
Els models d'avaluació de la qualitat en l'educació superior

PID_00251975

Albert Basart

Temps mínim de dedicació recomanat: 2 hores



Índex

Introducció	5
1. Les variables que incideixen en el model d'avaluació	7
1.1. Marc de referència	7
1.2. Propòsit	8
1.2.1. Rendició de comptes	9
1.2.2. Millora contínua	10
1.3. Abast	10
1.4. Procediment	11
2. Els models	15
2.1. Acreditació	15
2.2. Auditoria de qualitat	18
2.3. Avaluació per a la millora	21
Bibliografia	25

Introducció

Aquest material pretén exposar, mitjançant una anàlisi de la literatura especialitzada, les principals característiques dels models sobre els quals es porta a terme actualment l'avaluació externa identificant els propòsits fonamentals de cada model, el seu abast i els procediments dels quals se serveix.

Les característiques diferenciades de cada model que s'explica no impliquen una exclusivitat a l'hora d'implantar-los, ja que, com es veurà més endavant en aquesta assignatura, els models adoptats al llarg del temps, però també en els diferents marcs regionals que s'analitzaran, tenen un caràcter híbrid.

La realitat és que la confluència de diferents enfocaments i propòsits porta a la implantació de processos d'avaluació que combinen elements de més d'un model. La coexistència de diferents models s'explica pel desenvolupament, en orígens diversos, de metodologies que responen a propòsits diferenciats, fruit de models de governança de l'educació superior també diversos.

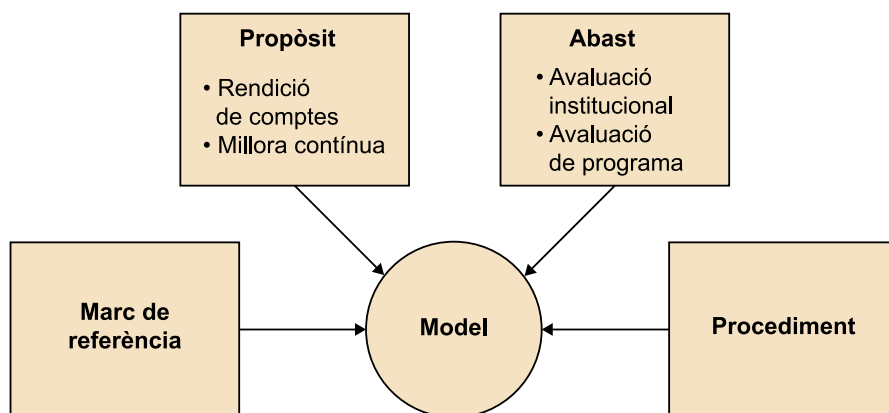
Per ser els que compten amb un grau d'implantació més elevat en l'avaluació externa d'institucions i programes d'educació superior, en aquest material es descriuen les característiques dels models següents:

- acreditació
- auditoria de qualitat
- avaluació per a la millora

Però abans de descriure les característiques principals de cada model d'avaluació externa, analitzarem les variables que afecten la definició del model i que, per tant, ens permetran comprendre les diferències principals entre els models. Aquestes **variables** són:

- El **marc de referència**, entès com aquelles qüestions que es relacionen amb la governança i l'organització de l'avaluació de la qualitat en un determinat context: intensitat del control governamental, tipologia d'agents que hi participen, etc.
- El **propòsit** de l'avaluació, centrant l'anàlisi en dos propòsits especialment significatius: la millora contínua i la rendició de comptes.
- L'**abast** de l'avaluació, expressió que fem servir per identificar l'objecte de l'avaluació, posa el focus en l'avaluació institucional i l'avaluació de programes (o titulacions).

- El **procediment**, entès com les principals fases i els aspectes metodològics dels models, on identifiquem aquells mecanismes que són comuns als diversos models i aquells que els diferencien.



Hi ha altres esquemes possibles per classificar les variables fetes servir alhora de definir els sistemes d'assegurament de la qualitat externa, com, per exemple, aquest proposat per la UNESCO (2006):

Purpose	Quality control	Accountant / public assurance	Improvement / guidance
Preferred mechanism	Licensing	Accreditation/assessment	Quality audit
Framework for QA	Standard-based approach	Fitness for purpose + fitness of purpose	Fitness for purpose
Procedures	Mostly external assessment	Both external and internal assessment	Mostly self-assessment
Nature	Compulsory	Compulsory or voluntary	Voluntary

Font: UNESCO (2006). *External quality assurance: options for higher education managers*. París. Disponible a: <http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001824/182478e.pdf>.

1. Les variables que incideixen en el model d'avaluació

1.1. Marc de referència

Els models de governança de l'educació superior i els seus desenvolupaments històrics determinen en bona mesura el marc de referència en què es desenvoluparà l'avaluació externa en un context, un país o una regió. En altres paraules, citant Rodríguez (2013): «Els models d'avaluació estan condicionats per la realitat universitària de cada un dels països que han adoptat aquesta pràctica».

El marc de referència avaluatiu es refereix a qüestions com les següents:

- La major o menor capacitat de control extern sobre les institucions d'educació superior.
- La tipologia d'agents que condueixen o intervenen en un procés d'avaluació.
- Les conseqüències pràctiques dels resultats avaluatius, entre d'altres.

En relació amb la major o menor capacitat de control extern sobre les institucions d'educació superior, veurem més endavant que hi ha marcs en els quals la regulació estatal té un pes significatiu en la definició dels criteris d'avaluació. També hi ha altres marcs amb models que s'allunyen del control extern governamental (models autoregulats).

Pel que fa a les tipologies d'agents que s'encarreguen de la conducció de l'avaluació externa, veurem que n'hi ha una gran varietat: des d'organismes públics amb diferents nivells d'independència sobre el govern, d'abast regional o centralitzats, fins a organitzacions privades, de tipus sectorial, professional, etc. En alguns casos, tenen l'encàrrec de definir i desenvolupar els criteris i la metodologia avaluativa; en altres casos, únicament de gestionar el procés dissenyat en altres instàncies, per exemple, governamentals.

En relació amb les conseqüències de l'avaluació, veurem des de models d'avaluació les conseqüències dels quals podríem denominar «dures» fins a models sense conseqüències a curt termini orientats a una millora de la unitat avaluada.

El marc de referència també influeix en altres elements del procediment, com ara el protagonisme del vessant intern de l'avaluació davant de l'extern, o el protagonisme de l'emissió de judicis basada en l'opinió d'experts davant de la basada en dades i indicadors.

1.2. Propòsit

Per una altra banda, tot i que estretament relacionat amb el model de referència, s'atorga a l'avaluació externa una gran varietat de propòsits. Sense tenir la intenció de ser exhaustius en el llistat dels propòsits, sí que podem identificar elements com ara la rendició de comptes, la millora contínua, la identificació de l'excel·lència, l'autorització i/o el reconeixement, la comparabilitat entre institucions o sistemes, etc.

Com s'ha esmentat anteriorment, el propòsit de l'avaluació determina en bona mesura el model que s'adoptarà, si bé no és l'únic element definitori, ja que també entren en joc altres aspectes, com l'abast de l'avaluació, el seu marc de referència o els procediments que s'implantaran.

No obstant això, i tornant als propòsits (el per a què de l'avaluació externa), en destaquem dos que la literatura especialitzada sovint contraposa, però que en realitat es combinen en la majoria d'avaluacions: la millora i la rendició de comptes (o, com se sol expressar, «millora *contra* rendició de comptes»).

La **rendició de comptes** s'associa normalment a models articulats per les autoritats educatives en contextos en què el control governamental és més intens. Els autors McKay i Kember identifiquen els termes *assurance*, *accountability*, *audit* i *assessment* (les anomenades *A's of quality*) com a propis de la rendició de comptes. D'altra banda, la **millora** contínua s'associa a models de menor regulació governamental. En aquest cas, els autors esmentats identifiquen *empowerment*, *enthusiasm*, *expertise* i *excellence* (les *E's of quality*) com a termes propis dels models que tenen com a propòsit la millora contínua.

Com dèiem, la relació entre tots dos propòsits ha generat debat en la literatura especialitzada. Segons Harvey, els debats han girat al voltant de dos eixos principals:

- D'una banda, la compatibilitat o la incompatibilitat dels dos propòsits en els processos d'avaluació conduïts per una mateixa agència. En aquest punt, si bé la pràctica habitual demostra que tots dos propòsits són compatibles, sembla que en les avaluacions en què la rendició de comptes és especialment rellevant, l'objectiu de la millora contínua no acaba d'arribar a les metes desitjades.
- D'altra banda, el debat sobre si té sentit la posada en marxa en paral·lel de processos d'avaluació externa amb diferents propòsits, cosa que tampoc sembla possible. Així doncs, si bé dèiem que en determinats processos d'avaluació el propòsit de la millora quedava minvat, tampoc sembla possible la implantació de processos de rendició de comptes que se solapin amb els elements propis de la millora contínua o que no en contemplin (Middlehurst i Woodhouse, 1995).

1.2.1. Rendició de comptes

La rendició de comptes (*accountability*) es defineix, de manera general, com el requisit, en emprendre una activitat, d'abordar expressament les preocupacions, els requisits o les perspectives d'altres (Harvey).

Segons el mateix Harvey, sovint la rendició de comptes s'ha identificat com el principal propòsit dels processos externs de qualitat. L'accés massiu a l'educació superior i la dura competència a l'hora d'aconseguir fons públics han comportat que en molts països s'incrementin les demandes d'informació que demostrin el valor i que expliqui l'ús de les inversions públiques en educació (Lewis i altres, 2001). En contextos en què, a més, l'autonomia de les institucions d'educació superior s'ha vist incrementada, la necessitat de retre comptes ha comportat la generalització d'aquest enfocament en una majoria de sistemes externs d'avaluació de la qualitat.

Harvey (2002) també apunta en aquesta direcció:

«In countries with considerable traditional or market-based autonomy accountability has been increasingly imposed on higher education. In others, previously more controlled, accountability is the price for more autonomy.»

Més enllà de la necessitat de satisfer les demandes d'informació sobre les inversions de l'estat, altres definicions aporten altres elements propis de la rendició de comptes. En aquest sentit, Cambell i Rozsinyai (2002) descriuen la rendició de comptes com *«The assurance of a unit to its stakeholders that provides education of good quality»*. Els *stakeholders* o grups d'interès als quals es fa referència poden ser el govern, els estudiants, el sector professional i els ocupadors.

Harvey identifica cinc grans funcions de la rendició de comptes:

- Assegurar que la institució o programa dona resposta als interessos dels grups d'interès, com el govern (en nom del contribuent), les professions, els ocupadors i els estudiants.
- Assegurar que els principis i les pràctiques dins de l'educació superior no s'estan erosionant, controlant l'acompliment dels proveïdors públics i privats de l'educació superior.
- Assegurar que la qualitat en la provisió del servei es manté al nivell de l'esperable en funció de la inversió realitzada per la societat.
- Generar informació pública sobre la qualitat de les institucions i els programes. Les demandes d'informació són molt variades, ja que han de donar resposta a grups d'interès com ara els estudiants o futurs estudiants, els governs, els ocupadors, etc.

- Utilitzar l'avaluació de la qualitat com un vehicle per aconseguir el compliment de les polítiques d'un govern, o les preferències d'altres parts interessades com els organismes professionals i els grups de pressió dels ocupadors.

1.2.2. Millora contínua

La millora (*improvement*) és un propòsit present en tots o gairebé tots els processos avaluatius, sovint expressat en termes d'orientació: «avaluació orientada cap a la millora». Segons la definició de Campbell i Rozsnyai (2002), l'orientació cap a la millora d'una avaluació és la que permet descriure les fortaleses i les debilitats de la unitat avaluada per facilitar la millora, amb la possibilitat d'incorporar recomanacions sobre com assolir-la. Així doncs, la detecció de fortaleses i debilitats i l'aportació de propostes d'accions de millora són elements bàsics en el propòsit de la millora contínua.

Per la seva banda, el CHEA (2002) descriu la millora de la qualitat com l'expectativa que una institució estableixi un pla per seguir i millorar la qualitat dels seus programes. Mentrestant, Harvey reforça la importància del concepte de seguiment:

«An important element of improvement, it is argued, is the follow-up after the evaluation to ensure suggested improvements are put in place.»

1.3. Abast

Sobre l'abast de l'avaluació tampoc ens estendrem, ja que el tema es desenvolupa amb més profunditat en una altra assignatura. No obstant això, convé que s'expliqui a què ens referim quan parlem d'abast de l'avaluació externa i quines tipologies d'abast es poden establir. L'abast fa referència a l'objecte de l'avaluació (què s'avalua). En aquest punt també s'estableix sovint una contraposició d'abastos, entre l'avaluació institucional i l'avaluació de programa.

L'**abast de programa** fa referència a l'avaluació externa d'una o diverses titulacions i, per tant, sense oblidar altres aspectes clau en la configuració de la qualitat dels ensenyaments, posa al centre els aspectes disciplinaris i la qualitat del procés d'ensenyament-aprenentatge.

L'**abast institucional**, en canvi, fa referència a l'avaluació de les organitzacions (institucions) encarregades de la impartició o de la provisió dels ensenyaments i pot abastar la globalitat de la institució (una universitat, per exemple) o una de les seves parts (una facultat, una escola, etc.). També és possible incloure dins el paraigua de l'avaluació institucional els processos que es duen a terme

per avaluar serveis i recursos que serveixen de suport al procés d'ensenyament-aprenentatge. Un exemple paradigmàtic d'aquests últims podria ser l'avaluació dels serveis bibliotecaris de les institucions d'educació superior.

1.4. Procediment

En relació amb els procediments de l'avaluació externa (com es porta a terme l'avaluació), ens trobem amb una sèrie d'elements comuns als diferents models d'avaluació externa, així com altres que els diferencien. D'entre els elements comuns podem destacar:

- la participació d'agents interns i externs a la unitat avaluada
- l'ús d'una metodologia coneguda per tots dos agents
- l'emissió de judicis basats en l'evidència
- la difusió dels resultats per mitjà d'informes

De tots els elements comuns en els procediments avaluatius que acabem de citar, l'**emissió de judicis basats en l'evidència** mereix ser desenvolupat breument.

D'una banda, hi ha consens a considerar que qualsevol model d'avaluació ha de promocionar una cultura de l'evidència en les unitats avaluades. Aquesta cultura de l'evidència comporta necessàriament que els sistemes de gestió de les institucions desenvolupin la capacitat de proveir d'informació documentada sobre aquells aspectes que són o poden ser objecte de l'avaluació. La cultura de l'evidència comporta també que la institució recapti aquesta informació documentada o evidència de manera periòdica i regular tenint en compte una sèrie de característiques que determinen la qualitat de l'evidència (Rodríguez, 2013):

- L'evidència ha de ser **rellevant**, de manera que ha de mantenir una relació directa amb l'objecte o qüestió sobre la qual s'ha d'emetre un judici valoratiu.
- L'evidència ha de ser **verificable**, és a dir, ha d'estar documentada.
- L'evidència ha de ser **representativa**, és a dir, significativa de la situació, l'aspecte o el període que s'ha d'avaluar.
- L'evidència ha de ser **acumulativa** i, per tant, ha de permetre la comprovació independent o la triangulació entre diferents fonts.
- L'evidència ha de poder ser **modificable**, és a dir, permetre la reflexió i l'anàlisi necessaris per conduir a la millora.

A més, és d'esperar que tant les afirmacions que es fan en les fases internes d'una avaluació (per exemple, en un informe intern o autoinforme elaborat per la unitat avaluada) com les valoracions realitzades en la fase externa per part dels avaluadors es recolzin en evidències que compleixin amb les característiques abans esmentades i, per tant, s'evitin opinions basades en fets que puguin ser parcials, en impressions o prejudicis subjectius, o en informacions que no puguin ser mostrades o demostrades.

Tornant a les qüestions generals del procediment, si tenim en compte les fases habituals en qualsevol model d'avaluació externa, podem prendre com a referència la proposta de Westerheijden (1996), coneguda com la *quality assessment spiral*: un procés cíclic i circular que trobem a la base de la majoria de models implantats actualment. Rodríguez (2013) ho resumeix de la manera següent:

1) Avaluació interna

S'inicia amb la recollida i la sistematització de la informació referida a la unitat objecte d'avaluació (realitat). Aquesta informació està composta per estadístiques, dades de gestió i indicadors sobre les entrades, els processos i els resultats de l'activitat de la mateixa unitat. L'autoestudi elaborat pel comitè intern d'avaluació integrarà aquesta informació amb les noves observacions, opinions i valoracions generades al mateix procés.

2) Avaluació externa

Un comitè extern d'avaluació (*peer review*) analitza l'autoestudi i fa una visita *in situ* a la unitat avaluada. A partir de les seves observacions i de les informacions, opinions i valoracions recollides durant el contacte amb les diverses audiències entrevistades, emetrà un informe extern. Aquest informe serà sotmès a consideració de la unitat avaluada perquè faci arribar les al·legacions oportunes o les consideracions pertinents.

3) Informe d'avaluació

La síntesi ponderada i comprensiva de l'autoestudi i de l'informe extern dona lloc a l'informe definitiu de la unitat avaluada, que haurà de tenir la difusió i la publicitat adequades i pertinents. L'agent que promou el procés d'avaluació determina la manera en què la comunitat de la institució té accés a aquest informe.

4) Metaavaluació

En tota avaluació, però de manera especial en aquelles que s'orienten cap a la millora de la qualitat, cal una fase d'anàlisi i reflexió sobre el procés d'avaluació. El seu objectiu és validar l'avaluació que s'ha fet i analitzar el context i les condicions en què s'ha de generar el pla de millores que naturalment seguirà la fase avaluativa.

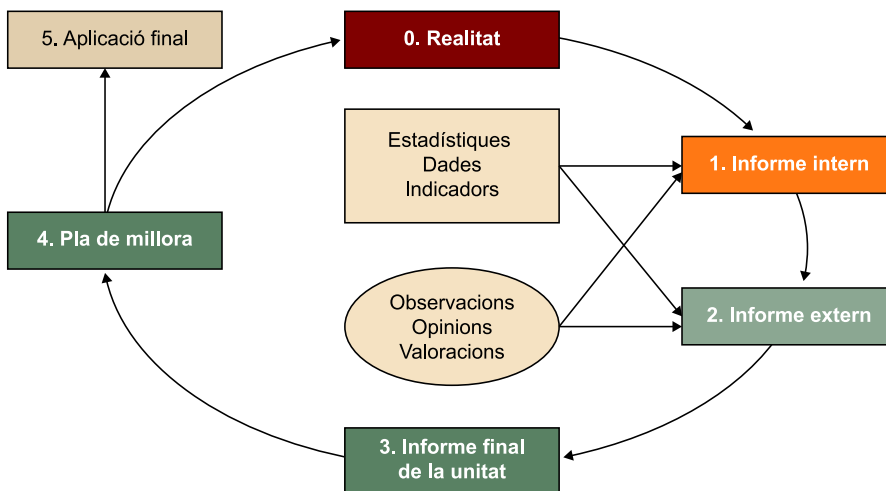
5) Pla de millora

El model d'avaluació ha d'incloure el disseny de les accions que es consideren pertinents per eliminar o minorar les febleses detectades en l'avaluació. L'explicitació dels objectius, les accions i els indicadors dels assoliments, així com la dels responsables de la seva execució, són algunes de les exigències d'un pla de millora.

6) Seguiment i avaluació del pla de millora

Aquesta fase permetrà valorar els canvis de millora de la qualitat aplicats a la unitat avaluada. S'inicia així un nou cicle d'avaluació contínua de la qualitat en aquesta unitat.

Esquema amb les fases pròpies de l'espiral de l'avaluació de la qualitat emprat en les metodologies d'AQU Catalunya.



També hi ha, com dèiem, elements de tipus «procedimental» que poden establir diferències entre els diferents models d'avaluació externa. Es tracta de trets que sovint es presenten com a contraposats i propis d'algun dels models:

- Procediments que posen el focus en la informació quantitativa enfront d'altres que se centren en la informació qualitativa. Té relació amb aquests trets una altra possible confrontació que apareix a la literatura especialitzada: procediments que aborden l'anàlisi d'indicadors davant d'altres centrats en l'avaluació externa (d'experts). No obstant això, cal tenir en compte que l'avaluació d'experts o parells no únicament es basa en informació

qualitativa. Els avaluadors han de posar en context i interpretar informació de totes dues naturaleses (qualitativa i quantitativa).

- Procediments que posen el focus en les entrades/sortides enfront de procediments que estudien els processos.
- Procediments que generen un resultat de tipus binari (sí / no) enfront de procediments que proporcionen un resultat de naturalesa qualitativa.
- Procediments que funcionen amb independència de gestió enfront de procediments que tenen la col·laboració participativa de les institucions avaluades.

Si bé els aspectes de tipus procedimental esmentats es mostren contraposats entre si, l'experiència demostra que és possible incorporar als processos avaluatius elements que inicialment podrien semblar oposats.

A continuació definirem, descriurem i analitzarem els models d'avaluació externa seleccionats. Per a cada un aportarem mencions al marc de referència, els propòsits, l'abast i els procediments que els són més propis.

2. Els models

2.1. Acreditació

Múltiples organitzacions i autors han aportat les seves pròpies definicions sobre l'acreditació al llarg de les darreres dècades (probablement el recurs més complet de definicions sigui l'«Analytic Quality Glossary» d'Harvey: <http://www.qualityresearchinternational.com>).

L'**acreditació** (*accreditation*) com a model d'avaluació externa de programes o institucions de l'educació superior és, segons una de les definicions més bàsiques o senzilles que podem trobar, una avaluació orientada a determinar si una institució (o programa) aconseguix o no un determinat estatus. És clar, l'estatus tindrà implicacions sobre la institució o el programa, ja que li ha de permetre, per exemple, en el cas de les institucions, operar com a centre d'ensenyament que pugui impartir titulacions reconegudes o rebre finançament per part del govern; o, en el cas dels programes, ser implantat, habilitar per a una determinada professió, o ser reconegut com a programa pel qual els estudiants poden rebre una beca, entre d'altres aspectes.

Altres definicions afegeixen elements com la necessitat que qui avalua i, per tant, determina l'abast de l'estatus determinat sigui una organització externa i autoritzada. És el cas, per exemple, de la definició aportada per l'Agència de Qualitat del Regne Unit (QAA): «*A process for verifying or approving a higher education programme, or provider, by an Authorised external organisation*».

Sense moure'ns del Regne Unit, una altra definició, aportada en aquest cas per l'organisme encarregat del finançament de l'educació superior (HEFCE), afegeix altres elements presents en bona part de les definicions existents, la necessitat que l'acreditació s'obtingui mitjançant el compliment d'uns estàndards requerits i, per tant, predefinitos amb anterioritat a l'avaluació:

«Accreditation is any process of approval leading to assurance that a programme meets the standards required by a particular profession, or for statutory or regulatory purposes.»

Un tercer element present en diverses definicions és el caràcter temporal dels efectes de l'acreditació, que confereix una naturalesa cíclica al procés si la institució o el programa volen mantenir l'estatus assolit. Així doncs, per exemple, la definició aportada per l'Associació Europea d'Universitats (EUA, per les sigles en anglès) inclou tots aquests aspectes ja esmentats:

«Accreditation is a formal published statement regarding the quality of an institution or programme, following a cycle of evaluation based on agreed standards.»

Un recorregut per altres definicions ens mostra un marc de referència avaluatiu de resultat binari (compleix / no compleix) i de conseqüències transcendentals per a la institució o el programa avaluat.

El marc de referència de l'acreditació també ve determinat per la naturalesa dels agents acreditadors, les *authorised external organisations* de la definició de la QAA. Per «naturalesa dels agents acreditadors» entenem la seva titularitat pública o privada, el seu àmbit d'actuació central o regional, el seu abast general o, sobre un àmbit de coneixement concret, la seva vinculació professional, etc.

L'acreditació té els seus orígens als Estats Units i ja té un llarg recorregut històric, atès que es va gestar al llarg de la primera meitat del segle XX com a resposta a la necessitat d'ordenar el complex sistema d'educació superior nord-americà. Apareix, per tant, com el primer dels sistemes o models per a l'avaluació de l'educació superior, en un marc en el qual el funcionament d'aquesta educació està poc regulat des del punt de vista administratiu. En aquest context, l'acreditació és el procés pel qual organitzacions de caràcter públic i privat, però en tot cas amb un funcionament independent del govern, actuen com a garante del compliment d'una varietat de propòsits que comporten conseqüències de tipus normatiu (compliment o no compliment amb la normativa), professional (compliment o no compliment amb els requisits establerts per a l'accés a una determinada professió), financer, etc. Al cap i a la fi, les organitzacions d'acreditació reben l'encàrrec de definir els criteris de qualitat i, al mateix temps, de dur a terme el procés que permet determinar si el programa o la institució compleix amb els requisits (aconsegueix o no l'estatus). Veiem, per tant, que en el cas de l'acreditació es constata el pes més elevat de l'enfocament avaluatiu orientat a la rendició de comptes (o, segons alguns autors, al control de qualitat) per sobre de l'enfocament de la millora contínua.

El model nord-americà d'acreditació s'estén per altres contextos regionals, un procés d'expansió que s'accentua a partir de l'última dècada del segle XX i de la primera del XXI. Si bé en general la rendició de comptes es manté com el propòsit principal de l'acreditació allà on s'ha implantat, en diversos contextos cobren protagonisme altres propòsits, com poden ser la distinció segons diferents nivells de qualitat o la identificació de l'excel·lència. Així mateix, mentre que en el context nord-americà les organitzacions acreditadores es caracteritzen per ser associacions no governamentals de tipus regional o sectorial, en altres llocs l'acreditació la porten a terme estaments governamentals o agències creades a iniciativa de l'administració.

El focus de l'avaluació se sol posar en les entrades del procés d'ensenyament-aprenentatge, com els recursos materials, el professorat i la planificació curricular, tot i que també es podria esperar que l'acreditació permetés assegurar que la institució disposés de mecanismes interns que li permetin mantenir nivells

de qualitat satisfactoris. No obstant això, aquesta orientació de l'avaluació externa cap als processos interns és més pròpia, com veurem més endavant, del model d'auditoria.

Els possibles abastos de l'acreditació ja s'han posat de manifest amb anterioritat. Val la pena, de tota manera, identificar les principals característiques de l'acreditació institucional i de l'acreditació de programes:

- L'**acreditació institucional** fa referència al procés d'avaluació d'una institució sencera que, si se supera, permet a la institució continuar operant. Una acreditació institucional superada també comporta assumir que la institució disposa del potencial per continuar formant graduats que compliran amb requisits acadèmics i/o professionals en el futur. És característica per contextos regionals amb un volum rellevant d'institucions d'educació superior del sector privat. En l'acreditació institucional el focus de l'avaluació sol posar-se en aspectes com el govern i l'estratègia de la institució, la gestió de les finances i l'administració, les infraestructures, el professorat i la satisfacció dels grups d'interès.
- L'**acreditació de programes** fa referència al procés d'avaluació d'una titulació concreta. De nou, superar l'avaluació permet al programa renovar l'estatus de reconeixement que té o que vol assolir. Així doncs, per exemple, una acreditació desfavorable no comporta necessàriament la seva desaparició, però sí la pèrdua de les implicacions que comporti l'acreditació en el seu context (accés a finançament, capacitat d'habilitar els graduats per a una determinada professió, reconeixement de crèdits obtinguts en programes de mobilitat d'estudiants, etc.).

L'acreditació de programes sol fer referència a una situació avaluativa en la qual la unitat avaluada (la titulació) ja està en funcionament (avaluació *ex post*). Per a aquelles situacions en què un programa requereix una avaluació inicial per ser implantat (avaluació *ex ante*), o com a mínim per assolir l'estatus o reconeixement desitjat, l'acreditació pren el nom de **validació** (*validation*) o **verificació**.

En l'acreditació de programes, l'avaluació sol centrar-se en aspectes com el currículum o el pla d'estudis, el professorat, els recursos materials i els serveis de suport a l'aprenentatge. En menor mesura, també en l'abast del perfil de sortida i en la qualitat de la inserció laboral dels titulats.

Finalment, farem referència als aspectes de tipus procedimental propis de l'acreditació. Segons Rodríguez (2013), el procés d'acreditació és aquell «pel qual un programa educatiu o institució proveeix informació sobre la seva activitat i els seus èxits a un comitè extern que, de manera independent, avalua

aquesta informació per tal d'emetre un judici públic a partir d'uns estàndards explicitats sobre el valor i la qualitat de la institució o el programa». Efectivament, un procés d'acreditació preveu obligatòriament una sèrie de fases:

- **Avaluació interna o autoavaluació.** En aquesta fase, la unitat avaluada, seguint la metodologia prèviament establerta per l'organisme acreditador, es dona resposta als estàndards de qualitat i es posen a disposició dels avaluadors externs les evidències del compliment dels estàndards. Generalment, ha de demostrar que:
 - ha definit uns objectius clars i apropiats des d'un punt de vista acadèmic,
 - està assolint o bé es troba en condicions d'assolir de manera raonable aquests objectius, i
 - és esperable que aquestes condicions es mantinguin en un futur.
- **Avaluació de parells (*peer review*),** que inclou una visita a la unitat avaluada. En aquesta fase, els avaluadors tenen la tasca principal d'emetre els seus judicis sobre la base de la informació proporcionada en forma d'evidències. Les evidències per a l'acreditació poden ser:
 - documents (normalment inclouen un informe producte de l'autoavaluació),
 - dades i indicadors de rendiment,
 - procediments establerts en el marc del sistema de garantia de qualitat institucional,
 - opinions dels agents i altres informacions recollides en la visita a la unitat avaluada.
- **Decisió per part de l'organisme acreditador,** informada per un informe d'avaluació. L'aprovació de l'informe recau normalment en una instància diferent al comitè d'avaluadors externs. Els criteris de transparència i publicitat de l'organisme acreditador determinen en cada cas la difusió dels informes o els resultats de l'acreditació.

2.2. Auditoria de qualitat

L'auditoria de qualitat (*quality audit*) es pot definir com un procés de comprovació externa (*check*) sobre el compliment dels objectius marcats per la mateixa institució.

La majoria de definicions que fan referència a l'auditoria de qualitat (o simplement auditoria) en el context de l'educació superior focalitzen l'objecte d'avaluació en el compliment dels objectius institucionals (explícits o implícits), però també en altres elements, com les estructures i els sistemes de funcionament o l'eficiència dels seus procediments.

En aquest sentit, podem tenir en compte la definició aportada per Westerheijden (2007): «*Quality audit* is used in the jargon of higher education for an evaluation mechanism that investigates quality management arrangements within higher education institutions»; o la que apunta la INQAAHE (2001): «*Audit is the evaluation or review of procedures, processes and mechanism in an HEI or a part of an HEI (e.g., school of Medicine, school of Business & Management). Not quality itself is subject of review, but procedures and mechanisms to assure the quality and the processes to achieve the mission and goals*».

Pot sorprendre *a priori* la referència al fet que la qualitat de la unitat avaluada no és objecte d'avaluació en un procés d'auditoria de qualitat. La resposta es troba en l'assumpció que un desenvolupament adequat dels procediments d'assegurament de la qualitat permet assolir els efectes o resultats pretesos.

De les definicions aportades es desprèn un altre element clau per explicar l'enfocament de les avaluacions que segueixen el model d'auditoria: el *fitness for purpose*. Rodríguez (2013) apunta que «la qualitat des de la perspectiva de l' *audit* s'identifica amb *fitness for purpose*: la verificació de l'assoliment dels objectius establerts». També la definició aportada per la Southern Cross University (2003) incideix sobre aquest aspecte: «*The audit will assess the extent to which the university is "fit for its purpose" and achieving its missions and objectives*». Aquest és un punt especialment rellevant, ja que segurament estableix una de les diferències principals amb altres models (com, per exemple, amb el de l'acreditació), en els quals el principi del *fitness for purpose* es complementa amb el *fitness of purpose*: en altres paraules, als altres models no únicament es mesura el grau d'assoliment dels objectius establerts internament, sinó que també es pren en consideració la rellevància i pertinència d'aquests objectius en relació amb les necessitats dels grups d'interès.

Cal assenyalar que, en origen, l'auditoria de qualitat com a sistema d'avaluació prové del món de l'empresa i la indústria, i que va ser la International Standard Organisation l'organisme que va desenvolupar en profunditat el sistema. Va ser al Regne Unit (Dill, 2000) on es va començar a aplicar aquest model a l'educació superior, però altres països, especialment del nord d'Europa, van adoptar i van adaptar el model ja en les últimes dècades del segle xx. Si bé l'auditoria existeix actualment en una multiplicitat de contextos regionals ben diferents, inicialment es va implantar en països amb un desenvolupament significatiu de la cultura de la qualitat en les seves institucions d'educació superior. Altres característiques dels sistemes universitaris que han afavorit

L'aplicació de l'auditoria de qualitat són un elevat grau d'homogeneïtat entre institucions d'educació superior del país o unes dimensions del sistema universitari no gaire grans.

També en contextos com el nord-americà (amb forta implantació del model d'acreditació) s'ha adoptat l'auditoria com a mecanisme que millora la capacitat de les institucions per assegurar de manera independent la qualitat dels seus programes.

Si al model de l'acreditació hem vist que el principal propòsit és la rendició de comptes, a l'auditoria aquest propòsit no desapareix, però n'emergeixen d'altres que, en funció del moment i context regional, adquireixen una importància igual o superior.

L'orientació cap a l'enfortiment dels sistemes de garantia de qualitat de les institucions marca una altra diferència substancial amb el model d'acreditació: no es tracta tant de reconèixer l'abast d'uns determinats estàndards com d'assegurar l'assoliment de determinats nivells de qualitat que cobreixin les necessitats dels grups d'interès.

Clarament, el propòsit de la millora contínua es considera consubstancial a l'adopció de sistemes de garantia de qualitat i, per tant, és una orientació fonamental en l'avaluació duta a terme en qualsevol auditoria. També en determinats contextos l'auditoria ha servit per al propòsit de preparar les institucions per superar els futurs processos d'acreditació.

Un altre efecte esperat de la implantació del model d'auditoria és la generació i la generalització de la cultura de la qualitat en les institucions. Com s'apuntava anteriorment, l'auditoria reforça els sistemes de garantia de la qualitat per la via de:

- Fixar els objectius determinats per la institució.
- Avaluar els procediments utilitzats per assegurar la qualitat de les seves activitats.
- Revisar el funcionament i la utilitat del mateix sistema de garantia de la qualitat.

Pel que fa a l'abast, la literatura especialitzada ens indica que l'auditoria de qualitat pren un sentit especial aplicada a l'avaluació d'institucions, si bé no s'exclou la possibilitat d'avaluar aspectes més concrets referits als programes, com podrien ser l'actualització de metodologies de aprenentatge, el desenvolupament de determinades competències, l'impuls de la igualtat d'oportunitats, etc.

La realitat és que s'ha convertit en una pràctica habitual la implantació de sistemes d'auditoria de qualitat centrats a avaluar institucions senceres o bé parts d'una institució (facultats, escoles, etc.).

Pel que fa a procediments, l'auditoria està composta per les fases de l'avaluació ja explicades en aquest document i que podem resumir en una fase interna, una fase externa, un informe de resultats sobre l'avaluació i un establiment d'un pla de millora i el seu seguiment.

En la fase interna, normalment es requerirà a la institució que faciliti tota la documentació relacionada amb la política i els objectius de qualitat, els procediments interns que se'n deriven, la identificació de responsabilitats internes i els indicadors previstos també internament per mesurar el desenvolupament dels processos. Sovint els processos que conformen els sistemes de garantia interna de la qualitat en les institucions venen definits per protocols establerts a escala nacional o internacional, així com per codis de bones pràctiques elaborats per organitzacions externes.

En la fase externa, un equip auditor compost per avaluadors té l'encàrrec d'assegurar-se que la institució disposa de procediments de control de qualitat interns clarament definits i vinculats a una acció efectiva. Ho fa mitjançant la revisió de la documentació aportada, així com per mitjà d'una visita a la institució en la qual recull informació directa dels responsables dels diversos procediments objecte d'avaluació.

Com s'ha comentat, en el cas de l'acreditació la rellevància del resultat binari (acreditat / no acreditat) és principal. En l'auditoria de qualitat també es pot esperar un resultat de tipus binari (que, per exemple, es pot materialitzar en l'obtenció d'una certificació o no certificació de la implantació dels procediments interns). No obstant això, l'orientació del model d'auditoria cap a la millora i l'enfocament del *fitness for purpose* fa que sigui especialment rellevant la informació que l'equip auditor pugui aportar sobre el compliment dels objectius o sobre les debilitats (o no conformitats) detectades. Així mateix, també s'espera un posicionament extern sobre les accions que figuren en el pla de millores que ha de regir les actuacions futures de la institució en matèria de qualitat.

2.3. Avaluació per a la millora

L'avaluació per a la millora o avaluació orientada a la millora de la qualitat és, com a model d'avaluació, un procés que es fonamenta en gran mesura en el component intern de l'avaluació, si bé pot complementar-se amb la fase externa, motiu pel qual l'hem inclòs en aquest material com un model diferenciat dels ja explicats (acreditació i auditoria).

A l'hora d'aportar definicions que ens serveixin per ubicar les característiques del model, hem de tenir en compte que el terme *avaluació* es fa servir per descriure el procés d'examinar i aportar un judici sobre l'adequació o el nivell de qualitat i, al mateix temps, s'utilitza també com un terme genèric per a tots els models: «*"Evaluation" is used here as an umbrella term for all forms of quality monitoring, assessment, audit, enhancement legitimization, endorsement or accreditation*» (Harvey, 2002).

Per això, les definicions sobre l'avaluació per a la millora que trobem en la literatura especialitzada utilitzen el terme *assessment*, o *quality assessment*, si bé aquest també és un terme amb nombrosos significats i interpretacions segons el context.

Així doncs, per exemple, Westerheijden (2007) aporta una definició en què s'observa l'ús indistint d'*assessment* i *evaluation*:

«"Quality assessment" or "evaluation" is used for external quality assurance schemes when focusing on the "measurement"(quantitatively and qualitatively) of quality.»

Per la seva banda, la UNESCO en el seu glossari equipara *assessment* i *review*, i aporta en la definició una mica més de detall:

«Quality Assessment / Quality Review: Indicates the actual process of external evaluation (reviewing, measuring, judging) of the quality of higher education institutions and programmes. It consists of those techniques, mechanisms, and activities that are carried out by an external body in order to evaluate the quality of the higher education processes, practices, programmes, and services.»

Woodhouse (1999) afegeix que, per facilitar la millora o la superació de les debilitats, l'avaluació conclou amb resultats segons una escala predefinida:

«Assessment is an evaluation that results in a grade, whether numeric (e.g. a percentage or a shorter scale of say 1 to 4), literal (e.g. A to F) or descriptive (excellent, good, satisfactory, unsatisfactory). There may or may not be a pass/fail boundary somewhere along the grade spectrum (or it may simply be a two-point scale).»

Una de les principals diferències entre l'avaluació per a la millora i els altres models és, com el seu nom indica, la clara orientació cap a la millora contínua. Per això, més enllà del propòsit genèric, es poden establir una sèrie d'objectius més concrets. En aquest cas, s'aporta un conjunt d'objectius suggerits per Rodríguez (2013) per a l'avaluació de programes:

- Proporcionar informació als responsables de la presa de decisions.
- Establir objectius per al futur i assegurar que les decisions es basen en informació veraç.
- Determinar l'efectivitat del programa i considerar possibles millores.
- Proporcionar dades comparatives amb relació a programes d'identica naturalesa.
- Servir com a fonament per a l'assignació de recursos.
- Seguir els mandats d'algun organisme governamental.

En relació amb l'abast de l'avaluació orientada a la millora de la qualitat, hem vist a la definició de la UNESCO que el model es pot aplicar indistintament a institucions i a programes. No obstant això, es tracta d'un plantejament reduccionista, ja que l'avaluació per a la millora s'ha aplicat, a més, a una gran varietat de serveis, recursos i processos propis dels ensenyaments superiors, entre altres:

- avaluació per a la millora del procés d'ensenyament-aprenentatge (incloses les aproximacions pedagògiques)
- avaluació per a la millora dels serveis de suport a l'aprenentatge (per exemple, serveis bibliotecaris)
- avaluació per a la millora del rendiment del professorat
- avaluació per a la millora dels resultats de la investigació

L'avaluació per a la millora pot centrar-se, o no, tant en la relació *inputs-outputs-outcomes*, com en els processos. Harvey ho ratifica en una de les seves definicions:

«Assessment thus may focus on inputs (such as teaching staff, learning resources) or processes (such as teaching, learning, support services) or outcomes, (such as students academic standards of achievement or professional competence, employment rates, student perception of their learning).»

També queda oberta la qüestió sobre qui té la responsabilitat de definir els criteris d'avaluació. En aquest sentit, hi ha processos d'avaluació per a la millora en els quals els estàndards s'estableixen externament (per exemple, per una agència de qualitat), i processos en els quals els objectius els estableix internament la institució.

Des del punt de vista metodològic, com en els models anteriorment analitzats, l'avaluació per a la millora se serveix d'evidències que inclouen informes d'autoanàlisi, indicadors quantitius, observació directa, opinió dels grups d'interès, etc.

La fase externa d'un procés d'avaluació externa tampoc difereix especialment de les fases externes d'altres models pel que fa a qüestions de tipus procedimental. És habitual que una organització externa nomeni un comitè d'avaluadors al qual se li encarrega la revisió de la informació proporcionada per la institució, la realització d'una visita per contrastar *in situ* la situació real i l'elaboració d'un informe de resultats.

És en el tipus d'informació que conté l'informe d'avaluació externa on trobem algunes diferències amb altres models més orientats a la rendició de comptes. Com s'ha comentat anteriorment, no s'espera que l'informe proporcioni un resultat binari (passa / no passa), sinó que incideixi una sèrie d'aspectes, com:

- validació de l'anàlisi feta en el procés d'avaluació interna
- detecció de fortaleses i bones pràctiques pròpies de la unitat avaluada

- detecció de febleses
- recomanació d'accions de millora per donar resposta a les debilitats
- validació del pla de millores elaborat per la institució

En resum, l'avaluació per a la millora apareix com un model molt més flexible i adaptable a diferents necessitats que els anteriorment analitzats, que sovint s'implanta com un procés voluntari i de conseqüències menys «dures». I, no obstant això, aquestes característiques, juntament amb el protagonisme que s'atorga a la fase interna de l'avaluació, el converteixen sovint en un model idoni per a fomentar la millora de la qualitat institucional i dels programes formatius.

Bibliografia

Campbell, C.; Rozsnyai, C. (2002). *Quality Assurance and the Development of Course Programmes. Papers on Higher Education, Regional University Network on Governance and Management of Higher Education in South East Europe*. Bucarest: UNESCO.

Council For Higher Education Accreditation (2002). «Glossary of Key Terms in Quality Assurance and Accreditation».

Harvey, L. (2004-2017). «Analytic Quality Glossary». *Quality Research International*. <<http://www.qualityresearchinternational.com/glossary>>.

Harvey, L. (2002). «Quality assurance in higher education: some international trends» Higher Education Conference, Oslo, 22-23 de gener. <<http://www.qualityresearchinternational.com/Harvey%20papers/Harvey%202002%20Some%20International%20Trends,%20Oslo.pdf>>.

Lewis, D. R.; Ikeda, T.; Dundar, H. (2001). «On the use of performance indicators in Japan's higher education reform agenda». *Nagoya Journal of Higher Education* (1).

Mckay, J.; Kember, D. (1999). «Quality assurance systems and educational development: part 1 the limitations of quality control». *Quality Assurance in Education* (vol. 7, núm. 1, pàg. 25-29).

Middlehurst, R.; Woodhouse, D. (1995). «Coherent Systems for External Quality Assurance». *Quality in Higher Education* (vol. 1, núm 3).

Rodríguez Espinar, S. (2013). *La evaluación de la calidad en la educación superior*. Madrid: Síntesis («Biblioteca d'Educació», 21).

UNESCO (2006). *External quality assurance: options for higher education managers*. París. <<http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001824/182478e.pdf>>.

Westerheijden, D. F. (1996). «Use of quality assessment in Dutch universities». A: Maassen, P. A. M.; Vught, F. van (eds.). *Inside Academia. New challenges of the academic profession*. Enschede: Center for Higher Education Policy Studies (pàg. 269-289).

Westerheijden, D. F. (2007). «The changing concepts of quality in the assessment of study programmes, teaching and learning». A: Cavalli, A. (ed.). *Quality Assessment for Higher Education*. Londres: Portland Press.

Woodhouse, D. (1999). «Quality and Quality Assurance». *Quality and Internationalisation in Higher Education*. París: OECD-IMHE.

