

A felsőoktatás minőségbiztosításának európai sztenderjei és irányelvei

Az angol kiadvány 2. fejezete lényegi részének a Magyar Felsőoktatási Akkreditációs Bizottság által készített magyar fordítása

A magyar fordítást a „Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area” c. kiadvány alapján a Magyar Felsőoktatási Akkreditációs Bizottság készítette

© European Association for Quality Assurance in Higher Education, 2005, Helsinki
Helsinki, Finland 2005

A projektet az Európai Bizottság a Socrates program keretében támogatta. A kiadvány kizárólag a szerzők véleményét tartalmazza és a Bizottság nem vonható felelősségre a kiadványt tartalmazó információért.

A felsőoktatás minőségbiztosításának európai sztenderdjei és irányelvei

A felsőoktatási minőségbiztosítás európai sztenderdjeit és irányelveit az ENQA (*European Association for Quality Assurance in Higher Education*) koordinálásban kidolgozott, s az Európai Felsőoktatási Térség miniszterei által 2005 májusában Bergenben elfogadott dokumentum¹ tartalmazza. A dokumentum tartalma a következő:

Vezetői összefoglaló

1. Kontextus, célok és alapelvek
2. Az európai sztenderdek és irányelvek
3. A minőségbiztosítási ügynökségek külső értékelése (*peer-review*)
4. Távlatok és kihívások

Függelék: Minőségbiztosítási ügynökségek ciklikus értékelése – egy elméleti modell

Az alábbiakban a dokumentum legfontosabb, 2. fejezetének **lényegi részét** adjuk közre magyar fordításban, a következők szerint:

1. rész: Sztenderdek és irányelvek az intézményi belső minőségbiztosításra
2. rész: Sztenderdek és irányelvek a külső értékelések megvalósítására
3. rész: Sztenderdek és irányelvek a külső minőségbiztosítási szervezetek működésére vonatkozóan.

1. rész: Európai sztenderdek és irányelvek a felsőoktatási intézmények belső minőségbiztosítása számára

1.1 Minőségpolitika, stratégia és minőségügyi eljárások

Sztenderd:

Az intézmény rendelkezzen egy átfogó minőségpolitikával és ehhez kapcsolódó eljárásokkal, melyek képzési programjainak és az általa kiadott diplomáknak a minőségét garantálják. Emellett határozottan kötelezze el magát egy olyan kultúra mellett, mely elismeri a minőség és a minőségbiztosítás fontosságát. Ennek elérésére az intézmény dolgozzon ki és valósítson meg egy stratégiát a minőség folyamatos javítása érdekében.

A stratégiának, minőségpolitikának és eljárásoknak legyen formális státusza, s e dokumentumok legyenek nyilvánosak. Tartalmazzák továbbá a hallgatók és más érdekeltk szerepét.

Irányelvek:

A formális minőségpolitikák és eljárások megadják azt a keretet, amelyen belül a felsőoktatási intézmények fejleszthetik és nyomon követhetik minőségbiztosítási rendszerük hatékonyságát. Hozzájárulnak továbbá az intézményi autonómia iránti bizalom kialakításához. A minőségpolitikák tartalmazzák a szándékok meghatározását és az alapvető

¹ *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*. Helsinki: ENQA, 2005. Interneten lásd: <http://www.enqa.net/files/ENQA%20Bergen%20Report.pdf>.

eszközöket ezek elérésére. Az eljárási útmutató részletesebb információt adhat arról, hogyan valósítják meg a minőségpolitikát, és hasznos referencia pontként szolgál az eljárások gyakorlati megvalósítói számára.

A minőségpolitika tartalmazza:

- az intézményen belüli viszonyt az oktatás és kutatás között,
- a minőségre és a színvonalra (sztenderdekre) vonatkozó intézményi stratégiát,
- a szervezet minőségbiztosítási rendszerét,
- a tanszékek, iskolák, karok és más szervezeti egységek és egyének minőségbiztosítással kapcsolatos felelősségét,
- a hallgatók bevonását a minőségbiztosításba,
- a politika megvalósításának, figyelemmel kísérésének és felülvizsgálatának módjait.

Az Európai Felsőoktatási Térség (EFT) megvalósítása döntően függ attól, hogy az intézmény minden szinten mennyire elkötelezett abban, hogy képzési programjainak kimenetei legyenek világosan és egyértelműen meghatározottak; hogy az oktatók készek, hajlandók és képesek a hallgatókat oktatni és a tanulásban támogatni, hogy elérhessék ezeket a kimeneteleket; és hogy teljesen, mindenkor és kézzelfoghatóan elismerjék a bizonyítottan kiemelkedő, hozzáértő és elhivatott kollégák munkáját. Minden felsőoktatási intézmény törekedjen arra, hogy folyamatosan javítsa a hallgatóinak nyújtott oktatás színvonalát.

1.2 Programok indítása, követése és rendszeres belső értékelése

Sztenderd:

Az intézmény formális belső mechanizmusokkal rendelkezzen képzési programjai indításának jóváhagyására, követésére és rendszeres belső értékelésükre vonatkozóan.

Irányelvek:

A hallgatók és más érdekeltek bizalma a felsőoktatásban akkor alakul ki és marad fenn, ha az intézmény hatáson minőségbiztosítási tevékenységgel rendelkezik, mely biztosítja a képzési programok jó megtervezését, rendszeres nyomon követését és időszakos felülvizsgálatát, ezzel biztosítva folyamatos időszerűségüket és érvényességüket.

A képzési programok és diplomák minőségbiztosítása egyebek közt tartalmazza:

- a tervezett tanulmányi kimenetek kidolgozását és közreadását,
- a tananyagok és programok tervezésének és tartalmának gondos kezelését,
- a különböző képzési formák (pl. nappali tagozatos, részidős, távoktatási, e-learning) és intézmény-típusok (pl. egyetemi, szakképzési, szakmai) speciális szükségleteit,
- megfelelő tanulási források és eszközök meglétét,
- hivatalos program engedélyezési eljárást, amelyet a program oktatásától eltérő szervezet hajt végre,
- a hallgatók előrehaladásának és teljesítményének figyelemmel kísérését,
- a programok rendszeres időszakonkénti felülvizsgálatát (külső tagok bevonásával),
- rendszeres visszacsatolás kérését a munkáltatóktól, munkaerőpiaci és más szervezetektől,
- a hallgatók részvételét a minőségbiztosítási tevékenységben.

1.3 A hallgatók értékelése

Sztenderd:

A hallgatók értékelése előzetesen közzétett és következetesen, egységesen alkalmazott kritériumok, szabályok és eljárások szerint történjék.

Irányelvek:

A hallgatók értékelése a felsőoktatás egyik legfontosabb eleme. Az értékelés kimenetele alapvetően befolyásolja a hallgatók jövőbeni pályáját. Ezért fontos, hogy az értékelés mindenkor szakszerűen történjen, és vegye figyelembe a felmérésről és vizsgáztatásról létező kiterjedt ismereteket. Az értékelés továbbá hasznos információt nyújt az intézmények számára az oktatás és a tanuláshoz nyújtott támogatás hatékonyságáról.

A hallgatókat értékelő eljárásoktól elvárható, hogy:

- mérjék a program által kitűzött célok és kimeneti eredmények elérését,
- feleljenek meg a céljuknak, ami lehet felmérő, formáló vagy összegző,
- legyen világos és közzétett követelmény az osztályozásra,
- olyan emberek végezzék, akik értik az értékelés hallgatói fejlődésben betöltött szerepét, hogy a hallgató elérje a kívánt képzettség megszerzéséhez szükséges tudást és képességeket,
- ahol lehet, ne csak egy vizsgáztató értékítéletére támaszkodjanak,
- vegyék figyelembe a vizsgaszabályzatok minden lehetséges következményét,
- legyen világos szabályzata a hallgatói hiányzásnak, betegségnek és egyéb méltányos körülményeknek,
- biztosítsák, hogy az értékeléseket biztonságosan végezzék az intézmény meghatározott eljárásai szerint,
- pontosságukat adminisztratív ellenőrző vizsgálatok támasszák alá.

1.4 Az oktatók minőségének biztosítása

Sztenderd:

Az intézmény rendelkezzen belső mechanizmusokkal az oktatók minőségének és kompetens voltának biztosítására. Ezen mechanizmusokat a külső értékelők rendelkezésére kell bocsátani és az ilyen jelentésekben ki kell térni rájuk.

Irányelvek:

Az oktatók jelentik a hallgatók számára a legfontosabb tanulási forrást. Fontos, hogy akik oktatnak, teljes mértékben ismerjék és értsék az oktatott tárgyat, rendelkezzenek azokkal a képességekkel és tapasztalattal, amely szükséges a tudást és megértést hatásosan továbbítani a hallgatók felé az oktatás széles spektrumában, és hozzáférjenek a saját teljesítményükről kapott visszacsatolásokhoz. Az intézményeknek biztosítani kell, hogy az oktatók felvételi és kinevezési eljárásai tartalmazzák annak garantálását, hogy minden új oktató rendelkezzen legalább a minimálisan szükséges kompetencia szinttel. Lehetőséget kell adni az oktatóknak tanítási képességeik fejlesztésére és bővítésére, és biztatni kell őket ezek megbecsülésére. Az intézmények meg kell adják a gyengébb oktatóknak azt a lehetőséget, hogy készségeiket elfogadható szintre hozzák, és meg kell legyen a mód arra is, hogy felmentsék őket oktatási feladataik alól, amennyiben továbbra is kimutathatóan sikertelenek.

1.5 Tanulástámogatás, erőforrások és hallgatói szolgáltatások

Sztenderd:

Az intézmény biztosítsa, hogy a hallgatók tanulásának támogatására rendelkezésre álló erőforrások kielégítőek és alkalmasak legyenek minden felkínált program esetében.

Irányelvek:

Az oktatók mellett a hallgatók egy sor további forrásra és eszközre támaszkodnak a tanuláshoz. Ezek a fizikai forrásoktól (könyvtárak, számítógépes eszközök) az emberi támogatásig (tutorok, tanácsadók) terjednek. A tanulási eszközök és egyéb támogatási mechanizmusok legyenek könnyen hozzáférhetőek a hallgatók számára, az ő szükségleteik figyelembevételével legyenek megtervezve, és rugalmasan alkalmazkodjanak a szolgáltatást igénybevevők észrevételeihez. Az intézmény rendszeresen kövesse figyelemmel, vizsgálja felül, és folyamatosan javítsa e szolgáltatások minőségét.

1.6 Belső információs rendszer

Sztenderd:

Az intézmény gondoskodjon a képzési programjainak és egyéb tevékenységeinek hatékony működtetését biztosító információk szisztematikus gyűjtéséről, elemzéséről és felhasználásáról.

Irányelvek:

Az intézmény önismerete a minőségbiztosítás kiindulópontja. Fontos, hogy az intézményeknek meglegyenek az eszközei a saját tevékenységükről való információgyűjtéshez és ezek elemzéséhez. E-nélkül nem tudhatják, mi működik jól és mire kell figyelmet fordítani, s mik az innovatív kezdeményezések eredményei.

A minőségbiztosításhoz kapcsolódó, az intézményektől elvárt információs rendszerek bizonyos mértékig a helyi adottságoktól függhetnek, de minimálisan ki kell terjedjenek:

- a hallgatók előmenetelére és teljesítményükre,
- a munkaerőpiaci alkalmazhatóságukra,
- a képzési programokkal való megelégedettségükre,
- az oktatói teljesítményekre (hatékonyság),
- a hallgatói populáció egészére, irányultságára, pályaképére (*profile*)
- a rendelkezésre álló tanulási erőforrásokra és ezek költségeire,
- az intézmény kulcsfontosságú teljesítménymutatóira.

Az is hasznos, ha az intézmények összehasonlítják magukat más hasonló szervezetekkel az EFT-n belül és azon túl. Ez lehetővé teszi önismeretük bővítését és a teljesítményük javításához vezető utak kijelölését.

1.7 Nyilvánosság

Sztenderd:

Az intézmény rendszeresen tegyen közzé naprakész és objektív, mennyiségi és minőségi adatokat és információkat képzési programjairól.

Irányelv:

Nyilvános szerepük betöltéséhez az intézmények tájékoztatást kell adjanak az általuk kínált programokról, ezek tervezett kimeneteiről, az elérhető végzettségekről, az alkalmazott oktatási, tanulási és teljesítményértékelési eljárásokról, és a hallgatók számára kínált tanulási lehetőségekről. A közzétett információ tartalmazhatja továbbá a korábbi hallgatók észrevételeit és elhelyezkedésüket, valamint a jelenlegi hallgatói kar irányultságát, pályaképét (*profile*). Ez az információ legyen pontos, elfogulatlan, objektív és könnyen hozzáférhető, és ne csak marketing céljára használják. Az intézmény igazolja, hogy saját pártatlansági és objektivitási elvárásainak eleget tesz.

2. rész: Európai sztenderdek és irányelvek a felsőoktatás külső minőségbiztosítása számára

2.1 A belső minőségbiztosítási eljárások figyelembe vétele

Sztenderd:

A külső minőségbiztosítási eljárások vegyék figyelembe az intézményi belső minőségbiztosítási folyamatok hatékonyságát, az Európai Sztenderdek és Irányelvek 1. részében leírtak szerint.

Irányelvek:

A belső minőségbiztosítás számára az 1. részben felsorolt sztenderdek hasznos alapot nyújtanak a külső minőségértékelési eljáráshoz. Fontos, hogy az intézmény saját belső politikáit és eljárásait a külső vizsgálatok folyamán alaposan értékeljék annak érdekében, hogy felmérjék, mennyire felelnek meg a sztenderdeknek.

Ha az intézmény ki tudja mutatni, hogy a belső minőségbiztosítási rendszere jól működik, hatásos, és jól biztosítja a minőséget és a sztenderdeket, akkor a külső minőségértékelési folyamatok egyszerűbbek lehetnek.

2.2 A külső minőségbiztosítási eljárások kialakítása

Sztenderd:

Az eljárások kialakítása előtt a külső minőségbiztosítás céljait kell meghatározni, minden érintett bevonásával (a felsőoktatási intézményeket is beleértve), s e célokat az alkalmazott eljárásokkal együtt nyilvánosságra kell hozni.

Irányelvek:

A célok világossága és az eljárások átláthatósága érdekében a külső minőségbiztosítási módszereket a fő érdekelt bevonásával kell megtervezni és kifejleszteni, beleértve a felsőoktatási intézményeket. A megegyezéssel létrejött eljárásokat nyilvánosságra kell hozni, és világosan tartalmazniuk kell a folyamat céljait és az alkalmazott eljárások leírását.

Mivel a külső minőségbiztosítás igénybe veszi a felsőoktatási intézmény erőforrásait, előzetes hatásmérést kell készíteni annak biztosítására, hogy az elfogadott eljárások megfelelőek-e és nem avatkoznak-e be a szükségesnél jobban a felsőoktatási intézmény napi munkájába.

2.3 Döntési kritériumok

Sztenderd:

Amennyiben a külső értékelés formális döntéseket eredményez, ezeknek előzetesen megállapított és közzétett, s konzisztens módon alkalmazott kritériumokon kell alapulniuk.

Irányelvek:

A minőségbiztosítási szervezetek által hozott formális döntések jelentős hatással vannak a minősített intézményekre és programokra. A méltányosság és megbízhatóság érdekében a döntések nyilvános kritériumokon kell alapuljanak és következetesen kell értelmezni őket. Az értékelési eredmények a feltárt tényeken kell alapuljanak, a külső minőségbiztosítási szervezeteknek rendelkezniük kell olyan eljárásokkal, melyekkel szükség esetén módosíthatják döntésüket.

2.4 A folyamatok célnak való megfelelése

Sztenderd:

A külső értékelési folyamatokat úgy kell kialakítani, hogy azok alkalmasak legyenek az értékelés kitűzött céljainak elérésére.

Irányelvek:

Az EFT-n belüli minőségbiztosítási szervezetek különféle külső eljárásokat alkalmaznak, különböző célok elérése érdekében és különböző módokon. Elsőrendű fontosságú, hogy a szervezetek olyan eljárásokat alkalmazzanak, melyek a saját maguk által meghatározott és nyilvánosságra hozott céljaiknak megfelelnek. A tapasztalat azt mutatja viszont, hogy a külső értékelésnek vannak olyan széles körben használt elemei, melyek nemcsak biztosítják érvényességüket, megbízhatóságukat és hasznosságukat, hanem alapot is adnak a minőségbiztosítás európai dimenziójának megteremtéséhez.

Az ilyen elemek közül különösen figyelemre méltóak a következők:

- a külső értékelési szakértők rendelkezzenek a szükséges felkészültséggel és kompetenciával,
- a szakértőket nagy gondossággal kell kiválasztani,
- biztosítani kell a szakértők megfelelő tájékoztatását és felkészítését,
- a szakértők között legyenek külföldiek is,
- a hallgatók is vegyenek részt a külső értékelésekben,
- biztosítani kell, hogy az alkalmazott értékelési eljárások elegendő bizonyítékkal szolgáljanak az eredmények és következtetések megalapozásához,
- az önértékelés / helyszíni látogatás / jelentés tervezet / közzétett jelentés / követő tevékenység értékelési modell alkalmazása,
- a minőségbiztosítás alapvető elemeként kell elismerni az intézmény minőségjavításra irányuló dokumentumainak fontosságát.

2.5 Értékelési jelentések

Sztenderd:

A jelentéseket közzé kell tenni, s a megcélzott olvasóközönség számára világos és közérthető stílusban kell megfogalmazni. A döntések, fő megállapítások és javaslatok legyenek a jelentésben könnyen megtalálhatók.

Irányelvek:

Hogy a külső minőségbiztosítási eljárások maximálisan hasznosak legyenek, a jelentések a megcélzott olvasóközönség felmért szükségleteinek kell megfeleljenek. A jelentések különféle olvasói csoportok számára készülhetnek, és ezért figyelni kell a jelentés szerkezetére, tartalmára, stílusára és hangnemére.

Általában a jelentések tartalmazzanak mind leíró, mind elemző részeket (beleértve a vonatkozó bizonyítékokat), valamint következtetéseket, méltatásokat és javaslatokat. Legyen elegendő előzetes magyarázat ahhoz, hogy a laikus olvasó megérthesse az értékelés célját, formáját és a döntéshozatal során alkalmazott kritériumokat. Az olvasó könnyen találja meg a fontosabb megállapításokat, következtetéseket és ajánlásokat.

A jelentéseket könnyen hozzáférhető formában kell közzétenni, és a jelentés olvasóinak és felhasználóinak (az adott intézményen belül és kívül) legyen módjuk a jelentés használhatóságának kommentálására.

2.6 Követési eljárások**Sztenderd:**

Ha az értékelések a jövőre vonatkozó javaslatokat is megfogalmazhatnak, vagy intézkedési terv készítését írhatják elő, akkor a külső értékelési folyamatnak előzetesen meghatározott és konzisztens módon alkalmazott követési eljárást is kell tartalmaznia.

Irányelvek:

A minőségbiztosítás nem elsősorban egyes külső vizsgálatokról szól, a célja inkább a folyamatosan jobb működés. A külső értékelés nem fejeződik be a jelentés publikálásával, hanem tartalmaznia kell egy szabályozott követési eljárást annak biztosítására, hogy az ajánlásokat kellően alkalmazzák és a megkívánt cselekvési terveket elkészítik és megvalósítják. Ehhez szükséges lehet további találkozás az intézmény vagy program képviselőivel. A cél a javítandó területek gyors fejlesztésének és a további fejlődést támogatásának biztosítása.

2.7 Értékelési ciklusok**Sztenderd:**

Az intézmények és programok külső minőségértékelése ismétlődő, periodikus legyen. A ciklus hossza és az alkalmazott eljárások világosan meghatározottak és előzetesen közzétettek legyenek.

Irányelvek:

A minőségbiztosítás nem statikus, hanem dinamikus folyamat. Folyamatos kell legyen, nem pedig egyszeri. Nem végződik az első értékeléssel vagy a formális követési eljárás befejezésével. Időszakonként meg kell újítani. A következő külső értékelés figyelembe kell vegye az előző értékelés óta végbement fejlődést. A minőségbiztosítási szervezet világosan meg kell határozza az eljárást, amit minden külső értékelésben alkalmaz, és az intézménnyel szembeni elvárásai ne legyenek nagyobbak, mint amennyire ez a célok elérése érdekében szükséges.

2.8 Rendszerszintű elemzések

Sztenderd:

A minőségbiztosítási szervezetek időről időre készítsenek átfogó, összefoglaló jelentéseket, melyben az értékelések általános és fontos tapasztalatait bemutatják és elemzik.

Irányelvek:

Minden külső minőségbiztosítási szervezetenél sok adat gyűlik össze egyes képzési programokról illetve intézményekről, s ez jó anyagnak szolgál a teljes felsőoktatási rendszerről készíthető szisztematikus elemzésekhez. Ezek az elemzések nagyon hasznos tájékoztatást adhatnak a fejleményekről, trendekről, kialakuló jó gyakorlatról és ismételten jelentkező nehézségekről és gyengeségekről. Mindezek nemcsak a minőség javítását, de az oktatáspolitikai koncepciók kialakítását is támogatják. A minőségbiztosítási szervezetek lehetőség szerint végezzenek szakterületükön kutatási és fejlesztési tevékenységet is annak érdekében, hogy munkájuk a lehető leghasznosabbá váljon.

3. rész: Európai sztenderdek a külső minőségbiztosítási szervezetek (ügynökségek) számára

3.1 A külső minőségbiztosítás folyamatainak figyelembe vétele

Sztenderd:

Az ügynökségek külső minőségbiztosítása során figyelemmel kell lenni a külső minőségbiztosítási folyamatok jelenlétére és hatékonyságára, az Európai Sztenderdek és Irányelvek 2. részében leírtak szerint.

Irányelvek:

A 2. részben leírt külső minőségbiztosítási sztenderdek hasznos alapot nyújtanak a külső minőségbiztosítás folyamatához. A sztenderdek tükrözik az 1990-es években Európában a külső minőségbiztosítás kifejlesztése kapcsán szerzett tapasztalatokat és a kialakult legjobb gyakorlatokat. Ezért fontos, hogy ezek a sztenderdek beilleszkedjenek a külső minőségbiztosítási szervezetek által a felsőoktatási intézményekre alkalmazott folyamatokba.

A külső minőségbiztosítási sztenderdek és a külső minőségbiztosítási szervezetek sztenderdjei együtt kell képezzék a felsőoktatási intézmények szakszerű és hiteles külső minőségbiztosításának az alapját.

3.2 Hivatalos státusz

Sztenderd:

Az ügynökség legyen az Európai Felsőoktatási Térségben működő illetékes hatóság által hivatalosan elismerve mint külső minőségbiztosításért felelős szervezet, s működésének legyen meg a jogi alapja. Be kell tartsa a területileg rá vonatkozó jogi követelményeket.

3.3 Tevékenység

Sztenderd:

Az ügynökség folytasson rendszeres intézményi vagy programszintű külső minőségbiztosítási tevékenységet.

Irányelvek:

Ez lehet értékelés, áttekintő vizsgálat, minőségügyi audit, felmérés, akkreditáció vagy más hasonló tevékenység, mely a szervezet alaptevékenységei közé tartozik.

3.4 Erőforrások

Sztenderd:

Az ügynökség rendelkezék a tevékenysége hatásos és hatékony megszervezéséhez és működtetéséhez szükséges és arányos személyi és anyagi erőforrásokkal, megfelelő lehetőséget biztosítva folyamatainak és eljárásainak fejlesztéséhez is.

3.5 Küldetésnyilatkozat

Sztenderd:

Az ügynökség rendelkezzen világos és egyértelmű célokkal tevékenységéhez, melyeket nyilvánosan elérhető dokumentumban fogalmaz meg.

Irányelvek:

E dokumentum írja le a szervezet minőségbiztosítási folyamatainak céljait, az érdekeltekkel – elsősorban a felsőoktatási intézményekkel – történő munkamegosztást, és működésének kulturális és történeti kontextusát. A leírás legyen egyértelmű a tekintetben, hogy a külső minőségbiztosítás a szervezet fő tevékenységét képezi és hogy céljainak eléréséhez szisztematikus megközelítést alkalmaz. A rendelkezésre álló dokumentumok mutassák be, hogy a küldetésnyilatkozat alapján a szervezet stratégiai és megvalósítási tervet készít.

3.6 Függetlenség

Sztenderd:

Az ügynökség legyen független, azaz kizárólagosan felelős saját tevékenységéért. Az értékelési jelentések következtetéseit és javaslatait harmadik fél, pl. a felsőoktatási intézmények, minisztériumok, vagy további érintettek ne befolyásolhassák.

Irányelvek:

Az ügynökség be kell bizonyítsa függetlenségét, többek közt a következő intézkedésekkel:

- A felsőoktatási intézményektől és kormányoktól való függetlenséget hivatalos dokumentumok garantálják (pl. irányítási eljárások, jogszabályok).
- A módszerek és eljárások meghatározása és működtetése, a külső szakértők kijelölése és alkalmazása, s az értékelések eredményeinek meghatározása autonóm és független módon, bármifajta intézményi, kormányzati, vagy egyéb politikai befolyástól mentesen történjék.

- A vizsgálatok során ki kell kérni az érintettek, különösen a hallgatók véleményét, de a külső minőségbiztosítási folyamatok végső eredményei a szervezet felelősségi körébe tartozzanak.

3.7 Az ügynökségek által alkalmazott külső minőségbiztosítási kritériumok és eljárások

Sztenderd:

Az ügynökség által alkalmazott folyamatok, követelmények és eljárások legyenek előzetesen meghatározva és közzétéve, s lehetőleg tartalmazzák a következőket:

- a vizsgált intézmény, program által végzett önértékelést, vagy hasonló eljárást,
- külső szakértői csoport általi értékelést, szükség szerint hallgatói tag(okk)al és helyszíni látogatással, az ügynökség döntése alapján,
- az értékelési jelentés közzétételét, benne döntésekkel, javaslatokkal és más formális kimenettel,
- követési eljárást a jelentés javaslatainak nyomán történt intézkedések vizsgálatára.

Irányelvek:

Az ügynökség más eljárásokat is kialakíthat és alkalmazhat egyes tevékenységei számára.

Az ügynökség mindenkor ügyeljen a kinyilvánított elveire és biztosítsa a követelmények és folyamatok szakszerű kezelését és az értékelési következtetések és döntések konzisztens voltát, akkor is, ha különböző szakértői csoportok alakítják ki őket.

A formális következményekkel járó döntések esetén az ügynökség rendelkezzen fellebbezési eljárással. Ennek pontos jellege és formája az adott szervezet működésének alapidokumentuma fényében alakítható ki.

3.8 Elszámoltathatóság

Sztenderd:

Az ügynökség rendelkezzen saját elszámoltathatóságára vonatkozó eljárásokkal.

Irányelvek:

Ezek tartalmazzák a következőket:

1. Az ügynökség saját belső minőségbiztosítására vonatkozó, honlapján közzétett dokumentum.
2. Dokumentáció, mely bemutatja, hogy az ügynökség
 - folyamatai és eredményei összhangban vannak küldetésével és céljaival,
 - a külső szakértőire vonatkozóan összeférhetlenségi szabályokkal rendelkezik, és ezeket alkalmazza,
 - amennyiben alvállalkozókkal dolgozik, rendelkezik megbízható eljárásokkal az alvállalkozók minden tevékenysége és az általuk kibocsátott dokumentumok minőségének biztosítására,
 - működésének javítása érdekében belső minőségbiztosítási folyamatokkal rendelkezik, melyeknek része a belső visszacsatolási mechanizmus (vélemények gyűjtése az alkalmazottaktól és a testülettől), a belső intézkedési mechanizmus (reagálás a javítást célzó belső és külső javaslatokra), továbbá a külső visszacsatolási mechanizmus (vélemények gyűjtése a szakértőktől és értékelt intézményektől a jövőbeli fejlesztés céljából) annak érdekében, hogy adatokkal szolgáljon és elősegítse saját fejlődését és javítását.
3. Az ügynökség tevékenységének legalább ötévente kötelezően végrehajtandó külső szakértői értékelése.