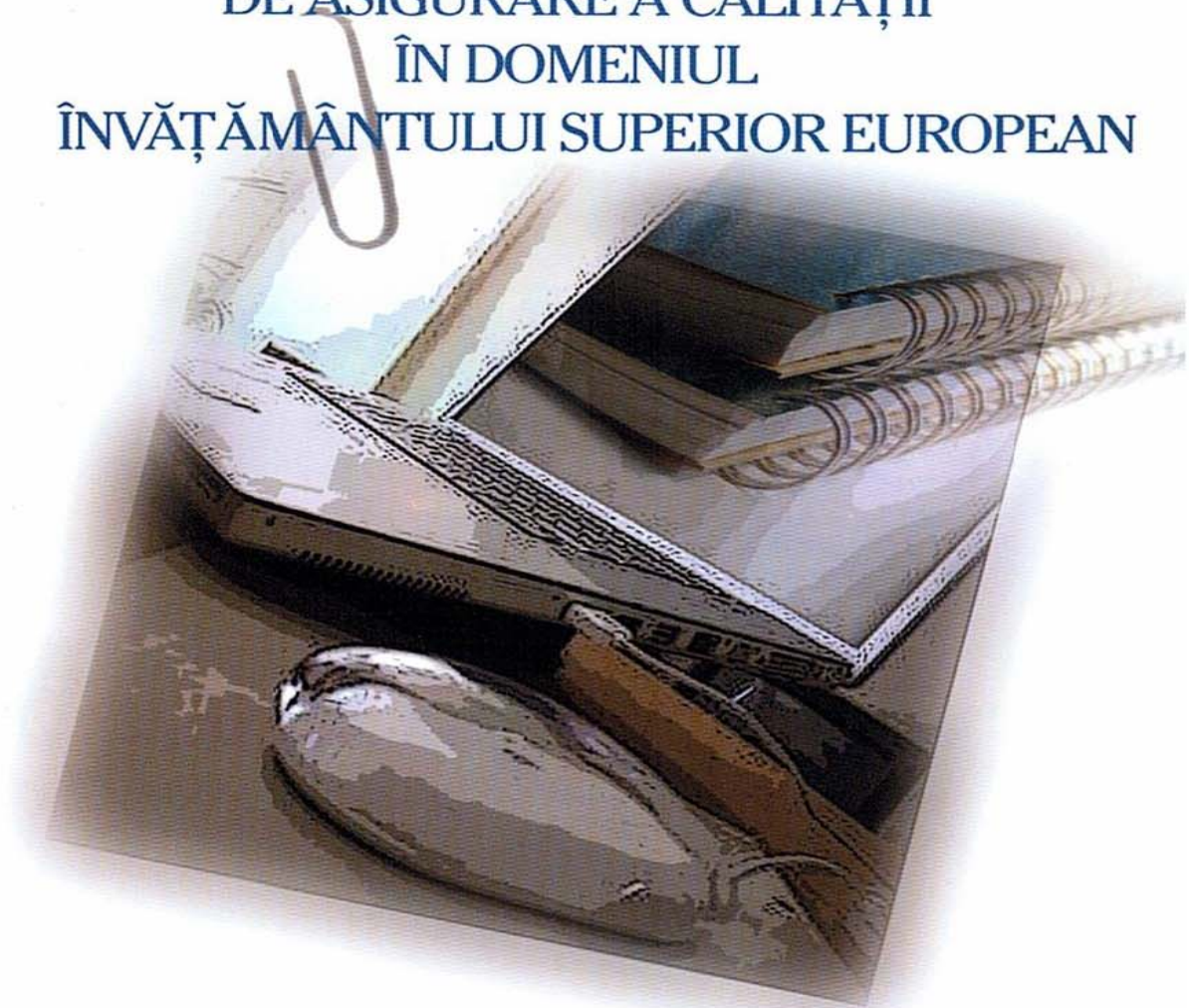


ENQA

*report on Standards and Guidelines
for Quality Assurance in the European Higher
Education Area*

STANDARDE ȘI RECOMANDĂRI
DE ASIGURARE A CALITĂȚII
ÎN DOMENIUL
ÎNVĂȚĂMÂNTULUI SUPERIOR EUROPEAN



Quality Assessment

enqa

Consiliul Național de Evaluare Academică și Acreditare



Asigurarea calității în instituțiile de învățământ superior - una dintre cerințele formulate de Procesul Bologna în vederea realizării Ariei europene a învățământului superior și cercetării științifice - constituie una

dintre prioritățile apropiatului an universitar pentru comunitatea noastră academică. Cu atât mai mult cu cât demersurile inițiate de ministerul de resort în acest sens, și care vor fi aplicate din acest an după retușurile substanțiale cerute de comisiile de învățământ ale celor două Camere parlamentare, se află într-o etapă foarte avansată.

Importanța deosebită a hotărârilor ce urmează a fi luate în perioada imediat următoare pentru realizarea unei reale calității a educației în universitățile noastre, impune cunoașterea exactă a cerințelor cărora ministerul, universitățile și, nu în ultimul rând, studenții trebuie să le facă față.

În acest context, informarea corectă a tuturor actorilor și decidenților cu setul de standarde și recomandări menite să contribuie cu adevărat la asigurarea calității devine o necesitate, mai ales pentru luarea celor mai constructive decizii atât pentru întregul sistem de învățământ, cât și pentru conservarea valorilor și experienței dobândite până acum de instituția abilitată cu asigurarea acestui parametru esențial învățământului, dar și pentru îmbunătățirea portofoliului acestuia cu cele mai oportune măsuri care să contribuie la progresul domeniului. Iată tot atâtea argumente care motivează hotărârea Consiliului Național de Evaluare Academică și Acreditare de a publica, sub auspiciile revistei „Actualitatea Academică” acest „set convențional de standarde, proceduri și recomandări pentru asigurarea calității” realizat de Asociația europeană pentru asigurarea calității în învățământul superior.

*Standarde
și recomandări
de asigurare
a calității
în domeniul
învățământului
superior european*

enqa

Asociația europeană pentru asigurarea calității
în învățământul superior

Cuvânt

În Comunicatul de la Berlin, din 19 septembrie 2003, miniștrii statelor semnatare ale Procesului de la Bologna au invitat Rețeaua europeană pentru asigurarea calității în învățământul superior (*European Network for Quality Assurance in Higher Education, ENQA*), „prin intermediul membrilor ei, în cooperare cu EUA, EURASHE și ESIB”, să elaboreze „un set convențional de standarde, proceduri și directive pentru asigurarea calității” și să „caute modalități de asigurare a unui sistem adecvat de revizie efectuată de «egali» pentru agențiile sau organismele de asigurare a calității și/sau de acreditare, și să prezinte miniștrilor raportul în 2005, prin intermediul Grupului de urmărire a activității din cadrul Procesului de la Bologna”. De asemenea, miniștrii au cerut ca ENQA să țină cont de „cunoștințele acumulate de alte asociații și rețele de asigurare a calității”.

Raportul de față reprezintă rezultatul acestui mandat și este asumat de toate organizațiile menționate în acea secțiune a Comunicatului. Faptul că s-a ajuns la consens se datorează spiritului de cooperare și respect reciproc care a caracterizat discuțiile dintre toți actorii implicați. Prin urmare, doresc să cuprind în mulțumirile mele și EUA, EURASHE și ESIB, alături de agențiile membre ale ENQA, pentru aportul constructiv și extrem de prețios la acest proces.

Acest raport de adresează miniștrilor europeni ai învățământului. Însă ne așteptăm ca el să aibă o circulație mai largă printre cei interesați de asigurarea calității în învățământul superior. Sperăm ca raportul să le fie util acestor cititori și să-i inspire.

Trebuie să subliniem faptul că raportul nu reprezintă decât o primă treaptă din ceea ce se pare că va fi o cale lungă și, poate, dificilă, spre stabilirea unui set general acceptat de valori fundamentale, așteptări și aspecte deontologice legate de calitate și de asigurarea ei, de către instituții și agenții din întreaga Arie europeană a învățământului superior (*European Higher Education Area, EHEA*). Pentru a realiza o dimensiune europeană deplin funcțională a asigurării calității în EHEA va trebui ca activitatea inițiată de mandatul de la Berlin să fie dezvoltată în continuare. Dacă se poate face aceasta, atunci multe alte obiective ale Procesului de la Bologna vor fi și ele îndeplinite. Toți cei care s-au implicat până acum sunt nerăbdători să contribuie la succesul acestei activități.

Christian Thune
Președintele ENQA

Februarie 2005

Rezumat

Acest raport a fost elaborat de Asociația europeană pentru asigurarea calității în învățământul superior (ENQA)¹, prin intermediul membrilor ei, pe baza consultării și cooperării cu EUA, ESIB și EURASHE și a discuțiilor cu diferite rețele pertinente. El reprezintă rezultatul dublului mandat primit de ENQA prin Comunicatul de la Berlin din septembrie 2003, de a elabora „un set convențional de standarde, proceduri și directive pentru asigurarea calității” și de a „căuta modalități de asigurare a unui sistem adecvat de revizie efectuată de «egali» pentru agențiile sau organismele de asigurare a calității și/sau de acreditare”.

Raportul are patru capitole. Capitolul introductiv despre context, scopuri și principii este urmat de capitolele despre standarde și directive pentru asigurarea calității², despre un sistem de revizie efectuată de «egali» pentru agențiile de asigurare a calității și despre perspective și dificultăți.

Principalele rezultate și recomandări ale raportului sunt următoarele:

- Vor exista standarde europene pentru asigurarea internă și externă a calității și pentru agențiile de asigurare externă a calității.
- Agențiile europene de asigurare a calității vor trebui să se supună unor controale ciclice la intervale de cinci ani.
- Se va pune accentul pe caracterul subsidiar, controalele fiind asumate pe plan național atunci când este posibil.
- Va fi creat un registru european (*European Register*) al agențiilor de asigurare a calității.

- Un Comitet al registrului european (*European Register Committee*) va avea rol de cenzor (*gatekeeper*) în privința includerii în registru a agențiilor.

- Va fi creat un For consultativ european pentru asigurarea calității în învățământul superior (*European Consultative Forum for Quality Assurance in Higher Education*).

Atunci când recomandările vor fi transpuse în fapt:

- Va crește consecvența asigurării calității în Domeniul european al învățământului superior (EHEA), prin folosirea standardelor și directivelor convenționale.

- Instituțiile de învățământ superior și agențiile de asigurare a calității din întreg EHEA vor putea folosi puncte de referință comune pentru asigurarea calității.

- Registrul va ușura identificarea agențiilor experte și credibile.

- Vor fi consolidate procedurile de recunoaștere a specializărilor.

- Va crește gradul de credibilitate a activității agențiilor de asigurare a calității.

- Se va intensifica schimbul de păreri și de experiență între agenții și alte părți interesate importante (printre care se numără instituțiile de învățământ superior, studenții și reprezentanții pieței muncii), prin intermediul activității Forului consultativ european pentru asigurarea calității în învățământul superior.

- Va crește încrederea reciprocă între instituții și agenții.

- Va fi sprijinită tendința de recunoaștere reciprocă.



Lista concisă a standardelor europene de asigurare a calității

Această listă a standardelor europene de asigurare a calității în învățământul superior este extrasă din capitolul 2 al raportului și prezentată aici pentru comoditatea trimiterilor. Ea nu cuprinde recomandările însoțitoare. Standardele sunt organizate în trei grupe – asigurarea internă a calității în instituțiile de învățământ superior, asigurarea externă a calității în învățământul superior și asigurarea calității în cadrul agențiilor de asigurare externă a calității.

Partea 1: Standarde și recomandări 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 asociate acestea pentru asigurarea calității și standardelor programelor și burselor. De asemenea, ele trebuie să se dedice în mod explicit dezvoltării unei culturi care recunoaște importanța calității și a asigurării calității în activitatea lor. Pentru aceasta, instituțiile trebuie să elaboreze și să transpună în fapt o strategie de creștere continuă a calității. Strategia, politica și procedurile trebuie să aibă un statut oficial și să fie publice. Acestea trebuie să includă și rolul jucat de studenți și de alte părți interesate.

1.2

Aprobarea, monitorizarea și re-vizia periodică a programelor și a burselor: Instituțiile trebuie să aibă mecanisme oficiale de aprobare, control periodic și monitorizare a programelor și a burselor.

1.3

Evaluarea studenților: Studenții trebuie să fie evaluați pe baza criteriilor regulamentelor și procedurilor publicate, aplicate în mod consecvent.

1.4

Asigurarea calității personalului didactic: Instituțiile trebuie să dispună de modalități prin care să se asigure că personalul implicat în pregătirea studenților are calificarea și competența necesare. Aceste modalități trebuie să fie puse la dispoziția persoanelor care efectuează reviziile externe și trebuie să fie prezentate în rapoarte.

1.5

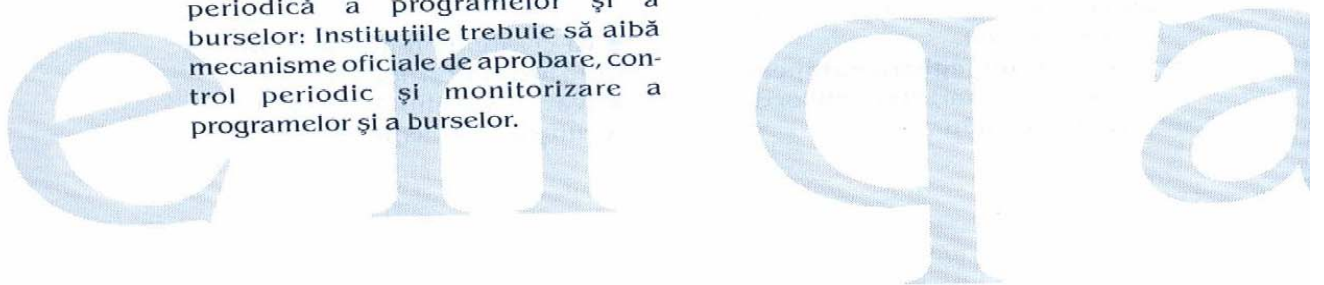
Resursele pentru pregătirea și îndeplinirea cerințelor studenților: Instituțiile trebuie să vegheze ca resursele disponibile pentru îndeplinirea cerințelor legate de pregătirea studenților să fie adecvate fiecărui program oferit.

1.6

Sistemele de informare: Instituțiile trebuie să culegă, să analizeze și să folosească informațiile relevante pentru managementul eficient al programelor lor de studii și al altor activități.

1.7

Informarea publicului: Instituțiile trebuie să publice în mod regulat informații cantitative și calitative actuale și imparțiale despre programele și bursele pe care le oferă.



Partea a 2-a: Standarde europene pentru asigurarea externă a calității în învățământul superior

2.1

Folosirea procedurilor de asigurare internă a calității: Procedurile de asigurare externă a calității trebuie să țină cont de eficiența proceselor de asigurare internă a calității descrise în Partea 1 a Standardelor și recomandărilor europene.

2.2

Elaborarea proceselor de asigurare externă a calității: Scopurile și obiectivele proceselor de asigurare a calității trebuie să fie stabilite înainte de elaborarea proceselor însăși, de către toți responsabilii (printre care se numără și instituțiile de învățământ superior) și trebuie să fie publicate, descriind procedurile folosite.

2.3

Criteriile deciziilor: Orice decizii oficiale luate ca rezultat al activității de asigurare externă a calității trebuie să se bazeze pe criterii explicite, publicate, care sunt aplicate în mod consecvent.

2.4

Procese adecvate scopului: Toate procesele asigurării externe a calității trebuie să fie proiectate astfel încât să fie potrivite pentru îndeplinirea scopurilor și obiectivelor stabilite.

2.5

Prezentarea rapoartelor: Trebuie publicate rapoarte, care să fie redactate într-un stil limpede și ușor accesibil cititorilor interesați. Deciziile sau recomandările care apar în ele trebuie să fie ușor de găsit.

2.6

Procedurile de urmărire a activității: Procesele de asigurare a calității

care conțin recomandări pentru acțiuni sau care duc la elaborarea unui plan de acțiune trebuie să aibă o procedură predeterminată de urmărire a activității care să fie transpusă în fapt în mod consecvent.

2.7

Controalele periodice: Asigurarea externă a calității instituțiilor și/sau programelor trebuie să fie efectuată ciclic. Durata ciclului și procedurile de control folosite trebuie să fie bine definite și publicate dinainte.

2.8

Analizele la scara sistemului: Agențiile de asigurare a calității trebuie să elaboreze din când în când rapoarte concise în care sunt descrise și analizate rezultatele generale ale controalelor, evaluărilor etc. efectuate de ele.

Partea a 3-a : Standarde europene pentru agențiile de asigurare externă a calității

3.1

Folosirea procedurilor de asigurare externă a calității în învățământul superior: Asigurarea externă a calității de către agenții trebuie să țină cont de prezența și de eficiența proceselor de asigurare externă a calității descrise în Partea a 2-a a Standardelor și recomandărilor europene.

3.2

Statutul oficial: Agențiile trebuie să fie recunoscute oficial de către organismele de stat competente din Aria europeană a învățământului superior ca agenții cu responsabilități în asigurarea externă a calității și trebuie să fie stabilite pe o bază juridică. Ele trebuie să se conformeze cerințelor jurisdicției în cadrul căreia operează.

3.3

Activitățile: Agențiile trebuie să efectueze în mod regulat activități de asigurare externă a calității (la nivel de instituții sau de programe).

3.4

Resursele: Agențiile trebuie să aibă resurse adecvate și proporționale, atât umane cât și financiare, care să le permită să organizeze și să desfășoare în mod eficient procesul/procesele de asigurare externă a calității, cu rezerve adecvate pentru dezvoltarea proceselor și procedurilor lor.

3.5

Caietul de sarcini: Activitatea agențiilor trebuie să aibă scopuri și obiective limpezi și explicite, prezentate într-un caiet de sarcini public.

3.6

Independența: Agențiile trebuie să fie independente, astfel încât să aibă responsabilitate autonomă pentru operațiuni, iar concluziile și recomandările din rapoartele lor să nu poată fi influențate de terți, cum ar fi instituțiile de învățământ superior, ministerele sau alte părți interesate.

3.7

Criteriile de asigurare externă a calității și procesele utilizate de agenții:

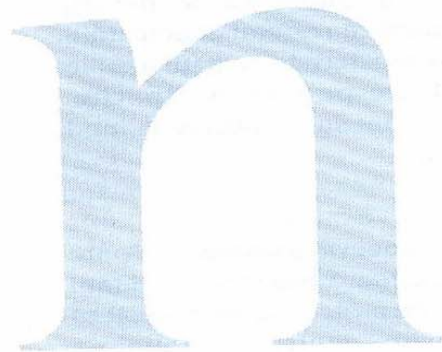
Procesele, criteriile și procedurile folosite de agenții trebuie să fie stabilite anterior și să fie publice. În mod normal, aceste procese ar trebui să includă:

- o procedură de autoevaluare – sau echivalentă – a subiectului procesului de asigurare a calității;
- o evaluare externă de către un grup de experți, care să includă, dacă este cazul, (a) prezența unui membru/unor membri din rândul studenților și (b) vizitarea obiectivului, în funcție de decizia agenției;
- publicarea unui raport în care să apară deciziile, recomandările sau alte rezultate oficiale;

- o procedură de verificare (control), pentru analizarea măsurilor luate de subiectul procesului de asigurare a calității în lumina recomandărilor din raport.

3.8

Procedurile legate de responsabilitate: Agențiile trebuie să dispună de proceduri legate de propria responsabilitate.



1 Adunarea generală a ENQA a confirmat pe 4 noiembrie 2004 transformarea fostei Rețele europene în Asociația europeană.

2 În acest raport, termenul „asigurarea calității” include procesele de evaluare, acreditare și auditare.

Contextul, scopurile și principiile

În Comunicatul de la Berlin, din 19 septembrie 2003, miniștrii statelor semnatare ale Procesului de la Bologna au invitat ENQA, „prin intermediul membrilor ei, în cooperare cu EUA, EURASHE și ESIB”, să elaboreze „un set convențional de standarde, proceduri și recomandări pentru asigurarea calității” și să „caute modalități de asigurare a unui sistem adecvat de evaluare efectuată de „egali” pentru agențiile sau organismele de asigurare a calității și/sau de acreditare, și să prezinte miniștrilor raportul în 2005, prin intermediul Grupului de urmărire a activității din cadrul Procesului de la Bologna”. De asemenea, miniștrii au cerut ca ENQA să țină cont de „cunoștințele acumulate de alte asociații și rețele de asigurare a calității”.

ENQA s-a bucurat de această ocazie de a-și aduce o contribuție importantă la dezvoltarea dimensiunii europene de asigurare a calității și, prin aceasta, de a sluji scopurile Procesului de la Bologna.

Lucrarea a implicat numeroase organizații și grupuri de interes. În primul rând, membrii ENQA au muncit foarte mult. Ei au participat la grupurile de lucru, și rapoartele preliminare au fost elemente importante pe agenda adunărilor generale ENQA din iunie și noiembrie 2004. În al doilea rând, Asociația universitară europeană (*European University Association, EUA*), Asociația europeană a instituțiilor de învățământ superior (*European Association of Institutions*

in Higher Education, EURASHE), Uniunile naționale ale studenților din Europa (*National Unions of Students in Europe, ESIB*) și Comisia Europeană au participat și ele, prin intermediul întrunirilor regulate din „Grupul E4”. În al treilea rând, contactul cu contribuțiile altor rețele, cum ar fi Consorțiul european pentru acreditare (*European Consortium for Accreditation, ECA*) și Rețeaua agențiilor de asigurare a calității din Europa centrală și estică (*Central and Eastern European Network of Quality Assurance Agencies, CEE Network*), a fost deosebit de prețios în procesul de schițare a raportului. În sfârșit, ENQA și partenerii ei și-au folosit la maximum contactele și experiențele internaționale individuale și, astfel, au asigurat prezența perspectivelor internaționale relevante în această operațiune.

Asigurarea calității în învățământul superior nu este în nici un caz o problemă strict europeană. Întreaga lume manifestă un interes din ce în ce mai mare față de calitate și de standarde, reflectând atât dezvoltarea rapidă a învățământului superior, cât și costurile lui la nivel de stat și la nivel particular. Prin urmare, pentru ca Europa să-și poată îndeplini obiectivul de a deveni cea mai dinamică și expertă zonă economică din lume (Strategia de la Lisabona) este nevoie ca învățământul superior european să dovedească faptul că ia în serios calitatea programelor și a burselor pe care le oferă și că este gata



să pună în practică mijloacele de asigurare și de demonstrare a acestei calități. Inițiativele și exigențele care răsar și în interiorul, și în exteriorul Europei, în legătură cu această internaționalizare a învățământului superior cer un răspuns. Gradul de implicare a tuturor celor care au participat la elaborarea acestor propuneri ne face optimiști în privința realizării unei dimensiuni cu adevărat europene a asigurării calității, care să mărească atractivitatea ofertelor educaționale ale EHEA.

La baza propunerilor din acest raport stau mai multe principii, descrise amănunțit în cele două capitole care se ocupă de cele două părți ale mandatului de la Berlin. Există însă câteva principii fundamentale pe care se bazează întreaga lucrare:

- interesele studenților, precum și ale angajatorilor și ale societății, mai general, față de un învățământ superior de bună calitate;
- importanța fundamentală a autonomiei instituționale, moderată de recunoașterea faptului că aduce cu ea mari responsabilități;
- necesitatea ca asigurarea externă a calității să fie adecvată acestui scop și să nu impună instituțiilor decât cheltuielile corespunzătoare și necesare pentru îndeplinirea obiectivelor ei.

EHEA, cu cele 40 de state ale ei, este caracterizată de diversitatea sistemelor politice, sistemelor de învățământ superior, tradițiilor socio-culturale și educaționale, limbilor, aspirațiilor și așteptărilor. Aceasta face ca o concepție unică, nediferențiată, despre calitate, standarde și asigurarea calității în învățământul superior să fie nepotrivită. În lumina acestei diversități, considerată în general una dintre mândriile Europei, raportul respinge o viziune îngustă despre standarde, normativă și cu formulare foarte strictă. Atât în privința standardelor, cât și a directivelor, se preferă principiul generic, nu cerința specifică. Motivul opțiunii este

convingerea că sunt mai multe șanse ca această viziune să ducă, în primul rând, la o acceptare pe scară largă, și să ofere o bază mai solidă pentru reunirea diferitelor comunități de învățământ superior din EHEA. Standardele generice ar trebui să intre într-o rezonanță generală la nivelul național¹ al majorității statelor semnatare. Însă una dintre consecințele principiului generic este faptul că standardele și recomandările se concentrează mai mult pe ceea ce ar trebui făcut decât pe modalitatea de a o face. Astfel, raportul include probleme de procedură, dar dă prioritate standardelor și recomandărilor, mai ales în capitolul 2.

În sfârșit, trebuie să subliniem faptul că obținerea acordului în privința acestui raport nu este același lucru cu îndeplinirea obiectivului din Procesul de la Bologna, dimensiunea asigurării calității în EHEA. Va fi nevoie de eforturi mai mari pentru a transpune în fapt recomandările din raport și a asigura cultura implicită a calității în cadrul instituțiilor de învățământ superior și al agențiilor de asigurare externă a calității.

¹Pe tot parcursul raportului, termenul „național” include contextul regional în privința agențiilor de asigurare a calității, contextele și autoritățile naționale etc.

Standarde și recomandări europene

Mandatul dat de miniștri, de a elabora „un set convențional de standarde, proceduri și recomandări pentru asigurarea calității”, a pus câteva probleme importante. „Asigurarea calității” este un termen generic din învățământul superior, care poate fi interpretat în mai multe feluri. Nici una dintre definiții nu poate acoperi toate circumstanțele. Tot așa, cuvântul „standarde” este folosit în diferite feluri pe ansamblul Europei, de la enunțarea unor cerințe reglementatoare, definite cu strictețe, până la descrieri mai generalizate ale aspectelor deontologice. De asemenea, cuvintele au sensuri foarte diferite în contextele locale ale sistemelor naționale de învățământ superior.

În plus, însuși procesul de redactare a evidențiat, chiar în cadrul comunității de asigurare a calității, prezența unor diferențe fundamentale între concepțiile despre relația care

este bine să fie stabilită între instituțiile de învățământ superior și evaluatorii lor externi. Unele agenții, în principal dintre cele care acreditează programe sau instituții, consideră că asigurarea externă a calității ține în esență de „protecția consumatorului”, și că trebuie să se stabilească o distanță clară între agenția de asigurare a calității și instituțiile de învățământ superior a căror activitate o evaluează, în vreme ce alte agenții consideră că scopul principal al asigurării externe a calității este oferirea de sfaturi și de îndrumări în vederea îmbunătățirii standardelor și calității programelor de studii și specializărilor asociate acestora. În al doilea caz se cere stabilirea unei relații strânse între evaluatori și evaluați. Există și agenții care doresc să adopte o poziție intermediară, încercând să echilibreze responsabilitatea cu îmbunătățirile.

Și nu numai agențiile de asigurare a calității au păreri diferite despre aceste probleme. Interesele instituțiilor de învățământ superior nu coincid întotdeauna cu cele ale organizațiilor reprezentative studențești, primele căutând să obțină un grad înalt de autonomie cu un nivel minim de reglementare sau evaluare externă (și aceasta la nivelul întregii instituții), celelalte dorind ca responsabilitatea instituțiilor să fie publică, prin intermediul inspecției frecvente la nivel de programe sau de specializări.

În sfârșit, standardele și recomandările se leagă doar de cele trei cicluri ale învățământului superior descrise în Declarația de la Bologna și nu sunt proiectate pentru a acoperi aria de cercetare sau managementul instituțional general.

Fundalul standardelor și recomandărilor

Această secțiune a raportului conține un set de standarde și recomandări propuse pentru asigurarea calității în EHEA. Standardele și directivele sunt proiectate astfel încât să poată fi aplicate tuturor instituțiilor de învățământ superior și agențiilor de asigurare a calității din Europa, indiferent de structura, funcția și mărimea lor sau sistemul național în care sunt amplasate. Așa cum am menționat anterior, nu a fost considerată adecvată includerea unor „proceduri” detaliate în recomandările din acest capitol al raportului, întrucât procedurile sunt o parte importantă a autonomiei lor. Instituțiile și agențiile însele, în cadrul contextelor individuale, vor stabili consecințele procedurale ale adopției standardelor din acest raport.

Ca punct de pornire, standardele și directivele își asumă spiritul „Declarației de la Graz din iulie 2003” a Asociației universitare europene (EUA), în care se afirmă că „scopul dimensiunii europene a asigurării calității este promovarea încrederii

reciproce și creșterea transparenței, respectând, în același timp, diversitatea contextelor naționale și a ariilor disciplinelor”. În conformitate cu Declarația de la Graz, standardele și recomandările din acest raport recunosc prioritatea sistemelor naționale de învățământ superior, importanța autonomiei instituțiilor și agențiilor în cadrul acestor sisteme naționale și cerințele caracteristice ale diferitelor discipline academice. În plus, standardele și recomandările se bazează în mare parte pe experiența dobândită din desfășurarea proiectului-pilot coordonat de ENQA „*Transnational Evaluation Project*” (TEEP), în cadrul căruia au fost investigate, pe trei discipline, implicațiile operaționale ale unui proces transnațional european de evaluare a calității.

La elaborarea standardelor și directivelor s-a ținut cont și de studiul de convergență a calității, publicat de ENQA în martie 2005, în care au fost examinate motivele diferențelor dintre concepțiile naționale despre asigurarea externă a calității și constrângerile legate de convergența lor. Mai mult, ele reflectă afirmația făcută de miniștri în Comunicatul de la Berlin, că „în conformitate cu principiul autonomiei instituționale, principala răspundere pentru asigurarea calității în învățământul superior revine fiecărei instituții, și aceasta oferă baza pentru responsabilitatea reală a sistemului academic în structura de calitate națională”. Prin urmare, s-a căutat ca în aceste standarde și recomandări să existe un echilibru între crearea și dezvoltarea culturilor calității interne și rolul pe care l-ar putea juca procedurile de asigurare externă a calității.

În plus, standardele și recomandările s-au inspirat mai ales din „Codul deontologic” publicat în decembrie 2004 de Consorțiul european pentru acreditare (ECA) și din alte perspective incluse în „Declarația despre setul convențional de standarde, proceduri și recomandări la nivel european” (aprilie

2004) și „Declarația despre controalele efectuate de «egali» în asigurarea calității și în legătură cu agențiile de acreditare” (aprilie 2004) emise de ESIB, „Poziția politicii de asigurare a calității în contextul Comunicatului de la Berlin” (aprilie 2004) a EUA și „Declarația de principii despre Procesul de la Bologna” (iunie 2004) a EURASHE. În sfârșit, a fost inclusă o perspectivă internațională, prin compararea standardelor de asigurare externă a calității cu „Directivele deontologice” transpuse în fapt de rețeaua internațională INQAAHE.

Introducere la Părțile 1 și 2: Standarde și recomandări europene de asigurare internă și externă a calității în învățământul superior

Standardele și recomandările pentru asigurarea internă și externă a calității pe care le prezentăm mai jos sunt destinate instituțiilor de învățământ superior și agențiilor de asigurare a calității care operează în cadrul EHEA și acoperă domenii-cheie legate de calitate și de standarde.

Scopul acestor standarde și recomandări este să ofere o sursă de sprijin și îndrumare atât instituțiilor de învățământ superior, pentru a-și dezvolta propriile sisteme de asigurare a calității, cât și agențiilor care efectuează asigurarea externă a calității, precum și să contribuie la stabilirea unui cadru de referință comun care să poată fi folosit în aceeași măsură de instituții și de agenții. Scopul acestor standarde și directive nu este să impună practicile și nici nu trebuie să fie interpretate ca obligatorii sau imuabile.

În unele țări din EHEA, Ministerul Educației sau organismul echivalent răspunde de unele dintre zonele acoperite de aceste standarde și recomandări. Acolo unde este cazul, acel

minister sau organism trebuie să vegheze ca mecanismele adecvate de asigurare a calității să fie în vigoare și supuse reviziilor independente.

Principii fundamentale

Standardele și directivele se bazează pe câteva principii fundamentale despre asigurarea calității, atât internă, cât și externă, în cadrul EHEA. Acestea sunt:

- instituțiile care oferă învățământ superior sunt principalii responsabili de calitatea serviciilor oferite și de asigurarea acestei calități;
- trebuie să fie protejate interesele societății legate de calitatea și standardele învățământului superior;
- trebuie să crească nivelul calității programelor academice pentru studenți și pentru alți beneficiari ai învățământului superior din întregul EHEA;
- trebuie să existe structuri instituționale eficiente în cadrul cărora să poată fi oferite și sprijinite aceste programe academice;
- în procesele de asigurare a calității au mare importanță transparența și folosirea competenței externe;
- trebuie să fie promovată o cultură a calității în instituțiile de învățământ superior;
- trebuie să se elaboreze procese prin care instituțiile de învățământ superior să-și poată demonstra responsabilitatea, inclusiv responsabilitatea față de investirea fondurilor de stat și particulare;
- asigurarea calității legată de responsabilitate este perfect compatibilă cu asigurarea calității legată de îmbunătățiri;
- instituțiile trebuie să-și poată demonstra calitatea pe plan local și internațional;
- procesele folosite nu trebuie să reprime diversitatea și înnoirea.



Scopurile standardelor și recomandărilor

Scopurile standardelor și recomandărilor sunt următoarele:

- să crească nivelul educației oferite studenților în instituțiile de învățământ superior din cadrul EHEA;
- să sprijine instituțiile de învățământ superior în managementul și creșterea calității și, în consecință, să le ajute să-și justifice autonomia instituțională;
- să creeze în activitatea lor o bază pentru agențiile de asigurare a calității;
- să facă asigurarea externă a calității mai transparentă și mai ușor de înțeles de către toți cei implicați.

Obiectivele standardelor și recomandărilor

Obiectivele standardelor și recomandărilor sunt următoarele:

- să sprijine dezvoltarea unor instituții de învățământ superior care favorizează realizările intelectuale și educative dinamice;
- să ofere instituțiilor de învățământ superior și agențiilor de resort o sursă de sprijin și îndrumare în dezvoltarea propriei culturi de asigurare a calității;
- să informeze și să ridice nivelul așteptărilor instituțiilor de învățământ superior, studenților, angajatorilor și altor părți interesate față de procesele și rezultatele învățământului superior;
- să contribuie la crearea unui cadru de referință comun pentru oferta de învățământ superior și asigurarea calității în EHEA.

Asigurarea externă a calității

Standardele și recomandările propuse în acest raport oferă un rol important asigurării externe a calității. Forma acesteia se deosebește de la sistem la sistem și poate include diferite tipuri de evaluări instituționale; evaluarea de discipline sau de programe; acreditarea la nivel de disciplină, program sau instituție; sau o combinație a acestora. Eficiența maximă a acestor evaluări externe depinde în mare măsură de existența unei strategii explicite de asigurare internă a calității, cu obiective specifice, precum și de folosirea în instituții a unor mecanisme și metode care vizează îndeplinirea acestor obiective.

Asumându-și asigurarea calității, agențiile externe pot viza mai multe obiective, printre care se numără:

- protejarea standardelor academice naționale în învățământul superior;
- acreditarea unor programe și/sau instituții;
- protejarea utilizatorilor;
- oferirea oficială a unor informații (cantitative și calitative) verificate în mod independent despre programe sau instituții;
- creșterea nivelului calității.

Activitățile agențiilor europene de asigurare a calității trebuie să reflecte cerințele juridice, sociale și culturale ale jurisdicțiilor și mediilor în care operează. Standardele europene legate de asigurarea calității agențiilor de asigurare a calității însăși sunt prezentate în Partea a 3-a a acestui capitol.

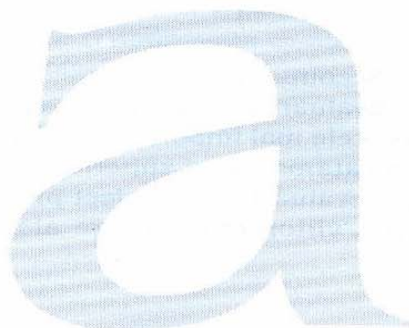
Procesele desfășurate de agențiile de asigurare a calității depind, așa

cum se cuvine, de scopurile acestora și de rezultatele care sunt așteptate de la ele. Dintre procedurile adoptate de aceste agenții, cele care vizează în principal creșterea nivelului calitativ pot fi foarte diferite de cele a căror funcție este în primul rând cea de a oferi o solidă „protecție a consumatorului”. Standardele prezentate mai jos reflectă practicile deontologice fundamentale în asigurarea externă a calității din întreaga Europă, dar nu încearcă să ofere îndrumare minuțioasă în privința obiectului examinării sau modului în care trebuie să se desfășoare activitățile de asigurare a calității. Aceste lucruri țin de autonomia națională, cu toate că schimbul de informații între agenții și autorități duce deja la apariția unor elemente convergente.

Totuși, există câteva principii deontologice generale ale proceselor de asigurare externă a calității:

- trebuie să fie respectată autonomia instituțională;
- pe primul plan în procesele de asigurare externă a calității trebuie să se afle interesele studenților și ale altor părți interesate, cum ar fi reprezentanții pieței muncii;
- de câte ori este posibil, trebuie să fie folosite rezultatele propriilor activități de asigurare internă a calității desfășurate de instituții.

„Recomandările” oferă informații suplimentare despre aspectele deontologice și, în unele cazuri, explică mai detaliat sensul și importanța standardelor. Cu toate că recomandările nu sunt parte integrantă a standardelor, acestea trebuie să fie luate în considerație împreună cu ele.



Partea 1: Standarde și recomandări europene de asigurare internă a calității în instituțiile de învățământ superior

1.1 Politica și procedurile de asigurare a calității

Scopul:

Instituțiile trebuie să aibă o politică și proceduri asociate acesteia pentru asigurarea calității și standardelor programelor și burselor. De asemenea, ele trebuie să se dedice în mod explicit dezvoltării unei culturi care recunoaște importanța calității și a asigurării calității în activitatea lor. Pentru aceasta, instituțiile trebuie să elaboreze și să transpună în fapt o strategie de creștere continuă a calității.

Strategia, politica și procedurile trebuie să aibă un statut oficial și să fie publice. Acestea trebuie să includă și rolul jucat de studenți și de alte părți interesate.

Recomandări:

Politicile și procedurile oficiale creează un cadru în care instituțiile de învățământ superior se pot dezvolta și pot monitoriza eficiența sistemelor lor de asigurare a calității. Ele contribuie, de asemenea, la apariția încrederii publice în autonomia instituțională. Politicile conțin declarațiile de intenții și principalele mijloace prin care acestea vor fi concretizate. Îndrumarea în privința procedurilor poate oferi informații mai detaliate despre căile prin care se transpune în fapt politica și oferă un punct de referință

util celor care trebuie să cunoască aspectele practice ale aplicării procedurilor.

Declarația de principii ar trebui să includă:

- relația dintre învățământ și cercetare în instituția respectivă;
- strategia instituției în privința calității și standardelor;
- organizarea sistemului de asigurare a calității;
- responsabilitățile legate de asigurarea calității pe care le au departamentele, școlile, facultățile și alte unități instituționale și persoane;
- implicarea studenților în asigurarea calității;
- modalitățile de transpunere în fapt, de monitorizare și de revizuire a politicii.

Pentru realizarea EHEA este extrem de important ca toate nivelurile instituțiilor să se dedice asigurării unor rezultate clare și explicit prevăzute ale programelor acestora, ca personalul instituțiilor să fie pregătit, dornic și capabil să ofere pregătire și sprijin în pregătire, care să ajute studenții să ajungă la acele rezultate, și să existe o recunoaștere deplină, oportună și palpabilă a contribuției celor din rândurile personalului care dovedesc măiestrie, nivel înalt de calificare și de dăruire. Toate instituțiile de învățământ superior trebuie să aspire la creșterea nivelului educației pe care o oferă studenților lor.

1.2 Aprobarea, monitorizarea și revizia periodică a programelor și a burselor

Scopul:

Instituțiile trebuie să aibă mecanisme oficiale de aprobare, control periodic și monitorizare a programelor și a burselor.

Recomandări:

Activitățile eficiente de asigurare a calității, care fac ca programele să fie bine structurate, monitorizate per-

manent și revizuite periodic - asigurând astfel continua lor adecvare și actualitate - dau mai multe șanse de se câștiga și de a se păstra încrederea în învățământul superior a studenților și a altor părți interesate.

Asigurarea calității programelor și burselor ar trebui să includă:

- elaborarea și publicarea rezultatelor învățării care au fost prevăzute în mod explicit;
- o deosebită atenție acordată proiectării și conținutului curriculumelor și programelor;
- necesitățile specifice ale diferitelor modalități de oferire a pregătirii (de exemplu, de zi, cu frecvență redusă, la distanță, electronic) și tipurile de învățământ superior (universitar, profesional, de calificare);
- disponibilitatea resurselor pentru pregătirea adecvată;
- proceduri oficiale de aprobare a programelor de către alt corp didactic decât cel care aplică programele;
- monitorizarea progresului și realizărilor studenților;
- revizii ale programelor efectuate la intervale regulate (incluzând membrii comisiei externe);
- *feed-back* permanent din partea angajatorilor, reprezentanților pieței muncii și altor organizații pertinente;
- implicarea studenților în activitățile de asigurare a calității.

1.3 Evaluarea studenților

Scopul:

Studenții trebuie să fie evaluați pe baza criteriilor regulamentelor și procedurilor publicate, aplicate în mod consecvent.

Recomandări:

Evaluarea studenților este una dintre cele mai importante elemente ale învățământului superior. Rezultatele evaluării au un efect profund asupra viitoarelor cariere ale stu-

denților. Prin urmare, este important ca evaluarea să fie efectuată de fiecare dată cu profesionalism și să țină cont de cunoștințele bogate despre procesele de testare și de examinare care au fost acumulate.

Procedurile de evaluare a studenților ar trebui să îndeplinească următoarele criterii:

- să fie proiectate pentru a măsura gradul de însușire a rezultatelor învățării care au fost prevăzute și a altor obiective ale programelor;
- să fie adecvate scopului lor, fie el de diagnosticare, de formare sau de recapitulare;
- să aibă criterii de notare clare, care să fie publicate;
- să fie aplicate de persoane care înțeleg rolul evaluării în procesul prin care studenții dobândesc cunoștințele și abilitățile asociate cu specializarea vizată;
- atunci când este posibil, să nu se bazeze pe judecata unui singur examinator;
- să țină cont de toate consecințele posibile ale reglementărilor legate de examinare;
- să aibă reglementări clare în privința absențelor studenților - îmbolnăvirii sau alte circumstanțe atenuante;
- să asigure efectuarea evaluărilor în siguranță, în conformitate cu procedurile stabilite de instituția respectivă;
- să fie supuse verificării administrative, pentru a asigura acuratețea procedurilor.

În plus, studenții trebuie să primească informații clare despre strategia de evaluare aplicată în programul respectiv, despre examinările sau alte metode de evaluare la care vor fi supuși, despre ceea ce se așteaptă de la ei și despre criteriile care vor fi aplicate în evaluarea performanței lor.

1.4 Asigurarea calității personalului didactic

Scopul:

Instituțiile trebuie să dispună de modalități prin care să se asigure că personalul implicat în pregătirea studenților are calificarea și competența necesare. Aceste modalități trebuie să fie puse la dispoziția persoanelor care efectuează reviziile externe și trebuie să fie prezentate în rapoarte.

Recomandări:

Profesorii sunt una dintre cele mai importante resurse ale învățării care este disponibilă majorității studenților. Este important ca persoanele care îi învață pe alții să stăpânească deplin materia predată, să aibă abilitățile și experiența necesare pentru a le transmite în mod eficient studenților cunoștințele lor într-o gamă de contexte de învățare și să poată primi un *feed-back* al propriei performanțe. Instituțiile trebuie să se asigure că procedurile de recrutare și de numire a personalului lor includ o modalitate de asigurare că personalul nou are cel puțin nivelul minim necesar de competență. Personalului didactic trebuie să i se ofere ocazii de a-și dezvolta capacitatea de predare și el trebuie încurajat să-și aprecieze abilitățile. Instituțiile trebuie să ofere profesorilor incompetenți ocazii de a-și aduce abilitățile la un nivel acceptabil și trebuie să dispună de mijloace de a se dispensa de serviciile lor dacă se dovedesc în continuare ineficienți.

1.5 Resursele pentru pregătirea și îndeplinirea cerințelor studenților

Scopul:

Instituțiile trebuie să vegheze ca resursele disponibile pentru îndeplinirea cerințelor legate de pregătirea studenților să fie adecvate fiecărui program oferit.

Recomandări:

În afară de profesori, studenții mai au și alte resurse care îi sprijină în pregătire. Gama acestora merge de la reursele fizice, cum sunt bibliotecile sau facilitățile computerizate, până la sprijinul uman – tutori, consilieri și alte tipuri de sfătuitori. Resursele pentru pregătire și alte mecanisme de sprijin trebuie să fie foarte accesibile studenților, să fie proiectate în funcție de trebuințele lor și să fie sensibile la *feed-back* din partea celor care folosesc serviciile oferite. Instituțiile trebuie să monitorizeze, să revizuiască și să crească în mod sistematic eficiența serviciilor de sprijin puse la dispoziția studenților lor.

1.6 Sistemele de informare

Scopul:

Instituțiile trebuie să culegă, să analizeze și să folosească informațiile relevante pentru managementul eficient al programelor lor de studii și al altor activități.

Recomandări:

Autocunoașterea instituțională este punctul de pornire a asigurării eficiente a calității. Este important ca instituțiile să aibă mijloace de culegere și de analizare a informațiilor despre propriile activități. În lipsa acestora, ele nu pot ști ce merge bine și ce trebuie să fie schimbat, sau care sunt rezultatele practicilor inovatoare.

Sistemul de informare despre calitate, necesar fiecărei instituții, depinde într-o anumită măsură de condițiile locale, dar trebuie să acopere cel puțin următoarele aspecte:

- progresul studenților și ratele de succes;
- posibilitatea de angajare a absolvenților;
- mulțumirea studenților față de programele în care se încadrează;
- eficiența profesorilor;
- profilul populației studențești;
- resursele pentru învățare disponibile și costul lor;

- indicatorii-cheie ai performanței instituției înseși.

Este utilă, de asemenea, auto-compararea instituțiilor cu alte organizații similare din cadrul EHEA și din afara lui. Aceasta le permite să-și extindă gama cunoștințelor despre sine și să găsească modalități posibile de îmbunătățire a performanței lor.

1.7 Informarea publicului

Scopul:

Instituțiile trebuie să publice în mod regulat informații cantitative și calitative actuale și imparțiale despre programele și bursele pe care le oferă.

Recomandări:

În îndeplinirea rolului lor public, instituțiile de învățământ superior au obligația să ofere informații despre programele pe care le oferă, rezultatele care au fost prevăzute, diplomele pe care le acordă, procedurile de predare, de învățare și de evaluare pe care le aplică, precum și perspectivele de pregătire oferite studenților lor. Informațiile publicate pot să includă, de asemenea, opiniile și locurile de muncă ale foștilor studenți și profilul populației studențești actuale. Aceste informații trebuie să fie exacte, imparțiale și foarte accesibile, și nu trebuie să fie folosite doar în scopuri de marketing. Instituția trebuie să se asigure că ele sunt conforme cu propriile așteptări din punct de vedere al obiectivității.

Partea a 2-a: Standarde și recomandări europene de asigurare externă a calității în învățământul superior

2.1 Folosirea procedurilor de asigurare internă a calității

Scopul:

Procedurile de asigurare externă a calității trebuie să țină cont de eficiența proceselor de asigurare internă a calității descrise în Partea I a Standardelor și recomandărilor europene.

Recomandări:

Standardele de asigurare internă a calității din Partea I oferă o bază solidă procesului de asigurare externă a calității. Este important ca propriile politici și proceduri interne ale instituțiilor să fie evaluate cu atenție în cursul procedurilor externe, pentru a determina măsura în care sunt respectate standardele.

Dacă instituțiile de învățământ superior sunt capabile să dovedească eficiența propriilor procese de asigurare internă a calității, și dacă aceste procese asigură în mod adecvat calitatea și standardele, procesele de evaluare externă pot fi mai puțin laborioase.

2.2 Elaborarea proceselor de asigurare externă a calității

Scopul:

Scopurile și obiectivele proceselor de asigurare a calității trebuie să fie stabilite înainte de elaborarea proceselor însăși, de către toți responsabilii (printre care se numără și instituțiile de învățământ superior) și trebuie să fie publicate, descriind procedurile folosite.

Recomandări:

Pentru a asigura claritatea scopului și transparența procedurilor, metodele de asigurare externă a

calității trebuie să fie proiectate și elaborate printr-un proces care implică părțile interesate, printre care se numără instituțiile de învățământ superior. Procedurile acceptate în final trebuie să fie publicate și trebuie să conțină enunțarea explicită a scopurilor și obiectivelor proceselor, precum și o descriere a procedurilor care trebuie să fie folosite.

Întrucât asigurarea externă a calității implică niște eforturi din partea instituțiilor implicate, trebuie să se efectueze o evaluare preliminară a impactului, pentru a se asigura că procedurile adoptate sunt adecvate și nu grevează mai mult decât este necesar activitatea normală a instituțiilor de învățământ superior.

2.3 Criteriile deciziilor

Scopul:

Orice decizii oficiale luate ca rezultat al activității de asigurare externă a calității trebuie să se bazeze pe criterii explicite, publicate, care sunt aplicate în mod consecvent.

Recomandări:

Deciziile oficiale luate de agențiile de asigurare a calității au un impact semnificativ asupra instituțiilor și programelor evaluate. În interesul echității și fiabilității, deciziile trebuie să se bazeze pe criterii care au fost publicate și care sunt interpretate în mod consecvent. Concluziile trebuie să se bazeze pe dovezi înregistrate, iar agențiile trebuie să dispună de modalități de moderare a concluziilor, dacă este cazul.

2.4 Procesele adecvate scopului

Scopul:

Toate procesele asigurării externe a calității trebuie să fie proiectate astfel încât să fie potrivite pentru îndeplinirea țelurilor și obiectivelor stabilite.

Recomandări:

Agențiile de asigurare a calității din cadrul EHEA utilizează procese diferite în scopuri diferite și în moduri diferite. Este extrem de important ca agențiile să aplice proceduri adecvate propriilor scopuri care au fost definite și publicate. Cu toate acestea, experiența a arătat că există unele elemente ale proceselor de control extern, folosite pe scară largă, care, pe lângă faptul că ajută la asigurarea validității, fiabilității și utilității lor, creează o bază a dimensiunii europene de asigurare a calității.

Dintre aceste elemente, sunt remarcabile următoarele:

- sublinierea faptului că experții care au activitate de asigurare externă a calității trebuie să dispună de abilitățile adecvate și să fie competenți pentru această sarcină;
- grija în alegerea experților;
- asigurarea unei informări sau pregătiri adecvate a experților;
- folosirea experților internaționali;
- participarea studenților;
- asigurarea că procedurile de revizie folosite sunt suficiente pentru a oferi dovezi adecvate pe care să se sprijine rezultatele și concluziile la care s-a ajuns;
- folosirea modelului de control: autoevaluare/vizitarea obiectivului/raportul preliminar/raportul publicat/urmărirea activității;
- recunoașterea importanței politicilor de creștere a nivelului instituțiilor ca element fundamental în asigurarea calității.

2.5 Prezentarea rapoartelor

Scopul:

Trebuie să se publice rapoarte, care să fie redactate într-un stil limpede și ușor accesibil cititorilor interesați. Deciziile sau recomandările care apar în ele trebuie să fie ușor de găsit.

Recomandări:

Pentru a asigura obținerea unor

beneficii maxime din procesele de asigurare externă a calității, este important ca rapoartele să se conformeze nevoilor identificate în cadrul categoriei de cititori vizată. Rapoartele sunt destinate, uneori, unor grupuri diferite de cititori, și trebuie să se acorde o mare atenție structurii, conținutului, stilului și tonului.

În general, rapoartele trebuie să fie structurate astfel încât să acopere descrierea, analiza (inclusiv dovezile relevante), concluziile și recomandările. Trebuie să existe o explicație preliminară suficientă pentru a-i permite cititorului nespecialist să înțeleagă scopurile reviziei, forma ei și criteriile pe care se bazează deciziile. Cititorul trebuie să poată găsi cu ușurință rezultatele principale, concluziile și recomandările.

Rapoartele trebuie să fie publicate într-o formă foarte accesibilă, și trebuie ca cititorii și utilizatorii rapoartelor (atât din cadrul instituției respective, cât și din afara ei) să aibă ocazia de a comenta utilitatea lor.

2.6 Procedurile de urmărire a activității

Scopul:

Procesele de asigurare a calității care conțin recomandări pentru acțiuni, sau care duc la elaborarea unui plan de acțiune, trebuie să aibă o procedură predeterminată de urmărire a activității care să fie transpusă în fapt în mod consecvent.

Recomandări :

Asigurarea calității nu se referă în principal la evenimente individuale supuse examinării externe: ea trebuie să se refere la eforturile continue de a munci mai bine. Asigurarea externă a calității nu se sfârșește odată cu publicarea raportului, și trebuie să includă o procedură organizată de urmărire a activității, care să asigure tratarea adecvată a recomandărilor, precum și elaborarea și transpunerea în fapt a planurilor de acțiune ne-

cesare. Aceasta ar putea implica întâlniri ulterioare cu reprezentanții instituțiilor sau ai programelor. Obiectivul este asigurarea că zonele identificate pentru îmbunătățire sunt tratate rapid și că este încurajată o și mai mare creștere a nivelului calitativ.

2.7 Reviziile periodice

Scopul:

Asigurarea externă a calității instituțiilor și/sau programelor trebuie să fie efectuată ciclic. Durata ciclului și procedurile de control folosite trebuie să fie bine definite și publicate dinainte.

Recomandări:

Asigurarea calității nu este un proces static, ci unul dinamic. Ea trebuie să fie continuă și nu „o dată în viață”. Nu se încheie odată cu primul control sau cu îndeplinirea procedurii oficiale de urmărire a activității. Ea trebuie să fie înnoită periodic. Controalele externe ulterioare trebuie să țină cont de progresele făcute de la evenimentul precedent. Procesul folosit în toate controalele externe de către fiecare agenție de asigurare a calității trebuie să fie definit clar, și eforturile cerute instituțiilor nu trebuie să fie mai mari decât este necesar pentru atingerea obiectivelor acestora.

2.8 Analizele la scara sistemului

Scopul:

Agențiile de asigurare a calității trebuie să elaboreze din când în când rapoarte concise în care sunt descrise și analizate rezultatele generale ale controalelor, evaluărilor etc. efectuate de ele.

Recomandări:

Toate agențiile de asigurare a calității culeg informații bogate despre programe individuale și/sau instituții, care oferă materialul pentru

analize structurate la nivelul sistemelor de învățământ superior. Aceste analize pot oferi informații foarte utile despre progrese, curente, aspecte deontologice noi și zone în care persistă greutățile sau deficiențele, și pot deveni instrumente utile pentru dezvoltarea politicii și creșterea nivelului calitativ. Agențiile trebuie să aibă în vedere includerea în activitatea lor a unei funcții de cercetare și dezvoltare, care să le ajute să obțină beneficii maxime din munca efectuată.

Introducere la Partea a 3-a: Standarde și recomandări europene pentru agențiile de asigurare externă a calității

Expansiunea agențiilor europene de asigurare externă a calității a fost masivă începând după 1990. În același timp, cooperarea și schimbul de informații dintre agenții în legătură cu cele mai bune practici a fost o parte integrantă a acestei dezvoltări. Încă din 1994/1995, așa-numitele Proiecte-pilot europene, inițiate de Comisia Europeană, au avut ca rezultat recunoașterea mutuală de către agenții a metodologiei fundamentale de asigurare a calității: agenții independente, autoevaluări, vizitarea obiectivelor externe și rapoarte publice, specificată în Recomandarea Consiliului EU din 1998 în privința asigurării calității în învățământul superior. Prin urmare, crearea ENQA, în 2000, a fost oficializarea firească a acestui progres în cooperare, și ENQA a reușit să construiască pe baza consensului de ultimă oră la care s-a ajuns în anii '90.

Standardele europene pentru agențiile de asigurare externă a calității pe care le prezentăm mai departe au fost elaborate pe baza acestui progres din scurta istorie a asigurării externe a calității în Europa. În plus, există efortul conștient ca standardele să nu fie nici prea detaliate, nici prea normative. Ele nu trebuie să îngreuească libertatea

agențiilor euro-pene de asigurare a calității de a reflecta în organizarea și în procesele lor, experiențele și așteptările naționale sau regionale. Totuși, standardele trebuie să asigure vizibilitatea și transparența profesionalismului, credibilității și integrității agențiilor pentru părțile interesate, și trebuie să facă vizibilă compara-bilitatea agențiilor, permițând realizarea dimensiunii europene necesare.

Trebuie să adăugăm că, astfel, standardele contribuie în mod firesc și la eforturile în direcția recunoașterii mutuale a agențiilor și a rezultatelor evaluărilor sau acreditărilor efectuate de acestea. Aceste eforturi au fost explorate în Rețeaua nordică de asigurare a calității în învățământul superior (*Nordic Quality Assurance Network in Higher Education, NOQA*) și fac parte din „Codul deontologic” al Consorțiului european pentru acreditare (ECA).

Au fost adăugate câteva „directive” (recomandări), pentru a oferi informații suplimentare despre aspectele deontologice și, în unele cazuri, pentru a explica mai detaliat înțelesul și importanța standardelor. Cu toate că recomandările nu sunt parte integrantă a standardelor, acestea trebuie să fie luate în considerație împreună cu ele.

Partea a 3-a: Standarde (și recomandări) europene pentru agențiile de asigurare externă a calității

3.1 Folosirea procedurilor de asigurare externă a calității în învățământul superior

Scopul:

Asigurarea externă a calității de către agenții trebuie să țină cont de prezența și de eficiența proceselor de asigurare externă a calității descrise în Partea a 2-a a Standardelor și recomandărilor europene.

Recomandări:

Standardele de asigurare externă a calității din Partea a 2-a oferă o bază solidă procesului de asigurare externă a calității. Standardele reflectă cele mai bune practici și experiențe acumulate în dezvoltarea asigurării externe a calității în Europa după 1990. Prin urmare, este important ca aceste standarde să fie integrate în procesele aplicate de agențiile de evaluare externă a calității instituțiilor de învățământ superior.

Standardele de asigurare externă a calității trebuie să constituie, împreună cu standardele de asigurare internă a calității, baza unei asigurări externe a calității profesionale și credibile a instituțiilor de învățământ superior.

3.2 Statutul oficial

Scopul:

Agențiile trebuie să fie recunoscute oficial de către organismele de stat competente din Aria europeană a învățământului superior ca agenții cu responsabilități în asigurarea externă a calității și trebuie să fie stabilite pe o bază juridică. Ele trebuie să se conformeze cerințelor jurisdicției în cadrul căreia operează.

3.3 Activitățile

Scopul:

Agențiile trebuie să efectueze în mod regulat activități de asigurare externă a calității (la nivel de instituții sau de programe).

Recomandări:

Acestea pot implica evaluarea, revizia, auditarea, estimarea, acreditarea sau alte activități similare, și trebuie să facă parte din activitățile principale ale agențiilor.

3.4 Resursele

Scopul:

Agențiile trebuie să aibă resurse adecvate și proporționale, atât umane cât și financiare, care să le permită să organizeze și să desfășoare în mod eficient procesul/procesele de asigurare externă a calității, cu rezerve adecvate pentru dezvoltarea proceselor și procedurilor lor.

3.5 Caietul de sarcini

Scopul:

Activitatea agențiilor trebuie să aibă scopuri și obiective limpezi și explicite, prezentate într-un caiet de sarcini care trebuie să fie public.

Recomandări:

Aceste caiete de sarcini trebuie să descrie scopurile și obiectivele proceselor de asigurare a calității aplicate de agenții, diviziunea muncii cu părțile interesate relevante din învățământul superior, în special cu instituțiile de învățământ superior, precum și contextul cultural și istoric al activității agențiilor. În caietele de sarcini trebuie să se arate clar că procesul de asigurare a calității este o activitate principală a agenției și că există o viziune sistematică în privința realizării scopurilor și obiectivelor acestuia. Trebuie să existe, de asemenea, o documentație care să demonstreze modul în care conținutul caietelor de sarcini este transformat într-o politică și un plan de management clare.

3.6 Independența

Scopul:

Agențiile trebuie să fie independente, astfel încât să aibă responsabilitate autonomă pentru operațiuni, iar concluziile și recomandările din rapoartele lor să nu poată fi influențate de terți, cum ar fi instituțiile de învățământ superior, ministerele sau alte părți interesate.

Recomandări:

O agenție trebuie să-și demonstreze independența prin măsuri cum ar fi:

- garantarea prin documente oficiale (de exemplu, acte juridice guvernamentale sau documente legislative) a independenței operaționale față de instituțiile de învățământ superior și de guverne;
- definirea și aplicarea procedurilor și metodelor, propunerea și numirea experților externi și determinarea rezultatelor proceselor de asigurare a calității în mod autonom, independent de organismele guvernamentale, de instituțiile de învățământ superior și de organele de influență politică;
- responsabilitatea față de rezultatele finale ale proceselor de asigurare a calității, chiar dacă părțile interesate relevante din învățământul superior, în special studenții/cei care învață, sunt consultați în cursul proceselor de asigurare a calității.

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

Scopul:

Procesele, criteriile și procedurile folosite de agenții trebuie să fie stabilite anterior și să fie publice.

În mod normal, aceste procese ar trebui să includă:

- o procedură de autoevaluare – sau echivalentă – a subiectului procesului de asigurare a calității;
- o evaluare externă de către un grup de experți, care să includă, dacă este cazul, (a) prezența unui membru/unor membri din rândul studenților și (b) vizitarea obiectivului, în funcție de decizia agenției;
- publicarea unui raport în care să apară deciziile, recomandările sau alte rezultate oficiale;
- o procedură de urmărire, pentru

analizarea măsurilor luate de subiectul procesului de asigurare a calității în lumina recomandărilor din raport.

Recomandări:

Agențiile pot elabora și aplica alte procese și proceduri în anumite scopuri.

Agențiile trebuie să acorde în permanență o mare atenție principiilor pe care le-au declarat și să se asigure că cerințele și procesele lor sunt gestionate cu profesionalism și că la deciziile și concluziile lor se ajunge într-un mod consecvent, chiar dacă deciziile sunt luate de colective diferite.

Agențiile care iau decizii oficiale în asigurarea calității, sau care trag concluzii cu consecințe oficiale, trebuie să dispună de o procedură legată de contestații. Natura și forma procedurii legate de contestații trebuie să fie determinate în funcție de organizarea fiecărei agenții.

3.8 Procedurile legate de responsabilitate

Scopul:

Agențiile trebuie să dispună de proceduri legate de propria responsabilitate.

Recomandări:

Aceste proceduri ar trebui să includă următoarele elemente:

1. Politica de asigurare a propriei calități, formulată într-un document publicat și prezentă în *site*-ul agenției.

2. Documentație care demonstrează că:

- procesele și rezultatele agenției reflectă sarcinile și scopurile ei legate de asigurarea calității;
- agenția dispune de un mecanism de evitare a conflictelor de interese în activitatea experților ei externi, și îl pune în aplicare;
- agenția dispune de mecanisme fiabile care asigură calitatea activităților și materialelor produse de subcontractanți, în cazul în care unele dintre elementele procedurilor de asigurare a calității sunt subcontractate de alte părți;
- agenția dispune de proceduri de asigurare internă a calității - printre care se numără un mecanism de *feed-back* intern (adică modalități de obținere a *feed-back*-ului de la propriul personal și consiliu de administrație), un mecanism de reflectare internă (adică modalități de reacție la recomandările interne și externe legate de îmbunătățirea activității) și un mecanism de *feed-back* extern (adică modalități de obținere a *feed-back*-ului de la experți și de la instituțiile inspectate, pentru dezvoltarea ulterioară) - pentru a-și documenta și sprijini propria dezvoltare și ameliorare.

3.9 O verificare externă ciclică obligatorie a activităților agenției cel puțin o dată la cinci ani.

Sistemul de control efectuat de "egali" pentru agențiile de asigurare a calității

23

La Berlin, miniștrii au cerut ca „ENQA, prin intermediul membrilor ei, în cooperare cu EUA, EURASHE și ESIB, să (...) caute modalități de asigurare a unui sistem adecvat de control efectuat de «egali» pentru agențiile sau organismele de asigurare a calității și/sau de acreditare”.

ENQA și partenerii ei au îndeplinit această cerință, viziunea lor despre mandat fiind că un sistem de control al agențiilor efectuat de «egali» trebuie să includă, pe lângă procesul propriu-zis de control efectuat de către aceștia, o examinare minuțioasă a standardelor pe care se poate întemeia verificarea. În plus, a existat un consens în privința faptului că verificarea agențiilor efectuată de «egali» trebuie să fie interpretată ca modalitatea fundamentală de a îndeplini obiectivul legat de transparența, vizi-

bilitatea și comparabilitatea calității agențiilor.

Prin urmare, propunerea principală a acestui raport este crearea unui Registru al agențiilor atestate pentru asigurarea externă a calității care operează în domeniul învățământului superior din Europa. Propunerea este, în esență, răspunsul la previziunea înmulțirii organismelor de asigurare a calității, dornice să profite de valoarea recunoașterii sau a acreditării. Experiența din alte părți arată că este dificil de controlat înmulțirea lor, însă Europa are o șansă, poate unică, de a exercita un control real asupra acestei piețe noi, nu pentru a proteja interesele agențiilor care există deja, ci pentru a se asigura că beneficiile asigurării calității nu sunt grevate de activitățile unor practicieni cu reputație proastă.

La elaborarea acestor propuneri

s-au avut în vedere, în primul rând, contextul european și cerințele lui. În același timp, s-a ținut cont de faptul că experiențe și procese similare se desfășoară pe plan internațional. Prin urmare, capitolul începe cu o scurtă analiză a experiențelor și inițiativelor internaționale relevante pentru elaborarea acestei părți a raportului. În continuare, este descris în linii mari sistemul propus pentru controlul efectuat de «egali», bazat pe principiul subsidiarității și pe standardele europene pentru agențiile de asigurare externă a calității. Această descriere duce la o prezentare a Registrului recomandat pentru agențiile de asigurare externă a calității care operează în Europa. Controlul efectuat de «egali» și faptul că agențiile se conformează standardelor europene joacă un rol fundamental în alcătuirea Registrului. În final, este propus un For consultativ european pentru asigurarea calității în învățământul superior.

Contextul internațional

Europa nu este singura zonă în care are loc o evoluție dinamică în domeniul asigurării calității învățământului superior. În această secțiune sunt descrise experiențe și inițiative ale unor organizații ca Rețeaua internațională a agențiilor de asigurare a calității din învățământul superior (*International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education*, INQAAHE), Asociația internațională a rectorilor (*International Association of University Presidents*, IAUP), Consiliul de acreditare în învățământul superior (*Council for Higher Education Accreditation*, CHEA) din SUA, OECD sau UNESCO. În procesul de elaborare a raportului de față s-a dovedit utilă activitatea legată de asigurare a calității desfășurată de aceste organizații. Chiar dacă experiențele internaționale nu au fost incluse direct în recomandările specifice, unele elemente-cheie internaționale sunt prezentate mai jos într-un mod care se leagă de recomandările din acest capitol.

Identificarea bunei calități și a aspectelor deontologice din activitatea agențiilor de asigurare externă a calității figurează de mai mulți ani pe agenda internațională. INQAAHE a propus în 1999, și după aceea, o marcă de calitate pentru agențiile de asigurare externă a calității, idee formulată inițial de IAUP, care să acopere nevoia instituțiilor de învățământ superior de a identifica agențiile calificate să joace rolul de asigurare externă a calității. Ideea mărcii de calitate a stârnit opoziție pe scară largă, iar INQAAHE s-a concentrat atunci pe formularea criteriilor deontologice pentru agenții. Rezultatul este o serie de principii care prezintă numitorii comuni ai deontologiei, recunoscând, în același timp, diversitatea internațională a agențiilor din punct de vedere al scopurilor și al contextelor cultural-istorice.

În ceea ce privește recomandările legate de controlul efectuat de «egali» a agențiilor, este relevantă activitatea desfășurată de CHEA. CHEA este o organizație neguvernamentală de care țin agențiile de acreditare regionale, specializate, naționale și profesionale din SUA. Organismele de acreditare care doresc să fie recunoscute de CHEA trebuie să demonstreze că se conformează standardelor stabilite pentru recunoaștere. Organismele de acreditare trebuie să crească nivelul calității acedemice, să dovedească responsabilitate, să încurajeze îmbunătățirea, să folosească procedurile adecvate, să reevalueze continuu practicile de acreditare și să dispună de resurse suficiente. CHEA cere membrilor ei să treacă prin așazisele verificări de recunoaștere o dată la șase ani. Există asemănări fundamentale și compatibilitate între concepția CHEA și propunerile din acest raport – de exemplu, în privința controalelor ciclice. Însă raportul de față a acordat prioritate unei concentrări distincte pe asigurarea calității agențiilor.

OECD și UNESCO au luat în comun o altă inițiativă, elaborarea

unor recomandări pentru oferta de calitate în învățământul superior „peste granițe”. Directivele OECD-UNESCO vor fi finalizate în 2005, dar în procesul de elaborare a fost identificat contrastul dintre necesitatea de a reglementa internaționalizarea învățământului superior și faptul că potențialul național de asigurare a calității existent se concentrează adesea în mod exclusiv pe activitatea locală, desfășurată de instituții locale. Prin urmare, se așteaptă de la sistemele de asigurare a calității existente să elaboreze metodologiile și mecanismele adecvate pentru a cuprinde și organisme și programe externe, pe lângă cele naționale, pentru a obține beneficii maxime și a reduce posibilele dezavantaje ale internaționalizării învățământului superior.

Recomandările propuse de OECD-UNESCO recomandă ca agențiile de asigurare externă a calității să prevadă în planurile lor de asigurare a calității includerea unor instituții/furnizori străini și lucrativi, precum și învățământul la distanță și alte modalități de învățământ netraditionale. Însă în procesul de elaborare a directivelor a fost recunoscut și faptul că pentru includerea furnizorilor externi în atribuțiunile agențiilor naționale va fi nevoie, în multe cazuri, de modificări ale legislației naționale și ale procedurilor administrative.

Acest raport recunoaște importanța și implicațiile internaționalizării în asigurarea calității instituțiilor de învățământ superior. Cu toate că s-a considerat că este prea devreme pentru a include o referire la acest aspect în standardele europene propuse pentru asigurarea externă a calității, propunerea legată de Registrul european trebuie să includă în mod explicit agenții din afara Europei care acționează aici, precum și agenții europene cu operațiuni peste granițe.

De asemenea, trebuie să se recunoască faptul că procesul european în plină desfășurare se conformează deplin recomandării OECD-UNESCO ca agențiile să sprijine

și să întărească rețelele regionale și internaționale care există deja.

Controalele periodice ale agențiilor

Domeniul asigurării externe a calității în învățământul superior din Europa este destul de tânăr. Însă faptul că în ultimii ani s-a manifestat interesul față de creșterea credibilității activității agențiilor prin concentrarea pe asigurarea internă și externă a calității agențiilor însăși, poate fi considerat un element de maturizare. Asigurarea calității agențiilor a fost tema *workshop*-ului ENQA din februarie 2003, de la Sitges, Spania. Participanții au discutat experiențele agențiilor de asigurare externă a calității, și una dintre concluziile *workshop*-ului a fost recomandarea ca ENQA să întreprindă controale externe ciclice ale agențiilor membre. Prin urmare, ENQA a primit mandatul de la Berlin în momentul în care ideea controalelor externe ale agențiilor începuse deja să se discute în cadrul ENQA și constituia un punct pe agenda întrunirilor E4.

Acest raport recomandă ca toate agențiile din Europa să efectueze sau să suporte un control externă periodic a proceselor și activităților lor, la intervale de maximum cinci ani. Rezultatele trebuie să fie prezentate, cu documentația aferentă, într-un raport care evaluează gradul în care agenția respectivă se conformează standardelor europene pentru agențiile de asigurare externă a calității (vedeți capitolul 2, Partea a 3-a).

Nu încapă îndoială că, în EHEA, harta viitoare a furnizorilor și operatorilor din domeniul asigurării externe a calității în învățământul superior va fi mai complicată. Prin urmare, este important ca nemembrii ENQA să fie incluși în planurile legate de asigurarea externă a calității agențiilor. Iar un lucru și mai important este ca agențiile din afara Europei să aibă posibilitatea de a se compara, dacă o doresc, cu standardele europene recomandate. Prin urmare,

intenția raportului nu este să limiteze ținta acestei recomandări la agențiile europene recunoscute pe plan național și, astfel, să implice doar membrii ENQA actuali și potențiali. Dimpotrivă, și agențiilor din afara Europei care operează însă în Europa sau agențiilor europene care nu sunt recunoscute pe plan național trebuie să li se permită să opteze pentru o revizie care să evalueze gradul lor de conformare la standardele europene.

Principiile generale propuse pentru controalele periodice sunt următoarele:

- Agențiile de asigurare externă a calității, stabilite și recunoscute oficial ca agenții naționale de către un stat semnatar al Procesului de la Bologna, trebuie să fie controlate în mod normal, la nivel național, respectându-se astfel principiul subsidiarității – chiar dacă ele operează și dincolo de granițe. Pe de altă parte, aceste agenții naționale europene pot opta și pentru controale organizate de ENQA în locul celor interne, organizate la nivel național. Controlul agențiilor trebuie să includă o evaluare a gradului de conformare cu standardele europene pentru agențiile de asigurare externă a calității.
- Agențiile care nu sunt stabilite și recunoscute oficial într-un stat semnatar al Procesului de la Bologna pot să ceară din proprie inițiativă un control pe baza standardelor europene pentru agențiile de asigurare externă a calității.
- Controlul trebuie să includă o procedură care include o auto-evaluare, o comisie de experți independentă și un raport publicat.

Un control extern este inițiat, în general, la nivel național sau la nivelul agenției. În consecință, se presupune că verificările agențiilor decurg de obicei din reglementările naționale sau din procesele de asigurare internă a calității aplicate de agenție. În acest raport dorim în mod deosebit să subliniem importanța respectării

principiului subsidiarității și, prin urmare, propunem ca, în privința membrilor ei, ENQA să intervină față de o agenție doar în cazul în care, după cinci ani, nu a fost luată nici o inițiativă pe plan național sau de către agenția respectivă. În cazul în care agenția nu este membră a ENQA și după cinci ani nu a fost luată nici o inițiativă pe plan național sau de către agenția respectivă, inițierea controlului intră în atribuțiile Comitetului registrului european.

Atunci când autoritățile naționale inițiază controalele, scopul vizat ar putea, evident, să fie larg, incluzând, de exemplu, modul în care agenția respectivă îndeplinește mandatul național. Însă un element esențial al acestei propuneri este ca aceste controale – indiferent dacă sunt inițiate la nivel național, de către agenție sau de către ENQA – să aibă întotdeauna în vedere în mod explicit gradul în care agenția se conformează standardelor europene pentru agențiile de asigurare externă a calității. Adunarea generală a ENQA a decis, în ședința din noiembrie 2004, ca criteriile calității de membru al ENQA să se conformeze standardelor europene propuse pentru agențiile de asigurare externă a calității. În consecință, controlul unei agenții, pe lângă evidențierea nivelului de conformare cu standardele europene, va arăta și nivelul de respectare a criteriilor calității de membru al ENQA.

În sfârșit, raportul subliniază faptul că implicarea unor experți internaționali cu competență și experiență corespunzătoare va aduce beneficii substanțiale procesului de revizie.

Urmărirea acțiunii în cazul controlului periodic va reveni în primul rând autorităților naționale sau a “proprietarului” agenției respective și, desigur, a agenției însăși. ENQA va avea un rol în urmărire doar în cazul agențiilor membre, în care ENQA trebuie să certifice gradul lor de conformare cu standardele europene pentru agențiile de asigurare externă a calității reieșit în urma controlului.

Regulamentul ENQA va specifica consecințele atunci când situația este diferită.

În anexa la acest raport este prezentat în linii mari un exemplu de proces de control extern al unei agenții.

Registrul agențiilor de asigurare externă a calității care operează în Europa

ENQA s-a angajat în fața întrunirii miniștrilor de la Berlin din 2003 să creeze, în cooperare cu părțile cele mai interesate, un Registru al agențiilor de asigurare a calității cuprinzând agențiile de stat, private și tematice care operează sau își propun să opereze în Europa.

Registrul ar sluji interesul instituțiilor de învățământ superior și ale guvernelor, prin capacitatea de a identifica agențiile de asigurare a calității experte și credibile care operează în Europa. În primul rând, acest interes își are rădăcinile în aria complexă a recunoașterii diplomelor care nu sunt naționale. Procedurile de recunoaștere ar fi întărite dacă ar fi transparente în privința măsurii în care furnizorii au ei înșiși asigurată calitatea de către agenții recunoscute. În al doilea rând, crește din ce în ce mai mult posibilitatea ca instituțiile de învățământ superior să ceară asigurarea calității de la agenții din afara granițelor naționale. Desigur, instituțiile de învățământ superior pot fi sprijinite în acest proces de posibilitatea de a identifica agențiile experte dintr-un Registru fiabil.

Prin urmare, cel mai important atu al Registrului ar fi valoarea sa informativă pentru instituții și pentru alte părți interesate, iar Registrul în sine poate deveni un instrument foarte util pentru realizarea transparenței și a comparabilității în asigurarea externă a calității instituțiilor de învățământ superior.

Registrul trebuie să arate limpede gradul de conformare al agențiilor înscrise cu standardele

europene pentru agențiile de asigurare externă a calității. Totuși, este important să subliniem că acest raport nu vizează propunerea ca Registrul să fie un instrument de ierarhizare.

Registrul trebuie să fie deschis înscrierii tuturor agențiilor care oferă servicii în Europa, inclusiv celor care operează din țări aflate în afara Europei sau celor cu bază transnațională sau internațională. Agențiile vor fi plasate în diferite secțiuni ale Registrului, în funcție de faptul că verificarea lor este sau nu efectuată de «egali», de conformarea sau neconformarea la standardele europene pentru agențiile de asigurare externă a calității și de faptul că operează doar pe plan național sau peste hotare.

Prin urmare, iată o structură posibilă pentru Registru:

Secțiunea 1. Agenții supuse controlului efectuat de «egali», împărțite în următoarele categorii:

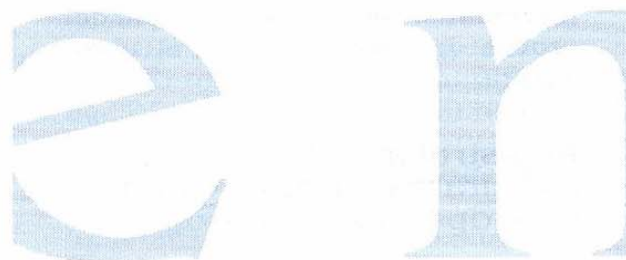
- Agenții naționale europene care au fost supuse controlului și îndeplinesc toate standardele europene pentru agențiile de asigurare externă a calității.
- Agenții naționale europene care au fost supuse controlului, dar nu îndeplinesc toate standardele europene pentru agențiile de asigurare externă a calității.
- Agenții nenaționale și extra-europene care operează în Europa, au fost supuse controlului și îndeplinesc toate standardele europene pentru agențiile de asigurare externă a calității.
- Agenții nenaționale și extraeuropene care operează în Europa, au fost supuse controlului și nu îndeplinesc toate standardele europene pentru agențiile de asigurare externă a calității.

Secțiunea 2. Agenții care nu au fost supuse controlului

- Agenții europene naționale și nenaționale și agenții extra-europene care nu au fost supuse controlului și,

prin urmare, sunt înscrise în conformitate cu informațiile culese din cererea de înscriere în Registru.

Prezentată într-un tabel, structura Registrului este:



Structura propusă a Registrului	Care au fost supuse controlului		Care nu au fost supuse controlului
	Conformare cu standardele europene	Neconformare cu standardele europene	

Agenții naționale europene

Operatori naționali
Operatori peste granițe

28

Agenții nenaționale europene

Agenții extra-europene care operează în Europa

Un Comitet al registrului european va decide înscrierile în Registrul european. Unul dintre criteriile de înscriere în registru folosit de Comitet va fi gradul de conformare a agenției cu standardele europene pentru agențiile de asigurare externă a calității, așa cum sunt identificate în controlul periodic. Trebuie să fie stabilite și alte criterii, care să țină cont de diversitatea sistemelor de învățământ superior.

Comitetul va avea o structură simplă, nebirocratică, cu nouă membri numiți de către EURASHE, ESIB, EUA, ENQA și de către organizații care reprezintă angajatorii europeni, sindicate și organizații profesionale, plus reprezentanți guvernamentali. Acești membri vor acționa ca o forță individuală, nu ca împuterniciți ai organizațiilor care i-au numit. ENQA va îndeplini funcțiile de secretariat pentru Comitet, care se va întruni cel puțin semestrial.



Una dintre primele sarcini ale Comitetului registrului european va fi oficializarea proprietății Regis-trului.

Altă sarcină prioritară pentru Comitetul registrului european trebuie să fie stabilirea unui sistem independent și credibil al contestațiilor, pentru a proteja drepturile celor care au fost refuzați sau care nu pot accepta categoria în care au fost plasați în Registru. Acest sistem de contestații trebuie să constituie un punct al protocolului pe care îl va redacta Comitetul de îndată ce devine operațional.

Forul consultativ european pentru asigurarea calității în învățământul superior

De la întrunirea de la Praga, din 2001, grupul E4, alcătuit din ENQA, EUA, ESIB și EURASHE, s-a întrunit regulat pentru a discuta concepțiile despre legătura dintre Procesul de la Bologna și calitatea europeană în învățământul superior. De la întrunirea de la Berlin, din 2003, în ședințele grupului E4 s-au discutat cu prioritate transpunerea în fapt a mandatului încredințat de miniștri în legătură cu asigurarea calității în învățământul superior.

Această cooperare la nivel european s-a dovedit constructivă. Prin urmare, cele patru organizații au stabilit de comun acord constituirea, pe baza grupului E4, a unui For consultativ european pentru asigurarea calității în învățământul superior. Crearea acestui For va așeza cooperarea curentă dintre ENQA, EUA, EURASHE și ESIB pe o bază permanentă. Principala funcție a Forului va fi de consultare și îndrumare a principalelor părți interesate din Europa, și va fi asemănător cu formele actuale de organizare, în care cele patru organizații își autofinanțează cheltuielile și participarea, fără apariția unei noi structuri administrative. În viitor, Forul va include și reprezentanții pieței muncii.

Perspective și dificultăți

30

Standarde și recomandări de asigurare a calității
în domeniul învățământului superior european

Raportul conține propuneri și recomandări elaborate și asumate de actorii-cheie europeni din sectorul asigurării calității în învățământul superior. Însăși existența raportului dovedește existența unui consens, într-un domeniu în care consensul poate fi considerat inerent improbabil, date fiind diferitele interese aflate în joc. Propunerile oferă un nivel mai mare de transparență, siguranță și informare în privința învățământului superior, pentru studenți și pentru societate, în mod general. De asemenea, ele oferă instituțiilor de învățământ superior recunoaștere, credibilitate și ocazia de a-și dovedi hotărârea de a păstra un nivel înalt al calității în activitatea lor, într-un mediu din ce în ce mai competitiv și mai sceptic. În ceea ce privește agențiile de asigurare a calității, propunerile ajută la creșterea propriei calități și credibilități, și le leagă în mod mai productiv de comunitatea lor profesională europeană, mai largă.

Totuși, propunerile rămân simple propuneri în lipsa unei strategii eficiente de punere în practică. Dacă ele vor fi aprobate de miniștri în întrunirea de la Bergen, se vor lua

imediat măsuri pentru a începe concretizarea unora dintre punctele-cheie ale acestui raport. Se prevede înființarea Registrului agențiilor de asigurare externă a calității în a doua jumătate a anului 2005 și disponibilitatea lui *on-line* în 2006. Secretariatul ENQA a prevăzut resursele suplimentare necesare îndeplinirii acestui obiectiv. În urma ședinței la nivelul miniștrilor, ENQA va lua inițiativele concrete convenite pentru crearea Comitetului registrului european. Comitetul își va începe lucrul cu oficializarea proprietății Registrului și redactarea unui protocol bazat pe activitatea preliminară desfășurată de ENQA în primăvara lui 2005. Se prevede ca prima dintre controalele periodice să aibă loc în cursul anului 2005.

Una dintre primele inițiative va fi și constituirea Forului consultativ european pentru asigurarea calității în învățământul superior. Astfel, rezultatele întrunirii miniștrilor de la Bergen și constituirea Forului vor fi subiectul următoarei întâlniri dintre ENQA și partenerii ei din grupul E4, în iunie 2005. Va fi discutată, de asemenea, cooperarea viitoare cu alte părți interesate principale, cum sunt

reprezentanții pieței muncii. ENQA a organizat deja o întrunire cu celelalte rețele europene de asigurare a calității, înaintea adunării generale a ENQA din septembrie 2005.

Posibilitatea transpunerii rapide în fapt a unora dintre propunerile din acest raport nu înseamnă că sarcina de a le concretiza și pe celelalte este ușoară. Va fi nevoie de mai mult timp pentru ca standardele de asigurare internă și externă a calității să fie adoptate pe larg de instituții și agenții, deoarece acceptarea lor depinde de disponibilitatea pentru schimbare și progres a statelor semnatare care au sisteme de învățământ superior puternice și cu istorie îndelungată. Ceea ce propun standardele de asigurare internă a calității va pune probleme unora dintre instituțiile de învățământ superior, mai ales acolo unde tradiția de asigurare a calității este nouă, în curs de dezvoltare, sau unde concentrarea pe trebuințele studenților și pe pregătirea lor pentru a intra pe piața locurilor de muncă nu este parte integrantă a culturii instituționale. În mod similar, standardele de asigurare externă a calității și cele vizând agențiile de asigurare a calității vor cere ca toți participanții, și mai ales agențiile, să-și examineze minuțios și să-și evalueze practicile în lumina așteptărilor europene. Noua procedură de control periodic va oferi o ocazie oportună pentru aceasta. Standardele vor fi acceptate de toată lumea doar atunci când se vor vedea beneficiile aduse de adoptarea lor.

EHEA operează pe baza responsabilității naționale individuale pentru învățământul superior, și aceasta implică autonomie în privința problemelor legate de asigurarea externă a calității. De aceea, raportul de față nu este și nu poate avea caracter de reglementare, ci recomandările și propunerile lui sunt în spiritul respectului reciproc dintre profesioniști, experții aleși din instituțiile de învățământ superior, printre

care și studenți, ministere și agențiile de asigurare a calității. Unele dintre statele semnatare ar putea dori să îngheștie standardele și procesele de control în structurile lor legislative sau administrative. Altele ar putea prefera să analizeze mai profund corectitudinea unei astfel de viziuni, punând în balanță avantajele schimbării cu cele ale situației existente. Forul consultativ european pentru asigurarea calității în învățământul superior care a fost propus se va dovedi un spațiu util pentru discuții, dezbateri și cunoaștere a noulor gândiri, a experiențelor altor sisteme și a asemănarilor și deosebirilor experiențelor naționale.

În toate privințele, ENQA, partenerii ei din grupul E4 și alte părți principale interesate vor avea mult de lucru în anii următori. Prin urmare, raportul arată limpede că redactarea lui nu este totuși cu îndeplinirea obiectivului Procesului de la Bologna de realizare a Ariei de asigurare a calității în EHEA. Mai sunt multe de făcut pentru a transpune în fapt recomandările raportului și pentru a asigura cultura calității implicată de ele atât în rândurile instituțiilor de învățământ superior, cât și în cele ale agențiilor de asigurare externă a calității. Pentru a ajunge la funcționarea deplină a dimensiunii europene a asigurării calității în EHEA, lucrurile puse în mișcare de mandatul de la Berlin trebuie să fie întreținute și stimulate permanent.

Este posibilă acum existența unei Arie europene a învățământului superior care să aibă instituții de învățământ superior puternice, autonome și eficiente, un sentiment intens al importanței calității și standardelor, un nivel înalt al controalelor efectuate de «egali», agenții de asigurare a calității credibile, un Registru eficient și o mai mare cooperare cu alte părți interesate, cum ar fi angajatorii, iar propunerile din raportul de față vor contribui în mare măsură la realizarea acestei viziuni.

metodologii, pentru scopuri specifice.

Deciziile și rapoartele agenției trebuie să fie consecvente din punct de vedere al principiilor și cerințelor, chiar dacă judecățile sunt emise de grupuri diferite.

Dacă agenția ia deciziile de evaluare, există un sistem de contestații. Această metodologie se aplică trebuințelor agenției.

Dacă agenția trebuie să formuleze recomandări și/sau rezoluții condiționale, există o procedură de urmărire pentru a verifica rezultatele.

2.3.3 Descrierea rolului

grupului de experți externi

Descrierea rolului grupului de experți externi trebuie să cuprindă:

- procedurile de propunere și numire a experților - inclusiv criteriile pentru folosirea experților internaționali - și a reprezentanților părților interesate, cum ar fi angajatorii și studenții;
- metodele de informare și de pregătire a experților;
- întâlnirile între experți: numărul, scopurile și orarul, în raport cu procesul global al evaluării;
- diviziunea muncii între agenție și experți;
- rolul în evaluări pe care îl joacă personalul agenției;
- identificarea și desemnarea membrului/membrilor din personalul agenției care răspunde/răspund de evaluare.

2.3.4 Documentația

Este nevoie de mai multe prezentări ale procedurilor agenției în privința culegerii documentației, pentru a putea determina procedurile legate de autoevaluarea agenției și de vizitarea obiectivelor:

2.3.4.1 Descrierea procedurilor legate de autoevaluare

Această descriere trebuie să cuprindă:

- precizarea conținutului recomandărilor date de agenție;
- îndrumarea procedurală oferită

de agenție;

- cerințele legate de componența echipelor de autoevaluare, inclusiv rolul studenților;
- pregătirea/informarea echipelor de autoevaluare;
- timpul disponibil pentru desfășurarea autoevaluării.

2.3.4.2 Descrierea procedurilor legate de vizitarea obiectivelor

Această descriere trebuie să cuprindă:

- chestionare/protocoale de interviu;
- principiile de selectare a participanților/informatorilor (categoriile și participanții concreți);
- principiile legate de durata vizitei;
- numărul de întâlniri și durata lor medie;
- documentația întâlnirilor (internă/externă, procese verbale, transcrieri etc.);
- metodele de lucru ale grupului de experți externi.

2.3.4.3 Rapoartele

Documentația trebuie să cuprindă următoarele informații despre rapoarte:

- scopul raportului;
- redactarea raportului (personalul agenției sau experții);
- formatul raportului (structură și lungime);
- conținutul raportului (documentare sau doar analiză/recomandări)
- principiile de *feed-back* din partea părților evaluate în privința raportului preliminar;
- procedurile și politica de publicare (de exemplu, poziția față de media);
- activități de urmărire directe (de exemplu, seminare și conferințe);
- activități de urmărire pe termen lung (de exemplu, evaluare sau vizită de control).

2.3.5 Sistemul contestațiilor

Agenția prezintă, documentat, o metodă de contestare a deciziilor ei și modul în care această metodologie

este aplicată trebuințelor agenției. Trebuie să reiasă limpede din documentație în ce măsură sistemul contestațiilor se bazează pe un proces de audiere, prin care agenția oferă unităților evaluate o modalitate de a comenta și de a pune sub semnul întrebării rezultatele evaluării.

În esență, agenția trebuie să ofere dovezi că sistemul contestațiilor le asigură unităților evaluate posibilitatea de a-și exprima părerile despre rezultatele evaluării.

2.4 Documentația suplimentară

Această documentație suplimentară trebuie să descrie utilizarea anchetelor, a materialului statistic sau a altor genuri de documentație care nu au fost menționate în altă parte. Aceste materiale trebuie să fie publice.

2.5 Procedurile legate de sistemul de calitate al agențiilor

Agenția trebuie să dovedească faptul că are în vigoare mecanisme de asigurare internă a calității care se conformează celor stipulate în standardele europene pentru agențiile de asigurare externă a calității.

2.6 Reflecții finale

Este nevoie de o analiză a avantajelor, dezavantajelor, câștigurilor și riscurilor, pentru a descrie capacitatea agenției de a se adapta la noile cerințe și tendințe și de a-și perfecționa continuu acțiunile păstrând, în același timp, un cadru metodologic și un model de conducere solide și credibile.

3 Recomandări pentru comisiei externe de control

Aceste recomandări descriu așteptările legate de comisia de revizie externă. Ele înseamnă îndrumare legată de:

- numirea și organizarea generală;
- vizitarea obiectivelor;
- redactarea raportului.

Așa cum am arătat mai sus, agenția care este supusă controlului trebuie să prezinte un raport de autoevaluare în conformitate cu directivele date. Studiul despre sine trebuie să fie trimis comisiei externe de control cu cel puțin o lună înainte de vizită.

3.1 Numirea membrilor comisiei de control extern

Această secțiune se referă la numirea experților care trebuie să efectueze controlul.

Grupul de experți externi trebuie să fie compus din:

- unul sau doi experți în asigurarea calității (internaționali);
- un reprezentant al instituțiilor de învățământ superior (național);
- un membru student (național);
- un membru din partea unei părți interesate (de exemplu, un angajator, național).

Unul dintre acești experți trebuie să fie ales președintele comisiei externe de control.

De asemenea, se recomandă să se adauge comisiei o persoană care, independent de comisie, va avea rolul de secretar.

Propunerile experților pot veni din partea agențiilor, a părților interesate sau a autorităților locale, însă, pentru a garanta credibilitatea și corectitudinea reviziei, este esențial ca sarcina numirii experților să fie încredințată unui terț, din afara agenției implicate. Acest terț ar putea

fi, de exemplu, ENQA sau o agenție neimplicată în proces. Baza pentru recunoașterea experților ar trebui să fie declarațiile lor de independență. Însă agenția supusă controlului ar trebui să aibă posibilitatea de a comenta forma finală a comisiei.

3.2 Vizitarea obiectivelor

Trebuie să fie disponibil un protocol al vizitării obiectivului, conform următoarelor repere:

Se recomandă ca vizita să dureze două sau trei zile, inclusiv pregătirea și urmărirea acțiunii, în funcție de cunoștințele anterioare ale comisiei externe de control despre agenția supusă controlului și contextul acesteia. În ziua precedentă vizitei, comisia se întrunește și stabilește subiectele relevante ale vizitei. Scopul vizitării obiectivului este validarea studiului despre sine. Îndrumările pentru interviu trebuie să fie redactate având în minte această perspectivă.

Vizita poate să includă întâlniri separate cu membrii consiliului de administrație al agenției, conducerea ei, personalul, experții, proprietarii/părțile interesate și reprezentanții – la nivelul conducerii – ai instituțiilor evaluate, precum și membri ai comitetelor interne de autoevaluare.

3.3 Pregătirea raportului

Pe lângă termenii generali de referință, raportul trebuie să vizeze cu precizie gredul de conformare cu standardele europene pentru agențiile de asigurare externă a calității, așa cum se specifică în protocolul studiului despre sine, cuprinzând și posibilitățile de îmbunătățire și recomandările legate de acestea.

După vizită, comisia de revizie externă, asistată de secretar, va redacta un raport. Versiunea finală va fi trimisă agenției supuse revizuirii, pentru observații în privința eventualelor erori legate de fapte.

¹ Structura anexei se apropie de cea prezentată recent în manualul unui proiect de recunoaștere reciprocă a agențiilor de asigurare a calității din țările nordice.

This publication may be photocopied or
otherwise reproduced
without permission of the publisher.

enqa

Consiliul Național de Evaluare Academică și Acreditare

E-mail: cneaa@cneaa.ro

Adresă: B-dul Schitu Măgureanu, nr. 1, Sect. 5, RO-050025, București

Adresă web: www.cneaa.ro

Telefon:

(021) 206 76 00

(021) 206 76 04

(021) 206 76 09

Fax:

(021) 312 71 35

REVISTA "ACTUALITATEA ACADEMICĂ"

Redactor Șef: Aurel GHIMPU

Concepție grafică: Matei POPA

Copertă: Vadim DIMITRIU

Tipar: Universul S.A.

Editura ARS DOCENDI

a Universității din București

ISSN: 1582-4772