

***Αρχές και κατευθυντήριες οδηγίες
για την Διασφάλιση της Ποιότητας
στον Ευρωπαϊκό Χώρο της Ανώτατης
Εκπαίδευσης***

© Ευρωπαϊκή Ένωση για την Διασφάλιση της Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση
(ENQA), 2009, Ελσίνκι, 3^η Έκδοση

Ελσίνκι, Φινλανδία 2009

Ελληνική μετάφραση από την Α.ΔΙ.Π., Μάρτιος 2012

Το Πρόγραμμα αυτό χρηματοδοτήθηκε με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στο πλαίσιο του προγράμματος Σωκράτης. Το δημοσίευμα αυτό απηχεί μόνο τις απόψεις των συγγραφέων και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιλαμβάνονται σε αυτό.

ISBN 952-5539-04-0 ()
ISBN 952-5539-05-9 (PDF)
ISSN 1458-1051

Έκθεση της ENQA σχετικά με τις Αρχές και τις Κατευθυντήριες Οδηγίες για την Διασφάλιση της Ποιότητας στον Ευρωπαϊκό Χώρο της Ανώτατης Εκπαίδευσης

Το πρωτότυπο κείμενο στην Αγγλική γλώσσα μπορεί να αναζητηθεί στον ιστότοπο της ENQA
<http://www.enqa.eu/pubs.lasso>

© European Association for Quality Assurance in Higher Education, 2009, Helsinki, 3rd edition

Παράθεση περικοπών του κειμένου επιτρέπεται μόνο με αναφορά στην πηγή προέλευσης.
Για πρακτικούς λόγους, έχει διατηρηθεί το σύστημα αρίθμησης των παραγράφων της πρώτης έκδοσης.

Ελσίνκι, Φινλανδία, 2009

Πίνακας Περιεχομένων

Πρόλογος

Σύνοψη

1. Πλαίσιο, στόχοι και αρχές

2. Ευρωπαϊκές αρχές και κατευθυντήριες οδηγίες

Το πλαίσιο των αρχών και κατευθυντηρίων οδηγιών

Εισαγωγή στο 1^ο και το 2^ο Μέρος : Ευρωπαϊκές αρχές για εσωτερική και εξωτερική διασφάλιση της ποιότητας της ανώτατης εκπαίδευσης

Μέρος 1ο : Ευρωπαϊκές αρχές και κατευθυντήριες οδηγίες για την εσωτερική διασφάλιση της ποιότητας εντός των ιδρυμάτων ανώτατης εκπαίδευσης

- 1.1 Πολιτική και διαδικασίες διασφάλισης της ποιότητας
- 1.2 Έγκριση, παρακολούθηση και περιοδική αναθεώρηση των προγραμμάτων σπουδών και των απονεμόμενων τίτλων
- 1.3 Αξιολόγηση των φοιτητών
- 1.4 Διασφάλιση της Ποιότητας του Εκπαιδευτικού Προσωπικού
- 1.5 Εκπαιδευτική υποδομή και υποστήριξη των φοιτητών
- 1.6 Πληροφοριακά Συστήματα
- 1.7 Δημοσιοποίηση

Μέρος 2ο : Ευρωπαϊκές αρχές και κατευθυντήριες οδηγίες για την εξωτερική διασφάλιση ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση

- 2.1 Χρήση διαδικασιών εσωτερικής διασφάλισης ποιότητας
- 2.3 Κριτήρια για τις αποφάσεις
- 2.4 Διαδικασίες κατάλληλες για τους στόχους
- 2.5 Η Έκθεση
- 2.6 Διαδικασίες παρακολούθησης (follow-up)
- 2.7 Περιοδικές αξιολογήσεις
- 2.8 Αναλύσεις του όλου συστήματος

Εισαγωγή στο 3^ο Μέρος : Ευρωπαϊκές αρχές και κατευθυντήριες οδηγίες για οργανισμούς εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας

Μέρος 3ο : Ευρωπαϊκές αρχές και κατευθυντήριες οδηγίες για τους οργανισμούς εξωτερικής διασφάλισης της ποιότητας

- 3.1 Χρήση διαδικασιών εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση
- 3.2 Επίσημο νομικό καθεστώς
- 3.3 Δραστηριότητες
- 3.4 Πόροι
- 3.5 Δήλωση αποστολής
- 3.6 Ανεξαρτησία
- 3.7 Κριτήρια και διαδικασίες εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας που χρησιμοποιούνται από τους οργανισμούς
- 3.8 Διαδικασίες κοινωνικής λογοδοσίας

3. Σύστημα αξιολόγησης για οργανισμούς διασφάλισης ποιότητας από ομόλογους οργανισμούς

Το Διεθνές πλαίσιο

Περιοδικές αξιολογήσεις των οργανισμών

Μητρώο οργανισμών εξωτερικής διασφάλισης της ποιότητας που λειτουργούν στην Ευρώπη

Ευρωπαϊκό Συμβουλευτικό Φόρουμ για την Διασφάλιση της Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση

4. Μελλοντικές προοπτικές και προκλήσεις

Παράρτημα : Περιοδική αξιολόγηση των οργανισμών διασφάλισης ποιότητας - ένα θεωρητικό σχήμα

Πρόλογος

Στο Ανακοινωθέν του Βερολίνου της 19^{ης} Σεπτεμβρίου 2003, οι Υπουργοί των κρατών που συνυπέγραψαν την Διαδικασία της Μπολόνια κάλεσαν το *Ευρωπαϊκό Δίκτυο για την Διασφάλιση της Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση (ENQA)* να διαμορφώσει, «μέσω των μελών του, σε συνεργασία με την EUA, την EURASHE και την ESIB,» «ένα κοινά αποδεκτό σύνολο αρχών, διαδικασιών και κατευθυντήριων οδηγιών για την διασφάλιση της ποιότητας» και να «εξετάσει τρόπους κατοχύρωσης ενός συστήματος αξιολόγησης ή/και πιστοποίησης από ομολόγους κατάλληλου για Αρχές ή όργανα διασφάλισης ποιότητας, και να υποβάλει σχετική εισήγηση το 2005 στους Υπουργούς μέσω της Ομάδας Παρακολούθησης της Μπολόνια.» Οι Υπουργοί ζήτησαν επίσης από την ENQA να λάβει σοβαρά υπ' όψη «την πείρα άλλων οργανισμών και δικτύων διασφάλισης ποιότητας».

Η παρούσα έκθεση αποτελεί την απάντηση στην εντολή αυτή και προσυπογράφεται από όλους του οργανισμούς που προαναφέρονται σε εκείνο το τμήμα του Ανακοινωθέντος. Η επίτευξη τόσο ευρείας συναίνεσης τιμά το πνεύμα συνεργασίας και αμοιβαίου σεβασμού που χαρακτήρισε τις συζητήσεις μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων μερών. Θέλω γι' αυτό να εκφράσω τις ευχαριστίες μου στην EUA, την Eurashе και την ESIB, καθώς και στους οργανισμούς-μέλη της ENQA για την εποικοδομητική και εξαιρετικά πολύτιμη συμβολή τους στην διαδικασία.

Η Έκθεση απευθύνεται στους Ευρωπαϊούς Υπουργούς Παιδείας. Αναμένεται ωστόσο, ότι θα επιτύχει ευρύτερη κυκλοφορία μεταξύ όσων ενδιαφέρονται για την διασφάλιση της ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση. Ελπίζεται ότι θα αποδειχθεί χρήσιμη για τους αναγνώστες και θα αποτελέσει γι' αυτούς πηγή έμπνευσης.

Πρέπει να τονισθεί ότι η έκθεση δεν είναι παρά ένα πρώτο βήμα στην μακρά και επίπονη πορεία για την εδραίωση ενός συνόλου θεμελιωδών αξιών, προσδοκιών και καλών πρακτικών σε θέματα ποιότητας και διασφάλισης ποιότητας ευρείας αποδοχής από ιδρύματα και οργανισμούς σε όλο τον Ευρωπαϊκό Χώρο της Ανώτατης Εκπαίδευσης (EXAE). Θα χρειασθεί να αναπτύξουμε περισσότερο αυτό που ενεργοποιήθηκε με την εντολή του Βερολίνου, αν θέλουμε να λειτουργήσει πλήρως η Ευρωπαϊκή διάσταση της διασφάλισης ποιότητας στον EXAE. Αν αυτό επιτευχθεί, τότε θα έχουν υλοποιηθεί και πολλές από τις φιλοδοξίες της Διαδικασίας της Μπολόνια. Όλοι όσοι συμμετείχαν μέχρι σήμερα σε αυτό το έργο ευελπιστούν ότι θα συμβάλουν στην επιτυχία αυτής της προσπάθειας.

Christian Thune
Πρόεδρος της ENQA
Φεβρουάριος 2005

Σύνοψη

Η έκθεση αυτή συντάχθηκε από την *Ευρωπαϊκή Ένωση για την Διασφάλιση της Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση (ENQA)*, μέσω των μελών της, σε συνεργασία με την *EUA*¹, την *ESIB*² και την *EURASHE*³ και μετά από συζητήσεις με διάφορα συναφή δίκτυα. Αποτελεί την απάντηση στην διττή εντολή που δόθηκε στην ENQA στο Ανακοινωθέν του Βερολίνου του Σεπτεμβρίου 2003 να διαμορφώσει «ένα κοινά αποδεκτό σύνολο αρχών, διαδικασιών και κατευθυντήριων οδηγιών για την διασφάλιση της ποιότητας» και να «αναζητήσει τρόπους διασφάλισης ενός κατάλληλου συστήματος αξιολόγησης ή/και πιστοποίησης από ομολόγους για οργανισμούς ή όργανα διασφάλισης ποιότητας ή/και πιστοποίησης».

Η έκθεση αποτελείται από τέσσερα κεφάλαια. Μετά το εισαγωγικό κεφάλαιο που αναφέρεται σε έννοιες, στόχους και αρχές, ακολουθούν κεφάλαια, τα οποία πραγματεύονται αρχές και κατευθυντήριες οδηγίες για την διασφάλιση της ποιότητας, ένα σύστημα αξιολόγησης από ομολόγους για οργανισμούς διασφάλισης ή/και πιστοποίησης της ποιότητας και, τέλος, μελλοντικές προοπτικές και προκλήσεις.

Τα κυριότερα αποτελέσματα και συστάσεις είναι:

- Ορίζονται Ευρωπαϊκές αρχές για εσωτερική και εξωτερική διασφάλιση της ποιότητας και για οργανισμούς εξωτερικής διασφάλισης της ποιότητας.
- Οι Ευρωπαϊκοί οργανισμοί διασφάλισης της ποιότητας θα υποβάλλονται σε περιοδική αξιολόγηση κάθε πέντε χρόνια.
- Δίδεται έμφαση στην προτεραιότητα του εθνικού παράγοντα : οι αξιολογήσεις θα γίνονται, κατά το δυνατόν, σε εθνικό επίπεδο.
- Θα δημιουργηθεί ένα Ευρωπαϊκό Μητρώο οργανισμών διασφάλισης ποιότητας.
- Την εισδοχή των οργανισμών στο Μητρώο θα αποφασίζει μία Επιτροπή του Ευρωπαϊκού Μητρώου.
- Θα ιδρυθεί *Ευρωπαϊκό Συμβουλευτικό Φόρουμ* για την Διασφάλιση της Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση.

Όταν εφαρμοσθούν οι συστάσεις:

- Η συνέπεια της Διασφάλισης Ποιότητας σε όλον τον ΕΧΑΕ θα βελτιωθεί με την χρήση αρχών και κατευθυντήριων οδηγιών κοινής αποδοχής.
- Τα ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης και οι οργανισμοί διασφάλισης ποιότητας σε όλον τον ΕΧΑΕ θα μπορούν να χρησιμοποιούν κοινούς όρους αναφοράς για την διασφάλιση της ποιότητας.
- Το Μητρώο θα διευκολύνει την αναγνώριση επίσημων και αξιόπιστων οργανισμών.
- Θα ενισχυθούν οι διαδικασίες αναγνώρισης των προσόντων.
- Θα αναδειχθεί η αξιοπιστία του έργου των οργανισμών διασφάλισης ποιότητας.
- Το έργο του *Ευρωπαϊκού Συμβουλευτικού Φόρουμ* για την Διασφάλιση της Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση θα ενισχύσει την ανταλλαγή απόψεων και εμπειριών μεταξύ οργανισμών και άλλων κρίσιμων ενδιαφερομένων παραγόντων (συμπεριλαμβανομένων των ιδρυμάτων ανώτατης εκπαίδευσης, των φοιτητών, και των εκπροσώπων της αγοράς εργασίας).
- Θα ενισχυθεί η αμοιβαία εμπιστοσύνη μεταξύ ιδρυμάτων και οργανισμών.
- Θα υποβοηθηθεί η κίνηση προς την κατεύθυνση της αμοιβαίας αναγνώρισης.

¹ European University Association : <http://www.eua.be/Home.aspx>

² Σήμερα = ESU (European Students' Union) : www.esib.org

³ European Association of Institutions in Higher Education : <http://www.eurashe.eu>

Συνοπτικός κατάλογος των Ευρωπαϊκών αρχών διασφάλισης της ποιότητας

Ο συνοπτικός κατάλογος των Ευρωπαϊκών αρχών διασφάλισης της ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση προκύπτει από το κεφάλαιο 2 της παρούσας έκθεσης και παρουσιάζεται εδώ για ευχερέστερη αναφορά. Παραλείπονται οι κατευθυντήριες οδηγίες που συνοδεύουν τις αρχές. Οι αρχές διαρθρώνονται σε τρία μέρη, που καλύπτουν την εσωτερική διασφάλιση ποιότητας των ιδρυμάτων ανώτατης εκπαίδευσης, την εξωτερική διασφάλιση ποιότητας της ανώτατης εκπαίδευσης και την διασφάλιση ποιότητας των οργανισμών εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας.

Μέρος 1^ο : Ευρωπαϊκές αρχές και κατευθυντήριες οδηγίες για την εσωτερική διασφάλιση ποιότητας εντός των ιδρυμάτων ανώτατης εκπαίδευσης

1.1 Πολιτική και διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας

Τα ιδρύματα πρέπει να έχουν συγκεκριμένη πολιτική και συναφείς διαδικασίες για την διασφάλιση της ποιότητας και του επιπέδου των προγραμμάτων σπουδών και των απονεμόμενων τίτλων. Πρέπει επίσης να δεσμεύονται ρητά ότι θα αναπτύσσουν ένα πολιτισμό που αναγνωρίζει την σπουδαιότητα της ποιότητας και της διασφάλισης ποιότητας για το έργο τους. Για να το επιτύχουν, πρέπει τα ιδρύματα να αναπτύξουν και να εφαρμόσουν μία στρατηγική συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας. Η στρατηγική, η πολιτική και οι διαδικασίες πρέπει να έχουν επίσημο χαρακτήρα και να είναι δημοσιοποιημένες. Πρέπει επίσης να περιλαμβάνουν συγκεκριμένο ρόλο για τους φοιτητές και τους άλλους ενδιαφερόμενους φορείς.

1.2 Έγκριση, παρακολούθηση και περιοδική αναθεώρηση των προγραμμάτων σπουδών και των απονεμόμενων τίτλων

Τα ιδρύματα πρέπει να έχουν επίσημους μηχανισμούς για την έγκριση, την περιοδική αναθεώρηση και παρακολούθηση των προγραμμάτων σπουδών τους και των απονεμόμενων τίτλων.

1.3 Αξιολόγηση των φοιτητών:

Οι φοιτητές πρέπει να αξιολογούνται σύμφωνα με δημοσιοποιημένα κριτήρια, κανονισμούς και διαδικασίες που εφαρμόζονται με συνέπεια.

1.4 Διασφάλιση της ποιότητας του εκπαιδευτικού προσωπικού:

Τα ιδρύματα πρέπει να έχουν τρόπους, με τους οποίους θα διασφαλίζουν ότι το προσωπικό που ασχολείται με την εκπαίδευση των φοιτητών έχει τα απαραίτητα προσόντα και ικανότητες. Οι τρόποι αυτοί πρέπει να είναι γνωστοί σε εκείνους που αναλαμβάνουν τις αξιολογήσεις και να σχολιάζονται στις εκθέσεις τους.

1.5 Εκπαιδευτικές υποδομές και υποστήριξη των φοιτητών:

Τα ιδρύματα πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι διαθέσιμες υποδομές για την υποστήριξη της μάθησης είναι επαρκείς και κατάλληλες για καθένα από τα προσφερόμενα προγράμματα.

1.6 Πληροφοριακά συστήματα:

Τα ιδρύματα πρέπει να διασφαλίζουν ότι συγκεντρώνουν, αναλύουν και χρησιμοποιούν τις αναγκαίες πληροφορίες για την αποτελεσματική διαχείριση των προγραμμάτων σπουδών τους και άλλων δραστηριοτήτων.

1.7 Δημοσιοποίηση:

Τα ιδρύματα πρέπει να δημοσιοποιούν τακτικά επικαιροποιημένες, αμερόληπτες και αντικειμενικές πληροφορίες, τόσο ποσοτικές όσο και ποιοτικές, σχετικά με τα προγράμματά τους και τους προσφερόμενους τίτλους.

Μέρος 2 : Ευρωπαϊκές αρχές για την εξωτερική διασφάλιση της ποιότητας της ανώτατης εκπαίδευσης

2.1 Χρήση των διαδικασιών εσωτερικής διασφάλισης της ποιότητας:

Οι εξωτερικές διαδικασίες διασφάλισης της ποιότητας πρέπει να λαμβάνουν υπ' όψη την αποτελεσματικότητα των διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας που περιγράφονται στο Μέρος 1 των Ευρωπαϊκών Αρχών και Κατευθυντήριων Οδηγιών.

2.2 Ανάπτυξη διαδικασιών εξωτερικής διασφάλισης της ποιότητας:

Οι σκοποί και οι στόχοι των διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας πρέπει να ορίζονται από όλους τους υπευθύνους (συμπεριλαμβανομένων των ιδρυμάτων ανώτατης εκπαίδευσης) προτού αναπτυχθούν οι συγκεκριμένες διαδικασίες και πρέπει να δημοσιοποιούνται μαζί με την περιγραφή των διαδικασιών που θα εφαρμόζονται.

2.3 Κριτήρια λήψης αποφάσεων:

Κάθε επίσημη απόφαση που λαμβάνεται ως αποτέλεσμα μιας δραστηριότητας διασφάλισης ποιότητας πρέπει να βασίζεται σε ρητά δημοσιοποιημένα κριτήρια που εφαρμόζονται με συνέπεια.

2.4 Για κάθε στόχο, κατάλληλες διαδικασίες:

Όλες οι διαδικασίες εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας πρέπει να σχεδιάζονται με τρόπο που να διασφαλίζει ότι είναι οι κατάλληλες για να επιτυγχάνονται οι συγκεκριμένοι σκοποί και στόχοι, για τους οποίους έχουν ορισθεί.

2.5 Εκθέσεις:

Οι εκθέσεις πρέπει να δημοσιοποιούνται και να συντάσσονται με τέτοια μορφή, ώστε να είναι σαφείς και άμεσα προσιτές στο αναγνωστικό κοινό, για το οποίο προορίζονται. Ο αναγνώστης πρέπει να μπορεί εύκολα να εντοπίσει κάθε απόφαση, παρατήρηση ή σύσταση που περιλαμβάνεται στην έκθεση.

2.6 Διαδικασίες παρακολούθησης:

Οι εκθέσεις διασφάλισης ποιότητας που περιέχουν συστάσεις για ενέργειες ή απαιτούν κάποιο σχέδιο δράσης πρέπει να έχουν προκαθορισμένη διαδικασία παρακολούθησης (follow-up), η οποία που εφαρμόζεται με συνέπεια.

2.7 Περιοδικές αξιολογήσεις :

Η εξωτερική διασφάλιση ποιότητας των ιδρυμάτων ή/και των προγραμμάτων σπουδών πρέπει να πραγματοποιείται σε περιοδική βάση. Η διάρκεια του κύκλου και οι διαδικασίες επαναξιολόγησης που θα χρησιμοποιούνται πρέπει να είναι σαφώς καθορισμένες και δημοσιοποιημένες εκ των προτέρων.

2.8 Συστημικές αναλύσεις :

Οι οργανισμοί διασφάλισης ποιότητας πρέπει κατά διαστήματα να παράγουν συνοπτικές εκθέσεις, στις οποίες περιγράφονται και αναλύονται τα γενικά ευρήματα των αξιολογήσεων, πιστοποιήσεων κλπ. που πραγματοποιήσαν.

Μέρος 3 : Ευρωπαϊκές αρχές για οργανισμούς εξωτερικής διασφάλιση της ποιότητας

3.1 Χρήση διαδικασιών εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας για την ανώτατη εκπαίδευση:

Η εξωτερική διασφάλιση ποιότητας των οργανισμών πρέπει να λαμβάνει υπ' όψη την ύπαρξη και αποτελεσματικότητα των διαδικασιών εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας, οι οποίες περιγράφονται στο Μέρος 2 των Ευρωπαϊκών Αρχών και Κατευθυντήριων Οδηγιών.

3.2 Επίσημο νομικό καθεστώς :

Οι οργανισμοί πρέπει να είναι επίσημα αναγνωρισμένοι από τις αρμόδιες δημόσιες αρχές του ΕΧΑΕ ως οργανισμοί με αρμοδιότητες για εξωτερική διασφάλιση ποιότητας και πρέπει να έχουν επίσημο νομικό καθεστώς. Πρέπει να συμμορφώνονται με όλες τις απαιτήσεις της νομοθετικής δικαιοδοσίας στο πλαίσιο της οποίας λειτουργούν.

3.3 Δραστηριότητες :

Οι οργανισμοί πρέπει να αναλαμβάνουν σε τακτική βάση δραστηριότητες εξωτερικής αξιολόγησης (σε επίπεδο ιδρυμάτων ή προγραμμάτων σπουδών).

3.4 Πόροι:

Οι οργανισμοί πρέπει να διαθέτουν κατάλληλους και επαρκείς πόρους, τόσο ανθρώπινους όσο και οικονομικούς, που τους επιτρέπουν να οργανώνουν και να διεκπεραιώνουν με αποτελεσματικό τρόπο την/τις διαδικασία/ες εξωτερικής αξιολόγησης, και να λαμβάνουν την απαιτούμενη μέριμνα για ανάπτυξη των διαδικασιών τους.

3.5 Δήλωση αποστολής:

Οι οργανισμοί πρέπει να έχουν σαφείς και ρητούς σκοπούς και στόχους για το έργο τους, διατυπωμένους σε δημοσιοποιημένη δήλωση.

3.6 Ανεξαρτησία:

Οι οργανισμοί πρέπει να είναι ανεξάρτητοι και να έχουν αυτονομία ευθύνης στις λειτουργίες τους. Πρέπει επίσης τα συμπεράσματα και οι συστάσεις που περιλαμβάνονται στις εκθέσεις τους να είναι ανεπηρέαστα από τρίτους, όπως ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης, υπουργεία ή άλλοι ενδιαφερόμενοι φορείς.

3.7 Κριτήρια και διαδικασίες εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας που χρησιμοποιούν οι οργανισμοί:

Οι διαδικασίες και τα κριτήρια που χρησιμοποιούν οι οργανισμοί πρέπει να είναι προκαθορισμένες και δημοσιοποιημένες. Στις διαδικασίες αυτές πρέπει κατά κανόνα να περιλαμβάνονται:

- διαδικασία αυτό-αξιολόγησης ή αντίστοιχη από το υποκείμενο της διαδικασίας διασφάλισης ποιότητας.
- Εξωτερική αξιολόγηση από επιτροπή εμπειρογνομόνων, στην οποία περιλαμβάνονται, κατά περίπτωση, (α) ένας ή περισσότεροι φοιτητές και (β) επιτόπιες επισκέψεις κατά την κρίση του οργανισμού.
- Δημοσιοποίηση μιας έκθεσης, η οποία περιλαμβάνει τυχόν αποφάσεις, συστάσεις ή άλλα επίσημα συμπεράσματα.
- Διαδικασία παρακολούθησης (follow-up) για την επανεξέταση ενεργειών που κάνει το υποκείμενο της διαδικασίας διασφάλισης ποιότητας σε εφαρμογή τυχόν συστάσεων που περιλαμβάνονται στην έκθεση.

3.8 Διαδικασίες κοινωνικής λογοδοσίας

Οι οργανισμοί πρέπει να διαθέτουν διαδικασίες οικονομικού απολογισμού.

1. Το πλαίσιο, οι στόχοι και οι αρχές

Στο Ανακοινωθέν του Βερολίνου της 19^{ης} Σεπτεμβρίου 2003 οι Υπουργοί των κρατών που συνυπέγραψαν την Διαδικασία της Μπολόνια κάλεσαν το *Ευρωπαϊκό Δίκτυο για την Διασφάλιση της Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση* (ENQA) να διαμορφώσει «μέσω των μελών του, σε συνεργασία με την EUA, την Eurashu και την ESIB» ... «ένα κοινά αποδεκτό σύνολο αρχών, διαδικασιών και κατευθυντήριων οδηγιών για την διασφάλιση της ποιότητας» και να «εξετάσει τρόπους κατοχύρωσης ενός συστήματος αξιολόγησης ή/και πιστοποίησης από ομολόγους κατάλληλου για Αρχές ή όργανα διασφάλισης ποιότητας, και να υποβάλει το 2005 σχετική εισήγηση στους Υπουργούς μέσω της *Ομάδας Παρακολούθησης της Μπολόνια*.» Οι Υπουργοί ζήτησαν επίσης από την ENQA να λάβει σοβαρά υπ' όψη «την πείρα άλλων οργανισμών και δικτύων διασφάλισης ποιότητας».

Η ENQA δέχθηκε με προθυμία την ευκαιρία αυτή για σημαντική συμβολή στην ανάπτυξη της Ευρωπαϊκής διάστασης στην διασφάλιση ποιότητας και, μέσω αυτής, στην προαγωγή των στόχων της Διαδικασίας της Μπολόνια.

Στην εργασία συμμετείχαν πολλοί διαφορετικοί οργανισμοί και ομάδες ενδιαφερομένων. Πρώτα, στην διαδικασία συνεργάστηκαν ευρέως τα μέλη της ENQA. Τα μέλη συμμετείχαν σε ομάδες εργασίας και τα διάφορα σχέδια εκθέσεων που προέκυψαν αποτέλεσαν σημαντικά στοιχεία των Γενικών Συνελεύσεων της ENQA τον Ιούνιο και τον Νοέμβριο του 2004. Δεύτερον, η *Ευρωπαϊκή Ένωση Πανεπιστημίων* (EUA), η *Ευρωπαϊκή Ένωση Ιδρυμάτων Ανώτατης Εκπαίδευσης* (EURASHE), οι *Εθνικές Φοιτητικές Ενώσεις της Ευρώπης* (ESIB) και η *Ευρωπαϊκή Επιτροπή* συμμετείχαν στις τακτικές συνεδριάσεις της «ομάδας E4». Τρίτον, οι επαφές και οι συμβολές άλλων δικτύων, όπως η *Ευρωπαϊκή Σύμπραξη για την Πιστοποίηση* (ECA) και *Δίκτυο Διασφάλισης Ποιότητας των Χωρών της Κεντρικής και Ανατολικής Ευρώπης* (δίκτυο CEE), αποτέλεσαν πολύτιμους συνεργάτες κατά την φάση του σχεδιασμού. Τέλος, η ENQA και οι συνεργάτες της αξιοποίησαν τις προσωπικές τους διεθνείς επαφές και εμπειρίες, εξασφαλίζοντα με αυτόν τον τρόπο ότι λαμβάνονται υπ' όψη οι απόψεις της διεθνούς κοινότητας για το θέμα.

Η διασφάλιση της ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση δεν είναι αποκλειστικά Ευρωπαϊκή μέριμνα. Σε όλον τον κόσμο υπάρχει αυξανόμενο ενδιαφέρον για ποιότητα και για αρχές, πράγμα που απηχεί τόσο την ταχεία ανάπτυξη της ανώτατης εκπαίδευσης και του κόστους που αυτή συνεπάγεται για την δημόσια και ιδιωτική οικονομία. Κατά συνέπεια, αν η Ευρώπη θέλει να επιτύχει η φιλοδοξία της να γίνει η πιο δυναμική, βασισμένη στην γνώση οικονομία του κόσμου (Στρατηγική της Λισαβώνας), θα πρέπει η Ευρωπαϊκή ανώτατη εκπαίδευση να αποδείξει ότι αντιμετωπίζει με σοβαρότητα την ποιότητα των προγραμμάτων σπουδών και των τίτλων που απονέμει και ότι είναι πρόθυμη να υιοθετήσει τα μέσα για να διασφαλίσει και να αποδείξει αυτή την ποιότητα. Πρέπει να υπάρξει ανταπόκριση στις πρωτοβουλίες και τις απαιτήσεις που αναδύονται τόσο εντός όσο και εκτός Ευρώπης απέναντι στην διεθνοποίηση της ανώτατης εκπαίδευσης. Η προσήλωση όλων όσων εμπλέκονται στην διαμόρφωση αυτών των προτάσεων προοιωνίζεται θετικές εξελίξεις για την πραγματοποίηση μιας αληθινά Ευρωπαϊκής διάστασης στην διασφάλιση της ποιότητας, χάρη στην οποία θα ενισχυθεί η ελκυστικότητα της ανώτατης εκπαίδευσης που προσφέρει ο ΕΧΑΕ.

Οι προτάσεις που περιλαμβάνει αυτή η έκθεση βασίζονται σε ορισμένες αρχές, που περιγράφονται αναλυτικότερα στα δύο κεφάλαια, τα οποία καλύπτουν τα δύο

μέρη της εντολής του Βερολίνου. Ωστόσο, την όλη εργασία πρέπει να διαπνέουν ορισμένες θεμελιώδεις αρχές :

- Το ενδιαφέρον των φοιτητών αλλά και των εργοδοτών και της κοινωνίας γενικότερα για καλή ποιότητα στην ανώτατη εκπαίδευση.
- Η καίρια σημασία της αυτονομίας των ιδρυμάτων, σε συνδυασμό με την αναγνώριση ότι αυτή συνεπάγεται σοβαρές ευθύνες.
- Η ανάγκη για εξωτερική διασφάλιση ποιότητας κατάλληλη για τον συγκεκριμένο στόχο αλλά και χωρίς δυσανάλογη επιβάρυνση του φόρτου εργασίας των ιδρυμάτων για την επίτευξη των στόχων της.

Ο ΕΧΑΕ με τα 40 κράτη του χαρακτηρίζεται από ποικιλομορφία πολιτικών συστημάτων, συστημάτων ανώτατης εκπαίδευσης, κοινωνικο-πολιτιστικών και εκπαιδευτικών παραδόσεων. Γι' αυτό κρίνεται ότι θα ήταν ακατάλληλη μία ενιαία, μονολιθική προσέγγιση στην ποιότητα, τις αρχές και την διασφάλιση ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση. Λαμβάνοντας υπ' όψη την ποικιλομορφία που αναγνωρίζεται γενικά ότι αποτελεί μία από τις αρετές της Ευρώπης, η έκθεση προέκρινε μία στενή, περιγραφική προσέγγιση αυστηρά τυποποιημένων αρχών. Στην παρουσίαση τόσο των αρχών όσο και των κατευθυντήριων οδηγιών η έκθεση προκρίνει την γενική τοποθέτηση έναντι της ειδικής απαίτησης. Και τούτο, επειδή πιστεύει ότι η προσέγγιση αυτή μπορεί καλύτερα να οδηγήσει σε κατ' αρχήν ευρεία αποδοχή και επειδή θα παράσχει στερεότερη βάση για την συνεργασία των διάφορων κοινοτήτων ανώτατης εκπαίδευσης σε όλον τον ΕΧΑΕ. Οι γενικότερες αρχές πρέπει να επιτύχουν γενική ανταπόκριση στο εθνικό επίπεδο των περισσότερων κρατών που υπέγραψαν την Συνθήκη. Συνέπεια όμως της γενικής αυτής αρχής είναι ότι οι αρχές και οι κατευθυντήριες οδηγίες στοχεύουν περισσότερο σε αυτά που πρέπει να γίνουν παρά στο πώς πρέπει να επιτευχθούν. Έτσι, ιδίως στο Κεφάλαιο 2, η έκθεση περιλαμβάνει θέματα διαδικασιών, αλλά κυρίως δίνει προτεραιότητα σε αρχές και κατευθυντήριες οδηγίες.

Πρέπει, τέλος, να δοθεί έμφαση στο γεγονός, ότι η επίτευξη συμφωνίας για την έκθεση αυτή δεν σημαίνει και την πραγμάτωση του στόχου της Μπολόνια για διασφάλιση ποιότητας στον ΕΧΑΕ. Υπολείπεται να γίνει περισσότερη εργασία, τόσο μεταξύ των ιδρυμάτων ανώτατης εκπαίδευσης όσο και μεταξύ των οργανισμών εξωτερικής διασφάλισης της ποιότητας, για την εφαρμογή της έκθεσης και την διασφάλιση του επιδιωκόμενου πολιτισμού ποιότητας.

2. Ευρωπαϊκές αρχές και κατευθυντήριες οδηγίες

Η εντολή των Υπουργών να αναπτυχθεί «ένα κοινά αποδεκτό σύνολο αρχών, διαδικασιών και κατευθυντήριων οδηγιών για την διασφάλιση της ποιότητας» έθεσε ορισμένα σημαντικά ερωτήματα. Ο όρος «διασφάλιση ποιότητας» στην ανώτατη εκπαίδευση είναι ένας όρος γενικός που επιδέχεται πολλές ερμηνείες. Δεν είναι δυνατόν να χρησιμοποιηθεί ένας ορισμός για να καλύψει όλες τις περιπτώσεις. Ομοίως, ο όρος «αρχές» χρησιμοποιείται με ποικίλους τρόπους στην Ευρώπη, από τις στενά καθορισμένες ρυθμιστικές απαιτήσεις μέχρι τις γενικότερες περιγραφές καλών πρακτικών. Οι λέξεις έχουν επίσης πολύ διαφορετικές σημασίες στα τοπικά πλαίσια των εθνικών συστημάτων ανώτερης εκπαίδευσης.

Εξ άλλου, και η διαδικασία σύνταξης καθαυτήν κατέστησε σαφές ότι, και μέσα στην ίδια την κοινότητα διασφάλισης ποιότητας υπάρχουν κάποιες πολύ θεμελιώδεις διαφορές απόψεων σχετικά με την σωστή σχέση που θα έπρεπε να εδραιωθεί μεταξύ ιδρυμάτων ανώτατης εκπαίδευσης και των εξωτερικών τους αξιολογητών. Μερικοί, κυρίως από τους οργανισμούς που πιστοποιούν προγράμματα ή ιδρύματα, έχουν την άποψη ότι η εξωτερική διασφάλιση ποιότητας είναι κυρίως θέμα «προστασίας των καταναλωτών» και απαιτούν να υπάρχει σαφής απόσταση μεταξύ του οργανισμού εξωτερικής αξιολόγησης και των ιδρυμάτων ανώτατης εκπαίδευσης το έργο των οποίων αξιολογούν, ενώ άλλοι βλέπουν ως κύριο σκοπό της εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας την παροχή συμβουλών και καθοδήγησης με στόχο την βελτίωση των αρχών και της ποιότητας των προγραμμάτων σπουδών και των συναφών προσόντων. Στην δεύτερη αυτή περίπτωση προϋπόθεση είναι η στενή σχέση μεταξύ αξιολογητών και αξιολογουμένων. Άλλοι πάλι επιθυμούν να υιοθετήσουν μία ενδιάμεση θέση, επιδιώκοντας να ισορροπήσουν κοινωνική λογοδοσία και βελτίωση.

Δεν είναι μόνον οι οργανισμοί διασφάλισης ποιότητας που έχουν διαφορετικές απόψεις γι' αυτά τα θέματα. Τα συμφέροντα των ιδρυμάτων ανώτατης εκπαίδευσης και των οργάνων που εκπροσωπούν τους φοιτητές δεν συμπίπτουν πάντοτε, καθώς τα πρώτα επιδιώκουν υψηλό επίπεδο αυτονομίας με τους ελάχιστους δυνατούς περιορισμούς και αξιολογήσεις (και τούτο στο επίπεδο του συνολικού ιδρύματος), ενώ τα δεύτερα επιθυμούν να λογοδοτούν δημόσια τα ιδρύματα μέσω συχνών ελέγχων στο επίπεδο του προγράμματος ή των προσόντων.

Τέλος, οι αρχές και οι κατευθυντήριες οδηγίες αναφέρονται μόνον στους τρεις κύκλους της ανώτατης εκπαίδευσης που περιγράφονται στην Διακήρυξη της Μπολώνιας και δεν αποσκοπούν στην κάλυψη του χώρου της έρευνας ή της διοίκησης των ιδρυμάτων γενικότερα.

Το πλαίσιο των αρχών και κατευθυντήριων οδηγιών

Αυτό το μέρος της έκθεσης περιλαμβάνει ένα σύνολο προτεινόμενων αρχών και κατευθυντήριων οδηγιών διασφάλισης ποιότητας στον ΕΧΑΕ. Οι αρχές και κατευθυντήριες οδηγίες έχουν σχεδιασθεί για να εφαρμοσθούν σε όλα τα ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης και τους οργανισμούς διασφάλισης ποιότητας της Ευρώπης, ανεξάρτητα από την δομή τους. Όπως προαναφέρθηκε, δεν θεωρήθηκε σκόπιμο να περιληφθούν λεπτομερείς «διαδικασίες» στις συστάσεις αυτού του κεφαλαίου της έκθεσης, δεδομένου ότι οι διαδικασίες των ιδρυμάτων και των οργανισμών είναι σημαντικό μέρος της αυτονομίας τους. Αποτελεί ευθύνη των ίδιων των ιδρυμάτων και των οργανισμών να συνεργασθούν εντός του ιδιαίτερου πλαισίου τους, και να αποφασίσουν τις διαδικαστικές συνέπειες που θα έχει η υιοθέτηση των αρχών που περιλαμβάνονται σε αυτήν την έκθεση.

Ως αφετηρία, οι αρχές και κατευθυντήριες οδηγίες αποδέχονται το πνεύμα της «διακήρυξης του Γκρατς του Ιουλίου 2003» της Ευρωπαϊκής Ένωσης Πανεπιστημίων (EUA), που αναφέρει ότι «ο σκοπός μιάς Ευρωπαϊκής διάστασης της διασφάλισης ποιότητας είναι η προαγωγή αμοιβαίας εμπιστοσύνης και η βελτίωση της διαφάνειας και, παράλληλα, ο σεβασμός της ποικιλομορφίας των εθνικών πλαισίων και των θεματικών περιοχών». Σύμφωνα με την διακήρυξη του Γρατς, οι αρχές και κατευθυντήριες οδηγίες που περιλαμβάνονται σε αυτήν την έκθεση αναγνωρίζουν την πρωτεύουσα θέση των εθνικών συστημάτων ανώτατης εκπαίδευσης, την σημασία της αυτονομίας των ιδρυμάτων και των οργανισμών στο πλαίσιο αυτών των εθνικών συστημάτων, και τις ειδικές απαιτήσεις των διάφορων ακαδημαϊκών προγραμμάτων. Επιπροσθέτως, οι αρχές και κατευθυντήριες οδηγίες οφείλουν πολλά στην πείρα που αποκτήθηκε κατά την εφαρμογή του πιλοτικού «Ευρωπαϊκού Προγράμματος Διακρατικών Αξιολογήσεων» (TEEP) που συντόνισε η ENQA για να διερευνηθούν, σε τρεις επιστημονικές περιοχές, οι λειτουργικές συνέπειες μιάς δια-κρατικής Ευρωπαϊκής διαδικασίας αξιολόγησης.

Οι «αρχές και κατευθυντήριες οδηγίες» λαμβάνουν επίσης υπ' όψη την μελέτη σύγκλισης ποιότητας που δημοσιεύθηκε τον Μάρτιο 2005 από την ENQA, και η οποία εξέτασε τους λόγους των διαφορών μεταξύ διάφορων εθνικών προσεγγίσεων στην εξωτερική αξιολόγηση και των εμποδίων σύγκλισής τους. Ακόμη, απηχούν την δήλωση των Υπουργών στο Ανακοινωθέν του Βερολίνου ότι «ως συνέπεια της αρχής της αυτονομίας των ιδρυμάτων, την πρωταρχική ευθύνη της διασφάλισης ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση έχει κάθε ίδρυμα και αυτό αποτελεί την βάση για πραγματική κοινωνική λογοδοσία του ακαδημαϊκού συστήματος εντός του εθνικού πλαισίου ποιότητας». Ως εκ τούτου, σε αυτές τις αρχές και κατευθυντήριες οδηγίες επιδιώχθηκε η σωστή ισορροπία ανάμεσα στην δημιουργία και ανάπτυξη εσωτερικών πολιτισμών ποιότητας και στον ρόλο που μπορεί να έχουν οι διαδικασίες εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας.

Επί πλέον, οι «αρχές και κατευθυντήριες οδηγίες» αξιοποίησαν πολύτιμα στοιχεία ιδίως από τον *Κώδικα Καλής Πρακτικής*, που δημοσιεύθηκε τον Δεκέμβριο 2004 από την *Ευρωπαϊκή Επιτροπή Πιστοποίησης* (ECA), και από άλλες αναλύσεις που περιλαμβάνονται στις *Απόψεις σχετικά με το κοινά αποδεκτό Ευρωπαϊκό σύστημα αρχών, διαδικασιών και κατευθυντήριων οδηγιών* (Απρίλιος 2004) και στις *Απόψεις σχετικά με την αξιολόγηση της διασφάλισης ποιότητας από ομοταγείς και τους οργανισμούς πιστοποίησης* (Απρίλιος 2004) του ESIB, την *Θέση της διασφάλισης ποιότητας στο πλαίσιο του Ανακοινωθέντος του Βερολίνου* (Απρίλιος 2004) της EUA, και την *Διακήρυξη πολιτικής επί της Διαδικασίας της Μπολόνια* (Ιούνιος 2004) του EURASHE. Τέλος, δόθηκε διεθνής διάσταση, συγκρίνοντας τις αρχές της εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας με τις *Κατευθυντήριες οδηγίες για καλές πρακτικές* που εφαρμόζει το διεθνές δίκτυο INQAAHE.

Εισαγωγή στο 1^ο και 2ο Μέρος : Ευρωπαϊκές αρχές και κατευθυντήριες οδηγίες για την εσωτερική και εξωτερική διασφάλιση της ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση.

Οι «αρχές και κατευθυντήριες οδηγίες» για την εσωτερική και εξωτερική διασφάλιση της ποιότητας που ακολουθούν συντάχθηκαν για χρήση από τα ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης και τους οργανισμούς διασφάλισης ποιότητας στον EXAE και καλύπτουν κρίσιμα σημεία σχετικά με την ποιότητα και τις αρχές.

Σκοπός αυτών των αρχών και κατευθυντηρίων οδηγιών είναι να προσφέρουν βοήθεια και καθοδήγηση στα ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης, προκειμένου να αναπτύξουν το δικό τους σύστημα διασφάλισης ποιότητας, και στους οργανισμούς που

αναλαμβάνουν την εξωτερική διασφάλιση ποιότητας. Επίσης, να συμβάλουν στην δημιουργία ενός κοινού πλαισίου αναφοράς, που μπορεί να χρησιμοποιηθεί τόσο από ιδρύματα όσο και από οργανισμούς. Οι αρχές και κατευθυντήριες οδηγίες δεν πρέπει να υπαγορεύουν την πρακτική ούτε να θεωρούνται υποχρεωτικές και αμετακίνητες. Σε μερικές χώρες του ΕΧΑΕ, την ευθύνη για ορισμένες περιοχές που καλύπτουν οι αρχές και κατευθυντήριες οδηγίες έχει το Υπουργείο Παιδείας ή κάποιος αντίστοιχος οργανισμός. Σε αυτές τις περιπτώσεις, το υπουργείο ή ο οργανισμός πρέπει να φροντίσουν να υπάρχουν οι κατάλληλοι μηχανισμοί διασφάλισης ποιότητας και να υπόκεινται σε ανεξάρτητες αξιολογήσεις.

ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

Οι «αρχές και κατευθυντήριες οδηγίες» βασίζονται σε ορισμένες βασικές αρχές διασφάλισης ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση του ΕΧΑΕ, τόσο εσωτερικές όσο και εξωτερικές. Αυτές είναι :

- Οι πάροχοι ανώτατης εκπαίδευσης έχουν την κύρια ευθύνη για την ποιότητα της προσφερόμενης εκπαίδευσης και την διασφάλισή της.
- Πρέπει να διαφυλάσσεται το συμφέρον της κοινωνίας στην ποιότητα και τις αρχές της ανώτατης εκπαίδευσης.
- Η ποιότητα των ακαδημαϊκών προγραμμάτων πρέπει να αναπτύσσεται και να βελτιώνεται προς όφελος των φοιτητών και άλλων αποδεκτών της ανώτατης εκπαίδευσης σε όλον τον ΕΧΑΕ.
- Πρέπει να υπάρχουν ικανές και αποτελεσματικές οργανωτικές υποδομές για την υποστήριξη των ακαδημαϊκών προγραμμάτων.
- Η διαφάνεια και η χρήση εξωτερικών εμπειρογνομόνων στις διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας είναι πολύ σημαντικές.
- Πρέπει να ενθαρρύνεται η ανάπτυξη πολιτισμού ποιότητας μέσα στα ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης.
- Πρέπει να αναπτύσσονται διαδικασίες, μέσω των οποίων τα ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης θα μπορούν να αποδείξουν ότι λογοδοτούν, συμπεριλαμβανομένης της λογοδοσίας για επενδύσεις δημόσιων και ιδιωτικών πόρων.
- Η διασφάλιση ποιότητας για σκοπούς κοινωνικής λογοδοσίας είναι πλήρως συμβατή με την διασφάλιση ποιότητας για σκοπούς βελτίωσης.
- Τα ιδρύματα πρέπει να μπορούν να αποδείξουν την ποιότητά τους τόσο στο εσωτερικό όσο και διεθνώς.
- Οι διαδικασίες που χρησιμοποιούνται δεν πρέπει να καταπνίγουν την ποικιλότητα και την καινοτομία.

ΣΚΟΠΟΙ ΤΩΝ ΑΡΧΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΩΝ ΟΔΗΓΙΩΝ

Οι αρχές και κατευθυντήριες οδηγίες αποσκοπούν :

- Να βελτιώσουν την εκπαίδευση που παρέχουν στους φοιτητές τα ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης στον ΕΧΑΕ.
- Να βοηθήσουν τα ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης στην διαχείριση και βελτίωση της ποιότητάς τους και, κατ'επέκταση, στην δικαίωση της αυτονομίας τους.
- Να διαμορφώσουν ένα πλαίσιο για το έργο των οργανισμών διασφάλισης ποιότητας.
- Να καταστήσουν την εξωτερική διασφάλιση ποιότητας περισσότερο διαφανή και κατανοητή σε όλους τους ενδιαφερομένους.

ΣΤΟΧΟΙ ΤΩΝ ΑΡΧΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΩΝ ΟΔΗΓΙΩΝ

Οι στόχοι των αρχών και κατευθυντήριων οδηγιών είναι:

- Να ενθαρρύνουν την ανάπτυξη των ιδρυμάτων ανώτατης εκπαίδευσης, τα οποία ευνοούν δυναμικά πνευματικά και εκπαιδευτικά επιτεύγματα.
- Να παράσχουν πηγή στήριξης και καθοδήγησης στα ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης και τους συναφείς οργανισμούς για να αναπτύξουν τον δικό τους πολιτισμό διασφάλισης ποιότητας.
- Να πληροφορήσουν και να διευρύνουν τις προσδοκίες των ιδρυμάτων ανώτατης εκπαίδευσης, των φοιτητών, των εργοδοτών και άλλων ενδιαφερόμενων φορέων σχετικά με τις διαδικασίες και τα αποτελέσματα της ανώτατης εκπαίδευσης.
- Να συμβάλουν στην δημιουργία ενός κοινού πλαισίου αναφοράς για την παροχή ανώτατης εκπαίδευσης και την διασφάλιση της ποιότητας εντός του ΕΧΑΕ.

ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Οι αρχές και κατευθυντήριες οδηγίες που προτείνονται σε αυτήν την έκθεση θεωρούν σημαντικό τον ρόλο της εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας. Ο ρόλος αυτός ποικίλλει από σύστημα σε σύστημα και μπορεί να περιλαμβάνει διαφόρων τύπων αξιολογήσεις ιδρυμάτων: αξιολογήσεις προγραμμάτων σπουδών, πιστοποίηση σε επίπεδο προγράμματος και ιδρύματος, και συνδυασμούς αυτών. Η πλήρης αποτελεσματικότητα αυτών των αξιολογήσεων εξαρτάται κυρίως από την ύπαρξη σαφούς στρατηγικής εσωτερικής διασφάλισης ποιότητας, με συγκεκριμένους στόχους, και στην χρήση, εντός των ιδρυμάτων, μηχανισμών και μεθόδων που στοχεύουν στην επίτευξη αυτών των στόχων.

Την διασφάλιση ποιότητας μπορούν να αναλαμβάνουν εξωτερικοί οργανισμοί για συγκεκριμένους σκοπούς, στους οποίους περιλαμβάνονται :

- Διασφάλιση των εθνικών ακαδημαϊκών αρχών της ανώτατης εκπαίδευσης.
- Πιστοποίηση προγραμμάτων ή/και ιδρυμάτων.
- Προστασία των χρηστών.
- Δημόσια παροχή αντικειμενικά τεκμηριωμένων πληροφοριών (ποσοτικών και ποιοτικών) σχετικά με προγράμματα σπουδών ή ιδρύματα.
- Βελτίωση και στήριξη της ποιότητας.

Οι δραστηριότητες των Ευρωπαϊκών οργανισμών διασφάλισης ποιότητας πρέπει να απηχούν τις νομικές, κοινωνικές και πολιτιστικές απαιτήσεις των δικαιοδοσιών και του περιβάλλοντος μέσα στο οποίο λειτουργούν. Οι Ευρωπαϊκές αρχές για την διασφάλιση ποιότητας των ίδιων των οργανισμών διασφάλισης ποιότητας περιλαμβάνονται στο 3^ο Μέρος αυτού του κεφαλαίου.

Οι διαδικασίες που εφαρμόζουν οι οργανισμοί διασφάλισης ποιότητας πρέπει να εξαρτώνται από τους σκοπούς τους και από τα αποτελέσματα που επιδιώκουν να επιτύχουν. Οι διαδικασίες που υιοθετούνται από τους οργανισμούς εκείνους, οι οποίοι ενδιαφέρονται να δώσουν κυρίως έμφαση στην βελτίωση της ποιότητας, μπορεί να διαφέρουν σημαντικά από εκείνους που έχουν ως πρώτο σκοπό να παρέχουν ισχυρή «προστασία των καταναλωτών». Οι αρχές που ακολουθούν κατοπτρίζουν βασικές καλές πρακτικές εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας σε όλη την Ευρώπη, αλλά δεν επιχειρούν να παράσχουν λεπτομερή καθοδήγηση σχετικά με το τί πρέπει να εξετάζεται ή πώς πρέπει να διεξάγονται οι δραστηριότητες διασφάλισης ποιότητας. Αυτά είναι θέματα εθνικής αυτονομίας, παρ'όλον ότι η ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ οργανισμών και υπουργείων έχει ήδη οδηγήσει στην ανάδυση στοιχείων σύγκλισης.

Ωστόσο, στις διαδικασίες εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας υπάρχουν ήδη κάποιες γενικές αρχές καλής πρακτικής :

- Η αυτονομία των ιδρυμάτων πρέπει να είναι σεβαστή.
- Τα συμφέροντα των φοιτητών και των άλλων ενδιαφερόμενων φορέων, όπως των εκπροσώπων της αγοράς εργασίας, πρέπει να έχουν σημαντική θέση στις διαδικασίες εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας.
- Όπου είναι δυνατόν, πρέπει να γίνεται χρήση των αποτελεσμάτων των δραστηριοτήτων εσωτερικής διασφάλισης ποιότητας του ίδιου του ιδρύματος.

Οι «κατευθυντήριες οδηγίες» παρέχουν πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με την καλή πρακτική και, σε ορισμένες περιπτώσεις, εξηγούν λεπτομερέστερα την σημασία και την σπουδαιότητα των αρχών. Μολονότι οι κατευθυντήριες οδηγίες δεν είναι μέρος των αρχών, οι αρχές πρέπει να αντιμετωπίζονται σε συνάρτηση μαζί τους.

Μέρος 1^ο : Ευρωπαϊκές αρχές και κατευθυντήριες οδηγίες για την εσωτερική διασφάλιση της ποιότητας στα ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης

1.1 Πολιτική και διαδικασίες Διασφάλισης Ποιότητας (ΔΠ)

ΑΡΧΗ:

Τα ΑΕΙ πρέπει να έχουν μία πολιτική και συναφείς διαδικασίες ΔΠ και πρότυπα για τα προγράμματα σπουδών και τα πτυχία που απονέμουν. Πρέπει επίσης να δεσμεύονται σαφώς ότι θα αναπτύξουν ένα πολιτισμό που αναγνωρίζει την σημασία της ποιότητας και της ΔΠ στο έργο τους. Για τον σκοπό αυτόν, πρέπει τα ΑΕΙ να αναπτύξουν και να εφαρμόσουν μία στρατηγική συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας.

Η στρατηγική, η πολιτική και οι διαδικασίες πρέπει να επισημοποιούνται και να δημοσιοποιούνται. Πρέπει επίσης να προβλέπουν την συμμετοχή των φοιτητών και των ενδιαφερόμενων κοινωνικών ομάδων.

ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ:

Οι επίσημες πολιτικές και οι διαδικασίες παρέχουν το πλαίσιο, μέσα στο οποίο τα ΑΕΙ μπορούν να αναπτύξουν και να παρακολουθούν την αποτελεσματικότητα των εσωτερικών τους συστημάτων ΔΠ. Επίσης, συμβάλλουν στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης του κοινού στην αυτονομία των ιδρυμάτων. Οι πολιτικές περιλαμβάνουν την επίσημη δήλωση προθέσεων και τα κυριότερα μέσα για την επίτευξή τους. Η ανάλυση των διαδικασιών μπορεί να δίνει λεπτομερέστερες πληροφορίες για τους τρόπους με τους οποίους εφαρμόζεται η πολιτική. Επίσης, παρέχει χρήσιμα σημεία αναφοράς για όσους πρέπει να γνωρίζουν τις πρακτικές πλευρές της εφαρμογής των διαδικασιών αυτών.

Στην δήλωση-δέσμευση της πολιτικής πρέπει να αναφέρονται:

- η σχέση μεταξύ διδασκαλίας και έρευνας στο συγκεκριμένο ίδρυμα,
- η στρατηγική του ιδρύματος σε θέματα ποιότητας και κανόνων,
- η οργάνωση τους εσωτερικού συστήματος ΔΠ,
- οι ευθύνες των Τμημάτων, των Σχολών και άλλων οργανωτικών μονάδων, αλλά και των προσώπων σε θέματα ΔΠ,
- η συμμετοχή των φοιτητών στην ΔΠ,
- οι τρόποι εφαρμογής, παρακολούθησης και αναθεώρησης της πολιτικής ΔΠ.

Η πραγμάτωση του Ενιαίου Ευρωπαϊκού Χώρου της Ανώτατης Εκπαίδευσης εξαρτάται σε σημαντικό βαθμό από την δέσμευση του ιδρύματος, σε όλα τα επίπεδα, ότι θα μεριμνά ώστε τα προγράμματα σπουδών να έχουν σαφείς και καθαρά διατυπωμένους μαθησιακούς στόχους, να είναι το εκπαιδευτικό προσωπικό έτοιμο, πρόθυμο και ικανό να παρέχει εκπαίδευση και υποστήριξη στους σπουδαστές για να επιτυγχάνουν αυτούς τους στόχους, και να υπάρχει πλήρης, επίκαιρη και χειροπιαστή αναγνώριση της συμβολής στο έργο του όσων από τα μέλη του προσωπικού του επιδεικνύουν αριστεία, εμπειρία και αφοσίωση. Όλα τα ΑΕΙ πρέπει να επιδιώκουν την βελτίωση και επαύξηση της εκπαίδευσης που προσφέρουν στους φοιτητές τους.

1.2 Έγκριση, παρακολούθηση και περιοδική αναθεώρηση των προγραμμάτων σπουδών και των απονεμόμενων τίτλων

ΑΡΧΗ:

Όλα τα ιδρύματα πρέπει να διαθέτουν επίσημους μηχανισμούς έγκρισης, περιοδικής αναθεώρησης και παρακολούθησης των προγραμμάτων σπουδών και των απονεμόμενων τίτλων.

ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ:

Η εμπιστοσύνη των φοιτητών και των άλλων ενδιαφερόμενων κοινωνικών ομάδων στην ΑΕ μπορεί να εδραιωθεί και να διατηρηθεί μέσω αποτελεσματικών ενεργειών ΔΠ, οι οποίες παρέχουν εγγυήσεις ότι τα προγράμματα σπουδών είναι καλοσχεδιασμένα, παρακολουθούνται τακτικά και αναθεωρούνται περιοδικά, διασφαλίζοντας έτσι την συνεχιζόμενη συνάφεια και επικαιρότητά τους.

Η ΔΠ των προγραμμάτων και τίτλων σπουδών πρέπει να αναφέρεται:

- στην ανάπτυξη και δημοσιοποίηση σαφώς διατυπωμένων μαθησιακών στόχων,
- στον προσεκτικό σχεδιασμό των προγραμμάτων σπουδών και του περιεχομένου των μαθημάτων,
- στις ειδικές απαιτήσεις για διαφορετικούς τρόπους υλοποίησης (π.χ. πλήρης ή μερική φοίτηση, εξ αποστάσεως φοίτηση, ηλεκτρονική εκπαίδευση) και τύπους ανώτατης εκπαίδευσης (π.χ. ακαδημαϊκή, επαγγελματική, τεχνολογική κλπ.),
- στην διάθεση κατάλληλων εκπαιδευτικών υποδομών,
- στις διαδικασίες επίσημης έγκρισης του προγράμματος από όργανο άλλο από εκείνο που διδάσκει το πρόγραμμα,
- στην παρακολούθηση της προόδου και της επιτυχίας των φοιτητών,
- στην τακτική, περιοδική αξιολόγηση των προγραμμάτων (με επιτροπές που περιλαμβάνουν και εξωτερικά μέλη),
- στην τακτική ανατροφοδότηση από εργοδότες, εκπροσώπους της αγοράς εργασίας και άλλους συναφείς οργανισμούς,
- στην συμμετοχή των φοιτητών στις δραστηριότητες ΔΠ.

1.3 Αξιολόγηση των φοιτητών

ΑΡΧΗ:

Η αξιολόγηση των φοιτητών πρέπει να γίνεται με δημοσιοποιημένα κριτήρια, κανονισμούς και διαδικασίες που εφαρμόζονται με συνέπεια.

ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ:

Η αξιολόγηση των φοιτητών είναι ένα από τα σημαντικότερα στοιχεία της ΑΕ. Τα αποτελέσματα της αξιολόγησης έχουν σοβαρές συνέπειες στην μελλοντική σταδιοδρομία των φοιτητών. Πρέπει κατά συνέπεια η αξιολόγηση να γίνεται πάντοτε με επαγγελματικό τρόπο και να λαμβάνει υπ' όψη την υπάρχουσα ευρύτατη γνώση σχετικά με τις διαδικασίες δοκιμασίας και ελέγχου. Η αξιολόγηση παρέχει επίσης πολύτιμες πληροφορίες για την αποτελεσματικότητα της διδασκαλίας και υποστήριξης των εκπαιδευομένων.

Οι διαδικασίες αξιολόγησης των φοιτητών πρέπει :

- να σχεδιάζονται με στόχο την μέτρηση της επιτυχίας των σκοπούμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων και των άλλων στόχων του προγράμματος,
- να ανταποκρίνονται στον σκοπούμενο στόχο (διάγνωση, εκπαίδευση ή ανακεφαλαίωση),
- να έχουν σαφή και δημοσιοποιημένα κριτήρια βαθμολόγησης,

- να αναλαμβάνονται από άτομα που κατανοούν τη σημασία της αξιολόγησης στην πορεία των φοιτητών προς την κατάκτηση της γνώσης και των δεξιοτήτων που συνδέονται με τον σκοπούμενο τίτλο σπουδών,
- να μη βασίζονται, κατά το δυνατόν, στην κρίση ενός μοναδικού εξεταστή,
- να λαμβάνουν υπ' όψη όλες τις πιθανές συνέπειες των εξεταστικών κανονισμών,
- να έχουν σαφείς κανονισμούς για περιπτώσεις απουσίας ή ασθένειας του φοιτητή και άλλων κωλυμάτων,
- να διασφαλίζουν ότι οι αξιολογήσεις γίνονται πάντοτε σύμφωνα με τις διαδικασίες που έχει θεσπίσει το ίδρυμα
- να υπόκεινται σε διοικητικούς ελέγχους επαλήθευσης για να διασφαλίζεται η ακρίβεια των διαδικασιών.

Επιπρόσθετα, πρέπει να παρέχονται στους φοιτητές σαφείς πληροφορίες σχετικά με την στρατηγική αξιολόγησης που εφαρμόζεται για το πρόγραμμα σπουδών τους, σε ποιές εξετάσεις ή άλλες μεθόδους αξιολόγησης θα υποβληθούν, τί θα αναμένεται από αυτούς και ποιά κριτήρια θα εφαρμοσθούν για την αξιολόγηση της επίδοσής τους.

1.4 Διασφάλιση της Ποιότητας του Εκπαιδευτικού Προσωπικού

ΑΡΧΗ:

Τα Ιδρύματα πρέπει να διαθέτουν συγκεκριμένα μέσα που εξασφαλίζουν και εγγυώνται την ποιότητα και τις ικανότητες του εκπαιδευτικού τους προσωπικού. Τα μέσα αυτά πρέπει να είναι διαθέσιμα στις επιτροπές εξωτερικής αξιολόγησης και να αξιολογούνται στις εκθέσεις τους.

ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ:

Για τους περισσότερους φοιτητές, οι διδάσκοντες είναι ο σημαντικότερος μαθησιακός παράγων. Επιβάλλεται όσοι διδάσκουν να έχουν πλήρη γνώση και κατανόηση του θέματος που διδάσκουν, να έχουν τις αναγκαίες ικανότητες και πείρα για να μεταδώσουν αποτελεσματικά τις γνώσεις και την κατανόησή τους στους φοιτητές σε συγκεκριμένο εκπαιδευτικό πλαίσιο και να έχουν πρόσβαση σε ανατροφοδότηση σχετικά με την προσωπική τους επίδοση. Τα ιδρύματα πρέπει να εξασφαλίζουν ότι οι διαδικασίες προκήρυξης και πρόσληψης του προσωπικού τους περιλαμβάνουν διαδικασίες διασφάλισης ότι όλα τα νέα μέλη προσωπικού διαθέτουν κατ'ελάχιστον το ελάχιστο επίπεδο των απαραίτητων ικανοτήτων. Στο εκπαιδευτικό προσωπικό πρέπει να παρέχονται ευκαιρίες για ανάπτυξη και διεύρυνση των εκπαιδευτικών τους ικανοτήτων και να ενθαρρύνονται να αξιοποιούν τις δεξιότητές τους. Τα ιδρύματα πρέπει να παρέχουν στους λιγότερο ικανούς διδάσκοντες ευκαιρίες για βελτίωση των δεξιοτήτων τους σε ανεκτό επίπεδο και να διαθέτουν τρόπους απομάκρυνσής τους από τα εκπαιδευτικά τους καθήκοντα, αν συνεχίζουν να είναι αποδεδειγμένα αναποτελεσματικοί.

1.5 Εκπαιδευτική υποδομή και υποστήριξη των φοιτητών

ΑΡΧΗ:

Τα ιδρύματα πρέπει να διαθέτουν μέσα που θα διασφαλίζουν την επάρκεια των διαθέσιμων υποδομών υποστήριξης της μάθησης και την καταλληλότητά τους για τα συγκεκριμένα προγράμματα σπουδών που προσφέρονται.

ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ:

Εκτός από τους καθηγητές, οι φοιτητές βασίζονται για την στήριξη της μαθησιακής διαδικασίας σε ποικίλες υποδομές, από τις φυσικές, όπως οι βιβλιοθήκες και η πληροφοριακή υποδομή, μέχρι την ανθρώπινη στήριξη με τη μορφή της ατομικής

εκπαίδευσης, της συμβουλευτικής κ.ά. Οι μαθησιακοί πόροι και λοιπή υποστήριξη πρέπει να είναι άμεσα διαθέσιμοι στους φοιτητές, να είναι σχεδιασμένοι σύμφωνα με τις ανάγκες τους και να αναπροσαρμόζονται με γνώμονα την ανατροφοδότηση από εκείνους που χρησιμοποιούν τις προσφερόμενες υπηρεσίες. Τα ιδρύματα πρέπει να ελέγχουν συστηματικά, να αναθεωρούν και να βελτιώνουν την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών υποστήριξης που διατίθενται στους φοιτητές.

1.6 Πληροφοριακά Συστήματα

ΑΡΧΗ:

Τα ιδρύματα πρέπει να εγγυώνται την συγκέντρωση, ανάλυση και αξιοποίηση έγκυρων πληροφοριών για την αποτελεσματική διαχείριση των προγραμμάτων σπουδών και των λοιπών λειτουργιών και δραστηριοτήτων τους.

ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ:

Αφετηρία για την αποτελεσματική ΔΠ των ιδρυμάτων είναι η αυτογνωσία. Είναι σημαντικό να διαθέτουν τα ιδρύματα μέσα συλλογής και ανάλυσης των σχετικών με τις δραστηριότητές τους πληροφοριών. Χωρίς αυτά δεν θα γνωρίζουν τί λειτουργεί καλά και πού πρέπει να προσέξουν, ή τα αποτελέσματα καινοτόμων λειτουργιών.

Σε κάθε ίδρυμα, τα απαιτούμενα για την ΔΠ πληροφοριακά συστήματα εξαρτώνται σε κάποιο βαθμό από τις τοπικές συνθήκες, πρέπει όμως να καλύπτουν τουλάχιστον:

- τον ρυθμό προόδου και επιτυχίας των φοιτητών,
- την επαγγελματική αποκατάσταση των αποφοίτων,
- την ικανοποίηση των φοιτητών από τα προγράμματά τους,
- την αποτελεσματικότητα των διδασκόντων,
- τα στοιχεία ταυτότητας του φοιτητικού πληθυσμού,
- τις διατιθέμενες μαθησιακές υποδομές και το κόστος τους,
- τους κρίσιμους δείκτες της λειτουργίας του ίδιου του ιδρύματος.

Αξία επίσης έχει να συγκρίνονται τα ιδρύματα με άλλους παρόμοιους οργανισμούς εντός και πέρα από τον Ενιαίο Ευρωπαϊκό Χώρο της Ανώτατης Εκπαίδευσης. Αυτό τους επιτρέπει να διευρύνουν την αυτογνωσία τους και να μεθοδεύουν δυνατούς τρόπους βελτίωσης της λειτουργίας τους.

1.7 Δημοσιοποίηση

ΑΡΧΗ:

«Τα ιδρύματα πρέπει να δημοσιοποιούν τακτικά επικαιροποιημένες, αμερόληπτες και αντικειμενικές πληροφορίες, τόσο ποσοτικές όσο και ποιοτικές, σχετικά με τα προγράμματα σπουδών και τους τίτλους που προσφέρουν.»

ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ:

Στο πλαίσιο της υλοποίησης του δημόσιου ρόλου τους, τα ιδρύματα ΑΕ έχουν την ευθύνη να παρέχουν πληροφορίες σχετικά με τα προσφερόμενα προγράμματα σπουδών, τα σκοπούμενα μαθησιακά αποτελέσματά, τους τίτλους που παρέχουν, τις διαδικασίες διδασκαλίας, μάθησης και αξιολόγησης που χρησιμοποιούν και τις ευκαιρίες μάθησης που διαθέτουν οι φοιτητές τους. Οι δημοσιοποιημένες πληροφορίες μπορεί επίσης να περιλαμβάνουν τις απόψεις και τους φορείς απασχόλησης των αποφοίτων τους και τα στοιχεία ταυτότητας του τρέχοντος φοιτητικού πληθυσμού τους. Οι πληροφορίες αυτές πρέπει να είναι ακριβείς, αμερόληπτες, αντικειμενικές και εύκολα προσιτές και δεν πρέπει να χρησιμοποιούνται απλώς για αγοραίες ευκαιρίες. Το ίδρυμα πρέπει να αποδεικνύει ότι σε θέματα αμεροληψίας και αντικειμενικότητας ανταποκρίνεται στις δικές του προσδοκίες.

Μέρος 2^ο : Ευρωπαϊκές “αρχές και κατευθυντήριες οδηγίες” για την εξωτερική διασφάλιση ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση

2.1 Χρήση διαδικασιών εσωτερικής διασφάλισης ποιότητας

ΑΡΧΗ:

Οι διαδικασίες εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας πρέπει να λαμβάνουν υπ’ όψη την αποτελεσματικότητα των διαδικασιών εσωτερικής διασφάλισης ποιότητας που περιγράφονται στο 1^ο Μέρος των Ευρωπαϊκών Αρχών και Κατευθυντήριων Οδηγιών.

ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ:

Οι αρχές της εσωτερικής διασφάλισης ποιότητας που περιλαμβάνονται στο 1^ο Μέρος παρέχουν πολύτιμη βάση για την διαδικασία εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας. Είναι σημαντικό κατά την διάρκεια των εξωτερικών διαδικασιών να αξιολογούνται προσεκτικά οι πολιτικές και οι διαδικασίες του ίδιου του ιδρύματος για να προσδιορισθεί κατά πόσο οι αρχές τηρούνται.

Αν τα ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης είναι σε θέση να αποδείξουν την αποτελεσματικότητα των διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας που εφαρμόζουν και αν αυτές οι διαδικασίες διασφαλίζουν ικανοποιητικά την ποιότητα και τις αρχές, τότε οι εξωτερικές διαδικασίες μπορεί να γίνονται λιγότερο εντατικά.

2.2 Ανάπτυξη διαδικασιών εξωτερικής διασφάλισης της ποιότητας

ΑΡΧΗ:

Οι σκοποί και οι στόχοι των διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας πρέπει να καθορίζονται προτού αναπτυχθούν από όλους τους υπευθύνους (συμπεριλαμβανομένων των ιδρυμάτων ανώτατης εκπαίδευσης) και πρέπει να δημοσιοποιούνται μαζί την περιγραφή των διαδικασιών που θα χρησιμοποιούνται.

ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ:

Για να διασφαλισθεί η σαφήνεια του στόχου και η διαφάνεια των διαδικασιών, οι μέθοδοι εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας πρέπει να σχεδιάζονται και να αναπτύσσονται μέσω μίας διαδικασίας, στην οποία καλούνται να συμμετάσχουν οι βασικοί ενδιαφερόμενοι, συμπεριλαμβανομένων των ιδρυμάτων ανώτατης εκπαίδευσης. Οι διαδικασίες που συμφωνούνται τελικά πρέπει να δημοσιοποιούνται και να περιλαμβάνουν σαφή δήλωση αναφορικά με τους σκοπούς και τους στόχους των διαδικασιών, καθώς και περιγραφή των διαδικασιών που θα χρησιμοποιηθούν.

Επειδή η διασφάλιση ποιότητας είναι απαιτητική για τα εμπλεκόμενα ιδρύματα, πρέπει να επιχειρείται μία πρώτη αποτίμηση των συνεπειών, προκειμένου να διασφαλισθεί ότι οι διαδικασίες που θα υιοθετηθούν είναι οι κατάλληλες και δεν παρεμβαίνουν περισσότερο από όσο χρειάζεται στην κανονική λειτουργία των ιδρυμάτων ανώτατης εκπαίδευσης.

2.3 Κριτήρια για λήψη αποφάσεων

ΑΡΧΗ:

Όλες οι επίσημες αποφάσεις που λαμβάνονται ως αποτέλεσμα κάποιας δραστηριότητας εξωτερικής αξιολόγησης πρέπει να βασίζονται σε ρητά δημοσιοποιημένα κριτήρια, τα οποία εφαρμόζονται με συνέπεια.

ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ:

Οι επίσημες αποφάσεις που λαμβάνονται από τους οργανισμούς διασφάλισης ποιότητας επηρεάζουν σημαντικά τα αξιολογούμενα ιδρύματα και προγράμματα..

Προς χάρη της δικαιοσύνης και της αξιοπιστίας, οι αποφάσεις πρέπει να βασίζονται σε δημοσιοποιημένα κριτήρια και να ερμηνεύονται με τρόπο συνεπή. Τα συμπεράσματα πρέπει να βασίζονται σε καταγεγραμμένα τεκμήρια και οι οργανισμοί πρέπει να διαθέτουν τρόπους μετριάσμού των συμπερασμάτων, αν χρειάζεται.

2.3 Διαδικασίες κατάλληλες για τους στόχους

ΑΡΧΗ:

Όλες οι διαδικασίες εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας πρέπει να έχουν σχεδιασθεί κατά τρόπο που να εξασφαλίζεται η καταλληλότητά τους για τη διασφάλιση των σκοπών και των στόχων για τους οποίους ορίστηκαν.

ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ:

Οι οργανισμοί διασφάλισης ποιότητας στον ΕΧΑΕ αναλαμβάνουν ποικίλες εξωτερικές διαδικασίες για διαφορετικούς σκοπούς και με διαφορετικούς τρόπους. Είναι εξαιρετικά σημαντικό οι οργανισμοί να εφαρμόζουν διαδικασίες κατάλληλες για τους δικούς τους προκαθορισμένους και δημοσιοποιημένους στόχους. Η πείρα έδειξε όμως, ότι υπάρχουν μερικά στοιχεία που χρησιμοποιούνται ευρέως για διαδικασίες εξωτερικής αξιολόγησης, τα οποία δεν διασφαλίζουν μόνο την εγκυρότητα, την αξιοπιστία και την χρησιμότητά τους, αλλά παρέχουν και μία βάση για την Ευρωπαϊκή διάσταση της διασφάλισης ποιότητας.

Μεταξύ αυτών των στοιχείων, ιδιαίτερα αξιοσημείωτα είναι :

- Η επίμονη προσπάθεια οι εμπειρογνώμονες που αναλαμβάνουν δραστηριότητες εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας να έχουν τα αναγκαία προσόντα και να είναι ικανοί να επιτελούν το έργο τους.
- Η επιλογή των εμπειρογνομόνων με ιδιαίτερη επιμέλεια.
- Η παροχή στους εμπειρογνώμονες κατάλληλης ενημέρωσης ή εκπαίδευσης.
- Η χρήση διεθνών εμπειρογνομόνων.
- Η συμμετοχή φοιτητών.
- Η διασφάλιση ότι οι διαδικασίες αξιολόγησης που χρησιμοποιούνται είναι επαρκείς και ότι εξασφαλίζουν επαρκή τεκμηρίωση για την υποστήριξη των ευρημάτων και των συμπερασμάτων.
- Η χρήση του σχήματος αυτό-αξιολόγηση/επιτόπια επίσκεψη/σχέδιο έκθεσης/ δημοσίευση της έκθεσης/διαδικασία παρακολούθησης (follow-up).
- Η αναγνώριση ότι η βελτίωση του ιδρύματος και οι πολιτικές βελτίωσης αποτελούν θεμελιώδη στοιχεία της διασφάλισης ποιότητας.

2.5 Η Έκθεση

ΑΡΧΗ:

Οι εκθέσεις πρέπει να δημοσιοποιούνται και να γράφονται με τρόπο σαφή και εύκολα κατανοητό από τους αναγνώστες στους οποίους απευθύνονται. Τυχόν αποφάσεις ή συστάσεις που περιέχονται στις εκθέσεις πρέπει να είναι εύκολο να εντοπισθούν από τον αναγνώστη.

ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ:

Για να διασφαλισθεί η μέγιστη ωφέλεια από τις διαδικασίες εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας είναι σημαντικό να ανταποκρίνονται οι εκθέσεις στις διαπιστωμένες ανάγκες των ενδιαφερόμενων αναγνωστών. Ορισμένες φορές, οι εκθέσεις απευθύνονται σε διαφορετικές ομάδες αναγνωστών και αυτό θα απαιτήσει μεγάλη προσοχή όσον αφορά στην δομή, το περιεχόμενο, το ύψος και τον τόνο.

Γενικά, η δομή των εκθέσεων πρέπει να καλύπτει περιγραφή, ανάλυση (με την σχετική τεκμηρίωση), συμπεράσματα, παρατηρήσεις και συστάσεις. Πρέπει να

υπάρχουν επαρκείς προκαταρκτικές εξηγήσεις, ώστε να είναι δυνατόν ο κοινός αναγνώστης να κατανοεί τους σκοπούς της έκθεσης, την μορφή και τα κριτήρια που χρησιμοποιούνται για την λήψη αποφάσεων. Τα κρίσιμα ευρήματα, τα συμπεράσματα και οι συστάσεις πρέπει να μπορούν να εντοπισθούν εύκολα από τους αναγνώστες.

Οι εκθέσεις πρέπει να δημοσιοποιούνται σε εύκολα κατανοητή μορφή και πρέπει να παρέχεται στους αναγνώστες και τους χρήστες των εκθέσεων (τόσο εντός του ιδρύματος όσο και εκτός) η ευκαιρία να σχολιάζουν της χρησιμότητά τους.

2.6 Διαδικασίες παρακολούθησης (follow-up)

ΑΡΧΗ :

Προκειμένου για διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας που περιλαμβάνουν συστάσεις για ενέργειες ή απαιτούν την διαμόρφωση σχεδίου δράσης, πρέπει να υπάρχουν προκαθορισμένες διαδικασίες παρακολούθησης (follow-up) που εφαρμόζονται με συνέπεια.

ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ:

Η διασφάλιση ποιότητας δεν αφορά πρωτίστως διαδικασίες εξωτερικές αξιολογήσεις ιδρυμάτων ή τμημάτων : πρέπει να είναι μία συνεχής προσπάθεια για καλύτερο έργο. Η εξωτερική διασφάλιση ποιότητας δεν τελειώνει με την δημοσίευση της έκθεσης, αλλά πρέπει να περιλαμβάνει μία δομημένη διαδικασία παρακολούθησης (follow-up), προκειμένου να διασφαλίζεται ότι οι συστάσεις αντιμετωπίζονται καταλλήλως και ότι αν απαιτούνται σχέδια δράσης, προγραμματίζονται και εφαρμόζονται. Αυτό μπορεί να απαιτεί νέες συναντήσεις με εκπροσώπους των ιδρυμάτων ή των προγραμμάτων. Ο στόχος είναι να διασφαλισθεί ότι τα σημεία που κρίθηκε ότι πρέπει να βελτιωθούν αντιμετωπίζονται χωρίς καθυστέρηση και ότι ενθαρρύνεται η περαιτέρω βελτίωση.

2.7 Περιοδικές αξιολογήσεις

ΑΡΧΗ :

Εξωτερική διασφάλιση ποιότητας ιδρυμάτων ή/και προγραμμάτων σπουδών πρέπει να γίνεται σε περιοδική βάση. Η διάρκεια της περιόδου και οι διαδικασίες αξιολόγησης που θα χρησιμοποιούνται πρέπει να είναι σαφώς προκαθορισμένες και να δημοσιοποιούνται εκ των προτέρων.

ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ:

Η διασφάλιση ποιότητας δεν είναι στατική αλλά δυναμική διαδικασία. Πρέπει να είναι συνεχής και όχι εφ'άπαξ. Δεν τελειώνει με την πρώτη αξιολόγηση ή με την ολοκλήρωση της διαδικασίας παρακολούθησης. Πρέπει να επαναλαμβάνεται περιοδικά. Οι επόμενες εξωτερικές αξιολογήσεις πρέπει να λαμβάνουν υπ'όψη την πρόοδο που έγινε από την προηγούμενη αξιολόγηση. Η διαδικασία που θα χρησιμοποιείται σε όλες τις εξωτερικές αξιολογήσεις πρέπει να είναι σαφώς καθορισμένη από τον οργανισμό εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας και οι απαιτήσεις της από τα ιδρύματα δεν πρέπει να είναι μεγαλύτερες από ό,τι χρειάζεται για την επίτευξη των στόχων της.

2.8 Αναλύσεις του όλου συστήματος

ΑΡΧΗ :

Οι οργανισμοί διασφάλισης ποιότητας πρέπει από καιρούς εις καιρόν να παράγουν συνοπτικές εκθέσεις, στις οποίες θα περιγράφονται και θα αναλύονται τα γενικά ευρήματα των εκθέσεων, αξιολογήσεων, πιστοποιήσεων τους κλπ. που πραγματοποιήσαν.

ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ:

Όλοι οι οργανισμοί διασφάλισης ποιότητας συλλέγουν ένα πλήθος πληροφοριών σχετικά με τα επί μέρους προγράμματα ή/και ιδρύματα και αυτό προσφέρει υλικό για συνθετικές αναλύσεις για όλο το σύστημα της ανώτατης εκπαίδευσης. Τέτοιες αναλύσεις είναι δυνατόν να παράσχουν πολύ χρήσιμες πληροφορίες για εξελίξεις, τάσεις, νέες καλές πρακτικές και περιοχές επίμονων δυσκολιών ή αδυναμιών και μπορεί να αποτελέσουν χρήσιμα εργαλεία για την ανάπτυξη πολιτικής και την διασφάλιση ποιότητας. Οι οργανισμοί πρέπει να περιλαμβάνουν στις δραστηριότητές τους λειτουργίες έρευνας και ανάπτυξης, που θα τους βοηθήσουν να εξαγάγουν το μέγιστο δυνατό όφελος από το έργο τους.

Εισαγωγή στο 3^ο Μέρος : Ευρωπαϊκές «αρχές και κατευθυντήριες οδηγίες» για οργανισμούς εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας

Από τις αρχές της δεκαετίας του 1990, η ανάπτυξη των Ευρωπαϊκών οργανισμών διασφάλισης ποιότητας διευρύνεται σημαντικά. Βασικό στοιχείο αυτής της ανάπτυξης υπήρξε η συνεργασία μεταξύ τους και η ανταλλαγή καλών πρακτικών. Ήδη το 1994/95 τα λεγόμενα Ευρωπαϊκά Πιλοτικά Προγράμματα που εγκαινίασε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή οδήγησαν στην αμοιβαία συμφωνία των οργανισμών σχετικά με την βασική μεθοδολογία διασφάλισης ποιότητας: ανεξάρτητοι οργανισμοί, αυτό-αξιολογήσεις, εξωτερικές αξιολογήσεις με επιτόπιες επισκέψεις, και δημοσιοποιημένες εκθέσεις που αναφέρονται στις Συστάσεις του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου του 1998 για την διασφάλιση ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση. Έτσι, η δημιουργία της ENQA το 2000 υπήρξε η φυσική επισημοποίηση αυτής της εξελισσόμενης συνεργασίας και η ENQA μπορούσε πλέον να οικοδομήσει στα θεμέλια της υποδειγματικής συναίνεσης που επιτεύχθηκε κατά την 10ετία του 1990.

Οι Ευρωπαϊκές αρχές για οργανισμούς εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας που ακολουθούν αναπτύχθηκαν στην βάση αυτής της εξέλιξης της πρώιμης ιστορίας της Ευρωπαϊκής εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας. Είναι εξ άλλου συνειδητή φιλοδοξία οι αρχές να μην είναι ούτε πολύ λεπτομερείς ούτε πολύ δογματικές. Πρέπει να μη περιορίζουν την ελευθερία των Ευρωπαϊκών οργανισμών διασφάλισης της ποιότητας να κατοπτρίζουν στους οργανισμούς και τις διαδικασίες τους τις εμπειρίες και τις προσδοκίες κάθε έθνους και κάθε περιοχής. Ωστόσο, οι αρχές πρέπει να εξασφαλίζουν ότι ο επαγγελματισμός, η αξιοπιστία και η ακεραιότητα των οργανισμών είναι ευδιάκριτοι και διαφανείς για τους ενδιαφερόμενους και πρέπει να επιτρέπουν την διατήρηση συγκρισιμότητας μεταξύ οργανισμών και να επιτρέπουν την αναγκαία Ευρωπαϊκή διάσταση.

Πρέπει να προστεθεί ότι με αυτόν τον τρόπο οι αρχές συμβάλλουν επίσης και στο έργο που γίνεται για αμοιβαία αναγνώριση των οργανισμών και των αποτελεσμάτων των αξιολογήσεων ή πιστοποιήσεων των οργανισμών. Το έργο αυτό μελετήθηκε από το Σκανδιναβικό Δίκτυο Διασφάλισης Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση (NOQA) και αποτελεί μέρος του «Κώδικα Καλής Πρακτικής» της *Ευρωπαϊκής Κοινοπραξίας για την Πιστοποίηση* (ECA).

Μερικές «κατευθυντήριες οδηγίες» προστέθηκαν προκειμένου να παράσχουν πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με καλές πρακτικές και, σε ορισμένες περιπτώσεις, για να εξηγήσουν λεπτομερέστερα την σημασία και την σπουδαιότητα των αρχών. Μολονότι οι κατευθυντήριες οδηγίες δεν αποτελούν μέρος των ίδιων των αρχών, οι αρχές πρέπει να εξετάζονται σε συνάρτηση με τις οδηγίες.

Μέρος 3^ο : Ευρωπαϊκές αρχές και κατευθυντήριες οδηγίες για τους οργανισμούς εξωτερικής διασφάλισης της ποιότητας

3.1 Χρήση διαδικασιών εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση

ΑΡΧΗ :

Η εξωτερική διασφάλιση ποιότητας των οργανισμών πρέπει να λαμβάνει υπ' όψη την παρουσία και αποτελεσματικότητα των διαδικασιών εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας που περιγράφονται στο 2^ο Μέρος των *Ευρωπαϊκών Αρχών και Κατευθυντήριων Οδηγιών*.

ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ:

Οι αρχές εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας που περιλαμβάνονται στο 2^ο Μέρος προσφέρουν πολύτιμη βάση για την διαδικασία εξωτερικής αξιολόγησης της ποιότητας. Οι αρχές κατοπτρίζουν καλές πρακτικές και εμπειρίες που προέκυψαν από την ανάπτυξη της εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας στην Ευρώπη ήδη από τα πρώτα έτη της δεκαετίας του 1990. Είναι συνεπώς σημαντικό οι αρχές αυτές να ενσωματωθούν στις διαδικασίες που εφαρμόζονται στα ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης από τους οργανισμούς εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας.

Οι αρχές εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας πρέπει, μαζί με τις αρχές για οργανισμούς εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας, να αποτελέσουν την βάση για την επαγγελματική και αξιόπιστη εξωτερική διασφάλιση ποιότητας των ιδρυμάτων ανώτατης εκπαίδευσης.

3.2 Επίσημο νομικό καθεστώς

ΑΡΧΗ:

Οι οργανισμοί πρέπει να είναι επίσημα αναγνωρισμένοι από τις νόμιμες κρατικές αρχές στον ΕΧΑΕ ως οργανισμοί υπεύθυνοι για την εξωτερική διασφάλιση ποιότητας και πρέπει να έχουν επίσημη νομική βάση. Πρέπει να συμμορφώνονται με τυχόν απαιτήσεις της νομοθετικής δικαιοδοσίας στο πλαίσιο της οποίας λειτουργούν.

3.3 Δραστηριότητες

ΑΡΧΗ :

Οι οργανισμοί πρέπει να αναλαμβάνουν δραστηριότητες εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας (σε επίπεδο ιδρυμάτων ή προγραμμάτων) σε τακτική βάση.

ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ:

Οι δραστηριότητες μπορεί να περιλαμβάνουν αξιολογήσεις, ελέγχους, πιστοποιήσεις ή άλλα παρεμφερή και πρέπει να αποτελούν μέρος των βασικών λειτουργιών του οργανισμού.

3.4 Πόροι

ΑΡΧΗ :

Οι οργανισμοί πρέπει να έχουν κατάλληλους και επαρκείς πόρους, τόσο ανθρώπινους όσο και οικονομικούς, ώστε να μπορούν να οργανώνουν και να διεκπεραιώνουν τις εξωτερικές διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας με τρόπο αποτελεσματικό, με κατάλληλη πρόβλεψη για την ανάπτυξη των διαδικασιών τους.

3.5 Δήλωση αποστολής

ΑΡΧΗ :

Οι οργανισμοί πρέπει να έχουν σαφείς και ρητούς σκοπούς και στόχους για το έργο τους, οι οποίοι να περιέχονται σε δημοσιοποιημένη δήλωση.

ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ:

Οι δηλώσεις αυτές πρέπει να περιγράφουν τους σκοπούς και τους στόχους των διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας των οργανισμών, την κατανομή του έργου με σχετικούς ενδιαφερόμενους φορείς στην ανώτατη εκπαίδευση, ιδίως με τα ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης, καθώς και το πολιτιστικό και ιστορικό πλαίσιο του έργου τους. Η δήλωση πρέπει να καθιστά σαφές ότι η διαδικασία εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας είναι μία σημαντική δραστηριότητα του οργανισμού και ότι υπάρχει συστηματική προσέγγιση για την επίτευξη των σκοπών και των στόχων τους. Πρέπει επίσης να υπάρχει τεκμηρίωση που αποδεικνύει πώς οι δηλώσεις μεταφράζονται σε σαφή σχεδιασμό πολιτικής και διοίκησης.

3.6 Ανεξαρτησία

ΑΡΧΗ :

Οι οργανισμοί πρέπει να είναι ανεξάρτητοι, ώστε να έχουν αυτόνομη ευθύνη για τις λειτουργίες τους και να μη μπορούν να επηρεασθούν τα συμπεράσματα και οι συστάσεις που διατυπώνονται στις εκθέσεις τους από τρίτους, όπως ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης, υπουργεία ή άλλοι ενδιαφερόμενοι φορείς,.

ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ:

Κάθε οργανισμός θα πρέπει να αποδεικνύει την ανεξαρτησία του ως ακολούθως :

- Η λειτουργική του ανεξαρτησία από ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης και υπουργεία είναι εγγυημένη με επίσημες αποφάσεις (π.χ. κυβερνητικά όργανα ή νομοθετικές πράξεις).
- Ο ορισμός και η λειτουργία των διαδικασιών και των μεθόδων του, η επιλογή και ο διορισμός των εξωτερικών εμπειρογνομόνων και η απόφαση για τα αποτελέσματα των διαδικασιών εξωτερικής αξιολόγησης διεξάγονται αυτόνομα και ανεξάρτητα από κυβερνήσεις, ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης και όργανα πολιτικής επιρροής.
- Ενώ στη διάρκεια των διαδικασιών εξωτερικής αξιολόγησης ζητείται η συμβουλή σχετικών παραγόντων της ανώτατης εκπαίδευσης, ιδίως των φοιτητών/σπουδαστών, τα τελικά αποτελέσματα των διαδικασιών εξωτερικής αξιολόγησης παραμένουν ευθύνη του οργανισμού.

3.7 Κριτήρια και διαδικασίες εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας που χρησιμοποιούνται από τους οργανισμούς

ΑΡΧΗ :

Οι διαδικασίες και τα κριτήρια που χρησιμοποιούν οι οργανισμοί πρέπει να είναι προκαθορισμένοι και δημοσιοποιημένοι. Οι διαδικασίες αυτές αναμένεται κατά κανόνα να περιλαμβάνουν :

- Αυτό-αξιολόγηση ή ισοδύναμη διαδικασία από το υποκείμενο της διαδικασίας διασφάλισης ποιότητας.
- Εξωτερική αξιολόγηση από ομάδα εμπειρογνομόνων, στην οποία περιλαμβάνονται κατά περίπτωση φοιτητής ή φοιτητές και επιτόπιες επισκέψεις κατά την κρίση του οργανισμού.
- Η δημοσιοποίηση μιάς έκθεσης, στην οποία περιλαμβάνονται όλες οι αποφάσεις, συστάσεις ή άλλα επίσημα συμπεράσματα.

- Διαδικασία παρακολούθησης (follow-up) για την αξιολόγηση ενεργειών που έλαβε το υποκείμενο της διαδικασίας διασφάλισης ποιότητας υπό το φώς τυχόν συστάσεων που περιλαμβάνονταν στην έκθεση.

ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ:

Οι οργανισμοί μπορούν να αναπτύσσουν και να χρησιμοποιούν άλλες διαδικασίες για συγκεκριμένους σκοπούς.

Οι οργανισμοί πρέπει σε κάθε περίπτωση να προσέχουν ιδιαίτερα τις εκπεφρασμένες αρχές τους και να διασφαλίζουν ότι χειρίζονται τις απαιτήσεις και τις διαδικασίες τους με υπευθυνότητα. Επίσης, ότι τα συμπεράσματα και οι αποφάσεις τους λαμβάνονται με συνέπεια, παρά το γεγονός ότι οι αποφάσεις διαμορφώνονται από διαφορετικούς ανθρώπους.

Οι οργανισμοί που λαμβάνουν επίσημες αποφάσεις διασφάλισης ποιότητας ή συμπεράσματα που έχουν επίσημες επιπτώσεις πρέπει να έχουν διαδικασίες ένστασης. Η φύση και η μορφή των διαδικασιών ένστασης πρέπει να ορίζονται στη βάση του καταστατικού κάθε οργανισμού.

3.8 Διαδικασίες κοινωνικής λογοδοσίας

ΑΡΧΗ :

Οι οργανισμοί πρέπει να έχουν διαδικασίες κοινωνικής λογοδοσίας.

ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ:

Οι διαδικασίες αυτές αναμένεται ότι θα περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

1. Δημοσιοποιημένη πολιτική για την διασφάλιση της ποιότητας του ίδιου του οργανισμού, ανηρτημένη στον δικτυακό τους τόπο.
2. Τεκμηρίωση που αποδεικνύει ότι :
 - Οι διαδικασίες και τα αποτελέσματα του οργανισμού κατοπτρίζουν την αποστολή του και τους σκοπούς της διασφάλισης ποιότητας.
 - Ο οργανισμός διαθέτει και εφαρμόζει μηχανισμό μη σύγκρουσης συμφερόντων στην εργασία των εξωτερικών εμπειρογνομόνων.
 - Ο οργανισμός διαθέτει αξιόπιστους μηχανισμούς που διασφαλίζουν την ποιότητα όλων των δραστηριοτήτων και του υλικού που παράγεται από υπεργολάβους, αν ορισμένα ή όλα τα στοιχεία της διαδικασίας διασφάλισης ποιότητας ανατίθενται σε τρίτους.
 - Ο οργανισμός διαθέτει διαδικασίες εσωτερικής διασφάλισης ποιότητας που περιλαμβάνουν ένα εσωτερικό μηχανισμό ανατροφοδότησης (δηλ. από το ίδιο το προσωπικό του και τα μέλη του), μηχανισμό εσωτερικής διαβούλευσης (δηλ. μέσα αντίδρασης σε εσωτερικές και εξωτερικές συστάσεις για βελτίωση), και μηχανισμό εξωτερικής ανατροφοδότησης (δηλ. από τους εμπειρογνώμονες και τα ιδρύματα) προκειμένου να ενημερώνει και να καθορίζει την ανάπτυξη και βελτίωσή του.
3. Υποχρεωτική περιοδική εξωτερική αξιολόγηση των δραστηριοτήτων του οργανισμού τουλάχιστον κάθε 5 χρόνια.

4. Σύστημα αξιολόγησης για οργανισμούς διασφάλισης ποιότητας από ομοταγείς οργανισμούς

Στο Βερολίνο οι Υπουργοί κάλεσαν «την ENQA μέσω των μελών της σε συνεργασία με την EUA, την EURASHE και την ESIB, να ... εξετάσει τρόπους διασφάλισης ενός κατάλληλου συστήματος αξιολόγησης από ομόλογους οργανισμούς για οργανισμούς ή όργανα διασφάλισης ποιότητας ή/και πιστοποίησης.

Η ENQA και οι εταίροι της ανταποκρίθηκαν προσθέτοντας στην ερμηνεία της εντολής ότι ένα τέτοιο σύστημα πρέπει να περιλαμβάνει όχι μόνον την ίδια την διαδικασία αξιολόγησης από ομόλογους οργανισμούς αλλά και σχολαστική μελέτη των αρχών ποιότητας στις οποίες μπορούσε να βασίζεται η έκθεση. Επίσης, συμφωνήθηκε ότι η αξιολόγηση των οργανισμών από ομόλογους πρέπει να ερμηνευθεί ως το βασικό μέσον για την επίτευξη του στόχου της διαφάνειας, της δημοσιότητας και της συγκρισιμότητας της ποιότητας των οργανισμών.

Για τους παραπάνω λόγους, η παρούσα έκθεση προτείνει κυρίως την δημιουργία ενός μητρώου αναγνωρισμένων οργανισμών εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας της ανώτατης εκπαίδευσης στην Ευρώπη. Η πρόταση αυτή είναι ουσιαστικά η απάντηση στην προσδοκία, ότι σύντομα ίσως θα αυξηθεί ο αριθμός των οργανισμών διασφάλισης ποιότητας που επιδιώκουν να αποκομίσουν οφέλη από την αξία μιας αναγνώρισης ή πιστοποίησης. Αλλού η πείρα έδειξε ότι είναι δύσκολο να ελεγχθούν αυτές οι επιχειρήσεις, αλλά η Ευρώπη έχει μία μοναδική ίσως ευκαιρία να ασκήσει έλεγχο σε αυτήν την νέα αγορά, όχι για να προστατεύσει τα συμφέροντα των ήδη υπαρχόντων οργανισμών, αλλά για να διασφαλίσει ότι τα οφέλη της διασφάλισης ποιότητας δεν θα μειωθούν από την δραστηριότητα ανυπόληπτων φορέων.

Η εργασία για τις προτάσεις αυτές έλαβε κυρίως υπ' όψη το Ευρωπαϊκό περιβάλλον και απαιτήσεις. Συγχρόνως έγινε αντιληπτό κατά την διαδικασία ότι αντίστοιχες εμπειρίες και διαδικασίες αναπτύσσονται διεθνώς. Έτσι, το κεφάλαιο που ακολουθεί αρχίζει με μία σύντομη ανάλυση των διεθνών εμπειριών και συναφών πρωτοβουλιών. Στην συνέχεια περιγράφει το προτεινόμενο σύστημα αξιολόγησης από ομόλογους, που βασίζεται στην προτεραιότητα των εθνικών θεσμών αλλά και στις Ευρωπαϊκές αρχές εξωτερικής αξιολόγησης των οργανισμών διασφάλισης ποιότητας. Η ανάλυση αυτή οδηγεί στην παρουσίαση του προτεινόμενου μητρώου οργανισμών εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας που λειτουργούν στην Ευρώπη. Οι εκθέσεις ομολόγων και η συμμόρφωση των οργανισμών με τις Ευρωπαϊκές αρχές παίζουν καίριο ρόλο στην σύνθεση του μητρώου. Τέλος, προτείνεται η σύσταση ενός *Ευρωπαϊκού Συμβουλευτικού Φόρουμ Διασφάλισης της Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση*.

Διεθνής διάσταση

Η Ευρώπη δεν είναι η μόνη περιοχή όπου σημειώνονται δυναμικές εξελίξεις στο πεδίο της διασφάλισης ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση. Το κεφάλαιο αυτό περιγράφει μερικές από τις εμπειρίες και πρωτοβουλίες οργανισμών, όπως το *Διεθνές Δίκτυο Οργανισμών Διασφάλισης Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση* (INQAAHE), η *Διεθνής Ένωση Προέδρων Πανεπιστημίων* (IAUP), το *Συμβούλιο Πιστοποίησης της Ανώτατης Εκπαίδευσης* (CHEA) στις Η.Π.Α., ο OECD και η UNESCO. Το έργο αυτών των οργανισμών σε θέματα διασφάλισης ποιότητας αποδείχθηκε χρήσιμο κατά την διάρκεια της σύνταξης αυτής της έκθεσης. Παρ' όσον ότι οι διεθνείς αυτές εμπειρίες δεν ενσωματώθηκαν άμεσα στις ειδικότερες συστάσεις, ορισμένα κρίσιμα διεθνή στοιχεία παρουσιάζονται κατωτέρω με τρόπο που συνδέεται με τις συστάσεις αυτού του κεφαλαίου.

Ο εντοπισμός καλής ποιότητας και καλών πρακτικών στους οργανισμούς εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας ήταν για πολλά χρόνια στην διεθνή ημερήσια διάταξη. Η INQAAHE συζήτησε από το 1999 την ιδέα μιας σφραγίδας ποιότητας για οργανισμούς εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας, ιδέα που προτάθηκε αρχικά από την IAUP για να αντιμετωπισθεί η ανάγκη να αναγνωρίζουν τα ιδρύματα ποιό οργανισμοί έχουν πιστοποιηθεί για να αναλαμβάνουν τον ρόλο της εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας. Η σφραγίδα ποιότητας αντιμετώπισε ευρεία αντίδραση και η INQAAHE επικεντρώθηκε στην διατύπωση κριτηρίων καλής πρακτικής για τους οργανισμούς. Αποτέλεσμα ήταν ένα σύνολο αρχών που παρουσιάζει κοινούς παρονομαστές καλής πρακτικής, ενώ συγχρόνως αναγνωρίζει την διεθνή ποικιλομορφία των οργανισμών σε θέματα στόχων και ιστορικο-πολιτιστικών πλαισίων.

Όσον αφορά στις συστάσεις για αξιολογήσεις οργανισμών μέσω ομολόγων, συναφές είναι το έργο της CHEA. Η CHEA είναι ένας μη-κυβερνητικός οργανισμός που λειτουργεί ως ομπρέλλα των περιφερειακών, εξειδικευμένων, εθνικών και επαγγελματικών οργανισμών πιστοποίησης. Οργανισμοί πιστοποίησης που ζητούν αναγνώριση από την CHEA πρέπει να αποδείξουν ότι ανταποκρίνονται στα κριτήρια αναγνώρισης της CHEA. Οι οργανισμοί πιστοποίησης θα πρέπει να προάγουν της ακαδημαϊκή ποιότητα, να λογοδοτούν, να ενθαρρύνουν την βελτίωση, να χρησιμοποιούν κατάλληλες διαδικασίες, να αναθεωρούν διαρκώς τις διαδικασίες πιστοποίησης και να διαθέτουν επαρκείς πόρους. Η CHEA απαιτεί να υποβάλλονται τα μέλη της σε «αξιολόγηση αναγνώρισης» κάθε έξι χρόνια. Υπάρχουν βασικές ομοιότητες και συμβατότητα μεταξύ της προσέγγισης της CHEA και των προτάσεων της παρούσας έκθεσης, π.χ. όσον αφορά στην περιοδική αξιολόγηση. Ωστόσο, η παρούσα έκθεση δίνει προτεραιότητα σε διαφορετική στόχευση της διασφάλισης ποιότητας των οργανισμών.

Μία άλλη πρωτοβουλία αναλήφθηκε από κοινού από τον OECD και την UNESCO με στόχο την διατύπωση κατευθυντήριων οδηγιών ποιότητας για την διεθνή ανώτατη εκπαίδευση. Οι κατευθυντήριες οδηγίες του OECD και της UNESCO θα οριστικοποιηθούν το 2005, αλλά κατά την διαδικασία σύνταξής τους επισημάνθηκε η αντίθεση ανάμεσα στην ανάγκη να ρυθμισθεί η διεθνοποίηση της ανώτατης εκπαίδευσης και στο γεγονός ότι η υπάρχουσα εθνική διασφάλιση ποιότητας στοχεύει συχνά αποκλειστικά στις ενέργειες των εθνικών ιδρυμάτων. Γι'αυτό αποτελεί πρόκληση για τα τρέχοντα συστήματα διασφάλισης ποιότητας να αναπτύξουν κατάλληλες μεθοδολογίες και μηχανισμούς για να καλύψουν, πέραν των εθνικών παρόχων και προγραμμάτων, και τους ξένους παρόχους και προγράμματα, ώστε να μεγιστοποιηθεί η ωφέλεια και να περιορισθούν τα πιθανά μειονεκτήματα από την διεθνοποίηση της ανώτατης εκπαίδευσης.

Οι προτεινόμενες κατευθυντήριες οδηγίες του OECD και της UNESCO συστήνουν στους οργανισμούς διασφάλισης ποιότητας να μεριμνήσουν ότι οι διαδικασίες τους για διασφάλιση της ποιότητας περιλαμβάνουν και ξένα και κερδοσκοπικά ιδρύματα/παρόχους, καθώς και την εξ αποστάσεως εκπαίδευση και άλλους μη-τυπικούς τρόπους παροχής εκπαίδευσης. Οποσδήποτε, η διαδικασία σύνταξης των κατευθυντήριων οδηγιών αναγνωρίζει επίσης ότι η συμμετοχή στους εθνικούς οργανισμούς και ξένων παρόχων εκπαίδευσης θα απαιτήσει στις περισσότερες περιπτώσεις μεταβολές στην εθνική νομοθεσία και τις διοικητικές διαδικασίες.

Η παρούσα έκθεση αναγνωρίζει την σπουδαιότητα και τις συνέπειες της διεθνοποίησης για την διασφάλιση ποιότητας στα ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης. Μολονότι θεωρήθηκε πρόωρο να περιληφθεί σχετική αναφορά στις Ευρωπαϊκές

αρχές εξωτερικής διασφάλισης της ποιότητας, είναι σαφές ότι η πρόταση για ένα Ευρωπαϊκό Μητρώο περιλαμβάνει οργανισμούς εκτός Ευρώπης που λειτουργούν στην Ευρώπη, αλλά και Ευρωπαϊκούς οργανισμούς με διεθνή εμβέλεια.

Πρέπει επίσης να αναγνωρισθεί ότι η συνεχιζόμενη Ευρωπαϊκή διαδικασία ανταποκρίνεται πλήρως την σύσταση του OECD και της UNESCO, ότι οι οργανισμοί πρέπει να διατηρήσουν και να ενισχύσουν τα υπάρχοντα περιφερειακά και διεθνή δίκτυα.

Περιοδικές αξιολογήσεις των οργανισμών

Το πεδίο της εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας της ανώτατης εκπαίδευσης στην Ευρώπη είναι σχετικά νέο. Ωστόσο, μπορεί να θεωρηθεί ως ένα στοιχείο αυξανόμενης ωριμότητας μεταξύ των οργανισμών ότι τα τελευταία χρόνια διαπιστώνεται ενδιαφέρον να ενισχυθεί η αξιοπιστία του έργου των οργανισμών επικεντρωμένο στην εσωτερική και εξωτερική διασφάλιση ποιότητας των ίδιων των οργανισμών. Ένα σεμινάριο της ENQA στο Sitges της Ισπανίας τον Φεβρουάριο του 2003 είχε ως θέμα την διασφάλιση ποιότητας των οργανισμών. Οι συμμετέχοντες συζήτησαν τις υπάρχουσες εμπειρίες από εξωτερικές αξιολογήσεις οργανισμών και ένα από τα συμπεράσματα του συμποσίου ήταν η σύσταση να εργασθεί η ENQA προς την κατεύθυνση να γίνονται περιοδικές εξωτερικές αξιολογήσεις των οργανισμών-μελών. Έτσι η ENQA έλαβε την εντολή στο Βερολίνο σε μια στιγμή που η συζήτηση για εξωτερικές αξιολογήσεις των οργανισμών είχε ήδη αρχίσει στην ENQA και είχε αποτελέσει θέμα σε συνεδριάσεις της E4.

Η παρούσα έκθεση συστήνει ότι κάθε Ευρωπαϊκός οργανισμός πρέπει, σε διαστήματα όχι μεγαλύτερα των πέντε ετών, να πραγματοποιεί ή να υποβάλλεται σε περιοδική εξωτερική αξιολόγηση των διαδικασιών και των δραστηριοτήτων του. Τα αποτελέσματα πρέπει να αποτυπώνονται σε μία έκθεση, η οποία θα καταγράφει σε ποιο βαθμό ο οργανισμός συμμορφώνεται προς τις Ευρωπαϊκές αρχές για οργανισμούς εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας (βλ. Κεφάλαιο 2, Μέρος 3).

Στον ΕΧΑΕ ο χάρτης των παρόχων εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση θα είναι ασφαλώς στο μέλλον πιο περίπλοκος. Είναι γι' αυτό σημαντικό στις πρόνοιες για την διασφάλιση ποιότητας των οργανισμών να περιλαμβάνονται και οργανισμοί που δεν είναι μέλη της ENQA. Και είναι ακόμη πιο σημαντικό οργανισμοί εκτός Ευρώπης να έχουν την ευκαιρία, αν το επιθυμούν, να μετρηθούν απέναντι στις Ευρωπαϊκές αρχές. Γι' αυτό, η παρούσα έκθεση δεν επιθυμεί να περιορίσει τον στόχο αυτής της σύστασης σε εθνικά αναγνωρισμένους Ευρωπαϊκούς οργανισμούς, δηλαδή μόνο σε ενεργά ή δυνητικά μέλη της ENQA. Αντίθετα, οργανισμοί εκτός Ευρώπης, οι οποίου όμως λειτουργούν στην Ευρώπη, ή Ευρωπαϊκοί οργανισμοί που δεν αναγνωρίζονται σε εθνικό επίπεδο πρέπει να μπορούν να επιλέξουν να υποβληθούν σε μία αξιολόγηση, που θα πιστοποιήσει την συμμόρφωσή τους με τις Ευρωπαϊκές αρχές.

Οι προτεινόμενες γενικές αρχές για τις περιοδικές αξιολογήσεις είναι οι ακόλουθες:

- Οι οργανισμοί εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας και οι επίσημα αναγνωρισμένοι ως εθνικοί οργανισμοί κράτους μέλους της Μπολόνιας πρέπει κατά κανόνα να αξιολογούνται σε εθνική βάση, ώστε να γίνεται σεβαστή η αρχή της προτεραιότητας των εθνικών θεσμών – ακόμη και αν λειτουργούν και εκτός των εθνικών συνόρων. Οι εθνικοί αυτοί Ευρωπαϊκοί οργανισμοί μπορούν εξ άλλου και να επιλέγουν την αξιολόγηση από την ENQA αντί για εσωτερική αξιολόγηση σε εθνική βάση. Οι αξιολογήσεις των οργανισμών πρέπει να παρέχουν πιστοποίηση

ότι οι οργανισμοί είναι σύμφωνοι με τις Ευρωπαϊκές αρχές για οργανισμούς εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας.

- Οργανισμοί που δεν έχουν ιδρυθεί και επίσημα αναγνωρισθεί σε κράτος μέλος της διαδικασίας της Μπολόνιας μπορούν με δική τους πρωτοβουλία να επιλέγουν να αξιολογούνται ως προς τις Ευρωπαϊκές αρχές για οργανισμούς εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας.
- Οι αξιολογήσεις πρέπει να ακολουθούν την διαδικασία που περιλαμβάνει αυτό-αξιολόγηση, ανεξάρτητη επιτροπή εμπειρογνομόνων και δημοσιοποιημένη έκθεση.

Η εξωτερική αξιολόγηση θα αρχίζει κατά κανόνα σε εθνικό επίπεδο ή στο επίπεδο του οργανισμού. Αναμένεται συνεπώς ότι οι εκθέσεις των οργανισμών θα ακολουθούν εθνικούς κανονισμούς ή διαδικασίες εσωτερικής αξιολόγησης που έχει θεσπίσει ο οργανισμός. Υπογραμμίζεται ότι είναι σημαντικό να τηρείται η αρχή της προτεραιότητας των εθνικών θεσμών, και γι' αυτό προτείνεται η ENQA, σεβόμενη τα μέλη της, να λαμβάνει πρωτοβουλία έναντι ενός οργανισμού μόνο σε περίπτωση που μετά παρέλευση 5ετίας δεν έχει αναληφθεί καμμία πρωτοβουλία σε εθνικό επίπεδο ή από τον ίδιο τον οργανισμό. Αν ο οργανισμός δεν είναι μέλος της ENQA και δεν έχει αναλάβει καμμία πρωτοβουλία μετά παρέλευση 5ετίας σε εθνικό επίπεδο ή από τον ίδιο τον οργανισμό, η Επιτροπή Ευρωπαϊκού Μητρώου έχει την ευθύνη να κινήσει την διαδικασία αξιολόγησης.

Όταν οι εθνικές αρχές αρχίζουν να πραγματοποιούν αξιολογήσεις, μπορεί προφανώς ο σκοπός να είναι αρκετά ευρύς και να περιλαμβάνει π.χ. την πραγματοποίηση από τον οργανισμό της εθνικής εντολής. Κεντρικό στοιχείο ωστόσο της παρούσας πρότασης είναι ότι οι εκθέσεις – ανεξάρτητα από το αν γίνονται με πρωτοβουλία εθνική, του οργανισμού ή της ENQA – πρέπει πάντοτε να εξετάζουν σε ποιά έκταση ο οργανισμός τηρεί τις Ευρωπαϊκές αρχές για οργανισμούς εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας. Η Γενική Συνέλευση της ENQA αποφάσισε στην συνεδρίαση του Νοεμβρίου 2004 ότι τα κριτήρια αναγνώρισης ως μέλους της ENQA πρέπει να είναι σύμφωνα με τις προτεινόμενες Ευρωπαϊκές αρχές για οργανισμούς εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας. Έτσι, η αξιολόγηση ενός οργανισμού δεν θα εξετάζει μόνο τον βαθμό συμμόρφωσης στις Ευρωπαϊκές αρχές, αλλά και τον βαθμό συμμόρφωσης στα κριτήρια εισδοχής ως μέλους της ENQA.

Τέλος η παρούσα έκθεση υπογραμμίζει ότι η συμμετοχή διεθνών εμπειρογνομόνων με κατάλληλη εμπειρία και πείρα θα ωφελήσει ουσιαστικά την διαδικασία αξιολόγησης.

Η διαδικασία παρακολούθησης (follow-up) της περιοδικής αξιολόγησης θα ανήκει πρωτίστως και κυρίως στην ευθύνη των εθνικών αρχών ή των ιδιοκτητών του οργανισμού και, βέβαια, του ίδιου του οργανισμού. Η ENQA θα αναλαμβάνει κάποιο ρόλο στην παρακολούθηση στην περίπτωση οργανισμών-μελών, όπου η ENQA πρέπει να πιστοποιεί τον βαθμό στον οποίο ο οργανισμός πληροί τις Ευρωπαϊκές αρχές για οργανισμούς εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας. Οι κανονισμοί της ENQA θα καθορίζουν τις συνέπειες, αν δεν τις πληροί.

Μητρώο οργανισμών εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας που λειτουργούν εντός Ευρώπης

Στην Υπουργική Διάσκεψη του Βερολίνου του 2003 η ENQA δεσμεύθηκε να αναπτύξει, σε συνεργασία με άλλους συναφείς φορείς, ένα *Ευρωπαϊκό Μητρώο οργανισμών διασφάλισης ποιότητας*, που θα καλύπτει δημόσιους, ιδιωτικούς και θεματικούς οργανισμούς, οι οποίοι λειτουργούν ή σχεδιάζουν να λειτουργούν στην Ευρώπη.

Το Μητρώο θα υπηρετούσε το συμφέρον των ιδρυμάτων ανώτατης εκπαίδευσης και των κυβερνήσεων, επιτυγχάνοντας να διαπιστώνει τους επαγγελματικούς και αξιόπιστους οργανισμούς διασφάλισης ποιότητας που λειτουργούν στην Ευρώπη. Το ενδιαφέρον αυτό βασίζεται πρωτίστως στον περίπλοκο τομέα της αναγνώρισης των μη-εθνικών τίτλων σπουδών. Οι διαδικασίες αναγνώρισης θα ενδυναμώνονταν αν ήταν διαφανές σε ποιο βαθμό οι πάροχοι είχαν οι ίδιοι ποιότητα αναγνωρισμένη από αναγνωρισμένους οργανισμούς. Δεύτερον, είναι ολοένα περισσότερο δυνατόν να αναζητούν τα ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης διασφάλιση της ποιότητάς τους από οργανισμούς εκτός των εθνικών συνόρων. Τα ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης θα υποστηρίζονταν βέβαια σε αυτήν την διαδικασία, αν ήταν σε θέση να εντοπίζουν επαγγελματικούς οργανισμούς από ένα αξιόπιστο Μητρώο.

Έτσι, το σημαντικότερο πλεονέκτημα του Μητρώου θα ήταν οι αξία των πληροφοριών που θα παρείχε στα ιδρύματα και σε άλλους ενδιαφερόμενους φορείς. Το ίδιο το Μητρώο θα μπορούσε να γίνει ένα πολύ χρήσιμο εργαλείο για την επίτευξη διαφάνειας και συγκρισιμότητας της εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας των ιδρυμάτων ανώτατης εκπαίδευσης.

Το Μητρώο πρέπει να καθιστά σαφή τον βαθμό συμμόρφωσης των εγγεγραμμένων οργανισμών με τις Ευρωπαϊκές αρχές για οργανισμούς εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας. Ωστόσο, πρέπει να υπογραμμισθεί ότι η παρούσα έκθεση δεν έχει στόχο να προτείνει το Μητρώο ως εργαλείο κατάταξης.

Το Μητρώο θα πρέπει να δέχεται αιτήσεις από όλους τους οργανισμούς που παρέχουν υπηρεσίες εντός της Ευρώπης, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που λειτουργούν από χώρες εκτός Ευρώπης και εκείνων που έχουν διακρατική ή διεθνή βάση. Οι οργανισμοί θα κατατάσσονται σε διαφορετικά τμήματα του Μητρώου, ανάλογα με το αν αξιολογούνται από ομολόγους ή όχι, αν συμμορφώνονται με τις Ευρωπαϊκές αρχές για οργανισμούς εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας ή όχι, και αν λειτουργούν αυστηρά σε εθνικό επίπεδο ή και εκτός των εθνικών συνόρων.

Μία δυνατή δομή του Μητρώου μπορεί συνεπώς να είναι :

Κατηγορία 1. Οργανισμοί που έχουν αξιολογηθεί από ομολόγους, χωρισμένοι στις ακόλουθες υποκατηγορίες:

- Ευρωπαϊκοί εθνικοί οργανισμοί που έχουν αξιολογηθεί και πληρούν όλες τις Ευρωπαϊκές αρχές για οργανισμούς εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας.
- Ευρωπαϊκοί εθνικοί οργανισμοί που έχουν αξιολογηθεί αλλά δεν πληρούν όλες τις Ευρωπαϊκές αρχές για οργανισμούς εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας.
- Μη εθνικοί και εξω-Ευρωπαϊκοί οργανισμοί που λειτουργούν στην Ευρώπη, έχουν αξιολογηθεί και πληρούν όλες τις Ευρωπαϊκές αρχές για οργανισμούς εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας.
- Μη εθνικοί και εξω-Ευρωπαϊκοί οργανισμοί που λειτουργούν στην Ευρώπη, έχουν αξιολογηθεί, αλλά δεν πληρούν όλες τις Ευρωπαϊκές αρχές για οργανισμούς εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας.

Κατηγορία 2. Μη αξιολογημένοι οργανισμοί :

- Ευρωπαϊκοί εθνικοί οργανισμοί, μη εθνικοί οργανισμοί και εξω-Ευρωπαϊκοί οργανισμοί που δεν έχουν αξιολογηθεί και γι'αυτό εγγράφονται στο Μητρώο σύμφωνα με πληροφορίες που υπάρχουν στην αίτησή τους για εγγραφή στο Μητρώο.

Η δομή του Μητρώου μπορεί να απεικονισθεί ως ακολούθως:

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΜΗΤΡΩΟΥ		ΑΞΙΟΛΟΓΗΜΕΝΟΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ		ΜΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΜΕΝΟΙ
		Συμμόρφωση στις Ευρωπαϊκές αρχές	Μη συμμόρφωση	
Ευρωπαϊκοί εθνικοί οργανισμοί	Εθνικοί οργανισμοί			
	Διεθνείς οργανισμοί			
Ευρωπαϊκοί μη εθνικοί οργανισμοί				
Εξω-Ευρωπαϊκοί οργανισμοί που λειτουργούν εντός Ευρώπης				

Μία Επιτροπή του Ευρωπαϊκού Μητρώου θα αποφασίζει την εισδοχή στο Ευρωπαϊκό Μητρώο. Η Επιτροπή θα χρησιμοποιεί ως κριτήριο για ένταξη στο Μητρώο την συμμόρφωση στις Ευρωπαϊκές αρχές για οργανισμούς εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας που πιστοποιήθηκε με την περιοδική αξιολόγηση. Θα πρέπει να αναπτυχθούν και άλλα κριτήρια, τα οποία θα λαμβάνουν υπ' όψη την ποικιλομορφία των συστημάτων ανώτατης εκπαίδευσης.

Η επιτροπή θα είναι ένα ελαφρό, μη γραφειοκρατικό όργανο με εννέα μέλη που θα ορίζονται από την EURASHE, την ESIB, την EUA, την ENQA και οργανισμούς που εκπροσωπούν τους Ευρωπαίους εργοδότες, τις συνδικαλιστικές ενώσεις και επαγγελματικές οργανώσεις, και από κυβερνητικούς εκπροσώπους. Τα μέλη αυτά θα ενεργούν ως άτομα και όχι ως εντολοδόχοι εκπρόσωποι των οργανισμών που τους υπέδειξαν. Η ENQA θα αναλάβει τα γραμματειακά καθήκοντα για λογαριασμό της Επιτροπής, η οποία θα συνεδριάζει σε εξαμηνιαία τουλάχιστον βάση.

Ένα από τα πρώτα έργα της Επιτροπής του Ευρωπαϊκού Μητρώου θα είναι η επισημοποίηση της ιδιοκτησίας του Μητρώου.

Άλλο άμεσο καθήκον της Επιτροπής του Ευρωπαϊκού Μητρώου πρέπει να είναι η διαμόρφωση ενός ανεξάρτητου και αξιόπιστου συστήματος ενστάσεων για να διασφαλισθούν τα δικαιώματα εκείνων που δεν έγιναν δεκτοί ή που δεν δέχονται την τοποθέτησή τους στο Μητρώο. Το σύστημα ενστάσεων πρέπει να αποτελεί στοιχείο του πρωτοκόλλου που θα συνταχθεί από την Επιτροπή λίγο μετά την επίσημη εγκατάστασή της.

Ευρωπαϊκό Συμβουλευτικό Φόρουμ για την Διασφάλιση της Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση

Μετά την Σύνοδο της Πράγας το 2001 η ομάδα E4, αποτελούμενη από την ENQA, την EUA, την ESIB και την EURASHE, συνεδρίασε τακτικά για να συζητήσει σχετικές απόψεις επί την Διαδικασίας της Μπολώνιας και της Ευρωπαϊκής ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση. Μετά την Διάσκεψη του Βερολίνου το 2003 οι συνεδριάσεις της ομάδας των E4 είχαν ως κύριο στόχο την εφαρμογή της εντολής των Υπουργών σχετικά με την διασφάλιση της ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση.

Η συνεργασία αυτή σε Ευρωπαϊκό επίπεδο αποδείχθηκε εποικοδομητική. Γι' αυτό οι τέσσερις οργανισμοί συμφώνησαν ότι θα εξακολουθήσει να υπάρχει ένα *Ευρωπαϊκό Συμβουλευτικό Φόρουμ για την Διασφάλιση της Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση* το οποίο θα συνεχίσει το έργο της ομάδας E4. Πρακτικά, η δημιουργία ενός τέτοιου φόρουμ καθιερώνει την τρέχουσα συνεργασία μεταξύ ENQA, EUA, την ESIB και EURASHE σε μονιμότερη βάση. Το φόρουμ λειτουργεί κυρίως ως συμβουλευτικό φόρουμ για τους μεγάλους ενδιαφερόμενους Ευρωπαϊκούς φορείς και προσομοιάζει με την τρέχουσα διεύθυνση, όπου οι τέσσερις οργανισμοί χρηματοδοτούν τις δαπάνες και την συμμετοχή τους χωρίς να δημιουργηθεί νέα διοικητική δομή. Μακροπρόθεσμα το φόρουμ θα περιλαμβάνει επίσης και εκπροσώπους της αγοράς εργασίας.

4. Μελλοντικές προοπτικές και προκλήσεις

Η παρούσα έκθεση περιλαμβάνει προτάσεις και συστάσεις που αναπτύχθηκαν και υποστηρίχθηκαν από τους πρωταγωνιστές στον τομέα της διασφάλισης ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση. Η ίδια η ύπαρξη της έκθεσης αποτελεί απόδειξη της επίτευξης μιας κοινής αντίληψης σε ένα τομέα όπου η κοινή αντίληψη μπορούσε να θεωρηθεί από την φύση της απίθανη, δεδομένων των διαφορετικών συμφερόντων που εμπλέκονται. Οι προτάσεις προσφέρουν στους φοιτητές και την κοινωνία γενικότερα αυξημένη διαφάνεια, ασφάλεια και πληροφόρηση σχετικά με την ανώτατη εκπαίδευση. Επίσης, προσφέρουν στα ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης αναγνώριση και αξιοπιστία και ευκαιρίες να αποδείξουν την προσήλωσή τους στην υψηλή ποιότητα σε ένα περιβάλλον αυξανόμενου ανταγωνισμού και σκεπτικισμού. Όσον αφορά στους οργανισμούς διασφάλισης ποιότητας, οι προτάσεις ενισχύουν την δική τους ποιότητα και αξιοπιστία και τους συνδέουν πιο παραγωγικά με την ευρύτερη Ευρωπαϊκή επαγγελματική αδελφότητα.

Ωστόσο, οι προτάσεις θα παραμείνουν μόνο προτάσεις, αν δεν συνοδεύονται από μία αποτελεσματική στρατηγική εφαρμογής. Αν εγκριθούν από τους Υπουργούς στο Μπέργκεν, θα γίνουν αμέσως βήματα για να αρχίσει η εισαγωγή ορισμένων από τα κρίσιμα στοιχεία της παρούσας έκθεσης. Το *Μητρώο* των οργανισμών διασφάλισης ποιότητας πρέπει να αρχίσει κατά το δεύτερο μισό του 2005 και να είναι έτοιμο να παρουσιασθεί στο διαδίκτυο το 2006. Η γραμματεία της ENQA έχει προβλέψει τους επί πλέον πόρους που θα χρειασθούν για τον σκοπό αυτόν. Μετά την Υπουργική διάσκεψη, η ENQA θα προχωρήσει στις αναγκαίες συγκεκριμένες πρωτοβουλίες για την σύσταση της Επιτροπής του Ευρωπαϊκού Μητρώου. Η επιτροπή θα αρχίσει τις εργασίες της με την επισημοποίηση της ιδιοκτησίας του Μητρώου και τον σχεδιασμό ενός πρωτοκόλλου βασισμένου στην προκαταρκτική εργασία που έγινε από την ENQA την άνοιξη του 2005. Η πρώτη από τις περιοδικές αξιολογήσεις αναμένεται ότι θα πραγματοποιηθεί στη διάρκεια του 2005.

Το *Ευρωπαϊκό Συμβουλευτικό Φόρουμ για την Διασφάλιση της Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση* θα είναι επίσης μία από τις πρώτες πρωτοβουλίες. Έτσι, τα αποτελέσματα της Διάσκεψης των Υπουργών στο Μπέργκεν και η δημιουργία του Φόρουμ θα είναι τα κύρια θέματα της επόμενης συνάντησης της ENQA με τους εταίρους της ομάδας E4 τον Ιούνιο του 2005. Επίσης, θα συζητηθεί η μελλοντική συνεργασία με άλλους κεντρικούς ενδιαφερόμενους παράγοντες, όπως οι εκπρόσωποι της αγοράς εργασίας. Η ENQA έχει επίσης οργανώσει μία συνάντηση με τα άλλα Ευρωπαϊκά δίκτυα διασφάλισης ποιότητας πριν από την επόμενη Γενική Συνέλευσή της τον Σεπτέμβριο του 2005.

Η δυνατότητα ταχείας εφαρμογής ορισμένων από τις προτάσεις της παρούσας έκθεσης δεν πρέπει να θεωρηθεί ότι σημαίνουν ότι το έργο της ενσωμάτωσης των υπολοίπων θα είναι εύκολο. Θα χρειασθεί περισσότερος χρόνος για να υιοθετηθούν οι αρχές εσωτερικής και εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας από ιδρύματα και οργανισμούς, επειδή η αποδοχή τους θα εξαρτηθεί από την προθυμία για αλλαγή και ανάπτυξη εκ μέρους των κρατών που συνυπογράφουν την Μπολόνια, τα οποία έχουν μακρόχρονα και ισχυρά συστήματα ανώτατης εκπαίδευσης. Οι προτεινόμενες αρχές εσωτερικής διασφάλισης ποιότητας θα αποτελέσουν πρόκληση για ορισμένα ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης, ιδίως στα σημεία εκείνα που αφορούν σε μία νέα και αναπτυσσόμενη παράδοση διασφάλισης ποιότητας ή όπου η έμφαση στις ανάγκες των φοιτητών και στην προετοιμασία τους για να μπουν στην αγορά εργασίας δεν είναι ενσωματωμένη στον πολιτισμό του ιδρύματος. Ομοίως, οι αρχές για την εξωτερική διασφάλιση ποιότητας και για τους ίδιους τους οργανισμούς διασφάλισης

ποιότητας θα απαιτήσουν από όλους τους συμμετέχοντες και ιδίως από τους οργανισμούς να κοιτάζουν την λειτουργία τους προσεκτικά και να συγκρίνουν τις πρακτικές τους με τις Ευρωπαϊκές προσδοκίες. Μόνον όταν γίνουν αντιληπτά τα πλεονεκτήματα από την υιοθέτηση των αρχών είναι πιθανό ότι θα επιτευχθεί και η γενική αποδοχή τους.

Ο EXAE λειτουργεί στη βάση της ατομικής εθνικής ευθύνης για την ανώτατη εκπαίδευση και τούτο συνεπάγεται αυτονομία σε θέματα εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας. Ως εκ τούτου, η παρούσα έκθεση δεν είναι και δεν μπορεί να είναι ρυθμιστική αλλά κάνει τις συστάσεις και τις προτάσεις της με πνεύμα αμοιβαίου σεβασμού μεταξύ επαγγελματιών, στους οποίους περιλαμβάνονται εμπειρογνώμονες από ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης και φοιτητές, στελέχη υπουργείων και οργανισμοί διασφάλισης ποιότητας. Ορισμένα από τα κράτη μέλη της Μπολώνιας μπορεί να θελήσουν να ενσωματώσουν τις αρχές και τις διαδικασίες αξιολόγησης στο νομοθετικό ή διοικητικό τους πλαίσιο. Άλλα μπορεί να θέλουν να εξετάσουν διεξοδικότερα αν είναι σκόπιμο να το κάμουν, ζυγίζοντας τα πλεονεκτήματα της αλλαγής έναντι εκείνων της ισχύουσας κατάστασης. Το προτεινόμενο Ευρωπαϊκό Συμβουλευτικό Φόρουμ Διασφάλισης Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση θα αποδειχθεί χρήσιμος τόπος για συζητήσεις αντιδικίες και μάθηση σχετικά με τον νέο τρόπο σκέψης, την εμπειρία άλλων συστημάτων και τις ομοιότητες και ανομοιότητες των εθνικών εμπειριών.

Τελικά, σημαντική και ενδιαφέρουσα δουλειά θα έχει να αντιμετωπίσει κατά τα επόμενα χρόνια η ENQA, οι εταίροι της ομάδας E4 και οι άλλοι ενδιαφερόμενοι φορείς. Γι' αυτό η παρούσα έκθεση διευκρινίζει ότι η ολοκλήρωσή της δεν σημαίνει και την πραγμάτωση του στόχου της Μπολώνια για διασφάλιση ποιότητας σε όλη την έκταση του EXAE. Απομένει πολλή δουλειά ακόμη για να εφαρμοσθούν οι συστάσεις της παρούσας έκθεσης και να διασφαλισθεί ο πολιτισμός ποιότητας τόσο στα ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης όσο και στους οργανισμούς εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας. Αυτό που ξεκίνησε με την εντολή του Βερολίνου θα απαιτήσει συνεχή συντήρηση και πίεση, αν θέλει να επιτύχει την πλήρη λειτουργία της Ευρωπαϊκής διάστασης της διασφάλισης ποιότητας για τον EXAE.

Ένας Ευρωπαϊκός χώρος ανώτατης εκπαίδευσης με ισχυρά, αυτόνομα και αποτελεσματικά ιδρύματα, με αίσθηση της σημασίας της ποιότητας και των αρχών, των καλών αξιολογήσεων από ομολόγους, με αξιόπιστους οργανισμούς διασφάλισης ποιότητας, με αποτελεσματικό μητρώο και αυξημένη συνεργασία με τους άλλους ενδιαφερόμενους φορείς, όπως οι εργοδότες, είναι τώρα δυνατός και οι προτάσεις που περιλαμβάνονται στην παρούσα έκθεση θα συμβάλουν σημαντικά στην πραγμάτωση αυτού του οράματος.

Παράρτημα : Περιοδική αξιολόγηση των οργανισμών διασφάλισης ποιότητας¹ - ένα θεωρητικό σχήμα

Το σχήμα που παρουσιάζεται κατωτέρω είναι ένα ενδεικτικό περίγραμμα για την διαδικασία εξωτερικής αξιολόγησης των οργανισμών διασφάλισης ποιότητας. Παρουσιάζεται ως παράδειγμα αξιόπιστης διαδικασίας, κατάλληλης να διαπιστώσει την συμμόρφωση στις Ευρωπαϊκές αρχές για οργανισμούς εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας. Ωστόσο, έχει πολλές λεπτομέρειες, ίσως περισσότερες από ό,τι θα ήταν απαραίτητο για αξιολογήσεις οργανισμών με ομολόγους. Δεν πρέπει συνεπώς κατά κανένα τρόπο να θεωρηθεί ότι η διαδικασία που παρουσιάζεται εδώ είναι πρότυπη. Επίσης, πρέπει να σημειωθεί ότι στο παράδειγμα που παρουσιάζεται ο όρος «αξιολόγηση» χρησιμοποιείται για να καλύψει στόχους και διαδικασίες. Θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί εξ ίσου ο όρος «πιστοποίηση».

Η διαδικασία καλύπτει τα ακόλουθα σημεία :

- Διατύπωση όρων αναφοράς και πρωτοκόλλου αξιολόγησης.
- Επιλογή και διορισμός επιτροπής εμπειρογνομόνων.
- Αυτό-αξιολόγηση από τον οργανισμό.
- Επιτόπια επίσκεψη.
- Έκθεση αξιολόγησης.

1. Όροι αναφοράς

Οι όροι αναφοράς πρέπει να επικεντρώνονται στους στόχους της αξιολόγησης ως προς τις προοπτικές και τα συμφέροντα της πολιτείας, των ενδιαφερόμενων φορέων και του ίδιου του οργανισμού. Όλες οι κυριότερες δράσεις και ενέργειες του οργανισμού πρέπει να καλύπτονται κατά τρόπο που να είναι σαφές ότι δεν υπάρχουν συγκαλυμμένες ενέργειες.

2. Αυτό-αξιολόγηση

2.1 ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΑΠΟ ΤΟΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ ΩΣ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΗ ΒΑΣΗ ΤΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Για την κατανόηση του πλαισίου μέσα στο οποίο λειτουργεί ο οργανισμός χρειάζονται σχετικές πληροφορίες. Αυτές αναμένεται να περιλαμβάνουν :

2.1.1 Σύντομη περιγραφή του εθνικού συστήματος ανώτατης εκπαίδευσης, που θα περιλαμβάνει :

- δομή των βαθμίδων
- δομή των ιδρυμάτων
- διαδικασίες και εμπλεκόμενα μέρη στην ίδρυση νέων προγραμμάτων και ιδρυμάτων
- άλλες διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας
- καθεστώς των ιδρυμάτων ανώτατης εκπαίδευσης σε σχέση με την κυβέρνηση.

2.1.2 Σύντομη έκθεση της ιστορίας του συγκεκριμένου οργανισμού και της αξιολόγησης της ανώτατης εκπαίδευσης γενικότερα :

- δήλωση αποστολής
- ίδρυση του οργανισμού (κυβέρνηση, ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης, άλλοι)

¹ Η δομή του Παραρτήματος προσομοιάζει εκείνη που τεκμηριώθηκε πρόσφατα σε ένα εγχειρίδιο ενός προγράμματος για την αμοιβαία αναγνώριση των οργανισμών διασφάλισης ποιότητας στις Σκανδιναβικές χώρες.

- περιγραφή του νομικού πλαισίου του οργανισμού και άλλων επίσημων διατάξεων (π.χ. κοινοβουλευτικοί νόμοι, υπουργικές αποφάσεις)
- χρηματοδότηση του οργανισμού
- καθιέρωση του δικαιώματος για έναρξη αξιολογήσεων
- εσωτερική οργάνωση του οργανισμού, περιλαμβανομένων των διαδικασιών διορισμού και σύνθεσης του συμβουλίου του
- άλλες ευθύνες του οργανισμού πέραν της αξιολόγησης της ανώτατης εκπαίδευσης
- διεθνείς δραστηριότητες του οργανισμού, συμπεριλαμβανομένων επίσημων συμφωνιών και άλλων δραστηριοτήτων, όπως π.χ. συμμετοχές σε συνέδρια, ομάδες εργασίας και ανταλλαγές προσωπικού.

2.2. ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΜΕ ΕΥΘΥΝΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

Πρέπει να τεκμηριώνεται ότι ο οργανισμός αναλαμβάνει σε τακτική βάση εξωτερική διασφάλιση ποιότητας ιδρυμάτων ή προγραμμάτων ανώτατης εκπαίδευσης. Αυτή η διασφάλιση ποιότητας πρέπει να αφορά σε αξιολόγηση ή πιστοποίηση, και αυτές αποτελούν μέρος των κυριότερων λειτουργιών του οργανισμού.

Με τον χαρακτηρισμό «σε τακτική βάση» νοείται ότι οι αξιολογήσεις σχεδιάζονται στη βάση μιας συστηματικής διαδικασίας και ότι έχουν διεξαχθεί αρκετές αξιολογήσεις στη διάρκεια των δύο τελευταίων ετών. Η τεκμηρίωση πρέπει να περιλαμβάνει:

- Περιγραφή της μεθοδολογίας του οργανισμού,
- Αναφορά του αριθμού των αξιολογήσεων που έχουν διεξαχθεί και των μονάδων που αξιολογήθηκαν.

2.3 ΜΕΘΟΔΟΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΟΥ ΕΦΑΡΜΟΖΕΙ Ο ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ

2.3.1 Βασικές πληροφορίες

Χρειάζεται μία παρουσίαση του γενικού σχεδιασμού αξιολόγησης και άλλων θεμελιωδών θεμάτων, ώστε να είναι δυνατόν να προσδιορισθεί, αν ο οργανισμός εργάζεται στη βάση διαφανών μεθοδολογικών διαδικασιών.

Η παρουσίαση αυτή πρέπει να περιλαμβάνει :

- Τις διαδικασίες ενημέρωσης και επικοινωνίας με τα αξιολογούμενα ιδρύματα
- Την στρατηγική του οργανισμού για συμμετοχή των φοιτητών
- Τις διαδικασίες που συνδέονται με την θέσπιση των όρων αναφοράς/σχέδιο δράσης των επί μέρους αξιολογήσεων
- Τους όρους της αξιολόγησης (προκαθορισμένα κριτήρια, νομικά κείμενα, θεματικά πρότυπα, επαγγελματικά προσόντα, διατυπωμένοι στόχοι του αξιολογούμενου ιδρύματος)
- Την έκταση στην οποία τροποποιούνται τα μεθοδολογικά στοιχεία για συγκεκριμένες αξιολογήσεις.

2.3.2 Στοιχεία της μεθοδολογίας

Μία παρουσίαση που παρέχει στοιχεία ότι η μεθοδολογία που χρησιμοποιεί ο οργανισμός είναι προκαθορισμένη και δημοσιοποιημένη και ότι τα αποτελέσματα της αξιολόγησης δημοσιοποιούνται.

Η μεθοδολογία περιλαμβάνει :

- Την διαδικασία αυτό-αξιολόγησης ή ανάλογη από τον αξιολογούμενο
- Την εξωτερική αξιολόγηση από ομάδα εμπειρογνομόνων και επιτόπιες επισκέψεις κατά την κρίση του οργανισμού
- Δημοσιοποίηση μιας έκθεσης αξιολόγησης.

Για συγκεκριμένους σκοπούς, ο οργανισμός μπορεί να διαμορφώσει και να εφαρμόσει άλλες μεθοδολογίες.

Οι αποφάσεις και οι εκθέσεις του οργανισμού είναι συνεπείς με τις αρχές και τις απαιτήσεις, ακόμη και αν τις κρίσεις διαμορφώνουν διαφορετικές ομάδες.

Αν ο οργανισμός διατυπώνει αποφάσεις αξιολόγησης, υπάρχει σύστημα ενστάσεων. Η μεθοδολογία αυτή προσαρμόζεται στις ανάγκες των οργανισμών.

Αν ο οργανισμός διατυπώνει συστάσεις ή/και αποφάσεις υπό όρους, υπάρχει διαδικασία παρακολούθησης (για έλεγχο των αποτελεσμάτων).

2.3.3 Αναφορά στον ρόλο της ομάδας εξωτερικών εμπειρογνομόνων

Η περιγραφή του ρόλου της ομάδας εξωτερικών εμπειρογνομόνων πρέπει να περιλαμβάνει :

- Διαδικασίες επιλογής και διορισμού των εμπειρογνομόνων, συμπεριλαμβανομένων των κριτηρίων για συμμετοχή ξένων εμπειρογνομόνων και εκπροσώπων ενδιαφερόμενων φορέων, όπως εργοδοτών και φοιτητών.
- Μεθόδους ενημέρωσης και εκπαίδευση των εμπειρογνομόνων
- Συναντήσεις μεταξύ εμπειρογνομόνων: αριθμός και χρονοδιάγραμμα της όλης διαδικασίας αξιολόγησης
- Κατανομή εργασιών μεταξύ οργανισμού και εμπειρογνομόνων
- Ρόλος του προσωπικού του οργανισμού στις αξιολογήσεις
- Ορισμός του μέλους ή των μελών του προσωπικού του οργανισμού που έχει την ευθύνη της αξιολόγησης.

2.3.4 Τεκμηρίωση

Χρειάζονται διάφορες εκθέσεις σχετικά με τις διαδικασίες του οργανισμού για την συλλογή στοιχείων, προκειμένου να προσδιορισθούν οι διαδικασίες που συνδέονται με την αυτό-αξιολόγηση του οργανισμού και τις επιτόπιες επισκέψεις.

2.3.4.1 Παρουσίαση των διαδικασιών που συνδέονται με την αυτό-αξιολόγηση

Η παρουσίαση αυτή πρέπει να περιλαμβάνει:

- Εξειδίκευση του περιεχομένου στις οδηγίες που παρέχονται από τον οργανισμό
- Συμβουλές του οργανισμού σχετικά με τις διαδικασίες
- Απαιτήσεις για την σύνθεση των ομάδων αυτό-αξιολόγησης, συμπεριλαμβανομένου του ρόλου των φοιτητών
- Εκπαίδευση/πληροφόρηση των ομάδων αυτό-αξιολόγησης
- Διαθέσιμος χρόνος για την πραγματοποίηση της αυτό-αξιολόγησης,

2.3.4.2 Παρουσίαση των διαδικασιών που συνδέονται με την επιτόπια επίσκεψη

Η παρουσίαση αυτή πρέπει να περιλαμβάνει:

- Ερωτηματολόγια και πρωτόκολλα συνεντεύξεων
- Κανόνες για την επιλογή των συμμετεχόντων (κατηγορίες και συγκεκριμένοι συμμετέχοντες)
- Κανόνες για την διάρκεια της επίσκεψης
- Αριθμός συναντήσεων και μέσος όρος διάρκειας
- Τεκμηρίωση των συναντήσεων (εσωτερικές/εξωτερικές, πρακτικά κλπ.)
- Μέθοδοι εργασίας των ομάδων εξωτερικών εμπειρογνομόνων.

2.3.4.3 Οι εκθέσεις

Η παρουσίαση αυτή πρέπει να περιλαμβάνει τις ακόλουθες πληροφορίες σχετικά με τις εκθέσεις:

- Σκοποί της έκθεσης
- Σχεδιασμός της έκθεσης (προσωπικό του οργανισμού ή εμπειρογνώμονες)

- Σχήμα της έκθεσης (σχεδιασμός και έκταση)
- Περιεχόμενο της έκθεσης (τεκμηρίωση ή μόνον ανάλυση/συστάσεις)
- Κανόνες για ανατροφοδότηση από τους αξιολογούμενους επί του σχεδίου της έκθεσης
- Δημοσιοποίηση διαδικασιών και πολιτικής (π.χ. σχέσεις με τα ΜΜΕ)
- Άμεση διαδικασία παρακολούθησης (π.χ. σεμινάρια και συσκέψεις)
- Μακροπρόθεσμη παρακολούθηση των δραστηριοτήτων (π.χ. επαναξιολόγηση ή επαναληπτική επίσκεψη).

2.3.5 Σύστημα ένστασης

Ο οργανισμός παρουσιάζει μία μέθοδο ενστάσεων στις αποφάσεις του και πώς αυτή η μεθοδολογία προσαρμόζεται στις ανάγκες του οργανισμού. Πρέπει να γίνεται σαφές από την παρουσίαση αυτή σε ποιάν έκταση το σύστημα ενστάσεων βασίζεται σε ακροαματική διαδικασία, μέσω της οποίας ο οργανισμός μπορεί να παρέχει στους αξιολογούμενους τρόπο να σχολιάσουν και να αμφισβητήσουν τα αποτελέσματα της αξιολόγησης.

Βασικά, ο οργανισμός πρέπει να αποδεικνύει ότι το σύστημα ενστάσεων προσφέρει την ευκαιρία στους αξιολογούμενους να εκφράσουν γνώμες σχετικά με τα αποτελέσματα των αξιολογήσεων.

2.4 ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Τα πρόσθετα αυτά στοιχεία πρέπει να δίνουν πληροφορίες σχετικά με την χρήση των εκθέσεων, του στατιστικού υλικού ή άλλων στοιχείων που δεν αναφέρονται αλλού. Τα στοιχεία αυτά πρέπει να δημοσιοποιούνται.

2.5 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΓΙΑ ΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ

Ο οργανισμός πρέπει να αποδεικνύει ότι εφαρμόζει μηχανισμούς εσωτερικής διασφάλισης ποιότητας σύμφωνους προς εκείνους που ορίζονται στις Ευρωπαϊκές αρχές για εξωτερική διασφάλιση ποιότητας των οργανισμών.

2.6 ΑΚΡΟΤΕΛΕΥΤΙΕΣ ΣΚΕΨΕΙΣ

Χρειάζεται μία ανάλυση των πλεονεκτημάτων και των αδυναμιών του οργανισμού, των ευκαιριών και των κινδύνων του, προκειμένου να σχηματισθεί η εικόνα της ικανότητας του οργανισμού να προσαρμόζεται σε νέες απαιτήσεις και τάσεις και να βελτιώνει διαρκώς τις πράξεις του, ενώ διατηρεί ένα στέρεο και αξιόπιστο μεθοδολογικό πλαίσιο και σχήμα διακυβέρνησης.

3. Οδηγίες για την επιτροπή εξωτερικής αξιολόγησης

Οι οδηγίες αυτές περιγράφουν στην επιτροπή εξωτερικής αξιολόγησης τις προσδοκίες από το έργο της. Περιλαμβάνουν οδηγίες για :

- Τον διορισμό και την γενική οργάνωση
- Την επιτόπια επίσκεψη
- Την σύνταξη της έκθεσης.

Όπως περιγράφεται ανωτέρω, ο αξιολογούμενος οργανισμός πρέπει να παρέχει μία έκθεση αυτό-αξιολόγησης σύμφωνα με τις παρεχόμενες οδηγίες. Η αυτό-αξιολόγηση πρέπει να αποστέλλεται στον επιτροπή εξωτερικής αξιολόγησης ένα τουλάχιστον μήνα πριν από την επίσκεψη.

3.1 ΣΥΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Το μέρος αυτό αφορά στον διορισμό των εμπειρογνομόνων που θα πρέπει να διεξαγάγουν την αξιολόγηση. Η επιτροπή πρέπει να αποτελείται από τους ακόλουθους εμπειρογνώμονες:

- Ένα ή δύο εμπειρογνώμονες διασφάλισης ποιότητας (διεθνείς)
- Ένα εκπρόσωπο ιδρύματος ανώτατης εκπαίδευσης (διεθνής)
- Ένα φοιτητή (εθνικό)
- Ένα εκπρόσωπο ενδιαφερόμενου φορέα (π.χ. εργοδότη, εθνικό)

Ένας από αυτούς τους εμπειρογνώμονες πρέπει να εκλέγεται Πρόεδρος της επιτροπής εξωτερικών εμπειρογνομόνων.

Επίσης συνιστάται να προστίθεται στην επιτροπή ένα άτομο, που, ανεξάρτητα από τον οργανισμό, θα χρησιμεύσει ως γραμματέας.

Υποδείξεις εμπειρογνομόνων μπορεί να προέρχονται από τους οργανισμούς, από ενδιαφερόμενους φορείς ή τοπικές αρχές, αλλά για να διασφαλισθεί ότι η έκθεση είναι αξιόπιστη είναι σημαντικό το έργο του διορισμού των εμπειρογνομόνων να αναλαμβάνει κάποιος τρίτος φορέας εκτός του αξιολογούμενου οργανισμού. Ο τρίτος αυτός φορέας μπορεί π.χ. να είναι η ENQA ή κάποιος οργανισμός που δεν εμπλέκεται στην διαδικασία. Η βάση για την αναγνώριση των εμπειρογνομόνων πρέπει να είναι οι δηλώσεις της ανεξαρτησίας τους. Ωστόσο, ο αξιολογούμενος οργανισμός πρέπει να έχει τη δυνατότητα να διατυπώνει άποψη σχετικά με την τελική σύνθεση της επιτροπής.

3.2 ΕΠΙΤΟΠΙΑ ΕΠΙΣΚΕΨΗ

Πρέπει να υπάρχει ένα πρωτόκολλο για την επίσκεψη βασισμένο στις ακόλουθες γραμμές :

Η επίσκεψη συνιστάται να έχει διάρκεια δύο-τριών ημερών, περιλαμβανομένης της προετοιμασίας και της παρακολούθησης, ανάλογα με την προγενέστερη γνώση της επιτροπής εξωτερικής αξιολόγησης σχετικά με τον αξιολογούμενο οργανισμό. Την προηγούμενη της επίσκεψης η επιτροπή θα συνεδριάσει και θα συμφωνήσει επί των θεμάτων της επίσκεψης. Ο σκοπός της επίσκεψης είναι να επικυρώσει την αυτό-αξιολόγηση. Πρέπει να συντάσσονται οδηγοί συνεντεύξεων με αυτό το πνεύμα.

Η επίσκεψη πρέπει να περιλαμβάνει χωριστές συναντήσεις με μέλη του συμβουλίου του οργανισμού, της διοίκησης, του προσωπικού, των εμπειρογνομόνων, τους ιδιοκτήτες/κύριους ενδιαφερομένους και εκπροσώπους της διοίκησης αξιολογημένων ιδρυμάτων, καθώς και μέλη των επιτροπών αυτό-αξιολόγησης.

3.3 ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ

Πέραν της πραγματοποίησης των γενικών όρων αναφοράς, η έκθεση πρέπει να επικεντρώνεται με σαφήνεια στην συμμόρφωση με τις Ευρωπαϊκές αρχές για οργανισμούς εξωτερικής διασφάλισης ποιότητας, όπως αυτές καθορίζονται στο πρωτόκολλο της αυτο-αξιολόγησης, και με τις δυνατότητες και τις συστάσεις για μελλοντικές βελτιώσεις.

Μετά την επίσκεψη, η επιτροπή εξωτερικής αξιολόγησης θα συντάξει με την βοήθεια της γραμματέως μία έκθεση. Η τελική μορφή της έκθεσης πρέπει να αποστέλλεται στον αξιολογούμενο οργανισμό για σχόλια επί πραγματικών σφαλμάτων.

Τρίτη Έκδοση των **Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area**, που σχεδιάστηκαν από την ENQA, σε συνεργασία με την EUA, την EURASHE και το ESIB, και υιοθετήθηκαν κατά την Διάσκεψη του Μπέργκεν τον Μάιο του 2005 από τους Υπουργούς Παιδείας των κρατών που κρατών που συνυπέγραψαν την Διαδικασία της Μπολώνιας. Το πρωτότυπο της έκθεσης έχει προσαρμοσθεί στο σχήμα της ENQA.