

ASIGURAREA CALITĂȚII ÎN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR



Standarde și linii directoare pentru asigurarea calității în Spațiul European al Învățământului Superior

Traducere efectuată de Alianța Națională a Organizațiilor Studentești din România

Ianuarie 2010



Titlu original :
“Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European
Higher Education Area”

European Association for Quality Assurance in Higher Education
www.enqa.eu

Raportul ENQA privind Standardele și liniile directoare pentru asigurarea calității în Spațiul European al Învățământului Superior

Raportul [versiunea în limba engleză, n.tr.] este disponibil pe site-ul ENQA:
<http://www.enqa.eu/pubs.lasso>

© Asociația Europeană pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior [ENQA], 2009, Helsinki, a III-a ediție

© European Association for Quality Assurance in Higher Education, 2009, Helsinki

Numerotarea inițială a paragrafelor așa cum se regăsește în prima ediție a fost reinstabilită din motive practice.

Helsinki, Finlanda, 2009

Cuprins

Cuvânt înainte.....	8
Sinteză.....	9
1. Context, scopuri și principii.....	16
2. Standardele și liniile directoare europene	18
Istoricul standardelor și liniilor directoare	18
Introducerea la Părțile 1 și 2: Standardele și liniile directoare europene pentru asigurarea calității interne și externe în învățământul superior	18
Partea I: Standardele și liniile directoare europene pentru asigurarea internă a calității în instituțiile de învățământ superior.....	20
1.1 Politica și procedurile de asigurare a calității.....	20
1.2 Aprobarea, monitorizarea și revizuirea periodică a programelor și titlurilor	20
1.3 Evaluarea studenților	21
1.4 Asigurarea calității corpului profesoral	22
1.5 Resursele de învățare și asistența acordată studenților.....	22
1.6 Sistemele informaționale.....	22
1.7 Informația publică	23
Partea a II-a: Standardele și liniile directoare europene pentru asigurarea externă a calității în învățământul superior	24
2.1 Utilizarea de proceduri de asigurare internă a calității	24
2.2 Dezvoltarea de procese de asigurare externă a calității	24
2.3 Criterii de decizie	24
2.4 Procesele adecvate la obiectiv	25

2.5	Raportarea.....	25
2.6	Procedurile de monitorizare	26
2.7	Revizuirile periodice	26
2.8	Analizele ample de sistem	26
Introducere la Partea a III-a: Standardele și liniile directoare europene pentru agențiile de asigurare externă a calității.....		
		27
Partea a III-a: Standardele și liniile directoare europene pentru agențiile de asigurare externă a calității		
		27
3.1	Utilizarea procedurilor de asigurare externă a calității în învățământul superior	27
3.2	Statusul oficial	27
3.3	Activități	27
3.4	Resurse	27
3.5	Declarația de misiune	28
3.6	Independența	28
3.7	Criteriile și procesele de asigurare externă a calității folosite de agenții.....	28
3.8	Procedurile de responsabilizare.....	28
3.	Sistemul de revizuire colegială pentru agențiile de asigurare a calității.....	29
	Contextul internațional	29
	Revizuirile ciclice ale agențiilor	30
	Registrul European al Agențiilor de Asigurare Externă a Calității	33
	Forumul consultativ european pentru asigurarea calității în învățământul Superior	34
4.	Perspectivă și provocări viitoare	35
	Anexă: Revizuirea ciclică a agențiilor de asigurarea calității – un model teoretic.....	37

Cuvânt înainte

În comunicatul de la Berlin din 19.09.2003, miniștrii din statele semnatare ale Procesului Bologna, au invitat Rețeaua Europeană pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior (ENQA) “prin membrii acesteia, în cooperare cu EUA [Asociația Europeană a Universităților], EURASHE [Asociația Europeană a Instituțiilor de Învățământ Superior] și ESIB [a devenit între timp ESU – Uniunea Studenților din Europa, n.tr.]” să elaboreze “un set de standarde, proceduri și linii directoare agreeate privind asigurarea calității” și “să exploreze modurile în care se poate asigura un sistem adecvat de revizuire colegială pentru agențiile sau organismele de asigurarea calității și/sau de acreditare și să raporteze rezultatele miniștrilor, prin intermediul Grupului de monitorizare de la Bologna, în anul 2005”. Miniștrii au solicitat ENQA să ia în considerare și „expertiza altor asociații și rețele de asigurarea calității”.

Raportul reprezintă răspunsul la acest mandat și este susținut de toate organizațiile desemnate în respectiva secțiune a comunicatului. Realizarea unei asemenea înțelegeri comune constituie un tribut adus spiritului de cooperare și respect reciproc care a caracterizat discuțiile dintre toți actorii implicați. Prin urmare, aș dori să mulțumesc EUA, EURASHE și ESIB, alături de agențiile membre ale ENQA, pentru contribuțiile lor constructive și atât de valoroase la acest proces.

Raportul se adresează miniștrilor europeni ai învățământului. Ne așteptăm însă ca acesta să cunoască o largă circulație în rândul celor interesați de asigurarea calității în învățământul superior. Sperăm ca acești cititori să îl folosească și să găsească inspirație în el.

Trebuie subliniat că raportul nu este decât un prim pas din ceea ce se anunță un parcurs lung și obositor până la adoptarea la scară largă a unui set de valori de bază, așteptări și bune practici, de către instituții și agenții din întregul Spațiu European al Învățământului Superior (EHEA). Ceea ce a început cu mandatul de la Berlin va trebui dezvoltat în continuare dacă dorim să se asigure o dimensiune europeană complet funcțională a asigurării calității în EHEA. Dacă putem realiza acest lucru, atunci multe dintre propunerile ambițioase ale Procesului Bologna vor fi la rândul lor realizate. Toți participanții la acest proiect până la ora actuală sunt gata să contribuie la succesul acestei întreprinderi.

Christian Thune
Președinte al ENQA
februarie 2005

Sinteză

Acest raport a fost redactat de Asociația Europeană pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior (ENQA) , prin membrii acesteia, în cooperare și consultări cu EUA, ESIB și EURASHE și discuții cu diferite rețele din domeniu. Acesta reprezintă răspunsul la mandatul dublu pe care ENQA l-a primit prin comunicatul de la Berlin din septembrie 2003, acela de a elabora “un set de standarde, proceduri și linii directoare agreeate privind asigurarea calității” și “de a explora modurile în care se poate asigura un sistem adecvat de revizuire colegială pentru agențiile sau organismele de asigurarea calității și/sau de acreditare”.

Acest raport este alcătuit din patru capitole. După capitolul introductiv despre context, scopuri și principii, urmează capitolele privind standardele și liniile directoare pentru asigurarea calității ; un sistem de revizuire colegială pentru agențiile de asigurare a calității; perspective și provocări viitoare.

Principalele rezultate și recomandări ale raportului sunt:

- Vor exista standarde europene pentru asigurarea internă și externă a calității și pentru agențiile de asigurare externă a calității.
- Agențiile europene de asigurarea calității vor trebui să se supună unei revizuirii ciclice, o dată la cinci ani.
- Se va pune accentul pe subsidiaritate, revizuirile făcându-se la nivel național în limita posibilului.
- Se va înființa un Registru European al Agențiilor de Asigurare a Calității.
- Se va înființa o comisie a Registrului european care va supraveghea includerea de noi agenții în Registru.
- Se va crea un Forum Consultativ European pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior.

După implementarea recomandărilor:

- Armonizarea asigurării calității în întreg Spațiul European al Învățământului Superior (EHEA) se va îmbunătăți odată cu folosirea standardelor și liniilor directoare agreeate.
- Instituțiile de învățământ superior și agențiile de asigurarea calității din întreg EHEA vor putea folosi puncte de referință comune în asigurarea calității.
- Registrul va facilita identificarea agențiilor profesionale și credibile.
- Se vor consolida procedurile pentru recunoașterea calificărilor.
- Credibilitatea activității agențiilor de asigurarea calității va spori.

- Schimbul de puncte de vedere și experiență între agenții și alți factori interesați (inclusiv instituțiile de învățământ superior, studenții și reprezentanții pieței forței de muncă) se va intensifica prin intermediul Forumului Consultativ European pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior.
- Încrederea reciprocă între instituții și agenții va spori.
- Se va susține progresul către recunoaștere reciprocă.

Lista standardelor și liniilor directoare europene pentru asigurarea calității

Această listă succintă a standardelor și liniilor directoare europene pentru asigurarea calității în învățământul superior este extrasă din Capitolul 2 al raportului și este plasată aici pentru facilitarea consultării. Aceste standarde sunt împărțite în trei părți: asigurarea internă a calității instituțiilor de învățământ superior, asigurarea externă a calității în învățământul superior și asigurarea calității agențiilor de asigurare externă a calității.

Partea I: Standardele și liniile directoare europene pentru asigurarea internă a calității în instituțiile de învățământ superior

1.1 Politica și procedurile de asigurare a calității:

Instituțiile trebuie să aibă o politică și proceduri aferente pentru asigurarea calității și standardelor programelor și titlurilor pe care le oferă. Acestea trebuie, de asemenea, să își ia explicit angajamentul că vor dezvolta o cultură care recunoaște importanța calității și a asigurării calității în cadrul activităților pe care le desfășoară. Pentru a realiza acest lucru, instituțiile trebuie să dezvolte și să implementeze o strategie pentru o continuă creștere a calității. Strategia, politica și procedurile trebuie să aibă statut oficial și să fie disponibile public. Ele trebuie să includă și un rol pentru studenți și alți factori interesați.

1.2 Aprobarea, monitorizarea și revizuirea periodică a programelor și titlurilor: Instituțiile trebuie să aibă mecanisme oficiale pentru aprobarea, revizuirea periodică și monitorizarea propriilor programe și titluri.

1.3 Evaluarea studenților:

Studenții trebuie evaluați conform unor criterii, regulamente și proceduri publicate și aplicate consecvent.

1.4 Asigurarea calității corpului profesoral:

Instituțiile trebuie să aibă mijloacele necesare pentru a se asigura că personalul didactic care predă studenților este calificat și competent în acest sens. Aceste mijloace trebuie puse la dispoziția celor care efectuează revizuirile externe și comentate în rapoarte.

1.5 Resursele de învățare și asistența acordată studenților:

Instituțiile trebuie să se asigure că resursele disponibile studenților pentru facilitarea învățării sunt adecvate și suficiente pentru fiecare program oferit.

1.6 Sistemele informaționale:

Instituțiile trebuie să se asigure că informațiile colectate, analizate și folosite sunt relevante pentru gestionarea eficientă a programelor de studii și a altor activități.

1.7 Informația publică:

Instituțiile trebuie să publice regulat informații actualizate, imparțiale și obiective, atât cantitative cât și calitative, despre programele și titlurile pe care le oferă.

Partea a II-a: Standardele europene pentru asigurarea externă a calității în învățământul superior

2.1 Utilizarea de proceduri de asigurare internă a calității:

Procedurile de asigurare externă a calității trebuie să ia în considerare eficiența proceselor de asigurare internă a calității descrise în Partea I a Standardelor și liniilor directoare europene.

2.2 Dezvoltarea de procese de asigurare externă a calității:

Scopurile și obiectivele proceselor de asigurarea calității trebuie determinate înainte de elaborarea în sine a proceselor, de către toți factorii responsabili (inclusiv instituțiile de învățământ superior) și trebuie publicate împreună cu o descriere a procedurilor care urmează a fi folosite.

2.3 Criteriile de decizie:

Orice decizii oficiale luate în urma activității de asigurare externă a calității trebuie să se bazeze pe criterii explicite, publicate și aplicate consecvent.

2.4 Procesele adecvate la obiectiv:

Toate procesele de asigurare externă a calității trebuie concepute în așa fel încât să garanteze realizarea scopurilor și obiectivelor stabilite pentru fiecare în parte.

2.5 Raportarea:

Rapoartele trebuie publicate și redactate într-un stil clar și ușor accesibil cititorilor avuți în vedere. Orice decizii, aprobări sau recomandări conținute de aceste rapoarte trebuie să fie ușor de găsit de către cititor.

2.6 Procedurile de monitorizare:

Procesele de asigurarea calității care conțin recomandări de măsuri sau care necesită ulterior un plan de acțiune, trebuie să fie prevăzute cu o procedură de monitorizare prestabilită care să fie implementată consecvent.

2.7 Revizuirile periodice:

Asigurarea externă a calității instituțiilor și/sau programelor trebuie efectuată ciclic. Durata ciclului și procedurile de revizuire care vor fi folosite trebuie definite clar și publicate anticipat.

2.8 Analizele ample de sistem:

Agențiile de asigurarea calității trebuie să producă din când în când rapoarte de sinteză în care să descrie și să analizeze constatările generale făcute în urma revizuirilor, evaluărilor, examinărilor, etc. pe care le-au efectuat.

Partea a III-a: Standardele europene pentru agențiile de asigurare externă a calității

3.1 Utilizarea de proceduri de asigurare externă a calității în învățământul superior:

Asigurarea externă a calității pentru agenții trebuie să ia în considerare prezența și eficiența proceselor de asigurare externă a calității descrise în Partea a II-a a Standardelor și liniilor directoare europene.

3.2 Statusul oficial:

Agențiile trebuie să fie recunoscute oficial de autoritățile publice competente din Spațiul European al Învățământului Superior ca agenții cu atribuții de asigurare externă a calității și trebuie să aibă o bază legală. Acestea trebuie să respecte toate cerințele jurisdicțiilor în cadrul cărora își desfășoară activitatea.

3.3 Activități:

Agențiile trebuie să desfășoare activități de asigurare externă a calității (la nivel instituțional sau de program) în mod regulat.

3.4 Resurse:

Agențiile trebuie să dețină resurse adecvate și proporționale, atât financiare cât și umane, pentru a își putea organiza și desfășura activitățile de asigurare externă a calității într-o manieră rentabilă și eficientă, cu dispoziții necesare pentru dezvoltarea proceselor și procedurilor.

3.5 Declarația de misiune:

Agențiile trebuie să își stabilească scopuri și obiective clare și explicite pentru activitatea lor, care să fie enunțate într-o declarație disponibilă public.

3.6 Independența:

Agențiile trebuie să fie independente în două sensuri: în primul rând, trebuie să își poată îndeplini responsabilitățile în mod perfect autonom și în al doilea rând, concluziile și recomandările avansate în rapoartele lor nu trebuie să fie influențate de terți cum ar fi instituțiile de învățământ, ministerele sau alți factori interesați.

3.7 Criteriile și procesele de asigurare externă a calității folosite de agenții:

Procesele, criteriile și procedurile folosite de agenții trebuie să fie dinainte definite și disponibile public. Aceste procese ar trebui să includă:

- o procedură de autoevaluare sau o procedură echivalentă realizată de către subiectul procesului de asigurare a calității;
- o procedură de evaluare externă realizată de un grup de experți, inclusiv, unde e cazul, de membrii studenți și vizite la fața locului în funcție de decizia agenției;
- publicarea unui raport, inclusiv a oricăror decizii, recomandări sau a altor rezultate oficiale;
- o procedură de monitorizare pentru revizuirea măsurilor luate de subiectul procesului de asigurare a calității în lumina recomandărilor conținute în raport.

3.8 Proceduri de responsabilizare:

Agențiile trebuie să aibă proceduri care să le permită să dea socoteală de modul în care și-au desfășurat activitatea.

1. Context, scopuri și principii

În comunicatul de la Berlin din 19.09.2003, miniștrii din statele semnatare ale Procesului Bologna, au invitat ENQA “prin membrii acesteia, în cooperare cu EUA, EURASHE și ESIB” să elaboreze “un set de standarde, proceduri și linii directoare agreeate privind asigurarea calității” și “să exploreze modurile în care se poate asigura un sistem adecvat de revizuire colegială pentru agențiile sau organismele de asigurarea calității și/sau de acreditare și să raporteze rezultatele miniștrilor, prin intermediul Grupului de monitorizare de la Bologna, în anul 2005”. Miniștrii au solicitat ENQA să ia în considerare și „expertiza altor asociații și rețele de asigurarea calității”.

ENQA a primit pozitiv această ocazie de a își aduce o contribuție majoră la dezvoltarea dimensiunii europene în asigurarea calității și, implicit, de a promova astfel obiectivele Procesului Bologna.

La proiect au participat diferite organizații și grupuri interesate. Într-o primă fază, implicarea membrilor ENQA în proces a fost foarte semnificativă. Aceștia au participat la grupuri de lucru, rapoartele preliminare constituind puncte importante pe ordinea de zi a Adunărilor Generale ale ENQA din iunie și noiembrie 2004. În a doua fază, Asociația Europeană a Universităților (EUA), Asociația Europeană a Instituțiilor de Învățământ Superior (EURASHE), Uniunea Națională a Studenților din Europa (ESIB) și Comisia Europeană au participat la întâlniri regulate în cadrul „Grupului E4”. În a treia fază, contactele cu alte rețele și contribuțiile acestora, de exemplu, Consorțiul European pentru Acreditare (ECA) și Rețeaua Central și Est-Europeană a Agențiilor de Asigurarea Calității (Rețeaua CEE), au fost valorificate în mod deosebit în procesul de redactare. În sfârșit, ENQA și partenerii săi și-au valorificat contactele și experiențele individuale internaționale asigurându-se astfel că perspectivele internaționale relevante se regăsesc în proces.

Asigurarea calității în învățământul superior nu constituie o preocupare exclusiv europeană. Peste tot în lume se observă o creștere a interesului pentru calitate și standarde, ceea ce reflectă atât dezvoltarea rapidă a învățământului superior cât și costurile acestuia pentru bugetele publice și private. Prin urmare, dacă Europa dorește să atingă obiectivul de a deveni cea mai dinamică economie bazată pe cunoaștere din lume (strategia de la Lisabona), atunci învățământul superior european va trebui să demonstreze că ia în serios calitatea programelor și titlurilor oferite și că este dispus să pună în practică mijloacele necesare pentru a asigura și dovedi această calitate. Inițiativele și solicitările, care



vin atât din interiorul cât și din afara Europei, dată fiind internaționalizarea învățământului superior, necesită un răspuns. Angajamentul tuturor celor implicați în elaborarea acestor propuneri este de bun augur pentru realizarea unei dimensiuni cu adevărat europene a asigurării calității care să consolideze atractivitatea ofertei de învățământ superior a EHEA.

Propunerile din acest raport au la bază o serie de principii care sunt detaliate în cele două capitole care tratează cele două dimensiuni ale mandatului de la Berlin. Cu toate acestea, există câteva principii fundamentale pe care se bazează întregul proiect:

- interesele studenților precum și ale angajatorilor și ale societății în general în ceea ce privește un învățământ superior de calitate;
- importanța fundamentală a autonomiei instituționale, dar și reversul său: acceptarea responsabilităților serioase pe care le implică autonomia;
- nevoia ca asigurarea externă a calității să fie adecvată la obiectivele sale și să nu pună mai multă presiune decât este necesar asupra instituțiilor în vederea realizării acestor obiective.

EHEA, cu cele 40 de state membre ale sale, se caracterizează prin diversitatea sistemelor politice, sistemelor de învățământ superior, tradițiilor socio-culturale și educaționale, limbilor, aspirațiilor și așteptărilor. Din această cauză, o abordare monolitică a calității, a standardelor și a asigurării calității în învățământul superior nu este adecvată. Tocmai în contextul acestei diversități și varietăți, general recunoscută drept unul din motivele de mândrie ale Europei, raportul se opune unei abordări înguste, prescriptive și excesiv structurate a standardelor în chestiune. Atât în definirea standardelor cât și în definirea liniilor directoare cuprinse în raport, s-a preferat principiul generic în detrimentul cerinței specifice. S-a considerat că aceasta este cea mai potrivită abordare pentru a garanta o largă acceptare într-o primă fază, asigurând, în același timp, baze mai solide pentru o viitoare regroupare a diferitelor comunități de învățământ superior în cadrul EHEA. Standardele generice ar trebui să găsească ecou la nivel național în majoritatea statelor semnatare. Una din consecințele principiului generic este că standardele și liniile directoare se concentrează mai mult pe ce ar trebui să se facă decât pe cum ar trebui să se facă. Astfel, raportul include și chestiuni de procedură, oferind însă prioritate standardelor și liniilor directoare, mai ales în Capitolul 2.

În final, trebuie subliniat că acordul la care s-a ajuns în scopul redactării acestui raport, nu este totuna cu îndeplinirea obiectivului Bologna privind o dimensiune de asigurarea a calității pentru EHEA. Mai este încă mult de lucru până la implementarea efectivă a recomandărilor raportului și, respectiv, asigurarea unei culturi a calității atât în instituțiile de învățământ superior cât și în agențiile de asigurare externă a calității.

2. Standardele și liniile directoare europene

Mandatul miniștrilor de a pune la punct „un set de standarde, proceduri și linii directoare agreeate privind asigurarea calității” a ridicat un număr de întrebări importante. „Asigurarea calității” este un termen generic în cazul învățământului superior, fiind supus unor multiple interpretări, ceea ce face imposibilă utilizarea unei definiții care să acopere toate situațiile. În mod similar, cuvântul „standarde” este folosit cu o varietate de sensuri în Europa, de la cerințe reglementare strict definite până la descrieri mai generale de bune practici. Aceste cuvinte au sensuri diferite și în funcție de contextul local al sistemelor naționale de învățământ superior.

Mai mult, procesul de redactare în sine a evidențiat faptul că, în mijlocul comunității de asigurare a calității, există câteva diferențe fundamentale de perspectivă asupra relației care ar trebui să se stabilească între instituțiile de învățământ superior și evaluatorii lor externi. Unele agenții, mai ales cele care acreditează programe sau instituții, sunt de părere că asigurarea externă a calității este în esență o chestiune de „protecție a consumatorului” și de aceea se impune stabilirea unei distanțe clare între agenția de asigurare a calității și instituțiile a căror activitate o evaluează, în timp ce alte agenții consideră că rolul principal al asigurării calității este cel de sursă de consiliere și îndrumare pentru îmbunătățirea standardelor și calității programelor de studiu și a calificărilor aferente. În al doilea caz, o relație strânsă între evaluatori și evaluați este necesară. Și, nu în ultimul rând, există agenții care doresc să adopte o poziție de mijloc căutând să echilibreze responsabilizarea și îmbunătățirea.

Nu doar agențiile de asigurare a calității au perspective diferite asupra acestor chestiuni. Interesele instituțiilor de învățământ superior și ale organizațiilor reprezentative ale studenților nu coincid mereu, primele aspirând la un nivel mare de autonomie cu un minimum de reglementare sau evaluare externă (și acest lucru este valabil la nivel de întreagă instituție), iar celelalte dorind ca instituțiile să fie responsabilizate public prin verificarea frecvenței a programelor sau calificărilor.

În final, standardele și liniile directoare se referă doar la cele trei cicluri de învățământ superior descrise în Declarația de la Bologna și nu vizează zona de cercetare sau de management instituțional general.

Istoricul standardelor și liniilor directoare

Această secțiune a raportului conține un set de propuneri de standarde și linii directoare pentru asigurarea calității în Spațiul European al Învățământului Superior. Standardele și liniile directoare sunt astfel concepute pentru a fi aplicabile tuturor instituțiilor de învățământ superior și agențiilor de asigurarea calității din Europa, indiferent de structura, funcția și mărimea acestora și de sistemul național în cadrul căruia funcționează. După cum am menționat deja, nu s-a considerat potrivit includerea unor „proceduri” detaliate în recomandările din acest capitol al raportului din moment ce acestea reprezintă o componentă importantă a autonomiei instituțiilor și agențiilor. Va reveni instituțiilor și agențiilor sarcina de a coopera în contextele lor specifice pentru a hotărî consecințele procedurale ale adoptării standardelor conținute de acest raport.

Ca punct de plecare, standardele și liniile directoare sunt redactate în spiritul „Declarației din iulie 2003 de la Graz” (July 2003 Graz Declaration) a Asociației Europene a Universităților (EUA) în care se afirmă că „scopul unei dimensiuni europene a asigurării calității este promovarea încrederii reciproce și îmbunătățirea transparenței respectându-se însă diversitatea contextelor naționale și domeniilor de aplicare”. În acord cu declarația de la Graz, standardele și liniile directoare din acest raport recunosc întâietatea sistemelor naționale de învățământ superior, importanța autonomiei instituțiilor și agențiilor în cadrul acestor sisteme naționale și a cerințelor impuse de diferitele domenii de activitate academică. În plus, standardele și liniile directoare sunt tributare experienței câștigate în timpul proiectul-pilot coordonat de ENQA, „Proiectul de evaluare europeană transnațională” (TEEP), care a examinat, pentru trei discipline, implicațiile operaționale ale unui proces european transnațional de evaluare a calității.

Standardele și liniile directoare iau în considerare și Studiul de Convergență a Calității (Quality Convergence Study) publicat de ENQA în martie 2005 care a studiat cauzele diferențelor dintre diversele abordări naționale ale asigurării externe a calității și obstacolele în calea convergenței acestora. Mai mult, acestea reflectă declarația miniștrilor din comunicatul de la Berlin conform căreia „în spiritul principiului de autonomie instituțională, principala responsabilitate pentru asigurarea calității în învățământul superior îi aparține fiecărei instituții în parte, ceea ce constituie baza unei reale responsabilizări a sistemului academic în cadrul național de calitate”. Prin urmare, s-a căutat un



echilibru adecvat între elaborarea și dezvoltarea de culturi ale calității interne și rolul pe care procedurile de asigurare externă a calității l-ar putea juca.

În plus, standardele și liniile directoare au valorificat în mod deosebit și „Codul de bune practici” (Code of Good Practice) publicat în decembrie 2004 de către Consorțiul European pentru Acreditare (ECA) și alte perspective incluse în „Declarația privind setul de standarde, proceduri și linii directoare agreeate la nivel european” (Statement on agreed set of standards, procedures and guidelines at a European level) a ESIB (aprilie 2004) și „Declarația privind revizuirea colegială a agențiilor de asigurarea calității și acreditare” (Statement on peer review of quality assurance and accreditation agencies) (aprilie 2004), „Poziția privind politica de asigurare a calității în contextul Comunicatului de la Berlin” (QA policy position in the context of the Berlin Communiqué) a EUA (aprilie 2004) și „Declarația de politică privind Procesul Bologna” (Policy Statement on the Bologna Process) (iunie 2004). În sfârșit, o perspectivă internațională a fost inclusă prin compararea standardelor de asigurare externă a calității cu „Liniile directoare de bune practici” (Guidelines for good practice) implementate de rețeaua internațională INQAAHE [International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education – Rețeaua Internațională a Agențiilor de Asigurare a Calității în Învățământul Superior].

Introducere la Părțile I și II: Standardele și liniile directoare europene pentru asigurarea internă și externă a calității în învățământul superior

Standardele și liniile directoare pentru asigurarea internă și externă a calității care urmează au fost dezvoltate pentru a fi folosite de instituțiile de învățământ superior și agențiile de asigurarea calității care activează în EHEA și acoperă domenii cheie ale calității și standardelor.

Scopul acestor standarde și linii directoare este de a constitui o sursă de asistență și îndrumare atât pentru instituțiile de învățământ superior, în vederea dezvoltării propriilor sisteme de asigurare a calității, cât și pentru agențiile care furnizează servicii de asigurare externă a calității, precum și de a contribui la un cadru comun de referință care să poată fi folosit atât de instituții cât și de agenții. Intenția acestor standarde și linii directoare nu este de a dicta o practică sau de a fi interpretate ca prescriptive și de neschimbat.

În unele țări din EHEA, ministerul învățământului sau organizația echivalentă deține responsabilitatea pentru anumite domenii acoperite de aceste standarde și linii directoare. În aceste cazuri, ministerul sau organizația respectivă trebuie să se asigure că există mecanisme corespunzătoare de asigurare a calității și că acestea sunt supuse revizuirilor independente.

PRINCIPII DE BAZĂ

Standardele și liniile directoare se sprijină pe o serie de principii de bază privind asigurarea calității, atât cea internă cât și cea externă, în învățământul superior din cadrul EHEA. Printre acestea se numără:

- prestatorii au responsabilitatea principală pentru calitatea serviciilor furnizate și asigurarea calității;
- interesele societății față de calitate și standarde în învățământul superior trebuie protejate;
- calitatea programelor academice trebuie dezvoltată și îmbunătățită pentru studenți și alți beneficiari ai învățământului superior din EHEA;
- trebuie să existe structuri organizaționale eficiente și rentabile în cadrul cărora programele academice respective să poată fi furnizate și susținute;
- transparența și utilizarea expertizei externe în cadrul proceselor de asigurare a calității sunt importante;
- ar trebui să se încurajeze o cultură a calității în cadrul instituțiilor de învățământ superior;
- trebuie dezvoltate procese prin care instituțiile de învățământ superior să poată da socoteală inclusiv pentru folosirea banilor publici și privați;
- asigurarea calității în scopuri de responsabilizare este perfect compatibilă cu asigurarea calității în scopuri de creștere [a calității];
- instituțiile trebuie să își poată dovedi calitatea atât pe plan național cât și internațional;
- procesele folosite nu trebuie să împiedice diversitatea și inovația.

SCOPURILE STANDARDELOR ȘI LINIILOR DIRECTOARE

Scopurile standardelor și liniilor directoare sunt:

- îmbunătățirea educației oferite studenților în instituțiile de învățământ superior din EHEA;
- asistarea instituțiilor de învățământ superior în gestionarea și îmbunătățirea calității ajutându-le astfel să își justifice autonomia instituțională;
- crearea unui context pentru activitatea agențiilor de asigurare a calității;
- crearea unei asigurări externe a calității mai transparente și mai ușor de înțeles de către toți cei implicați.

OBIECTIVELE STANDARDELOR ȘI LINIILOR DIRECTOARE

Obiectivele standardelor și liniilor directoare sunt:

- încurajarea dezvoltării instituțiilor de învățământ superior care promovează performanțe intelectuale și educaționale excepționale;
- oferirea de asistență și îndrumare instituțiilor de învățământ superior și agențiilor relevante pentru a-și dezvolta propria cultură de asigurare a calității;
- informarea și creșterea așteptărilor instituțiilor de învățământ superior, ale studenților, ale angajatorilor și ale altor factori interesați în legătură cu procesele și rezultatele învățământului superior;
- contribuția la un cadru comun de referință pentru furnizarea de servicii de învățământ superior și asigurare a calității în EHEA.

ASIGURAREA EXTERNĂ A CALITĂȚII

Standardele și liniile directoare propuse în acest raport prefigurează un rol important pentru asigurarea externă a calității. Forma pe care aceasta o poate lua diferă de la sistem la sistem și poate include diferite tipuri de evaluări instituționale; evaluări de materii și programe; acreditare la nivel de materie, program sau instituție; și combinații ale acestora. Eficiența maximă a acestor evaluări externe depind în mare măsură de existența unei strategii explicite de asigurare internă a calității, cu obiective specifice, și de folosirea, în cadrul instituțiilor, a mecanismelor și metodelor care vizează atingerea respectivelor obiective.

- Asigurarea calității poate fi întreprinsă de agenții externe în diverse scopuri printre care:
- protejarea standardelor academice naționale pentru învățământul superior;
 - acreditarea programelor și/sau instituțiilor;
 - protecția beneficiarului;
 - furnizarea de informații publice verificate independent (cantitative și calitative) privind programele sau instituțiile;
 - îmbunătățirea și creșterea calității.

Activitățile agențiilor europene de asigurare a calității vor reflecta cerințele legale, sociale și culturale ale jurisdicțiilor și mediilor în care își desfășoară activitatea. Standardele europene privind asigurarea calității în cazul agențiilor de asigurare a calității sunt cuprinse în partea a III-a a acestui capitol.

Procesele desfășurate de agențiile de asigurare a calității vor depinde, în consecință, de scopurile și rezultatele pe care le vizează. Procedurile agențiilor al căror scop principal este creșterea calității pot fi foarte diferite de ale celor a căror funcție principală este să furnizeze o “protecție a consumatorului” solidă. Standardele care urmează reflectă bunele practici de bază la nivelul întregii Europe, din domeniul asigurării externe a calității, dar nu încearcă să ofere îndrumare detaliată cu privire la ceea ce trebuie examinat sau cum ar trebui desfășurate activitățile de asigurare a calității. Aceste chestiuni țin de autonomia națională deși schimburile de informații între agenții și autorități conduc deja la apariția unor elemente convergente.

Există însă câteva principii generale de bună practică în procesele de asigurare a calității:

- autonomia instituțională trebuie respectată;
- interesele studenților și ale altor factori interesați precum reprezentanții pieței forței de muncă trebuie să se afle în prim planul proceselor de asigurare externă a calității;
- ori de câte ori este posibil, trebuie folosite rezultatele activităților de asigurare internă a calității obținute de instituțiile respective.

„Liniile directoare” sunt o sursă suplimentară de informații privind bunele practici, iar, în anumite cazuri, explică mai detaliat înțelesul și importanța standardelor. Chiar dacă liniile directoare nu constituie parte integrantă a standardelor, standardele vor fi luate în considerare împreună cu acestea.

Partea I: Standardele și liniile directoare europene pentru asigurarea internă a calității în instituțiile de învățământ superior

1.1 Politica și procedurile de asigurarea calității

STANDARD:

Instituțiile trebuie să aibă o politică și proceduri aferente pentru asigurarea calității și standardelor programelor și titlurilor pe care le oferă. Acestea trebuie, de asemenea, să își ia explicit angajamentul că vor dezvolta o cultură care recunoaște importanța calității și a asigurării calității în cadrul activităților pe care le desfășoară. Pentru a realiza acest lucru, instituțiile trebuie să dezvolte și să implementeze o strategie pentru o continuă creștere a calității. Strategia, politica și procedurile trebuie să aibă statut oficial și să fie disponibile public. Ele trebuie să includă și un rol pentru studenți și alți factori interesați.

LINII DIRECTOARE:

Politicile și procedurile oficiale oferă un cadru în care instituțiile de învățământ superior își pot dezvolta și monitoriza eficacitatea sistemelor de asigurare a calității. Acestea servesc și la întărirea încrederii publice în autonomia instituțională. Politicile conțin declarații de intenții și mijloacele principale prin care aceste intenții se vor realiza. Îndrumarea procedurală poate oferi detalii despre modurile de implementare ale unei astfel de politici și constituie un punct de referință util celor care trebuie să cunoască aspectele practice ale executării procedurilor.

Declarația în care este definită politica ar trebui să includă:

- relația dintre predare și cercetare în cadrul instituției;
- strategia instituției privind calitatea și standardele;
- organizarea sistemului de asigurare a calității;
- responsabilitățile departamentelor, școlilor, facultăților și altor unități organizaționale și persoane în domeniul asigurării calității;
- implicarea studenților în asigurarea calității;
- modurile în care politica este implementată, monitorizată și revizuită.

Realizarea EHEA depinde în mod vital de un angajament la toate nivelurile unei instituții ca rezultatele anticipate ale programelor să fie clare și explicite; ca personalul să fie pregătit, dispus și capabil să furnizeze educația și asistența necesare studenților pentru a obține rezultatele anticipate; și să existe o recunoaștere deplină, oportună și concretă a contribuției acelor membri ai corpului profesoral care s-au remarcat prin performanță, expertiză și dedicație. Toate instituțiile de învățământ superior trebuie să aspire la îmbunătățirea și creșterea nivelului de educație pe care îl oferă studenților lor.

1.2 Aprobarea, monitorizarea și revizuirea periodică a programelor și titlurilor

STANDARD:

Instituțiile trebuie să dețină mecanisme oficiale pentru aprobarea, revizuirea periodică și monitorizarea propriilor programe și titluri.

LINII DIRECTOARE:

Încrederea studenților și a altor factori interesați din învățământul superior va fi mai degrabă obținută și menținută prin activități de asigurare a calității care garantează eficient că programele sunt bine concepute, monitorizate în mod regulat și revizuite periodic, asigurându-se astfel relevanța și actualizarea continuă a acestora.

Asigurarea calității programelor și titlurilor ar trebui să includă:

- elaborarea și publicarea unor rezultate anticipate ale învățării explicite;
- atenție specială dată conceperii și conținutului programei și programului;
- nevoile specifice ale modurilor diferite de predare (de exemplu, la zi, cu frecvență redusă, de la distanță, electronic) și ale diferitelor tipuri de învățământ superior (de exemplu, academic, vocațional, profesional);
- disponibilitatea resurselor de învățare adecvate;
- procedurile oficiale de aprobare a programului de către alt organism decât cel care oferă programul;
- monitorizarea promovabilității și reușitei studenților;
- revizuirii periodice ale programelor (inclusiv membri externi în comisia de evaluare);
- feedback regulat din partea angajatorilor, reprezentanților pieței forței de muncă și altor organizații relevante;
- participarea studenților la activitățile de asigurarea calității.

1.3 Evaluarea studenților

STANDARD:

Studenții trebuie evaluați conform unor criterii, regulamente și proceduri publicate și aplicate consecvent.

LINII DIRECTOARE:

Evaluarea studenților este unul dintre cele mai importante elemente ale învățământului superior. Rezultatele evaluării au un efect profund asupra viitoarelor cariere ale studenților. Prin urmare, este important ca evaluarea să se facă profesionist de fiecare dată și să ia în considerare cunoștințele ample care există în materie de procese de testare și examinare. Evaluarea furnizează și informații valoroase despre eficacitatea educației și asistenței oferite studenților.

Procedurile de evaluare a studenților ar trebui:

- să fie concepute pentru a măsura gradul de realizare a rezultatelor învățării anticipate și alte obiective ale programului;
- să fie adecvate la obiectiv indiferent de natura acestuia: inițială, continuă sau cumulativă;
- să includă criterii clare și publice de notare;
- să fie conduse de persoane care înțeleg rolul evaluării pentru progresul studentului către obținerea cunoștințelor și competențelor asociate cu calificarea vizată;
- ori de câte ori este posibil, să nu se bazeze exclusiv pe judecata unui singur examinator;
- să ia în considerare toate consecințele posibile ale regulamentelor de examinare;
- să includă regulamente clare cu privire la absențele studentului, pe motiv de boală sau orice alte circumstanțe atenuante;
- să se asigure că evaluările sunt efectuate în siguranță, cu respectarea procedurilor declarate ale instituției;
- să facă obiectul unei verificări administrative în scopul garantării corectitudinii procedurilor.

În plus, studenții trebuie să fie informați clar cu privire la strategia de evaluare folosită de programul la care sunt înscriși, la ce examinări sau alte metode de evaluare vor fi supuși, ce se va aștepta de la ei și criteriile care vor fi aplicate pentru evaluarea performanței lor.

1.4 Asigurarea calității corpului profesoral

STANDARD:

Instituțiile trebuie să aibă mijloacele necesare pentru a se asigura că personalul didactic care predă studenților este calificat și competent în acest sens. Aceste mijloace trebuie puse la dispoziția celor care efectuează revizuirile externe și comentate în rapoarte.

LINII DIRECTOARE:

Profesorii sunt resursa de învățare cea mai importantă aflată la dispoziția celor mai mulți studenți. Este important ca cei care predau să cunoască și să înțeleagă perfect materia pe care o predau, să aibă competențele și experiența necesară pentru a transmite eficient studenților aceste cunoștințe și înțelegere, într-o gamă întreagă de contexte de predare, și să primească feedback cu privire la propria prestație. Instituțiile trebuie să se asigure că desemnarea de personal și procedurile de numire în funcție includ un mecanism de garantare a faptului că orice membru nou al corpului profesoral are cel puțin nivelul minim necesar de competență. Corpului profesoral trebuie să i se ofere oportunități de dezvoltare și extindere a capacității pedagogice și trebuie să fie încurajat să își valorifice abilitățile. Instituțiile trebuie să ofere profesorilor slabi oportunități pentru a își îmbunătăți abilitățile până la atingerea unui nivel acceptabil și trebuie să aibă mijloacele necesare pentru eliberarea acestora din funcție în cazul în care continuă să fie în mod evident ineficienți.

1.5 Resursele de învățare și asistența acordată studenților

STANDARD:

Instituțiile trebuie să se asigure că resursele disponibile studenților pentru facilitarea învățării sunt adecvate și suficiente pentru fiecare program oferit.

LINII DIRECTOARE:

Pe lângă profesori, studenții au nevoie și de o gamă întreagă de resurse care să le faciliteze învățarea. Acestea variază de la resurse fizice precum bibliotecile sau infrastructurile de calcul până la asistență umană sub formă de meditari și alți consilieri. Resursele de învățare și alte mecanisme de asistență trebuie să fie ușor accesibile studenților, să fie concepute conform nevoilor acestora și să țină seama de feedback-ul celor care utilizează serviciile în chestiune. Instituțiile trebuie să monitorizeze, revizuiască și îmbunătățească în mod curent eficiența serviciilor de asistență puse la dispoziția studenților lor.

1.6 Sistemele informaționale

STANDARD:

Instituțiile trebuie să se asigure că informațiile colectate, analizate și folosite sunt relevante pentru gestionarea eficientă a programelor de studii și a altor activități.

LINII DIRECTOARE:

Autocunoașterea la nivel de instituție este punctul de pornire pentru o asigurare eficientă a calității. Este important ca instituțiile să dețină mijloace de colectare și analiză a informațiilor privind propriile activități. Fără aceste mijloace, instituțiile nu vor ști ce funcționează bine și ce necesită atenție, și nici nu vor vedea rezultatele practicilor inovatoare.

Sistemele informaționale legate de calitate necesare fiecărei instituții în parte vor depinde într-o anumită măsură de circumstanțele locale, dar ar trebui să acopere cel puțin:

- ratele de promovabilitate și reușită în rândul studenților;
- capacitatea de inserție profesională a absolvenților;
- gradul de satisfacție a studenților vizavi de program;
- eficiența profesorilor;
- profilul populației de studenți;
- resursele de învățare disponibile și costul lor;
- indicatori cheie de performanță ai instituției.

La rândul său, compararea instituțiilor cu alte organizații similare din EHEA și nu numai este benefică. Acest lucru le permite să se cunoască mai bine și chiar să ia la cunoștință modalități posibile de îmbunătățire a propriei performanțe.

1.7 Informația publică

STANDARD:

Instituțiile trebuie să publice regulat informații actualizate, imparțiale și obiective, atât cantitative cât și calitative, despre programele și titlurile pe care le oferă.

LINII DIRECTOARE:

În vederea îndeplinirii rolului lor public, instituțiile de învățământ superior au responsabilitatea de a furniza informații despre programele pe care le oferă, rezultatele învățării anticipate ale acestor programe, calificările pe care le acordă, procedurile de predare, învățare și evaluare folosite și oportunitățile de studiu aflate la dispoziția studenților. Informațiile publicate pot include și părerile foștilor studenți și segmentele de piață a forței de muncă în care aceștia activează și profilul populației actuale de studenți. Informațiile respective trebuie să fie corecte, imparțiale, obiective și ușor accesibile și nu trebuie folosite exclusiv ca strategie de marketing. Instituția trebuie să verifice că își îndeplinește propriile așteptări în materie de imparțialitate și obiectivitate.



Partea I: Standardele și liniile directoare europene pentru asigurarea externă a calității în învățământul superior

2.1 Utilizarea procedurilor de asigurare internă a calității

STANDARD:

Procedurile de asigurare externă a calității trebuie să ia în considerare eficacitatea proceselor de asigurare internă a calității descrise în Partea I a Standardelor și liniilor directoare europene.

LINII DIRECTOARE:

Standardele pentru asigurarea internă a calității din Partea I constituie o bază foarte bună pentru procesul de evaluare externă a calității. Este important ca politicile și procedurile interne ale instituțiilor să fie evaluate cu atenție în cursul procedurilor externe pentru a se stabili în ce măsură sunt îndeplinite standardele.

În cazul în care instituțiile de învățământ superior pot demonstra eficacitatea propriilor procese de asigurare internă a calității, iar procesele în chestiune asigură în mod corespunzător calitatea și standardele, atunci procesele externe pot fi mai puțin intense decât în alte situații.

2.2 Elaborarea proceselor de asigurare externă a calității

STANDARD:

Scopurile și obiectivele proceselor de asigurare a calității trebuie stabilite înainte de elaborarea proceselor în sine, de către toți factorii responsabili (inclusiv instituțiile de învățământ superior) și trebuie publicate împreună cu o descriere a procedurilor care urmează să fie folosite.

LINII DIRECTOARE:

Pentru a asigura claritatea scopului și transparența procedurilor, metodele de asigurare externă a calității trebuie concepute și dezvoltate printr-un proces în care să fie implicați toți factorii interesați cheie, inclusiv instituțiile de învățământ superior. Procedurile asupra cărora se cade de acord în final trebuie publicate și trebuie să conțină declarații explicite privind scopurile și obiectivele proceselor precum și o descriere a procedurilor care urmează să fie folosite.

În măsura în care asigurarea externă a calității necesită o investiție din partea instituțiilor implicate, se va face un studiu preliminar de impact pentru a se verifica adecvarea procedurilor ce

urmează să fie adoptate și că acestea nu interferează mai mult decât este necesar cu activitățile obișnuite ale instituțiilor de învățământ superior.

2.3 Criterii de decizie

STANDARD:

Orice decizii oficiale ce rezultă din activitatea de asigurare externă a calității trebuie să se bazeze pe criterii explicite, publicate și care se aplică în mod consecvent.

LINII DIRECTOARE:

Deciziile oficiale luate de agențiile de asigurarea calității au un impact semnificativ asupra instituțiilor și programelor evaluate. În interesul echității și fiabilității, deciziile trebuie bazate pe criterii publicate și interpretate într-o manieră consecventă. Concluziile trebuie să se bazeze pe fapte verificate, iar agențiile trebuie să dețină mijloace pentru armonizarea concluziilor, dacă acest lucru este necesar.

2.4 Procesele adecvate la obiectiv

STANDARD:

Toate procesele de asigurare externă a calității trebuie concepute în așa fel încât să garanteze realizarea scopurilor și obiectivelor stabilite pentru fiecare în parte.

LINII DIRECTOARE:

Agențiile de asigurare a calității din EHEA desfășoară diferite tipuri de procese externe, în scopuri diferite și cu mijloace diferite. Este esențial ca agențiile să pună în aplicare proceduri adecvate la propriile scopuri, așa cum au fost acestea definite și publicate. Experiența ne-a arătat însă că există câteva elemente ale proceselor de evaluare externă folosite pe scară largă și care nu numai că ajută la garantarea validității, fiabilității și utilității acestor evaluări, dar și constituie baza unei dimensiuni europene a asigurării calității.

Dintre aceste elemente, următoarele au o importanță deosebită:

- experții care efectuează activitatea de asigurare externă trebuie să aibă abilitățile și competențele necesare pentru a-și îndeplini sarcina;
- practicarea unei selecții atente a experților;
- asigurarea unei informări și formări adecvate a experților;

- utilizarea experților internaționali;
- participarea studenților;
- asigurarea de proceduri de evaluare suficiente pentru a furniza dovezile necesare în sprijinul constatărilor și concluziilor trase;
 - utilizarea modelului de evaluare: autoevaluare/ vizită la fața locului/ raport preliminar/ raport publicat/ monitorizare;
 - recunoașterea importanței politicilor instituționale de îmbunătățire și de creștere ca element fundamental în asigurarea calității.

2.5 Raportarea

STANDARD:

Rapoartele trebuie să fie publicate și trebuie să fie scrise într-un limbaj clar și ușor accesibil cititorilor vizați. Orice decizii, aprecieri sau recomandări conținute de aceste rapoarte trebuie să fie ușor de găsit de către cititor.

LINII DIRECTOARE:

Pentru a se asigura valorificarea la maximum a proceselor de asigurare externă a calității, este important ca rapoartele să răspundă nevoilor identificate de cititorii vizați. Rapoartele vizează uneori grupuri diferite de cititori și, de aici, o atenție deosebită trebuie acordată structurii, conținutului, stilului și tonului.

În general, rapoartele trebuie construite în așa fel încât să conțină descrierea, analiza (inclusiv probe concludente), concluzii, aprecieri și recomandări. Ar trebui să existe suficiente explicații preliminare pentru ca un cititor neavizat să înțeleagă scopurile evaluării, forma acestora și criteriile pe baza cărora s-au luat deciziile. Constatările, concluziile și recomandările cheie trebuie să fie ușor de localizat de către cititori.

Rapoartele trebuie publicate într-o formă ușor accesibilă, iar cititorii și utilizatorii lor trebuie să aibă șansa (atât în interiorul cât și exteriorul instituției în chestiune) să comenteze utilitatea rapoartelor.

2.6 Procedurile de monitorizare

STANDARD:

Procesele de asigurarea calității care conțin recomandări de măsuri sau care necesită ulterior un plan de acțiune, trebuie să fie prevăzute cu o procedură de monitorizare prestabilită care să fie implementată consecvent.

LINII DIRECTOARE:

Asigurarea calității nu se rezumă la evenimente de examinare externă separate: trebuie să fie vorba de un efort susținut de îmbunătățire. Asigurarea externă a calității nu se sfârșește odată cu publicarea raportului și trebuie să includă o procedură de monitorizare bine structurată prin care să se asigure că recomandările sunt luate în considerare în mod corespunzător, iar planurile de acțiune necesare sunt elaborate și implementate. Acest lucru ar putea presupune întâlniri ulterioare cu reprezentanții instituției sau programului respectiv, obiectivul fiind identificarea rapidă și rezolvarea domeniilor care necesită îmbunătățirea și încurajarea creșterii ulterioare a calității.

2.7 Revizuirile periodice

STANDARD:

Asigurarea externă a calității instituțiilor și/sau programelor trebuie efectuată ciclic. Durata ciclului și procedurile de revizuire care vor fi folosite trebuie definite clar și publicate anticipat.

LINII DIRECTOARE:

Asigurarea calității nu este un proces static ci unul dinamic. Acesta trebuie să fie continuu, nu doar un eveniment care are loc „o dată în viață”. Acesta nu ar trebui să se încheie după prima revizuire sau după finalizarea procedurii de monitorizare ci ar trebui reluat periodic. Evaluările externe ulterioare trebuia să ia în considerare progresul înregistrat de la ultimul eveniment de acest fel. Procesul de evaluare externă trebuie definit clar de agenția de asigurare externă a calității, iar solicitările acestora către instituție ar fi de dorit să nu depășească strictul necesar pentru îndeplinirea obiectivelor.

2.8 Analize ample de sistem

STANDARD:

Agențiile de asigurarea calității trebuie să producă din când în când rapoarte de sinteză în care să descrie și să analizeze constatările generale făcute în urma revizuirilor, evaluărilor, examinărilor, etc. pe care le-au efectuat.

LINII DIRECTOARE:

Toate agențiile de asigurare externă a calității acumulează o cantitate mare de informații despre programe și/sau instituții luate separat, iar pe baza acestora se pot alcătui analize care să acopere întregi sisteme de învățământ superior. Astfel de analize pot furniza informații foarte folositoare privind evoluțiile, tendințele, bunele practici în curs de dezvoltare și domeniile în care se mențin obstacole și puncte slabe, putând deveni instrumente utile pentru elaborarea de politici și creșterea calității. Agențiile ar trebui să ia în considerare includerea unei funcții de cercetare și dezvoltare printre activitățile lor pentru a își putea astfel valorifica la maximum munca.

Introducere la Partea III: Standardele și liniile directoare europene pentru agențiile de asigurare externă a calității

Numărul de agenții europene de asigurare a calității a început să crească considerabil la începutul anilor '90. În paralel, cooperarea și schimbul de bune practici între agenții a constituit parte integrantă a acestei dezvoltări. Încă din 1994-1995, așa-numitele „proiecte-pilot europene” inițiate de Comisia Europeană au condus la recunoașterea de către agenții a metodologiei de bază a asigurării calității: agenții independente, autoevaluări, vizite externe la fața locului și raportarea publică, formulate în Recomandarea Consiliului Uniunii Europene privind asigurarea calității în învățământul superior din 1998. Așadar, înființarea ENQA din 2000 a venit ca o oficializare firească a acestei evoluții în materie de cooperare, iar ENQA a putut să pornească de la consensul fără precedent realizat în anii '90.

Standardele europene pentru agențiile de asigurare externă a calității au fost elaborate tocmai pe baza acestor evoluții din istoria scurtă a asigurării externe a calității europene. Mai mult, există și ambiția conștientă de a nu elabora standarde nici prea detaliate, nici prea prescriptive. Acestea nu trebuie să limiteze libertatea agențiilor europene de asigurare a calității de a reflecta în structurile și metodele lor experiențele și așteptările națiunii sau regiunii în care activează. Standardele trebuie totuși să garanteze că profesionalismul, credibilitatea și integritatea agențiilor este vizibilă și transparentă pentru factorii interesați, și să permită o comparație între agenții facilitând astfel o dimensiune europeană a calității necesară.

Ar trebui adăugat că standardele contribuie astfel, în mod natural, și în demersurile pentru o recunoaștere reciprocă între agenții, (și) a rezultatelor evaluărilor și acreditărilor efectuate de agenții. Această chestiune a fost explorată de Rețeaua nordică pentru asigurarea calității în învățământul superior (NOQA) și se regăsește în Codul de bună practică al Consorțiului european pentru acreditare (ECA).

Mai multe „linii directoare” au fost adăugate [standardelor] ca sursă suplimentară de informații privind bunele practici și, în anumite cazuri, pentru a explica mai detaliat înțelesul și importanța standardelor. Chiar dacă liniile directoare nu constituie parte integrantă a standardelor, standardele vor fi luate în considerare împreună cu acestea.

Partea III: Standardele și liniile directoare europene pentru agențiile de asigurare externă a calității

3.1 Utilizarea de proceduri de asigurare externă a calității în învățământul superior

STANDARD:

Asigurarea externă a calității agențiilor trebuie să ia în considerare prezența și eficiența proceselor de asigurare externă a calității descrise în Partea II a Standardelor și liniilor directoare europene.

LINII DIRECTOARE:

Standardele de asigurare externă a calității din Partea II constituie o bază valoroasă în procesul de evaluare externă a calității. Standardele respective reflectă cel mai bine bunele practici și experiența acumulată pe parcursul dezvoltării asigurării externe a calității în Europa începând cu anii '90. Prin urmare, este important ca aceste standarde să fie integrate în procesele aplicate de agențiile de asigurare externă a calității instituțiilor de învățământ superior.

Standardele de asigurare externă a calității alături de standardele agențiilor de asigurare externă a calității trebuie să constituie baza unei asigurări externe a calității profesionale și credibile în instituțiile de învățământ superior.

3.2 Statusul oficial

STANDARD:

Agențiile trebuie să fie recunoscute oficial de autoritățile publice competente din Spațiul European al învățământului Superior ca agenții cu atribuții de asigurare externă a calității și trebuie să aibă o bază legală. Acestea trebuie să respecte toate cerințele jurisdicțiilor în cadrul cărora își desfășoară activitatea.

3.3 Activități

STANDARD:

Agențiile trebuie să desfășoare activități de asigurare externă a calității (la nivel instituțional sau de program) în mod regulat.

LINII DIRECTOARE:

Aceste activități pot include evaluări, revizuirii, audit, acreditări sau alte activități asemănătoare și trebuie să se numere printre atribuțiile de bază ale agenției.

3.4 Resurse

STANDARD:

Agențiile trebuie să dețină resurse adecvate și proporționale, atât financiare cât și umane, pentru a își putea organiza și desfășura activitățile de asigurare externă a calității într-o manieră rentabilă și eficientă, cu dispoziții adecvate pentru dezvoltarea proceselor și procedurilor.

3.5 Declarația de misiune

STANDARD:

Agențiile trebuie să își stabilească scopuri și obiective clare și explicite pentru activitatea lor, care să fie enunțate într-o declarație disponibilă public.

LINII DIRECTOARE:

Aceste declarații ar trebui să descrie scopurile și obiectivele proceselor de asigurare a calității ale agențiilor, diviziunea muncii între factorii interesați din învățământul superior, mai cu seamă instituțiile de învățământ superior, și contextul cultural și istoric al activității agențiilor. Declarațiile trebuie să stipuleze clar că procesele de asigurare externă a calității constituie o activitate principală a agenției și că există o abordare sistematică a procesului de îndeplinire a scopurilor și obiectivelor. Trebuie să existe și o documentație care să demonstreze modul în care declarațiile sunt transpuse într-o politică clară și un plan de acțiune.

3.6 Independența

STANDARD:

Agențiile trebuie să fie independente în două sensuri; întâi, trebuie să își poată îndeplini responsabilitățile în mod perfect autonom, și doi, concluziile și recomandările avansate în rapoartele lor nu trebuie să fie influențate de terți, cum ar fi instituțiile de învățământ, ministerele sau alți factori interesați.

LINII DIRECTOARE:

O agenție va trebui să își demonstreze independența prin următoarele măsuri:

- garantarea de către documente oficiale (de exemplu, decrete sau legi) a independenței lor de funcționare față de instituții de învățământ superior și guvern;
- definirea și implementarea procedurilor și metodelor de lucru,
- desemnarea și numirea experților externi
- determinarea rezultatelor proceselor sale de asigurare a calității care au loc în mod independent și autonom față de guverne, instituții de învățământ superior și organisme cu influență politică;
- rezultatele finale ale proceselor de asigurare a calității rămân responsabilitatea agenției chiar dacă în timpul proceselor de asigurare a calității factorii interesați din învățământul superior, studenții/ persoanele care învață, sunt consultați.

3.7 Criteriile și procesele de asigurare externă a calității folosite de agenții

STANDARD:

Procesele, criteriile și procedurile folosite de agenții trebuie să fie dinainte definite și disponibile public. Aceste procese ar trebui să includă:

- o procedură de autoevaluare sau o procedură echivalentă realizată de către subiectul procesului de asigurare a calității;
- o procedură de evaluare externă realizată de un grup de experți, inclusiv, unde e cazul, de membrii studenți și vizite la fața locului la decizia agenției;
- publicarea unui raport, inclusiv deciziile, recomandările sau alte rezultate oficiale;
- o procedură de monitorizare pentru revizuirea măsurilor luate de subiectul procesului de asigurare a calității în lumina recomandărilor conținute în raport.

LINII DIRECTOARE:

Agențiile pot elabora și folosi alte procese și proceduri în scopuri punctuale. Agențiile trebuie să fie foarte atente în orice moment la principiile declarate și să se asigure că atât cerințele cât și procesele lor sunt gestionate profesionist și că deciziile și concluziile la care ajung sunt consecvente în ciuda faptului că deciziile sunt luate de grupuri diferite de persoane.

Agențiile care formulează decizii oficiale de asigurarea calității sau concluzii cu consecințe oficiale trebuie să dețină o procedură de contestație [de apel]. Natura și forma procedurii de contestație trebuie determinată în lumina actului constitutiv al fiecărei agenții.

3.8 Proceduri de responsabilizare

STANDARD:

Agențiile trebuie să aibă proceduri care să le permită să dea socoteală de modul în care și-au desfășurat activitatea.

LINII DIRECTOARE:

Aceste proceduri ar trebui să includă următoarele:

1. O politică de asigurare a calității a agenției publicată pe site-ul agenției;
2. Documentație care să dovedească faptul că:
 - procesele și rezultatele agenției reflectă misiunea și obiectivele de asigurare a calității;
 - agenția a pus la punct și aplică un mecanism pentru a evita orice conflict de interese în activitatea experților săi externi;
 - agenția deține mecanisme fiabile care asigură calitatea tuturor activităților sale și materialelor produse de subcontractanți, în cazurile în care o parte sau totalitatea elementelor procedurii de asigurare a calității este subcontractată;
 - agenția a pus la punct proceduri de asigurare internă a calității care includ mecanisme de feedback intern (adică mijloace de colectare de feedback de la propriul personal și consiliu); un mecanism de reflecție internă (adică mijloace de a reacționa la recomandări interne și externe în vederea îmbunătățirii); și un mecanism de feedback extern (adică mijloace de colectare de feedback de la experți și instituții evaluate în vederea unei dezvoltări ulterioare) în scopul de a se informa și de a își consolida dezvoltarea și îmbunătățirea.
3. O evaluare externă ciclică obligatorie a activităților agenției, să fie realizată cel puțin o dată la cinci ani.

3. Sistemul de revizuire colegială pentru agențiile de asigurarea calității

La Berlin, miniștrii au apelat la „ENQA, prin membrii acesteia, în cooperare cu EUA, EURASHE și ESIB să [...] exploreze modurile în care se poate asigura un sistem adecvat de revizuire colegială pentru agențiile sau organismele de asigurarea calității și/sau de acreditare”.

ENQA și partenerii săi au răspuns la acest apel pornind de la premisa că un sistem de revizuire colegială a agențiilor trebuie să includă nu doar procesul de revizuire în sine ci și o examinare atentă a standardelor de calitate pe care se clădește un astfel de sistem. Mai mult, s-a căzut de acord că revizuirile colegiale ale agențiilor trebuie interpretate ca fiind practic un mod de îndeplinire a obiectivelor de transparență, vizibilitate și comparabilitate pentru agențiile de asigurarea calității.

Prin urmare, propunerea principală a acestui raport vizează crearea unui registru al agențiilor de asigurare externă a calității recunoscute care își desfășoară activitatea în învățământul superior european. Această propunere este în esență un răspuns la probabilitatea creșterii numărului de organisme de asigurare a calității doritoare de a face profit de pe urma unor „etichete de recunoaștere sau de acreditare”. Experiența din alte zone a arătat că acest tip de întreprinderi sunt greu de controlat, însă Europa ar putea avea aici o ocazie unică de a controla această nouă piață. Nu se dorește protejarea interesele agențiilor deja înființate ci să se asigure că beneficiile asigurării calității nu sunt diminuate de activitățile unor practicieni neonorabili.

În elaborarea acestor propuneri s-a ținut cont în principal de contextul european și de cerințele acestuia. În același timp, a existat conștiința faptului că experiențe și procese similare se desfășoară și pe plan internațional. Ca și consecință, acest capitol începe cu o succintă analiză a experiențelor și inițiativelor internaționale avute în vedere la redactarea acestei părți din raport. În continuare este schițat sistemul de revizuire colegială propus, bazat pe principiul subsidiarității și standardelor europene pentru agențiile de asigurare externă a calității. În acest context se recomandă înființarea registrului agențiilor de asigurare externă a calității recunoscute, care își desfășoară activitatea în Europa. Revizuirile colegiale și conformarea agențiilor cu standardele europene joacă un rol crucial în alcătuirea registrului. În sfârșit, se propune și înființarea unui Forum consultativ european pentru asigurarea calității în învățământul superior.

Contextul internațional

Europa nu este singura zonă în care au loc evoluții dinamice în domeniul asigurării calității în învățământul superior. În această secțiune sunt descrise câteva din experiențele și inițiativele unor organizații precum Rețeaua Internațională a Agențiilor de Asigurare Calității în Invățământul Superior (INQAAHE), Asociația Internațională a Rectorilor (IAUP), Consiliul pentru Acreditare în Invățământul Superior din Statele Unite ale Americii (CHEA), OECD și UNESCO. Activitatea acestor organizații în domeniul asigurării calității a fost valorificată în cursul redactării acestui raport. Cu toate că aceste experiențe internaționale nu au fost incluse efectiv în recomandările punctuale, mai jos sunt prezentate câteva elemente internaționale cheie corelate cu recomandările din acest capitol.

Identificarea calității și bunelor practici în cazul agențiilor de asigurare externă a calității se află de câțiva ani pe ordinea de zi internațională. INQAAHE discută încă din 1999 despre o „etichetă de calitate” pentru agențiile de asigurare externă a calității. Ideea a pornit inițial de la IAUP, ca răspuns la nevoia instituțiilor de învățământ de a identifica agențiile care sunt calificate să exercite atribuția de asigurare externă a calității. „Eticheta de calitate” s-a izbit de o opoziție pe scară largă și, în schimb, INQAAHE s-a concentrat pe formularea unor criterii de bună practică pentru agenții. Rezultatul constă într-un set de principii care prezintă numitori comuni de bună practică și totodată recunosc diversitatea internațională a agențiilor în termeni de scopuri și contexte istorico-culturale.

În ceea ce privește recomandările pentru revizuirea colegială a agențiilor, activitatea CHEA este relevantă. CHEA este o organizație non-guvernamentală care funcționează ca un organism umbrelă pentru agențiile americane de acreditare regională, specializată, națională și profesională. Organizațiile de acreditare care doresc să fie certificate de CHEA trebuie să dovedească faptul că îndeplinesc standardele CHEA de certificare; acestea trebuie să promoveze calitatea academică, să aibă mecanisme de responsabilizare, să încurajeze îmbunătățirea, să folosească proceduri adecvate, să își re-evalueze continuu practicile de acreditare și să dețină resurse suficiente. CHEA propune membrilor săi să se supună unor așa-numite revizuri de certificare o dată la șase ani. Există asemănări de bază și o anumită compatibilitate între abordarea CHEA și propunerile din acest raport, de exemplu în termeni de revizuri ciclice. Cu toate acestea, prezentul raport a ales să dea prioritate asigurării calității în agenții.

A existat și o inițiativă separată a OECD și UNESCO de a elabora linii directoare pentru asigurarea calității în învățământul superior transnațional. Liniile directoare OECD-UNESCO s-au

finalizat în cursul anului 2005, dar în cursul redactării s-a constatat un contrast între nevoia de a reglementa internaționalizarea învățământului superior și faptul că, de multe ori, capacitatea națională de asigurare a calității existentă se concentrează exclusiv pe învățământul național din cadrul instituțiilor naționale. Prin urmare, pentru sistemele de asigurare a calității actuale este o provocare să elaboreze metodologii și mecanisme adecvate care să acopere și prestatorii externi și programele acestora, nu numai prestatorii și programele naționale, în vederea maximizării beneficiilor și limitării potențialelor dezavantaje ale internaționalizării învățământului superior.

Liniile directoare propuse de OECD-UNESCO recomandă agențiilor de asigurare externă a calității să se asigure că dispozițiile lor în materie de asigurare a calității includ și instituții/ prestatori străini și cu scop lucrativ precum și învățământul la distanță și alte oferte de învățământ netradiționale. Cu toate acestea, s-a recunoscut că o astfel de includere a prestatorilor străini în domeniul de competență al agențiilor naționale va necesita, în cele mai multe cazuri, schimbări în legislația națională și în procedurile administrative.

Acest raport recunoaște importanța și implicațiile internaționalizării pentru asigurarea calității în instituțiile de învățământ superior. Deși s-a considerat că este prea devreme pentru a include în standardele europene propuse pentru asigurarea externă a calității o referință la acest aspect, propunerea pentru un registru european include explicit agenții din afara Europei care își desfășoară activitatea în Europa, dar și agenții europene care desfășoară activități transnaționale.

Trebuie de asemenea recunoscut că procesul european în curs este în concordanță cu recomandarea OECD-UNESCO ca agențiile să susțină și să consolideze rețelele regionale și internaționale existente.

Revizuirile ciclice ale agențiilor

Domaniul asigurării externe a calității în învățământul superior european are o istorie relativ recentă. Cu toate acestea, faptul că în ultimii ani agențiile au arătat o preocupare pentru creșterea credibilității activității agenției punând accentul pe asigurarea internă și externă a calității agențiilor poate fi considerat un element de maturitate crescândă. Tema unui atelier ENQA din februarie 2003 desfășurat în Sitges, Spania, a fost tocmai asigurarea calității agențiilor. Participanții au evocat experiențele evaluărilor externe ale agențiilor, una din recomandările atelierului fiind ca ENQA să

lucreze în direcția revizuirilor externe ciclice ale agențiilor membre. Prin urmare, ENQA a primit mandatul de la Berlin într-un moment în care, în cadrul său, începuseră deja discuții despre revizuirile externe ale agențiilor, acestea făcând obiectul reuniunilor grupului E4.

Acest raport recomandă ca orice agenție europeană să se supună unei revizuri externe ciclice a proceselor și activităților cel puțin o dată la cinci ani. Rezultatele trebuie consemnate într-un raport care să specifice în ce măsură agenția respectă standardele europene privind agențiile de asigurare externă a calității (v. Capitolul 2, Partea III).

Fără îndoială, peisajul prestatorilor și operatorilor de asigurare externă a calității în învățământul superior din cadrul EHEA se va complica în viitor. Prin urmare, este important ca membrii din afara ENQA să fie incluși în considerațiile privind asigurarea calității agențiilor. Și este și mai important ca agențiile din afara Europei să aibă ocazia, dacă și-o doresc, să se raporteze la standardele europene recomandate. Așadar, raportul nu dorește să limiteze câmpul de aplicare al acestei recomandări la agențiile europene recunoscute pe plan național și, implicit, la membrii efectivi sau potențiali ai ENQA. Dimpotrivă, agențiile din afara Europei, dar care desfășoară activități în Europa, sau agențiile europene care nu sunt recunoscute la nivel național trebuie să poată la rândul lor opta pentru o revizuire care să le evalueze gradul de conformare cu standardele europene.

Principiile generale propuse pentru revizuirile ciclice sunt următoarele:

- Agențiile de asigurare externă a calității înființate și recunoscute oficial ca agenții naționale de către unul din statele semnatare ale Procesului Bologna ar trebui revizuite la nivel național, respectându-se astfel principiul subsidiarității – chiar dacă desfășoară activități și în afara granițelor naționale. Aceste agenții naționale europene pot opta, pe de altă parte, să fie supuse unor revizuri ale ENQA și nu revizuirilor interne la nivel național. Revizuirile agențiilor trebuie să includă o evaluare a gradului de conformare cu standardele europene pentru agențiile de asigurare externă a calității.

- Agențiile care nu sunt înființate și recunoscute oficial de un stat semnatar al Procesului Bologna pot opta, din proprie inițiativă, să fie supuse unei revizuri în baza standardelor europene pentru agențiile de asigurare externă a calității.

- Procesul de revizuire trebuie să conste într-o procedură de autoevaluare, un grup de experți independenți și un raport publicat.

Revizuirea externă trebuie în mod normal demarată de la nivel național sau de agenție. Revizuirile agențiilor trebuie să respecte în mod normal fie prevederile regulamentelor naționale, fie procesele de asigurare internă a calității implementate de agenție. Acest raport dorește să sublinieze clar importanța respectării principiului de subsidiaritate și, prin urmare, propune ca ENQA, în ceea ce îi privește pe propriii membri, să demareze procesul de revizuire externă numai dacă au trecut cinci ani fără ca o inițiativă să fie luată în acest sens, fie la nivel național, fie la nivel de agenție. În cazul în care este vorba de o agenție ne-membră ENQA și au trecut cinci ani fără ca o inițiativă să fie luată în acest sens fie la nivel național, fie la nivel de agenție, inițiativa revizuirii îi va reveni comisiei Registrului european.

În cazul în care autoritățile naționale sunt cele care inițiază revizuirea, scopul revizuirii poate fi destul de general și să includă, de exemplu, felul în care agenția și-a dus la îndeplinire mandatul național. Cu toate acestea, se insistă asupra unui element esențial al acestei propuneri și anume ca revizuirile – fie că sunt inițiate la nivel național, de agenție sau de ENQA – să analizeze întotdeauna, în mod explicit, măsura în care agenția respectivă respectă standardele europene pentru agențiile de asigurare externă a calității. Adunarea Generală a ENQA a decis, în cadrul întâlnirii din noiembrie 2004, că criteriile de aderare la ENQA trebuie să respecte standardele europene propuse pentru agențiile de asigurare externă a calității. În consecință, revizuirea unei agenții nu va evidenția numai gradul de conformare cu standardele europene ci va indica și gradul de conformare cu criteriile de aderare la ENQA.

În final, raportul pune accentul pe faptul că o colaborare cu experți internaționali, care au experiența și expertiza necesare în cadrul procesului de revizuire, va oferi beneficii substanțiale.

Responsabilitatea monitorizării revizuirii ciclice va reveni, înainte de toate, autorităților naționale sau șefilor agenției și, desigur, agenției însăși. ENQA nu va avea un rol în monitorizare decât în cazul în care trebuie să certifice nivelul de conformare cu standardele europene pentru agențiile de asigurare externă a calității, așa cum reiese el din revizuire, al unor agenții membre ENQA. Regulamentele ENQA vor preciza care sunt consecințele în celelalte cazuri.

În anexa la prezentul raport se găsește descrierea unui proces exemplificator de revizuire externă a unei agenții.

Registrul agențiilor de asigurare externă a calității care activează în Europa

ENQA s-a angajat, încă înainte de reuniunea ministerială de la Berlin din 2003, să elaboreze în cooperare cu factorii interesați competenți un Registru european al agențiilor de asigurare a calității care să cuprindă agenții publice, private și tematice care desfășoară sau plănuiesc să desfășoare activități în Europa.

Registrul le va folosi instituțiilor de învățământ superior și guvernelor în măsura în care va identifica agențiile de asigurare a calității profesionale și credibile care își desfășoară activitatea în Europa. Acest interes este justificat în primul rând de complexitatea problemei recunoașterii diplomelor străine. Procedurile de recunoaștere ar fi consolidate dacă s-ar putea estima exact în ce măsură prestatorii au fost evaluați de către agenții recunoscute de asigurare a calității. În al doilea rând, devine din ce în ce mai posibil ca instituțiile de învățământ superior să dorească o evaluare de către agenții din afara țării. În acest context, instituțiilor de învățământ superior le-ar fi mai ușor dacă ar exista unui registru serios în care să poată identifica agențiile profesionale.

Astfel, atuu cel mai mare al registrului este valoarea sa informativă pentru instituții și alți factori interesați, registrul în sine putând deveni un instrument foarte util de atingere a obiectivului de transparență și compatibilitate în asigurarea externă a calității instituțiilor de învățământ superior.

Registrul trebuie să evidențieze nivelul de conformare al agențiilor înscrise cu standardele europene pentru agențiile de asigurare externă a calității. Cu toate acestea, trebuie subliniat faptul că scopul acestui raport nu este să propună registrul ca instrument de clasificare.

Registrul trebuie să fie deschis cererilor formulate de toate agențiile care prestează astfel de servicii în Europa, inclusiv cele cu sediul în afara Europei sau cele a căror activitate are caracter transnațional sau internațional. Agențiile vor fi încadrate în diferite secțiuni ale registrului: dacă au fost sau nu supuse unei revizuirii colegiale, dacă respectă sau nu standardele europene pentru agențiile de asigurare externă a calității și dacă își desfășoară activitatea strict pe plan național sau și în afara țării.

O posibilă structură a registrului ar fi deci următoarea:

Secțiunea 1. Agenții supuse revizuirii colegiale care se împart în următoarele categorii:

- Agenții naționale europene care au fost revizuite și îndeplinesc toate standardele europene pentru agențiile de asigurare externă a calității.

- Agenții naționale europene care au fost revizuite, dar nu îndeplinesc toate standardele europene pentru agențiile de asigurare externă a calității.

- Agenții ne-recunoscute pe plan național și agenții din afara Europei care își desfășoară activitatea în Europa, care au fost revizuite și îndeplinesc toate standardele europene pentru agențiile de asigurare externă a calității.

- Agenții ne-recunoscute pe plan național și agenții din afara Europei care își desfășoară activitatea în Europa, care au fost revizuite și nu îndeplinesc toate standardele europene pentru agențiile de asigurare externă a calității.

Secțiunea 2. Agenții ne-revizuite:

- Agenții europene recunoscute pe plan național, ne-recunoscute pe plan național și din afara Europei care nu au fost revizuite și, prin urmare, sunt înregistrate pe baza informațiilor cuprinse în cererea lor de includere în registru.

Prezentată sub formă de tabel, structura registrului este următoarea:

STRUCTURA PROPUSĂ PENTRU REGISTRU		Conforme standardele cu europene	Ne-conforme standardele europene	NE- REVIZUITE
Ag enții europene recunoscute național	Operatori naționali			
	Operatori transnaționali			
Ag enții europene național	ne-recunoscute			
Ag enții din afara Europei care își desfășoară activitatea în Europa				

O comisie a Registrului european va decide care sunt agențiile admise în registrul european. Comisia își va baza deciziile pe criteriul conformării cu standardele europene pentru agențiile de asigurare externă a calității, criteriu identificat din timpul revizuirii ciclice drept criteriu de înscriere în registru. Alte criterii vor trebui elaborate luând în considerare diversitatea sistemelor de învățământ superior.

Comisia va fi o structură ușoară, ne-birocrațică cu nouă membri numiți de EURASHE, ESIB, EUA, ENQA și organizații reprezentând angajatorii, sindicatele și organizațiile profesionale europene plus reprezentanți ai guvernelor. Acești membri vor acționa în nume propriu și nu ca reprezentanți mandatați ai organizațiilor care i-au numit. ENQA va îndeplini atribuțiile de secretariat pentru comisie, care se va reuni cel puțin de două ori pe an.

Una din primele sarcini ale comisiei Registrului european va fi să definească oficial cine este responsabil pentru registru.

O altă sarcină care îi revine imediat comisiei Registrului european este aceea de a stabili o procedură de contestație independentă și credibilă care să garanteze drepturile celor care au fost respinși sau care nu acceptă poziționarea lor în registru. Această procedură de contestație trebuie să facă parte din protocolul pe care comisia îl va redacta la puțin timp după ce devine funcțională.

Forumul consultativ european pentru asigurarea calității în învățământul superior

Începând cu întâlnirea de la Praga din 2001, grupul E4, alcătuit din ENQA, EUA, ESIB și EURASHE, s-a reunit în mod regulat pentru a își expune și discuta părerile în legătură cu Procesul Bologna și calitatea europeană în învățământul superior. Începând cu reuniunea de la Berlin din 2003, întâlnirile grupului E4 s-au concentrat în principal pe îndeplinirea mandatului acordat de miniștri legat de asigurarea calității în învățământul superior.

Această cooperare la nivel european s-a dovedit constructivă. În acest context, cele patru organizații au convenit ca un Forum consultativ european pentru asigurarea calității în învățământul superior să preia ștafeta de la grupul E4. Înființarea unui astfel de forum, în termeni practici, ar concretiza cooperarea care există deja între ENQA, EUA, EURASHE și ESIB, conferindu-i un caracter durabil. Forumul ar funcționa în primul rând cu rol consultativ pentru principalii factori interesați europeni reunind dispozițiile actuale ale celor patru organizații, conform cărora fiecare își finanțează propriile cheltuieli și participări fără a se crea o nouă structură administrativă. Pe termen mai lung, forumul va trebui să includă și reprezentanți ai pieței forței de muncă.

4. Perspective de viitor și provocări

Prezentul raport conține propuneri și recomandări care au fost elaborate și susținute de actorii europeni cheie din domeniul asigurării calității în învățământul superior. Chiar existența raportului stă mărturie a faptului că s-a ajuns la o înțelegere comună într-un domeniu în care o astfel de înțelegere poate fi privită cu scepticism, date fiind diferitele interese aflate în joc. Propunerile oferă un nivel sporit de transparență, siguranță și informație despre învățământul superior atât studenților cât și societății în general. Ele oferă de asemenea instituțiilor de învățământ superior mijloace de recunoaștere și de consolidare a credibilității și ocazia de a își demonstra disponibilitatea de a asigura un nivel înalt de calitate în contextul unui mediu din ce în ce mai competitiv și mai sceptic. Cât despre agențiile de asigurarea calității, propunerile le permit o creștere a calității și credibilității și le conectează mai eficient la o comunitate profesională europeană mai largă.

Propunerile vor rămâne simple propuneri dacă nu sunt însoțite de o strategie de implementare eficientă. În cazul în care sunt aprobate de miniștri la Bergen, se vor lua măsuri imediate în vederea începerii implementării unora din elementele cheie ale acestui raport. Lucrul la Registrul agențiilor de asigurarea calității este proiectat să înceapă în a doua jumătate a lui 2005, Registrul urmând să fie disponibil online în 2006. Secretariatul ENQA a prevăzut resursele necesare în acest scop. După reuniunea ministerială, ENQA va lua inițiativele concrete necesare pentru înființarea comisiei Registrului european. Comisia își va începe activitatea stabilind oficial cine este responsabil pentru registru și redactând un protocol pe baza rezultatelor preliminare obținute de ENQA în primăvara lui 2005. Se anticipează că prima revizuire ciclică va avea loc în cursul anului 2005.

Forumul consultativ european pentru asigurarea calității în învățământul superior va fi una din primele inițiative. Astfel, rezultatele reuniuni ministeriale de la Bergen, și înființarea Forumului vor fi tema principală a întâlnirii dintre ENQA și partenerii săi din grupul E4, din iunie 2005. În plus, va fi discutată și cooperarea viitoare cu alți factori interesați cum ar fi reprezentanții pieței forței de muncă. ENQA a stabilit și o întâlnire cu alte rețele europene de asigurarea calității înainte de următoarea Adunare Generală a (ENQA), din septembrie 2005.

Faptul că anumite propuneri conținute în acest raport vor putea fi implementate ușor nu înseamnă că integrarea celorlalte propuneri va fi o sarcină facilă. Adoptarea pe scară largă, de către

instituții și agenții, a standardelor de asigurare internă și externă a calității va lua mai mult timp deoarece depinde de cât de dispuse sunt statele semnatare, cu sisteme de învățământ superior puternice și cu tradiție, să se schimbe și să evolueze. Propunerile de standarde de asigurare internă a calității vor reprezenta o provocare pentru anumite instituții de învățământ superior, mai ales acolo unde tradiția asigurării calității este nouă, pe cale de dezvoltare sau unde nevoile studenților și pregătirea acestora pentru a intra pe piața forței de muncă nu sunt înrădăcinate în cultura instituțională. La fel, standardele de asigurare externă a calității și cele pentru agențiile de asigurare a calității vor obliga toți participanții, în special agențiile, să se autoevalueze cu atenție și să își raporteze practicile la așteptările europene. Noua procedură de revizuire ciclică vine, așadar, la momentul oportun. Numai în momentul în care se vor vedea beneficiile adoptării standardelor, acestea vor fi acceptate general.

Funcționarea EHEA se bazează pe faptul că învățământul superior național constituie responsabilitatea fiecărei țări, iar acest lucru presupune și autonomie în probleme de asigurare externă a calității. Din acest motiv, raportul de față nu este și nu poate fi prescriptiv, ci face recomandări și propuneri în spiritul respectului reciproc între profesioniști; experți care provin din instituțiile de învățământ superior inclusiv studenți, ministere și agenții de asigurarea calității. Unele state semnatare ar putea dori să garanteze prin legi și hotărâri administrative standardele și procesul de revizuire. Altele ar putea avea nevoie de mai mult timp pentru a studia oportunitatea unei asemenea măsuri, punând în balanță avantajele schimbării și punctele forte ale status quo-ului. Forumul consultativ european pentru asigurarea calității în învățământul superior s-ar putea dovedi spațiul ideal pentru a discuta, dezbate și trage învățăminte din idei noi, experiențe ale altor sisteme și asemănări și deosebiri între experiențele naționale.

Pe scurt, sarcina ENQA, a partenerilor săi din grupul E4 și altor factori interesați este una semnificativă și plină de provocări în anii care urmează. În consecință, raportul stabilește clar că finalizarea acestuia nu este echivalentă cu îndeplinirea obiectivului de la Bologna privind o dimensiune de asigurarea calității în EHEA. Rămâne încă mult de lucru pentru a respecta recomandările din raport și pentru a se asigura cultura calității necesară, atât în sânul instituțiilor de învățământ superior cât și al agențiilor de asigurare externă a calității. Demersul lansat de mandatul de la Berlin, va necesita o atenție continuă și flexibilitate dacă dorim să ne furnizeze o dimensiune europeană complet funcțională de asigurare a calității în EHEA.

Un spațiu european al învățământului superior cu instituții de învățământ superior puternice, autonome și eficiente și o conștiință reală a importanței calității și standardelor, a unor bune revizuri colegiale de calitate, unor agenții de asigurare a calității credibile, unui registru eficient și unei cooperări sporite cu alți factori cheie, cum ar fi angajatorii, a devenit acum posibil, iar propunerile din raport vor constitui etape importante pentru transformarea acestei viziuni în realitate.

Anexă: Revizuirea ciclică a agențiilor de asigurare a calității – un model teoretic

Modelul prezentat mai jos este un exemplu de proces de revizuire externă a unei agenții de asigurare externă a calității. Este vorba de un exemplu de proces posibil, al cărui scop este identificarea [gradului de] conformare a agențiilor de asigurare a calității cu standardele Europene. Cu toate acestea, trebuie notat că obiectivul este pedagogic și general. Din acest motiv, gradul de detaliere este mare, fiind, foarte probabil, mai mare decât cel perceput ca necesar în revizuirile colegiale individuale ale unei agenții date. Rezultă că procesul prezentat aici nu trebuie considerat în nici un caz ca un standard în sine. Mai mult, folosirea termenului „evaluare” acoperă aici obiectivele și procesele date. Termeni ca „acreditare” sau „audit” ar fi putut fi de asemenea folosiți.

Procesul acoperă următoarele elemente:

- formularea termenilor de referință și a protocolului de revizuire;
- desemnarea și numirea grupului de experți;
- autoevaluarea de către agenție;
- vizita la fața locului;
- raportarea.

1. Termenii de referință

Termenii de referință trebuie să stipuleze obiectivele revizuirii în termenii perspectivelor și intereselor (ale) autorităților, factorilor interesați și agenției însăși. Toate sarcinile și activitățile agenției trebuie să fie desfășurate în așa fel încât să fie evident că nu există „nicio agendă ascunsă”.

2. Autoevaluarea

2.1 DOCUMENTAȚIA SOLICITATĂ AGENȚIEI CA BAZĂ A REVIZUIRII

Anumite informații generale pertinente sunt necesare pentru înțelegerea contextului în care agenția activează. Secțiunea ar trebui să conțină:

2.1.1 O scurtă descriere a sistemului național de învățământ superior, inclusiv:

- structura diplomelor;
- structura instituțională;
- procedurile și părțile implicate în elaborarea de noi subiecte, programe și instituții;
- alte proceduri de asigurare a calității;
- statutul instituțiilor de învățământ superior în relație cu statul

2.1.2 Un scurt istoric al agenției respective și al evaluării învățământului superior în general:

- declarația de misiune;
- originea agenției ([înființată de către] guvern, instituții de învățământ superior, altele)
- descrierea cadrului legal și a altor reglementări oficiale privind agenția (de exemplu, legi, ordine ministeriale sau decrete).
- finanțarea agenției;
- acordarea dreptului de a iniția evaluări;
- organizarea internă a agenției; inclusiv procedurile de desemnare și alcătuire a consiliului;
- alte responsabilități ale agenției, în afara de evaluarea învățământului superior;
- activități internaționale ale agenției, inclusiv acorduri oficiale precum și alte activități, de exemplu: participări la conferințe, grupuri de lucru și schimburi de personal.
- rolul agenției în monitorizarea evaluărilor: consecințe și sancțiuni.

2.2 ACTIVITĂȚI DE ASIGURARE EXTERNĂ A CALITĂȚII DESFĂȘURATE DE AGENȚIE

Agenția trebuie să demonstreze că desfășoară în mod regulat activități de asigurare externă a calității pentru instituții sau programe de învățământ superior. Asigurarea externă a calității poate presupune activități de examinare, acreditare, revizuire, audit sau evaluare, acestea trebuind să facă parte din atribuțiile principale ale agenției. Prin „regulat” se înțelege că evaluările sunt planificate

conform unei proceduri sistematice și că un număr de evaluări au fost efectuate în ultimii doi ani. Demonstrația ar trebui să includă:

- o descriere a câmpului metodologic al agenției;
- o evidență a numărului de evaluări a calității efectuate și a numărului de unități evaluate;

2.3 METODA DE EVALUARE APLICATĂ DE AGENȚIE

2.3.1 Documentație generală

Este necesară o descriere a desfășurării unei evaluări și altor chestiuni fundamentale, pentru a se putea determina dacă funcționarea agenției se bazează pe proceduri metodologice transparente. Descrierea trebuie să includă:

- procedurile de informare și de comunicare cu instituțiile evaluate;
- strategia agenției privind participarea studenților;
- procedurile legate de stabilirea termenilor de referință/ obiectivele operaționale ale unei evaluări date;
- cadrul evaluării (criterii pre-definite, acte normative, niveluri de performanță (benchmarks) pe subiect, standarde profesionale, obiective(1e) declarate ale instituției evaluate);
- măsura în care elementele metodologice sunt modificate în cazul anumitor revizurii.

2.3.2 Elemente de metodologie

Este necesară o descriere din care să reiasă că metodologia pe care o folosește agenția este dinainte definită și publică, și că rezultatele revizurii sunt publice. Metodologia include:

- o procedură de autoevaluare sau o procedură echivalentă de către subiectul dat al evaluării;
- o procedură de evaluare externă de către un grup de experți și vizite la fața locului la decizia agenției;
- publicarea unui raport cu rezultate publice;

De asemenea, agenția poate să conceapă și să aplice și alte metodologii adecvate unor obiective specifice. Deciziile și rapoartele agenției trebuie să fie consecvente, în termeni de principii și cerințe, chiar dacă aprecierile sunt emise de grupuri diferite.

Dacă agenția ia decizii de evaluare, există o procedură de contestație. Această metodologie este aplicată în funcție de nevoile agențiilor.

Dacă agenția emite recomandări și/sau hotărâri condiționate, aceasta are la dispoziție o procedură de monitorizare pentru verificarea rezultatelor.

2.3.3 Descrierea rolului grupului de experți externi.

Descrierea rolului grupului de experți externi trebuie să includă:

- procedurile de desemnare și numire a experților, inclusiv criteriile utilizate pentru experți internaționali și reprezentanții factorilor interesați, cum ar fi angajatorii și studenții;
- metode de informare și formare a experților;
- întâlniri între experți: numărul, obiectul și calendarul, în raport cu ansamblul procesului de evaluare;
- diviziunea muncii între agenție și experți;
- rolul personalului agenției în cadrul evaluărilor;
- identificarea și desemnarea membrilor personalului agenției responsabili cu evaluarea.

2.3.4 Documentația

Sunt necesare mai multe descrieri ale procedurilor de adunare a documentației pentru a determina procedurile agenției legate de autoevaluare și vizite la fața locului.

2.3.4.1 Descrierea procedurilor de autoevaluare

Această descriere trebuie să includă:

- descrierea conținutului liniilor directe furnizate de agenție;
- consiliere procedurală furnizată de agenție;
- cerințele de alcătuire a echipelor de autoevaluare, inclusiv rolul studenților;
- formarea și informarea echipelor de autoevaluare;
- timpul avut la dispoziție pentru efectuarea autoevaluării.

2.3.4.2 Descrierea procedurilor legate de vizita la fața locului

Această descriere trebuie să includă:

- chestionarele/protocoalele de interviu;
- principiile de selecție a participanților/intervistaților (categorii sau participanți specifici);
- principiile pentru stabilirea duratei vizitei;
- numărul de întâlniri și durata lor medie;

- documentarea întâlnirilor (internă/externă, procese verbale, transcrieri etc.);
- metode de lucru ale grupului de experți externi.

2.3.4.3 Rapoartele

Documentația trebuie să conțină următoarele informații despre rapoarte:

- obiectul raportului;
- procedura de redactare a raportului (personalul agenției sau experții);
- formatul raportului (concept și lungime);
- conținutul raportului (descriere completă sau numai analiză/recomandări);
- mecanismul de feedback din partea părților evaluate la raportul preliminar;
- publicarea procedurilor și politicilor (de exemplu, relația cu mass-media);
- monitorizarea imediată (de exemplu, seminarii și conferințe);
- activități de monitorizare pe termen lung (de exemplu, evaluări sau vizite de monitorizare).

2.3.5 Procedura de contestație

Agenția trebuie să prezinte procedura de contestare a deciziilor sale și să arate cum răspunde această metodologie nevoilor agenției. Trebuie să fie evident din documentație în ce măsură procedura de contestație se bazează pe un proces de audiere, prin care agenția oferă părții evaluate o modalitate de a comenta și pune sub semnul întrebării rezultatele evaluării.

De fapt, agenția trebuie să demonstreze că procedura de contestație oferă părții evaluate ocazia de a se exprima asupra rezultatelor evaluării.

2.4 DOCUMENTAȚIE SUPLIMENTARĂ

Această documentație suplimentară trebuie să includă (o) descrierea folosirii sondajelor, materialului statistic sau a altor tipuri de documentație care nu au fost menționate altundeva. Acest material trebuie să fie public.

2.5 PROCEDURI DE ASIGURARE INTERNĂ A CALITĂȚII ÎN AGENȚII

Agenția trebuie să demonstreze că deține mecanisme de asigurare internă a calității aliniate la cele stipulate în standardele europene pentru agențiile de asigurare externă a calității.

2.6 CONSIDERAȚII FINALE

O analiză a punctelor tari și punctelor slabe ale agenției, a oportunităților și amenințărilor este indispensabilă pentru a își demonstra capacitatea de adaptare la noile cerințe și tendințe, respectiv de a

își îmbunătăți permanent activitățile păstrând în același timp un cadru metodologic și de conducere solide și credibile.

3. LINII DIRECTOARE PENTRU GRUPUL DE EXPERȚI EXTERNI

Aceste linii directoare descriu așteptările legate de grupul de experți externi. Ele cuprind recomandări privind:

- desemnarea și organizarea generală;
- vizita la fața locului;
- redactarea raportului.

Așa cum este descris mai sus, agenția în curs de revizuire trebuie să furnizeze un raport de autoevaluare redactat conform prevederilor liniilor directoare. Acesta trebuie înaintat grupului de evaluatori externi cu cel puțin o lună înainte de vizită.

3.1 DESEMNAREA GRUPULUI DE EXPERȚI EXTERNI

Această secțiune se referă la desemnarea experților care vor efectua revizuirea. Grupul de experți externi trebuie să aibă următoarea componență:

- unul sau doi experți în asigurarea calității (internaționali);
- reprezentant al instituțiilor de învățământ superior (național);
- membru student (național);
- membru din rândul factorilor interesați (de exemplu, un angajator, național).

Unul dintre acești experți trebuie să fie ales președinte al grupului de experți externi.

De asemenea, se recomandă ca grupul să fie completat cu o persoană independentă de agenție care va funcționa ca secretar.

Desemnarea experților se poate face de către agenții, factorii interesați sau autoritățile locale; pentru a asigura însă credibilitatea și onestitatea revizuirii este esențial ca sarcina de a desemna experții să fie acordată unui terț din afara agenției implicate. Acest terț ar putea fi, de exemplu, ENQA sau o agenție neimplicată în proces. La baza desemnării experților trebuie să se afle declarațiile lor de independență. Cu toate acestea, agenția în curs de revizuire trebuie să aibă posibilitatea de a contesta componența finală a grupului.

3.2 VIZITA LA FAȚA LOCULUI

Pentru vizita la fața locului trebuie să existe un protocol similar celui care urmează:

Se recomandă ca vizita să dureze două-trei zile, inclusiv pregătirea și monitorizarea, în funcție de cât de bine cunoaște comisia de revizuire externă agenția revizuită și contextul de funcționare al acesteia. În ziua precedentă vizitei, grupul se va reuni și va cădea de acord asupra temelor relevante ale vizitei. Scopul vizitei la fața locului este validarea autoevaluării. Ghidurile de interviuri trebuie redactate din această perspectivă.

Vizita poate include întâlniri separate cu membri ai Consiliului agenției, conducerii, personalului, cu experți, patronat/ factori interesați cheie și reprezentanți ai instituțiilor evaluate de la nivelul conducerii cât și membri ai comisiilor interne de autoevaluare.

3.3 REDACTAREA RAPORTULUI

În afara respectării termenilor generali de referință, raportul trebuie să sublinieze precis conformarea cu standardele europene pentru agențiile de asigurare externă a calității, așa cum se specifică în protocolul de autoevaluare, și să pună accentul pe posibile recomandări în vederea unor îmbunătățiri viitoare.

După vizită, grupul de experți externi, asistat de secretar, va redacta raportul. Versiunea finală trebuie adresată agenției revizuite pentru verificarea eventualelor erori factuale.

Aceasta este a treia ediție a „Standardelor și liniilor directoare europene pentru asigurarea calității în Spațiul european al învățământului superior”, redactate de ENQA în cooperare cu EUA, EURASHE și ESIB și susținute de miniștrii învățământului din statele semnatare ale Procesului Bologna în cadrul reuniunii de la Bergen din mai 2005. Raportul original a fost ajustat la formatul actual al ENQA.