

Aktivity ENQA a perspektivy konvergence systémů zajišťování kvality v Evropě

Karel Šima

Stejně jako vysokoškolské systémy obecně, tak i systémy zajišťování kvality procházejí v posledních deseti letech radikálními proměnami. Jedním z trendů, které vývoj přináší, je internacionalizace vysokého školství, a tím i nutně tlak na konvergenci národních soustav zabezpečování kvality. V evropském měřítku hraje na tomto poli zásadní roli *Evropská asociace pro zajišťování kvality ve vysokém školství* (European Association for Quality Assurance in Higher Education, ENQA). Jako zastřešující organizace 35 agentur, které se věnují akreditacím a zajišťování kvality v 21 evropských zemích, již od svého vzniku v roce 2000 přebrala základní iniciativu v rámci Boloňského procesu. Je jedním ze čtyř partnerů tzv. E4, kterou tvoří evropské asociace reprezentující nejdůležitější aktéry *Evropského vysokoškolského prostoru – Evropská univerzitní asociace* (European University Association, EUA), *Národní svazy studentů v Evropě* (National Unions of Students in Europe, ESIB), *Evropská asociace institucí vysokoškolského vzdělávání* (European Association of Institutions in Higher Education, EURASHE) a ENQA. Na analýze aktivit a publikací této organizace je tak možné ukázat, jaké trendy nabírá oblast zajišťování kvality ve vysokém školství v evropském měřítku a jaké perspektivy se na rovině evropské veřejné politiky otevírají pro konvergenci systémů zajišťování kvality.

Standardy a pravidla pro zajišťování kvality v Evropském vysokoškolském prostoru

V rámci Boloňského procesu byla ENQA již v Berlíně v roce 2003 pověřena ve spolupráci s EUA, EURASHE a ESIB vypracováním základního dokumentu, jenž měl poskytnout orientaci pro oblast hodnocení kvality v evropském prostoru. Zpráva nazvaná *Standardy a pravidla pro zajišťování kvality v Evropském vysokoškolském prostoru* (Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area)¹ byla přijata na ministerském summitu v Bergenu v květnu 2005. Její význam v evropské politice posílilo její přijetí Evropským parlamentem a Radou v únoru 2006². Kromě podpory myšlenky Evropského registru agentur zabezpečujících kvalitu a výzvy k umožnění

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

² Doporučení Evropského parlamentu a Rady ze dne 15. února 2006 o další evropské spolupráci při zabezpečování kvality v oblasti vysokoškolského vzdělávání (2006/143/ES), [http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/cs/oj/2006/l_064/l_06420060304cs00600062.pdf].

vzájemného uznávání národních agentur obsahuje tento dokument i doporučení členským státům, aby „v souladu se standardy a pravidla zabezpečování kvality v evropském prostoru vysokoškolského vzdělávání zavedly nebo vytvořily přísné systémy zabezpečení kvality“.

Jakkoli byly *Standardy a pravidla* uznány jako základní dokument evropské spolupráce v oblasti zajišťování kvality, nemají představovat „jeden monolitický přístup“ k těmto problémům. U vědomí značné diverzity národních systémů upřednostňují formu „generických principů“, které se soustřeďují více na cíle tak, aby vyvolaly ohlas na národní úrovni a mohly být přijaty adekvátním způsobem. Podobně bylo konstatováno, že i v chápání vnějšího a vnitřního hodnocení institucí terciárního vzdělávání existují v evropském prostoru značné rozdíly. Především ze strany institucí zajišťujících akreditaci je pojmáno vnější hodnocení jako záležitost „ochrany spotřebitele“, zatímco jiný pohled vidí jako její cíl spíše „poskytování doporučení a rady za účelem vlastního zlepšování“ (s. 11). Také z tohoto důvodu a vzhledem k autonomii vysokoškolských institucí a agentur je ponecháno na jednotlivých subjektech, aby vyvodily konkrétní procedurální důsledky z přijetí standardů.

Standardy a pravidla navazují nejen na další projekty a dokumenty ENQA (kterým bude věnován prostor dále), EUA, EURASHE, ESIB, ale i *Pravidla dobré praxe* (Guidelines of Good Practise)³, které vydala *Mezinárodní síť pro zajišťování kvality ve vysokém školství* (*International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education, INQAAHE*).

Tento materiál si staví obecné cíle v rozvíjení vysokého školství, rozvoje kultury kvality, informování všech aktérů terciárního vzdělávání a vytvoření společného evropského referenčního rámce. Samotné standardy pak rozděluje do třech hlavních oblastí, a to na standardy určené pro vnitřní a vnější hodnocení vysokoškolských institucí (a) a na standardy pro vnější hodnotící agentury (b). Samostatnou část pak tvoří peer review systém hodnocení těchto agentur (c). Tyto tři oblasti budou nyní krátce shrnuty.

a) Evropské standardy a pravidla pro vnitřní a vnější zajištění kvality v rámci institucí terciárního vzdělávání

1. Pro oblast vnitřního hodnocení je určeno 7 standardů:

³ Guidelines of Good Practise, [<http://www.inqahe.org/docs/GGP%20for%20printing.doc>]. Materiál shrnuje krátce 10 oblastí, které jsou „pravidly dobré praxe“ u agentur zajišťujících vnější hodnocení kvality: poslání, vztah k institucím terciárního vzdělávání, rozhodovací proces, vnější hodnotící tým, obraz na veřejnosti, dokumentace, lidské a finanční zdroje, možnosti odvolání proti rozhodnutí, zajištění kvality aktivit agentury, spolupráce s jinými agenturami.

1.1. Politika a procedury pro zajištění kvality

Instituce by měly mít strategie, politiku a procedury pro zajišťování kvality, které by měly mít oficiální status a měly by být veřejně dostupné.

K tomuto účelu by měl sloužit programový dokument, který by měl obsahovat:

- vztah mezi výukou a výzkumem v rámci instituce;
- institucionální strategii týkající se kvality a standardů;
- organizaci systému zajištění kvality;
- zodpovědnost kateder, ústavů, fakult a další organizačních jednotek a osob za zajištění kvality;
- zapojení studujících do zajištění kvality;
- způsob provádění, monitorování a revidování politiky.

1.2 Schvalování, monitorování a pravidelné hodnocení programů a kvalifikací

Instituce by měly mít oficiální mechanismy pro schvalování, pravidelné hodnocení a monitorování svých programů a kvalifikací.

Tyto mechanismy by měly zahrnovat:

- vytváření a zveřejnění explicitních zamýšlených výstupů učení;
- pečlivou pozornost věnovanou kurikulu stejně jako návrhu a obsahu programu;
- specifické potřeby různých forem výuky (např. studium na plný a částečný úvazek, distanční studium, e-learning) a typů terciárního vzdělávání (např. akademické, odborné, profesní);
- dostupnost přiměřených studijních zdrojů;
- oficiální procedury pro schválení programů jiným orgánem než tím, který program vyučuje;
- monitorování pokroku a úspěchu studujících;
- pravidelné hodnocení programů (zahrnující externí členy v hodnotícím týmu);
- pravidelná zpětná vazba od zaměstnavatelů, odborů a dalších relevantních organizací;
- účast studujících v procesu zajištění kvality.

1.3 Hodnocení studujících

Hodnocení studujících by mělo být založeno na publikovaných kritériích, pravidlech a procedurách, které jsou konzistentně aplikovány.

Procedury hodnocení studujících by měly:

- být vytvářeny tak, aby měřily dosahování zamýšlených studijních výstupů a dalších cílů programu;
- být přiměřené svému účelu, ať už diagnostickému, formativnímu nebo souhrnnému;
- mít jasná a publikovaná kritéria pro známkování;
- být prováděny osobami, které chápou roli hodnocení v pokroku studujících k dosažení znalostí a schopností spojených s jejich kvalifikací, o kterou usilují;
- kdekoliv je to možné, nespoléhat na úsudek jediného zkoušejícího;
- vzít v úvahu všechny možné důsledky pravidel pro zkoušení;
- mít jasná pravidla týkající se absence studujících, nemoci a ostatních polehčujících okolností (mitigating circumstances);
- zajistit, že hodnocení je prováděno zaručeně v souladu s přijatými institucionálními procedurami;
- podléhat administrativnímu ověření, aby byla zajištěna správnost procedur.

1.4 Zajištění kvality vyučujících

Instituce by měly mít způsoby, jak zajistit, že vyučující jsou pro tuto činnost kvalifikovaní a schopni ji vykonávat. Tyto způsoby by měly být k dispozici těm, kdo provádějí vnější hodnocení, a mělo by být komentováno v jejich zprávách.

Přitom je důležité, aby vyučující měli:

- úplnou znalost a porozumění předmětu, který učí,
- nezbytné schopnosti a zkušenosti pro účinné předávání svých znalostí a porozumění studujícím v celé řadě výukových kontextů,
- přístup ke zpětné vazbě na svůj výkon,
- příležitost rozvíjet a rozšiřovat své učitelské schopnosti

1.5 Studijní zdroje a podpora studujících

Instituce by měly zajistit, aby zdroje dostupné studujícím byly dostatečné a přiměřené pro všechny nabízené programy.

Studující by měli mít k dispozici širokou škálu zdrojů od knihoven nebo počítačového vybavení až po osobní podporu ve formě tutorů či poradenství, které by měly být snadno dostupné a citlivé na zpětnou vazbu od těch, kdo je používají.

1.6 Informační systémy

Instituce by měly zajistit, že sbírají, analyzují a používají relevantní informace pro efektivní řízení svých studijních programů a ostatních aktivit.

Informační systémy by měly přinejmenším zahrnovat informace o:

- míře úspěšnosti studujících při průchodu studiem a při jeho ukončování;
- zaměstnatelnosti absolventů;
- spokojenosti studujících s jejich programy;
- efektivitě vyučujících;
- profilu studentské populace;
- dostupných studijních zdrojích a jejich ceně;
- klíčových údajích o výkonu instituce samotné.

1.7 Veřejná informovanost

Instituce by měly pravidelně zveřejňovat aktuální, nestranné a objektivní informace, kvantitativní i kvalitativní, o nabízených programech a kvalifikacích.

Instituce by měly poskytovat správné, nestranné, objektivní a snadno dostupné informace o nabízených programech, jejich předpokládaných výstupech, o udělovaných kvalifikacích, o používaných výukových, studijních a hodnotících procedurách a o dostupných studijních možnostech, které by neměly být používány pouze k marketingovým účelům.

2. Pro oblast vnějšího hodnocení je určeno 8 standardů:

2.1 Využití procedur vnitřního zajištění kvality

Procedury vnějšího zajištění kvality by měly vzít v potaz efektivitu procesů vnitřního zajištění kvality, které byly popsány v první části *Standardů a pravidel*.

Je důležité, aby byly v rámci procedur vnějšího zajištění kvality pečlivě zhodnoceny interní politiky a procedury dané instituce, s cílem zjistit míru plnění standardů.

2.2 Vytváření procesů vnějšího zajištění kvality

Cíle procesů zajištění kvality by měly být stanoveny před vytvořením procesů samotných, a to za účasti všech zodpovědných osob a skupin a měly by být zveřejněny.

Přijaté procesy by měly být publikovány a měly by obsahovat explicitní vyjádření cílů zajištění kvality stejně jako popis procedur, které budou používány.

2.3 Kritéria pro rozhodování

Všechna oficiální rozhodnutí, která jsou výsledkem aktivit vnějšího zajištění kvality, by měla být založena na explicitních a zveřejněných kritériích, jež jsou konzistentně aplikována. Závěry by měly vycházet z doložitelných údajů.

2.4 Procesy odpovídající svému účelu

Všechny procesy vnějšího zajištění kvality by měly být vytvořeny výslovně tak, aby bylo zaručeno, že odpovídají svému účelu.

Měly by proto především zahrnovat tyto prvky:

- trvání na tom, aby experti provádějící činnost v rámci vnějšího zajištění kvality měli potřebné schopnosti a byli pro tuto činnost kompetentní;
- pečlivý výběr expertů;
- poskytování přiměřené instruktáže či výcviku expertů;
- využívání mezinárodních expertů;
- účast studentů;
- zajistit, aby procedury používané při hodnocení byly dostatečné pro zajištění adekvátních dokladů pro formulovaná zjištění a závěry;
- používání následujícího modelu hodnocení: vlastní hodnocení / návštěva na místě / předběžná zpráva / zveřejněná zpráva / následná fáze (follow up);
- uznání významu institucionálních politik směřujících ke zlepšení či posílení kvality jako základního prvku při zajištění kvality.

2.5 Zprávy

Zprávy by měly být zveřejněny a měly by být napsány jasným a snadno srozumitelným stylem. Obecně by zprávy měly být členěny na popis, analýzu (včetně příslušných údajů), závěry, ocenění a doporučení. Všechna rozhodnutí, ocenění a doporučení by měla být ve zprávě snadno dostupná.

2.6 Následné procedury

Procesy zajištění kvality, které obsahují doporučená opatření nebo které vyžadují následný akční plán, by měly zahrnovat předem určenou následnou fázi, která je konzistentně prováděna.

Vnější zajištění kvality nekončí zveřejněním zprávy. Následný akční plán může zahrnovat budoucí setkání se zástupci instituce nebo programu.

2.7 Pravidelné hodnocení

Vnější zajištění kvality institucí a/nebo programů by mělo probíhat na cyklické bázi, která by měla být jasně určena a předem zveřejněna.

Následná vnější hodnocení by měla vzít v potaz pokrok učiněný od předchozího hodnocení.

2.8 Analýzy na úrovni systému jako celku

Agentury zajišťující kvalitu by měly čas od času vytvořit souhrnnou zprávu popisující a analyzující obecná zjištění z jejich hodnocení.

Takovéto analýzy mohou poskytovat velmi užitečné informace o vývoji a trendech, o dobré praxi nebo naopak o trvale problémových oblastech.

b) Evropské standardy a pravidla pro agentury provádějící vnější zajištění kvality

1. Využití procedur vnějšího zajištění kvality vysokoškolského vzdělávání

Vnější zajištění kvality agentur by mělo vzít v potaz existenci a efektivitu procedur vnějšího zajištění kvality popsanych v druhé části *Standardů a pravidel*.

Proto je důležité, aby tyto standardy byly integrovány do procesů aplikovaných agenturami pro vnější zajištění kvality vůči institucím vysokoškolského vzdělávání.

2. Oficiální status

Agentury by měly být oficiálně uznány příslušnými veřejnými orgány v *Evropském prostoru vysokoškolského vzdělávání* jako agentury provádějící vnější zajištění kvality a měly by mít jasný právní status.

3. Působení

Agentury by se měly dlouhodobě a pravidelně věnovat vnějšímu zajištění kvality (na úrovni institucí nebo programu).

To může zahrnovat hodnocení, audit, akreditaci nebo další podobné činnosti.

4. Zdroje

Agentury by měly disponovat adekvátními a přiměřenými zdroji, jak lidskými tak finančními.

5. Cíl a účel

Agentury by měly mít jasné a explicitní cíle a účel své činnosti obsažené ve veřejně dostupném dokumentu.

6. Nezávislost

Agentury by měly být nezávislé ve dvojitým ohledu. Za prvé by měly nést autonomní zodpovědnost za svou činnost, za druhé by jejich závěry a doporučení neměla být ovlivněna třetími stranami, například institucemi vysokoškolského vzdělávání, ministerstvy nebo jinými zainteresovanými skupinami.

7. Kritéria a procesy používané agenturami při vnějším zajištění kvality

Procesy, kritéria a procedury používané agenturami by měly být stanoveny předem a měly by být veřejně dostupné.

Měly by zahrnovat:

- vlastní hodnocení instituce zajišťující kvalitu;
- vnější hodnocení expertní skupinou (která zahrnuje studenta či studenty, podle potřeby), včetně případné návštěvy na místě, pokud se pro ni agentura rozhodne;
- zveřejnění zprávy obsahující všechna rozhodnutí, doporučení a ostatní oficiální závěry;
- následnou fázi (follow up), která zhodnotí kroky přijaté subjektem zajištění kvality na základě doporučení obsažených ve zprávě.

8. Procedury pro zajištění odpovědnosti

Každá agentura by měla mít procedury pro zajištění své vlastní odpovědnosti.

Tyto procedury by měly obsahovat následující prvky:

- postupy používané agenturou a její výsledky odpovídají poslání agentury a cílům zajištění kvality;
- agentura má a prosazuje mechanismy pro vyloučení střetu zájmů při činnosti svých externích expertů;
- agentura má spolehlivé mechanismy pro zajištění kvality činností a materiálů dodaných externími spolupracovníky, jestliže je při své činnosti využívá;

- agentury má procedury vnitřního zajištění kvality pro podložení svého rozvoje a zkvalitňování;
- agentura podstupuje povinné pravidelné vnější hodnocení činnosti agentury nejméně jednou za pět let.

c) Systém peer review pro agentury provádějící vnější zajištění kvality

Určení dobré kvality a dobré praxe agentur provádějících vnější zajištění kvality je důležitým tématem v mezinárodním měřítku už po několik let. INQAAHE např. projednávala v roce 1999 i později myšlenku mezinárodního certifikátu pro agentury provádějící vnější zajištění kvality. Myšlenka certifikát kvality se setkala se zásadním odporem, takže se INQAAHE místo něj soustředila na formulaci kritérií dobré praxe pro agentury (viz výše). Podobně OECD a UNESCO se rozhodly společně vytvořit pravidla pro zabezpečení kvality v přeshraničním vysokoškolském vzdělávání (*Guidelines for Quality Provision in Cross-Border Higher Education*)⁴, která byla potvrzena Radou OECD v prosinci 2005. V nich byla určena pravidla pro jednotlivé aktéry vysokoškolského vzdělávání, která by měla být přijata a implementována tak, aby mohla být sdílena odpovědnost v přeshraničním vysokoškolském vzdělávání.

Základním doporučením zprávy ENQA je vytvoření systému *peer review* hodnocení založený na principu subsidiarity a na *Evropských standardech pro agentury provádějící vnější zajištění kvality* (viz výše b). K tomuto účelu má být zřízen *Rejstřík agentur provádějících vnější zajištění kvality v Evropě* (*Register of external quality assurance agencies operating in Europe*). Největším přínosem tohoto rejstříku by měla být jeho informační hodnota pro vzdělávací instituce a další zainteresované skupiny. Rejstřík sám o sobě se může stát velmi užitečným nástrojem pro dosažení transparentnosti a srovnatelnosti vnějšího zajištění kvality institucí vysokoškolského vzdělávání. Z rejstříku musí být zřejmé, do jaké míry jsou registrované agentury v souladu s evropskými standardy pro agentury provádějící vnější zajištění kvality. Je však potřeba zdůraznit, že tento cíl nenavrhuje učinit z rejstříku nástroj pro sestavování žebříčků. Vzhledem k tomu, že by měl rejstřík zahrnout poměrně širokou škálu typů agentur, měl by mít tuto strukturu:

⁴ Guidelines for Quality Provision in Cross-Border Higher Education, [http://www.oecd.org/dataoecd/27/51/35779480.pdf]

Navržená struktura rejstříku		Podstoupily <i>peer review</i>		Nepodstoupily <i>peer review</i>
		Jsou v souladu s evropskými standardy	Nejsou v souladu s evropskými standardy	
Evropské národní agentury	Působí pouze ve své zemi			
	Působí i mimo svou zemi			
Evropské agentury jiné než národní				
Mimoevropské agentury působící v Evropě				

Dalším nástrojem pro spolupráci v oblasti zajišťování kvality na evropské úrovni se má stát *Evropské fórum pro zajištění kvality v vysokoškolském vzdělávání (European Consultative Forum for Quality Assurance in Higher Education)*, jehož hlavními aktéry budou ENQA, EUA, EURASHE a ESIB. První takové fórum se bude konat 23.-25.11.2006 v Mnichově a jeho tématem bude zakotvení kultury kvality v vysokoškolského vzdělávání (*Embedding quality culture in higher education*)⁵.

Vzhledem k charakteru těchto mezinárodních procesů je zřejmé, že uvedené standardy i další cíle budou vyžadovat dlouhý proces implementace. Nevyžadují totiž pouze změny na úrovni národních systémů vysokoškolského vzdělávání, ale znamenají především velkou výzvu pro samotné instituce vysokoškolského vzdělávání, které budou muset v mnohých případech projít rozsáhlou proměnou institucionální kultury. Funguje-li totiž EHEA na základě individuální národní zodpovědnosti za vysokoškolské vzdělávání, nemohou mít tyto aktivity regulativní charakter a mohou tak být považovány za příklad „měkkého“ propojování národních systémů v rámci EU.

Projekty

ENQA uskutečnila za dobu své existence několik zásadních výzkumných projektů komparativního charakteru, jeden pilotní projekt a pořádá také pravidelné konference a workshopy k jednotlivým problémům zajišťování kvality. Jejich přehled bude sloužit pro informaci a naznačí, jakými konkrétními kroky přispívá ENQA k internacionalizaci systémů zajišťování kvality v evropském terciárním vzdělávání.

Transnational European Evaluation Project, I-II

⁵ Viz program fóra <http://www.enqa.eu/files/QAF%20Programme041006.doc>

Oním pilotním projektem se v roce 2002 stal *Transnational European Evaluation Project I* (TEEP I), který měl tři základní cíle:

- rozvíjet metodiku transnacionálního vnějšího hodnocení na základě hodnotícího procesu tří disciplín (historie, fyzika, zvěrolékařství)
- identifikovat možné překážky pro transnacionální hodnocení a možnosti jejich překonání
- přispět k větší informovanosti, transparentnosti a kompatibilitě evropského vysokého školství.

Projektu se zúčastnily tři hodnotící agentury (QAAHE z Velké Británie, DEI z Dánska, AQU ze Španělska) a hodnotící proces proběhl na 14 evropských univerzitách. Základním metodologickým přístupem bylo využití společných kritérií pro hodnocení, která poskytla rámec pro komparaci jak mezi národními prostředními, tak mezi jednotlivými obory. Byla vytvořena s využitím tzv. Dublinských deskriptorů⁶ a byla prověřena jejich aplikovatelnost v hodnotícím procesu. Výsledky projektu ukázaly, že rozdíly mezi národními terciárními systémy (vzdělávací kultury, tradice, normativní rámce) jsou natolik velké, že je velmi obtížné určit společná kritéria tak, aby byla efektivně využitelná a kompatibilní. Velký důraz musí být kladen na jejich formulaci a „přeložitelnost“ do národních rámců. Současně musejí být dostatečně flexibilní, aby se zvýšil jejich možný dosah do národních a lokálních kontextů. Takto vypracovaná kritéria tak mohou sloužit pouze jako sdílené referenční body pro vzájemné srovnání.

Navazujícím projektem se od roku 2004 stal *Transnational European Evaluation Project II* (TEEP II), který si kladl za cíl dále zkoumat možnosti vytváření společné platformy pro zajišťování kvality, a to na příkladu třech studijních programů typu společného magisterského programu (joint master's programme). Měl především prověřit srovnatelná kritéria hodnocení kvality a přispět k vytvoření metodiky pro transnacionální vnější hodnocení. Výsledky práce byly publikovány v letošním roce a ukázaly možnosti rozvíjení zajišťování kvality společných programů (joint programmes). V průběhu řešení projektu byla navázána spolupráce s obdobným projektem Evropské univerzitní asociace *European Masters New Evaluation Methodology* (EMNEM), který se však orientoval spíše na oblast vnitřního hodnocení.

Projekt TEEP II jako projekt pilotní přinesl řadu nových zkušeností. Pro každý ze tří společných programů byly vybrány dvě hodnotící agentury z různých zemí, které v průběhu

⁶ Shared 'Dublin' descriptors for Short Cycle, First Cycle, Second Cycle and Third Cycle Awards, [http://www.jointquality.org/content/descriptors/CompletesetDublinDescriptors.doc]

řešení intenzivně spolupracovaly na vytváření plánu hodnocení, na sestavování skupiny expertů, vypracování zpráv, ale i na administrativním zajišťování organizace. Zkušenosti ukázaly, že taková spolupráce může být přínosná, když jsou jasně vymezeny role a povinnosti jednotlivých stran a jednotlivé instituce mají k dispozici dostatek zdrojů a času k naplnění vytýčených cílů. Krucialním problémem projektu byla opět kritéria, která měla sloužit jako základ společného hodnocení. Pojem kritéria byl zvolen se zřetelem ke dvěma jeho významům, a to za prvé jako aspekt, který je potřebný pro rozhodnutí, zda byla v určité oblasti dosažena konkrétní úroveň výkonu, a za druhé jako referenční bod, který je východiskem pro reflexi, diskusi a komentář. Takto vymezená kritéria byla rozdělena do tří podoblastí – organizace a management, obsah studijního programu a zajištění kvality. Postup hodnocení probíhal uznávaným a ověřeným trojfázovým způsobem – vlastní hodnotící zpráva, návštěva mezinárodního týmu expertů, vnější hodnotící zpráva. Za zmínku rozhodně v této souvislosti stojí způsob, jakým byly cíle a metodika projektu prezentována institucím zajišťujícím studijní programy. Řešitelé projektu pro tento účel vytvořili *Příručku pro vlastní hodnocení (Self-Evaluation Manual)*, která obsahuje nejen základní informace o projektu a procesu hodnocení, ale především rámec pro vlastní hodnotící zprávu. Jsou zde vysvětleny jednotlivé oblasti a příslušná kritéria spolu s otázkami, na které by vlastní hodnotící zpráva měla dát odpověď⁷. Formálně se jedná nejprve o formulář pro vyplnění kvantitativních dat a následně potom krátký popis kritéria s žádostí o jeho analýzu a zhodnocení. Výslovně je zdůrazněno, že nemá jít o deskripci, že má jít o analýzu silných a slabých stránek a příležitostí a ohrožení a že uvedené otázky nevyčerpávají veškerá možná témata. Tento postup představuje jednu alternativu připravenou speciálně pro případ společných magisterských programů, odráží však obecnou tendenci v metodice vlastních hodnotících zpráv. Na jedné straně dává poměrně široký prostor pro samotnou obsahovou analýzu, na straně druhé však určuje přesně oblasti, kterých se má zpráva týkat. V závislosti na specifičnosti hodnocených institucí se pak může lišit míra konkretizace a normativnosti zvolených kritérií. Čím je soubor hodnocených subjektů diverzifikovanější, tím je potřebnější pravidla a kritéria formulovat obecněji a uzpůsobit metodiku tak, aby byla aplikovatelná na rozpětí relevantních kontextů a faktorů.

Mapování vnějšího zajišťování kvality ve střední a východní Evropě

⁷ Viz Methodological report. Transnational European Evaluation Project II (TEEP II), [http://www.enqa.eu/files/TEEP%20II%20Methodological%20report.pdf]

V roce 2002 vznikla organizace zastřešující především akreditační agentury ze střední a východní Evropy (*Central and Eastern European Network of Quality Assurance Agencies in Higher Education*, CEEN), která úzce spolupracuje s ENQA. V letošním roce byl v rámci publikační řady ENQA vydán přehled zaměření a činnosti členů CEEN pod názvem *Mapování vnějšího zajišťování kvality ve střední a východní Evropě (Mapping External Quality Assurance in Central and Eastern Europe)*⁸. Výsledkem byla nejen podrobná zpráva srovnávající všechny důležité aspekty činnosti akreditačních agentur (od zapojení do mezinárodních sítí po zahrnutí studentů do vlastních procesů), ale také zhodnocení těchto aktivit vzhledem ke standardům ENQA. Autorka výzkumné zprávy Stefanie Hofmann poukazuje na to, že tento projekt měl znamenat první krok na cestě ke vzájemnému uznávání v rámci CEEN, že je však tento cíl jen ve „stádiu intencí“. Agentury sdružené v CEEN se zavázaly k „postupné harmonizaci standardů a procedur hodnocení a zajišťování kvality“, avšak, jak poznamenává autorka, proces konvergence v této oblasti bude vyžadovat změnu přístupů v jednotlivých zemích s ohledem k evropským a světovým trendům, ale především jasně vymezenou agendu s určenými cíly a termíny.

ENQA hodnocení aktivit v oblasti akreditace a zajišťování kvality v portugalském vysokém školství

Nejnovějším projektem, na němž spolupracuje ENQA, je společné hodnocení akreditace a hodnocení kvality v Portugalsku, jež vyšlo z iniciativy portugalského ministerstva školství. Metodologický rámec hodnotící procesu sice neodpovídá plně standardům ENQA, ale podle vyjádření ve vlastní hodnotící zprávě, která byla zveřejněna v dubnu 2006⁹, může být později revidována tak, aby vyhověla standardům a pravidlům cyklického hodnocení podle ENQA. Ačkoli to není první pokus o takto pojaté hodnocení systému zajišťování kvality¹⁰, představuje tento případ jistě modelový experiment, který staví na předchozích zkušenostech a současně nabídne příklady dobré praxe pro další hodnotící procesy v evropských zemích.

Studie ke konvergenci v oblasti kvality

⁸ Stefanie Hofmann: Mapping external quality assurance in Central and Eastern Europe. A comparative survey by the CEE network, ENQA Occasional Papers 8, Helsinki 2005, [<http://www.enqa.eu/files/CEEN%20Report%20final.pdf>].

⁹ http://www.cnaves.pt/DOCS/Ava_Int/Self-Eval.Report%20.doc

¹⁰ V roce 2000 proběhlo hodnocení maďarské Akreditační komise (HAC) a v roce 2005 dánské Hodnotící agentury (EVA). Viz <http://www.mab.hu/english/doc/angol3.doc>; http://www.eva.dk/About_EVA/Quality_assurance_at_EVA/External_evaluation_of_EVA.aspx

Jako poslední projekt tohoto přehledu jsem zvolil *Studii ke konvergenci v oblasti kvality (Quality Convergence Study, QCS)*, která byla vypracována v letech 2003-2004 a publikována v roce loňském. Jedná se sice o projekt časově předcházející nebo nanejvýše souběžný s představenými aktivitami ENQA, přesto jeho relevance pro téma příspěvku je zcela zásadní. Na základě spolupráce a vypracovaných vlastních analytických dokumentů (self-analysis documents, SAD) šesti evropských agentur byla studována otázka, **proč** probíhají hodnotící procesy v různých zemích EHEA odlišně a s jakými překážkami konvergenčních procesů se setkávají národní agentury v kontextu národních vysokoškolských systémů. Toto vymezení znamenalo posun v chápání mechanismů internacionalizace v oblasti zajišťování kvality a představuje stále výzvu do budoucnosti. Jak totiž autoři výsledné zprávy konstatovali, jedním cílem musí být dosažení společného referenčního rámce (Standardy a pravidla, mezinárodní přehledy) pro zajišťování kvality, současně však je nezbytné analyzovat jeho aplikovatelnost a přenosnost do kontextu národních systémů. Jak se ukázalo, pouhé srovnání jednotlivých systémů zajišťování kvality a snaha nalézt prvky, které jsou společné, samostatně nepřináší příspěvek k vytváření konvergence v oblasti zajišťování kvality. Jinak řečeno, je nutné posunout se od otázky, jak jednotlivé systémy fungují, tj. od jejich deskripce, k pochopení důvodů, proč fungují právě takovým způsobem v konkrétních zemích. Cílem projektu tedy bylo prověřit možnosti konvergence cílů a referenčních bodů národních hodnotících agentur a analyticky prozkoumat specifické podmínky národních systémů.

Zjištění, ke kterým řešitelé projektu dospěli, jsou důležité nejen z hlediska zhodnocení dosavadního vývoje v oblasti konvergence systémů zajišťování kvality, ale poukazují navíc na možné další cesty, kterými by se v budoucnosti měly konvergenční procesy ubírat. Výchozím bodem projektu byl tehdejší stav poznání toho, jak probíhají procesy zajišťování kvality v různých zemích. Tohoto kroku, jak ostatně vyplývá i z předchozího přehledu, bylo v zásadě dosaženo. Obdobně bylo docíleno vytvoření společného referenčního rámce v podobě Standardů a pravidel, které byly také výše shrnuty. K tomu, aby bylo dosaženo vzájemného porozumění a uznávání je však třeba brát ohled na národní kontexty¹¹. Vlastní analytické dokumenty vzniklé v rámci projektu přinášely vysvětlení těch rozhodnutí, která byla učiněna právě s ohledem na národní vysokoškolské systémy. Z toho vyplývá, že konvergenčních cílů nemůže být dosaženo jednoduše vyhledáváním podobností a shod ve fungování vysokého školství. Ke srovnání a analýze národních kontextů zajišťování kvality,

¹¹ Viz Quality Convergence Study, s. 14-19.

kteří vykazují značnou diverzitu a komplexnost vztahů, použili autoři studie systémového přístupu. Zdůrazněny jsou tak interakce mezi jednotlivými aktéry (stakeholders) – učiteli, výzkumníky, studenty, absolventy, státem, hodnotícími agenturami atd., z nichž každý má pouze částečnou znalost systému. Bez ohledu na všechny definice kvality a nikoli v rozporu s nimi, je pak možné kvalitu považovat za „výsledek interakcí mezi aktéry nebo prvky systému, tj. jeho fungování“ (s. 17). Srovnávány tak nejsou jednotlivé prvky nebo procedury, ale funkce obsažené v systému zajišťování kvality jako např. verifikovatelnost schopnosti instituce udržovat efektivní řízení nebo její schopnosti interakce s globální ekonomikou či lokálními ekonomikami.

Na základě analýzy SAD identifikovala studie tři základní trendy v oblasti zajišťování kvality.

1. *Posilování národních politik.* Přestože Boloňský proces a další mezinárodní aktivity přinesly významnou internacionální dimenzi do evropského vysokého školství, jejich cílem není a nejspíš ani v blízké budoucnosti nebude vytvoření nadnárodní autority zajišťující kvalitu, ale naopak se na tomto poli respektuje odpovědnost vysokoškolských institucí, resp. národních vlád. A jelikož autonomii institucí do značné míry určují politiky vlád, zůstávají rozhodující mechanismy na národní úrovni. Pozornost tak musí být věnována tomu, jak jsou společné konvergenční programy implementovány v jednotlivých národních kontextech.

2. *Integrace aktérů (stakeholders) do systémů zajišťování kvality.* Zde je zdůrazněn především problém zapojení studentů do relevantních mechanismů, které se v jednotlivých evropských zemích značně liší. Podobně bude nutné vyjasnit roli a formu integrace aktérů z oblasti trhu práce.

3. *Vysokoškolské instituce nabývají větší odpovědnosti za své aktivity.* Jakkoli je stát stále důležitým určovatelem směru vývoje vysokoškolských systémů, je (spolu s národními hodnotícími institucemi) pouze jedním z jeho aktérů a nemůže nést sám veškerou odpovědnost. Dynamika a efektivita systému závisí z velké části na autonomii jednotlivých aktérů a tedy i vysokoškolských institucí. To ovšem znamená proměnu chápání hodnotících mechanismů od důrazu na vnější hodnotící procesy (např. akreditace) k nutnosti zahrnout vnitřní hodnocení jako integrální součást fungování vysokoškolských institucí. Na této rovině by pak měla být konsekventně s druhým trendem zajišťována kvalita pro všechny aktéry terciárních systémů (studenty, zaměstnavatele, akademiky, stát atd.).

Závěr

Uvedený přehled měl ukázat, na jakých úrovních probíhají v Evropě konvergenční procesy v oblasti zajišťování kvality ve vysokém školství a jakým způsobem k tomu přispívají aktivity ENQA jako organizace, jejímž úkolem má být právě podpora a rozvíjení evropské spolupráce na tomto poli. Výrazným přínosem bylo vytvoření *Standardů a pravidel pro zajišťování kvality v Evropském vysokoškolském prostoru*, které již slouží jako referenční rámec pro některé hodnotící procesy v Evropě. Zatímco jejich využití v hodnocení samotných institucí terciárního vzdělávání bude vyžadovat ještě komplikovanou implementaci do národních systémů zajišťování kvality, v oblasti hodnocení agentur zajišťujících vnější hodnocení byly učiněny významné kroky a *Standardy a pravidla* se staly důležitým východiskem pro současné hodnotící aktivity (i když zatím ne stoprocentně přijímaným, jak ukázal portugalský příklad) a do budoucna by měly tvořit základní dokument pro vznikající *Rejstřík agentur provádějících vnější zajištění kvality v Evropě*. Tématem, které již od počátku vyžaduje intenzivní mezinárodní spolupráci, je zajišťování kvality programů typu *joint degree*. Tomuto problému byla sice věnována poměrně velká pozornost, stále však zůstává mnoho otázek otevřených, neboť se jej týká o značně rozsáhlý soubor regulací a praxí, které jen postupně nabývají společný evropský rámec.

Pokusíme-li se společně s autory výzkumu *Studie ke konvergenci v oblasti kvality* pohlédnout na problém konvergence systémů zajišťování kvality z poněkud obecnějšího úhlu pohledu, měli bychom vzít v úvahu tři základní vývojové trendy. Za prvé budou i nadále hrát v oblasti zajišťování kvality primární roli národní státy a jejich politiky; za druhé je potřeba stále naléhavěji řešit problém zapojení jednotlivých aktérů do zajišťování kvality; za třetí odpovědnost za kvalitu ve vysokém školství přechází stále více na instituce samotné, což současně neruší roli státu jako určujícího aktéra, ale přenáší důraz z vnějšího hodnocení (např. akreditací) na institucionalizované hodnocení vnitřní. Kvalita v tomto kontextu systémového pohledu může být tak chápána jako výsledek interakce aktérů či prvků systému. Stejně tak konvergence systémů je závislá na těchto interakcích, a proto vyžaduje specifické zásahy v každém z různých vysokoškolských systémů, které v evropském prostoru vykazují značnou diverzitu a komplexnost. V oblasti zajišťování kvality nás to vede k závěru, že je nutné soustředit se nejen na oblast cílů, standardů, pravidel či kritérií, ale také na procesy, které umožní těchto cílů dosáhnout, tj. na vývoj implementačních mechanismů specifických pro národní systémy vysokoškolského vzdělávání.

Dokumenty a literatura:

Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, ENQA, Helsinki 2005, [<http://www.enqa.eu/files/ENQA%20Bergen%20Report.pdf>].

Doporučení Evropského parlamentu a Rady ze dne 15. února 2006 o další evropské spolupráci při zabezpečování kvality v oblasti vysokoškolského vzdělávání (2006/143/ES), [http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/cs/oj/2006/l_064/l_06420060304cs00600062.pdf].

Guidelines of Good Practise, INQAAHE, [<http://www.inqaahe.org/docs/GGP%20for%20printing.doc>].

Guidelines for Quality Provision in Cross-Border Higher Education, [<http://www.oecd.org/dataoecd/27/51/35779480.pdf>].

Methodological report. Transnational European Evaluation Project II (TEEP II), ENQA Occasional papers 9, Helsinki 2006, [<http://www.enqa.eu/files/TEEP%20II%20Methodological%20report.pdf>].

Transnational European Evaluation Project. Methodological Reflections, ENQA Occasional Papers 6, Helsinki 2004, [<http://www.enqa.eu/files/TEEPmethod.pdf>].

Stefanie Hofmann: Mapping external quality assurance in Central and Eastern Europe. A comparative survey by the CEE network, ENQA Occasional Papers 8, Helsinki 2005, [<http://www.enqa.eu/files/CEEN%20Report%20final.pdf>].

Fiona Crozier, Bruno Curvale, Fabrice Hénard: Quality Convergence Study. A contribution to the debates on quality and convergence in the European Higher Education Area, ENQA Occasional Papers 7, Helsinki 2005, [<http://www.enqa.eu/files/Quality%20Convergence%20Study.pdf>].