Il Mulino - Rivisteweb

Alfredo Squarzoni

Qualità, Assicurazione della Qualità, Valutazione della Qualità, Accreditamento della Formazione universitaria

(doi: 10.12828/74734)

Scuola democratica (ISSN 1129-731X)
Fascicolo 2, maggio-agosto 2013

Ente di afferenza:
()

Copyright © by Società editrice il Mulino, Bologna. Tutti i diritti sono riservati.
Per altre informazioni si veda https://www.rivisteweb.it

Licenza d'uso

Questo articolo è reso disponibile con licenza CC BY NC ND. Per altre informazioni si veda https://www.rivisteweb.it/

Qualità, Assicurazione della Qualità, Valutazione della Qualità, Accreditamento della Formazione universitaria

Alfredo Squarzoni

Introduzione

La qualità della formazione universitaria ha assunto un'importanza crescente con il processo di Bologna, ed oggi, con la riorganizzazione in cicli dei percorsi formativi ormai avviata in tutta Europa, ne è diventata probabilmente l'obiettivo principale. Infatti, l'armonizzazione dei sistemi di educazione terziaria nell'area europea dell'alta formazione, scopo principale del processo di Bologna, non può certo essere raggiunta solo condividendo un'organizzazione in cicli dei percorsi formativi, ma presuppone la condivisione degli obiettivi formativi e la garanzia del loro raggiungimento. E, in accordo con la definizione ISO[1], con 'qualità della formazione' si intende proprio il grado (livello) di raggiungimento degli obiettivi formativi stabiliti coerentemente con le esigenze e le aspettative di tutti coloro che hanno interesse nel servizio di formazione offerto (parti interessate) o, in altre parole, il livello di soddisfazione dei 'requisiti per la qualità' del servizio di formazione offerto, stabiliti coerentemente con le esigenze e le aspettative di tutte le parti interessate.

Conseguenza dell'esigenza di promuovere e garantire la qualità della formazione è stata l'altrettanta crescente attenzione ai processi di assicurazione della qualità della formazione.
Nell'istruzione superiore, 'assicurazione della qualità' è un termine generico che si presta a molte interpretazioni. Per non sbagliare, possiamo ancora fare riferimento alla definizione ISO[2] e intendere, con 'assicurazione della qualità della formazione', l'insieme delle attività (o processi) di gestione del servizio di formazione offerto finalizzate al raggiungimento degli obiettivi formativi stabiliti e, quindi, a dare fiducia a tutte le parti interessate che i requisiti per la qualità stabiliti saranno soddisfatti. Le attività di assicurazione della qualità si concentrano pertanto sulle attività necessarie a fornire evidenza oggettiva della qualità raggiunta, dove per 'evidenza oggettiva' la ISO 9000 intende «dati che sopportano l'evidenza o la veridicità di qualcosa».

L'assicurazione della qualità ha assunto particolare importanza dopo l'adozione del documento *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area* [1], proposto dall'*European Association for Quality Assurance in Higher Education* (ENQA, http://www.enqa.eu/) e adottato, nel contesto del processo di Bologna, dai Ministri europei responsabili dell'istruzione superiore nella riunione di Bergen del 19-20 maggio 2005 [2].
Tale documento ha anche introdotto i concetti di 'assicurazione interna della qualità' e di 'assicurazione esterna della qualità': la prima riguarda le attività di assicurazione della qualità nella responsabilità dell'istituzione o del corso di studio che offre il servizio di formazione, la seconda riguarda invece le attività di assicurazione della qualità delle agenzie esterne all'istituzione che offre il servizio di formazione e coincide di fatto con la valutazione esterna effettuata dalle agenzie di valutazione.

Al concetto di assicurazione della qualità è poi necessario associare quelli di valutazione della qualità, riesame e accreditamento.
Nel mondo della qualità con 'valutazione' si intende l'analisi sistematica, esauriente e periodica delle attività di una organizzazione, svolta valutando la rispondenza delle caratteristiche attuali dell'organizzazione rispetto a quelle, ideali, descritte nel modello preso a riferimento (infatti la valutazione deve essere sempre condotta a fronte di un modello di valutazione). E' così possibile individuare i punti di forza e i punti di

---

[1] La norma UNI EN ISO 9000:2005 definisce 'qualità' il «grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti», dove 'caratteristica' è definita come «elemento distintivo» e 'requisito' come «esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente».

[2] La norma UNI EN ISO 9000:2005 definisce 'assicurazione della qualità' la «parte della gestione per la qualità mirata a dare fiducia che i requisiti per la qualità saranno soddisfatti», dove 'gestione per la qualità' è definita come le «attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione in materia di qualità».

debolezza (o aree da migliorare) dell'organizzazione, presupposto necessario per l'adozione di appropriate ed efficaci azioni di sviluppo e miglioramento da parte del *management*.
Anche la valutazione della qualità della formazione può essere interna o esterna. La 'valutazione interna', o 'autovalutazione', è la valutazione effettuata autonomamente dalla stessa istituzione o dallo stesso corso di studio. La 'valutazione esterna' è invece la valutazione condotta, generalmente per conto di un'agenzia, da un gruppo di valutazione composto da più esperti o 'pari' (*peer review*), esterni all'istituzione o al corso di studio da valutare.

Ancora, sempre con riferimento all'alta formazione, il 'riesame'[3] è un processo, periodico e programmato, attraverso il quale l'istituzione o il corso di studio valuta l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del servizio di formazione offerto e adotta tutte le opportune azioni di miglioramento.

Infine, coerentemente con la definizione della norma[4], nell'alta formazione con 'accreditamento' si intende il procedimento con cui un organismo riconosciuto attesta formalmente il soddisfacimento di predefiniti standard o requisiti quantitativi e/o qualitativi.

Vediamo allora di sintetizzare e commentare la situazione, a livello europeo e nazionale, di queste 'voci', a partire dalla 'assicurazione interna della qualità', che costituisce la base di ogni sistema di valutazione e di accreditamento. E' opinione condivisa, infatti, che la sua mancanza o la sua inadeguatezza renderebbe inefficace qualunque sistema di valutazione finalizzato al miglioramento della qualità e di accreditamento.

Standard europei per l'assicurazione interna della qualità

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 nella prima parte del già citato documento ENQA, che, nella seconda e nella terza parte, definisce anche gli standard e le corrispondenti linee guida per l'assicurazione esterna della qualità e per le agenzie di assicurazione esterna della qualità.
Gli *European Standards and Guidelines* (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 vogliano 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 [3], in cui si afferma 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".

I sette standard per l'assicurazione interna della qualità stabiliti negli ESG sono riportati nella tabella seguente: essi rappresentano gli aspetti chiave che, secondo l'ENQA, caratterizzano la qualità della formazione o, in altre parole, i requisiti che devono essere soddisfatti per garantire la qualità dei servizi di formazione.

Standard ENQA per l'Assicurazione interna della Qualità
1.1 <u>Linee di indirizzo e procedure per l'assicurazione della qualità</u> Le istituzioni dovrebbero avere chiare politiche e procedure per l'assicurazione della qualità e degli standard dei propri corsi e titoli di studio. Esse dovrebbero anche impegnarsi esplicitamente a sviluppare nel loro lavoro una cultura che riconosca l'importanza della qualità e della sua assicurazione. A tal fine, dovrebbero progettare e porre in essere strategie per il continuo miglioramento della qualità.

[3] La norma UNI EN ISO 9000:2005 definisce 'riesame' l'«attività effettuata per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia di qualcosa a conseguire obiettivi stabiliti».

[4] La norma UNI CEN EN 45020:1998, ora sostituita, definiva 'accreditamento' il «procedimento con cui un organismo riconosciuto attesta formalmente la competenza di un organismo o di una persona a svolgere funzioni specifiche».

Strategie, politiche e procedure devono avere status formale ed essere rese note al pubblico. Devono inoltre prevedere il coinvolgimento degli studenti e degli altri portatori di interesse.

1.2 Approvazione, monitoraggio e revisione periodica di corsi e titoli di studio
Le istituzioni dovrebbero avere un meccanismo formale per l'approvazione, la revisione periodica ed il monitoraggio dei loro corsi di studio e dei titoli rilasciati.

1.3 Verifica del profitto degli studenti
Gli studenti dovrebbero essere valutati usando criteri, regole e procedimenti resi pubblici e applicati in modo coerente.

1.4 Assicurazione della qualità dei docenti
Le istituzioni dovrebbero accertare che i docenti siano qualificati e competenti. Inoltre, i docenti dovrebbero essere disponibili a sottoporsi a valutazioni esterne ed essere oggetto dei relativi rapporti.

1.5 Risorse didattiche e sostegno agli studenti
Le istituzioni dovrebbero garantire che le risorse messe a disposizione degli studenti siano adeguate e appropriate al corso di studio offerto.

1.6 Sistemi informativi
Le istituzioni devono assicurare la raccolta, l'analisi e l'utilizzo delle informazioni necessarie per l'efficace gestione dei propri corsi di studio e delle altre attività.

1.7 Pubblicità delle informazioni
Le istituzioni dovrebbero pubblicare regolarmente informazioni aggiornate, imparziali e oggettive, sia di carattere quantitativo che qualitativo, sui corsi di studio e i titoli offerti.

Il documento ENQA associa quindi agli standard le linee guida. Queste rappresentano i comportamenti che le istituzioni e/o i corsi di studio dovrebbero adottare allo scopo di assicurare la loro qualità, forniscono ulteriori informazioni in merito a 'buone pratiche' e, in alcuni casi, spiegano in maggior dettaglio il significato e l'importanza degli standard. Le linee guida non fanno parte degli standard, tuttavia, secondo l'ENQA, devono essere sempre prese in considerazione insieme a questi.

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.
Questo non vuol dire che gli standard adottati delle diverse agenzie - che costituiscono un importante riferimento per la definizione dei sistemi di assicurazione interna della qualità, oltreché per la valutazione, interna ed esterna, della qualità dei corsi di studio - coincidano con quelli proposti dalle ESG: la coerenza è nella sostanza, non nella forma. Questo, peraltro, è perfettamente legittimo, in quanto lo stesso documento ENQA afferma che non vi è nessuna intenzione di imporre standard e linee guida, né di volerli far passare per prescrittivi o immutabili.

Assicurazione interna della qualità dei corsi di studio universitari

Sulla base degli indirizzi degli ESG e coerentemente con i modelli per la valutazione della qualità e l'accreditamento dei corsi di studio delle agenzie europee, che cosa comporta, allora, l'assicurazione interna della qualità della formazione?
Fondamentalmente cinque cose.

a) Per assicurare la qualità della formazione occorre innanzitutto che il corso di studio stabilisca i risultati di apprendimento attesi[5] (*learning outcomes* o *programme outcomes*) del servizio di formazione offerto, coerentemente con i fabbisogni e le aspettative della società e del mercato del lavoro. In particolare, i risultati

[5] Secondo il glossario del progetto TUNING (www.unideusto.org/tuningeu/home.html) i 'risultati di apprendimento attesi' rappresentano quello che ci si aspetta uno studente conosca, abbia compreso e sia in grado di dimostrare alla fine del percorso formativo seguito.

di apprendimento devono assicurare lo sviluppo personale degli studenti ed essere allineati con le competenze[6] necessarie per svolgere i ruoli previsti per i laureati nel mercato del lavoro.
La scelta di assumere la definizione di risultati di apprendimento attesi coerenti con i fabbisogni e le aspettative della società e del mondo del lavoro come punto di partenza nella definizione di un sistema di assicurazione interna della qualità richiede una giustificazione.
Questa scelta è una conseguenza del processo di Bologna, il quale, con l'introduzione del sistema a 3 cicli, ha reso (o, meglio, avrebbe dovuto rendere) necessaria la riprogettazione di tutti i corsi di studio non basati sul concetto di cicli. Tali corsi, infatti, erano prevalentemente 'centrati sul docente': l'oggetto degli studi era quello che i singoli docenti pensavano che lo studente dovesse apprendere nei loro insegnamenti.
In un sistema a cicli i corsi di studio devono essere progettati considerando ogni ciclo come un'entità a sé stante. I primi due cicli, infatti, dovrebbero non solo permettere l'accesso al ciclo successivo, ma anche al mondo del lavoro.
L'introduzione di un sistema a 3 cicli implica pertanto il passaggio da un approccio 'centrato sul docente' ad un approccio 'centrato sullo studente', che assuma lo studente come centro del processo di insegnamento e di apprendimento. Nei nuovi corsi di studio l'attenzione non può più essere posta su quello che bisogna insegnare allo studente, ma su quello che lo studente deve apprendere: è lo studente, infatti, che deve essere preparato al meglio per il suo futuro ruolo nella società. In un sistema a cicli i corsi di studio dovrebbero essere organizzati in vista dei risultati di apprendimento attesi e delle competenze che devono essere sviluppate/acquisite da parte dello studente nel corso del processo formativo; da ciò deriva anche l'importanza dell'utilizzo del concetto di competenza come base per la definizione dei risultati di apprendimento attesi.

b) Quindi occorre progettare e pianificare un percorso formativo (piano di studio e caratteristiche degli insegnamenti e delle altre attività formative) che permetta di raggiungere i risultati di apprendimento attesi stabiliti e definire modalità di valutazione dell'apprendimento degli studenti che valutino in modo credibile il grado di raggiungimento dei risultati di apprendimento attesi da parte degli studenti.
Contestualmente, occorre disporre di risorse di personale docente (titolari degli insegnamenti e delle altre attività formative e personale di supporto alla didattica), infrastrutture (aule, laboratori, biblioteche) e servizi per gli studenti (di orientamento, tutorato e assistenza) adeguate, quantitativamente e qualitativamente, a favorire il conseguimento dei risultati di apprendimento attesi e a mettere in atto i metodi didattici stabiliti.
Infatti, per assicurare la sua qualità non è sufficiente che un corso di studio definisca risultati di apprendimento attesi coerenti con le esigenze e le aspettative della società in generale e del mondo del lavoro in particolare, sia, cioè, '*fit in purpose*': deve anche essere '*fit for purpose'*, ovvero definire e mettere in opera azioni idonee al raggiungimento degli obiettivi formativi dichiarati.

c) Subito dopo occorre monitorare i risultati del processo formativo, al fine di poter verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi stabiliti e, quindi, la qualità del servizio di formazione offerto. L'importanza del monitoraggio dei risultati del processo formativo, in un sistema di assicurazione interna della qualità della formazione è evidente: infatti, è principalmente attraverso il monitoraggio dei propri risultati che un corso di studio può verificare l'adeguatezza e l'efficacia del servizio di formazione offerto.
Sempre con riferimento ai corsi di studio, i risultati del processo formativo che tutti i sistemi di assicurazione interna della qualità tengono sotto controllo riguardano:

- la capacità di attrazione del corso di studio e, quindi, il numero di studenti che si iscrivono al corso, la loro provenienza, geografica e scolastica, e, non ultimo, la loro qualità, misurata attraverso le prove di ammissione ormai da tempo obbligatorie anche nel nostro Paese;
- i risultati relativi alla carriera degli studenti, in particolare: gli abbandoni, il numero di crediti acquisiti dagli studenti al passaggio da un anno di corso al successivo, i tempi per il conseguimento del titolo di studio, il voto finale;

---

[6] La norma UNI EN ISO 9000:20905 definisce 'competenza' la "dimostrata capacità di saper utilizzare conoscenze e abilità". Il glossario del progetto TUNING definisce 'competenza' una combinazione dinamica di conoscenze, comprensioni e capacità (intellettuali, pratiche e interpersonali) e suddivide le competenze tra 'competenze specifiche', riferite al campo di studio, e 'competenze generiche (o trasversali)', comuni a ogni corso di studio.
Le competenze sono acquisite o sviluppate dallo studente durante il percorso formativo. La loro acquisizione da parte degli studenti è l'obiettivo di ogni corso di studio. In particolare le competenze devono essere coerenti con i fabbisogni e le aspettative delle parti interessate (studenti e mondo del lavoro in primis).

- l'efficacia percepita dagli studenti e dai laureandi degli insegnamenti e delle altre attività formative e del processo formativo nel suo complesso;
- la collocazione dei laureati nel mondo del lavoro, per quanto riguarda, in particolare, tempi di inserimento, coerenza tra titolo acquisito e lavoro svolto, efficacia della laurea nel lavoro svolto, opinione dei laureati inseriti nel mondo del lavoro circa l'adeguatezza della formazione ricevuta.

Ovviamente, con 'monitoraggio' non si intende solo la disponibilità dei dati (ci mancherebbe ancora che un ateneo non sapesse chi sono gli studenti iscritti o non tenesse sotto controllo la loro carriera!), ma, soprattutto, la loro elaborazione in un formato utile ai fini dell'analisi dei risultati ottenuti.
Un altro importante monitoraggio è quello delle prove di verifica dell'apprendimento, al fine di accertare la loro adeguatezza a verificare il livello di raggiungimento dei risultati di apprendimento da parte degli studenti, e dei relativi risultati, attraverso, ad esempio, la rilevazione del voto medio e dello scarto quadratico medio per tutti gli insegnamenti che prevedono un voto finale. L'importanza che viene data a livello europeo a questo monitoraggio è dimostrata dal fatto che uno dei sette standard per l'assicurazione interna della qualità del documento ENQA riguarda proprio la valutazione dell'apprendimento degli studenti.

d) Poi occorre promuovere il miglioramento, se non continuo, almeno periodico del servizio di formazione, attraverso un processo di riesame. Infatti, assicurare la qualità significa anche assicurare che ogni sforzo è fatto per promuovere il suo costante miglioramento.
La promozione della qualità è un obiettivo fondamentale per qualunque sistema di assicurazione interna della qualità e il riesame è il processo deputato a questo scopo. Infatti, come già affermato, il riesame è il processo, periodico e programmato, attraverso il quale il corso di studio valuta l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del servizio di formazione offerto e adotta tutte le opportune azioni di miglioramento, che possono riguardare sia la gestione dei singoli processi per l'assicurazione della qualità sia la revisione o la ridefinizione del sistema di gestione del corso di studio.
In generale, il processo di riesame deve prevedere una fase di autovalutazione per l'individuazione dei punti di forza e dei punti di debolezza - attraverso, in particolare, il confronto con i risultati ottenuti in precedenza e il confronto con i risultati ottenuti da altri corso di studio della stessa tipologia - e, quindi, delle opportunità di miglioramento nella gestione dei singoli processi e dei relativi risultati e/o delle esigenze di revisione/ridefinizione del sistema di gestione.
Inoltre deve includere la ricerca delle cause che hanno dato luogo a risultati considerati non soddisfacenti (ad esempio: motivazioni degli abbandoni, motivazioni dei mancati passaggi da un anno di corso al successivo, ecc.), presupposto necessario per l'adozione di appropriate ed efficaci azioni di sviluppo e miglioramento.
Gli standard europei richiedono poi che il riesame non sia effettuato solo da chi ha responsabilità della gestione del corso di studio, ma che coinvolga almeno anche il personale docente, gli studenti iscritti e le parti interessate esterne del mondo del lavoro di riferimento.

e) Infine, occorre documentare gli obiettivi stabiliti, le attività formative svolte, le risorse disponibili, i risultati ottenuti, al fine di dare pubblica evidenza della qualità complessiva del servizio di formazione a tutte le parti interessate. Se assicurare la qualità significa, come significa, dare fiducia a tutte le parti interessate che i requisiti per la qualità stabiliti saranno soddisfatti, allora è evidente anche l'importanza che assume la documentazione informativa in un sistema di assicurazione interna della qualità.
La documentazione informativa deve essere messa a disposizione di tutti coloro che possono avere interesse nel corso di studio. Questo richiede che sia facilmente consultabile in rete e possieda una struttura semplice e una redazione concisa ed essenziale. Inoltre, le finalità e il valore pubblico della documentazione informativa richiederebbero modalità di redazione (estensione, linguaggio, formato di lettura) omogenee a livello di ateneo e, in prospettiva, anche a livello nazionale.

Questi cinque punti, che, come già esposto, caratterizzano i sistemi di assicurazione interna della qualità della formazione universitaria almeno in ambito europeo, corrispondono sostanzialmente anche a quanto riportato nel documento "Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento del Sistema Universitario Italiano" (AVA), approvato dal Consiglio direttivo dell'Agenzia Nazionale di Valutazione del sistema Universitario e della Ricerca (ANVUR) il 24 luglio scorso [4]. Infatti, in tale documento, l'ANVUR afferma che l'assicurazione della qualità della formazione richiede:

a) la definizione degli obiettivi da raggiungere;

b) la messa in opera delle azioni che permettono di raggiungere gli obiettivi;

c) l'utilizzo di modalità credibili di verifica del loro effettivo raggiungimento.

Inoltre, sempre secondo l'ANVUR, requisiti di un sistema di assicurazione della qualità della formazione sono:

d) il riesame del servizio di formazione offerto, da condurre annualmente e che deve comportare la redazione di un rapporto annuale consuntivo e riepilogativo;

e) la compilazione della Scheda Unica Annuale del Corso di Studio (SUA-CdS), dove raccogliere le informazioni sul corso di studio e da rendere pubblica in modalità informatizzata e in forma effettivamente accessibile, così da soddisfare le condizioni necessarie per una corretta comunicazione rivolta agli studenti e a tutti i soggetti interessati relativamente alle caratteristiche dei corsi di studio attivati.

Si può pertanto affermare che il sistema di assicurazione interna della qualità proposto dall'ANVUR nel documento AVA è coerente con gli standard europei ed equivalente ai sistemi di assicurazione interna della qualità delle agenzie europee per la valutazione della qualità e l'accreditamento dei corsi di studio.

Assicurazione o valutazione esterna della qualità

Come già esposto, l'assicurazione esterna della qualità della formazione universitaria riguarda le attività di assicurazione della qualità delle agenzie esterne all'istituzione che offre il servizio di formazione e coincide, di fatto, con quella che si è sempre chiamata 'valutazione esterna'.

Le ragioni per cui l'assicurazione della qualità sia svolta da strutture esterne possono essere diverse. Ad esempio, gli ESG citano le seguenti:

- la tutela degli standard accademici nazionali in materia di istruzione superiore;
- l'accreditamento di programmi e/o istituzioni;
- la tutela dei fruitori;
- la verifica da parte di strutture indipendenti delle informazioni - qualitative e quantitative - su programmi e istituzioni che saranno rese note al pubblico;
- il miglioramento e la valorizzazione della qualità.

In ogni caso, gli ESG prevedono un ruolo importante per l'assicurazione esterna della qualità e ne stabiliscono, nella Parte 2, gli standard (riportati nella tabella seguente) e le linee guida.

Standard ENQA per l'Assicurazione esterna della Qualità
2.1 Utilizzazione delle procedure per l'assicurazione interna della qualità Le procedure per l'assicurazione esterna della qualità dovrebbero prendere in considerazione l'efficacia dei processi di assicurazione interna della qualità descritti nella Parte 1 del presente documento. 2.2 Definizione dei processi esterni di assicurazione della qualità I responsabili dei processi di assicurazione della qualità (ivi incluse le istituzioni di istruzione superiore) dovrebbero, prima di definire i processi stessi, determinarne le finalità e gli obiettivi e divulgarli insieme alla descrizione delle procedure da adottare. 2.3 Criteri decisionali Ogni decisione formale presa a seguito di un'attività esterna di assicurazione della qualità deve basarsi su criteri espliciti, noti al pubblico e applicati in modo coerente. 2.4 Adeguatezza delle procedure Tutti i processi esterni di assicurazione della qualità dovrebbero essere progettati in modo tale da rispondere pienamente alle finalità e agli obiettivi per essi stabiliti. 2.5 Stesura dei rapporti I rapporti dovrebbero essere resi pubblici ed essere redatti in uno stile chiaro e di facile lettura. I lettori dovrebbero poter comprendere senza difficoltà le decisioni, le valutazioni positive e le raccomandazioni in essi contenute. 2.6 Procedure di *follow-up* I processi di assicurazione della qualità che si concludono contenenti raccomandazioni a favore di successive azioni o piani di azione devono prevedere opportune procedure predeterminate di *follow-up* da attuare in modo coerente.

2.7 Verifiche periodiche
L'assicurazione esterna della qualità delle istituzioni e/o dei programmi non deve avere carattere di *una tantum*, ma deve essere riproposta ciclicamente. È opportuno definire con chiarezza e rendere note al pubblico la frequenza dei controlli e le procedure di valutazione adottate.

2.8 Analisi sistemiche
Le agenzie per l'assicurazione della qualità devono periodicamente produrre rapporti riepilogativi in cui sono descritti e analizzati i risultati delle proprie attività e le valutazioni effettuate.

La valutazione esterna della qualità dei corsi di studio, sottoponendo l'azione di *governance*, i processi gestiti, i risultati ottenuti, le azioni di miglioramento adottate a una verifica indipendente e obiettiva, ha in generale il duplice scopo di verificare il livello di soddisfacimento degli standard stabiliti nel modello di valutazione adottato e a fronte del quale è condotta la valutazione esterna e di aiutare il corso di studio a individuare e a prendere coscienza dei propri punti di forza e punti di debolezza, dando così conto della qualità complessiva del corso di studio.
Per la verità, all'interno della comunità che si occupa di assicurazione della qualità esistono divergenze di opinione anche marcate circa la giusta relazione da stabilire tra strutture valutate e le strutture esterne di valutazione. Alcuni, per lo più le agenzie di valutazione, sono dell'opinione che l'assicurazione esterna della qualità sia essenzialmente una questione di 'tutela del consumatore' e che sia quindi auspicabile una netta differenziazione tra organismi valutatori e strutture valutate. Altri, invece, ritengono che il suo scopo principale sia un'azione di consulenza e di indirizzo finalizzata al miglioramento della qualità dei corsi di studio e dei relativi titoli. In questo secondo caso una stretta relazione tra valutatori e valutati è ritenuta indispensabile. Chi scrive, avendo sempre ritenuto che sia meglio essere ricchi e in buona salute piuttosto che poveri e malati, ritiene che uno scopo non escluda l'altro.

I processi attivati dalle agenzie per l'assicurazione della qualità dipendono ovviamente dalle finalità della valutazione. Ad esempio, le procedure adottate nei casi in cui ci si prefigga soprattutto di perseguire il miglioramento della qualità possono essere assai diverse da quelle poste in essere quando l'obiettivo primario è una forte tutela del consumatore.
Comunque, indipendentemente dalle finalità della valutazione, gli standard proposti nei modelli delle agenzie sono organizzati in 'aree' di assicurazione e valutazione della qualità, che, generalmente, con riferimento ai corsi di studio, prevedono:

- un'area obiettivi, che comprende gli standard relativi agli obiettivi formativi (sbocchi professionali per i quali si vogliono preparare i laureati e risultati di apprendimento attesi) del corso di studio;
- un'area processo educativo, che comprende gli standard relativi alla progettazione e alla pianificazione del percorso formativo e alla valutazione dell'apprendimento degli studenti;
- un'area risorse, che comprende gli standard relativi al personale docente, alle infrastrutture fisiche e ai servizi per gli studenti;
- un'area risultati o monitoraggio, che comprende gli standard relativi al monitoraggio dei risultati del processo formativo;
- un'area, infine, che potremmo definire 'sistema di gestione', che comprende gli standard relativi alla struttura organizzativa del corso di studio e al processo di promozione e miglioramento della qualità.

Di norma, la valutazione esterna presuppone la presenza di un processo di autovalutazione. Infatti, la disponibilità del rapporto di autovalutazione, che deve essere compilato come risultato di ogni processo di valutazione interna, è considerata molto importane ai fini dell'efficacia del processo di valutazione esterna.
Inoltre, la valutazione esterna comporta, in generale, una visita in loco da parte di un gruppo di valutazione che opera per conto dell'agenzia di valutazione. I gruppi di valutazione sono quasi sempre costituiti da esperti di valutazione provenienti in parte dall'accademia e in parte dal mondo esterno all'università. Questa composizione è considerata molto importante, al fine di rendere i gruppi di autovalutazione non autoreferenziali, così come è sempre più sentita l'esigenza della presenza, nei gruppi di valutazione, degli studenti.

Assicurazione esterna della qualità delle istituzioni

Fino a non molti anni fa, l'assicurazione esterna della qualità riguardava quasi esclusivamente i corsi di studio, ma già un'indagine sulle procedure adottate dalle agenzie nazionali condotta dall'ENQA nel 2008 [5] rivelò che, sebbene le procedure di valutazione esterna (e accreditamento) dei corsi di studio fossero le più comuni, alcune agenzie praticavano anche la valutazione esterna (e l'accreditamento) delle istituzioni che offrivano corsi di studio.
In generale, nei Paesi in cui viene praticata, l'assicurazione esterna della qualità delle istituzioni riguarda la valutazione dell'adozione e dell'implementazione, da parte dell'istituzione, di un efficace sistema di assicurazione interna della qualità, basato sulla sua 'visione' della qualità della formazione, che permetta di garantire la qualità dei corsi di studio offerti. In particolare, la valutazione istituzionale non prevede espressamente la valutazione della qualità dei corsi di studio.

Ad esempio l'ANVUR, che prevede l'accreditamento delle sedi universitarie a valle di un processo di valutazione esterna, nel documento AVA [4] ha definito i seguenti standard per l'assicurazione della qualità delle sedi, mutuati da quelli definiti dall'agenzia nazionale olandese NVAO [6]:

- l'ateneo stabilisce, dichiara ed effettivamente persegue adeguate politiche volte a realizzare la propria visione della qualità della formazione;
- l'ateneo sa in che misura le proprie politiche sono effettivamente realizzate dai corsi di studio;
- l'ateneo chiede ai corsi di studio di praticare il miglioramento della qualità, puntando verso risultati di sempre maggior valore;
- l'ateneo possiede un'effettiva organizzazione con poteri di decisione e di sorveglianza sulla qualità dei corsi di studio e della formazione da loro messa a disposizione degli studenti.

Oggi c'è una certa tendenza a enfatizzare le procedure di assicurazione esterna della qualità a livello istituzionale. Questo però non vuol dire che tali procedure sostituiranno quelle per la valutazione esterna dei corsi di studio. Infatti, nei confronti delle parti interessate, è di fondamentale importanza assicurare la qualità dei corsi di studio.
E' però presumibile, anzi, auspicabile, un'integrazione delle procedure per l'assicurazione della qualità a livello istituzionale con quelle a livello di corso di studio. È quanto già accade nel sistema olandese [7], che prevede una procedura di valutazione esterna 'semplificata' per i corsi di studio che appartengono a istituzioni che hanno ottenuto una valutazione positiva dell'assicurazione della qualità istituzionale. In questo caso, infatti, la valutazione esterna non prende in considerazione tutti gli standard per l'assicurazione della qualità dei corsi di studio previsti dal modello di valutazione, ma si limita a considerare quelli relativi agli obiettivi formativi, al progetto formativo e ai risultati del processo formativo.

Agenzie per l'assicurazione esterna della qualità

L'assicurazione esterna della qualità è generalmente nella responsabilità di agenzie di valutazione (e di accreditamento).
In Europa si è registrata una forte crescita delle agenzie operanti nel campo dell'assicurazione esterna di qualità a partire dal 1990, favorita dalla cooperazione e dalla condivisione, tra le agenzie, delle migliori prassi, e la creazione dell'ENQA, avvenuta nel 2000, è stata la naturale formalizzazione di questi sviluppi.

Gli standard (vedi tabella sottostante) e le linee guide a cui debbono conformarsi le agenzie di valutazione sono stabiliti nella Parte 3 degli ESG e sono riportati nella tabella sottostante. Anche in questo caso gli standard definiti non sono né troppo minuziosamente dettagliati né troppo vincolanti. Essi, infatti, secondo le ESG, non devono ridurre la libertà che le agenzie europee hanno di riflettere, nella propria organizzazione e nelle procedure, le esperienze e le attese della propria regione o nazione, pur dovendo garantire la visibilità e la trasparenza, per i portatori di interesse, della professionalità, della credibilità e dell'integrità delle agenzie. Essi devono invece consentire il raffronto tra agenzie e il conseguimento della necessaria dimensione europea.

Standard per le Agenzie di Assicurazione esterna della Qualità
3.1 Utilizzo delle procedure di assicurazione esterna della qualità nell'istruzione superiore L'assicurazione esterna della qualità da parte delle agenzie deve tener conto dell'esistenza e dell'efficacia

dei processi di assicurazione esterna della qualità descritti nella Parte 2 del presente documento.

3.2 *Status* ufficiale
Le agenzie devono ricevere formale riconoscimento quali strutture operanti nell'ambito dell'assicurazione esterna della qualità da parte delle competenti autorità pubbliche nell'area europea dell'istruzione superiore. Esse devono avere *status* legale riconosciuto e la loro attività deve conformarsi alle disposizioni di legge dello Stato in cui operano.

3.3 Attività
Le agenzie sono chiamate a svolgere attività di assicurazione esterna della qualità (a livello di istituzioni o di programmi) su base regolare.

3.4 Risorse
Le agenzie devono disporre di risorse, sia umane che finanziarie, adeguate e rapportate alla propria attività e comunque in grado di permettere loro di organizzare e gestire uno o più processi di assicurazione esterna della qualità in modo efficace ed efficiente, con stanziamenti appropriati per lo sviluppo di processi e procedure.

3.5 Dichiarazione di intenti
L'attività delle agenzie deve avere obiettivi e traguardi chiari ed espliciti, che dovranno essere portati a conoscenza del pubblico.

3.6 Indipendenza
Le agenzie devono essere indipendenti e risultare autonomamente responsabili del proprio operato; le conclusioni e raccomandazioni contenute nei loro rapporti non devono inoltre poter essere influenzate da terzi (istituzioni accademiche, ministeri, altri portatori di interesse).

3.7 Criteri e processi di assicurazione esterna della qualità adottati dalle agenzie
Processi, criteri e procedure adottati dalle agenzie devono essere stabiliti preventivamente ed essere resi noti al pubblico. Di norma essi includono:
- un'autovalutazione o analoga procedura da parte dell'ente soggetto a valutazione;
- una valutazione esterna ad opera di un gruppo di esperti, eventualmente coadiuvato da uno o più rappresentanti degli studenti, e uno o più sopralluoghi in loco a discrezionalità dell'agenzia che effettua la valutazione;
- la pubblicazione della reportistica, che deve includere decisioni, raccomandazioni e altri esiti formali;
- una procedura di *follow-up* per l'esame delle azioni adottate dall'ente sottoposto a valutazione alla luce delle raccomandazioni contenute nella reportistica.

3.8 Procedure di affidabilità
Gli organismi devono disporre di procedure atte a dimostrare la propria affidabilità..

Nel 2008 è anche stato istituito l'EQAR, l'*European Quality Assurance Register for Higher Education* [8], cui attualmente sono iscritte 24 agenzie di valutazione esterna di 14 diversi Paesi europei, che verificano gli standard stabiliti dagli ESG.
L'ANVUR, al momento, è in lista d'attesa.

Accreditamento

Poche parole, infine, sull'accreditamento dei corsi di studio, processo che come già detto generalmente comporta:
- la presenza di un sistema di assicurazione interna della qualità;
- l'autovalutazione del corso di studio;
- la valutazione esterna da parte di un organismo indipendente.

L'unica cosa da aggiungere a quanto già esposto è che, ai fini dell'accreditamento, la valutazione esterna è finalizzata a verificare il soddisfacimento di standard prestabiliti, generalmente di tipo sia quantitativo sia qualitativo.

In molti Paesi l'accreditamento dei corsi di studio è condizione necessaria per usufruire dei finanziamenti governativi. Inoltre viene ormai considerato uno strumento fondamentale per promuovere la qualità dei corsi di studio e la riconoscibilità dei titoli di studio rilasciati nei diversi Paesi.

Il sistema AVA proposto dall'ANVUR [4] introduce i concetti di 'accreditamento iniziale' e di 'accreditamento periodico' (peraltro già presenti almeno nel sistema di accreditamento olandese, al quale l'ANVUR si è certamente ispirata) e interpreta l'accreditamento come un atto ministeriale che autorizza o non autorizza (accreditamento iniziale), conferma o revoca (accreditamento periodico) l'attività delle sedi e dei corsi di studio universitari. Nel sistema AVA, pertanto, l'accreditamento è legato all'autorizzazione a operare.
L'accreditamento iniziale comporterà l'accertamento della rispondenza di sedi e corsi di studio a specifici requisiti - didattici, strutturali, organizzativi, di qualificazione dei docenti e della ricerca - stabiliti dall'ANVUR e considerati idonei a garantire qualità, efficienza ed efficacia, nonché la verifica della sostenibilità economico-finanziaria dell'attività programmata. Tali indicatori sono stati definiti e riportati nel documento AVA [4].
Com'era presumibile, gli indicatori previsti ai fini dell'accreditamento iniziale sono prevalentemente di carattere quantitativo.
L'accreditamento periodico comporterà invece la verifica della persistenza dei requisiti stabiliti per l'accreditamento iniziale e sarà inoltre basato su ulteriori indicatori definiti ex-ante dall'ANVUR e sugli esiti della valutazione periodica.
Tali indicatori riguardano:

- per le sedi, il soddisfacimento dei già citati requisiti per l'assicurazione della qualità delle sedi;
- per i corsi di studio, il soddisfacimento del requisito per l'assicurazione della qualità dei corsi di studio, ovvero l'effettiva ed efficace applicazione del sistema di assicurazione interna della qualità nei corsi di studio che, a campione, saranno oggetto di valutazione esterna;
- sia per le sedi che per i corsi di studio, gli esiti della verifica ex-post mediante appropriati test degli apprendimenti effettivi dei laureati, relativamente sia agli apprendimenti specifici sia agli apprendimenti generici o trasversali.

Quest'ultimo indicatore appare senz'altro originale. Infatti, per quanto a conoscenza di chi scrive, in nessuna parte del mondo si usa questo indicatore per l'accreditamento dei corsi di studio. E se non è utilizzato in nessuna parte del mondo, probabilmente qualche problema c'è.

Uno sguardo al futuro

Nel novembre 2010 l'ENQA ha avviato il progetto "*Visions for the future*", *follow-up* di due precedenti progetti sulle procedure di assicurazione della qualità condotti nel 2003 [9] e nel 2008 [5]. Il rapporto finale del progetto [10] è stato presentato all'incontro dei Ministri europei responsabili dell'alta formazione a Bucarest nell'aprile 2012.
Il progetto era centrato sulle 'buone pratiche' nell'assicurazione esterna della qualità e aveva lo scopo di esplorare sia i cambiamenti in atto sia gli sviluppi previsti nelle procedure di assicurazione esterna della qualità nell'area europea dell'alta formazione, allo scopo di fornire risultati che potessero essere utilizzati dagli *stakeholders* interessati a incrementare la cultura della qualità nel campo della formazione superiore.

L'indagine ha anche permesso di identificare le priorità sui futuri sviluppi delle agenzie europee per l'assicurazione esterna della qualità dell'alta formazione.

Le agenzie che fanno parte dell'ENQA ritengono che la principale priorità sia l'esigenza di stabilire una maggiore relazione tra procedure di assicurazione esterna della qualità e sviluppo di meccanismi di miglioramento della formazione superiore. I processi innovativi adottati dalle agenzie a questo riguardo mostrano una certa convergenza intorno a quattro 'strategie', praticate peraltro con diversi livelli di intensità dalle singole agenzie.

La prima strategia riguarda la promozione di sistemi di assicurazione della qualità gestiti dalle istituzioni di formazione superiore e di valutazioni esterne della loro efficacia in grado di determinarne l'incremento. Questa strategia è associata a una maggiore attenzione alla valutazione istituzionale e al proposito di ottimizzare i processi di valutazione esterna, con la riduzione degli aspetti burocratici e una maggior focalizzazione sui risultati.

La seconda strategia si basa sul *benchmarking* e sull'esigenza di stabilire quadri di riferimento per quanto riguarda, ad esempio, i risultati di apprendimento dei corsi di studio e altre aree della formazione superiore. A questo riguardo le agenzie ritengono necessaria una maggiore internazionalizzazione per promuovere la della qualità dei corsi di studio.

La terza strategia richiede l'identificazione delle eccellenze nella formazione superiore e la diffusione delle buone pratiche. Questa è un'area emergente che deriva da differenti linee di pensiero, che hanno l'obiettivo di migliorare in generale l'offerta formativa, incoraggiare l'innovazione nell'insegnamento e promuovere la capacità di attrazione dei corsi di studio a livello internazionale.

La quarta strategia riguarda l'intensificazione del monitoraggio della qualità di corsi di studio e istituzioni e delle azioni di *follow-up*, attraverso la disponibilità di dati e indicatori, allo scopo di misurarne il miglioramento con continuità.

In ogni caso è opinione condivisa che, qualunque sia la strategia, l'assicurazione della qualità dell'insegnamento e dell'apprendimento dovrebbero porre sempre lo studente al centro delle loro attività.

Infine, e in modo complementare a dette strategie, le agenzie europee per l'assicurazione esterna della qualità della formazione superiore ritengono necessario progredire nel riconoscimento internazionale delle pratiche di valutazione e accreditamento adottate e implementate a livello nazionale.

Riferimenti

[1] ENQA, *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*, http://www.enqa.eu

[2] Comunicato della Conferenza dei Ministri Europei dell'Istruzione Superiore, Bergen, 19-20 maggio 2005, http://www.processodibologna.it/content/index.php?action=read_cnt&id_cnt=6066

[3] Comunicato della Conferenza dei Ministri europei dell'Istruzione Superiore, Berlino, 19 settembre 2003, http://www.processodibologna.it/content/index.php?action=read_cnt&id_cnt=6067

[4] ANVUR, *Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento del Sistema Universitario Italiano*, http://www.anvur.org/sites/anvur-miur/files/ava_documentofinale_0.pdf

[5] ENQA, *Quality Procedures in the European Higher Education Area and Beyond – Second ENQA Survey,* Occasional Paper No. 14, 2008, http://www.enqa.eu/files/ENQA%20Occasional%20papers%2014.pdf

[6] NVAO, *Assessment frameworks for the higher education accreditation system. Institutional quality assurance assessment*, http://nvao.com/page/downloads/DEFINITIEVE_KADERS_INSTELLINGSTOETS_22_november_2011_English.pdf

[7] NVAO, *Assessment frameworks for the higher education accreditation system. Programme assessment (limited/extensive)*, http://nvao.com/page/downloads/DEFINITIEVE_KADERS_OPLEIDINGSBEOORDELING_22_november_2011_English.pdf

[8] EQAR; European Quality Assurance Register for Higher Education, http://www.eqar.eu/

[9] ENQA, *Quality procedures in European Higher Education - An ENQA Survey*, ENQA Occasional Papers No.5, 2003, http://www.enqa.eu/files/procedures.pdf

[10] ENQA, *Quality Procedures in the European Higher Education Area and Beyond- Visions for the future - Third ENQA Survey*, Occasional Paper No. 18, 2012, http://www.enqa.eu/files/ENQA_op18.pdf