



KANSALLINEN
KOULUTUKSEN
ARVIOINTIKESKUS

Laadunvarmistuksen periaatteet ja suositukset eurooppalaisella korkeakoulutusalueella (ESG)

Ministerikokouksen toukokuussa 2015 hyväksymä

Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG)

Approved by the Ministerial Conference in May 2015

Laatijat:

European Association for Quality Assurance in Higher Education

European Students' Union

European University Association

European Association of Institutions in Higher Education

yhteistyössä seuraavien organisaatioiden kanssa:

Education International

BUSINESSEUROPE

European Quality Assurance Register for Higher Education

Laadunvarmistuksen periaatteet ja suositukset eurooppalaisella korkeakoulutusalueella (ESG)

Sisällys

Esipuhe	3
I. Toimintaympäristö, soveltamisala, tavoitteet ja periaatteet	4
Toimintaympäristön määrittäminen	4
Soveltamisala ja käsitteet	4
ESG: Tavoitteet ja periaatteet	5
II. Laadunvarmistuksen periaatteet ja suositukset eurooppalaisella korkeakoulutusalueella	7
Osa 1: Sisäisen laadunvarmistuksen periaatteet ja suositukset	8
Osa 2: Ulkoisen laadunvarmistuksen periaatteet ja suositukset	14
Osa 3: Arviointitoimijoita koskevat periaatteet ja suositukset	18
III. Liite : Luettelo periaatteista	21

Liite

Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG)

Tämä dokumentti sisältää kaksi asiakirjaa: 1) Bolognan julistuksen allekirjoittaneiden maiden opetusministereiden Jerevanissa 14.-15.5.2015 hyväksymien uusien korkeakoulujen ja arviointitoimijoiden laadunvarmistuksen periaatteiden (*Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, ESG*) suomenkielisen käännöksen ja 2) ESG:n alkuperäisen englanninkielisen version.

Dokumentissa ensimmäisenä asiakirjana oleva suomenkielinen käännös on Kansallisen koulutuksen arviointikeskuksen epävirallinen käännös ESG:stä.

Syyskuu 2015

Esipuhe

Korkeakoulutuksesta vastaavat ministerit hyväksyivät vuonna 2005 eurooppalaisen korkeakoulutusalueen laadunvarmistuksen periaatteet ja suositukset (*Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area, ESG*), jotka *European Association for Quality Assurance in Higher Education* (ENQA) oli valmistellut yhteistyössä *European Students' Unionin* (ESU)¹, *European Association of Institutions in Higher Educationin* (EURASHE) ja *European University Associationin* (EUA) kanssa.

Laadunvarmistuksessa on edistytty huomattavasti vuodesta 2005, kuten myös muilla Bolognan prosessin osa-alueilla: esimerkiksi tutkintojen viitekehyksissä, osaamisen tunnustamisessa sekä asetettavien oppimistavoitteiden ja todennettavien oppimistulosten käytön edistämisessä. Nämä kaikki edistävät paradigman muutosta kohti opiskelijakeskeistä oppimista ja opetusta.

Tämän muuttuvan toimintaympäristön vuoksi ministereiden vuoden 2012 julkilausumassa pyydettiin E4-ryhmää (ENQA, ESU, EURASHE ja EUA) valmistelemaan yhteistyössä *Education Internationalin* (EI), *BUSINESSEUROPE*n ja *European Quality Assurance Registerin* (EQAR) kanssa ehdotus uudistetuiksi eurooppalaisen korkeakoulutusalueen laadunvarmistuksen periaatteiksi ja suosituksiksi "niiden selkeyden, sovellettavuuden ja hyödyllisyyden parantamiseksi sekä soveltamisalan selkeyttämiseksi".

Uudistusmenettelyyn sisältyi useita kuulemisia, joihin osallistuivat sekä keskeiset sidosryhmäorganisaatiot että ministeriöt. Uudistustyön aikana saatiin suuri määrä lausuntoja, ehdotuksia ja suosituksia, jotka ohjausryhmä on analysoinut huolellisesti ja jotka on otettu huomioon uudistetussa ESG:ssä. Lisäksi uudistetussa ESG:ssä kuvastuu kaikkien uudisttyöhön osallistuneiden organisaatioiden välinen yksimielisyys siitä, miten laadunvarmistusta viedään eteenpäin eurooppalaisella korkeakoulutusalueella, mikä tarjoaa vankan perustan ESG:n onnistuneelle toimeenpanolle.

European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA)
European Students' Union (ESU)
European University Association (EUA)
European Association of Institutions in Higher Education (EURASHE)
yhteistyössä seuraavien organisaatioiden kanssa:
Education International (EI)
BUSINESSEUROPE
European Quality Assurance Register for Higher Education (EQAR)

¹ ESU tunnettiin aiemmin nimellä ESIB – The National Unions of Students in Europe.

I. Toimintaympäristö, soveltamisala, tavoitteet ja periaatteet

Toimintaympäristön määritteleminen

Korkeakoulutuksella, tutkimuksella ja innovaatioilla on keskeinen asema sosiaalisen yhteenkuuluvuuden, talouskasvun ja maailmanlaajuisen kilpailukyvyyn tukemisessa. Koska eurooppalaiset yhteiskunnat pyrkivät olemaan yhä vahvemmin tietopohjaisia, korkeakoulutus on olennainen osa sosioekonomista ja kulttuurista kehitystä. Samalla osaamisen kasvava tarve edellyttää korkeakoulutukselta uudenlaisia ratkaisuja.

Korkeakoulutuksen laajempi saavutettavuus tarjoaa korkeakouluille mahdollisuuden hyödyntää yksilöiden erilaisia kokemuksia. Monimuotoisuuteen ja kasvaviin odotuksiin vastaaminen edellyttää merkittäviä muutoksia korkeakoulutuksessa. Tarvitaan opiskelijakeskeisempää lähestymistapaa oppimiseen ja opetukseen, joustavien opintopolkujen tukemista ja muodollisten opinto-ohjelmien ulkopuolella hankitun osaamisen tunnustamista. Myös korkeakoulujen tehtävät, koulutustarjonta ja yhteistyö monimuotoistuvat. Näihin sisältyvät kansainvälistymisen, digitaalisen oppimisen ja koulutuksen tarjonnan uusien muotojen lisääntyminen.² Laadunvarmistuksen rooli on keskeinen korkeakoulujärjestelmien ja korkeakoulujen vastatessa uusiin haasteisiin. Samaan aikaan on huolehdittava, että opiskelijoiden saavuttama osaaminen ja se, miten he kokevat korkeakoulutuksen, on keskeistä korkeakoulujen tavoitteissa.

Yksi ESG:n keskeisistä tavoitteista on edistää yhteistä ymmärrystä oppimisen ja opetuksen laadunvarmistuksesta yli rajojen ja kaikkien sidosryhmien kesken. ESG:llä on jatkossakin tärkeä rooli kansallisten ja korkeakoulujen laadunvarmistusjärjestelmien kehittämisessä eurooppalaisella korkeakoulutusalueella sekä rajat ylittävässä yhteistyössä. Laadunvarmistusprosessien, erityisesti ulkoisen laadunvarmistuksen avulla eurooppalaiset korkeakoulujärjestelmät voivat osoittaa laatunsa ja lisätä avoimuutta, mikä edistää keskinäisen luottamuksen rakentamista sekä tutkintojen, koulutusohjelmien ja muun koulutustarjonnan tunnustamista.

Korkeakoulut ja arviointitoimijat hyödyntävät ESG:tä ohjeistuksena korkeakoulutuksen sisäiseen ja ulkoiseen laadunvarmistukseen. Lisäksi EQAR hyödyntää ESG:tä pitäessään rekisteriä arviointitoimijoista, joiden toiminta on ESG:n mukaista.

Soveltamisala ja käsitteet

ESG koostuu joukosta korkeakoulutuksen sisäistä ja ulkoista laadunvarmistusta koskevia periaatteita ja suosituksia. Ne eivät ole laatustandardeja, eikä niissä määritetä, miten laadunvarmistusprosessit tulee panna täytäntöön, vaan niiden tarkoituksena on toimia ohjeina koulutuksen toteuttamisen laadun ja oppimisympäristöjen kannalta olennaisissa asioissa. ESG:tä tulee tarkastella laajemmassa kontekstissa, johon kuuluvat myös tutkintojen viitekehykset, ECTS-järjestelmä ja tutkintotodistusten liitteet, joilla myös edistetään korkeakoulutuksen avoimuutta ja keskinäistä luottamusta eurooppalaisella korkeakoulutusalueella.

² Euroopan komission tiedonanto: Avoin koulutus: innovatiivisia opetus- ja oppimismahdollisuuksia kaikille uuden teknologian ja avointen oppimisresurssien avulla, COM(2013) 654 final, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/fi/TXT/?qid=1389115469384&uri=CELEX:52013DC0654>.

ESG:n painopisteenä on oppimisen ja opetuksen laadunvarmistus korkeakoulutuksessa, ja sen piiriin kuuluvat myös oppimisympäristö ja keskeiset yhteydet tutkimukseen ja innovaatiotoimintaan. Lisäksi korkeakouluilla on menettelytapoja ja prosesseja muiden toimintojensa, kuten tutkimuksen ja hallinnon laadun varmistamiseksi ja parantamiseksi.

ESG on sovellettavissa kaikkeen eurooppalaisella korkeakoulutusalueella tarjottavaan koulutukseen opiskelumuodosta ja -paikasta riippumatta. Siten ESG:tä voidaan soveltaa myös kansainvälisesti ja rajat ylittävään korkeakoulutukseen. **Tässä asiakirjassa käsitteellä *ohjelma* tarkoitetaan korkeakoulutusta sen laajimmassa merkityksessä,** jolloin siihen sisältyy myös sellainen korkeakoulutus, joka ei kuulu mihinkään viralliseen tutkintoon johtavaan ohjelmaan.

Korkeakoulutuksella on useita tavoitteita: opiskelijoiden kasvattaminen aktiiviseen kansalaisuuteen ja tulevaan uraan (esimerkiksi työllistymisen edistäminen), heidän henkilökohtaisen kehityksensä tukeminen, laajan syvällisen tietopohjan luominen sekä tutkimukseen ja innovaatiotoimintaan kannustaminen³. Sidosryhmät saattavat pitää muita tavoitteita tärkeämpinä, ja heillä voi siten olla erilaisia näkemyksiä korkeakoulutuksen laadusta, mikä on otettava huomioon laadunvarmistuksessa. *Laatu*, vaikkakaan sitä ei ole helppo määritellä, on pääosin tulosta opettajien, opiskelijoiden ja korkeakoulun oppimisympäristön vuorovaikutuksesta. Laadunvarmistuksella tulee taata oppimisympäristö, jossa ohjelmien sisällöt sekä oppimiselle luodut mahdollisuudet ja sitä tukevat palvelut ovat tarkoituksenmukaisia.

Kaikella laadunvarmistustoiminnalla on kaksi keskeistä tavoitetta: *tilivelvollisuus* ja *kehittäminen*. Yhdessä nämä seikat luovat luottamusta korkeakoulujen toimintaan ja tulokseen. Hyvin toimiva laadunvarmistusjärjestelmä tuottaa tietoa korkeakoulun ja suuren yleisön vakuuttamiseksi korkeakoulun toiminnan laadusta (tilivelvollisuus) sekä ohjeita ja suosituksia, joiden avulla korkeakoulu voi parantaa toimintaansa (kehittäminen). Laadun varmistaminen ja kehittäminen ovat näin ollen kytköksissä toisiinsa. Niiden avulla voidaan edistää sellaista *laatukulttuuria*, jonka omaksuvat kaikki asianosaiset opiskelijoista ja akateemisesta henkilöstöstä korkeakoulun johtoon ja hallintoon.

Käsitteellä *laadunvarmistus* tarkoitetaan tässä asiakirjassa kaikkea jatkuvan parantamisen kehään kuuluvaa toimintaa (toisin sanoen varmistus- ja kehittämistoimia).

Jollei toisin mainita, *sidosryhmillä* tarkoitetaan tässä asiakirjassa kaikkia korkeakoulun toimijoita, mukaan lukien opiskelijat ja henkilökunta sekä ulkoisia sidosryhmiä, kuten työnantajia ja korkeakoulun ulkoisia kumppaneita.

Käsitteellä *korkeakoulu* voidaan sen laadunvarmistusta koskevasta lähestymistavasta riippuen tarkoittaa joko korkeakoulua kokonaisuudessaan tai jotakin sen toimijoista.

ESG: tavoitteet ja periaatteet

ESG:llä on seuraavat tavoitteet:

- **Ne ovat yhteinen viitekehys** oppimisen ja opetuksen laadunvarmistusjärjestelmille eurooppalaisella, kansallisella ja korkeakoulujen tasolla;
- **Niillä voidaan varmistaa ja kehittää** korkeakoulutuksen **laatua** eurooppalaisella korkeakoulutusalueella;

³ Viranomaisten korkeakoulutusta ja tutkimusta koskevasta vastuusta annettu Euroopan neuvoston ministerikomitean suositus R(2007)6, http://www.coe.int/t/dg4/highereducation/News/pub_res_EN.pdf.

- **Niillä edistetään keskinäistä luottamusta**, mikä edistää tunnustamista ja liikkuvuutta kansallisten rajojen sisällä ja niiden yli;
- **Ne tarjoavat tietoa laadunvarmistuksesta** eurooppalaisella korkeakoulutusalueella.

Nämä tavoitteet muodostavat viitekehyksen, jonka puitteissa eri korkeakoulut, arviointitoimijat ja valtiot voivat käyttää ja panna täytäntöön ESG:tä eri tavoin. Eurooppalaisen korkeakoulutusalueen maiden poliittiset järjestelmät, korkeakoulujärjestelmät, sosiokulttuuriset ja koulutukselliset perinteet, kielet, pyrkimykset ja odotukset ovat hyvin moninaisia. Tämän vuoksi yksi yksittäinen lähestymistapa korkeakoulutuksen laatuun ja laadunvarmistukseen ei ole tarkoituksenmukainen. Kaikkien ESG:n periaatteiden laaja hyväksyminen on edellytyksenä laadunvarmistusta koskevan yhteisymmärryksen luomiselle Euroopassa. Näistä syistä ESG:n periaatteiden ja suositusten on oltava melko yleisluonteisia, jotta varmistetaan niiden soveltuvuus kaikkiin korkeakoulutuksen muotoihin.

ESG toimii Euroopan tasolla arviointitoimijoiden ja niiden toiminnan arviointikriteereinä⁴. Tällä varmistetaan, että eurooppalaisen korkeakoulutusalueen arviointitoimijat noudattavat samoja periaatteita ja että niiden prosessit ja menettelyt sovitetaan vastaamaan paikallisten toimintaympäristöjen tavoitteita ja vaatimuksia.

ESG perustuu neljään eurooppalaisen korkeakoulutusalueen laadunvarmistuksen periaatteeseen:

- Korkeakouluilla on päävastuu koulutuksensa laadusta ja sen varmistamisesta;
- Laadunvarmistuksessa otetaan huomioon korkeakoulujärjestelmien, korkeakoulujen, ohjelmien ja opiskelijoiden monimuotoisuus;
- Laadunvarmistuksella tuetaan laatukulttuurin kehittämistä;
- Laadunvarmistuksessa otetaan huomioon opiskelijoiden, kaikkien muiden sidosryhmien ja yhteiskunnan tarpeet ja odotukset.

⁴ Eurooppalaiseen korkeakoulutuksen laadunvarmistusrekisteriin (EQAR) sisällyttämistä hakeville arviointitoimijoille tehdään ulkoinen arviointi, jossa ESG:n periaatteita ja suosituksia käytetään arviointikriteereinä. Myös eurooppalaisen korkeakoulutuksen arviointitoimijoiden yhdistyksen (ENQA) täysjäseneksi pääsyn edellytyksenä on ESG:n periaatteiden ja suositusten noudattaminen.

II. Laadunvarmistuksen periaatteet ja suositukset eurooppalaisella korkeakoulutusalueella

Laadunvarmistuksen periaatteet on jaettu kolmeen osaan:

- Sisäinen laadunvarmistus
- Ulkoinen laadunvarmistus
- Arviointitoimijat.

On kuitenkin pidettävä mielessä, että nämä kolme osaa ovat tiiviisti kytköksissä toisiinsa ja muodostavat eurooppalaisen laadunvarmistuksen viitekehyksen perustan. Ulkoinen laadunvarmistus osassa 2 viittaa osan 1 korkeakouluille suunnattuihin periaatteisiin varmistaen siten, että korkeakoulujen laadunvarmistustoiminta otetaan huomioon ulkoisessa laadunvarmistuksessa. Osassa 3 viitataan vastaavasti osaan 2. Siten nämä kolme osaa toimivat toisiaan täydentäen korkeakoulujen ja arviointitoimijoiden toiminnassa sekä edistävät tietoisuutta siitä, että viitekehyksessä on mukana myös muita sidosryhmiä. Kaikkia kolmea osaa olisi siten luettava kokonaisuutena.

Periaatteissa esitetään sovitut ja hyväksytyt laadunvarmistuksen käytännöt eurooppalaisella korkeakoulutusalueella, minkä vuoksi asianosaisten olisi otettava ne huomioon ja noudatettava niitä aina korkeakoulutusta tarjotessaan. Luettelo laadunvarmistuksen periaatteista on koottu liitteeseen, josta ne ovat helposti löydettävissä.

Suosituksissa selitetään, miksi periaatteet ovat tärkeitä ja kuvataan, miten niitä voidaan panna täytäntöön. Suosituksissa esitetään käsiteltävään aiheeseen liittyviä hyviä käytäntöjä laadunvarmistuksessa toimivien harkittaviksi. Toimeenpano vaihtelee toimintaympäristöstä riippuen.

Osa 1: Sisäisen laadunvarmistuksen periaatteet ja suositukset

1.1 Laadunvarmistuspolitiikka

Periaate:

Korkeakouluilla tulee olla laadunvarmistuspolitiikka, joka on julkinen ja osa niiden strategista johtamista. Sisäisten sidosryhmien tulee kehittää ja toimeenpanna tätä politiikkaa asianmukaisia rakenteita ja menettelyjä hyödyntäen sekä ulkoisia sidosryhmiä osallistaen.

Suositukset:

Politiikat ja menettelytavat ovat jatkuvan parantamisen kehän muodostavan ja korkeakoulun tilivelvollisuutta tukevan johdonmukaisen ja yhtenäisen laadunvarmistusjärjestelmän perusta. Järjestelmä edistää sellaista laatukulttuuria, jossa kaikki sisäiset sidosryhmät ottavat vastuuta laadusta ja osallistuvat laadunvarmistukseen kaikilla korkeakoulun tasoilla. Tämän tukemiseksi laadunvarmistuspolitiikka on virallinen ja se on julkisesti saatavilla.

Laadunvarmistuspolitiikat ovat vaikuttavimpia silloin, kun niissä otetaan huomioon tutkimuksen sekä oppimisen ja opetuksen välinen suhde, korkeakoulun kansallinen ja sisäinen toimintaympäristö sekä korkeakoulun strategia. Tällainen politiikka tukee

- laadunvarmistusjärjestelmän organisointia
- laitoksia, kouluja, tiedekuntia ja muita organisaatioyksiköitä, korkeakoulun johtoa sekä yksittäisiä henkilökunnan jäseniä ja opiskelijoita laadunvarmistukseen liittyvien vastuidensa täyttämisessä
- akateemista integriteettiä ja vapautta sekä edistää vilpin ja tieteellisen vilpin valvontaa
- opiskelijoihin tai henkilökuntaan kohdistuvan suvaitsemattomuuden ja syrjinnän ehkäisyä
- ulkoisten sidosryhmien osallistumista laadunvarmistukseen.

Laadunvarmistuspolitiikka toimeenpannaan erilaisilla sisäisen laadunvarmistuksen menettelyillä, jotka mahdollistavat osallistumisen kaikilla korkeakoulun tasoilla. Poliitiikan toimeenpanon, seurannan ja tarkistamisen menettelytavat ovat korkeakoulun päätettävissä.

Laadunvarmistuspolitiikka kattaa myös ne korkeakoulujen toiminnot, joiden toteuttaminen on siirretty alihankkijoille tai muille osapuolille.

1.2 Ohjelmien suunnittelu ja hyväksyminen

Periaate:

Korkeakouluilla tulee olla menettelyt ohjelmien suunnittelulle ja hyväksymiselle. Ohjelmat tulee suunnitella siten, että ne täyttävät niille asetetut tavoitteet, mukaan lukien oppimistavoitteet. Ohjelman tuloksena saatava tutkinto tulee olla selkeästi määritelty ja viestitty, ja se tulee sijoittaa oikealle tasolle kansallisessa ja täten myös eurooppalaisen korkeakoulutusalueen tutkintojen viitekehyksessä.

Suosituks:

Koulutusohjelmat ovat korkeakoulujen opetustehtävän keskiössä. Ne tarjoavat opiskelijoille sekä akateemista tietoa että taitoja, mukaan lukien siirrettävät taidot, joilla voi olla vaikutusta opiskelijoiden henkilökohtaiseen kehittymiseen ja joita voi hyödyntää tulevilla uralla.

Ohjelmat

- suunnitellaan siten, että niiden kokonaistavoitteet ovat korkeakoulun strategian mukaisia ja niillä on selkeästi määritellyt oppimistavoitteet
- suunnitellaan siten, että opiskelijat ja muut sidosryhmät osallistuvat suunnitteluun
- hyödyntävät ulkoista asiantuntemusta ja ulkoisia vertailukohteita
- heijastavat Euroopan neuvoston neljää korkeakoulutukselle esittämää tavoitetta (vrt. Soveltamisala ja käsitteet)
- suunnitellaan siten, että ne mahdollistavat opintojen sujuvan etenemisen
- määrittelevät opiskelijoilta odotettavan työmäärän esimerkiksi ECTS-järjestelmää käyttäen
- sisältävät tarkoituksenmukaisia ja hyvin suunniteltuja harjoittelumahdollisuuksia⁵
- hyväksytään korkeakoulun virallisessa menettelyssä.

1.3 Opiskelijakeskeinen oppiminen, opetus ja arviointi

Periaate:

Korkeakoulujen tulee varmistaa, että ohjelmat toteutetaan tavalla, joka kannustaa opiskelijoita ottamaan aktiivisen roolin oppimisprosessissa ja että tämä lähestymistapa otetaan huomioon opiskelijoiden arvioinnissa.

Suosituks:

Opiskelijakeskeisellä oppimisella ja opetuksella on tärkeä rooli opiskelijoiden motivaation, itsereflektion ja oppimisprosessiin sitoutumisen edistämässä. Tämä edellyttää perusteellista harkintaa koulutusohjelmien suunnittelussa ja toteutuksessa sekä tulosten arvioinnissa.

Opiskelijakeskeisen oppimisen ja opetuksen toteutuksessa

- kunnioitetaan opiskelijoiden ja heidän tarpeidensa moninaisuutta sekä huolehditaan niistä, mikä mahdollistaa joustavat opintopolut
- otetaan huomioon ja käytetään tarvittaessa erilaisia toteutusmuotoja
- käytetään joustavasti monipuolisia pedagogisia menetelmiä
- toteutuksen muotoja ja pedagogisia menetelmiä arvioidaan ja mukautetaan säännöllisesti
- edistetään oppijan autonomiaa varmistaen samalla, että opettajan antama ohjaus ja tuki ovat riittävät
- edistetään oppijan ja opettajan keskinäistä kunnioitusta
- on käytössä asianmukaiset menettelyt opiskelijoiden valitusten käsittelemiseksi.

Oppimisen arviointi on tärkeää opiskelijoiden etenemisen ja tulevien työurien kannalta, minkä vuoksi sen laadunvarmistusmenettelyissä otetaan huomioon seuraavat seikat:

⁵ Harjoittelumahdollisuuksilla tarkoitetaan esimerkiksi harjoittelupaikkoja, työharjoittelua ja muita ohjelman jaksoja, joita ei toteuteta korkeakoulussa mutta joiden aikana opiskelijat voivat saada kokemusta opintoihinsa liittyvältä alalta.

- Oppimisen arvioijat tuntevat olemassaolevat arviointimenetelmät ja saavat tukea omien tämän osa-alueen taitojensa kehittämisessä
- Arvioinnin kriteerit ja menetelmät sekä arviointiperusteet julkaistaan etukäteen
- Arviointi antaa opiskelijoille mahdollisuuden osoittaa, missä määrin he ovat saavuttaneet oppimistavoitteet; opiskelijoille annetaan palautetta, johon tarvittaessa kytkeytyy oppimisprosessiin liittyvää neuvontaa
- Arviointiin osallistuu mahdollisuuksien mukaan enemmän kuin yksi arvioija
- Arviointia koskeissa säännöksissä otetaan huomioon lieventävät asianhaarat
- Arviointi on johdonmukaista, sitä sovelletaan oikeudenmukaisesti kaikkiin opiskelijoihin, ja se toteutetaan ilmoitettujen menettelyjen mukaisesti
- Opiskelijoiden käytettävissä on virallinen valitusmenettely.

1.4 Opiskelijavalinta, opintojen eteneminen, opintojen tunnustaminen ja todistusten myöntäminen

Periaate:

Korkeakoulujen tulee soveltaa johdonmukaisesti ennalta määriteltäviä ja julkaistuja säännöksiä ja määräyksiä, jotka kattavat kaikki opiskelijan "opintopolun" vaiheet, kuten opiskelupaikan myöntämisen, opintojen etenemisen, opintojen tunnustamisen ja todistuksen myöntämisen.

Suosituks:

Opiskelijoille tarjotaan sellaiset olosuhteet ja tuki, jotka ovat tarpeellisia opinnoissa etenemiseen. Tämä on yksittäisten opiskelijoiden, ohjelmien, korkeakoulujen ja korkeakoulujärjestelmien etujen mukaista. Lisäksi on välttämätöntä, että korkeakoululla on tarkoituksenmukaiset menettelyt opiskelupaikan myöntämiseen, opintojen tunnustamiseen ja valmistumiseen liittyen varsinkin, jos opiskelijat liikkuvat korkeakoulujärjestelmien sisällä ja niiden välillä.

On tärkeää, että opiskelijavalintaa koskevia periaatteita, menettelyjä ja perusteita sovelletaan johdonmukaisesti ja avoimesti. Opiskelijat perehdytetään korkeakouluun ja ohjelmaan.

Korkeakouluilla täytyy olla menettelyt ja välineet opintojen etenemistä koskevan tiedon keräämiseksi, seuraamiseksi ja tiedon perusteella toimimiseksi.

Korkeakoulututkintojen, opintojaksojen ja aiemmin hankitun osaamisen (mukaan lukien epävirallinen ja arkioppiminen) oikeudenmukainen tunnustaminen on keskeistä opintojen etenemisen varmistamisessa, minkä lisäksi se edistää liikkuvuutta. Tarkoituksenmukaisten tunnustamismenettelyjen perustana on

- se, että korkeakoulun tunnustamiskäytäntö on tutkintojen tunnustamista koskevan Lissabonin yleissopimuksen periaatteiden mukainen
- valtakunnallisesti yhdenmukaiseen tunnustamiseen pyrkivä yhteistyö muiden korkeakoulujen, arviointitoimijoiden ja kansallisen ENIC/NARIC-keskuksen kanssa.

Valmistuminen on opiskelijoille opintojen huipennus. Opiskelijoiden tulee saada kirjallinen dokumentaatio, jossa kuvataan saavutettu tutkinto, mukaan lukien saavutetut oppimistulokset sekä suoritettujen opintojen toimintaympäristö, taso, sisältö ja asema.

1.5 Opetushenkilöstö

Periaate:

Korkeakoulujen tulee varmistaa opettajiensa pätevyys. Korkeakouluilla tulee olla käytössään oikeudenmukaiset ja läpinäkyvät menettelyt henkilöstön rekrytoimiseen ja kehittämiseen.

Suosituks:

Opettajalla on keskeinen rooli korkealaatuisen opiskelukokemuksen luomisessa ja tiedon, kompetenssien ja taitojen omaksumisen mahdollistamisessa. Opiskelijoiden yhä heterogeenisempi joukko sekä oppimistavoitteiden ja -tulosten merkityksen kasvu edellyttävät opiskelijakeskeistä oppimista ja opetusta. Myös opettajan rooli on siten muuttumassa (vrt. periaate 1.3).

Korkeakouluilla on päävastuu henkilökuntansa laadusta ja sellaisen tukea tarjoavan ympäristön luomisesta, jossa henkilökunta kykenee tekemään työnsä tehokkaasti. Tällaisessa ympäristössä

- on luotu ja noudatetaan selkeitä, läpinäkyviä ja oikeudenmukaisia henkilökunnan rekrytointimenettelyjä ja arvostetaan opettamisen merkitystä luomalla sille suotuisat edellytykset
- edistetään opetushenkilöstön ammatillista kehittymistä ja tarjotaan mahdollisuuksia siihen
- kannustetaan tieteelliseen toimintaan koulutuksen ja tutkimuksen välisen yhteyden vahvistamiseksi
- kannustetaan innovatiivisten opetusmenetelmien ja uusien teknologioiden käyttämiseen.

1.6 Palvelut ja opiskelijoiden tuki

Periaate:

Korkeakouluilla tulee olla riittävä rahoitus opetustoiminnalle ja oppimisen edellytysten varmistamiseksi. Korkeakoulujen tulee varmistaa, että opiskelijoille tarjotaan riittävät ja helposti saatavilla olevat palvelut ja tuki.

Suosituks:

Korkeakouluilla on resurssit ja palvelut opiskelijoiden oppimisen tukemiseksi. Resurssit ja palvelut kattavat fyysiset resurssit, kuten kirjastot, opiskelutilat ja tietotekniset infrastruktuurit sekä henkilökohtaisen tason tuen, kuten tutorit, opinto-ohjaajat ja muut neuvontapalvelut. Tukipalvelujen rooli on erityisen tärkeä opiskelijoiden liikkuvuuden edistämisessä korkeakoulujärjestelmien sisällä ja niiden välillä.

Monimuotoisen opiskelijajoukon (kuten aikuisopiskelijoiden, osa-aikaisten, työssäkäyvien, kansainvälisten sekä vammaisten opiskelijoiden) tarpeet ja opiskelijakeskeiseen oppimiseen ja joustaviin oppimis- ja opetustapoihin siirtyminen otetaan huomioon palvelujen ja opiskelijoiden tuen kohdentamisessa, suunnittelemisessa ja tarjoamisessa.

Tukitoiminnot ja oppimisympäristöt voidaan järjestää monin tavoin korkeakoulun toimintaympäristöstä riippuen. Sisäisellä laadunvarmistuksella kuitenkin taataan, että ne ovat tarkoituksenmukaisia ja saatavilla ja että opiskelijat saavat tietoa heille tarjolla olevista palveluista.

Tuki- ja hallintohenkilöstöllä on keskeinen rooli tukipalvelujen toteuttamisessa, minkä vuoksi henkilöstön on oltava pätevää ja sillä on oltava mahdollisuuksia kehittää ammattitaitoaan.

1.7 Tiedonhallinta

Periaate:

Korkeakoulujen tulee varmistaa, että ne keräävät, analysoivat ja käyttävät tarkoituksenmukaista tietoa ohjelmiensa ja muiden toimintojensa tehokkaaseen hallintaan.

Suositukset:

Luotettava tieto on ratkaisevassa asemassa tietoon perustuvassa päätöksenteossa ja siinä, että tiedetään, mikä toimii hyvin ja mihin tulee kiinnittää huomiota. Tehokkaat menettelyt koulutusohjelmia ja muita toimintoja koskevan tiedon keräämiseksi ja analysoimiseksi ovat osa sisäistä laadunvarmistusta.

Kerättävä tieto riippuu jossain määrin korkeakoulun tyypistä ja tavoitteista. Kerättävä tieto voi olla esimerkiksi seuraavanlaista:

- Keskeiset tulosindikaattorit
- Opiskelijajoukon profiili
- Opintojen eteneminen sekä valmistuneiden ja keskeyttäneiden opiskelijoiden määrä
- Opiskelijoiden tyytyväisyys ohjelmiinsa
- Saatavilla olevat palvelut ja opiskelijoille tarjottava tuki
- Valmistuneiden urapolut.

Tiedonkeruuseen voidaan käyttää useita menetelmiä. On tärkeää, että opiskelijat ja henkilökunta osallistuvat tiedon tuottamiseen ja analysoimiseen sekä jatkotoimien suunnitteluun.

1.8 Julkinen informaatio

Periaate:

Korkeakoulujen tulee julkaista selkeää, paikkansapitävää, objektiivista, ajantasaista ja helposti saatavilla olevaa tietoa toiminnastaan ja ohjelmistaan.

Suositukset:

Korkeakoulujen toimintaa koskeva tieto on hyödyllistä tuleville ja nykyisille opiskelijoille, valmistuneille, muille sidosryhmille ja suurelle yleisölle.

Siksi korkeakoulut tuottavat tietoa toiminnastaan. Tietoa tuotetaan myös korkeakoulun tarjoamista ohjelmista, niiden valintaperusteista, oppimistavoitteista, läpäisyasteista ja tutkinnoista, joihin ne johtavat, niissä sovellettavista opetus-, oppimis- ja arviointimenetelmistä, saatavilla olevista opiskelumahdollisuuksista sekä valmistuneiden työllistymisestä.

1.9 Ohjelmien jatkuva seuranta ja säännöllinen arviointi

Periaate:

Korkeakoulujen tulee seurata ja säännöllisesti arvioida ohjelmiaan varmistaakseen, että niille asetetut tavoitteet saavutetaan ja että ne vastaavat opiskelijoiden ja yhteiskunnan tarpeita. Näiden arviointien tulee johtaa ohjelmien jatkuvaan parantamiseen. Kaikista arviointien perusteella suunnitelluista tai toteutetuista toimenpiteistä tulee tiedottaa kaikkia, joita asia koskee.

Suositukset:

Koulutusohjelmien säännöllisellä seurannalla, arvioinnilla ja uudistamisella pyritään varmistamaan tarjottavan koulutuksen tarkoituksenmukaisuus sekä luomaan opiskelijoille heitä tukeva ja tehokas oppimisympäristö.

Tässä yhteydessä arvioidaan seuraavia seikkoja:

- Ohjelman sisältö kyseisen tieteenalan viimeisimmän tutkimuksen valossa, millä varmistetaan ohjelman ajantasaisuus
- Yhteiskunnan muuttuvat tarpeet
- Opiskelijoiden työmäärä, opintojen eteneminen ja opiskelijoiden valmistuminen
- Opiskelijoiden arviointimenetelmien tarkoituksenmukaisuus
- Opiskelijoiden odotukset, tarpeet ja tyytyväisyys ohjelman osalta
- Oppimisympäristö ja tukipalvelut sekä niiden tarkoituksenmukaisuus ohjelman kannalta.

Ohjelmia arvioidaan ja uudistetaan säännöllisesti. Opiskelijat ja muut sidosryhmät osallistuvat tähän työhön. Kerätty tieto analysoidaan, ja ohjelmaa tarkistetaan tiedon perusteella sen ajantasaisuuden varmistamiseksi. Uudistetut kuvaukset ja vaatimukset julkaistaan.

1.10 Säännöllinen ulkoinen laadunvarmistus

Periaate:

Korkeakoulujen tulee osallistua säännöllisesti ESG:n mukaisesti toteutettavaan ulkoiseen laadunvarmistukseen.

Suosituks:

Ulkoisella laadunvarmistuksella sen eri muodoissa voidaan varmentaa korkeakoulujen sisäisen laadunvarmistuksen vaikuttavuus, käynnistää parannustoimia ja tarjota korkeakouluille uusia näkökulmia. Sillä saadaan myös tietoa korkeakoulun ja suuren yleisön vakuuttamiseksi korkeakoulun toiminnan laadusta.

Korkeakoulut osallistuvat säännöllisesti ulkoiseen laadunvarmistukseen, jossa otetaan huomioon niiden toimintaympäristön lainsäädännön vaatimukset niiltä osin kuin on tarpeellista. Siten ulkoinen laadunvarmistus voi toteutua lainsäädännöstä riippuen eri muodoissa ja keskittyä eri tasoille korkeakoulun rakenteessa (kuten ohjelmiin, tiedekuntiin tai koko korkeakouluun).

Laadunvarmistus on jatkuva prosessi, joka ei pääty ulkoiseen palautteeseen tai raporttiin tai sen seurantatoimiin korkeakoulussa. Siksi korkeakoulut varmistavat, että edellisen ulkoisen arvioinnin jälkeen saavutettu edistys otetaan huomioon valmistauduttaessa seuraavaan.

Osa 2: Ulkoisen laadunvarmistuksen periaatteet ja suositukset

2.1 Sisäisen laadunvarmistuksen huomioonottaminen

Periaate:

Ulkoisessa laadunvarmistuksessa tulee tarkastella ESG:n osassa 1 kuvattujen sisäisten laadunvarmistusmenettelyjen vaikuttavuutta.

Suosituks:

Korkeakoulutuksen laadunvarmistus perustuu korkeakoulujen vastuuseen ohjelmiensa ja muun koulutustarjontansa laadusta. Tämän vuoksi on tärkeää, että ulkoisessa laadunvarmistuksessa tunnustetaan korkeakoulujen vastuu laadunvarmistuksesta ja tuetaan sitä. Sisäisen ja ulkoisen laadunvarmistuksen välisen yhteyden varmistamiseksi ulkoisessa laadunvarmistuksessa otetaan huomioon osan 1 periaatteet. Niitä voidaan käsitellä eri tavoin sen mukaan ulkoisen laadunvarmistuksen mallista riippuen.

2.2 Tarkoituksenmukaisten menetelmien suunnittelu

Periaate:

Ulkoisen laadunvarmistus tulee määritellä ja suunnitella siten, että varmistetaan erityisesti sen tarkoituksenmukaisuus sille asetettujen tavoitteiden ja päämäärien saavuttamiseksi. Samalla otetaan huomioon asiaan liittyvät säännökset. Sidosryhmien tulee olla mukana ulkoisen laadunvarmistuksen suunnittelussa ja jatkuvassa parantamisessa.

Suosituks:

Vaikuttavuuden ja objektiivisuuden varmistamiseksi on välttämätöntä, että laadunvarmistuksella on selkeät tavoitteet, jotka sidosryhmät ovat hyväksyneet.

Menettelyjen tavoitteissa, päämäärissä ja toimeenpanossa

- otetaan huomioon niistä korkeakouluille koitua työmäärä ja kustannukset
- huomioidaan tarve tukea korkeakouluja laadun kehittämisessä
- annetaan korkeakouluille mahdollisuus osoittaa tämä kehitys
- lopputuloksena on selkeää tietoa tuloksista ja jatkotoimista.

Ulkoisen laadunvarmistuksen järjestelmä voi toimia joustavammalla tavalla, mikäli korkeakoulut pystyvät osoittamaan oman sisäisen laadunvarmistuksensa vaikuttavuuden.

2.3. Toimeenpanon menettelyt

Periaate:

Ulkoisen laadunvarmistuksen menettelyjen tulee olla luotettavia, hyödyllisiä, ennalta määriteltyjä, johdonmukaisesti toimeenpantuja ja julkisesti saatavilla. Ne koostuvat

- itsearvioinnista tai vastaavasta menettelystä
- ulkoisesta arvioinnista, johon yleensä kuuluu vierailu korkeakouluun
- ulkoisen arvioinnin lopputuloksena olevasta raportista
- johdonmukaisista jatkotoimista.

Suositukset:

Ulkoisen laadunvarmistuksen hyväksyttävyyys ja vaikuttavuus varmistetaan sen ammattimaisella, johdonmukaisella ja läpinäkyvällä toteuttamisella.

Ulkoisen laadunvarmistuksen mallista riippuen sen pohjana toimii joko korkeakoulun itsearviointi tai muu korkeakoulun keräämä materiaali aineistoa tukevine näyttöineen. Kirjallista aineistoa täydennetään yleensä korkeakouluun tehtävän vierailun yhteydessä toteutettavilla sidosryhmien haastatteluilla. Arvioinnin tulokset esitetään raportissa (vrt. periaate 2.5), jonka laatii ulkopuolisten asiantuntijoiden ryhmä (vrt. periaate 2.4).

Ulkoinen laadunvarmistus ei pääty asiantuntijoiden raporttiin. Korkeakoulu saa raportissa selkeitä toimenpide-ehdotuksia. Arviointitoimijoilla on johdonmukainen seurantamenettely korkeakoulun toteuttamien toimenpiteiden tarkastelemiseksi. Seurantamenettelyn luonne riippuu ulkoisen laadunvarmistuksen mallista.

2.4 Vertaisarvioitsijat

Periaate:

Ulkopuolisista asiantuntijoista koostuvat arviointiryhmät toteuttavat ulkoista laadunvarmistusta. Ryhmiin kuuluu yksi tai useampi opiskelijajäsen.

Suositukset:

Ulkoisen laadunvarmistuksen keskiössä on vertaisarvioitsijoiden laaja asiantuntemus. He osallistuvat arviointitoimijoiden työhön tuomalla siihen erilaisia korkeakoulujen, tutkijoiden ja opettajien sekä opiskelijoiden ja työnantajien/ammattinharjoittajien näkemyksiä.

Asiantuntijoiden työn arvon ja johdonmukaisuuden varmistamiseksi

- heidät valitaan huolellisesti
- heillä on asianmukaiset taidot ja he ovat päteviä suorittamaan tehtävänsä
- heitä tuetaan asianmukaisella koulutuksella ja/tai perehdytyksellä.

Arviointitoimija varmistaa asiantuntijoiden riippumattomuuden käyttämällä eturistiriidat ehkäisevää menettelyä.

Kansainvälisten asiantuntijoiden osallistuminen ulkoiseen laadunvarmistukseen esimerkiksi vertaispaneelien jäsenenä on toivottavaa, sillä se lisää uuden ulottuvuuden menettelyjen kehittämiseen ja toimeenpanoon.

2.5 Tuloksia koskevat kriteerit

Periaate:

Ulkoisen laadunvarmistuksen seurauksena syntyvien tulosten tai arvioiden tulee perustua selkeisiin ja julkisiin kriteereihin, joita sovelletaan johdonmukaisesti riippumatta siitä, johtaako menettely muodolliseen päätökseen.

Suositukset:

Ulkoisella laadunvarmistuksella ja erityisesti sen tuloksilla on merkittävä vaikutus arvioitaviin korkeakouluihin ja ohjelmiin.

Oikeudenmukaisuuden ja luotettavuuden vuoksi ulkoisen laadunvarmistuksen lopputulokset perustuvat näyttöön sekä ennalta määriteltäviin ja julkisiin kriteereihin, joita sovelletaan johdonmukaisesti. Ulkoisen laadunvarmistuksen mallista riippuen lopputulokset vaihtelevat ja voivat olla esimerkiksi suosituksia, arvioita tai muodollisia päätöksiä.

2.6 Raportointi

Periaate:

Asiantuntijoiden laatimat raportit tulee julkaista kokonaisuudessaan. Raporttien tulee olla selkeästi kirjoitettuja ja akateemisen yhteisön, ulkoisten kumppaneiden sekä muiden kiinnostuneiden saatavilla. Mikäli arviointitoimija tekee raportin perusteella muodollisen päätöksen, päätös tulee julkaista raportin yhteydessä.

Suositukset:

Asiantuntijoiden laatima raportti toimii pohjana korkeakoulun ulkoisen arvioinnin jatkotoimenpiteille. Lisäksi raportti tarjoaa tietoa korkeakoulun toiminnasta yhteiskunnalle. Jotta raporttia voidaan käyttää jatkotoimenpiteiden pohjana, sen rakenteen ja kieliasun on oltava selkeä ja ytimekäs ja sen on sisällettävä

- toimintaympäristön kuvaus (jotta hahmotetaan korkeakoulu omassa erityisessä kontekstissaan)
- kuvaus menettelystä ja siihen osallistuneista asiantuntijoista
- näyttö, analyysi ja tulokset
- johtopäätökset
- esimerkkejä korkeakoulun hyvistä käytännöistä
- suosituksia jatkotoimenpiteiksi.

Tiivistelmäraportin laatimisesta voi olla hyötyä.

Raportin sisältämien tietojen paikkansapitävyys paranee, jos korkeakoululle annetaan mahdollisuus osoittaa raportissa olevat asiavirheet ennen sen viimeistelemistä.

2.7 Huomautukset ja valitukset

Periaate:

Huomautus- ja valitusmenettelyt tulee määritellä selkeästi osana ulkoisia laadunvarmistusmenettelyjä. Korkeakouluja tulee viestiä näistä menettelyistä.

Suositukset:

Korkeakoulujen oikeuksien turvaamiseksi ja oikeudenmukaisen päätöksenteon varmistamiseksi ulkoinen laadunvarmistus toteutetaan avoimesti ja vastuullisesti. Tästä huolimatta menettelyyn tai muodollisiin lopputuloksiin voi liittyä väärinkäsityksiä tai tyytymättömyyttä.

Korkeakouluilla on mahdollisuus ilmaista huolensa arviointitoimijan toimintaa koskien. Arviointitoimijoiden täytyy käsitellä tällaiset ongelmat ammattimaisesti ja selkeästi määritellyllä ja johdonmukaisesti sovellettavalla menettelyllä.

Huomautusmenettelyn avulla korkeakoulu voi ilmaista tyytymättömyytensä arviointiprosessin toteuttamiseen tai sen toteuttajiin.

Valitusmenettelyssä korkeakoulu voi kyseenalaistaa arviointiprosessin formaalin lopputuloksen, mikäli se pystyy osoittamaan, että tulos ei perustu luotettavaan näyttöön, kriteerejä ei ole sovellettu oikein tai prosessia ei ole toteutettu johdonmukaisesti.

Osa 3: Arviointitoimijoita koskevat periaatteet ja suositukset

3.1 Laadunvarmistuksen toimet, politiikka ja menettelyt

Periaate:

Arviointitoimijoiden tulee säännöllisesti harjoittaa ESG:n (osa 2) mukaista ulkoista laadunvarmistustoimintaa. Toimijoilla tulee olla selkeät ja läpinäkyvät tavoitteet ja päämäärät osana julkisesti saatavilla olevaa toiminta-ajatustaan. Tavoitteiden ja päämäärien tulee siirtyä organisaation käytännön toimintaan. Arviointitoimijoiden tulee varmistaa, että sidosryhmät osallistuvat niiden toimintaan.

Suositukset:

Ulkoisen laadunvarmistuksen mielekkyyden varmistamiseksi on tärkeää, että korkeakoulut ja suuri yleisö luottavat arviointitoimijoihin.

Sen vuoksi laadunvarmistuksen tavoitteet ja päämäärät kuvataan ja julkaistaan. Samalla kuvataan arviointitoimijoiden ja niiden sidosryhmien, erityisesti korkeakoulujen välisen vuorovaikutuksen luonne ja arviointitoimijan tehtäväkentän laajuus. Arviointitoimijan asiantuntemusta voidaan lisätä ottamalla sen elimiin mukaan kansainvälisiä jäseniä.

Arviointitoimijoiden toteuttamilla erilaisilla ulkoisen laadunvarmistuksen malleilla on erilaisia tavoitteita. Esimerkkejä erilaisista toteutustavoista ovat muun muassa arviointi, auditointi, akkreditointi ja muut vastaavat ohjelman tai korkeakoulun tasoiset toimet. Mikäli arviointitoimijoilla on myös muuta toimintaa, ulkoisen laadunvarmistuksen ja muun toiminnan välisen rajan on oltava selkeä.

3.2 Virallinen asema

Periaate:

Arviointitoimijoilla tulee olla vahvistettu oikeusperusta, ja niiden tulee olla toimivaltaisten viranomaisten virallisesti tunnustamia arviointitoimijoita.

Suositukset:

Korkeakouluilla on oltava varmuus siitä, että ulkoisen laadunvarmistuksen tulokset hyväksytään korkeakoulujärjestelmän, valtion, sidosryhmien ja suuren yleisön taholta. Tämä on erityisen tärkeää, mikäli ulkoista laadunvarmistusta toteutetaan sääntelyyn liittyvistä syistä.

3.3 Riippumattomuus

Periaate:

Arviointitoimijoiden tulee olla riippumattomia, ja niiden tulee toimia itsenäisesti. Arviointitoimijoilla tulee olla täysi vastuu toiminnastaan ja sen tuloksista ilman kolmansien osapuolten vaikutusmahdollisuutta.

Suositukset:

Autonomiset korkeakoulut tarvitsevat kumppaneikseen riippumattomia arviointitoimijoita.

Seuraavat seikat ovat tärkeitä arviointitoimijan riippumattomuuden arvioinnissa:

- Organisatorinen riippumattomuus: osoitetaan virallisella dokumentaatiolla (kuten valtionhallinnon asiakirjat tai organisaatiota koskeva laki tai asetus), jossa vahvistetaan arviointitoimijan toiminnan riippumattomuus kolmansista osapuolista, kuten korkeakouluista, hallituksista ja muista sidosryhmäorganisaatioista;
- Toiminnallinen riippumattomuus: arviointitoimijan menettelyjen ja menetelmien määrittely ja toimeenpano sekä ulkopuolisten asiantuntijoiden nimittäminen on riippumatonta kolmansista osapuolista, kuten korkeakouluista, hallituksista ja muista sidosryhmistä;
- Muodollisten tulosten puolueettomuus: vaikka laadunvarmistusmenettelyihin osallistuu asianomaisiin sidosryhmiin kuuluvia asiantuntijoita (ml. opiskelijat), menettelyjen lopulliset tulokset ovat arviointitoimijan vastuulla.

Kaikkia arviointitoimijan ulkoisiin laadunvarmistustoimiin (esimerkiksi asiantuntijana) osallistuvia henkilöitä informoidaan, että he ovat arviointitoimijalle töitä tehdessään riippumattomia asiantuntijoita, eivätkä edusta omia taustayhteisöjään, vaikka olisivat näiden ehdottamia. Riippumattomuus on tärkeää sen varmistamiseksi, että kaikki menettelyt ja päätökset perustuvat ainoastaan asiantuntemukseen.

3.4 Temaattiset analyysit

Periaate:

Arviointitoimijoiden tulee julkaista säännöllisesti raportteja, joissa ne kuvaavat ja analysoivat toteuttamiensa arviointien tuloksia.

Suosituks:

Arviointitoimijoille kerääntyä toiminnassaan ohjelmia ja korkeakouluja koskevaa informaatiota, joka voisi olla hyödyllistä yksittäistä prosessia laajemmassa mittakaavassa ja jota voisi hyödyntää koko korkeakoulujärjestelmää koskevissa jäsenneytyissä analyysissä. Tällaiset analyysit voisivat edistää laadunvarmistuksen menettelytapojen ja prosessien arvioimista ja parantamista korkeakouluissa, kansallisessa tasolla ja kansainvälisesti.

Tällaisen informaation perusteellisessa ja tarkassa analyysissä saadaan tietoa kehityksestä, kehityssuunnista sekä niistä osa-alueista, joissa on hyviä käytäntöjä tai jatkuvia haasteita.

3.5 Resurssit

Periaate:

Arviointitoimijoilla tulee olla riittävät ja asianmukaiset henkilöstöresurssit ja taloudelliset resurssit tehtävänsä toteuttamiseen.

Suosituks:

Arviointitoimijoiden riittävä ja asianmukainen rahoitus on yleisen edun mukaista, kun otetaan huomioon korkeakoulutuksen merkittävä vaikutus yhteiskuntien ja yksilöiden kehittymiseen. Resurssiensa avulla arviointitoimijat voivat järjestää ja toteuttaa ulkoisen laadunvarmistustoimintansa tehokkaasti ja vaikuttavasti. Lisäksi resurssit mahdollistavat arviointitoimijoiden toiminnan parantamisen, käytäntöjen tarkastelemisen ja toiminnasta tiedottamisen suurelle yleisölle.

3.6 Sisäinen laadunvarmistus ja ammattimainen toiminta

Periaate:

Arviointitoimijoilla tulee olla sisäiset laadunvarmistuksen menettelyt toimintansa laadun määrittelemiseksi, varmistamiseksi ja parantamiseksi sekä integriteettinsä takaamiseksi.

Suositukset:

Arviointitoimijoiden tulee olla vastuussa sidosryhmilleen. Siksi korkeat ammatilliset standardit ja integriteetti ovat välttämättömiä niiden toiminnassa. Toiminnan arviointi ja parantaminen on jatkuvaa, millä varmistetaan paras mahdollinen korkeakoulujen ja yhteiskunnan palveleminen.

Arviointitoimijoilla on sisäisen laadunvarmistuksen politiikka, joka on saatavilla niiden verkkosivuilla. Tämä politiikka

- varmistaa, että kaikki arviointitoimijan toimintaan osallistuvat henkilöt ovat päteviä ja toimivat ammattimaisesti ja eettisesti;
- sisältää sisäiset ja ulkoiset palautemekanismit, jotka johtavat jatkuvaan parantamiseen organisaation sisällä;
- ehkäisee kaikenlaista suvaitsemattomuutta ja syrjintää;
- määrittelee tarkoituksenmukaisen viestinnän asiaan kuuluvien viranomaisten kanssa;
- varmistaa, että alihankkijoiden toiminta ja niiden tuottamat materiaalit ovat ESG:n mukaisia, mikäli arviointitoimijan laadunvarmistustoimet tai jokin niiden osa-alue toteutetaan alihankintana;
- sallii arviointitoimijan selvittää, mikä on arviointitoiminnan kohteena olevan korkeakoulun asema.

3.7 Arviointitoimijoiden säännöllinen ulkoinen arviointi

Periaate:

Arviointitoimijoiden tulee osallistua ulkoiseen arviointiin vähintään kerran viidessä vuodessa osoittaakseen, että se noudattaa ESG:n periaatteita ja suosituksia.

Suositukset:

Osallistuminen säännölliseen ulkoiseen arviointiin edesauttaa arviointitoimijaa tarkastelemaan menettelyjään ja toimintaansa. Ulkoinen arviointi tarjoaa välineen, jonka avulla toimija itse ja sen sidosryhmät vakuutetaan siitä, että se noudattaa edelleen ESG:n periaatteita ja suosituksia.

III. Liite: Luettelo periaatteista

Osa 1: Sisäisen laadunvarmistuksen periaatteet

1.1 Laadunvarmistuspolitiikka

Korkeakouluilla tulee olla laadunvarmistuspolitiikka, joka on julkinen ja osa niiden strategista johtamista. Sisäisten sidosryhmien tulee kehittää ja toimeenpanna tätä politiikkaa asianmukaisia rakenteita ja menettelyjä hyödyntäen sekä ulkoisia sidosryhmiä osallistaen⁶.

1.2 Ohjelmien suunnittelu ja hyväksyminen⁷

Korkeakouluilla tulee olla menettelyt ohjelmien suunnittelulle ja hyväksymiselle. Ohjelmat tulee suunnitella siten, että ne täyttävät niille asetetut tavoitteet, mukaan lukien oppimistavoitteet. Ohjelman tuloksena saatava tutkinto tulee olla selkeästi määritelty ja viestitty, ja se tulee sijoittaa oikealle tasolle kansallisessa ja täten myös eurooppalaisen korkeakoulutusalueen tutkintojen viitekehityksessä.

1.3 Opiskelijakeskeinen oppiminen, opetus ja arviointi

Korkeakoulujen tulee varmistaa, että ohjelmat toteutetaan tavalla, joka kannustaa opiskelijoita ottamaan aktiivisen roolin oppimisprosessissa ja että tämä lähestymistapa otetaan huomioon opiskelijoiden arvioinnissa.

1.4 Opiskelijavalinta, opintojen eteneminen, opintojen tunnustaminen ja todistusten myöntäminen

Korkeakoulujen tulee soveltaa johdonmukaisesti ennalta määriteltyjä ja julkaistuja säännöksiä ja määräyksiä, jotka kattavat kaikki opiskelijan "opintopolun" vaiheet, kuten opiskelupaikan myöntämisen, opintojen etenemisen, opintojen tunnustamisen ja todistuksen myöntämisen.

1.5 Opetushenkilöstö

Korkeakoulujen tulee varmistaa opettajiensa pätevyys. Korkeakouluilla tulee olla käytössään oikeudenmukaiset ja läpinäkyvät menettelyt henkilöstön rekrytoimiseen ja kehittämiseen.

1.6 Palvelut ja opiskelijoiden tuki

Korkeakouluilla tulee olla riittävä rahoitus opetustoiminnalle ja oppimisen edellytysten varmistamiseksi. Korkeakoulujen tulee varmistaa, että opiskelijoille tarjotaan riittävät ja helposti saatavilla olevat palvelut ja tuki.

1.7 Tiedonhallinta

Korkeakoulujen tulee varmistaa, että ne keräävät, analysoivat ja käyttävät tarkoituksenmukaista tietoa ohjelmiensa ja muiden toimintojensa tehokkaaseen hallintaan.

1.8 Julkinen informaatio

Korkeakoulujen tulee julkaista selkeää, paikkansapitävää, objektiivista, ajantasaista ja helposti saatavilla olevaa tietoa toiminnastaan ja ohjelmistaan.

1.9 Ohjelmien jatkuva seuranta ja säännöllinen arviointi

Korkeakoulujen tulee seurata ja säännöllisesti arvioida ohjelmiaan varmistaakseen, että niille asetetut tavoitteet saavutetaan ja että ne vastaavat opiskelijoiden ja yhteiskunnan tarpeita. Näiden arviointien tulee

⁶ Jollei toisin mainita, *sidosryhmillä* tarkoitetaan tässä asiakirjassa kaikkia korkeakoulun sisäisiä toimijoita opiskelijat ja henkilöstö mukaan lukien sekä ulkoisia sidosryhmiä, kuten työnantajia ja korkeakoulun ulkoisia kumppaneita.

⁷ Tässä asiakirjassa käsitteellä *ohjelma* tarkoitetaan korkeakoulutusta sen laajimmassa merkityksessä, jolloin siihen sisältyy myös sellainen korkeakoulutus, joka ei kuulu mihinkään viralliseen tutkintoon johtavaan ohjelmaan.

johtaa ohjelmien jatkuvaan parantamiseen. Kaikista arviointien perusteella suunnitelluista tai toteutetuista toimenpiteistä tulee tiedottaa kaikkia, joita asia koskee.

1.10 Säännöllinen ulkoinen laadunvarmistus

Korkeakoulujen tulee osallistua säännöllisesti ESG:n mukaisesti toteutettavaan ulkoiseen laadunvarmistukseen.

Osa 2: Ulkoisen laadunvarmistuksen periaatteet

2.1 Sisäisen laadunvarmistuksen huomioonottaminen

Ulkoisessa laadunvarmistuksessa tulee tarkastella ESG:n osassa 1 kuvattujen sisäisten laadunvarmistusmenettelyjen vaikuttavuutta.

2.2 Tarkoituksenmukaisten menetelmien suunnittelu

Ulkoinen laadunvarmistus tulee määritellä ja suunnitella siten, että varmistetaan erityisesti sen tarkoituksenmukaisuus sille asetettujen tavoitteiden ja päämäärien saavuttamiseksi. Samalla otetaan huomioon asiaan liittyvät säännökset. Sidosryhmien tulee olla mukana ulkoisen laadunvarmistuksen suunnittelussa ja jatkuvassa parantamisessa.

2.3 Toimeenpanon menettelyt

Ulkoisen laadunvarmistuksen menettelyjen tulee olla luotettavia, hyödyllisiä, ennalta määriteltyjä, johdonmukaisesti toimeenpantuja ja julkisesti saatavilla. Ne koostuvat

- itsearvioinnista tai vastaavasta menettelystä
- ulkoisesta arvioinnista, johon yleensä kuuluu vierailu korkeakouluun
- ulkoisen arvioinnin lopputuloksena olevasta raportista
- johdonmukaisista jatkotoimista.

2.4 Vertaisarvioitsijat

Ulkopuolisista asiantuntijoista koostuvat arviointiryhmät toteuttavat ulkoista laadunvarmistusta. Ryhmiin kuuluu yksi tai useampi opiskelijajäsen.

2.5 Tuloksia koskevat kriteerit

Ulkoisen laadunvarmistuksen seurauksena syntyvien tulosten tai arvioiden tulee perustua selkeisiin ja julkisiin kriteereihin, joita sovelletaan johdonmukaisesti riippumatta siitä, johtaako menettely muodolliseen päätökseen.

2.6 Raportointi

Asiantuntijoiden laatimat raportit tulee julkaista kokonaisuudessaan. Raporttien tulee olla selkeästi kirjoitettuja ja akateemisen yhteisön, ulkoisten kumppaneiden sekä muiden kiinnostuneiden saatavilla. Mikäli arviointitoimija tekee raportin perusteella muodollisen päätöksen, päätös tulee julkaista raportin yhteydessä.

2.7 Huomautukset ja valitukset

Huomautus- ja valitusmenettelyt tulee määritellä selkeästi osana ulkoisia laadunvarmistusmenettelyjä. Korkeakouluja tulee viestiä näistä menettelyistä.

Osa 3: Arviointitoimijoita koskevat periaatteet

3.1 Laadunvarmistuksen toimet, politiikka ja menettelyt

Arviointitoimijoiden tulee säännöllisesti harjoittaa ESG:n (osa 2) mukaista ulkoista laadunvarmistustoimintaa. Toimijoilla tulee olla selkeät ja läpinäkyvät tavoitteet ja päämäärät osana julkisesti saatavilla

olevaa toiminta-ajatustaan. Tavoitteiden ja päämäärien tulee siirtyä organisaation käytännön toimintaan. Arviointitoimijoiden tulee varmistaa, että sidosryhmät osallistuvat niiden toimintaan.

3.2 Virallinen asema

Arviointitoimijoilla tulee olla vahvistettu oikeusperusta, ja niiden tulee olla toimivaltaisten viranomaisten virallisesti tunnustamia arviointitoimijoita.

3.3 Riippumattomuus

Arviointitoimijoiden tulee olla riippumattomia, ja niiden tulee toimia itsenäisesti. Arviointitoimijoilla tulee olla täysi vastuu toiminnastaan ja sen tuloksista ilman kolmansien osapuolten vaikutusmahdollisuutta.

3.4 Temaattiset analyysit

Arviointitoimijoiden tulee julkaista säännöllisesti raportteja, joissa ne kuvaavat ja analysoivat toteuttamiensa arviointien tuloksia.

3.5 Resurssit

Arviointitoimijoilla tulee olla riittävät ja asianmukaiset henkilöstöresurssit ja taloudelliset resurssit tehtävänsä toteuttamiseen.

3.6 Sisäinen laadunvarmistus ja ammattimainen toiminta

Arviointitoimijoilla tulee olla sisäiset laadunvarmistuksen menettelyt toimintansa laadun määrittelemiseksi, varmistamiseksi ja parantamiseksi sekä integriteettinsä takaamiseksi.

3.7 Arviointitoimijoiden säännöllinen ulkoinen arviointi

Arviointitoimijoiden tulee osallistua ulkoiseen arviointiin vähintään kerran viidessä vuodessa osoittaakseen, että se noudattaa ESG:n periaatteita ja suosituksia.



Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG)

Approved by the Ministerial Conference in May 2015

by
European Association for Quality Assurance in Higher Education
European Students' Union
European University Association
European Association of Institutions in Higher Education
Education International
BUSINESSEUROPE
European Quality Assurance Register for Higher Education

Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area (ESG)

Approved by the Ministerial Conference in Yerevan, 14-15 May 2015

Contents

Foreword	3
I. Context, scope, purposes and principles	4
Setting the context	4
Scope and Concepts.....	4
ESG: purposes and principles	5
II. European standards and guidelines for quality assurance in higher education	7
Part 1: Standards and guidelines for internal quality assurance.....	8
Part 2: Standards and guidelines for external quality assurance	14
Part 3: Standards and guidelines for quality assurance agencies	18
III. Annex : Summary list of standards.....	21

Foreword

The *Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area* (ESG) were adopted by the Ministers responsible for higher education in 2005 following a proposal prepared by the European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) in co-operation with the European Students' Union (ESU)¹, the European Association of Institutions in Higher Education (EURASHE) and the European University Association (EUA).

Since 2005, considerable progress has been made in quality assurance as well as in other Bologna action lines such as qualification frameworks, recognition and the promotion of the use of learning outcomes, all these contributing to a paradigm shift towards student-centred learning and teaching.

Given this changing context, in 2012 the Ministerial Communiqué invited the E4 Group (ENQA, ESU, EUA, EURASHE) in cooperation with Education International (EI), BUSINESSEUROPE and the European Quality Assurance Register for Higher Education (EQAR) to prepare an initial proposal for a revised ESG 'to improve their clarity, applicability and usefulness, including their scope'.

The revision included several consultation rounds involving both the key stakeholder organisations and ministries. The many comments, proposals and recommendations received have been carefully analysed and taken very seriously by the Steering Group (SG). They are reflected in the resulting version of the ESG. Moreover this edition also reflects a consensus among all the organisations involved on how to take forward quality assurance in the European Higher Education Area and, as such, provides a firm basis for successful implementation.

European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA)

European Students' Union (ESU)

European University Association (EUA)

European Association of Institutions in Higher Education (EURASHE)

In cooperation with:

Education International (EI)

BUSINESSEUROPE

European Quality Assurance Register for Higher Education (EQAR)

¹ ESU was formerly known as ESIB – The National Unions of Students in Europe.

I. Context, scope, purposes and principles

Setting the context

Higher education, research and innovation play a crucial role in supporting social cohesion, economic growth and global competitiveness. Given the desire for European societies to become increasingly knowledge-based, higher education is an essential component of socio-economic and cultural development. At the same time, an increasing demand for skills and competences requires higher education to respond in new ways.

Broader access to higher education is an opportunity for higher education institutions to make use of increasingly diverse individual experiences. Responding to diversity and growing expectations for higher education requires a fundamental shift in its provision; it requires a more student-centred approach to learning and teaching, embracing flexible learning paths and recognising competences gained outside formal curricula. Higher education institutions themselves also become more diverse in their missions, mode of educational provision and cooperation, including growth of internationalisation, digital learning and new forms of delivery.² The role of quality assurance is crucial in supporting higher education systems and institutions in responding to these changes while ensuring the qualifications achieved by students and their experience of higher education remain at the forefront of institutional missions.

A key goal of the Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG) is to contribute to the common understanding of quality assurance for learning and teaching across borders and among all stakeholders. They have played and will continue to play an important role in the development of national and institutional quality assurance systems across the European Higher Education Area (EHEA) and cross-border cooperation. Engagement with quality assurance processes, particularly the external ones, allows European higher education systems to demonstrate quality and increase transparency, thus helping to build mutual trust and better recognition of their qualifications, programmes and other provision.

The ESG are used by institutions and quality assurance agencies as a reference document for internal and external quality assurance systems in higher education. Moreover, they are used by the European Quality Assurance Register (EQAR), which is responsible for the register of quality assurance agencies that comply with the ESG.

Scope and Concepts

The ESG are a set of standards and guidelines for internal and external quality assurance in higher education. The ESG are not standards for quality, nor do they prescribe how the quality assurance processes are implemented, but they provide guidance, covering the areas which are vital for successful quality provision and learning environments in higher education. The ESG should be considered in a broader context that also includes qualifications frameworks, ECTS and diploma supplement that also contribute to promoting the transparency and mutual trust in higher education in the EHEA.

² Communication from the European Commission: Opening up Education: Innovative teaching and learning for all through new Technologies and Open Educational Resources, COM(2013) 654 final, http://ec.europa.eu/education/news/doc/openingcom_en.pdf

The focus of the ESG is on quality assurance related to learning and teaching in higher education, including the learning environment and relevant links to research and innovation. In addition institutions have policies and processes to ensure and improve the quality of their other activities, such as research and governance.

The ESG apply to all higher education offered in the EHEA regardless of the mode of study or place of delivery. Thus, the ESG are also applicable to all higher education including transnational and cross-border provision. **In this document the term “programme” refers to higher education in its broadest sense,** including that which is not part of a programme leading to a formal degree.

Higher education aims to fulfil multiple purposes; including preparing students for active citizenship, for their future careers (e.g. contributing to their employability), supporting their personal development, creating a broad advanced knowledge base and stimulating research and innovation³. Therefore, stakeholders, who may prioritise different purposes, can view quality in higher education differently and quality assurance needs to take into account these different perspectives. *Quality*, whilst not easy to define, is mainly a result of the interaction between teachers, students and the institutional learning environment. Quality assurance should ensure a learning environment in which the content of programmes, learning opportunities and facilities are fit for purpose.

At the heart of all quality assurance activities are the twin purposes of *accountability* and *enhancement*. Taken together, these create trust in the higher education institution's performance. A successfully implemented quality assurance system will provide information to assure the higher education institution and the public of the quality of the higher education institution's activities (accountability) as well as provide advice and recommendations on how it might improve what it is doing (enhancement). Quality assurance and quality enhancement are thus inter-related. They can support the development of a *quality culture* that is embraced by all: from the students and academic staff to the institutional leadership and management.

The term ‘quality assurance’ is used in this document to describe all activities within the continuous improvement cycle (i.e. assurance and enhancement activities).

Unless otherwise specified, in the document *stakeholders* are understood to cover all actors within an institution, including students and staff, as well as external stakeholders such as employers and external partners of an institution.

The word *institution* is used in the standards and guidelines to refer to higher education institutions. Depending on the institution's approach to quality assurance it can, however, refer to the institution as whole or to any actors within the institution.

ESG: purposes and principles

The ESG have the following purposes:

- **They set a common framework** for quality assurance systems for learning and teaching at European, national and institutional level;
- **They enable the assurance and improvement of quality** of higher education in the European higher education area;

³ Recommendation Rec (2007)6 by the Council of Europe's Committee of Ministers on the public responsibility for higher education and research,
http://www.coe.int/t/dg4/highereducation/News/pub_res_EN.pdf

- **They support mutual trust**, thus facilitating recognition and mobility within and across national borders;
- **They provide information on quality assurance** in the EHEA.

These purposes provide a framework within which the ESG may be used and implemented in different ways by different institutions, agencies and countries. The EHEA is characterised by its diversity of political systems, higher education systems, socio-cultural and educational traditions, languages, aspirations and expectations. This makes a single monolithic approach to quality and quality assurance in higher education inappropriate. Broad acceptance of all standards is a precondition for creating common understanding of quality assurance in Europe. For these reasons, the ESG need to be at a reasonably generic level in order to ensure that they are applicable to all forms of provision.

The ESG provide the criteria at European level against which quality assurance agencies and their activities are assessed⁴. This ensures that the quality assurance agencies in the EHEA adhere to the same set of principles and the processes and procedures are modelled to fit the purposes and requirements of their contexts.

The ESG are based on the following four principles for quality assurance in the EHEA:

- Higher education institutions have primary responsibility for the quality of their provision and its assurance;
- Quality assurance responds to the diversity of higher education systems, institutions, programmes and students;
- Quality assurance supports the development of a quality culture;
- Quality assurance takes into account the needs and expectations of students, all other stakeholders and society.

⁴ Agencies that apply for inclusion in the European Quality Assurance Register (EQAR) undergo an external review for which the ESG provide the criteria. Also the European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) relies on compliance with the ESG when it comes to granting quality assurance agencies full membership status in the organisation.

II. European standards and guidelines for quality assurance in higher education

The standards for quality assurance have been divided into three parts:

- Internal quality assurance
- External quality assurance
- Quality assurance agencies

It should be kept in mind, however, that the three parts are intrinsically interlinked and together form the basis for a European quality assurance framework. External quality assurance in Part 2 recognises the standards for internal quality assurance in Part 1 thus ensuring that the internal work undertaken by institutions is directly relevant to any external quality assurance that they undergo. In the same way Part 3 refers to Part 2. Thus, these three parts work on a complementary basis in higher education institutions as well as in agencies and also work on the understanding that other stakeholders contribute to the framework. As a consequence, the three parts should be read as a whole.

The standards set out agreed and accepted practice for quality assurance in higher education in the EHEA and should, therefore, be taken account of and adhered to by those concerned, in all types of higher education provision.⁵ The summary list of standards for quality assurance is placed in the annex for easy reference.

The *guidelines* explain why the standard is important and describe how standards might be implemented. They set out good practice in the relevant area for consideration by the actors involved in quality assurance. Implementation will vary depending on different contexts.

⁵ The standards make use of the common English usage of “should” which has the connotation of prescription and compliance.

Part 1: Standards and guidelines for internal quality assurance

1.1 Policy for quality assurance

Standard:

Institutions should have a policy for quality assurance that is made public and forms part of their strategic management. Internal stakeholders should develop and implement this policy through appropriate structures and processes, while involving external stakeholders.

Guidelines:

Policies and processes are the main pillars of a coherent institutional quality assurance system that forms a cycle for continuous improvement and contributes to the accountability of the institution. It supports the development of quality culture in which all internal stakeholders assume responsibility for quality and engage in quality assurance at all levels of the institution. In order to facilitate this, the policy has a formal status and is publicly available.

Quality assurance policies are most effective when they reflect the relationship between research and learning & teaching and take account of both the national context in which the institution operates, the institutional context and its strategic approach. Such a policy supports

- the organisation of the quality assurance system;
- departments, schools, faculties and other organisational units as well as those of institutional leadership, individual staff members and students to take on their responsibilities in quality assurance;
- academic integrity and freedom and is vigilant against academic fraud;
- guarding against intolerance of any kind or discrimination against the students or staff;
- the involvement of external stakeholders in quality assurance.

The policy translates into practice through a variety of internal quality assurance processes that allow participation across the institution. How the policy is implemented, monitored and revised is the institution's decision.

The quality assurance policy also covers any elements of an institution's activities that are subcontracted to or carried out by other parties.

1.2 Design and approval of programmes

Standard:

Institutions should have processes for the design and approval of their programmes. The programmes should be designed so that they meet the objectives set for them, including the intended learning outcomes. The qualification resulting from a programme should be clearly specified and communicated, and refer to the correct level of the national qualifications framework for higher education and, consequently, to the Framework for Qualifications of the European Higher Education Area.

Guidelines:

Study programmes are at the core of the higher education institutions' teaching mission. They provide students with both academic knowledge and skills including those that are transferable, which may influence their personal development and may be applied in their future careers.

Programmes

- are designed with overall programme objectives that are in line with the institutional strategy and have explicit intended learning outcomes;
- are designed by involving students and other stakeholders in the work;
- benefit from external expertise and reference points;
- reflect the four purposes of higher education of the Council of Europe (cf. Scope and Concepts);
- are designed so that they enable smooth student progression;
- define the expected student workload, e.g. in ECTS;
- include well-structured placement opportunities where appropriate;⁶
- are subject to a formal institutional approval process.

1.3 Student-centred learning, teaching and assessment

Standard:

Institutions should ensure that the programmes are delivered in a way that encourages students to take an active role in creating the learning process, and that the assessment of students reflects this approach.

Guidelines:

Student-centred learning and teaching plays an important role in stimulating students' motivation, self-reflection and engagement in the learning process. This means careful consideration of the design and delivery of study programmes and the assessment of outcomes.

The implementation of student-centred learning and teaching

- respects and attends to the diversity of students and their needs, enabling flexible learning paths;
- considers and uses different modes of delivery, where appropriate;
- flexibly uses a variety of pedagogical methods;
- regularly evaluates and adjusts the modes of delivery and pedagogical methods;
- encourages a sense of autonomy in the learner, while ensuring adequate guidance and support from the teacher;
- promotes mutual respect within the learner-teacher relationship;
- has appropriate procedures for dealing with students' complaints.

Considering the importance of assessment for the students' progression and their future careers, quality assurance processes for assessment take into account the following:

⁶ Placements include traineeships, internships and other periods of the programme that are not spent in the institution but that allow the student to gain experience in an area related to their studies.

- Assessors are familiar with existing testing and examination methods and receive support in developing their own skills in this field;
- The criteria for and method of assessment as well as criteria for marking are published in advance;
- The assessment allows students to demonstrate the extent to which the intended learning outcomes have been achieved. Students are given feedback, which, if necessary, is linked to advice on the learning process;
- Where possible, assessment is carried out by more than one examiner;
- The regulations for assessment take into account mitigating circumstances;
- Assessment is consistent, fairly applied to all students and carried out in accordance with the stated procedures;
- A formal procedure for student appeals is in place.

1.4 Student admission, progression, recognition and certification

Standard:

Institutions should consistently apply pre-defined and published regulations covering all phases of the student “life cycle”, e.g. student admission, progression, recognition and certification.

Guidelines:

Providing conditions and support that are necessary for students to make progress in their academic career is in the best interest of the individual students, programmes, institutions and systems. It is vital to have fit-for-purpose admission, recognition and completion procedures, particularly when students are mobile within and across higher education systems.

It is important that access policies, admission processes and criteria are implemented consistently and in a transparent manner. Induction to the institution and the programme is provided.

Institutions need to put in place both processes and tools to collect, monitor and act on information on student progression.

Fair recognition of higher education qualifications, periods of study and prior learning, including the recognition of non-formal and informal learning, are essential components for ensuring the students' progress in their studies, while promoting mobility. Appropriate recognition procedures rely on

- institutional practice for recognition being in line with the principles of the Lisbon Recognition Convention;
- cooperation with other institutions, quality assurance agencies and the national ENIC/NARIC centre with a view to ensuring coherent recognition across the country.

Graduation represents the culmination of the students' period of study. Students need to receive documentation explaining the qualification gained, including achieved learning outcomes and the context, level, content and status of the studies that were pursued and successfully completed.

1.5 Teaching staff

Standard:

Institutions should assure themselves of the competence of their teachers. They should apply fair and transparent processes for the recruitment and development of the staff.

Guidelines:

The teacher's role is essential in creating a high quality student experience and enabling the acquisition of knowledge, competences and skills. The diversifying student population and stronger focus on learning outcomes require student-centred learning and teaching and the role of the teacher is, therefore, also changing (cf. Standard 1.3).

Higher education institutions have primary responsibility for the quality of their staff and for providing them with a supportive environment that allows them to carry out their work effectively. Such an environment

- sets up and follows clear, transparent and fair processes for staff recruitment and conditions of employment that recognise the importance of teaching;
- offers opportunities for and promotes the professional development of teaching staff;
- encourages scholarly activity to strengthen the link between education and research;
- encourages innovation in teaching methods and the use of new technologies.

1.6 Learning resources and student support

Standard:

Institutions should have appropriate funding for learning and teaching activities and ensure that adequate and readily accessible learning resources and student support are provided.

Guidelines:

For a good higher education experience, institutions provide a range of resources to assist student learning. These vary from physical resources such as libraries, study facilities and IT infrastructure to human support in the form of tutors, counsellors and other advisers. The role of support services is of particular importance in facilitating the mobility of students within and across higher education systems.

The needs of a diverse student population (such as mature, part-time, employed and international students as well as students with disabilities), and the shift towards student-centred learning and flexible modes of learning and teaching, are taken into account when allocating, planning and providing the learning resources and student support.

Support activities and facilities may be organised in a variety of ways depending on the institutional context. However, the internal quality assurance ensures that all resources are fit for purpose, accessible, and that students are informed about the services available to them.

In delivering support services the role of support and administrative staff is crucial and therefore they need to be qualified and have opportunities to develop their competences.

1.7 Information management

Standard:

Institutions should ensure that they collect, analyse and use relevant information for the effective management of their programmes and other activities.

Guidelines:

Reliable data is crucial for informed decision-making and for knowing what is working well and what needs attention. Effective processes to collect and analyse information about study programmes and other activities feed into the internal quality assurance system.

The information gathered depends, to some extent, on the type and mission of the institution. The following are of interest:

- Key performance indicators;
- Profile of the student population;
- Student progression, success and drop-out rates;
- Students' satisfaction with their programmes;
- Learning resources and student support available;
- Career paths of graduates.

Various methods of collecting information may be used. It is important that students and staff are involved in providing and analysing information and planning follow-up activities.

1.8 Public information

Standard:

Institutions should publish information about their activities, including programmes, which is clear, accurate, objective, up-to date and readily accessible.

Guidelines:

Information on institutions' activities is useful for prospective and current students as well as for graduates, other stakeholders and the public.

Therefore, institutions provide information about their activities, including the programmes they offer and the selection criteria for them, the intended learning outcomes of these programmes, the qualifications they award, the teaching, learning and assessment procedures used the pass rates and the learning opportunities available to their students as well as graduate employment information.

1.9 On-going monitoring and periodic review of programmes

Standard:

Institutions should monitor and periodically review their programmes to ensure that they achieve the objectives set for them and respond to the needs of students and society. These reviews should lead to continuous improvement of the programme. Any action planned or taken as a result should be communicated to all those concerned.

Guidelines:

Regular monitoring, review and revision of study programmes aim to ensure that the provision remains appropriate and to create a supportive and effective learning environment for students.

They include the evaluation of:

- The content of the programme in the light of the latest research in the given discipline thus ensuring that the programme is up to date;
- The changing needs of society;
- The students' workload, progression and completion;
- The effectiveness of procedures for assessment of students;
- The student expectations, needs and satisfaction in relation to the programme;
- The learning environment and support services and their fitness for purpose for the programme.

Programmes are reviewed and revised regularly involving students and other stakeholders. The information collected is analysed and the programme is adapted to ensure that it is up-to-date. Revised programme specifications are published.

1.10 Cyclical external quality assurance

Standard:

Institutions should undergo external quality assurance in line with the ESG on a cyclical basis.

Guidelines:

External quality assurance in its various forms can verify the effectiveness of institutions' internal quality assurance, act as a catalyst for improvement and offer the institution new perspectives. It will also provide information to assure the institution and the public of the quality of the institution's activities.

Institutions participate in cyclical external quality assurance that takes account, where relevant, of the requirements of the legislative framework in which they operate. Therefore, depending on the framework, this external quality assurance may take different forms and focus at different organisational levels (such as programme, faculty or institution).

Quality assurance is a continuous process that does not end with the external feedback or report or its follow-up process within the institution. Therefore, institutions ensure that the progress made since the last external quality assurance activity is taken into consideration when preparing for the next one.

Part 2: Standards and guidelines for external quality assurance

2.1 Consideration of internal quality assurance

Standard:

External quality assurance should address the effectiveness of the internal quality assurance processes described in Part 1 of the ESG.

Guidelines:

Quality assurance in higher education is based on the institutions' responsibility for the quality of their programmes and other provision; therefore it is important that external quality assurance recognises and supports institutional responsibility for quality assurance. To ensure the link between internal and external quality assurance, external quality assurance includes consideration of the standards of Part 1. These may be addressed differently, depending on the type of external quality assurance.

2.2 Designing methodologies fit for purpose

Standard:

External quality assurance should be defined and designed specifically to ensure its fitness to achieve the aims and objectives set for it, while taking into account relevant regulations. Stakeholders should be involved in its design and continuous improvement.

Guidelines:

In order to ensure effectiveness and objectivity it is vital for external quality assurance to have clear aims agreed by stakeholders.

The aims, objectives and implementation of the processes will

- bear in mind the level of workload and cost that they will place on institutions;
- take into account the need to support institutions to improve quality;
- allow institutions to demonstrate this improvement;
- result in clear information on the outcomes and the follow-up.

The system for external quality assurance might operate in a more flexible way if institutions are able to demonstrate the effectiveness of their own internal quality assurance.

2.3 Implementing processes

Standard:

External quality assurance processes should be reliable, useful, pre-defined, implemented consistently and published. They include

- a self-assessment or equivalent;
- an external assessment normally including a site visit;
- a report resulting from the external assessment;
- a consistent follow-up.

Guidelines:

External quality assurance carried out professionally, consistently and transparently ensures its acceptance and impact.

Depending on the design of the external quality assurance system, the institution provides the basis for the external quality assurance through a self-assessment or by collecting other material including supporting evidence. The written documentation is normally complemented by interviews with stakeholders during a site visit. The findings of the assessment are summarised in a report (cf. Standard 2.5) written by a group of external experts (cf. Standard 2.4).

External quality assurance does not end with the report by the experts. The report provides clear guidance for institutional action. Agencies have a consistent follow-up process for considering the action taken by the institution. The nature of the follow-up will depend on the design of the external quality assurance.

2.4 Peer-review experts

Standard:

External quality assurance should be carried out by groups of external experts that include (a) student member(s).

Guidelines:

At the core of external quality assurance is the wide range of expertise provided by peer experts, who contribute to the work of the agency through input from various perspectives, including those of institutions, academics, students and employers/professional practitioners.

In order to ensure the value and consistency of the work of the experts, they

- are carefully selected;
- have appropriate skills and are competent to perform their task;
- are supported by appropriate training and/or briefing.

The agency ensures the independence of the experts by implementing a mechanism of no-conflict-of-interest.

The involvement of international experts in external quality assurance, for example as members of peer panels, is desirable as it adds a further dimension to the development and implementation of processes

2.5 Criteria for outcomes

Standard:

Any outcomes or judgements made as the result of external quality assurance should be based on explicit and published criteria that are applied consistently, irrespective of whether the process leads to a formal decision.

Guidelines:

External quality assurance and in particular its outcomes have a significant impact on institutions and programmes that are evaluated and judged.

In the interests of equity and reliability, outcomes of external quality assurance are based on pre-defined and published criteria, which are interpreted consistently and are evidence-based. Depending on the external quality assurance system, outcomes may take different forms, for example, recommendations, judgements or formal decisions.

2.6 Reporting

Standard:

Full reports by the experts should be published, clear and accessible to the academic community, external partners and other interested individuals. If the agency takes any formal decision based on the reports, the decision should be published together with the report.

Guidelines:

The report by the experts is the basis for the institution's follow-up action of the external evaluation and it provides information to society regarding the activities of an institution. In order for the report to be used as the basis for action to be taken, it needs to be clear and concise in its structure and language and to cover

- context description (to help locate the higher education institution in its specific context);
- description of the individual procedure, including experts involved;
- evidence, analysis and findings;
- conclusions;
- features of good practice, demonstrated by the institution;
- recommendations for follow-up action.

The preparation of a summary report may be useful.

The factual accuracy of a report is improved if the institution is given the opportunity to point out errors of fact before the report is finalised.

2.7 Complaints and appeals

Standard:

Complaints and appeals processes should be clearly defined as part of the design of external quality assurance processes and communicated to the institutions.

Guidelines:

In order to safeguard the rights of the institutions and ensure fair decision-making, external quality assurance is operated in an open and accountable way. Nevertheless, there may be misapprehensions or instances of dissatisfaction about the process or formal outcomes.

Revised ESG approved by the Ministerial Conference in Yerevan, on 14-15 May 2015.

Institutions need to have access to processes that allow them to raise issues of concern with the agency; the agencies, need to handle such issues in a professional way by means of a clearly defined process that is consistently applied.

A complaints procedure allows an institution to state its dissatisfaction about the conduct of the process or those carrying it out.

In an appeals procedure, the institution questions the formal outcomes of the process, where it can demonstrate that the outcome is not based on sound evidence, that criteria have not been correctly applied or that the processes have not been consistently implemented.

Part 3: Standards and guidelines for quality assurance agencies

3.1 Activities, policy and processes for quality assurance

Standard:

Agencies should undertake external quality assurance activities as defined in Part 2 of the ESG on a regular basis. They should have clear and explicit goals and objectives that are part of their publicly available mission statement. These should translate into the daily work of the agency. Agencies should ensure the involvement of stakeholders in their governance and work.

Guidelines:

To ensure the meaningfulness of external quality assurance, it is important that institutions and the public trust agencies.

Therefore, the goals and objectives of the quality assurance activities are described and published along with the nature of interaction between the agencies and relevant stakeholders in higher education, especially the higher education institutions, and the scope of the agencies' work. The expertise in the agency may be increased by including international members in agency committees.

A variety of external quality assurance activities are carried out by agencies to achieve different objectives. Among them are evaluation, review, audit, assessment, accreditation or other similar activities at programme or institutional level that may be carried out differently. When the agencies also carry out other activities, a clear distinction between external quality assurance and their other fields of work is needed.

3.2 Official status

Standard:

Agencies should have an established legal basis and should be formally recognised as quality assurance agencies by competent public authorities.

Guidelines:

In particular when external quality assurance is carried out for regulatory purposes, institutions need to have the security that the outcomes of this process are accepted within their higher education system, by the state, the stakeholders and the public.

3.3 Independence

Standard:

Agencies should be independent and act autonomously. They should have full responsibility for their operations and the outcomes of those operations without third party influence.

Guidelines:

Autonomous institutions need independent agencies as counterparts.

In considering the independence of an agency the following are important:

- Organisational independence, demonstrated by official documentation (e.g. instruments of government, legislative acts or statutes of the organisation) that stipulates the independence of the agency's work from third parties, such as higher education institutions, governments and other stakeholder organisations;
- Operational independence: the definition and operation of the agency's procedures and methods as well as the nomination and appointment of external experts are undertaken independently from third parties such as higher education institutions, governments and other stakeholders;
- Independence of formal outcomes: while experts from relevant stakeholder backgrounds, particularly students, take part in quality assurance processes, the final outcomes of the quality assurance processes remain the responsibility of the agency.

Anyone contributing to external quality assurance activities of an agency (e.g. as expert) is informed that while they may be nominated by a third party, they are acting in a personal capacity and not representing their constituent organisations when working for the agency. Independence is important to ensure that any procedures and decisions are solely based on expertise.

3.4 Thematic analysis

Standard:

Agencies should regularly publish reports that describe and analyse the general findings of their external quality assurance activities.

Guidelines:

In the course of their work, agencies gain information on programmes and institutions that can be useful beyond the scope of a single process, providing material for structured analyses across the higher education system. These findings can contribute to the reflection on and the improvement of quality assurance policies and processes in institutional, national and international contexts.

A thorough and careful analysis of this information will show developments, trends and areas of good practice or persistent difficulty.

3.5 Resources

Standard:

Agencies should have adequate and appropriate resources, both human and financial, to carry out their work.

Guidelines:

It is in the public interest that agencies are adequately and appropriately funded, given higher education's important impact on the development of societies and individuals. The resources of the agencies enable them to organise and run their external quality assurance activities in an effective and efficient manner. Furthermore, the resources enable the agencies to improve, to reflect on their practice and to inform the public about their activities.

3.6 Internal quality assurance and professional conduct

Standard:

Agencies should have in place processes for internal quality assurance related to defining, assuring and enhancing the quality and integrity of their activities.

Guidelines:

Agencies need to be accountable to their stakeholders. Therefore, high professional standards and integrity in the agency's work are indispensable. The review and improvement of their activities are on-going so as to ensure that their services to institutions and society are optimal.

Agencies apply an internal quality assurance policy which is available on its website. This policy

- ensures that all persons involved in its activities are competent and act professionally and ethically;
- includes internal and external feedback mechanisms that lead to a continuous improvement within the agency;
- guards against intolerance of any kind or discrimination;
- outlines the appropriate communication with the relevant authorities of those jurisdictions where they operate;
- ensures that any activities carried out and material produced by subcontractors are in line with the ESG, if some or all of the elements in its quality assurance activities are subcontracted to other parties;
- allows the agency to establish the status and recognition of the institutions with which it conducts external quality assurance.

3.7 Cyclical external review of agencies

Standard:

Agencies should undergo an external review at least once every five years in order to demonstrate their compliance with the ESG.

Guidelines:

A periodic external review will help the agency to reflect on its policies and activities. It provides a means for assuring the agency and its stakeholders that it continues to adhere to the principles enshrined in the ESG.

III. Annex: Summary list of standards

Part 1: Standards for internal quality assurance

1.1 Policy for quality assurance

Institutions should have a policy for quality assurance that is made public and forms part of their strategic management. Internal stakeholders should develop and implement this policy through appropriate structures and processes, while involving external stakeholders⁷.

1.2 Design and approval of programmes⁸

Institutions should have processes for the design and approval of their programmes. The programmes should be designed so that they meet the objectives set for them, including the intended learning outcomes. The qualification resulting from a programme should be clearly specified and communicated, and refer to the correct level of the national qualifications framework for higher education and, consequently, to the Framework for Qualifications of the European Higher Education Area.

1.3 Student-centred learning, teaching and assessment

Institutions should ensure that the programmes are delivered in a way that encourages students to take an active role in creating the learning process, and that the assessment of students reflects this approach.

1.4 Student admission, progression, recognition and certification

Institutions should consistently apply pre-defined and published regulations covering all phases of the student “life cycle”, e.g. student admission, progression, recognition and certification.

1.5 Teaching staff

Institutions should assure themselves of the competence of their teachers. They should apply fair and transparent processes for the recruitment and development of the staff.

1.6 Learning resources and student support

Institutions should have appropriate funding for learning and teaching activities and ensure that adequate and readily accessible learning resources and student support are provided.

1.7 Information management

Institutions should ensure that they collect, analyse and use relevant information for the effective management of their programmes and other activities.

1.8 Public information

Institutions should publish information about their activities, including programmes, which is clear, accurate, objective, up-to date and readily accessible.

1.9 On-going monitoring and periodic review of programmes

Institutions should monitor and periodically review their programmes to ensure that they achieve the objectives set for them and respond to the needs of students and society. These reviews should

⁷ Unless otherwise specified, in the document stakeholders are understood to cover all actors within an institution, including students and staff, as well as external stakeholders such as employers and external partners of an institution.

⁸ The term “programme” in these standards refers to higher education provision in its broadest sense, including provision that is not part of a programme leading to a formal degree.

Revised ESG approved by the Ministerial Conference in Yerevan, on 14-15 May 2015.

lead to continuous improvement of the programme. Any action planned or taken as a result should be communicated to all those concerned.

1.10 Cyclical external quality assurance

Institutions should undergo external quality assurance in line with the ESG on a cyclical basis.

Part 2: Standards for external quality assurance

2.1 Consideration of internal quality assurance

External quality assurance should address the effectiveness of the internal quality assurance described in Part 1 of the ESG.

2.2 Designing methodologies fit for purpose

External quality assurance should be defined and designed specifically to ensure its fitness to achieve the aims and objectives set for it, while taking into account relevant regulations. Stakeholders should be involved in its design and continuous improvement.

2.3 Implementing processes

External quality assurance processes should be reliable, useful, pre-defined, implemented consistently and published. They include

- a self-assessment or equivalent;
- an external assessment normally including a site visit;
- a report resulting from the external assessment;
- a consistent follow-up.

2.4 Peer-review experts

External quality assurance should be carried out by groups of external experts that include (a) student member(s).

2.5 Criteria for outcomes

Any outcomes or judgements made as the result of external quality assurance should be based on explicit and published criteria that are applied consistently, irrespective of whether the process leads to a formal decision.

2.6 Reporting

Full reports by the experts should be published, clear and accessible to the academic community, external partners and other interested individuals. If the agency takes any formal decision based on the reports, the decision should be published together with the report.

2.7 Complaints and appeals

Complaints and appeals processes should be clearly defined as part of the design of external quality assurance processes and communicated to the institutions.

Part 3: Standards for quality assurance agencies

3.1 Activities, policy and processes for quality assurance

Agencies should undertake external quality assurance activities as defined in Part 2 of the ESG on a regular basis. They should have clear and explicit goals and objectives that are part of their publicly

Revised ESG approved by the Ministerial Conference in Yerevan, on 14-15 May 2015.

available mission statement. These should translate into the daily work of the agency. Agencies should ensure the involvement of stakeholders in their governance and work.

3.2 Official status

Agencies should have an established legal basis and should be formally recognised as quality assurance agencies by competent public authorities.

3.3 Independence

Agencies should be independent and act autonomously. They should have full responsibility for their operations and the outcomes of those operations without third party influence.

3.4 Thematic analysis

Agencies should regularly publish reports that describe and analyse the general findings of their external quality assurance activities.

3.5 Resources

Agencies should have adequate and appropriate resources, both human and financial, to carry out their work.

3.6 Internal quality assurance and professional conduct

Agencies should have in place processes for internal quality assurance related to defining, assuring and enhancing the quality and integrity of their activities.

3.7 Cyclical external review of agencies

Agencies should undergo an external review at least once every five years in order to demonstrate their compliance with the ESG.