



UNIVERSITA'
CAMPUS
BIO-MEDICO
DI ROMA

PRESIDIO
DELLA QUALITÀ

Seminario In-Formativo UCBM, 16 maggio 2022

Assicurazione della Qualità della Formazione

Alfredo Squarzoni

Professore Emerito UniGe

Presidente PQA UCBM

Argomenti

1. Necessità e Normalità dell'Assicurazione della Qualità (AQ)
2. *Standards and Guidelines for the Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG)*
3. AQ della formazione (dei Corsi di Studio) secondo il Sistema AVA
4. Compiti dei Gruppi AQD

1. Necessità e Normalità dell'AQ

Qualità

Valore degli obiettivi e dei requisiti (esigenze e aspettative) e grado (livello) di raggiungimento degli obiettivi e di soddisfacimento dei requisiti stabiliti.

'Valore' di obiettivi e requisiti misurato, in primis, in base alla loro **coerenza con i requisiti** (esigenze e aspettative) **delle parti interessate**.

Assicurazione della Qualità

Insieme delle attività o, meglio, dei processi per la definizione degli obiettivi e dei requisiti e per il raggiungimento degli obiettivi e il soddisfacimento dei requisiti stabiliti e, quindi, l'insieme dei processi che devono essere gestiti per 'dare fiducia' che gli obiettivi saranno raggiunti e i requisiti saranno soddisfatti.

Sulla Necessità

L'AQ non è

**né necessaria né sufficiente
ai fini della qualità...**

è però **opportuna** e può essere **utile**,
purché non venga percepita come **burocrazia**.

E' però necessaria, per quanto riguarda la didattica, nel contesto del Processo di Bologna.

Scopo e Obiettivi del Processo di Bologna

**Stabilire l'Area Europea dell'Alta Formazione e
promuovere il Sistema Europeo dell'Alta Formazione in tutto il mondo
attraverso**

**il raggiungimento di 6 obiettivi,
che possono essere integrati come segue:**

- l'adozione di un sistema di titoli di studio facilmente leggibile e **comparabili** (1° obiettivo),
- organizzati in **tre cicli** principali (2° obiettivo),
- con il carico di lavoro degli student misurato in **crediti** (3° obiettivo),
- capaci di **assicurare la loro qualità** (5° obiettivo) in modo credibile,
- allo scopo di prouovere la **mobilità** degli studenti (4° obiettivo) e
- la necessaria **dimensione Europea** dell'Alta Formazione (6° obiettivo).

Condizioni per la comparabilità

- **Durata** (o **carico di lavoro degli studenti** misurato in crediti ECTS) **comparabile.**

- **Competenze** e, quindi, **risultati di apprendimento attesi (*learning outcomes*) comparabili**, coerenti con i *learning outcomes* condivisi a livello internazionale.

Competenza (EQF for LLL): capacità di utilizzare conoscenze e abilità in un contesto di lavoro o di studio.

Risultato di apprendimento: dichiarazione di ciò che uno studente dovrebbe conoscere, capire e / o essere in grado di dimostrare dopo il completamento di un processo di apprendimento.

- **Assicurazione della qualità** (assicurare che ogni sforzo è fatto ai fini del raggiungimento dei risultati di apprendimento attesi da parte degli studenti).

- **Durata o carico di studio comparabile,**
- **Risultati di apprendimento attesi comparabili,**
- **Assicurazione della Qualità,**

sono le condizioni per la comparabilità dei CdS.

Senza considerare che l'AQ è alla base dell'
accreditamento delle Istituzioni e dei CdS
(almeno in Europa).

Sulla Normalità

L'AQ non ci chiede di fare nulla di più di quello che il
buon senso (PDCA)
ci richiederebbe di fare.

Ci chiede solo di farlo in modo
organizzato,
consapevole e responsabile,
documentato.

2) Standards and Guidelines for QA in the EHEA

ESG

Il sistema AVA (*Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento*) richiede che ogni Ateneo si doti di un sistema di AQ dei CdS.

La definizione di un **idoneo sistema di assicurazione interna della qualità della formazione** può poggiare, oggi, sugli **standard e sulle linee guida per l'assicurazione interna della qualità stabiliti nel documento**

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

(http://www.enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG_2015.pdf).

Questo documento è stato preparato dall'*European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA)* in collaborazione con l'*European Students' Union (ESU)*, l'*European Association of Institutions in Higher Education (EURASHE)* e l'*European University Association (EUA)*.

Fu adottato dai Ministri dell'Alta Formazione di 45 Paesi **nella riunione di Bergen (Norway) il 19-20 Maggio 2005** e revisionato nell'incontro di **Yerevan (Armenia) il 14-15 Maggio 2015**.

Gli ESG per l'assicurazione interna della qualità sono stati elaborati per essere adottati dalle istituzioni accademiche dell'Area Europea dell'Alta Formazione e la loro funzione vuol essere di supporto e di indirizzo per tutte le istituzioni di istruzione superiore che vogliono sviluppare un proprio sistema interno di assicurazione della qualità.

Inoltre sono stati formulati in modo da essere applicabili a tutte le istituzioni di istruzione superiore, a prescindere dalla loro struttura e funzionamento, dalle loro dimensioni e dal sistema nazionale in cui sono inserite.

Essi riflettono anche la **dichiarazione contenuta nel Comunicato di Berlino**, in cui si ribadisce «*che, nel pieno rispetto del principio dell'autonomia istituzionale, **la responsabilità di assicurare la qualità dell'istruzione superiore spetta in primo luogo alle singole istituzioni** e ciò costituisce la base per una reale assunzione di responsabilità del sistema accademico nell'ambito del sistema nazionale di assicurazione della qualità*».

E' indubbio che gli ESG abbiano trovato un generalizzato consenso nel contesto europeo.

Infatti, è un dato di fatto che tutte le agenzie europee responsabili o che comunque si occupano della valutazione della qualità e dell'accREDITAMENTO dei corsi di studio universitari si sono subito preoccupate di adeguare i loro standard per la valutazione della qualità agli ESG.

Le norme sono divise in tre parti riguardanti:

- **Parte 1 - Standard e linee guida per l'assicurazione interna della qualità ,**
- **Parte 2 - Standard e linee guida per l'assicurazione esterna della qualità ,**
- **Parte 3 - Standard e linee guida per le agenzie di assicurazione della qualità .**

Tuttavia le tre parti sono intrinsecamente interconnesse e insieme costituiscono la base del quadro europeo dell'AQ.

Di conseguenza, le tre parti dovrebbero essere lette come un tutt'uno.

Gli standard per l'AQ interna, riportati di seguito, **sono 10 e rappresentano gli aspetti chiave che, secondo l'ENQA, caratterizzano la qualità della formazione**, o, in altre parole, i requisiti che devono essere presi in considerazione e soddisfatti per garantire la qualità dei servizi di formazione.

Parte 1: Standard e linee guida per l'assicurazione interna della qualità

1.1 Politiche per l'assicurazione della qualità

Le Istituzioni dovrebbero avere una politica per l'assicurazione della qualità, che sia pubblica e faccia parte della loro strategia di gestione. I portatori di interesse interni dovrebbero sviluppare ed attuare tale politica per mezzo di strutture e processi appropriati, anche coinvolgendo i portatori di interesse esterni.

1.2 Progettazione ed approvazione dei corsi di studio

Le Istituzioni dovrebbero avere dei processi di progettazione ed approvazione dei propri corsi di studio. Tali corsi dovrebbero essere progettati in modo tale da raggiungere gli obiettivi stabiliti, ivi inclusi i risultati di apprendimento previsti. Il titolo conferito al termine del corso deve essere specificato e comunicato chiaramente, facendo riferimento al corrispondente livello del quadro nazionale dei titoli di istruzione superiore e, conseguentemente, al Quadro dei Titoli dello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore.

1.3 Apprendimento, insegnamento e verifica del profitto incentrati sullo studente

Le Istituzioni dovrebbero garantire che i corsi di studio siano erogati in modo da incoraggiare gli studenti ad assumere un ruolo attivo nello sviluppo del processo di apprendimento e che la verifica del profitto degli studenti rifletta tale approccio.

1.4 Ammissione degli studenti, progressione, riconoscimento e certificazione

Le Istituzioni dovrebbero applicare in modo uniforme regolamenti predefiniti e resi pubblici per tutte le fasi del “ciclo di vita” dello studente, ovvero ammissione, progressione della carriera, riconoscimento e certificazione.

1.5 Corpo docente

Le Istituzioni dovrebbero accertare la competenza dei propri docenti. Dovrebbero adottare processi equi e trasparenti per il reclutamento e l'aggiornamento del corpo docente.

1.6 Risorse didattiche e sostegno agli studenti

Le Istituzioni dovrebbero finanziare opportunamente le attività di apprendimento e di insegnamento, nonché garantire un'adeguata disponibilità di risorse didattiche e di supporto agli studenti.

1.7 Gestione delle informazioni

Le Istituzioni dovrebbero garantire la raccolta, l'analisi e l'uso delle informazioni rilevanti ai fini di una gestione efficace dei loro corsi di studio e delle altre attività formative.

1.8 Pubblicità delle informazioni

Le Istituzioni dovrebbero pubblicare informazioni chiare, accurate, obiettive, aggiornate e facilmente accessibili sulle proprie attività, compresi i corsi di studio.

1.9 Monitoraggio continuo e revisione periodica dei corsi di studio

Le Istituzioni dovrebbero monitorare e rivedere periodicamente i propri corsi di studio per garantire che conseguano gli obiettivi stabiliti e rispondano alle esigenze degli studenti e della società. Tali revisioni dovrebbero condurre ad un continuo miglioramento dei corsi. Qualsiasi azione pianificata o intrapresa a seguito della revisione dovrebbe essere comunicata a tutti gli interessati.

1.10 Assicurazione esterna ciclica della qualità

Le Istituzioni dovrebbero essere ciclicamente sottoposte all'assicurazione esterna della qualità, in linea con gli ESG.

Il documento ESG associa quindi ad ogni standard le **linee guida**.

Queste spiegano l'importanza degli standard e forniscono informazioni per aiutare Istituti di Istruzione Superiore, Agenzie e Governi per implementare gli standard nel loro contesto.

Le linee guida non fanno parte degli standard, tuttavia devono essere sempre prese in considerazione insieme a questi.

È comunque importante ribadire che lo scopo di standard e linee guida è fornire una fonte di assistenza e orientamento agli Istituti nello sviluppo di un proprio sistema di AQ, nonché di contribuire alla formazione di un quadro comune di riferimento, utilizzabile dalle Istituzioni.

Non c'è alcuna intenzione di dettare pratiche né di pretendere che standard e linee guida siano interpretati come prescrittivi o immutabili.

Conseguentemente, non c'è da sorprendersi se gli standard definiti delle diverse Agenzie - che costituiscono un importante riferimento per la definizione dei sistemi di AQ interna, oltreché per la valutazione, interna ed esterna, della qualità dei CdS – non coincidono con quelli proposti dalle ESG: **la coerenza deve essere nella sostanza, non nella forma.**

3. AQ della formazione (dei Corsi di Studio) secondo il sistema AVA

Come già affermato, il sistema AVA richiede che ogni Ateneo si doti di un sistema di AQ dei CdS.

Tuttavia, né il Documento AVA, né il documento *Accreditamento Periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio Universitari - Linee Guida* (Linee Guida AVA 2.0), che lo aggiorna e sostituisce, propongono un **'modello' di AQ**, e cioè non definiscono:

- né gli obiettivi da raggiungere (e ci mancherebbe!);
- né le azioni o, meglio, i 'processi' che dovrebbero essere gestiti da ogni CdS per raggiungere i propri obiettivi e, quindi, per assicurare la propria qualità (almeno, non li definiscono 'direttamente');
- né, tantomeno, le modalità di verifica del loro effettivo raggiungimento.

Obiettivo dell'ANVUR, secondo le modalità ad essa attribuite dalla normativa vigente, è infatti quello di contribuire ad un adeguato sviluppo dei sistemi di AQ degli Atenei italiani, non certo quello di sostituirsi agli Atenei nella definizione del loro sistema di AQ: **gli Atenei devono essere liberi di definire il proprio sistema di AQ dei CdS e di fissare obiettivi e metodi per raggiungerli e monitorarli in modo autonomo.**

In realtà, i processi per una gestione 'in qualità' dei CdS sono 'suggeriti' dagli stessi quadri della **Sezione Qualità della Scheda Unica Annuale del Corso di Studio (SUA-CdS)**, consultabile in rete, in cui ogni CdS raccoglie le informazioni sulle proprie attività, da usare per la comunicazione con i portatori di interessi e per tutte le attività di Autovalutazione, Riesame e Valutazione esterna.

Standard per l'AQ

Come noto, le informazioni per l'AQ da documentare nella Sezione Qualità della SUA-CdS sono suddivise in quattro sezioni:

A - Obiettivi formativi

B - Esperienza dello studente

C - Risultati della formazione

D - Organizzazione e gestione della qualità

A ciascuna di queste sezioni è possibile associare uno **'standard'**, nel senso inteso dagli ESG.

Sulla base di quanto richiesto dalla SUA-CdS, i quattro standard possono essere definiti come di seguito riportato.

A - Obiettivi formativi

Il Corso di Studio deve stabilire sbocchi professionali e occupazionali coerenti con la missione della struttura di appartenenza e con la domanda di formazione espressa dal mondo del lavoro di riferimento.

Inoltre, il Corso di Studio deve stabilire obiettivi formativi specifici e risultati di apprendimenti attesi negli studenti alla fine del percorso formativo coerenti con gli obiettivi formativi qualificanti della/e classe/i di appartenenza e con gli sbocchi professionali e occupazionali stabiliti.

B - L'esperienza dello studente

Il CdS deve mettere a disposizione degli studenti un ambiente di apprendimento (percorso formativo, risorse di docenza e di infrastrutture, servizi) che permetta loro di raggiungere gli obiettivi di apprendimento stabiliti e stabilire metodi di accertamento che permettano di valutare il grado di apprendimento degli studenti in modo credibile.

Il CdS deve inoltre monitorare l'adeguatezza e l'efficacia dell'ambiente di apprendimento percepite dagli studenti.

C - Risultati della formazione

Il Corso di Studio deve monitorare i dati di ingresso, di percorso e di uscita degli studenti e gli esiti lavorativi dei laureati, al fine di verificare l'adeguatezza e l'efficacia del servizio di formazione offerto.

D - Organizzazione del Corso di Studio e della AQ

L'Ateneo e il Corso di Studio devono adottare un'efficace organizzazione e stabilire adeguate responsabilità dell'assicurazione della qualità. Inoltre, il Corso di Studio deve riesaminare periodicamente il servizio di formazione offerto.

Questi 4 standard possono essere interpretati come gli '**standard AVA**' per l'AiQ dei CdS universitari.

Processi dell'AQ

I **processi dell'AQ suggeriti dalla SUA-CdS** coincidono, di fatto, con i processi che è necessario gestire per produrre la documentazione richiesta dalla SUA-CdS.

Quadri della SUA-CdS	Processi dell'AQ
Sezione A - Obiettivi della formazione	
<p>Quadro A1.a - Consultazione con le organizzazioni rappresentative - a livello nazionale e internazionale - della produzione di beni e servizi, delle professioni (Istituzione del corso)</p> <p>Quadro A1.b - Consultazione con le organizzazioni rappresentative - a livello nazionale e internazionale - della produzione di beni e servizi, delle professioni (Consultazioni successive)</p>	<p>A1 - Consultazione del mondo del lavoro</p>
<p>Quadro A2.a - Profilo professionale e sbocchi occupazionali e professionali previsti per i laureati</p> <p>Quadro A2.b - Il corso prepara alla professione di (Codifiche ISTAT)</p>	<p>A2 - Definizione del profilo professionale e degli sbocchi professionali e occupazionali</p>

<p>Quadro A3.a - Conoscenze richieste per l'accesso</p> <p>Quadro A3.b - Modalità di ammissione</p>	<p>A3 - Definizione dei requisiti di ammissione</p>
<p>Quadro A4.a - Obiettivi formativi specifici del Corso e descrizione del percorso formativo</p>	<p>A4a - Definizione degli obiettivi formativi specifici del Corso</p>
<p>Quadro A4.b.1 - Conoscenza e comprensione, e Capacità di applicare conoscenza e comprensione: Sintesi</p> <p>Quadro A4.b.2 - Conoscenza e comprensione, e Capacità di applicare conoscenza e comprensione: Dettaglio</p> <p>Quadro A4.c - Autonomia di giudizio Abilità comunicative Capacità di apprendimento</p>	<p>A4b-A4c - Definizione dei risultati di apprendimento attesi</p>
<p>Quadro A5.a - Caratteristiche della prova finale</p> <p>Quadro A5.b - Modalità di svolgimento della prova finale</p>	<p>A5 - Definizione delle caratteristiche e delle modalità di svolgimento della prova finale</p>

Sezione B - Esperienza dello studente

Quadro B1 - Descrizione del percorso di formazione (Regolamento didattico del corso)

B1 - Progettazione del percorso formativo

Quadro B2.a - Calendario del corso di studio e orario delle attività formative

Quadro B2.b - Calendario degli esami di profitto

Quadro B2.c - Calendario sessioni della Prova finale

B2 - Pianificazione dello svolgimento del percorso formativo

Quadro B3 - Docenti titolari di insegnamento

B3 - Individuazione e messa a disposizione del personale docente

Quadro B4 - Aule

Quadro B4 - Laboratori e Aule informatiche

Quadro B4 - Sale Studio

Quadro B4 - Biblioteche

B4 - Individuazione e messa a disposizione delle infrastrutture

Quadro B5 - Orientamento in ingresso

Quadro B5 - Orientamento e tutorato in itinere

Quadro B5 - Assistenza per lo svolgimento di periodi di formazione all'esterno (tirocini e stage)

Quadro B5 - Assistenza e accordi per la mobilità internazionale degli studenti

Quadro B5 - Accompagnamento al lavoro

Quadro B5 - Eventuali altre iniziative

Quadro B6 - Opinioni studenti

Quadro B7 - Opinioni dei laureati

B5 - Organizzazione e gestione dei servizi di contesto

B6 - Monitoraggio delle opinioni degli studenti

B7 - Monitoraggio delle opinioni dei laureati

Sezione C - Risultati della formazione

Quadro C1 - Dati di ingresso, di percorso e di uscita

C1 - Monitoraggio dei dati di ingresso, di percorso e di uscita

Quadro C2 - Efficacia esterna

C2 - Monitoraggio della collocazione nel mondo del lavoro e della prosecuzione degli studi in altri CdS dei laureati

Quadro C3 - Opinioni enti e imprese con accordi stage/tirocinio curriculare o extracurriculare

C3 - Monitoraggio delle opinioni del mondo del lavoro

Sezione D - Organizzazione e gestione della qualità

Quadro D₁ - Struttura organizzativa e responsabilità a livello di Ateneo

D₁ - Definizione dell'organizzazione e delle responsabilità dell'AQ a livello di Ateneo

Quadro D₂ - Organizzazione e responsabilità dell'AQ a livello del Corso di Studio

D₂ - Definizione dell'organizzazione e delle responsabilità dell'AQ a livello del Corso di Studio

Quadro D₃ - Programmazione dei lavori e scadenze di attuazione delle iniziative

D₃ - Programmazione dei lavori e delle scadenze di attuazione delle iniziative

Quadro D₄ - Riesame annuale

D₄ - Riesame annuale

Come 'gestire' (e documentare) questi processi è invece lasciato integralmente all'autonomia dei singoli Atenei.

Ogni Ateneo, quindi, dovrebbe definire le proprie **Linee Guida**, a partire dai propri obiettivi e dalle proprie politiche, per orientare e indirizzare i CdS nella gestione (e documentazione) delle loro attività e dei loro risultati.

Tabella di corrispondenza Standard ENQA – Standard (e processi) AVA

Standard ENQA	Standard (e Processi) AVA
1.1 Politiche per l'assicurazione della qualità	Sezione D (D1, D2, D3)
1.2 Progettazione ed approvazione dei CdS	Sezione A (A1, A2, A4, A5) Sezione B (B1, B2)
1.3 Apprendimento, insegnamento e verifica del profitto incentrati sullo studente	(Sezione B (B1))
1.4 Ammissione degli studenti, progressione, riconoscimento e certificazione	(Sezione A (A3) Sezione B (B1))
1.5 Corpo docente	Sezione B (B3)
1.6 Risorse didattiche e sostegno degli studenti	Sezione B (B4, B5)
1.7 Gestione delle informazioni	Sezione B (B6, B7) Sezione C
1.8 Pubblicità delle informazioni	(SUA-CdS)
1.9 Monitoraggio continuo e revisione periodica dei CdS	Sezione D (D4)
1.10 Assicurazione esterna ciclica della qualità	(Valutazione esterna delle CEV)

Si può pertanto affermare che il sistema di AiQ 'suggerito' dall'ANVUR attraverso la SUA-CdS è coerente con gli standard europei per l'AiQ e con i sistemi di AiQ adottati a livello europeo.

4. Compiti dei Gruppi AQD

Attività e Scadenze Gruppi AQD

Scadenze	Attività
Gennaio	
Febbraio	
Marzo	<ul style="list-style-type: none"> • Analisi e rendicontazione risultati questionari insegnamenti I semestre a livello CdS • Analisi, gestione e rendicontazione risultati questionari insegnamenti I semestre relativi ai singoli insegnamenti
Aprile	<ul style="list-style-type: none"> • Bozza SUA-CdS 1^a parte
Maggio	<ul style="list-style-type: none"> • SUA-CdS 1^a parte
Giugno	<ul style="list-style-type: none"> • Bozza SUA-CdS 2^a parte • Analisi, gestione e rendicontazione risultati questionari tirocini • Analisi, gestione e rendicontazione risultati questionari per la rilevazione delle opinioni degli studenti sui periodi di mobilità internazionale • Analisi e rendicontazione segnalazioni e reclami
Luglio	<ul style="list-style-type: none"> • SUA-CdS 2^a parte • Compilazione schede insegnamenti I e II semestre
Agosto	
Settembre	<ul style="list-style-type: none"> • Analisi, gestione e rendicontazione risultati questionari AlmaLaurea
Ottobre	<ul style="list-style-type: none"> • Analisi e rendicontazione risultati questionari insegnamenti II semestre a livello CdS • Analisi, gestione e rendicontazione risultati questionari insegnamenti II semestre relativi ai singoli insegnamenti
Novembre	<ul style="list-style-type: none"> • Bozza SMA • Analisi, gestione e rendicontazione risultati questionari Vita Universitaria aggregati a livello CdS
Dicembre	<ul style="list-style-type: none"> • SMA

Attività	Linee Guida
SUA-CdS	Linee Guida per l'Assicurazione della Qualità dei Corsi di Studio universitari in coerenza con l'approccio AVA (LG AQ CdS) Linee Guida per la progettazione dei CdS
Questionari	Linee Guida per la gestione dei questionari compilati dagli studenti e la pubblicizzazione e utilizzazione dei relativi risultati (LG questionari)
Schede insegnamenti	Linee Guida per la compilazione delle schede insegnamento
Segnalazioni e Reclami	Linee Guida per la gestione delle segnalazioni e dei reclami relativi al processo formativo dei CdS
SMA	Linee Guida per il monitoraggio annuale e il riesame ciclico



The End