącymi agencji zewnętrznego zapewnienia jakości. Podczas spotkania w listopadzie 2004 r. Zgromadzenie Ogólne ENQA postanowiło, iż kryteria członkostwa w ENQA powinny odpowiadać proponowanym europejskim standardom dotyczącym agencji zewnętrznego zapewnienia jakości. W związku z tym, przegląd agencji nie tylko pokaże stopień zgodności z europejskimi standardami, ale jednocześnie wskaże na stopień zgodności z kryteriami członkostwa w ENQA.

Wreszcie, niniejszy raport podkreśla, że źródłem znacznych korzyści dla procesu przeglądu będzie włączenie międzynarodowych ekspertów dysponujących odpowiednią wiedzą specjalistyczną oraz doświadczeniem.

Podejmowanie działań uzupełniających po przeprowadzeniu cyklicznego przeglądu będzie przede wszystkim obowiązkiem krajowych władz lub osób odpowiedzialnych za agencję oraz, oczywiście, samej agencji. ENQA włączy się w działania uzupełniające jedynie w odniesieniu do agencji członkowskich, w przypadku których ENQA musi potwierdzić stopień, w jakim dana agencja - według wyników przeglądu - spełnia europejskie standardy dotyczące agencji zewnętrznego zapewnienia jakości. Konsekwencje braku zgodności z powyższymi standardami będą określone w przepisach ENQA.

Aneks do niniejszego raportu przedstawia przykładowy schemat typowego procesu zewnętrznego przeglądu agencji.

Rejestr agencji zewnętrznego zapewnienia jakości prowadzących działalność w Europie

Przed spotkaniem ministrów w Berlinie w 2003 r. ENQA zobowiązała się do opracowania – we współpracy ze stosownymi zainteresowanymi stronami – europejskiego rejestru agencji zapewnienia jakości, obejmującego agencje państwowe, prywatne i tematyczne, prowadzące bądź zamierzające prowadzić działalność w Europie.

Rejestr miałby realizować interesy instytucji szkolnictwa wyższego oraz rządów poprzez wskazanie profesjonalnych i wiarygodnych agencji zapewnienia jakości prowadzących działalność w Europie. Po pierwsze, podstawą powyższych interesów jest złożoność obszaru uznawalności nie-krajowych dyplomów. Przejrzystość potwierdzonego przez uznane agencje zakresu, w jakim placówki kształcące spełniają standardy zapewnienia jakości wpłynęłaby na umocnienie procedur uznawalności. Po drugie, instytucje szkolnictwa wyższego mogą w coraz większym zakresie zwracać się o zapewnienie jakości do agencji funkcjonujących w skali ponadnarodowej. Oczywistym jest, że rzetelny rejestr byłaby pomocny w wyszukaniu profesjonalnych agencji.

A zatem, najcenniejszym atutem rejestru byłaby jego wartość informacyjna dla instytucji oraz pozostałych zainteresowanych stron. Ponadto rejestr mógłby stać się bardzo użytecznym narzędziem pozwalającym osiągnąć przejrzystość i porównywalność zewnętrznego zapewnienia jakości instytucji szkolnictwa wyższego.

Z rejestru musi wynikać zakres, w jakim wpisane do niego podmioty spełniają europejskie standardy dotyczące agencji zewnętrznego zapewnienia jakości. Jednakże należy zaznaczyć, że celem niniejszego raportu nie jest proponowanie, aby rejestr pełnił rolę narzędzia klasyfikującego.

Prawo do ubiegania się o wpis do rejestru powinno przysługiwać wszystkim agencjom świadczącym usługi w Europie, w tym agencjom znajdującym się w krajach spoza Europy lub agencjom funkcjonującym w skali ponadnarodowej bądź międzynarodowej. Agencje będą wpisane do różnych działów rejestru, w zależności od tego, czy: zostały poddane przeglądowi typu peer review, spełniają europejskie standardy dotyczące agencji zewnętrznego zapewnienia jakości i prowadzą działalność wyłącznie na terenie jednego bądź więcej krajów.

A zatem, rejestr mógłby być skonstruowany w następujący sposób:

Dział 1. Agencje poddane przeglądowi, pogrupowane według następujących kategorii:

- Europejskie agencje krajowe, które zostały poddane przeglądowi i spełniają wszystkie europejskie standardy dotyczące agencji zewnętrznego zapewnienia jakości.
- Europejskie agencje krajowe, które zostały poddane przeglądowi, ale nie spełniają wszystkich europejskich standardów dotyczących agencji zewnętrznego zapewnienia jakości.
- Agencje nie krajowe spoza Europy, które prowadzą działalność w Europie, zostały poddane przeglądowi i spełniają wszystkie europejskie standardy dotyczące agencji zewnętrznego zapewnienia jakości.
- Agencje nie krajowe spoza Europy, które prowadzą działalność w Europie i zostały poddane przeglądowi, ale nie spełniają wszystkich europejskich standardów dotyczących agencji zewnętrznego zapewnienia jakości.

Dział 2. Agencje nie poddane przeglądowi:

- Europejskie agencje krajowe, agencje nie krajowe oraz agencje spoza Europy, które nie zostały poddane przeglądowi i w związku z tym zostały zarejestrowane według informacji uzyskanych ze złożonych przez siebie wniosków o wpisanie do rejestru.

Struktura rejestru w formie graficznej przedstawia się następująco:

PROPONOWANA STRUKTURA REJESTRU		Poddane przeglądowi		Nie poddane przeglądowi
		Zgodność z europejskimi standardami	Brak zgodności z europejskimi standardami	
Europejskie agencje krajowe	Operatorzy krajowi			
	Operatorzy transnarodowi			
Europejskie agencje nie krajowe				
Agencje spoza Europy prowadzące działalność w Europie				

Decyzję w sprawie wpisania do europejskiego rejestru będzie podejmować Europejski Komitet ds. Rejestru. Uczyni to w oparciu o kryterium dotyczące zgodności agencji z europejskimi standardami dotyczącymi agencji zewnętrznego zapewnienia jakości, określonej w wyniku przeprowadzenia cyklicznego przeglądu. Należy opracować inne kryteria uwzględniające różnorodność systemów szkolnictwa wyższego.

Komitet będzie szczupłą i odbiurokratyzowaną jednostką organizacyjną składającą się z 9 członków mianowanych przez EURASHE, ESIB, EUA, ENQA oraz organizacje reprezentujące europejskich pracodawców, związki zawodowe i organizacje branżowe, a także przedstawicieli rządowych. Członkowie będą występować w ramach kompetencji indywidualnych, a nie w roli upoważnionych przedstawicieli organizacji mianujących. Spotkania komitetu będą odbywać się co najmniej jeden raz na 6 miesięcy, przy czym obowiązki sekretarskie będą pełnione przez ENQA.

Jednym z pierwszych wdrożeniowych zadań Europejskiego Komitetu ds. Rejestru będzie formalizacja własności rejestru.

Kolejnym pilnym zadaniem Europejskiego Komitetu ds. Rejestru musi być stworzenie niezależnego i wiarygodnego systemu odwoławczego w celu zabezpieczenia praw podmiotów, którym odmówiono wpisu do rejestru bądź które nie mogą przyjąć takiego wpisu. Powyższy system odwoławczy powinien stanowić element kodeksu działalności sporządzonego przez komitet w krótkim czasie po rozpoczęciu działalności.

Europejskie Forum Konsultacyjne na rzecz Zapewnienia Jakości Szkolnictwa Wyższego

Od czasu spotkania w Pradze w 2001 r. grupa E4 składająca się z ENQA, EUA, ESIB oraz EURASHE odbywa regularne spotkania poświęcone omawianiu prezentowanych poglądów na temat Procesu Bolońskiego oraz europejskiej jakości w szkolnictwie wyższym. Począwszy od konferencji w Berlinie w 2003 r. głównym tematem spotkań E4 jest realizacja zadania zleconego przez ministrów w obszarze zapewnienia jakości szkolnictwa wyższego.

Ta współpraca na szczeblu europejskim okazuje się konstruktywna. Dlatego też 4 wyżej wymienione organizacje postanowiły, iż prace grupy E4 będą kontynuowane przez Europejskie Forum Konsultacyjne na rzecz Zapewnienia Jakości Szkolnictwa Wyższego. Utworzenie takiego forum w praktyce będzie oznaczać utrwalenie obecnej współpracy

pomiędzy ENQA, EUA, EURASHE i ESIB. W głównej mierze forum będzie funkcjonować jako forum konsultacyjne i doradcze dla głównych europejskich zainteresowanych stron, w sposób przypominający dotychczasowe rozwiązania, w ramach których każda z czterech organizacji finansuje własne wydatki i udział w pracach bez tworzenia nowych struktur administracyjnych. W dłuższej perspektywie czasowej w forum powinni uczestniczyć również przedstawiciele rynku pracy.

4 Perspektywy oraz wyzwania w przyszłości

Niniejszy raport zawiera propozycje oraz zalecenia opracowane i zaaprobowane przez kluczowe podmioty środowiska zapewnienia jakości w szkolnictwie wyższym. Już samo przygotowanie raportu świadczy o osiągnięciu wspólnego porozumienia w obszarze, w przypadku którego mogłoby się wydawać, że - ze względu na różnice w interesach poszczególnych uczestników - takie porozumienie jest z natury mało prawdopodobne. Przedstawione propozycje przewidują wzrost przejrzystości, bezpieczeństwa i ilości informacji na temat szkolnictwa wyższego dla studentów oraz społeczeństwa w bardziej ogólnym pojęciu. Równocześnie oferują instytucjom szkolnictwa wyższego uznanie, wiarygodność oraz możliwości w zakresie zademonstrowania swojego zaangażowania w prezentowanie wysokiej jakości w coraz bardziej konkurencyjnym i sceptycznym środowisku. W przypadku agencji zapewnienia jakości, propozycje podnoszą poziom ich własnej jakości i wiarygodności, a także pozwalają utworzyć korzystniejsze związki z poszerzoną europejską społecznością zawodową.

Jednak powyższe propozycje pozostaną tylko propozycjami, jeżeli nie będzie im towarzyszyć skuteczna strategia wdrożenia. W przypadku zatwierdzenia niniejszego raportu podczas konferencji ministrów w Bergen, zostaną podjęte natychmiastowe kroki na rzecz rozpoczęcia wprowadzania w życie niektórych z jego kluczowych elementów. Należy założyć, że prace nad uruchomieniem rejestru agencji zapewnienia jakości rozpoczną się w II połowie 2005 r., tak aby mógł on być przygotowany do bieżącego funkcjonowania w 2006 r. Sekretariat ENQA poczynił przygotowania na rzecz zapewnienia dodatkowych środków na ten cel. Po zakończeniu spotkania ministrów ENQA podejmie niezbędne konkretne inicjatywy zmierzające do powołania Europejskiego Komitetu ds. Rejestru. Komitet rozpocznie swoją pracę formalizując własność rejestru oraz opracowując kodeks działalności w oparciu o wstępne prace zrealizowane przez ENQA wiosną 2005 r. Należy się spodziewać, że pierwszy z cyklicznych przeglądów będzie miał miejsce w 2005 r.

Jedną z pierwszych przedsięwzięć będzie także Europejskie Forum Konsultacyjne na rzecz Zapewnienia Jakości Szkolnictwa Wyższego. W ten sposób wyniki spotkania ministrów w Bergen oraz ustanowienie forum staną się głównymi tematami następnego spotkania pomiędzy ENQA a jej partnerami z grupy E4 w czerwcu 2005 r. Ponadto spotkanie omówi przyszłą współpracę z pozostałymi kluczowymi zainteresowanymi stronami, na przykład przedstawicielami rynku pracy. ENQA zorganizowała również spotkanie z innymi europejskimi sieciami zapewnienia jakości, które ma się odbyć przed kolejnym Zgromadzeniem Ogólnym ENQA we wrześniu 2005 r.

Możliwość szybkiego wprowadzenia w życie niektórych propozycji niniejszego raportu nie oznacza, iż wdrożenie pozostałych propozycji będzie łatwym zadaniem. Powszechne przyjęcie standardów wewnętrznego i zewnętrznego zapewnienia jakości przez instytucje oraz agencje zajmie więcej czasu, ponieważ będzie uzależnione od gotowości do zmian i rozwoju ze strony państw sygnatariuszy posiadających solidne systemy szkolnictwa wyższego o długiej tradycji. Rozwiązania proponowane w treści standardów wewnętrznego zapewnienia jakości będą trudnym wyzwaniem dla niektórych instytucji szkolnictwa wyższego, zwłaszcza dla placówek o nowej i dopiero rozwijającej się tradycji zapewnienia jakości, a także tam, gdzie nastawienie na potrzeby studentów oraz ich przygotowanie do wejścia na rynek pracy nie jest osadzone w kulturze instytucjonalnej. Podobnie, standardy dotyczące zewnętrznego zapewnienia jakości oraz samych agencji zapewnienia jakości będą wymagały od wszystkich uczestników, a w szczególności od agencji, bardzo uważnej analizy własnej działalności oraz oceny własnych praktyk na tle oczekiwań europejskich. W tym

względzie dogodnym rozwiązaniem jest nowa procedura cyklicznych przeglądów. Najprawdopodobniej powyższe standardy zostaną powszechnie zaakceptowane dopiero wówczas, gdy ich przyjęcie zacznie przynosić zauważalne korzyści.

EOSW funkcjonuje w oparciu o indywidualną odpowiedzialność poszczególnych krajów za szkolnictwo wyższe, co pociąga za sobą autonomię w kwestiach zewnętrznego zapewnienia jakości. Z tego względu, niniejszy raport nie ma i nie może mieć charakteru regulacyjnego, ale wysuwa zalecenia i propozycje w duchu wzajemnego poszanowania pomiędzy placówkami kształcącymi, ekspertami pochodzącymi z instytucji szkolnictwa wyższego, w tym studentami, a także ministerstwami oraz agencjami zapewnienia jakości. Być może niektóre z państw sygnatariuszy zechcą zagwarantować standardy oraz proces przeglądu w treści swoich ram ustawodawczych lub administracyjnych. Inne mogą chcieć dłużej zastanowić się nad odpowiedniością takiego posunięcia, analizując korzyści płynące ze zmian oraz zalety pozostania przy status quo. Proponowane Europejskie Forum Konsultacyjne na rzecz Zapewnienia Jakości Szkolnictwa Wyższego powinno stać się przydatnym miejscem dyskusji, debaty i nauki o nowym sposobie myślenia, doświadczeniach innych systemów oraz podobieństwach i różnicach w doświadczeniach zebranych w poszczególnych krajach.

Ogólnie rzecz biorąc, w najbliższych latach ENQA, jej partnerzy z grupy E4 oraz pozostałe kluczowe zainteresowane strony będą musiały zmierzyć się ze znaczną ilością trudnej pracy. Dlatego też, niniejszy raport jasno wskazuje, iż jego ukończenie nie jest jednoznaczne z wypełnieniem bolońskiego celu w postaci wymiaru zapewnienia jakości dla EOSW. Do wykonania pozostają jeszcze prace związane z wprowadzeniem w życie zaleceń raportu i osiągnięciem sugerowanej kultury jakościowej zarówno wśród instytucji szkolnictwa wyższego, jak i agencji zewnętrznego zapewnienia jakości. Inicjatywy uruchomione dzięki sformułowanemu w Berlinie zadaniu będą wymagać ciągłego podtrzymywania i przekonywania, gdyż tylko w ten sposób mogą zagwarantować w pełni funkcjonujący europejski wymiar zapewnienia jakości dla EOSW.

Obecnie istnieje możliwość stworzenia Europejskiego Obszaru Szkolnictwa Wyższego z silnymi, autonomicznymi i skutecznymi instytucjami szkolnictwa wyższego, zdecydowanym poczuciem znaczenia jakości oraz standardów, właściwymi przeglądami typu peer review, wiarygodnymi agencjami zapewnienia jakości, skutecznym rejestrem, a także ściślejszą współpracą z innymi zainteresowanymi stronami, na przykład pracodawcami. Wykorzystanie propozycji zawartych w niniejszym raporcie w dużym stopniu sprawi, że powyższa wizja zamieni się w rzeczywistość.

Aneks: Cykliczny przegląd agencji zapewnienia jakości[4] – model teoretyczny

Poniżej przedstawiamy model będący proponowanym orientacyjnym schematem procesu zewnętrznego przeglądu agencji zewnętrznego zapewnienia jakości, który stanowi przykład wiarygodnego procesu potrafiącego określić zgodność agencji zapewnienia jakości z europejskimi standardami. Należy jednak zaznaczyć, że ma on charakter wyjaśniający i informacyjny. Dlatego też zastosowany stopień szczegółowości prawdopodobnie jest zbyt wysoki na potrzeby przeglądu agencji. Wynika stąd, że opisanego tutaj procesu w żadnym wypadku nie można traktować jako standardu. Co więcej, należy zauważyć, że w przedstawionym przykładzie termin „ocena" obejmuje cele i procesy. Można również stosować terminy, takie jak „akredytacja" oraz „audyt".

Proces obejmuje następujące elementy:

- sformułowanie zakresu wymagań i obowiązków oraz reguł postępowania na potrzeby przeglądu;
- nominowanie i wyznaczenie panelu ekspertów;
- dokonanie samooceny przez agencję;
- kontrola na miejscu;
- przygotowanie i dostarczenie raportu.

1. Zakres wymagań i obowiązków

Zakres wymagań i obowiązków musi wskazywać cele przeglądu pod względem punktów widzenia i interesów władz, zainteresowanych stron oraz samej agencji. Należy uwzględnić wszystkie główne zadania i czynności agencji – w sposób, z którego wynika, że nie ma żadnych ukrytych działań.

2. Samoocena

2.1 Ogólne informacje, które agencja musi przekazać jako podstawę oceny

Poznanie uwarunkowań pracy agencji wymaga podania informacji o charakterze ogólnym. W tej części należy uwzględnić następujące kwestie:

2.1.1 Krótka charakterystyka krajowego systemu szkolnictwa wyższego, w tym:

- struktura kształcenia;
- struktura instytucjonalna;
- procedury oraz strony zaangażowane w ustalanie nowych przedmiotów, programów i instytucji;
- inne procedury w zakresie zapewnienia jakości;
- status instytucji szkolnictwa wyższego w stosunku do władz rządowych.

[4] Struktura niniejszego aneksu przypomina strukturę dokumentu opisanego w niedawnym czasie w podręczniku projektu dotyczącego wzajemnej uznawalności agencji zapewnienia jakości w państwach nordyckich.

2.1.2 Krótki opis historii danej agencji oraz ogólnej oceny szkolnictwa wyższego:

- deklaracja programowa;
- ustanowienie agencji (rząd, instytucje szkolnictwa wyższego, inne organy);
- opis ram prawnych oraz innych oficjalnych przepisów dotyczących agencji (np. ustawy parlamentarne, rozporządzenia lub dekrety ministerialne);
- finansowanie agencji;
- przyznanie prawa do wszczynania procedury ocen;
- wewnętrzna organizacja agencji, w tym procedury dotyczące powoływania i składu zarządu/rady;
- inne obowiązki agencji (oprócz oceny szkolnictwa wyższego);
- międzynarodowa działalność agencji, w tym oficjalne porozumienia, a także inne działania, na przykład udział w konferencjach, grupach roboczych i wymianie personelu;
- rola agencji w działaniach uzupełniających podejmowanych po dokonaniu oceny: konsekwencje i sankcje.

2.2 Realizowane przez agencję zewnętrzne zapewnienie jakości

Należy dostarczyć dane, z których wynika, że agencja regularnie podejmuje działania w zakresie zewnętrznego zapewnienia jakości instytucji bądź programów szkolnictwa wyższego. Działania te powinny obejmować ocenę, akredytację, przegląd lub audyt oraz wchodzić w skład podstawowych funkcji agencji.

Termin „regularnie" oznacza, że oceny są planowane w oparciu o systematyczną procedurę, a w ostatnich dwóch latach przeprowadzono kilka ocen jakości.

Powyższe dane powinny obejmować:

- opis metodologicznego zakresu działania agencji;
- dane na temat liczby przeprowadzonych ocen jakości oraz liczby ocenionych jednostek.

2.3 Stosowana przez agencję metoda oceny

2.3.1 Ogólne informacje

Określenie, czy agencja prowadzi działalność w oparciu o przejrzyste procedury metodologiczne, wymaga opisu ogólnego planowania oceny oraz innych podstawowych kwestii.

Taki opis powinien obejmować następujące elementy:

- procedury dotyczące informowania i komunikacji z ocenianymi instytucjami;
- strategia agencji w zakresie uczestnictwa studentów;
- procedury związane z ustaleniem zakresu wymagań i obowiązków / planu projektu odnośnie do pojedynczej oceny;
- układ odniesienia dla oceny (wstępnie określone kryteria, dokumenty prawne, przedmiotowe mierniki, standardy zawodowe, podane cele ocenianej instytucji);
- zakres, w jakim elementy metodologiczne zmodyfikowano dla konkretnych przeglądów.

2.3.2 Elementy metodologii

Opis, z którego wynika, iż realizowana przez agencję metodologia jest ustalona z wyprzedzeniem i powszechnie dostępna, a wyniki również są powszechnie dostępne.

Elementy metodologii:

- samoocena lub równorzędna procedura danego podmiotu oceny;

- zewnętrzna ocena dokonana przez grupę ekspertów oraz w formie kontroli na miejscu (według uznania agencji);
- publikacja raportu zawierającego powszechnie dostępne rezultaty;

Agencja może także opracować i stosować inne metodologie odpowiednie dla celów szczególnych.

Decyzje oraz raporty agencji są spójne pod względem zasad i wymagań, nawet wówczas gdy decyzje są podejmowane przez różne grupy.

Jeżeli agencja podejmuje decyzje w zakresie oceniania, wówczas niezbędny jest system odwoławczy. Tę metodologię stosuje się według potrzeb agencji.

Jeżeli agencja chce wydawać zalecenia i/lub warunkowe uchwały, wówczas musi posiadać procedurę uzupełniającą w celu kontroli wdrażanych czynności.

2.3.3 Opis roli zewnętrznej grupy ekspertów

Opis roli zewnętrznej grupy ekspertów powinien obejmować:

- procedury dotyczące nominowania i powoływania ekspertów, w tym kryteria w zakresie wykorzystywania zagranicznych ekspertów, oraz przedstawicieli zainteresowanych stron, takich jak pracodawcy i studenci;
- metody instruktażu i szkoleń dla ekspertów;
- spotkania ekspertów: liczba, zakres oraz harmonogram w stosunku do ogólnego procesu oceny;
- podział pracy pomiędzy agencję i ekspertów;
- rolę personelu agencji w ocenach;
- określanie i wyznaczanie członka(-ów) personelu agencji odpowiedzialnych za ocenę.

2.3.4 Dokumentacja

Określenie procedur związanych z samooceną agencji i kontrolami na miejscu wymaga scharakteryzowania stosowanych w agencji procedur dotyczących gromadzenia dokumentacji:

2.3.4.1 Opis procedur związanych z samooceną

Powyższy opis powinien obejmować:

- opis treści we wskazówkach przedstawionych przez agencję;
- przedstawione przez agencję propozycje formalne;
- wymagania dotyczące składu zespołów ds. samooceny, w tym rola studentów;
- szkolenia/informacje dla zespołów ds. samooceny;
- czas przeznaczony na przeprowadzenie samooceny.

2.3.4.2 Opis procedur związanych z kontrolą na miejscu

Powyższy opis powinien obejmować:

- kwestionariusze / protokoły wywiadu;
- zasady dotyczące selekcji uczestników / informatorów (kategorie oraz konkretni uczestnicy);
- zasady dotyczące czasu trwania kontroli;
- liczba spotkań oraz ich przeciętny czas trwania;
- dokumentacja dotycząca spotkań (dokumenty wewnętrzne/zewnętrzne, protokoły, stenogramy itp.);
- metody robocze zewnętrznej grupy ekspertów.

2.3.4.3 Raporty

Dokumentacja powinna obejmować następujące informacje na temat raportów:

- cel raportu;
- przygotowanie raportu (personel agencji bądź eksperci);
- format raportu (wzór oraz długość);
- treść raportu (dokumentacja lub tylko analiza/zalecenia);
- zasady uzyskiwania od ocenianych stron opinii zwrotnych na temat projektu raportu;
- procedury oraz polityka w zakresie publikacji (np. sposób współpracy z mediami);
- natychmiastowe działania uzupełniające (np. seminaria i konferencje);
- długofalowe działania uzupełniające (np. dodatkowa ocena lub kontrola).

2.3.5 System odwoławczy

Agencja prowadzi ewidencję dotyczącą metody odwołań od swoich decyzji oraz sposobów, w jaki metody te są stosowane według potrzeb agencji. Dokumentacja musi wskazywać, w jakim stopniu system odwoławczy opiera się na procesie przesłuchania, w ramach którego agencja może zapewnić ocenianym osobom możliwość wyrażenia uwag oraz zadania pytań na temat rezultatów oceny.

Zasadniczo agencja ma obowiązek wykazać, że system odwoławczy daje ocenianym osobom okazję do wygłoszenia opinii co do rezultatów oceny.

2.4 Dokumentacja dodatkowa

Dokumentacja dodatkowa powinna zawierać opis stosowania ankiet, materiałów statystycznych lub innych rodzajów dokumentów, których nie wymieniono w treści innych postanowień. Materiały te powinny być powszechnie dostępne.

2.5 Procedury dotyczące systemu jakości dla agencji

Agencja ma obowiązek udokumentować, iż wprowadziła w życie mechanizmy wewnętrznego zapewnienia jakości, odpowiadające mechanizmom przewidzianym w treści europejskich standardów dotyczących agencji zewnętrznego zapewnienia jakości.

2.6 Uwagi końcowe

W celu opisania potencjału agencji w zakresie dostosowania się do nowych wymagań i tendencji oraz w celu trwałej poprawy jej działań przy zachowaniu solidnych i wiarygodnych ram metodologicznych oraz modelu zarządzania, niezbędna jest analiza mocnych i słabych stron agencji, a także jej szans i zagrożeń.

3. Wskazówki dla zewnętrznego panelu ekspertów

Poniższe wskazówki opisują oczekiwania wobec zewnętrznego panelu ekspertów. Dotyczą one informacji na temat:

- powoływania panelu i jego ogólnej organizacji;
- kontroli na miejscu;
- przygotowania raportu.

Jak już opisano powyżej, oceniana agencja powinna przedstawić raport na temat samooceny według przekazanych wskazówek. Dane na temat samooceny należy przesłać zewnętrznemu panelowi ekspertów nie później niż 1 miesiąc przed wizytą kontrolną.

3.1 Powoływanie zewnętrznego panelu ekspertów

Niniejszy punkt dotyczy powoływania ekspertów, którzy powinni przeprowadzić ocenę. Zewnętrzna grupa ekspertów powinna składać się z następujących ekspertów:

- jeden bądź dwóch (międzynarodowych) ekspertów ds. zapewnienia jakości;
- przedstawiciel instytucji szkolnictwa wyższego (członek krajowy);
- (krajowy) członek grupy studentów;
- członek zainteresowanych stron (na przykład, pracodawca - członek krajowy).

Jeden z powyższych ekspertów powinien zostać wybrany Przewodniczącym zewnętrznego panelu ekspertów.

Zaleca się także, aby skład panelu był uzupełniony o osobę, która – działając w sposób niezależny od agencji – będzie pełnić funkcję sekretarza.

Kandydatury ekspertów mogą być zgłaszane przez agencje, zainteresowane strony bądź lokalne władze, ale jest niezmiernie ważne, aby – w celu zagwarantowania wiarygodności i rzetelności przeglądu – zadanie wyznaczenia ekspertów zostało przekazane osobie trzeciej spoza zainteresowanej agencji. Taką osobą trzecią może być na przykład ENQA bądź agencja niebiorąca udziału w danym procesie. Podstawą uznania ekspertów powinna być deklaracja o ich niezależności. Tym niemniej, oceniana agencja powinna mieć możliwość wyrażenia uwag na temat ostatecznego składu panelu.

3.2 Kontrola na miejscu

W celu dokonania kontroli na miejscu należy umożliwić przeprowadzenie procedury opartej na następujących założeniach:

Zaleca się, aby kontrola - łącznie z przygotowaniami i działaniami uzupełniającymi - trwała 2-3 dni, w zależności od wiedzy, jaką panel dokonujący zewnętrznego przeglądu posiada na temat ocenianej agencji oraz jej uwarunkowań. W dniu poprzedzającym kontrolę członkowie panelu spotkają się, aby uzgodnić wszelkie istotne kwestie. Celem kontroli na miejscu jest nadanie ważności samoocenie. Cel ten powinien być brany pod uwagę podczas opracowywania wskazówek dotyczących wywiadów.

Wizyta kontrolna może obejmować odrębne spotkania z członkami zarządu agencji, kierownictwem, personelem, ekspertami, gestorami / głównymi zainteresowanymi stronami oraz przedstawicielami ocenianych instytucji na szczeblu kierownictwa, a także z członkami wewnętrznych komitetów ds. samooceny.

3.3 Przygotowanie raportu

Raport musi nie tylko spełniać ogólny zakres wymagań i obowiązków, ale także być w precyzyjny sposób zorientowany na zgodność z europejskimi standardami dotyczącymi agencji zewnętrznego zapewnienia jakości - zgodnie z treścią protokołu z samooceny - a także z możliwościami i zaleceniami w zakresie przyszłych udoskonaleń.

Po zakończeniu wizyty kontrolnej zewnętrzny panel ekspertów przygotowuje projekt raportu przy wsparciu ze strony sekretarza. Ostateczną wersję raportu należy przesłać ocenianej agencji, aby uzyskać uwagi na temat faktycznych błędów.