



*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

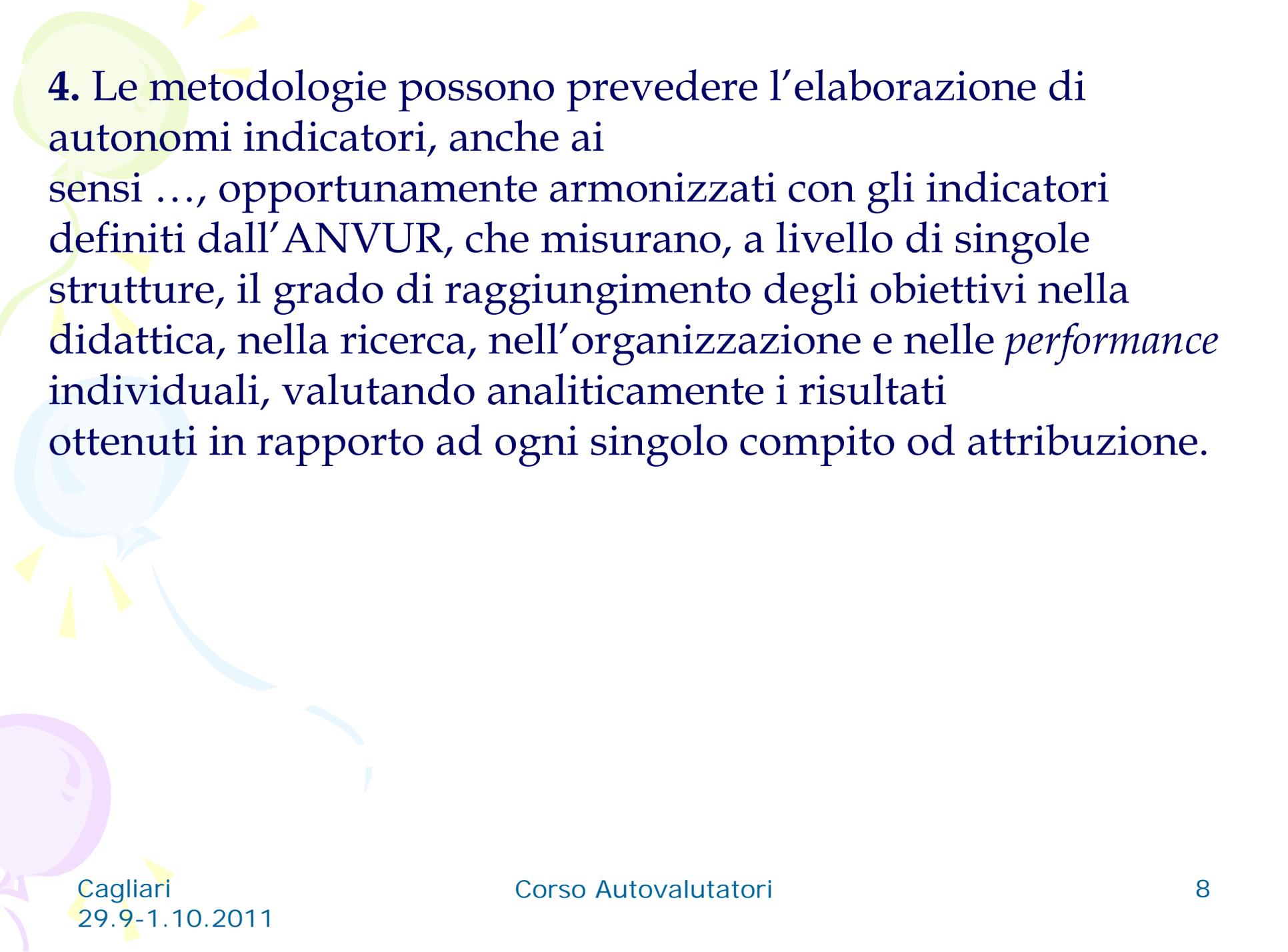
Art. 9 (Definizione dei criteri e degli indicatori)

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.

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 .

In realtà, “assicurazione della qualità” è un termine che si presta a **diverse interpretazioni**.

In particolare:

- alcuni, per lo più le agenzie per l'*accreditamento* dei CdS o delle istituzioni, sono dell'opinione che l'assicurazione della qualità sia essenzialmente una questione di “**tutela del consumatore**” e che sia quindi auspicabile una netta differenziazione tra organismi valutatori e istituzioni valutate.
- Altri, invece, ritengono che il suo scopo principale sia un'azione di consulenza e di indirizzo finalizzata al **miglioramento della qualità** dei CdS (obiettivo primario della *valutazione* dei CdS). In questo secondo caso una stretta relazione tra valutatori e valutati viene ritenuta indispensabile.



➤ Altri ancora preferiscono assumere una **posizione intermedia**, che cerchi di coniugare sia la responsabilità verso gli utenti che le possibilità di miglioramento.

La posizione adottata dal *Modello CRUI per l'Assicurazione della Qualità dei Corsi di Studio universitari* è una posizione intermedia.

Coerentemente con tale posizione, nel processo generale di AQ proposto dal Modello un ruolo importante è svolto dal *processo di valutazione* .

(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)

In ogni caso, 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),

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.

Standard e linee guida fanno proprio lo spirito della **dichiarazione di Graz** della *European University Association* (EUA) del luglio 2003, che recita: *“the purpose of a European dimension to quality assurance is to promote mutual trust and improve transparency while respecting the diversity of national contexts and subject areas”*.

Inoltre, essi riflettono quanto affermato dai Ministri europei dell'educazione nel **comunicato di Berlino** del 2003, ovvero che *“consistent with the principle of institutional autonomy, the primary responsibility for QA in higher education lies with each institution itself and this provides the basis for real accountability of the academic system within the national quality framework”*.

Standard e linee guida si basano su una serie di *principi fondamentali* in materia di assicurazione della qualità – sia essa interna che esterna – in ambito EHEA:

- le istituzioni di istruzione superiore (IIS) hanno la responsabilità primaria per la qualità dei servizi offerti e per la sua garanzia;
- l'intera società ha un interesse che deve essere tutelato verso gli standard qualitativi dell'istruzione superiore;
- occorre migliorare la qualità dei CdS dell'EHEA a vantaggio degli studenti e degli altri fruitori dell'istruzione superiore;
- devono esservi strutture organizzative efficaci ed efficienti entro le quali erogare i corsi di studi;
- nei processi di assicurazione della qualità va data importanza alla trasparenza e all'uso di *expertise* esterne;

- all'interno delle IIS si deve sviluppare una cultura della qualità;
- occorrono procedure che consentano alle IIS di dimostrare la propria affidabilità, anche per l'investimento di risorse pubbliche e private;
- l'assicurazione di qualità finalizzata all'attestazione di affidabilità è pienamente compatibile con l'assicurazione di qualità rivolta al miglioramento degli standard accademici;
- le istituzioni dovrebbero essere in grado di attestare la propria qualità sia sul piano interno che su quello internazionale;
- le procedure impiegate non dovrebbero soffocare la diversità e l'innovazione.

Le *finalità* di standard e linee guida sono così riassumibili:

- migliorare l'offerta formativa per gli studenti dell'EHEA;
- aiutare le istituzioni di istruzione superiore a gestire e a migliorare il proprio livello qualitativo e, in tal modo, giustificare la loro autonomia;
- offrire una base per il lavoro delle agenzie per l'assicurazione di qualità;
- rendere l'assicurazione esterna della qualità più trasparente e più semplice da comprendere da tutte le parti in causa.

Infine, gli *obiettivi* di standard e linee guida sono i seguenti:

- incoraggiare le IIS a promuovere una intensa attività intellettuale e didattica;
- fornire assistenza e indirizzo alle istituzioni accademiche e alle altre strutture coinvolte, affinché sviluppino una propria cultura di assicurazione della qualità;
- orientare e rafforzare le aspettative di istituzioni, studenti, mondo del lavoro e altri portatori di interesse circa i processi ed i risultati dell'istruzione superiore;
- contribuire all'elaborazione di un quadro comune di riferimento per l'erogazione dell'istruzione superiore e l'assicurazione della qualità all'interno dell'EHEA.

Gli **standard per l'assicurazione interna della qualità** sono 7 e riguardano:

1.1 Linee di indirizzo e procedure per l'assicurazione della qualità

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.

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 ed 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 studi 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.

Tali standard rappresentano gli **aspetti chiave** che, secondo l'ENQA, caratterizzano la qualità di un CdS e che devono essere considerati al fine di assicurare la sua qualità. In altre parole, essi definiscono i **(macro)requisiti per la qualità** di un CdS.

Ad ogni standard il documento ENQA associa poi le **linee guida**: queste rappresentano i comportamenti e le procedure che i CdS dovrebbero adottare al fine di assicurare la loro qualità.

E' importante evidenziare la *funzione* di tali standard e linee guida.

“Gli standard e le linee guida per l'assicurazione interna ed esterna della qualità ... sono stati elaborati per essere adottati dalle istituzioni accademiche e dalle agenzie per l'assicurazione di qualità dell'EHEA, in ambiti ritenuti cruciali per la qualità.

La loro funzione è di supporto e di indirizzo tanto per le IIS che vogliono sviluppare un proprio sistema interno di assicurazione della qualità che per le agenzie di valutazione esterna; essi intendono anche contribuire alla elaborazione di un quadro comune di riferimento utilizzabile sia dalle istituzioni che dalle agenzie.

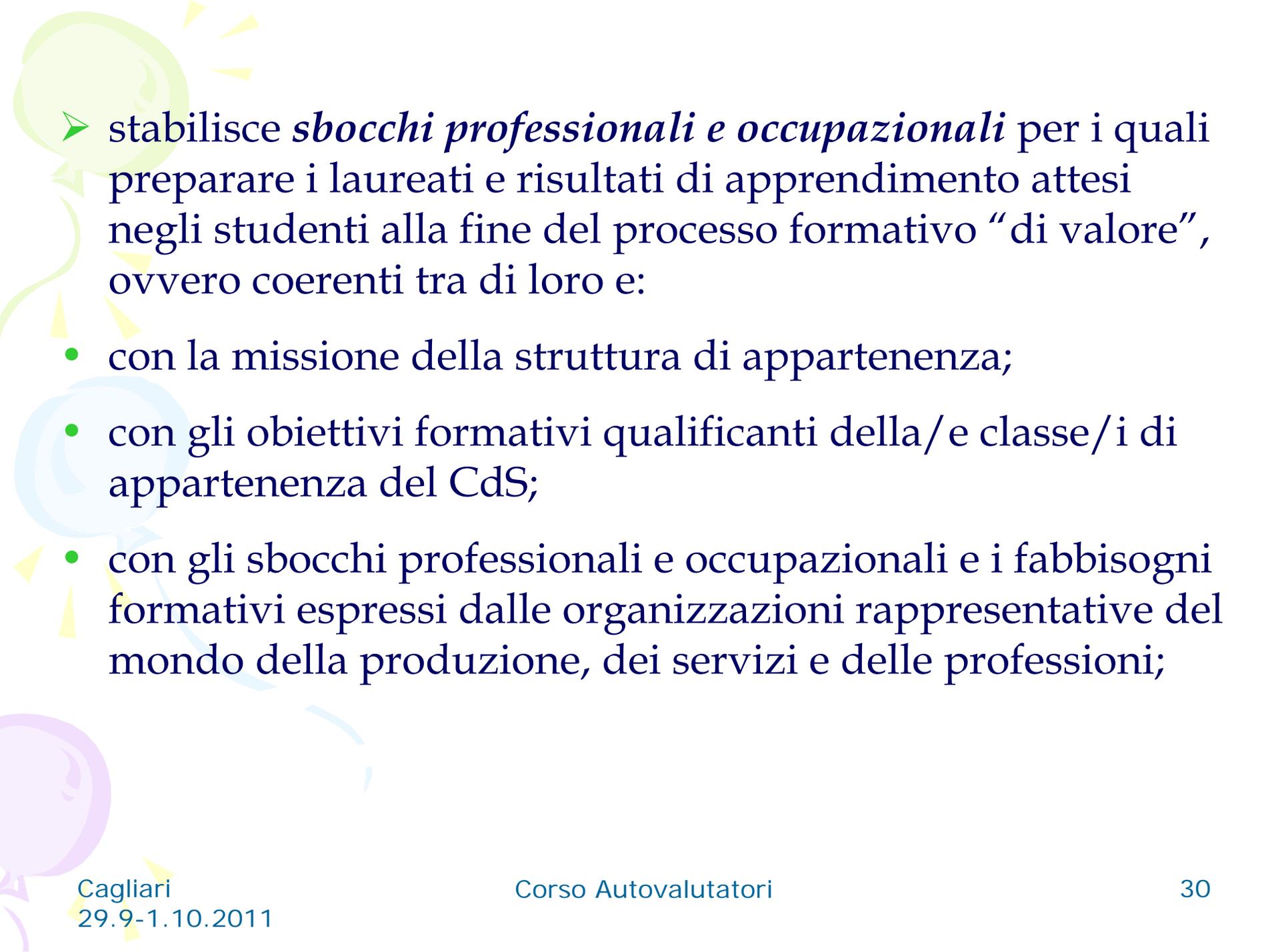
Non vi è nessuna intenzione di imporre questi standard e linee guida né si vuole farli passare per prescrittivi o immutabili.”

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

Standard europei	Aree del Modello CRUI
1.2 Approvazione, monitoraggio e revisione periodica di corsi e titoli di studio	Fabbisogni e Obiettivi e Percorso formativo
1.3 Verifica del profitto degli studenti	
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).

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: a green one at the top, a light blue one in the middle, and a purple one at the bottom. Each balloon has a streamer and is surrounded by small yellow triangular shapes, resembling confetti or streamer ends.

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.

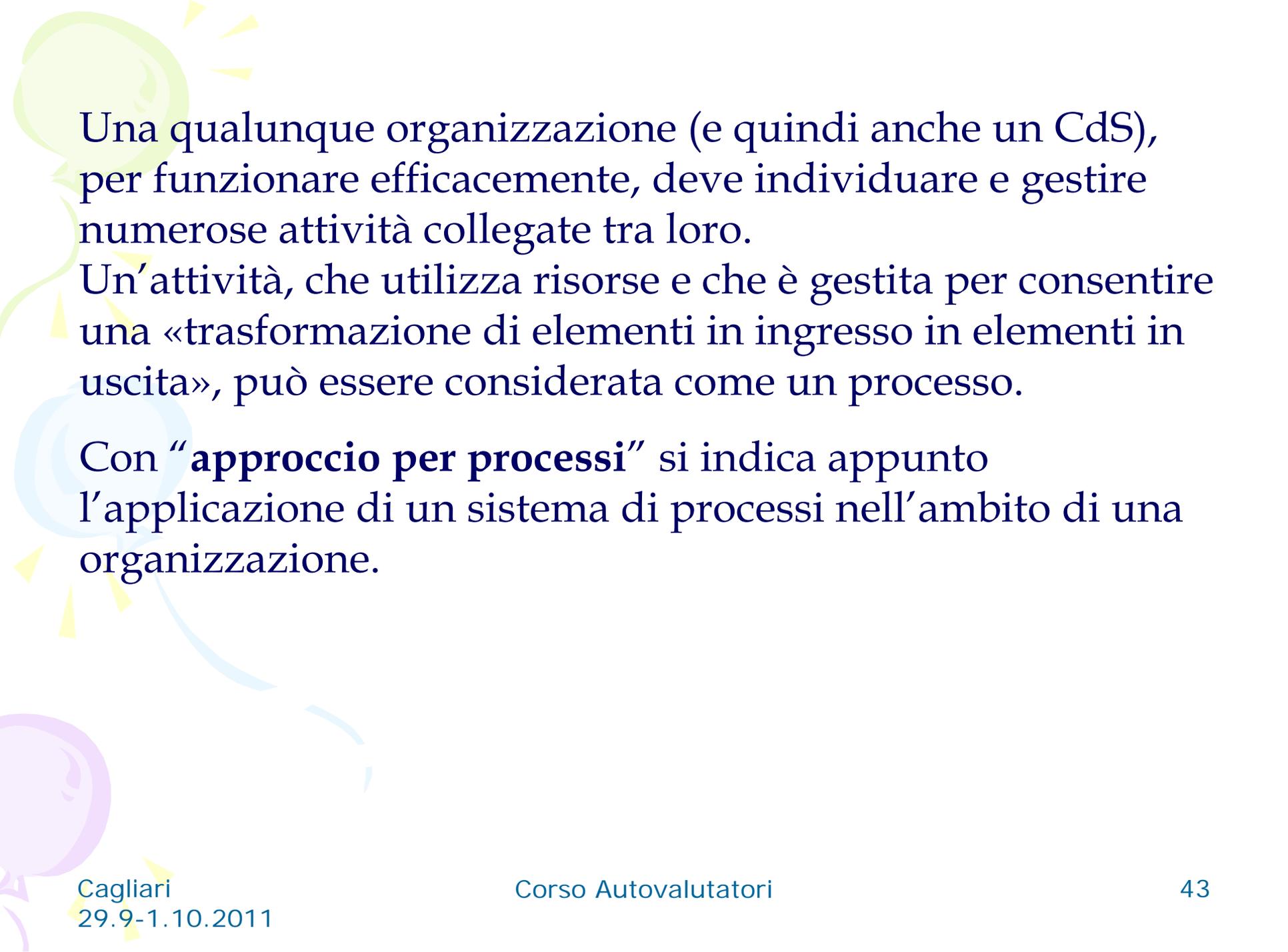
Approccio per processi

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.

Gruppo di autovalutazione

L'autovalutazione deve essere condotta da un **Gruppo di autovalutazione (GAV)** appositamente costituito, nominato dal CdS e composto di norma almeno da 4 componenti, che operano a diverso titolo nel CdS stesso (e, dunque, certamente da docenti, possibilmente da personale tecnico-amministrativo e studenti, eventualmente da personale esterno all'Università), dotati delle seguenti caratteristiche:

- conoscenza dei processi tramite i quali si gestisce il CdS;
- conoscenza del processo di autovalutazione e del Modello;
- riconosciuta autorevolezza almeno nel contesto del CdS.

La presenza di diverse componenti nel Gruppo di autovalutazione è legata all'obiettivo del processo di autovalutazione, che è quello di approdare ad un'analisi quanto più possibile completa ed equilibrata del CdS, attraverso il contributo e la collaborazione dei diversi soggetti interessati.

Il Gruppo di autovalutazione deve essere coordinato da un coordinatore, nominato dal CdS, responsabile del processo di autovalutazione, nonché dei contenuti del RAV.

Rapporto di Autovalutazione

- Secondo il Modello CRUI, l'autovalutazione comporta la compilazione di un *file* “**rapporto di autovalutazione**” (RAV) sul sito del CdS (o della struttura di appartenenza).

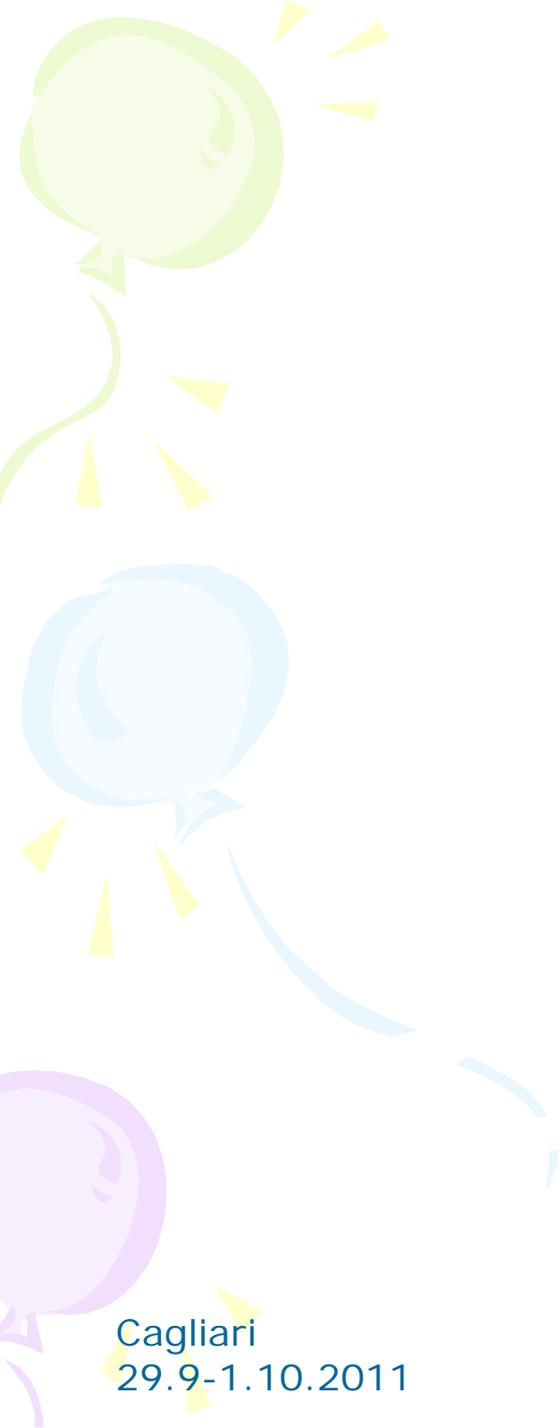
Innanzitutto il RAV deve riportare o rendere disponibile, per ogni requisito per la qualità, la documentazione informativa necessaria ai fini della AQ del CdS.

E' evidente, pertanto, che il RAV, in quanto riporta o rende disponibile, per ogni requisito per la qualità, la documentazione informativa necessaria ai fini dell'AQ dei CdS, può svolgere anche le funzioni di **documentazione informativa** per l'AQ del CdS.

- Quindi, la situazione del CdS risultante dalla documentazione informativa deve essere valutata con riferimento ai criteri di valutazione associati al requisito in considerazione, al fine di individuare i relativi punti di forza e aree da migliorare, da documentare nel RAV.

In questo modo il RAV rappresenta il documento base attraverso il quale il CdS descrive e valuta i suoi obiettivi e la qualità delle sue attività e dei risultati raggiunti, evidenzia le criticità presenti e le eventuali azioni di miglioramento messe in atto, o che si intende porre in atto, e dà quindi conto della sua qualità complessiva.

- In quanto risultato di un processo di analisi critica sul sistema “corso di studio”, il RAV costituisce inoltre un **referimento essenziale per la successiva fase di valutazione esterna**, o anche per una valutazione “interna” da parte dell'Università, ovvero una valutazione condotta da un gruppo di valutazione costituito da personale esperto, interno o eventualmente esterno, nominato dall'Università, secondo regole operative e per scopi stabiliti dalla stessa Università.



Fine Qualità e AQ