



*Qualità  
e  
Assicurazione della qualità  
dei  
Corsi di Studio universitari*



# *Argomenti* oggetto della presentazione

- Quadro di riferimento
- Qualità e Assicurazione della Qualità (AQ)
- Standard e linee guida europei
- Quand'è che un CdS si può dire “di qualità” (*secondo il Modello CRUI*)
- Requisiti per la qualità dei CdS (*secondo il Modello CRUI*)
- Cosa comporta assicurare la qualità dei CdS (*secondo il Modello CRUI*)

# Quadro di riferimento

## ATTO DEL GOVERNO SOTTOPOSTO A PARERE PARLAMENTARE

**Schema di decreto legislativo recante la valorizzazione dell'efficienza delle università e conseguente introduzione di meccanismi premiali nella distribuzione di risorse pubbliche sulla base di criteri definiti ex ante anche mediante la previsione di un sistema di accreditamento periodico delle università e la valorizzazione della figura dei ricercatori a tempo indeterminato non confermati al primo anno di attività**

*(articolo 5, commi 1, lettera a), e 7,  
della legge 30 dicembre 2010, n. 240)*

*Trasmesso alla Presidenza il 04 agosto 2011*

In detto schema di decreto legislativo si legge:

## **Art. 2 (Oggetto)**

... il provvedimento disciplina:

- a) l'introduzione di un sistema di accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari;
- b) l'introduzione di un sistema di valutazione e di AQ, dell'efficienza e dell'efficacia della didattica e della ricerca;
- c) il potenziamento del sistema di autovalutazione della qualità e dell'efficacia delle attività didattiche e di ricerca delle università.

# CAPO II - IL SISTEMA DI ACCREDITAMENTO DELLE SEDI E DEI CORSI DI STUDIO UNIVERSITARI

## Art. 4 (Sistema di accreditamento)

1. Il sistema di accreditamento ... ha ad oggetto:

a) le sedi;

b) i CdS universitari.

2. L'accREDITAMENTO iniziale comporta l'accertamento della rispondenza delle sedi e dei CdS agli indicatori definiti dall'ANVUR ..., volti a misurare e verificare i requisiti didattici, strutturali, organizzativi, di qualificazione dei docenti ... idonei a garantire qualità, efficienza ed efficacia, nonché a verificare la sostenibilità economico-finanziaria delle attività.

3. L'accREDITAMENTO periodico delle sedi e dei CdS è diretto ad accertare ... la persistenza dei requisiti di cui al precedente comma 2.

# CAPO III - IL SISTEMA DI VALUTAZIONE PERIODICA DELLA QUALITÀ, DELL'EFFICIENZA E DEI RISULTATI CONSEGUITI DAGLI ATENEI

## Art. 9 (Definizione dei criteri e degli indicatori)

1. L'ANVUR, entro sessanta giorni dall'emanazione del presente decreto, definisce i criteri e gli indicatori per la valutazione periodica dell'efficienza e dei risultati conseguiti dalle singole università nell'ambito della didattica ... e per l'AQ degli atenei ...

# CAPO IV - IL POTENZIAMENTO DEL SISTEMA DI AUTOVALUTAZIONE

## Art. 11 (Controllo annuale)

1. I nuclei di valutazione interna delle università, ai sensi ..., effettuano un'attività annuale di controllo sull'applicazione dei criteri e degli indicatori di cui all'articolo 9, ....
2. Gli esiti dell'attività, svolta con metodologie stabilite autonomamente e raccordate con quelle definite dall'ANVUR ..., confluiscono nella relazione di cui ....
3. Al fine di potenziare l'attività di cui al comma 1, le università adottano metodologie interne di monitoraggio della realizzazione degli obiettivi strategici programmati ogni triennio, che vengono tradotti in piani annuali e conseguenti compiti specifici assegnati alle singole strutture di ateneo.

4. Le metodologie possono prevedere l'elaborazione di autonomi indicatori, anche ai sensi ..., opportunamente armonizzati con gli indicatori definiti dall'ANVUR, che misurano, a livello di singole strutture, il grado di raggiungimento degli obiettivi nella didattica, nella ricerca, nell'organizzazione e nelle *performance* individuali, valutando analiticamente i risultati ottenuti in rapporto ad ogni singolo compito od attribuzione.

*(aperta parentesi)*

## Valutazione

Procedimento finalizzato a promuovere il miglioramento della qualità di un determinato prodotto, processo o servizio  
(*ma non solo*)

## Certificazione

Atto mediante il quale una terza parte indipendente dichiara che, con ragionevole attendibilità, un determinato prodotto, processo o servizio è conforme ad una specifica norma o ad un altro documento normativo

In generale, il processo di certificazione prevede anche un *processo di valutazione*, finalizzata a verificare la conformità del prodotto, processo o servizio.

## Accreditamento

**Procedimento con il quale un organismo riconosciuto attesta formalmente e pubblicamente la capacità di un organismo a svolgere funzioni specifiche**

*ovvero*

**il soddisfacimento di predefiniti standard**

In generale, il processo di accreditamento prevede anche un *processo di valutazione*, finalizzata a verificare il soddisfacimento degli standard prestabiliti.

*(chiusa parentesi)*

# Qualità e Assicurazione della Qualità

La **qualità** dei CdS è certamente uno degli obiettivi del processo di Bologna.

In questo contesto, l'**assicurazione della qualità** è lo strumento per rendere i CdS trasparenti a tutte le parti interessate (PI) al servizio di formazione offerto dai CdS e, in particolare, a studenti e mondo del lavoro.

## Qualità e Qualità dei CdS

La ISO 9000:2005 definisce la “**qualità**” come il

**Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti.**

Caratteristica : *elemento distintivo*

Requisito : *esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente*

In accordo con tale definizione, la “ **qualità di un CdS**” può essere definita come

**il grado (livello) di raggiungimento di obiettivi stabiliti coerentemente con le esigenze di tutte le PI**

*Parti Interessate, PI: tutti che hanno interesse nel CdS*

o, ancora, come

**il grado di soddisfazione dei “requisiti per la qualità”, stabiliti coerentemente con le esigenze e aspettative di tutte le PI.**

## Assicurazione della Qualità e Assicurazione della qualità dei CdS

Ancora la ISO 9000:2005 definisce la “**assicurazione della qualità**” come quella

**Parte della gestione per la qualità mirata a dare fiducia che i requisiti per la qualità saranno soddisfatti.**

In accordo con tale definizione, l’**“assicurazione della qualità di un CdS”** può essere definita come

**l’insieme delle attività (processi) mirate a dare fiducia della soddisfazione dei requisiti per la qualità a tutte le PI .**

L'AQ di un CdS richiede pertanto che vengano preventivamente dichiarati i “**requisiti per la qualità**” da considerare come caratterizzanti la qualità di un CdS.

La determinazione di tali requisiti può poggiare, oggi, su quanto maturato a livello europeo: esiste infatti un generalizzato consenso su un insieme di requisiti generali, che hanno trovato una loro sintesi formale nel documento dell'*European Association for Quality Assurance in Higher Education* (ENQA)

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

([http://www.enqa.eu/pubs\\_esg.lasso](http://www.enqa.eu/pubs_esg.lasso)),

adottato nel contesto del processo di Bologna dai Ministri dell'istruzione di 45 paesi (Bergen, 19-20 maggio 2005), insieme al documento *European Qualification Framework* relativo al reciproco riconoscimento delle qualificazioni.

## *Standard e linee guida europei*

Tale documento definisce gli standard europei e le corrispondenti linee guida per:

- **l'assicurazione interna della qualità** (o delle istituzioni di alta formazione);
- **l'assicurazione esterna della qualità** (o dell'alta formazione);
- **l'assicurazione della qualità delle agenzie di assicurazione della qualità esterna.**

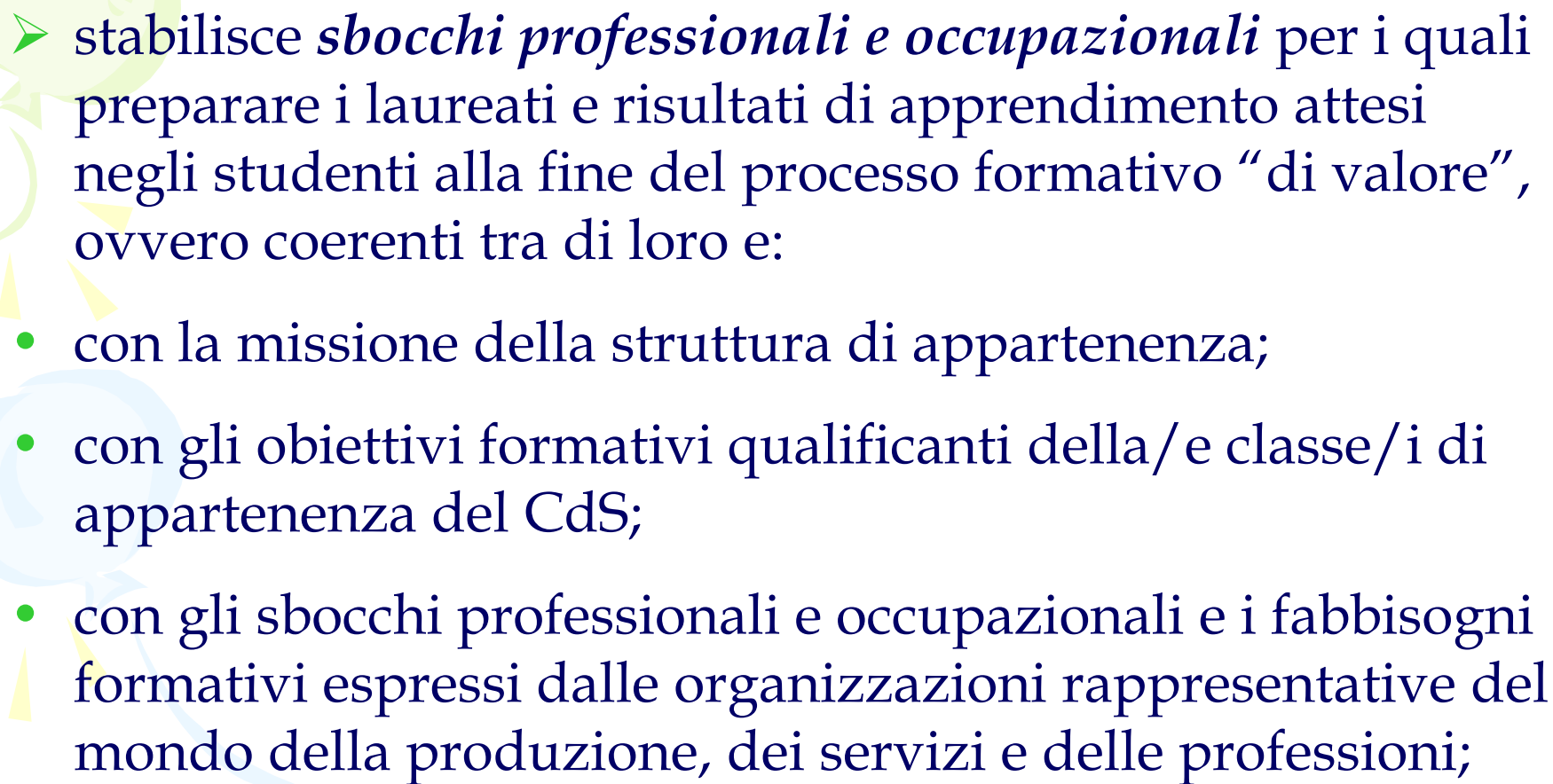
Tutte le agenzie che, in campo europeo, sono responsabili o si occupano della valutazione e dell'accREDITAMENTO in campo universitario si sono adeguate agli standard e alle linee guida del documento ENQA.

# Quand'è che un CdS si può dire “di qualità” (secondo il Modello CRUI)

Il **Modello CRUI** per l'AQ dei CdS universitari (d'ora in poi “Modello CRUI” o semplicemente “Modello”),

- sulla base dell'esperienza ormai quindicinale di valutazione della qualità e, più recentemente, di certificazione della qualità,
- coerentemente con quanto condiviso a livello nazionale (almeno tra gli addetti ai lavori) ed europeo,
- coerentemente con gli standard europei,

assume che **un CdS si possa dire “di qualità”** quando:

- 
- stabilisce *sbocchi professionali e occupazionali* per i quali preparare i laureati e risultati di apprendimento attesi negli studenti alla fine del processo formativo “di valore”, ovvero coerenti tra di loro e:
    - con la missione della struttura di appartenenza;
    - con gli obiettivi formativi qualificanti della/e classe/i di appartenenza del CdS;
    - con gli sbocchi professionali e occupazionali e i fabbisogni formativi espressi dalle organizzazioni rappresentative del mondo della produzione, dei servizi e delle professioni;

- assicura agli studenti *attività formative* che conducano ai risultati di apprendimento attesi, tiene sotto controllo lo svolgimento del processo formativo e garantisce un corretto accertamento dell'apprendimento degli studenti;
- dispone di *personale docente, infrastrutture, servizi di contesto e collaborazioni esterne* adeguati al raggiungimento dei risultati di apprendimento attesi e li tiene sotto controllo ;
- *monitora* i risultati del processo formativo;
- adotta un *sistema di gestione* adeguato ed efficace, che promuova la qualità del CdS, e garantisce la pubblicità delle informazioni sul CdS .

Questi principi devono ispirare la progettazione, la messa in opera e il controllo di un CdS e costituiscono, pertanto, i cinque aspetti chiave, o “*aree*”, da considerare ai fini della AQ dei CdS, ovvero:

**A - Fabbisogni e Obiettivi**

**B - Percorso formativo,**

**C - Risorse,**

**D - Monitoraggio,**

**E - Sistema di gestione.**

## Coerenza tra Standard europei e Aree del Modello

<b>Standard europei</b>	<b>Aree del Modello CRUI</b>
1.2 Approvazione, monitoraggio e revisione periodica di corsi e titoli di studio	Fabbisogni e Obiettivi e
1.3 Verifica del profitto degli studenti	Percorso formativo
1.4 Assicurazione della qualità dei docenti	Risorse
1.5 Risorse didattiche e sostegno agli studenti	
1.6 Sistemi informativi	Monitoraggio
1.1 Linee di indirizzo e procedure per l'assicurazione della qualità	Sistema di gestione
1.7 Pubblicità delle informazioni	

# Requisiti per la qualità dei CdS (secondo il Modello CRUI)

La definizione dei requisiti per la qualità dei CdS è stata oggetto di attenzione sia in ambito Fondazione CRUI, sia in ambito CNVSU (cfr. RdR 01/04 Modello informativo per l'accREDITAMENTO dei corsi di studio).

Lo stato dell'arte, a livello nazionale, è riassunto nel documento *Requisiti per l'Assicurazione della Qualità dei Corsi di Studio universitari* della Fondazione CRUI ([www.fondazionecru.it](http://www.fondazionecru.it)).

Il Modello adotta, come requisiti per la qualità, quelli definiti in tale documento, rivisti anche alla luce dei recenti documenti ministeriali e coerenti, val la pena di evidenziarlo, con le linee guida del documento ENQA.

# Requisiti Area A - Fabbisogni e Obiettivi

## Requisito per la Qualità A1 - Sbocchi e fabbisogni formativi espressi dal mondo del lavoro

Il CdS deve identificare, attraverso studi e consultazioni dirette, gli sbocchi professionali e occupazionali previsti per i laureati e i fabbisogni formativi, in termini di risultati di apprendimento, espressi dalle organizzazioni rappresentative del mondo della produzione, dei servizi e delle professioni, con particolare riferimento a quelle del contesto socio-economico e produttivo di riferimento per il CdS.

## Requisito per la Qualità A2 - Obiettivi formativi specifici

## Requisito per la Qualità A3 - Sbocchi per i quali preparare i laureati

## Requisito per la Qualità A4 - Risultati di apprendimento attesi

## Requisiti Area B - Percorso formativo

Requisito per la Qualità B1 - Requisiti di ammissione

Requisito per la Qualità B2 - Progettazione del percorso formativo

Requisito per la Qualità B3 - Pianificazione e controllo dello svolgimento del percorso formativo

## Requisiti Area C - Risorse

Requisito per la qualità C1 - Personale docente e di supporto alla didattica

Requisito per la qualità C2 - Infrastrutture

Requisito per la qualità C3 - Servizi di contesto e Accordi collaborazione

Requisito per la qualità C4 - Altre risorse e iniziative speciali

## Requisiti Area D - Monitoraggio

Requisito per la qualità D1 - Attrattività

Requisito per la qualità D2 - Prove di verifica dell'apprendimento

Requisito per la qualità D3 - Carriera degli studenti (Efficacia interna)

Requisito per la qualità D4 - Opinioni degli studenti sul processo formativo

Requisito per la qualità D5 - Collocazione nel mondo del lavoro e prosecuzione degli studi in altri Corsi di Studio (Efficacia esterna)

## Requisiti Area E - Sistema di gestione

Requisito per la qualità E1 - Politica e iniziative per la qualità

Requisito per la qualità E2 - Processi per la gestione del Corso di Studio e Struttura organizzativa

Requisito per la qualità E3 - Riesame e miglioramento

Requisito per la qualità E4 - Pubblicità delle informazioni

**Il grado di soddisfacimento di tali requisiti (che rappresentano una situazione ottimale, per non dire “ideale”), da valutare sulla base di opportuni indicatori, determina la qualità dei CdS.**

# Cosa comporta assicurare la qualità dei CdS (secondo il Modello CRUI)

L'assicurazione interna della qualità (AiQ) dei CdS secondo il Modello CRUI comporta:

- **l'adozione di un sistema di gestione per la qualità**, di cui l'AiQ è parte;
- **la gestione di un processo di documentazione**, condizione necessaria (non sufficiente) per dare evidenza o, meglio, assicurare la qualità di un CdS;
- **la gestione di un processo di valutazione interna (autovalutazione)**. Infatti, assicurare la qualità significa anche assicurare che ogni sforzo è fatto per promuovere il suo continuo miglioramento, e questo è proprio l'obiettivo primario della autovalutazione.

A decorative graphic on the left side of the slide features three balloons in light green, light blue, and light purple, each with yellow streamers. The balloons are partially cut off by the left edge of the frame.

## *Sistema di gestione per la qualità*

La qualità non nasce da sola e dal nulla.

Essa deve essere attivamente perseguita attraverso una “gestione per la qualità” del servizio di formazione offerto dai CdS.

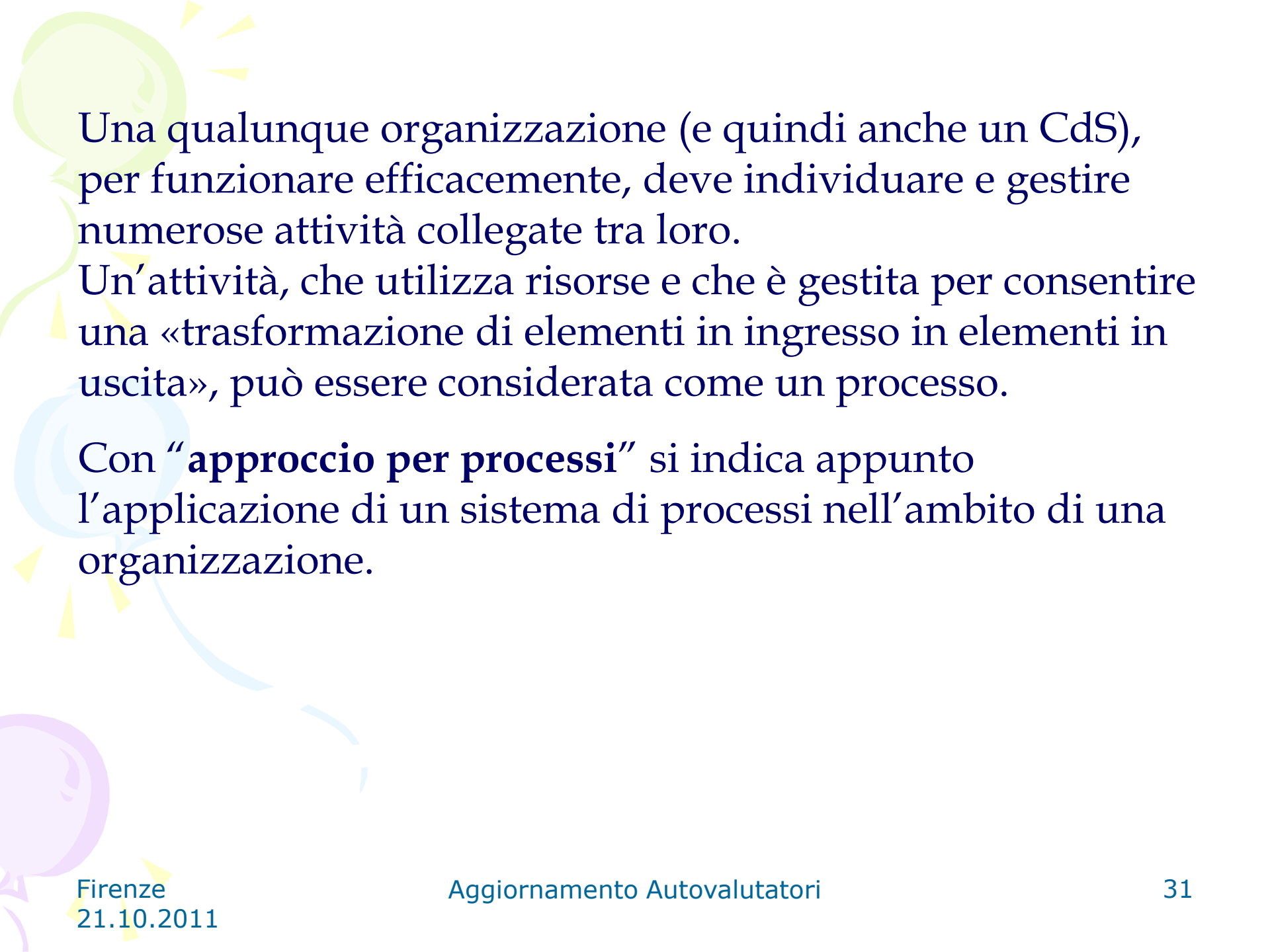
## Approccio per processi

Poiché il servizio di formazione offerto da un CdS può essere considerato come un insieme di attività più o meno articolate e tra loro interagenti, il Sistema adotta l'**approccio per processi** già adottato dalla

**Norma ISO 9001:2008**

**Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti**

la quale specifica i requisiti di un modello di gestione per la qualità per tutte le organizzazioni, indipendentemente dal tipo e dimensioni delle stesse e dai prodotti forniti.



Una qualunque organizzazione (e quindi anche un CdS), per funzionare efficacemente, deve individuare e gestire numerose attività collegate tra loro.

Un'attività, che utilizza risorse e che è gestita per consentire una «trasformazione di elementi in ingresso in elementi in uscita», può essere considerata come un processo.

Con “**approccio per processi**” si indica appunto l'applicazione di un sistema di processi nell'ambito di una organizzazione.

## Processi fondamentali

Un sistema di gestione per la qualità di un CdS deve pertanto identificare i processi necessari ai fini di una gestione per la qualità del CdS stesso.

I “processi fondamentali”, o “processi primari”, che, secondo il Sistema, devono essere gestiti ai fini di una gestione per la qualità dei CdS, sono quelli corrispondenti ai requisiti per la qualità identificati.

*Ad esempio*, con riferimento all’area “Fabbisogni e Obiettivi”, tali processi possono essere così identificati:

A1 - Identificazione degli sbocchi e dei fabbisogni formativi espressi dal mondo del lavoro

A2 - Definizione degli obiettivi formativi specifici

A3 - Definizione degli sbocchi per i quali preparare per i laureati

A4 - Definizione dei risultati di apprendimento attesi

## Gestione dei processi

Inoltre, per quanto riguarda la gestione di ogni singolo processo, il Sistema adotta il metodo conosciuto come *Plan-Do-Check-Act* (PDCA), anch'esso già adottato dalla norma ISO 9001:2008, che può essere brevemente descritto come segue:

**Plan:** stabilire gli obiettivi e i processi necessari per fornire risultati in accordo con gli obiettivi;

**Do:** dare attuazione ai processi;

**Check:** monitorare i processi e misurare i risultati a fronte degli obiettivi;

**Act:** adottare azioni per migliorare in modo continuo le prestazioni dei processi.

## Processo di documentazione

➤ **Scopo del processo di documentazione è quello di individuare e rendere disponibile la documentazione informativa necessaria ai fini della AQ dei CdS, ovvero le informazioni e i dati che consentano alle PI la formulazione di un giudizio informato su obiettivi formativi, attività formative, ambiente di apprendimento, risultati e organizzazione dei CdS, relativi, pertanto, alle cinque aree in cui sono stati suddivisi i requisiti per la qualità.**

Tale documentazione deve poi essere messa a disposizione di tutti coloro che possono avere interesse nel CdS. **Questo richiede che la documentazione informativa sia facilmente consultabile in rete e possieda una struttura semplice e una redazione concisa ed essenziale.**

- **Le finalità e il valore pubblico della documentazione informativa suggeriscono che essa sia predisposta secondo modalità di redazione (estensione, linguaggio, formato di lettura) omogenee a livello di Ateneo (e, in prospettiva, anche a livello nazionale) e impongono che sia allineata e integrata con la presentazione dell'offerta formativa dei CdS predisposta dal MIUR. Ciò allo scopo di evitare inutili e gravose duplicazioni dei processi di raccolta e inserimento delle informazioni da parte degli Atenei, che porterebbero inevitabilmente alla moltiplicazione, alla frammentazione e alla potenziale incoerenza delle fonti.**
- **Le informazioni e i dati contenuti nella documentazione informativa costituiscono un riferimento necessario anche ai fini della autovalutazione (e della valutazione esterna) dei CdS.**

## *Processo di valutazione interna*

Nel contesto della metodologia di valutazione suggerita dal già citato documento ENQA *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*, basata sulla autovalutazione seguita dalla valutazione esterna, **la valutazione interna, o autovalutazione, è la valutazione periodica del CdS effettuata autonomamente dal CdS stesso a fronte di un modello di valutazione (in questo caso il Modello CRUI).**

**Scopo principale del processo di autovalutazione è quello di promuovere il miglioramento della qualità dei CdS attraverso l'individuazione dei punti di forza e delle aree da migliorare, presupposto necessario per l'adozione di appropriate ed efficaci azioni di sviluppo e miglioramento.**

## Criteria di valutazione e Indicatori associati

- Il processo di valutazione richiede che siano individuati i **criteria di valutazione** del livello di soddisfacimento dei requisiti per la qualità cui sono associati.

I criteria di valutazione sono anche il riferimento rispetto al quale individuare i punti di forza e le aree da migliorare dei CdS.

I criteria di valutazione individuati dal Modello CRUI si suddividono in due tipologie:

- ***criteria di “coerenza”*** (ad esempio: coerenza del piano di studio e delle caratteristiche degli insegnamenti e delle altre attività formative con i risultati di apprendimento attesi; ecc.);
- ***criteria di “adeguatezza”*** (ad esempio: adeguatezza del personale docente ai fini del conseguimento dei risultati di apprendimento attesi; ecc.).

- Quando possibile, il Modello CRUI associa ai criteri di valutazione individuati uno o più **indicatori**, utili ai fini della valutazione del livello di soddisfazione del criterio cui sono associati.

Gli indicatori individuati sono osservabili o misurabili.

Gli ***indicatori osservabili*** sono indicatori per i quali non è possibile individuare unità di misura (ad esempio: coerenza del piano degli studi con i requisiti di apprendimento stabiliti, adeguatezza dei requisiti di ammissione ai fini di una proficua partecipazione degli studenti alle attività formative previste, ecc.) e la cui valutazione, al fine di determinare il livello di soddisfazione del criterio di valutazione cui sono associati, si basa sulla preparazione, sulle capacità e sull'esperienza dei valutatori.

Gli *indicatori misurabili* sono, invece, indicatori per i quali è possibile individuare una unità di misura (ad esempio: numero di posti di lavoro dei laboratori, livello di soddisfazione degli studenti relativamente agli insegnamenti, ecc.) e che, pertanto, possono essere “misurati”, permettendo in tal modo una valutazione “oggettiva” del livello di soddisfacimento del criterio di valutazione cui sono associati.

- Nel definire gli indicatori si è dato per scontato il soddisfacimento dei requisiti necessari stabiliti dai D.M. 270/2004, DD.MM.16/3/2007, D.M. 386/2007, D.M. 544/2007, D.D. 61/2008 e D.M. 17/2010.

Il soddisfacimento dei requisiti necessari costituisce, pertanto, una condizione necessaria (ma non sufficiente) per l’AQ dei CdS, senza la verifica della quale non ha senso avviare un processo di valutazione del soddisfacimento dei requisiti per la qualità stabiliti.



# *Fine Qualità e AQ*