

## SEMINARIO NAZIONALE

### *Assicurazione della qualità e accreditamento: implementazione a livello nazionale (AVA) dell'approccio europeo (ESG)*

Roma, Università di Roma Tre, 5-6 maggio 2015

## SEMINARIO NAZIONALE

*Assicurazione della qualità e accreditamento:  
implementazione a livello nazionale (AVA) dell'approccio  
europeo (ESG)*

Roma, Università di Roma Tre, 5-6 maggio 2015

Titolo presentazione: L'assicurazione esterna della qualità  
ed il sistema AVA

Relatore: Massimo Castagnaro

✓ **ESG**  
(da approvare  
definitivamente  
nel maggio  
2015)

✓ **DPR 1 febbraio  
2010, n. 76**

✓ **Legge 30 dicembre  
2010, n. 240**

✓ **D. Lgs 27 gennaio  
2012, n. 19**



✓ **DPR 1 febbraio  
2010, n. 76**

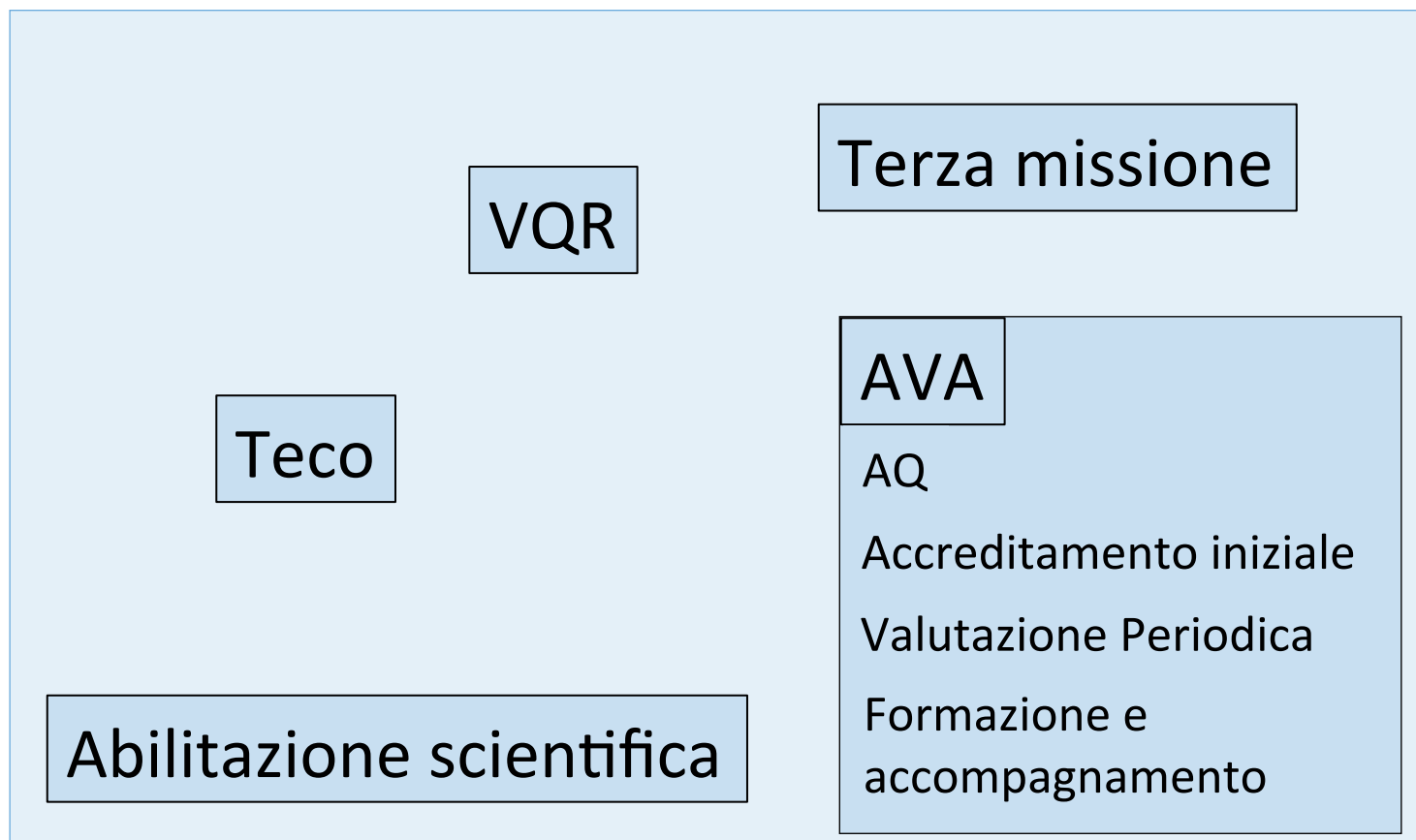
- L'ANVUR definisce **criteri e metodologie per la valutazione**, in base a parametri oggettivi e certificabili, delle strutture delle università e degli enti di ricerca, e dei corsi di studio universitari
- L'ANVUR esercita funzioni di **indirizzo delle attività di valutazione demandate ai nuclei di valutazione interna** degli atenei e degli enti di ricerca
- predispone, in collaborazione con i nuclei di valutazione interna, **procedure uniformi per la rilevazione della valutazione dei corsi da parte degli studenti**, fissa i requisiti minimi cui le Università si attengono per le procedure di valutazione dell'efficacia della didattica e dell'efficienza dei servizi effettuate dagli studenti

✓ **Legge 30 dicembre  
2010, n. 240**

- Attribuzione al **nucleo di valutazione** della **funzione di verifica della qualità e dell'efficacia dell'offerta didattica**, .... nonché della **funzione di verifica dell'attività di ricerca svolta dai dipartimenti**
- istituzione in **ciascun dipartimento**, ovvero in **ciascuna delle strutture di cui alle lettere c) ovvero e)**, senza maggiori oneri a carico della finanza pubblica, di una **commissione paritetica docenti-studenti**, competente a svolgere attività di monitoraggio dell'offerta formativa e della qualità della didattica
- introduzione di un **sistema di accreditamento delle sedi e dei corsi di studio universitari** .... fondato sull'utilizzazione di **specifici indicatori definiti ex ante dall'ANVUR**

✓ **Legge 30 dicembre  
2010, n. 240**

- introduzione di un **sistema di valutazione periodica** basato su criteri e indicatori stabiliti ex ante, **da parte dell'ANVUR**, dell'**efficienza** e dei **risultati** conseguiti nell'ambito **della didattica e della ricerca dalle singole università e dalle loro articolazioni interne**
- potenziamento del **sistema di autovalutazione della qualità e dell'efficacia delle proprie attività** da parte delle università
- ✓ definizione del **sistema di valutazione e di assicurazione della qualità degli atenei** in coerenza con quanto concordato a livello europeo, in particolare secondo **le linee guida** adottate dai Ministri dell'istruzione superiore dei Paesi aderenti all'Area europea dell'istruzione superiore



✓ **ESG**

1. Gli ESG sono focalizzati sull'assicurazione della qualità dell'apprendimento e dell'insegnamento nell'istruzione superiore, inclusi i contesti di apprendimento e gli opportuni collegamenti con la ricerca e l'innovazione
2. Inoltre le Istituzioni hanno politiche e processi atti a garantire ed a migliorare la qualità delle altre attività di loro competenza, quali ricerca e governance.



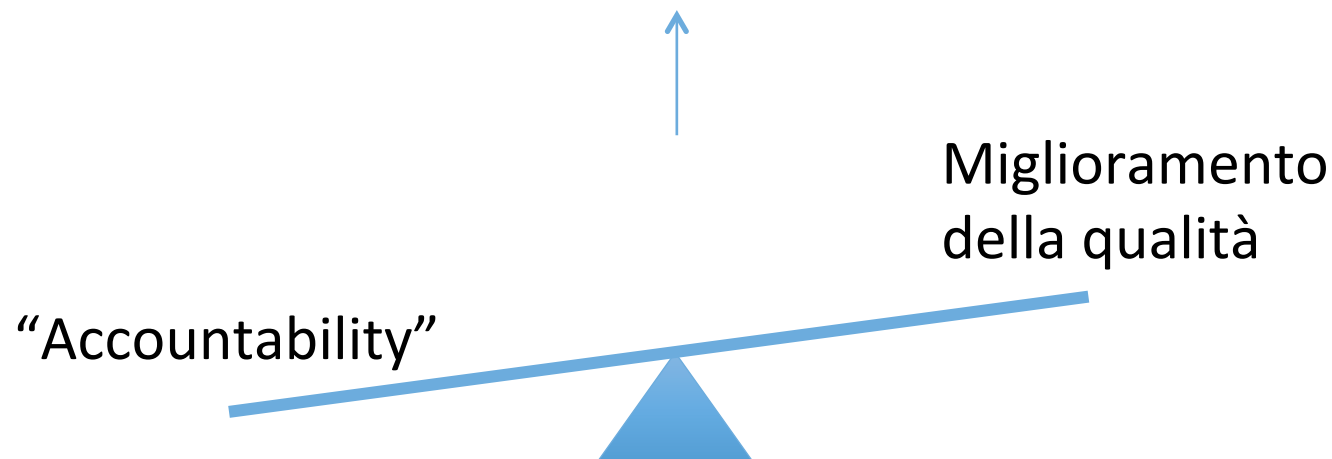
## Cultura della qualità

“Accountability”

Miglioramento  
della qualità



Cultura dell'adeguamento  
e dell'adempimento





Cultura dell'inutilità burocratica

“Accountability”

Miglioramento  
della qualità

**Fase autorizzativa**

**Valutazione risultati  
applicazione AQ**

**Accreditamento**

**Valutazione  
risultati (ex-post)**

Essi (gli uomini)..... sognano sistemi  
talmente perfetti che più nessuno  
avrebbe bisogno di essere buono (T.S.  
Eliot)

**Autovalutazione**

## ✓ ESG – Standard e linee guida per l'AEQ

### 1. Considerazione della AIQ

**Standard:** L'AEQ dovrebbe esaminare in primo luogo l'efficacia dei processi di AIQ descritti nella parte 1 degli ESG

**Linee guida:**

L'AEQ dell'istruzione superiore è basata sulla **responsabilità delle Istituzioni per la qualità dei loro corsi di studio e degli altri servizi educativi offerti**. Pertanto, è importante che l'assicurazione esterna della qualità **riconosca e sostenga la responsabilità istituzionale** nei confronti dell'assicurazione della qualità....

Requisito	Indicatore	Punti di attenzione	Responsabilità
AQ1	AQ1A-AQ1E	18	Istituzione
AQ2	-	2	Istituzione
AQ3	-	2	Istituzione
AQ4		4	Istituzione
AQ6	AQ6A-C	12	Istituzione
AQ7	-	3	Istituzione
Totale punti di attenzione Istituzione		41	
AQ5	AQ5A-E	16	Corso di studio
Totale punti di attenzione CdS		30	

## ✓ ESG – Standard e linee guida per l'AEQ

### 2. Progettazione di metodologie adatte allo scopo

**Standard:** l'AEQ dovrebbe essere specificamente definita e progettata soprattutto al fine di garantire la sua idoneità al conseguimento degli obiettivi che sono stati fissati, nel rispetto dei regolamenti vigenti. I vari portatori di interesse dovrebbero essere coinvolti nella sua progettazione e continuo miglioramento.

Organi di governo dell'Ateneo

**Presidio della qualità**

**Struttura didattica**

**Dipartimento**

**AQ e qualità**

**AQ e qualità**

**NdV**

**CP**

**Erasmus della didattica** higher Education  
Experience on reform, networks and good  
practice in Italy (CHEER)"

**della Ricerca**

sistema Universitario e della Ricerca **ANVUR** National Agency for the Evaluation of  
Universities and Research Institutes



## ✓ **AVA e AEQ**

**AQ1** – L'Ateneo stabilisce dichiara ed effettivamente persegue adeguate politiche volte a realizzare la propria visione della qualità della formazione **(5 indicatori)**

### **AQ1A –**

- Formulazione chiara ed esplicita di obiettivi concreti
- Risorse adeguate agli obiettivi dichiarati
- Pubblicità dei risultati
- Monitoraggio dell'attuazione della AIQ

### **AQ1B –**

- Verifica delle modalità di progettazione, realizzazione, verifica degli apprendimenti e monitoraggio dell'attività didattica

## ✓ **AVA e AEQ**

**AQ1** – L'Ateneo stabilisce dichiara ed effettivamente persegue adeguate politiche volte a realizzare la propria visione della qualità della formazione **(5 indicatori)**

### **AQ1C –**

- Progettazione dei CdS per studenti con difficoltà alla frequenza

### **AQ1D –**

- Verifica delle risorse per la docenza (quantità e qualità) e organizzative

### **AQ1E –**

- Regolarità dei processi di autovalutazione dei processi e dei risultati nei CdS

## ✓ **AVA e AEQ**

**AQ2** – L'Ateneo sa in che misura le proprie politiche sono effettivamente realizzate dai CdS (attività di monitoraggio “periferico” del Presidio)

**AQ3** – L'Ateneo chiede ai CdS di praticare il miglioramento continuo della qualità (interventi di miglioramento sui risultati che presentano criticità)

**AQ4** – Effettiva organizzazione della AIQ dell'Ateneo (chiara responsabilità degli attori coinvolti, attività di interazione di Presidio, CPDS e NdV)

**AQ6** – Strategia e obiettivi della ricerca, monitoraggio dell'attuazione delle politiche dell'Istituzione, interventi di miglioramento dei risultati.

**AQ7** – Carico didattico adeguato e sostenibile

## ✓ ESG – Standard e linee guida per l'AEQ

### 2. Progettazione di metodologie adatte allo scopo

L'AEQ dovrebbe essere specificamente definita e progettata soprattutto al fine di garantire la sua idoneità al conseguimento degli obiettivi che sono stati fissati, nel rispetto dei regolamenti vigenti. I vari portatori di interesse dovrebbero essere coinvolti nella sua progettazione e continuo miglioramento.

#### Linee guida:

Per garantirne l'efficacia e l'obiettività è vitale che l'AEQ abbia obiettivi chiari e concordati con i portatori di interesse.

Gli obiettivi e l'attuazione dei processi:

- prenderanno in considerazione il **lavoro necessario** ed i **costi a carico delle Istituzioni**;
- terranno conto **dell'esigenza di aiutare le Istituzioni a migliorare la loro qualità**;
- permetteranno alle Istituzioni di **dimostrare tale miglioramento**;
- si tradurranno in **chiare informazioni sui risultati ed il follow-up atteso**.

Il sistema di AEQ potrebbe operare in maniera più flessibile se le Istituzioni fossero in grado di dimostrare l'efficacia della propria assicurazione interna della qualità.

## ✓ Visite in loco – Documentazione richiesta alle istituzioni visitate

- SUA-CdS
- Riesami annuali e ciclici
- Relazione dei NdV
- Relazione CPDS
- SUA-RD (parte di AQ)
- Documenti di programmazione strategica dell'Istituzione

Documento	AVA	Pre-AVA
SUA-CdS	✓	(RAD, OFF, Manifesto degli studi)
Riesami	✓	No
Rel. NdV	✓	Si
Rel. CPDS	✓	No
Doc. Programmazione	✓	???
SUA-RD	✓	No

## ✓ ESG – Standard e linee guida per l'AEQ

### 3. Attuazione dei processi

I processi di AEQ dovrebbero essere affidabili, utili, predefiniti, attuati uniformemente e resi noti al pubblico. Essi comprendono:

- una **autovalutazione** o suo equivalente;
- una valutazione esterna, di solito comprendente una visita in loco;
- un rapporto di valutazione esterna;
- un follow up adeguato

## ✓ **ESG – Standard e linee guida per l'AEQ**

### **3. Attuazione dei processi**

#### **Linee guida:**

Una **conduzione professionale, coerente e trasparente** delle attività di AEQ ne garantisce l'accettazione e l'impatto.

Secondo l'impostazione del sistema di AEQ, l'istituzione fornisce gli elementi di base per la valutazione esterna **tramite l'autovalutazione o raccogliendo altri materiali utili**.

Di solito, la documentazione scritta è integrata da colloqui con i portatori di interesse nel corso di una visita in loco.

Le risultanze della valutazione sono riassunte in un rapporto (cfr. lo Standard 2.5) redatto da un gruppo di esperti esterni (cfr. lo Standard 2.4).

L'AEQ non si conclude con il rapporto degli esperti. Il rapporto offre un chiaro orientamento per il futuro dell'istituzione e le agenzie predispongono un processo coerente di follow-up per considerare le azioni da essa intraprese. La natura del follow-up dipenderà dalla progettazione dell'AEQ.



## ✓ ESG – Standard e linee guida per l'AEQ

### 4. Revisione da parte di esperti del settore

La AEQ dovrebbe essere svolta da gruppi di esperti esterni, comprendente uno o più studenti.

#### Linee guida

Elemento essenziale dell'AEQ è la vasta gamma di competenze messa a disposizione da esperti appartenenti alle varie tipologie di portatori di interesse, i quali contribuiscono al lavoro dell'agenzia con input derivanti da varie prospettive, comprese quelle delle Istituzioni, dei docenti, degli studenti e dei **datori di lavoro o professionisti di settore**.

Per garantire il valore e la coerenza del lavoro degli esperti, essi:

- **sono selezionati con cura;**
- hanno **adeguate competenze** e sono in grado di svolgere il compito richiesto;
- sono supportati da una **specifico formazione**.

L'agenzia garantisce l'indipendenza degli esperti attraverso un meccanismo di **esclusione dei conflitti di interesse**.

Nell'AEQ è anche auspicabile il **coinvolgimento di esperti internazionali**, per esempio come membri della commissione di valutazione, in quanto tale partecipazione aggiunge una ulteriore dimensione allo sviluppo ed all'attuazione dei processi.

## ✓ ESG – Standard e linee guida per l'AEQ

### Le Commissioni di Esperti della Valutazione (CEV) e le visite in loco

#### A. Tipologia

1. Esperti di sistema (AQ Istituzionale e gestione generale)
2. Esperti disciplinari (Corsi di studio)
3. Esperti per Corsi erogati a distanza (esperti telematici)
4. Studenti
5. Esperti di terza missione

## ✓ **ESG – Standard e linee guida per l'AEQ**

### **5. Criteri per la formulazione degli esiti**

Qualsiasi risultato o giudizio scaturito dalla AEQ dovrebbe essere basato su criteri espliciti e pubblici, applicati in modo uniforme, indipendentemente dal fatto che il processo produca o meno una decisione formale.

#### **Linee guida:**

L'AEQ, ed in particolare i suoi risultati, hanno **un impatto significativo** sulle Istituzioni e sui corsi di studio che sono stati esaminati e valutati.

Per una maggiore equità e affidabilità del processo, i risultati dell'AEQ devono essere fondati su criteri predefiniti e resi pubblici, applicati in modo uniforme e basati su dati concreti.

In base al sistema di AEQ adottato, i risultati possono assumere forme diverse, per esempio **raccomandazioni, giudizi o decisioni formali**.

## ✓ ESG – Standard e linee guida per l'AEQ

### 6. Stesura dei rapporti

I rapporti completi degli esperti destinati alla pubblicazione dovrebbero essere redatti in uno stile chiaro e di facile lettura sia **per la comunità accademica che per i partner esterni ed altro soggetti interessati**. Se l'agenzia assume una qualsiasi decisione formale basata su tali rapporti, la decisione deve essere resa pubblica assieme ad essi.

## ✓ **ESG – Standard e linee guida per l'AEQ**

### **6. Stesura dei rapporti**

#### **Linee guida:**

Il rapporto redatto dagli esperti costituisce la base dell'azione di follow-up che l'istituzione svolge dopo la valutazione esterna, ed offre alla società informazioni sulle attività di tale istituzione. Per poter essere usato come base delle azioni da intraprendere, il rapporto deve essere chiaro e conciso, sia nella struttura che nel linguaggio, ed offrire:

- la descrizione del contesto (per consentire di collocare l'istituzione nel suo contesto specifico);
- la descrizione della procedura seguita, compresi gli esperti coinvolti;
- i dati concreti, l'analisi e le risultanze;
- le conclusioni;
- le buone pratiche mostrate dall'istituzione;
- le raccomandazioni per l'azione di follow-up. Può essere utile predisporre una sintesi del rapporto.

**L'accuratezza fattuale di un rapporto migliora se l'istituzione ha l'opportunità di segnalare eventuali errori di fatto prima della finalizzazione del rapporto.**

## ✓ **ESG – Standard e linee guida per l'AEQ**

### **7. Reclami e ricorsi**

Le modalità di reclamo e ricorso dovrebbero essere chiaramente definite nella progettazione dei processi di AEQ e comunicate alle Istituzioni.

#### **Linee guida:**

Per salvaguardare i diritti delle Istituzioni e garantire un corretto processo decisionale, l'assicurazione esterna della qualità va eseguita in modo aperto e responsabile. È comunque possibile che si verifichino malintesi o casi di insoddisfazione nei confronti del processo o dei suoi risultati formali.

Se ciò avviene, le Istituzioni devono avere accesso a procedure che consentano loro di sottoporre alle agenzie le questioni ritenute controverse e le agenzie devono trattare tali questioni in modo professionale, con procedure ben definite ed applicate in modo uniforme. La procedura di ricorso permette ad una istituzione di esternare la propria insoddisfazione nei confronti della conduzione di un processo o di coloro che lo eseguono.

In una procedura di ricorso l'istituzione contesta i risultati formali del processo, ove sia in grado di dimostrare che tali risultati non sono adeguatamente supportati da dati concreti, che i criteri non sono stati applicati correttamente o che i processi non sono stati attuati in modo uniforme.