



Lifelong
Learning
Programme

Issues of quality assurance.

Training seminar for student self-governments.
Latvia, Daugavpils, May 2-3, 2013



KVALITĀTE AUGSTĀKAJĀ IZGLĪTĪBĀ

Dr. Alberts Prikulis

alberts.prikulis@lu.lv

KAS IR KVALITĀTE?

- Produkta atbilstība paredzētajam mērķim
- Pakalpojuma atbilstība klienta vajadzībām/prasībām
- Produkta vai pakalpojuma atbilstība standartam/noteikumiem



AKADĒMISKAIS PROCESS

- Jēlmateriāls (izglītojamā zināšanu, prasmju, iemaņu, attieksmju kopums)
- ↓
- Akad. process (izglītošanas pakalpojums) **I z g l ī t ī b a s s t a n d a r t i**
- ↓
- Produkts (izglītotā zināšanu, prasmju, iemaņu, attieksmju kopums) **P r o f e s i o n ā l i e s t a n d a r t i**



KAS IETEKMĒ IZGLĪTĪBAS PRODUKTA KVALITĀTI?

- Izglītojamo kvalitāte
- Izglītotāju meistarība
- Instrumenti
- Darba apstākļi
- Izglītošanai atvēlētais laiks



KLIENTI (IEINTERESĒTĀS PUSES)

- **Studenti**
- Darba devēji
- Absolventi
- Finansētāji
- Nākamā procesa saimnieki
- ...



ESG I DAĻA

- **1.1 Kvalitātes nodrošināšanas politika un pasākumi**
- **1.2 Programmu un piešķiramo grādu apstiprināšana, uzraudzība un regulāra kontrole**
- **1.3 Studentu vērtēšana**
- **1.4 Docētāju kvalitātes nodrošināšana**
- **1.5 Mācību līdzekļi un palīdzība studentiem**
- **1.6 Informācijas sistēmas**
- **1.7 Sabiedrības informēšana**



2. DAĻA: EIROPAS STANDARTI AUGSTĀKĀS IZGLĪTĪBAS KVALITĀTES ĀRĒJAI NODROŠINĀŠANAI

- **2.1 Iekšējo kvalitātes nodrošināšanas pasākumu lietojums:** Ārējiem kvalitātes nodrošināšanas pasākumiem jāievēro šo Eiropas prasību un norādījumu 1. daļā aprakstīto iekšējo kvalitātes nodrošināšanas procesu efektivitāte.
- **2.2 Ārējo kvalitātes nodrošināšanas procesu izstrāde:** Kvalitātes nodrošināšanas procesu mērķi un uzdevumi jānosaka visiem par to atbildīgajiem (ieskaitot augstākās izglītības iestādes) pirms pašu procesu izstrādes un jāpublicē kopā ar izmantojamo pasākumu aprakstu.
- **2.3 Lēmumu kritēriji:** Jebkādi uz ārēju kvalitātes nodrošināšanas darbību pamata pieņemti oficiāli lēmumi jābalsta uz skaidriem publicētiem un konsekventi piemērotiem kritērijiem.
- **2.4 Mērķim atbilstošie procesi:** Visi ārējie kvalitātes nodrošināšanas procesi īpaši jāizstrādā, lai tie atbilstu to mērķu un uzdevumu sasniegšanas vajadzībām, kādi šiem procesiem nosprausti.
- **2.5 Ziņojumi:** Ziņojumi jāpublicē un jā sastāda tādā stilā, kas ir skaidrs un viegli uztverams paredzētajai auditorijai. Jebkādiem ziņojumos ietvertiem lēmumiem, norādījumiem un ieteikumiem jābūt lasītājam viegli atrodamiem.
- **2.6 Turpmākie pasākumi:** Kvalitātes nodrošināšanas procesiem, kas satur ieteikumus darbībai vai kam nepieciešams tālāks darbības plāns, jāizveido konsekventi īstenojams, iepriekš noteikts turpmākās darbības pasākumu plāns.
- **2.7 Periodiska kontrole:** Izglītības iestāžu un/vai programmu ārējā kvalitātes nodrošināšana jāveic regulāri. Perioda ilgums un izmantojamie kontroles pasākumi skaidri jādefinē un iepriekš jāpublicē.
- **2.8 Visas sistēmas analīze:** Kvalitātes nodrošināšanas institūcijām periodiski jā sagatavo apkopojoši ziņojumi, kas apraksta un analizē dažādo veikto pārbaudes pasākumu konstatētos vispārīgos faktus.



3. DAĻA: EIROPAS STANDARTI ĀRĒJĀS KVALITĀTES NODROŠINĀŠANAS INSTITŪCIJĀM

- **3.1 Ārējo kvalitātes nodrošināšanas pasākumu izmantošana augstākajā izglītībā:** Institūciju ārējā kvalitātes nodrošināšanā jāievēro šo Eiropas prasību un norādījumu 2. daļā aprakstīto ārējo kvalitātes nodrošināšanas procesu pastāvēšana un efektivitāte.
- **3.2 Oficiālais statuss:** Eiropas augstākās izglītības telpā institūcijām jābūt attiecīgo pārvaldes iestāžu oficiāli atzītām kā institūcijām, kas atbild par ārējo kvalitātes nodrošināšanu, tām jābūt juridiskam pamatam. Šīm institūcijām jāatbilst visām likumdošanas prasībām, kas spēkā valstī, kurā šīs institūcijas darbojas.
- **3.3 Darbība:** Institūcijām regulāri jāveic ārējās kvalitātes nodrošināšanas darbības (iestādes vai programmas līmenī).
- **3.4 Resursi:** Institūcijām jābūt atbilstošiem un proporcionāliem gan cilvēku, gan finanšu resursiem, lai nodrošinātu iespēju efektīvi un lietderīgi organizēt un veikt ārējos kvalitātes nodrošināšanas procesus, pienācīgi paredzot šo procesu un pasākumu attīstību.
- **3.5 Uzdevuma formulējums:** Institūciju darba mērķiem un uzdevumiem jābūt skaidriem, noformulētiem un apkopotiem sabiedrībai pieejamā dokumentā.
- **3.6 Neatkarība:** Institūcijām jābūt neatkarīgām tādā mērā, lai tās būtu patstāvīgi atbildīgas par savu darbību un to ziņojumos pieņemtie lēmumi un ieteikumi nebūtu ietekmējami trešajām personām – augstākās izglītības iestādēm, ministrijām vai citām ieinteresētajām pusēm.
- **3.7 Institūciju izmantotie ārējie kvalitātes nodrošināšanas kritēriji un procesi:** Institūciju izmantotajiem procesiem, kritērijiem un pasākumiem jābūt iepriekš noteiktiem un sabiedrībai pieejamiem. Šādiem procesiem būtu parasti jāietver:
 - • kvalitātes nodrošināšanas procesa objekta pašvērtējums vai līdzvērtīgs pasākums;
 - • ekspertu grupas, kurā pēc iespējas iekļauts studentu pārstāvis vai pārstāvji, veikts ārējais vērtējums, pēc institūcijas lēmuma apmeklējot mācību iestādi;
 - • ziņojuma, kurā ietverti lēmumi, ieteikumi un citi oficiāli rezultāti, publicēšana;
 - • turpmākie pasākumi ārējā kvalitātes nodrošināšanas procesa objekta veikto darbību pārbaudei saskaņā ar ziņojumā ietvertajiem ieteikumiem.
- **3.8 Atbildības nodrošināšanas pasākumi:** Institūcijām jāizveido pasākumi savas atbildības nodrošināšanai.



KAS NAV IEKĻAUTS ESG?

- Studentu uzņemšana
- **Sadarbība ar skolu**
- Programmas apjoms (ilgums)
- **Salīdzinājums ar citām līdzīgām programmām**
- Docētāju kvalifikācijas prasības
- Docētāju slodzes struktūra
- **Starptautiskā sadarbība**



1.1 KVALITĀTES NODROŠINĀŠANAS POLITIKA UN PASĀKUMI

- **Standarts:**
- Iestādēm jāizveido politika un ar to saistīti pasākumi to programmu un piešķiramo grādu kvalitātes un standartu nodrošināšanai. Tām arī nepārprotami jāpievēršas tādas kultūras izveidei, kas atzīst kvalitātes un tās nodrošināšanas lielo nozīmi to darbā. Lai to panāktu, iestādēm jāizstrādā un jāievieš pastāvīgas kvalitātes paaugstināšanas stratēģija. Šai stratēģijai, politikai un pasākumiem jābūt ar oficiālu statusu un tiem jābūt pieejamiem sabiedrībai. **Tiem jāparedz noteikta loma studentiem** un citām ieinteresētajām pusēm.



1.1. (VADLĪNIJAS)

- Oficiālā politika un pasākumi nodrošina ietvaru, kurā augstākās izglītības iestādes var attīstīt un pārraudzīt savu kvalitātes nodrošināšanas sistēmu efektivitāti. Tie arī palīdz nodrošināt sabiedrības uzticību iestāžu autonomijai. Politika satur nodomu un to īstenošanas galveno līdzekļu aprakstu. Pasākumu vadība var sniegt plašāku informāciju par politikas īstenošanas veidiem un nodrošināt vērtīgu atskaites punktu tiem, kam jāpārzina pasākumu īstenošanas praktiskie aspekti.
- Politikas dokumentam būtu jāietver:
 - • attiecības starp pasniegšanu un pētniecību konkrētajā izglītības iestādē;
 - • iestādes kvalitātes un prasību stratēģija;
 - • kvalitātes nodrošināšanas sistēmas organizācija;
 - • nodaļu, katedru, fakultāšu un citu struktūrvienību un personu atbildība par kvalitātes nodrošināšanu;
 - • **studentu dalība kvalitātes nodrošināšanā;**
 - • politikas realizācijas, pārraudzības un koriģēšanas veidi.
- EAIT īstenošana ir lielā mērā atkarīga no tā, kā visos iestādes līmeņos tiek veikts darbs, kura mērķis ir panākt, ka iestādes programmām ir skaidrs un nepārprotams rezultāts; ka pasniedzēji ir gatavi un spēj nodrošināt zināšanu apguvējiem mācīšanu un palīdzību, kas palīdz studentiem sasniegt šo rezultātu; ka pastāv pilnīga, savlaicīga un reāla atzinība tiem personāla pārstāvjiem, kas izrāda īpašu izcilību, prasmi un aizraušanos. Visām augstākās izglītības iestādēm būtu jācensas uzlabot saviem studentiem piedāvāto izglītību.



KVALITĀTES VADĪBAS SISTĒMA

- Visiem nākamajos kadros iztīrājamiem aspektiem jābūt noformulētiem un aprakstītiem kvalitātes politikā, kā arī jābūt ar to saistītām procedūrām un iekšējai reglamentācijai. Jāizstrādā stratēģija kvalitātes turpmākai nepārtrauktai uzlabošanai. Politika, procedūras un stratēģija jāapspriež ar klientiem un oficiāli jāapstiprina.



1.2 PROGRAMMU UN PIEŠĶIRAMO GRĀDU APSTIPRINĀŠANA, UZRAUDZĪBA UN REGULĀRA KONTROLE

- **Standarts:**
- Iestādēm jāizveido oficiāli mehānismi savu programmu un piešķiramo grādu apstiprināšanai, regulārai kontrolei un uzraudzībai.



1.2. (VADLĪNIJAS)

- Studentu un citu ieinteresēto pušu uzticība augstākajai izglītībai visticamāk panākama un noturama ar efektīvām kvalitātes nodrošināšanas darbībām, kas nodrošina, ka programmas ir labi izstrādātas, tiek regulāri pārbaudītas un periodiski caurskatītas, tādējādi nodrošinot to pastāvīgu atbilstību un aktualitāti.
- Programmu un piešķiramo grādu kvalitātes nodrošināšanai būtu jāietver:
 - • skaidra paredzēto izglītības rezultātu izstrāde un publicēšana;
 - • rūpīga attieksme pret mācību plānu un programmu struktūru un saturu;
 - • dažādu izglītības formu (piemēram, klātienēs, neklātienēs, tālmācības, elektroniskās pasniegšanas) un augstākās izglītības veidu (piemēram, akadēmiskās, profesionālās) konkrētās vajadzības;



1.2. (VADLĪNIJAS - TURPINĀJUMS)

- • atbilstošu mācību līdzekļu pieejamība;
- • oficiālie programmu apstiprināšanas pasākumi, kurus veic cita, nevis attiecīgo programmu mācošā, organizācija;
- • studentu attīstības un sasniegumu uzraudzība;
- • regulāras programmu pārbaudes (kurās piedalās arī dalībnieki no ārpuses);
- • regulāra informācija no darba devējiem, darba tirgus pārstāvjiem un citām saistītām organizācijām;
- • **studentu dalība kvalitātes nodrošināšanas darbībās.**



STUDIJU PROGRAMMA

- Studiju programmai jābūt orientētai uz sasniedzamajiem studiju rezultātiem Boloņas procesa izpratnē, t.i. uz nepieciešamo zināšanu, prasmju un kompetenču ieguvu. Šai izpratnei jāizpaužas gan programmas aprakstā, gan konkrētajos mācībuursos, gan nodarbību veidu izvēlē. Studiju saturs regulārā aktualizācijā jāpiedalās klientiem. Jāapraksta grādam atbilstošās kompetences



1.3 STUDENTU VĒRTĒŠANA

- **Standarts:**
- Studentu vērtēšanai jāizmanto publicēti kritēriji, noteikumi un pasākumi, kuri tiek konsekventi piemēroti.



1.3. (VADLĪNIJAS)

- Studentu vērtēšana ir viens no vissvarīgākajiem elementiem augstākajā izglītībā. Vērtēšanas rezultātiem ir liela ietekme uz studentu turpmāko karjeru. Tādēļ svarīgi, lai vērtēšana vienmēr tiktu veikta profesionāli un tiktu ievērotas pieejamās plašās zināšanas par pārbaudes un eksaminācijas procesiem. Vērtēšana iestādēm sniedz arī vērtīgu informāciju par mācīšanas efektivitāti un atbalstu izglītojamam.
- Studentu vērtēšanas pasākumiem vajadzētu:
 - • būt veidoti paredzētā mācību rezultāta un citu programmas uzdevumu sasniegšanas vērtēšanai;
 - • būt atbilstoši savam mērķim, vai nu diagnostiskam, vai formējošam, vai apkopojošam;
 - • izmantot skaidrus un publicētus atzīmju piešķiršanas kritērijus;



1.3. (VADLĪNIJAS - TURPINĀJUMS)

- • būt tādu cilvēku pārziņā, kuri apzinās vērtēšanas lomu studentu virzībā uz zināšanu un prasmju apguvi saistībā ar to iecerēto kvalifikāciju;
- • cik iespējams, nebūt atkarīgiem no atsevišķu eksaminētāju lēmumiem;
- • ievērot visas eksaminēšanas noteikumu iespējamās sekas;
- • saturēt skaidrus noteikumus attiecībā uz studenta kavējumu, slimību un citiem attaisnojošiem apstākļiem;
- • nodrošināt, ka vērtēšana tiek veikta stingrā saskaņā ar iestādes noteikto procedūru;
- • būt pakļautai administratīvai pārbaudei, lai nodrošinātu precīzu procedūras ievērošanu.
- Bez tam studentiem vajadzētu būt skaidri informētiem par attiecīgajā programmā izmantojamo vērtēšanas stratēģiju, eksāmeni un citiem vērtēšanas paņēmieniem, kādi tiks izmantoti, kas no viņiem tiek sagaidīts un kādi kritēriji tiks izmantoti viņu rezultātu vērtēšanai.



STUDENTU VĒRTĒŠANA

- Jāizveido studentu vērtēšanas sistēma kas orientēta uz nepieciešamo kompetenču apgūšanu. Pārbaudēm jābūt skaidri reglamentētām un konsekventām; jānovērš iespēja, ka atzīmi nosaka viena cilvēka subjektīvs viedoklis.



1.4 DOCĒTĀJU KVALITĀTES NODROŠINĀŠANA

- **Standarts:**
- Iestādēm jāizstrādā pasākumi, kā pārlicināties, ka studentu mācīšanā iesaistītais personāls ir attiecīgi kvalificēts un kompetents. Šiem pasākumiem jābūt pieejamiem arī ārējiem vērtētājiem un jātiek komentētiem ziņojumos.



1.4. (VADLĪNIJAS)

- Docētāji ir pats svarīgākais studentiem pieejamais mācību resurss. Ir svarīgi, lai tie, kas pasniedz, pilnībā pārzina un izprot pasniedzamo priekšmetu, ka tiem ir nepieciešamās prasmes un pieredze, lai savas zināšanas un izpratni efektīvi nodotu studentiem dažādos mācību kontekstos un saņemtu atgriezeniskās saites informāciju par savu darbu. Iestādēm jānodrošina, lai personāla darbā pieņemšanas un amatos iecelšanas pasākumos ietilptu pasākumi, kas ļauj pārlicināties, ka visiem jaunieņiem darbiniekiem ir vismaz minimālais nepieciešamais kompetences līmenis. Pasniedzējiem jānodrošina iespēja papildināt un paplašināt savas mācīšanas spējas un jānodrošina vāji pasniedzēji ar iespējām uzlabot savas prasmes līdz pieņemamam līmenim, kā arī jānodrošina par līdzekļiem to atsaukšanai no mācīšanas, ja tie vēl arvien ir nepārprotami neefektīvi.



DOCĒTĀJI

- Jārada sistēma, kas dod iespēju docēšanas kvalitāti regulāri vērtēt gan vadītājiem, gan kolēģiem, gan studentiem, gan darba devēju pārstāvjiem, un tam jāizpaužas arī docētāja oficiālajā novērtējumā. Jāprecizē docētāju zinātniskā darba virzieni, un praktiskā pieredze un jāpārliccinās, ka ir atbilstība ar mācāmo priekšmetu. Docētāju pārvēlēšana jābalsta uz pierādītiem vērtējuma datiem.



1.5 MĀCĪBU LĪDZEKĻI UN PALĪDZĪBA STUDENTIEM

- **Standarts:**
- Izglītības iestādēm jānodrošina, lai studentiem pieejamie mācību līdzekļi būtu atbilstoši un piemēroti katrai piedāvātajai programmai.



1.5. (VADLĪNIJAS)

- Bez docētājiem studenti mācību procesā balstās arī uz dažādiem citiem resursiem. Tie var būt fiziski – bibliotēkas vai datorklases – vai docētāju, kuratoru vai citu konsultantu palīdzība. Mācību līdzekļiem un citiem palīdzības mehānismiem jābūt studentiem viegli pieejamiem, veidojot studentu vajadzībām un tādiem, kas reaģē uz pakalpojuma lietotāju sniegto atgriezeniskās saites informāciju. Iestādēm būtu pastāvīgi jāuzrauga, jākontrolē un jāuzlabo studentiem pieejamo palīdzības pakalpojumu efektivitāte.



MĀCĪBU RESURSI

- Jāapraksta mācību bāze un mācību atbalsta resursi, arī tie, kas netiek izmantoti nodarbībās, taču studentiem ir pieejami. Jāapzinās, kā tiek nodrošināts studentu patstāvīgais darbs. Arī darbinieki, kas nav iesaistīti programmā, bet var sniegt studentiem atbalstu ir jāapzinās un jāuzrāda. Ja studenti pilda pētnieciskos vai beigšanas darbus ārpus augstskolas, arī tās vietas var izrādīties noderīgs resurss, bet tas jāpamato ar attiecīgiem nolīgumiem.



1.6 INFORMĀCIJAS SISTĒMAS

- **Standarts:**
- Iestādēm jānodrošina efektīvai mācību programmu un citu darbību vadīšanai nepieciešamās informācijas vākšana, analīze un izmantošana.



1.6. (VADLĪNIJAS)

- Iestādes pašizziņa ir sākums efektīvai kvalitātes nodrošināšanai. Ir būtiski, lai iestādēm būtu nepieciešamie līdzekļi, lai vāktu un analizētu informāciju par savu darbību. Bez tiem iestādēm nav iespēju noskaidrot, kas tiek veikts labi un kam nepieciešama uzmanība, kā arī nebūs iespējams noskaidrot jaunievedumu rezultātus. Atsevišķām iestādēm nepieciešamās, uz kvalitātes jautājumiem orientētās informācijas sistēmas zināmā mērā būs atkarīgas no vietējiem apstākļiem, bet paredzams, ka tās ietvers vismaz:
 - • studentu virzības un sekmju rādītājus;
 - • beidzēju nodarbinātību;
 - • studentu apmierinātību ar mācību programmām;
 - • pasniedzēju darba efektivitāti;
 - • studentu kontingenta aprakstu;
 - • pieejamos mācību resursus un to izmaksas;
 - • iestādes galvenos darbības rādītājus.
- Ir vērts salīdzināt mācību iestāžu un līdzīgu organizāciju rādītājus savā starpā EAIT ietvaros un ārpus tiem. Tas ļautu iestādēm paplašināt savu pašizziņas loku un rast dažādus savas darbības uzlabošanas veidus.



INFORMĀCIJAS SISTĒMA

- Jābūt labi pārdomātai un izstrādātai informācijas sistēmai, kas dod iespēju apkopot datus par visiem mācību aspektiem, un apkopotie dati prasmīgi jāizmanto studiju procesa vadīšanai un citām ar to saistītajām darbībām. Būtiski ir arī dati par absolventiem.



1.7 SABIEDRĪBAS INFORMĒŠANA

- **Standarts:**
- Iestādēm regulāri jāpublicē aktuāla, neitrāla un objektīva gan kvantitatīva, gan kvalitatīva informācija par piedāvātajām programmām un piešķiramajiem grādiem.



1.7. (VADLĪNIJAS)

- Izpildot savu pienākumu sabiedrības priekšā, augstākās izglītības iestādēm ir pienākums sniegt informāciju par piedāvātajām programmām, to paredzētajiem mācību rezultātiem, piešķiramo kvalifikāciju, izmantotajiem pasniegšanas, mācību un vērtēšanas pasākumiem, kā arī studentiem pieejamām mācību iespējām. Publicētajā informācijā var iekļaut agrāko studentu viedokli un aprakstu par viņu karjeru pēc beigšanas, kā arī pašreizējā studentu kontingenta raksturojumu. Šai informācijai jābūt precīzai, neitrālai, objektīvai un viegli pieejamai, to nedrīkst izmantot kā tirgvedības līdzekli. Iestādei jāapliecina, ka tā izpilda savas pašas prasības attiecībā uz neitralitāti un objektivitāti.



SABIEDRĪBAS INFORMĒŠANA

- Augstskolām un fakultātēm regulāri jāinformē sabiedrība, sniedzot tai aktuālu un objektīvu gan aprakstošu, gan kvantitatīvu informāciju par savām īstenojamām studiju programmām un piešķiramajiem grādiem, studentu kontingentu, karjeras iespējām. Svarīgi ir arī parādīt, kur un kā strādā absolventi.



IBAR PROJEKTA SATURS

- Mērķis : atklāt, kas traucē ESG ieviešanu
- Partneri (CZ, LV, NL, PL, PT, SK, GB)
- Objekts (7x4 augstskolas), LV: LU,RA,LJA,BAT
- Metode (regl. un inform. dok. izpēte, SSI)
- Etapi (8 darbu komplekti)
- Starprezultāti (inst. pēt., nac. ziņ., salīdz. ziņ.)
- Galarezultāti (ziņojums, publikācijas, grāmata)



IBAR DARBU KOMPLEKTI

- DK5: Kvalitātes politika un sistēmas (1.1)
- DK6: Studentu uzņemšana un kvalitāte (&1.6)
- DK7: Studenti un kvalitāte (1.3)
- DK8: Vadības institūcijas un kvalitāte (1.1,1.2,1.5)
- DK9: Ieinteresētās puses un kvalitāte (1.1,...)
- DK10: Docētāji un kvalitāte (1.4)
- DK11: Informācija un kvalitāte (1.6 + 1.7)
- DK12: Sadarbība ar skolu un kvalitāte



WP5 QUALITY POLICY AND SYSTEMS

- **1. Is there an institutional quality assurance policy in place? If not, why?**
- Does the policy at national level prescribe the creation of internal quality assurance system? Is the institutional QA policy a separate policy? What is it based upon (learning outcomes, qualification of staff, equipment)? Is there an explicit reference to ESG? To what degree it is accessible publicly? In what major EU languages is it available?
- **2. How does the policy involve the organization of the quality assurance system? If yes, please describe.**
- Who is the person responsible?
- **3. How does the policy involve the responsibilities of departments, faculties and other organizational units?**
- **4. How does the policy address the involvement of students? If not, why?**
- Is there a requirement for students to be involved in the preparation of self-evaluation reports? If yes, in what status (observer, expert, member of a governing body?) Is there a requirement for students to be involved in decision-making as an outcome of evaluation? Who selects and appoints the representatives of students?



WP5 (2)

- **5. How does the policy involve specification of the relationship between teaching and research?**
- To what extent is research considered as a quality criterion of the institution and its structural units/employees/students? Are there specific incentives (e.g. financial) to promote the importance of teaching/research quality of staff and structural units?
- **6. What are the ways of policy implementation, monitoring and revision?**
- Is the implementation mainly top-down or bottom-up? Is it monitored continuously or sporadically (e.g. as part of an external evaluation)?
- **7. How does the policy involve the statement regarding the collaboration with the secondary education sector?**
- Are there any activities directed to schools and pupils and aimed to enhance quality of secondary education? Please give examples of activities.



WP 6: QUALITY AND ACCESS

- What is the institutional policy on access? To what extent does your institutional policy align with national policy? [SSI]
- What data do you collect on offers/enrolments/non-completions/graduates? [SSI/Data] Can you disaggregate this data to provide information on different cohorts (e.g. mature learners, learners with disabilities, different ethnic groups)? [SSI/Data]
- What is done to support the admission and progression of distinct cohorts of students? How does this vary by academic programme? [SSI] Distinct cohorts might include:
 - Lower socio-economic groups
 - From ethnic minorities
 - Non-native language speakers
 - Mature students
 - Students with disabilities
- How has the pattern of enrolments changed in the last decade (by academic programme/cohort)? [Data & SSI] What are perceived to be the main drivers of change? [SSI]
- Have any of these developments altered the approach to the way that your university manages quality? [Data and SSI]
- Who has responsibility for ensuring and monitoring fair access? Describe the system at your university? [Data]
- Are there any problematic issues surrounding access and quality in your institution? [SSI]



WP7 QUALITY AND STUDENTS

- a) What is the institutional policy on student assessment?
- b) How is the relevant information communicated to students?
- How are student assessment procedures made appropriate for their purpose (diagnostic, formative, summative)?
- Note: good to discuss especially:
 - pre-testing of student abilities/skills/competences (if in place for what courses, study modules);
 - strategies for developing student abilities/skills/competences through interaction and feedback (formative assessment);
 - measures for assessing student performance (summative assessment).
- If a strategy for student self-assessment exists, it may turn out to be an example of good practice.
- How are student assessment procedures designed to measure the intended learning outcomes and other programme objectives?
- Note: good to briefly discuss the procedure of specifying learning outcomes and aligning them with the national QF-EHEA. Robust measurement of learning outcomes as part of student assessment procedures may turn out to be an example of good practice.
- a) Are student assessment procedures undertaken in accordance to the officially stated examination rules/regulations by qualified personnel?
- b) To what extent are the procedures dependent on the judgement of a single examiner?



WP7 (2)

- Do student assessment procedures have clear and published criteria for:
 - marking?
 - student absence, illness, or other mitigating circumstances?
 - informing students on the type, method, and criteria of assessment?
 - student class participation?
 - exam enrolment?
- a) Are student assessment procedures subject to administrative verification checks?
- b) If so, how are the verification checks made?
- How do student assessment procedures reflect on students' knowledge and skills gained at the secondary education level?
- What is the role of external actors, including QA agencies, in student assessment procedures?
- Note: linkage to external regulations (if any).
- a) Have there recently been significant changes made in student assessment procedures to improve their effectiveness?
- b) Can you identify any aspect of student assessment procedures you especially approve of?



WP 8: QUALITY AND MANAGEMENT

- 1) What is the institutional context of governance? (Data)
 - a) What are the main changes for institutional governance and quality in the national framework and how they affect the governance structures and processes within the institution? (Data/SSI)
 - b) What is in general characteristic in the decision-making culture in the institution: strongly bottom-up or strongly top-down? (Data/SSI)
 - c) How strong or weak is, in general, the top administration in the higher education institution: e.g. does it regularly take initiatives for changing institutional policies? (SSI)
- 2) How does the institutional governance relate to quality assurance (ESG standard 1.1)? (Data)
 - a) To what extent do governance structures and processes affect the quality culture of your institution? Give examples. (SSI)
 - b) To what extent have the mechanisms for the approval, periodic review and monitoring of study programmes increased the control of central/middle level administration over academic staff/director of study programmes? (SSI)
 - c) How regularly are curricula reviewed in this higher education institution, as a rule? How strongly is the quality function (quality office, senate committee, etc.) involved in vetting reviewed curricula? (ESG Standard 1.2) (SSI)
 - d) What are the authorities/responsibilities/freedoms on quality assurance, curriculum renewal, etc. of:
 - i) Senior managers/leaders and representative bodies of the higher education institution? (SSI)
 - ii) Middle level managers/leaders (faculty Deans, Heads of Departments) and representative bodies at these levels? (SSI)
 - iii) “Street level” teaching staff? (SSI)
 - iv) Students? (SSI)



WP8 (2)

- 3) To what extent does institutional governance take into account quality assurance of study programmes in particular with respect to:
 - a) Development and publication of learning outcomes (ESG standard 1.2)? (Data/SSI)
 - b) Curriculum and programme design content; modes of delivery and institutional profile (ESG standard 1.2)? (Data/SSI)
 - c) Availability of appropriate learning resources and student support (ESG standards 1.2 and 1.5)? (Data/SSI)
 - d) Periodic reviews of programmes including feedback from employers and alumni (ESG standard 1.2)? (Data/SSI)
- 4) The views of students, academics and decision-makers on ESG (SSI):
 - a) How well are students, academics and decision-makers familiar with the ESG?
 - b) How do students, academics and decision-makers see the ESG impacting on curricula and quality assurance? (Give examples)
 - c) How do students, academics and decision-makers assess the level of implementation of Part 1 ESG standards?
 - d) What barriers do students, academics and decision-makers see when implementing Part 1 ESG guidelines?
- SSI to include:
 - a) Institution: members of central administration (Rector, ViceRector or Pro-Rector), Representatives of central office/structure for quality, senate or structure responsible for study programmes, student support services
 - b) Faculty/School: middle level-management: Dean (or equivalent), Head of pedagogic council (or similar), Representatives of office/structure in charge of quality, Academics (different ranks), students (different study cycles)



WP9 STAKEHOLDER INVOLVEMENT IN QA

- What is stakeholders' employers' representation and function (nominal, real) in institutional decision-making bodies?
 - Note, valid for all research questions: What are Stakeholders? Think of different categories of stakeholders:
 - employers of graduates (large enterprises, SMB),
 - professional organisations (law, medicine, ...),
 - government (in its employer role, e.g. for teachers of public schools),
 - alumni,
 - students [Note: there is a separate Work Package on students! Coordination between the two work packages is important.]
 - Local/regional government representatives
 - Journalists or other 'informal' links to the local/regional community
 - The higher education institution itself in its role as employer of graduates (teaching, research staff) [this role is to be distinguished *analytically* from the role of academic staff as providers of education]
 - ... (more?)
- What are the (national) rules that govern higher education institutions' inclusion or exclusion of stakeholders in/from decision-making or advisory bodies that have a say about quality-relevant issues? If so, which stakeholders, which bodies, which numbers/proportions of total membership?
 - Think of decision-making and curriculum bodies:
 - Board of Trustees / external supervisory board
 - Academic Senate or its committees (for curriculum review and vetting)
 - Examination committees / degree committees
 - Faculty Senate
 - Study programme advisory committees
 - Study programme examination/degree committee
 - External examiners for the faculty / programme / individual capstone theses, etc.



WP9 (2)

- Does the higher education institution itself have rules/bylaws about inclusion of stakeholders in decision-making or advisory bodies that have a say about quality-relevant issues? If so, which stakeholders, which bodies, which numbers/proportions of total membership?
- Do different units (faculties) or programmes have stakeholder representation on decision-making or advisory bodies that have a say about quality-relevant issues, beyond what is prescribed? If so, which stakeholders, which bodies, which numbers/proportions of total membership?
- To what extent are stakeholders viewpoints taken into account specifically with respect to:
 - graduate profiles, learning outcomes, exam requirements?
 - soft and entrepreneurial skill acquisition?
- Are stakeholder viewpoints filtering into the standard curriculum and requirements through:
 - Employment requirements for staff?
 - Internships; are the contacts with business from internships used for curriculum reviews etc.?
 - Special courses: CPD (continuing professional development): are insights from such courses used to inform the 'standard curriculum' and its requirements?
 - Contacts with business and other organisations (e.g. public research organisations) through research & development projects



WP10 QUALITY AND TEACHING STAFF

- Kāda ir augstskolas politika attiecībā uz docētāju kvalitātes nodrošināšanu? Kādā sakarā tā ir ar valsts noteikumiem attiecībā uz kvalitātes nodrošināšanu un nodarbinātību?
- Note: good to trace especially as follows (or according to your national background):
 - • Kā personāla daļa ņem vērā kvalitātes nodrošināšanas jautājumus?
 - • Kāda ir augstskolā pieņemtā personāla/studentu skaita attiecība; valsts noteikumi par to (ja ir)
 - • Kā nosaka docēšanas slodzi (augstskolas un valsts līmenī)?



WP10 (2)

- 2. Kādi kritēriji un kādas procedūras ir personāla pieņemšanai darbā. Kā tās nodrošina mācīšanas kvalitāti?
- Piezīme: ir vērts konkrētajā struktūrvienībā noskaidrot:
 - •Kādus apliecinājumus dokumentus un/vai mācīšanas iepriekšēju pieredzi (un citas pieredzes) pieprasa?
 - •Vai docētājiem ir atļauts ieņemt vairāk nekā vienu pilnslodzes amatu? Ja jā, kādas tam ir pozitīvas vai negatīvas sekas attiecībā uz mācīšanas kvalitāti?



WP10 (3)

- Q3: Kā augstskola atbalsta mācīšanas snieguma kvalitāti?
- Piezīme: Svarīgi noskaidrot:
- Q3a: Kā augstskola atbalsta mācīšanas prasmes attīstīšanu?
 - • Vai ir kādas apmācības programmas, lai izvērtētu, veidotu, uzlabotu mācīšanas prasmes? Ja jā – vai tās ir docētājiem obligātas?
 - • Kā docētājus augstskola atbalsta problēmās ar studentu kompetences izkliedi vai zināšanu trūkumu (piem., vidusskolas absolventiem, 2.cikla studentiem, kas nāk no citām programmām), ...
- Q3b: Kā augstskola atbalsta mācīšanas sniegumu ar iekārtu modernizāciju, studentu grupu lielumu, ...



WP10 (4)

- **Kā pasniegšanas snieguma kvalitāte tiek vērtēta? Kādā veidā vērtēšanu izdara? Kā augstskola izmanto vērtēšanas rezultātus?**
- Piezīme: svarīgi noskaidrot:
 - • Kādi ir novērtēšanas galvenie instrumenti: studentu aptaujas, eksāmenu rezultāti, periodiska vispārēja docētāju izvērtēšana, citi mēri?
 - • Kāda ir studentu loma izvērtēšanā?
 - • Vai viņiem ir kāda ietekme vai iespaids uz cilovēkresursu politiku?
 - • Kas notiek, ja kāda atsevišķa docētāja sniegums turpina palikt redzami neefektīvs?



WP10 (5)

- Kā augstskola docētājus motivē nodrošināt un uzlabot mācīšanas kvalitāti?
- Piezīme: svarīgi noskaidrot:
 - • Kā docēšanas snieguma vērtēšana tiek lietota motivācijas sistēmām?
 - • Vai augstskolā (struktūrvienībā ir kādi finansiāli vai nefinansiāli motivācijas instrumenti, kas paredzēti mācīšanas darbībām?



WP 11: QUALITY AND INFORMATION

- WP11 concerns collection, analysis and use of information (qualitative, quantitative) related to quality assurance processes. The QA processes encompass the following aspects concerning ESG 1.6:
- student progression and success rates;
- employability of graduates;
- students satisfaction with programmes;
- effectiveness of teaching staff;
- profile of the student population;
- learning resources available and their costs;
- institution's own key performance indicators.
-
- It also follows the aspects related to ESG 1.7, i.e. provision of information focused on :
-
- offered study programs;
- intended learning outcomes of the offered study programmes,
- awarded qualification;
- teaching, learning and assessment procedures;
- learning opportunities available to students;
- views and employment destinations of past students;
- profile of the student population



WP11 (2)

- Q1: Is there any policy, regulations or practice at national level referring to the provision of information about HEIs and by HEIs (to society at large, various institutions, HEIs' stakeholders...)?
- **Recommended methodology: analysis of national documents (print and electronic ones), semi- structured interview with representatives of top management of HEI, semi structured interview with managers of units of HEI responsible for public and media relations**
- Q2: Is there any institutional policy and practice considering *collection* and *analysis* of information connected to aspects a) – g)?
- **Recommended methodology: analysis of institutional documents, semi - structured interview with representatives of top and middle management of HEI/faculties, semi structured interview with representatives of the study departments staff, semi structured interview with representatives of management responsible for internal quality assurance**
- **Note: it is necessary to answer every partial point a) – g) separately**
- Q3: Is there any institutional policy and practice considering *use* of information connected to aspects a) – g)? If yes, for what *purpose* is it used (decision-making, corrective action, improvement, innovation)?
- **Recommended methodology: semi - structured interview with top and middle management of HEI/faculties, management responsible for internal quality assurance, members of Academic senates (including students) and Boards of Trustees.**
- **Note: it is necessary to answer every partial point a) – g) separately**



WP11 (3)

- Q4: How effective is collection, analysis and use of information within the institution? (ESG 1.6)
- Good to address especially to: organisational structures; levels of responsibility; extent of formalisation in internal quality assurance processes; plans, reasons for changes and expected benefits (if relevant)
-
- **Recommended methodology: analysis of institutional documents, semi structured interview with top and middle management of HEI/faculties, semi structured interview with staff of study departments, management responsible for internal quality assurance, heads of departments, Academic senate (representatives of teachers as well as students)**
-
- Q5: What is the institutional policy and practice regarding *publication* of information connected to aspects h) – n)? What do you publish on internal level? What do you publish externally? How the HEI verifies if the expectations concerning impartiality and objectiveness of published information are fulfilled?
-
- **Recommended methodology: analysis of institutional documents (web pages), semi -structured interview with top and middle management of HEI/faculties, heads of departments, management responsible for internal quality assurance, managers of units of HEI responsible for public and media relations**
- **Note: it is necessary to answer every partial point h) - n) separately**



WP 12 QUALITY AND SECONDARY EDUCATION

- 1) In what ways does institutional policy on quality assurance take into account the concerns and needs of secondary education and its stakeholders?
- 2) In your view how might secondary school pupils be better prepared to take maximum advantage of the higher education opportunity offered to them?'
- 3) In relation to question 2) above, are there any special institutional arrangements in place -- academic, personal, social, geographic or administrative -- to assist students in the first year of HE? See note
- 4) To what extent is the secondary curriculum of supply schools well aligned with the curricula in higher education partner institutions?
- 5) Do quality assurance requirements in secondary education produce any unintended consequences for higher education?
- 6) Are there any forums or mechanisms in place to foster dialogue between secondary and higher education sectors, either at institutional level or national level?
-
- **Note:**
- These might include, for example:
- dealing with highest ability students,
- the extent to which secondary education equips students for a range of HE courses eg science or technical subjects
- training staff to teach in the first year of study
- increasing HE staff awareness of specific and general aspects of secondary education
- pre-entry support activities for students (and parents?)
- monitoring, tracking and assessment of (especially first year) students at HEIs
- promoting learner autonomy



IBAR NOVĒROJUMI

- DK5: KVS(+/-) ESG (+/-)
- DK6: Masveidība vai elitārisms (kvalitāte)
- DK7: Mācību rez.; stud. pašnovērtējums
- DK8: Vadības līmenī \leftrightarrow ierindas līm.
- DK9: Studenti labi pārstāvēti, bet citi?
- DK10: Augsta docētāju noslodze, grūti ar motivāciju
- DK11: Ne visur skaidra saikne info => lēmums; maz info masu mēdijos



TURPMĀKIE DARBI

- IBAR pabeigšana un rezultātu publicēšana
- ESG popularizēšana
- Vērtējumu anketas
- Projekta rezultātu un metodikas izmantošana citos kontekstos (citās valstīs)



ANKETAS SATURS STUDENTIEM

- **Zināšanas** (par jēlmateriālu, par procesu, par darba organizāciju, par klientiem un viņu prasībām un vērtējumu)
- **Personīgais vērtējums** (savai studiju programmai un fakultātei)



VĒRTĒJUMA SKALA

-2	-1	0	+1	+2
Nemaz nepiekrītu	Daļēji nepiekrītu	Nevaru pateikt	Daļēji piekrītu	Pilnīgi piekrītu



I. IZPRATNE PAR AUGSTSKOLAS AKADĒMISKĀS KVALITĀTES POLITIKAS SATURU UN TĀS NODROŠINĀŠANAS SISTĒMĀM

- 1. Mums ir izskaidrots, kāda ir mūsu augstskolas kvalitātes politika un kā tā atspoguļo valsts politiku augstākajā izglītībā un Eiropas kvalitātes standartus un vadlīnijas
- 2. Mums ir izskaidrots, par ko akadēmiskajā procesā atbild dekāns, katedras vadītājs, studiju programmas vadītājs un ierindas docētāji
- 3. Es zinu, kurās lemjošajās institūcijās augstskolā ir studentu pārstāvniecība, un kādi reglamentējošie dokumenti to nosaka
- 4. Es zinu, kuri cilvēki lemjošajās institūcijās pārstāv studentus, un kādas ir viņu pilnvaras
- 5. Studentu pārstāvji zina, par kādām problēmām sēdēs tiks spriests, un cenšas noskaidrot citu studentu viedokli būtiskajos jautājumos



II. STUDIJU PROGRAMMAS UN PIEŠKIRAMIE GRĀDI

- 6. Es zinu kādi mērķi un studiju rezultāti paredzēti manai studiju programmai.
- 7. Es zinu, kādi mācību resursi ir pieejami mūsu studiju programmai.
- 8. Man ir zināms, kādā veidā programmu tās atsevišķas daļas un docētājus izvērtē studenti un kas notiek ar izvērtēšanas rezultātiem
- 9. Man ir informācija par to, kā studentu vērtējums ir ņemts vērā studiju programmas vai mācību procesa pilnveidē.



III. STUDENTU VĒRTĒŠANAS KVALITĀTE

- 10. Uzsākot kāda priekšmeta apguvi, mums parasti lūdz izpildīt testu par priekšzināšanām šajā priekšmetā
- 11. Mums visu veidu pārbaudes saistās ar programmas un katra priekšmeta paredzētajiem studiju rezultātiem
- 12. Studentiem jāveic arī pašnovērtējumu un savstarpējo vērtējumu par konkrētiem darbiem vai jautājumiem.
- 13. Pārbaudes organizētas tā, lai gala atzīme nebūtu atkarīga tikai no viena docētāja personīgā viedokļa
- 14. Mums ir izskaidrots viss, kas attiecas uz pārbaudēm un atzīmēm: atzīmju skala, sekas neierašanās gadījumā uz pārbaudi vai eksāmenu, vērtēšanas tipi, metodes un kritēriji, nodarbību neapmeklēšanas ietekme uz gala atzīmi.
- 15. Mums ir zināms, kādā veidā var apstrīdēt vērtēšanas rezultātus



IV. DOCĒTĀJU NOVĒRTĒJUMS

- 16. Es zinu kādas prasības mūsu augstskolā tiek izvirzītas attiecībā uz docētāju kvalitāti un kā tās izpaužas personāla nodarbināšanas noteikumos
- 17. Docētāji labi pārzina savu mācāmo priekšmetu un spēj to studentiem pasniegt dažādos kontekstos un elastīgi reaģēt uz viņu jautājumiem vai komentāriem
- 18. Docētāji veic pētījumus virzienā, kas saistīts ar mācāmo priekšmetu, un pētījumos iesaista studentus
- 19. Docētāji sekmīgi izmanto modernos tehniskos līdzekļus sava priekšmeta mācīšanā (prezentācijas tehnika, speciālā programmatūra, speciālās iekārtas)
- 20. Oficiāli savāktais studentu vērtējums docētāju sniegumam parasti ir atzinīgs un apliecina viņu prasmi ieinteresēt un motivēt studentus uz sekmīgu priekšmeta apguvi
- 21. Docētāji paši laiku pa laikam cenšas aptaujāt studentus attiecībā uz sava priekšmeta saturu un sniegumu
- 22. Vairākums docētāju atbilst manam priekšstatam „labs docētājs”



V. STUDIJU RESURSU NOVĒRTĒJUMS

- 23. Augstskolā ir pieejamas visas nepieciešamās mācību grāmatas un piekļuve datubāzēm, ko izmantot studijās
- 24. Augstskolā mūsu programmai ir labs nodrošinājums ar telpām plānotajām nodarbībām (lekcijām, praktiskajām nodarbībām)
- 25. Augstskola nodrošina ar telpām patstāvīgajam darbam individuāli un grupās.
- 26. Mums ir plašas iespējas izmantot mācību un zinātnisko aparatūru studijām un pētījumiem.
- 27. Mums ir nodrošinātas labas iespējas konsultēties ar docētājiem un pārējo personālu.
- 28. Mums ir iespēja katram strādāt pētniecības darbu kopā ar fakultātes docētājiem vai nākamajās darba vietās.



V. SABIEDRĪBAS INFORMĒŠANA

- 29. Informācija par studijām atrodama augstskolas interneta vietnē
- 30. Augstskola bieži izplata plašsaziņas līdzekļos (laikraksti, radio, TV, interneta portāli) informāciju par studijām
- 31. Augstskola organizē informācijas pasākumus par studijām skolēniem un viņu vecākiem
- 32. Man bija iespēja pirms stāšanās augstskolā gūt adekvātu priekšstatu par to, kas mani augstskolā sagaida.



