



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI  
DI TRENTO

# L'assicurazione della qualità nella formazione: principi generali, scelte di implementazione di Anvur (sistema AVA) ed esperienze in Ateneo

---

**Presidio per la Qualità di Ateneo**

Trento, 18 marzo 2016

# Gli argomenti trattati nell'incontro

1. Principi generali dell'Assicurazione della qualità (AQ)
2. Le European Standard Guidelines (ESG - 2015)
3. L'accREDITamento iniziale e la progettazione dei CdS
4. L'accREDITamento periodico
5. Il riesame periodico e ciclico: l'esperienza del DICAM
6. La gestione dei dati e delle informazioni: l'esperienza del DEM

# Principi generali dell'Assicurazione della qualità (AQ): indice

1. L'evoluzione del concetto di qualità e la sua applicazione alle Università
2. I due aspetti della qualità: *accountability* e *enhancement*
3. Prospettiva interna ed esterna e i soggetti coinvolti
4. La diffusione dei sistemi per la qualità e il ruolo dei delegati

# L'evoluzione del concetto di qualità/1

## 1. Qualità

- Il movimento per la qualità nasce per il controllo industriale
- Cambiamento di prospettiva negli anni 1960 dovuta ad alcuni studiosi e consulenti statunitensi (Deming, Juran, Crosby). La nuova prospettiva è sviluppata in pratica nell'industria automobilistica nipponica e da lì rientra in occidente
- Fondamenti dei nuovi concetti:
  - a. La qualità non è una caratteristica assoluta (una Ferrari è meglio di una Prinz), bensì è la corrispondenza del prodotto a requisiti stabiliti che si riflettono nel «contratto implicito» con il cliente. Da una 500 mi aspetto che consumi poco, sia affidabile, ecc. Si ha qualità il prodotto risponde a quei requisiti attesi.
  - b. È più efficace realizzare la qualità se si osserva quanto avviene lungo l'intero processo di produzione, e si interviene ogni volta in cui si realizza uno scostamento, anziché effettuare i controlli sul prodotto alla fine del processo (*total quality*)
  - c. Ciclo di miglioramento: Plan/Doing/Check/-StudyAction (PDCA)

# L'evoluzione del concetto di qualità/2

## 2. Approccio anglosassone vs approccio europeo al controllo della qualità:

- US: verifica che i risultati (outcomes) in ogni stadio del processo corrispondano agli standard richiesti
- EU: verifica che esiste un insieme di procedure e di controlli che permette di individuare se e dove ci sono problemi e di intervenire per tempo. Le «norme per la qualità» sono indirizzata a verificare questo

# AQ e università

In Europa, forte impulso dopo il processo di Bologna:

1. Realizzare l'area europea dell'alta formazione e promuovere il sistema europeo dell'alta formazione in tutto il mondo attraverso l'adozione di un sistema di titoli di studio comparabili e leggibili basato su due (tre) cicli principali, Bachelor-Laurea e Master-Laurea Magistrale
2. Profonda revisione dell'approccio all'alta formazione, a seguito di evidenze comuni sulla difficoltà di ottenere percorsi di studio regolari e di adeguare i processi formativi alle esigenze di una società che cambia rapidamente. Il nuovo approccio è detto «Student centered learning, teaching and assessment»

# Il movimento europeo per la qualità

- ***Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area***, proposto dall'*European Association for Quality Assurance in Higher Education* (ENQA) e adottato, nel contesto del processo di Bologna, dai Ministri europei responsabili dell'istruzione superiore nella riunione di Bergen del 19-20 maggio 2005
- Revisione delle ***Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG 2015)***

# L'applicazione alle università

## **Qualità (ANVUR, 2013)**

- «il grado in cui le caratteristiche del sistema di formazione e ricerca soddisfano ai requisiti, ovvero anche il grado di vicinanza tra obiettivi prestabiliti e risultati ottenuti»

## **Assicurazione della qualità (AQ) (ESG, 2015)**

- l'insieme delle attività organizzate (sistema) che:
  - offre informazioni che assicurano le istituzioni e il pubblico della qualità delle attività svolta (accountability)
  - offre suggerimenti e raccomandazioni su come migliorare ciò che si fa (enhancement)

# Accountability/1

- Nei confronti delle **altre università e sistemi educativi**: l'armonizzazione dei sistemi di educazione terziaria nell'area europea dell'alta formazione, scopo principale del processo di Bologna, non può essere raggiunta solo condividendo un'organizzazione in cicli dei percorsi formativi, ma presuppone la condivisione degli obiettivi formativi e la garanzia del loro raggiungimento
- Nei confronti degli **iscritti e delle famiglie**: dare corrette informazioni assicurando che le università *presentino* chiaramente la loro offerta formativa e siano in grado di realizzarla
- Nei confronti delle «**parti interessate**», soprattutto i datori di lavoro, che devono avere corrette informazioni sulle *competenze minime all'uscita* dei laureati e sui percorsi formativi seguiti dagli studenti

# Accountability/2

Una istituzione è «accountable» quando:

1. Dà in modo corretto informazioni sulla propria attività formativa e di ricerca
2. Ha sistemi e procedure interne che permettono di verificare se l'istituzione è in grado di realizzare quanto enunciato ed è capace di controllare dove si verificano scostamenti

# Enhancement

- Processo interno di miglioramento continuo, basato sulla definizione di obiettivi, la rilevazione e l'analisi dei risultati e la definizione di interventi correttivi
- Si basa su una attività di **autovalutazione** che riprende in sostanza il ciclo PDCA (Plan, Doing, Check, Action) di miglioramento continuo. Un aspetto fondamentale (anche dal punto di vista dei processi di accreditamento) è la completezza del ciclo

# Il processo di Autovalutazione e miglioramento

- Richiede una definizione di obiettivi chiari e misurabili a livello di Ateneo e delle Strutture responsabili, e una loro esplicitazione in obiettivi misurabili e azioni
- Comporta una attenzione continua alle evidenze empiriche, alla misurazione e al monitoraggio dei dati
- Richiede una riflessione precisa sui motivi degli scostamenti, che permetta una volta osserva una distanza tra risultati attesi e risultati osservati, di valutarne l'origine in termini di:
  - Efficacia delle azioni
  - Realizzazione delle azioni previste
  - Rispondenza dei risultati osservabili agli obiettivie di intervenire con azioni appropriate
- <https://learningoutcomes.byu.edu/>
- E' necessariamente un processo partecipato

# Le attività che rientrano nel processo di AQ

- Formazione
- Ricerca
- Terza missione

Le esperienze europee danno maggior risalto alla AQ nei processi di formazione e anche noi ci riferiremo prevalentemente a questi. Non si deve tuttavia dimenticare che l'Anvur ha esteso il processo anche alle altre due attività

Vedremo poi come l'Anvur articola il processo di AQ nella formazione nel sistema chiamato AVA (Accreditamento, Valutazione periodica e Autovalutazione)

# Due prospettive

- **Assicurazione interna della qualità:** riguarda le attività di AQ realizzate dall'istituzione o dal CdS che svolge l'attività di formazione. L'istituzione deve assicurare che al suo interno si svolgano appropriate azioni di «accountability» e che si realizzi un processo di miglioramento (**enhancement**)
- **Assicurazione esterna della qualità:** riguarda le attività di AQ delle agenzie esterne all'istituzione che offre il servizio di formazione e che verificano e rendono pubblica l'aderenza della istituzione (o delle sue attività, come i corsi di studio) e standard e procedure comunemente riconosciute come efficaci

# I soggetti e le attività

Attività \ Prospettiva	Interna	Esterna	Presidio della Qualità
Accountability	Nucleo di Valutazione Commissioni paritetiche	ANVUR	
Enhancement	Strutture responsabili Commissioni paritetiche Singoli docenti	MIUR: azioni di miglioramento si sistema	

# Le commissioni paritetiche

- Hanno un ruolo fondamentale in tutto il processo, sia nella fase di verifica che in quella del miglioramento
- Esse valutano:
  - Se il progetto del corso mantiene l'attenzione alle competenze richieste
  - Se i risultati di apprendimento attesi sono efficaci in relazione alle competenze attese
  - Se i metodi e le attività didattiche sono efficaci per raggiungere gli obiettivi di apprendimento
  - Se i metodi di esame consentono di accertare correttamente i risultati ottenuti
  - Se al Riesame corrispondono interventi correttivi
  - Se i questionari sono efficacemente utilizzati
  - Se l'istituzione rende disponibili al pubblico informazioni aggiornate, imparziali e obiettive

# Il Presidio della Qualità

- E' l'organismo che supporta l'intero processo:
  - Supporta gli organi accademici nella definizione delle politiche per la qualità
  - Verifica e informa sulle migliori pratiche (interne all'Ateneo e presenti in altre Università)
  - Svolge attività di formazione e propone strumenti comuni per l'applicazione delle migliori pratiche
  - Dà consulenza e supporto ai Dipartimenti nella predisposizione di un sistema della qualità e nella attivazione di un processo di miglioramento continuo. Nel caso dell'attività didattica, sovrintende lo svolgimento delle procedure di AQ in ogni sua fase
  - Attiva (anche su richiesta) nuovi strumenti di indagine o di analisi

# La cascata dei processi di miglioramento: dalle strutture ai singoli docenti

- Il processo di miglioramento dovrebbe produrre una cascata di azioni attraverso la modifica degli obiettivi, la verifica dei risultati e le azioni di miglioramento dei singoli corsi di studio e dei singoli insegnamenti
- In questo modo ogni docente dovrebbe essere indotto ad attivare il processo di riflessione critica e di miglioramento nel proprio ambito di attività
- La stessa cosa va detta per quanto riguarda le azioni di «accountability»: per ogni attività è necessario migliorare il modo in cui sono date le informazioni, sono esposte le modalità di verifica, eccetera

**Nota:** la verifica della diffusione del processo di miglioramento a tutti i livelli costituisce un aspetto importante dell'accreditamento periodico

# Il delegato per la qualità del Dipartimento/Centro

- Per organizzare in modo efficace il sistema della qualità, il PQA ha chiesto alle strutture responsabili di individuare ciascuna un delegato per la qualità
- Il delegato per la qualità costituisce l'interfaccia con il PQA per valutare lo stato di attuazione della AQ all'interno del Dipartimento/Centro, e per evidenziare problemi e punti di eccellenza da condividere, interventi da compiere
- Il compito è di promuovere all'interno del Dipartimento/Centro le politiche di qualità di Ateneo, anche proponendo innovazioni e miglioramenti in accordo con il Presidio della qualità
- Ha come riferimento fondamentale da un lato i delegati per la didattica (e della ricerca) dei Dipartimenti/Centri, e dall'altro le Commissioni paritetiche

# Un punto di partenza

Rapporto sullo stato di attuazione delle procedure AVA all'interno del Dipartimento

1. Lo procedure di riesame nei diversi CdS: Come si svolgono? Sono corrette? Danno luogo ad azioni correttive?
2. La diffusione tra i docenti del sistema della qualità: la scrittura dei sillabi e degli obiettivi formativi dei singoli corsi; la chiarezza e corrispondenza delle procedure di verifica agli obiettivi formativi dell'attività; le esperienze di innovazione della didattica e la loro valutazione