



# **Assicurazione interna della qualità della formazione universitaria: l'approccio AVA**

**Alfredo Squarzoni**  
***Università di Genova***

**Emanuela Stefani**  
***CRUI***



## Obiettivi del Seminario

- Favorire la migliore comprensione dell'approccio AVA all'AiQ della formazione universitaria (*Assicurazione interna della qualità della formazione universitaria: l'approccio AVA*)
- Fornire indicazioni utili alla definizione di un sistema di AiQ della formazione universitaria coerente con il documento AVA, anche sulla base dell'esperienza di valutazione della qualità dei CdS acquisita dalla Fondazione CRUI (*Linee Guida per la definizione di un sistema di AiQ*)



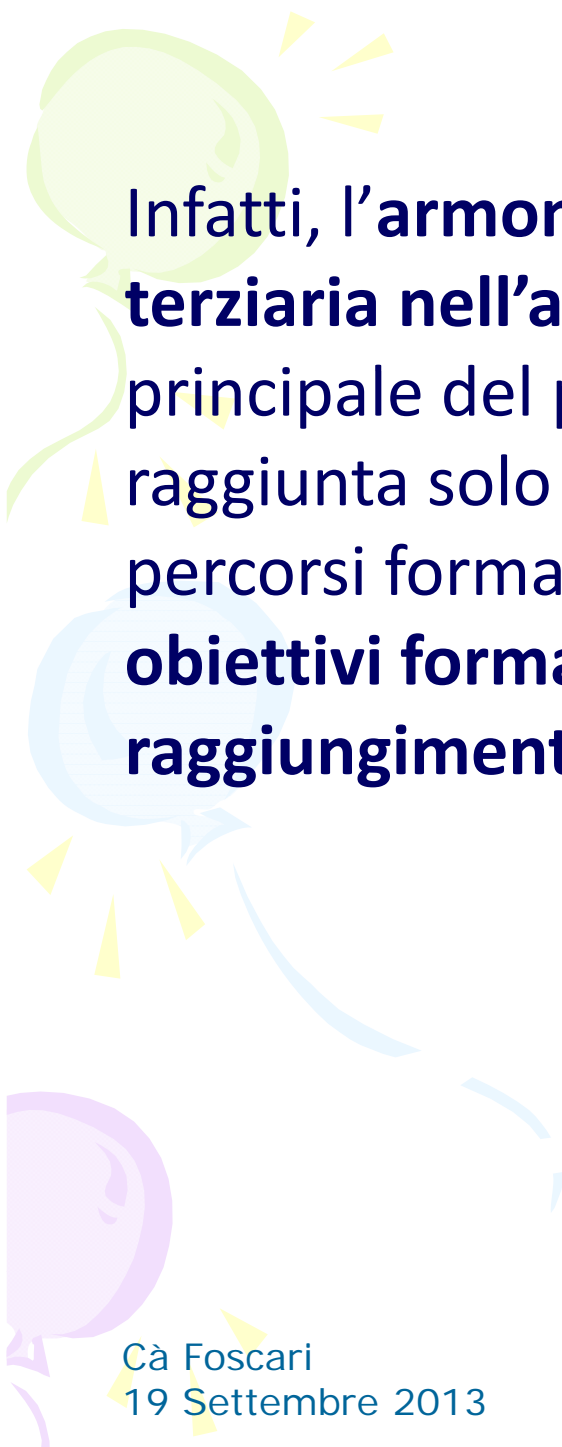
## **Argomenti trattati**

- Che cosa si intende per Qualità e Assicurazione della Qualità (AQ)
- Standard e linee guida europei per AiQ
- Che cosa comporta l'AiQ dei CdS
- I processi e la documentazione per l'AiQ secondo il sistema AVA
- Le responsabilità per l'AiQ secondo il sistema AVA



## *Che cosa si intende per Qualità e Assicurazione della Qualità (AQ)*

La **qualità della formazione** universitaria ha assunto una importanza crescente nel contesto del 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.**



## Qualità della formazione

Per ***‘qualità della formazione’*** possiamo intendere, in accordo con la definizione della norma ISO 9000:2005, **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.**



## Assicurazione della qualità della formazione

Conseguenza dell'esigenza di promuovere e garantire la qualità della formazione è stata la altrettanto 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 fare ancora riferimento alla definizione ISO 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.

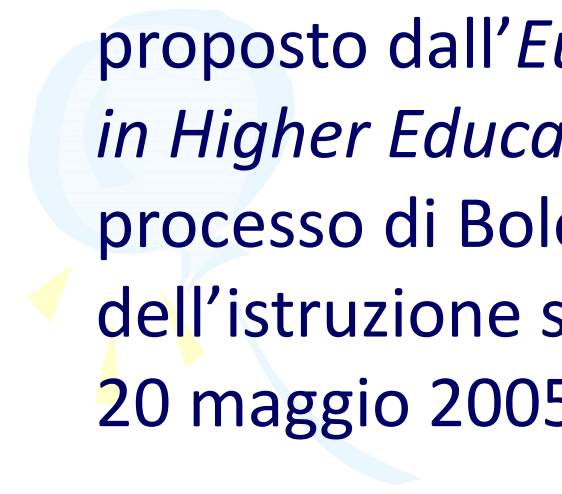
Le attività di assicurazione della qualità si concentrano pertanto sulle attività necessarie a fornire evidenza oggettiva della qualità raggiunta, dove per *'evidenza oggettiva'* la ISO 9000:2005 intende *«dati che sopportano l'evidenza o la veridicità di qualcosa»*.





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,***



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.



Tale documento ha anche introdotto i concetti di:

- **assicurazione interna della qualità (AiQ):** riguarda le attività di AQ nella responsabilità dell'istituzione o del CdS che offre il servizio di formazione;
- **assicurazione esterna della qualità:** riguarda le attività di AQ delle agenzie esterne all'istituzione che offre il servizio di formazione (coincide con la valutazione esterna effettuata dalle agenzie di valutazione).



## ***Perché è importante l'AiQ della formazione universitaria?***

**Perché l'AiQ è la base del sistema di autovalutazione, valutazione e accreditamento (AVA).**

Secondo l'ANVUR, la mancanza di un sistema di AiQ o la sua inadeguatezza renderebbero inefficace qualunque sistema di valutazione finalizzato al miglioramento della qualità e di accreditamento dei CdS.



## Riesame

Sempre con riferimento all'alta formazione, e ancora in accordo con la definizione della norma ISO 9000:2005, il **'riesame'** 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 a conseguire obiettivi stabiliti e adotta tutte le opportune azioni di miglioramento.**



## Valutazione della qualità

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 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**.

La valutazione della qualità della formazione può essere **interna ed esterna**.

- **Valutazione interna:** è la valutazione effettuata autonomamente dalla stessa istituzione o dallo stesso CdS.

La Valutazione interna si chiama '**autovalutazione**' quando chi effettua la valutazione appartiene all'istituzione o al CdS da valutare

- **Valutazione esterna:** è la valutazione condotta, generalmente per conto di una agenzia, da un gruppo di valutazione composto da più esperti o 'pari' (*peer review*), esterni all'istituzione o al CdS da valutare.



## Accreditamento

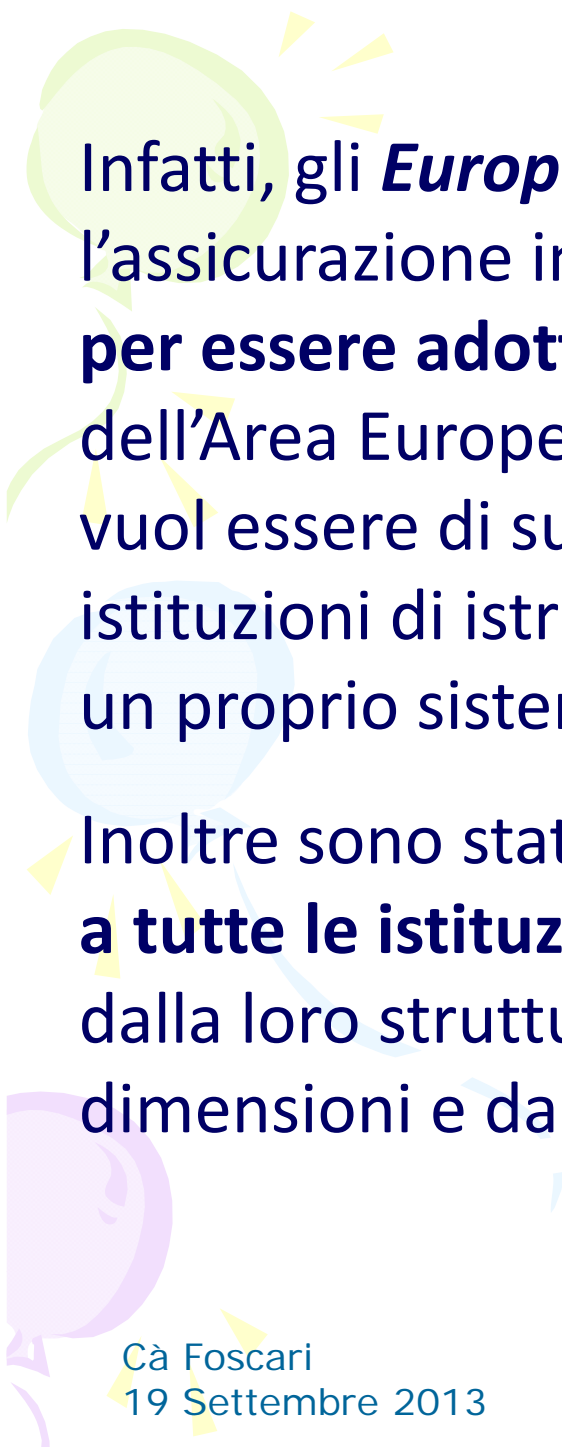
Infine, nell'alta formazione con *'accreditamento'* si intende di norma il **procedimento con cui un organismo riconosciuto attesta formalmente il soddisfacimento di predefiniti standard o requisiti quantitativi e/o qualitativi.**



## **Standard e linee guida europei per AiQ**

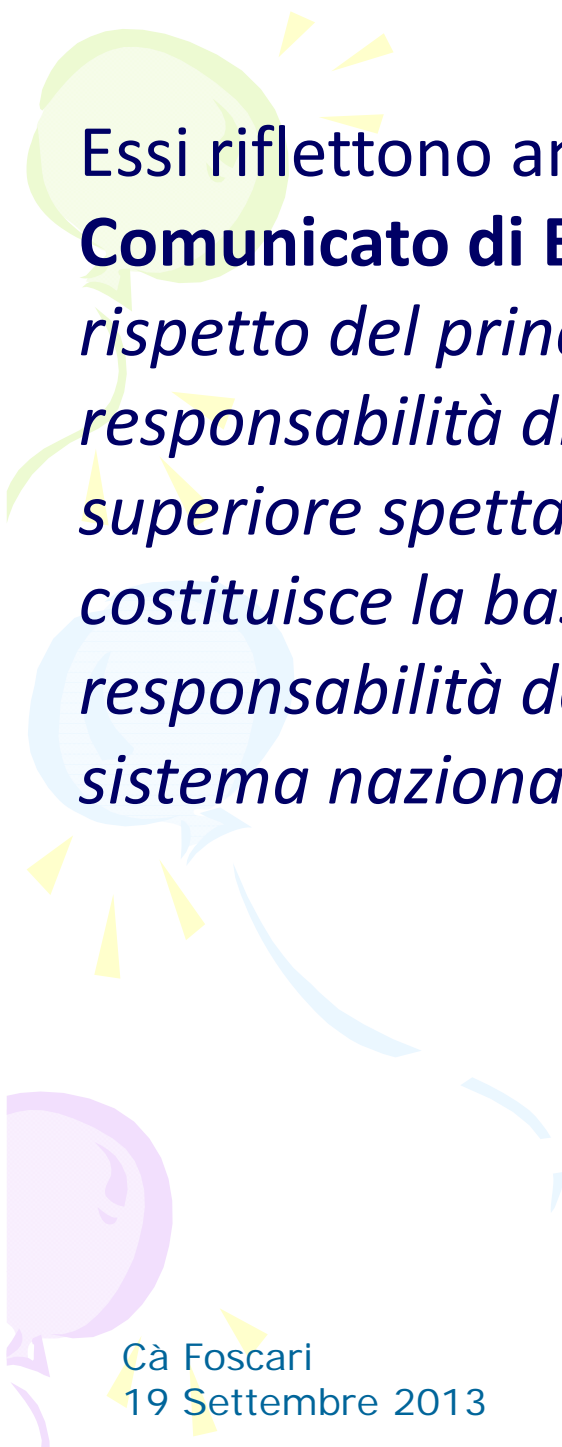
La definizione di un idoneo sistema di assicurazione interna della qualità della formazione può poggiare, oggi, sugli **standard e sulle linee guida per l'assicurazione interna della qualità stabiliti nella prima parte del già citato documento ENQA**, che, nella seconda e nella terza parte, definisce anche gli standard e le corrispondenti linee guida per l'assicurazione esterna della qualità e per le agenzie di assicurazione esterna della qualità.






Infatti, 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 vogliono 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.

A decorative graphic on the left side of the slide consists of several overlapping circles in light green, light blue, and light purple. Yellow triangular shapes are scattered around these circles, and thin, curved lines in the same colors sweep across the page, creating a dynamic, abstract design.

Essi riflettono anche la **dichiarazione contenuta nel Comunicato di Berlino**, in cui si ribadisce *«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»*.

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. Yellow streamers and small triangular flags are scattered around the balloons.

Gli standard per l'assicurazione interna della qualità, riportati di seguito, **sono 7 e 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.

## **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**

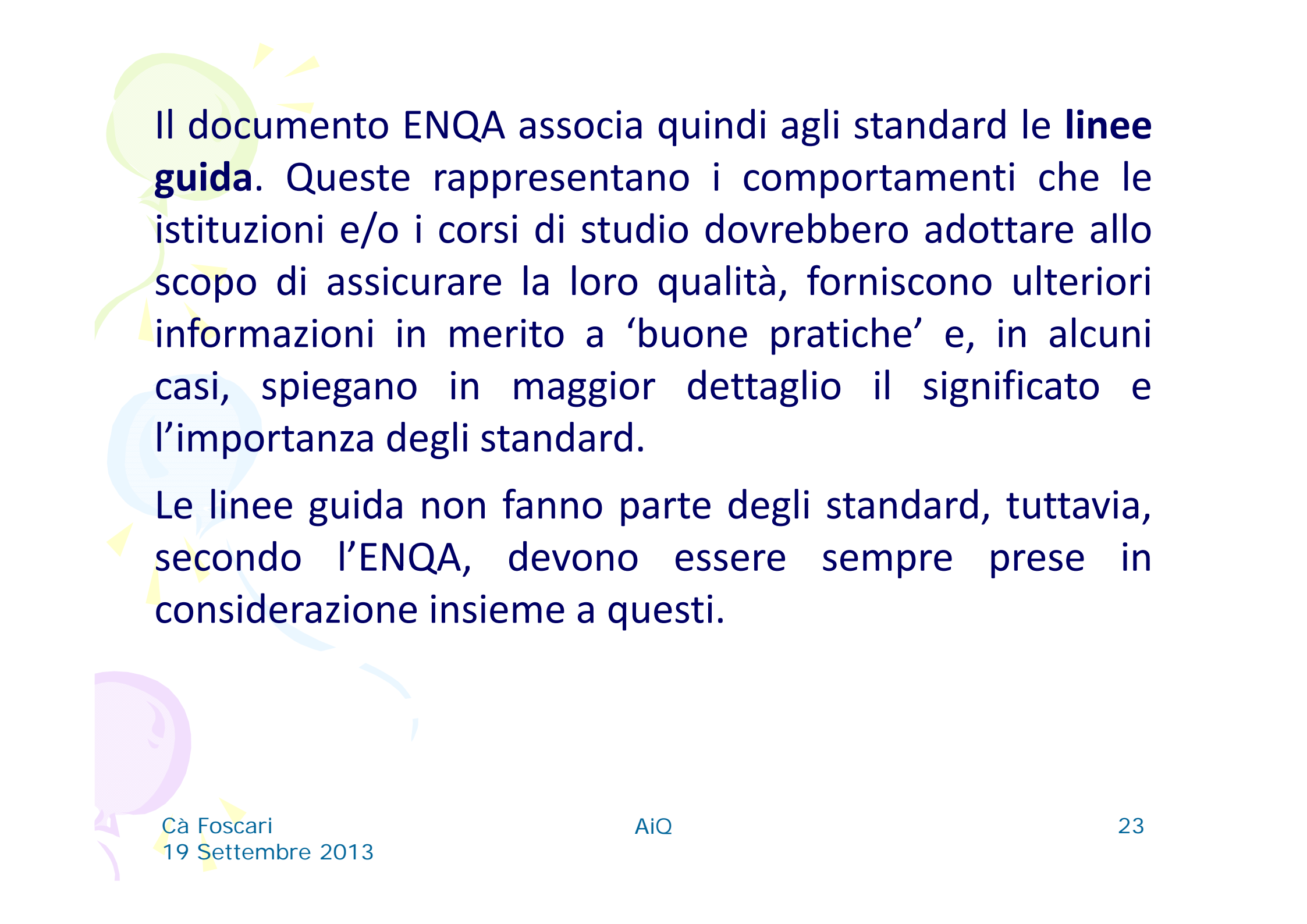
Le istituzioni dovrebbero garantire che le risorse messe a disposizione degli studenti siano adeguate e appropriate al corso di studio offerto.

## **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.



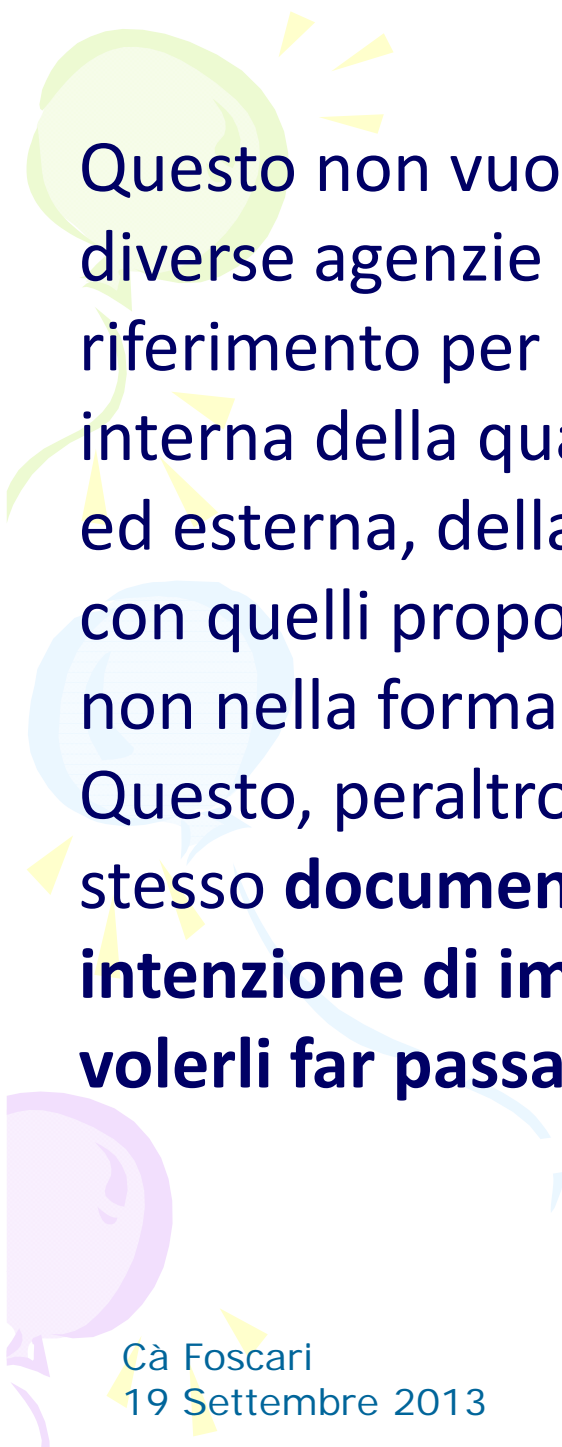
Il documento ENQA associa quindi agli standard le **linee guida**. Queste rappresentano i comportamenti che le istituzioni e/o i corsi di studio dovrebbero adottare allo scopo di assicurare la loro qualità, forniscono ulteriori informazioni in merito a ‘buone pratiche’ e, in alcuni casi, spiegano in 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 hanno 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.**



## ***Che cosa comporta l'assicurazione interna della qualità***

Per essere concreti, possiamo provare a rispondere alla seguente domanda:

**che cosa comporta l'assicurazione interna della qualità della formazione?**

o, in altre parole,

**che cosa deve fare un CdS per assicurare la propria qualità?**

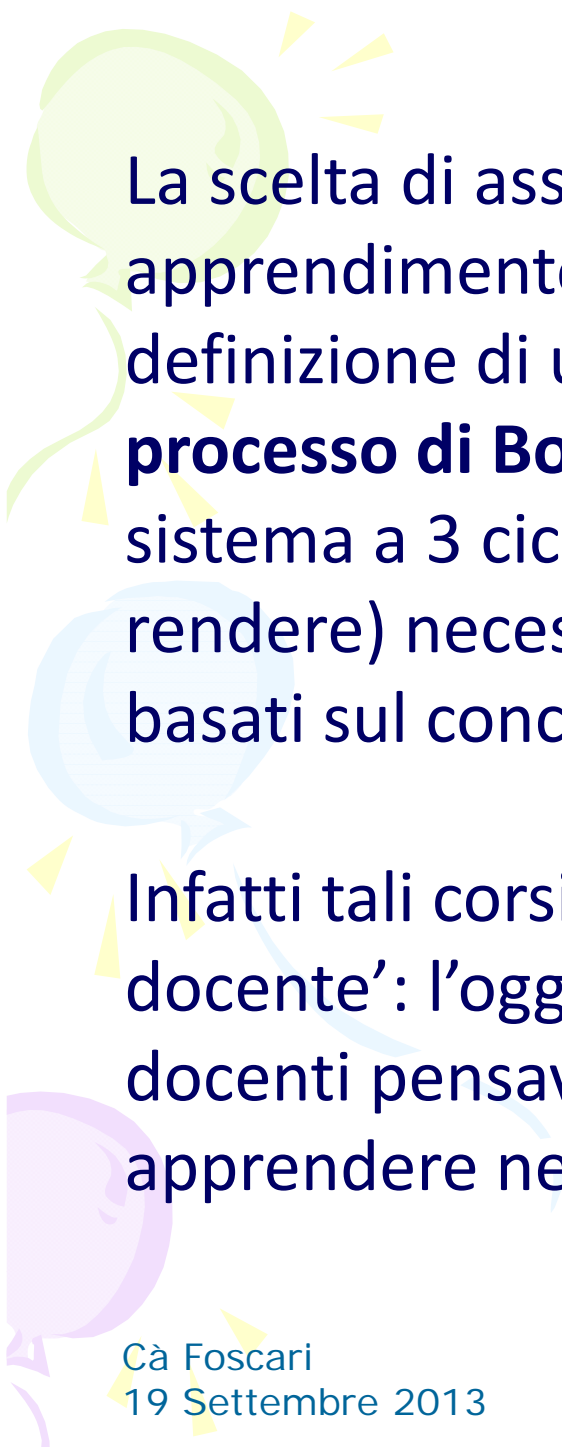
La risposta la possiamo facilmente trovare nei sistemi di assicurazione e di valutazione della qualità dei CdS delle agenzie europee (e non solo europee), che, a questo riguardo, sono abbastanza simili tra loro.



**Per assicurare la propria qualità un CdS deve:**


**1) Stabilire risultati di apprendimento attesi (*learning outcomes* o *programme outcomes*) del servizio di formazione offerto coerenti con i fabbisogni e le aspettative della società e del mercato del lavoro.**

***Questo punto richiede una giustificazione.***

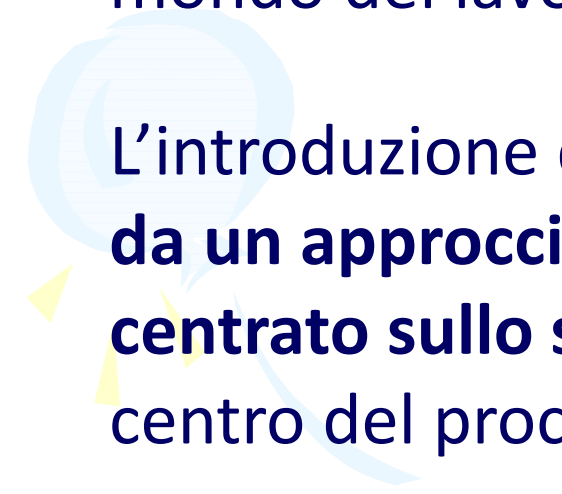


La scelta di assumere la definizione di risultati di apprendimento attesi come punto di partenza nella definizione di un sistema di AiQ è una **conseguenza del processo di Bologna**, il quale, con l'introduzione del sistema a 3 cicli, ha reso (o, meglio, avrebbe dovuto rendere) necessaria la riprogettazione di tutti i CdS non basati sul concetto di cicli.

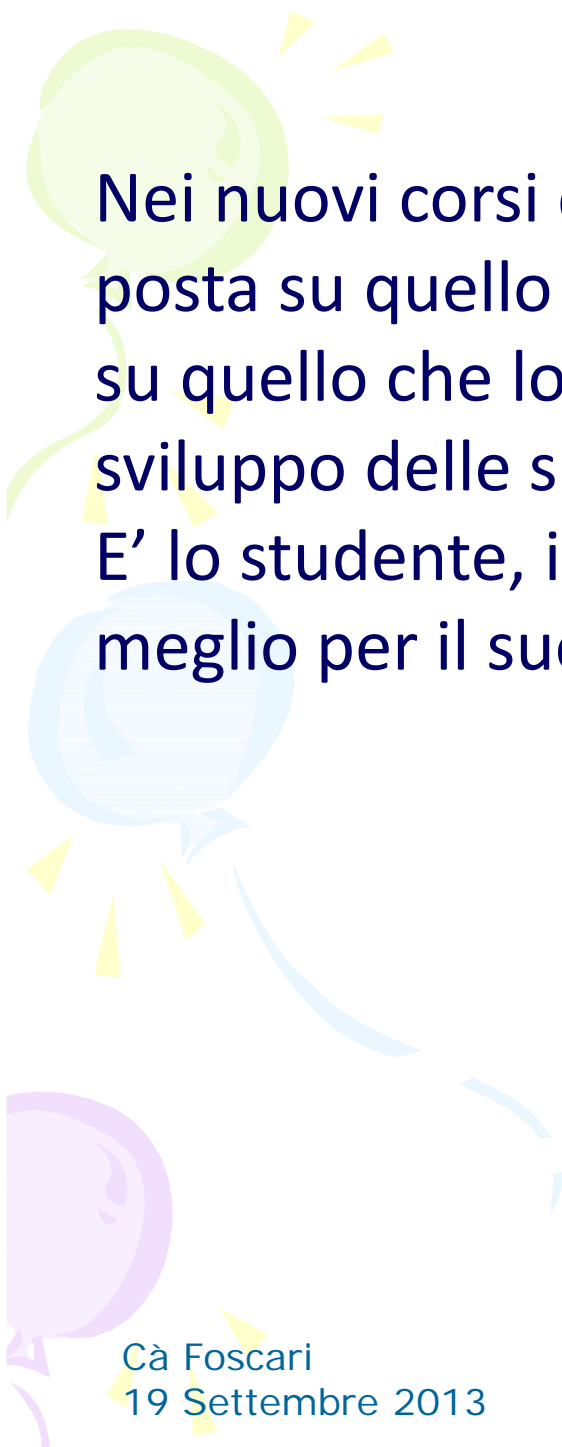
Infatti tali corsi erano prevalentemente 'centrati sul docente': l'oggetto degli studi era quello che i singoli docenti pensavano che lo studente dovesse apprendere nei loro insegnamenti.



In un sistema a cicli i corsi di studio devono essere progettati considerando ogni ciclo come una entità a sé stante. I primi due cicli, infatti, dovrebbero non solo permettere l'accesso al ciclo successivo, ma anche al mondo del lavoro.

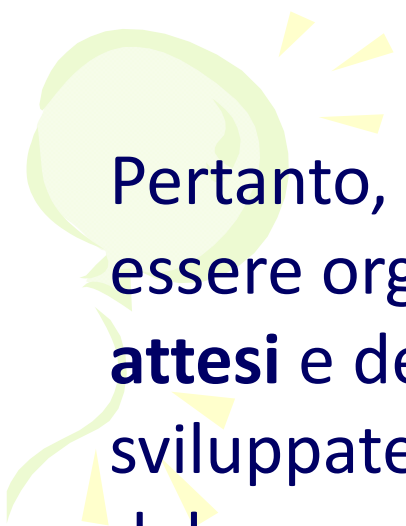


L'introduzione di un sistema a 3 cicli implica il passaggio **da un approccio centrato sul docente ad un approccio centrato sullo studente**, assumendo lo studente come centro del processo di insegnamento e di apprendimento.

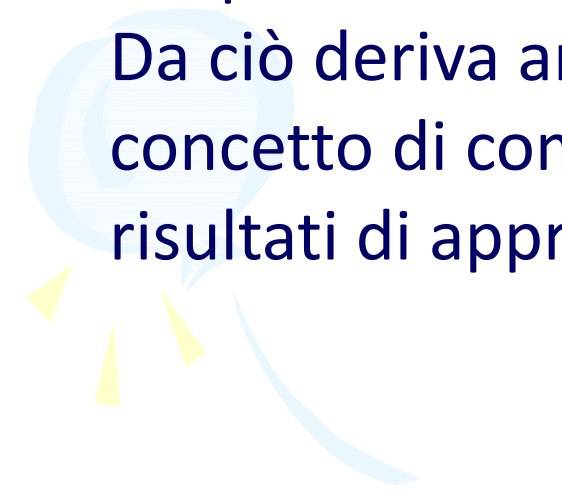


Nei nuovi corsi di studio l'attenzione non può più essere posta su quello che bisogna insegnare allo studente, ma su quello che lo studente deve apprendere e sullo sviluppo delle sue competenze.

E' lo studente, infatti, che deve essere preparato al meglio per il suo futuro ruolo nella società.



Pertanto, 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.



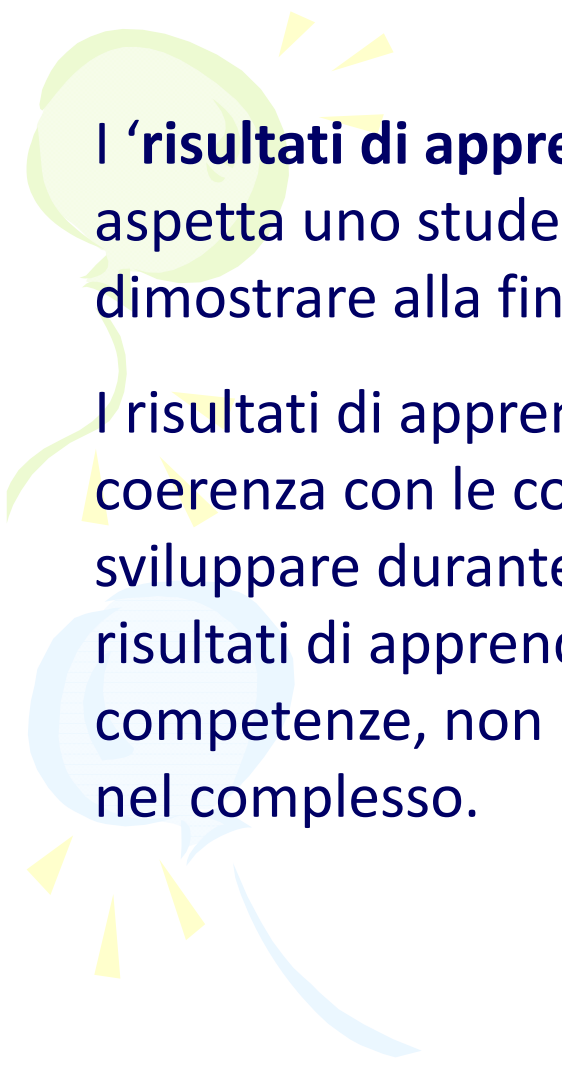
Da ciò deriva anche l'importanza dell'utilizzo del concetto di competenza come base per la definizione dei risultati di apprendimento attesi.

## Nota

Le **‘competenze’** sono una combinazione dinamica di conoscenze, comprensioni e capacità (intellettuali, pratiche e interpersonali) e possono essere suddivise tra ‘competenze specifiche’, riferite al campo di studio, e ‘competenze generiche (o trasversali)’, comuni ad ogni corso di studio.

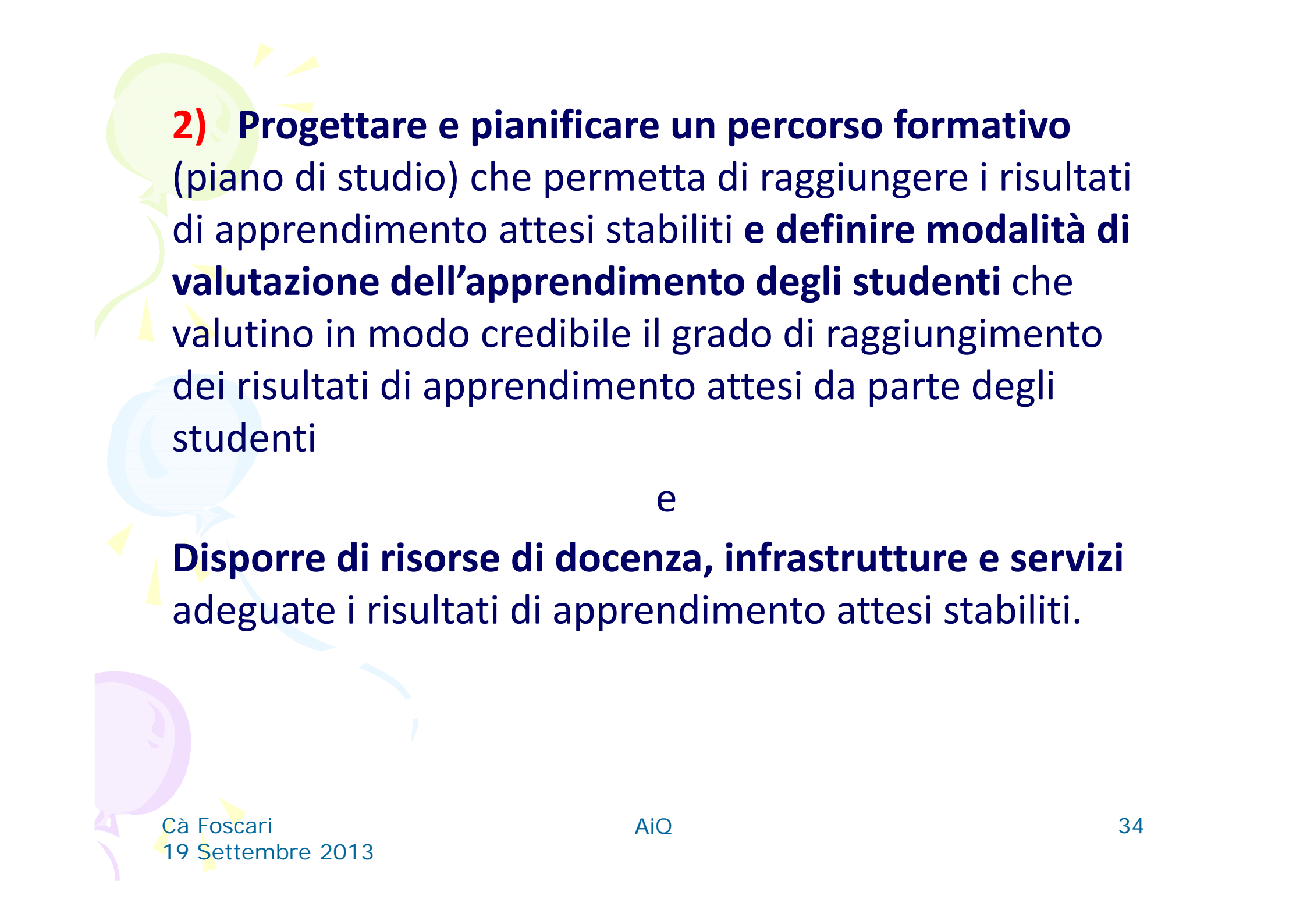
Le competenze sono acquisite o sviluppate dallo studente durante il percorso formativo. La loro acquisizione da parte degli studenti è l’obiettivo di ogni corso di studio. In particolare le competenze devono essere coerenti con i fabbisogni e le aspettative delle parti interessate (studenti e mondo del lavoro in primis).





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.


I risultati di apprendimento devono essere stabiliti dal CdS in coerenza con le competenze che lo studente deve acquisire o sviluppare durante il percorso formativo. Conseguentemente, i risultati di apprendimento devono essere allineati con le competenze, non necessariamente in un rapporto uno a uno, ma nel complesso.



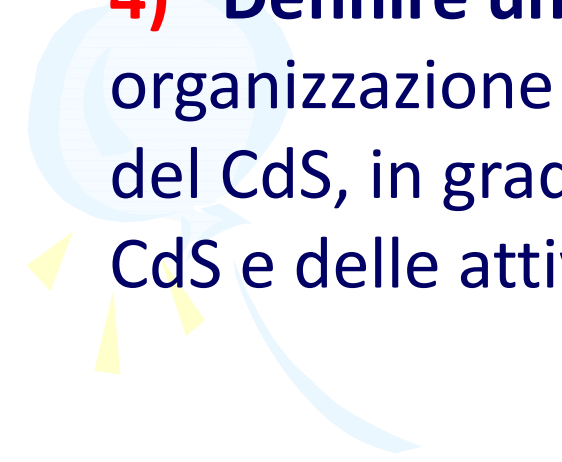
**2) Progettare e pianificare un percorso formativo** (piano di studio) che permetta di raggiungere i risultati di apprendimento attesi stabiliti **e definire modalità di valutazione dell'apprendimento degli studenti** che valutino in modo credibile il grado di raggiungimento dei risultati di apprendimento attesi da parte degli studenti

e

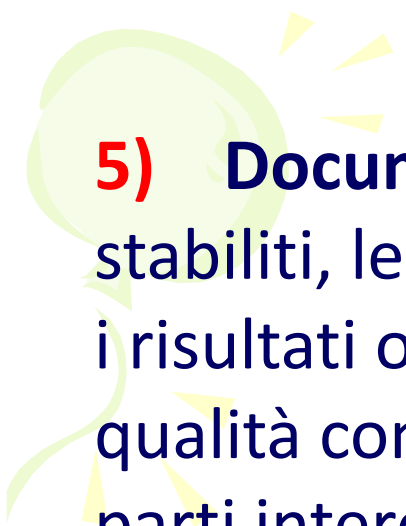
**Disporre di risorse di docenza, infrastrutture e servizi** adeguate i risultati di apprendimento attesi stabiliti.



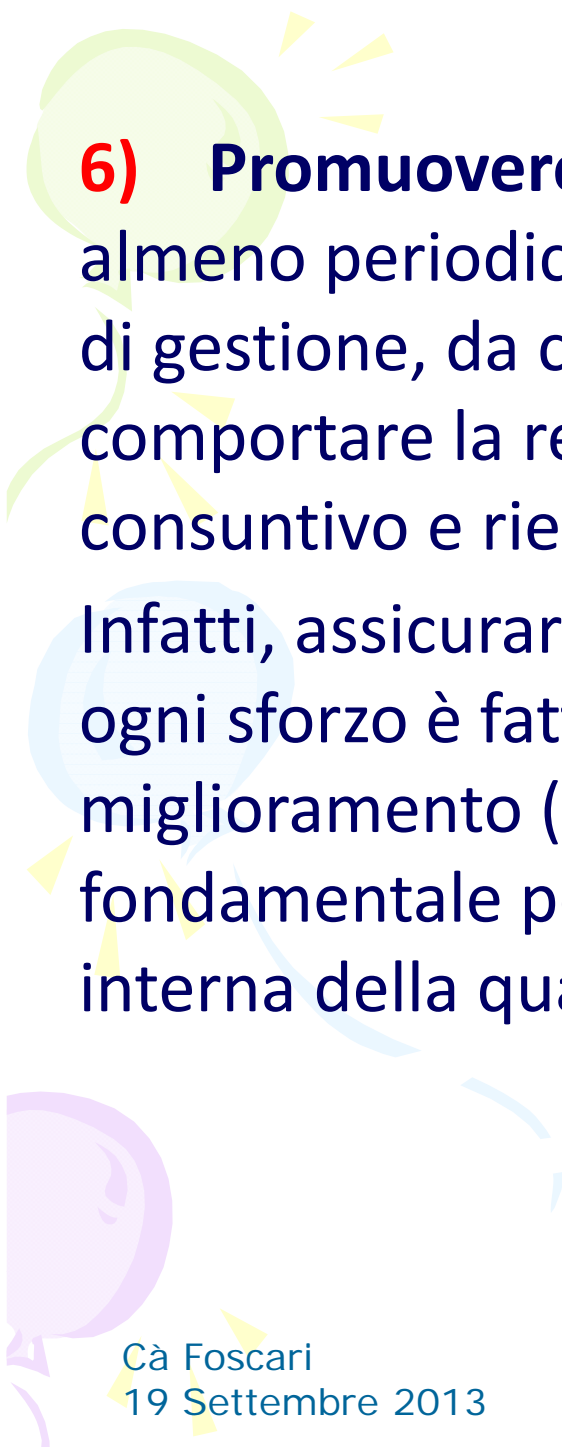
**3) Monitorare** i risultati del processo formativo, al fine di verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi stabiliti, ovvero la qualità del servizio di formazione offerto.



**4) Definire un sistema di gestione**, ovvero darsi una organizzazione e definire le responsabilità per la gestione del CdS, in grado di garantire una gestione efficace del CdS e delle attività per l’AiQ.



**5) Documentare e rendere pubblici** 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.



**6) Promuovere il miglioramento**, se non continuo, almeno periodico del servizio di formazione e del sistema di gestione, da condurre annualmente e che deve comportare la redazione di un rapporto annuale consuntivo e riepilogativo.

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).

## *I processi e la documentazione per l'AiQ* *secondo il sistema AVA*

Il sistema AVA richiede che ogni Ateneo si doti di un sistema di AiQ dei CdS.

A questo proposito l'ANVUR afferma che l'AQ della formazione richiede (*pag. 14 del documento AVA*):

- a) la definizione degli **obiettivi** da raggiungere;
- b) l'individuazione e la messa in opera delle **azioni** che permettono di raggiungere gli obiettivi;
- c) l'utilizzo di modalità credibili di **verifica** del loro effettivo raggiungimento.

**Il documento AVA non propone però un modello di sistema di AiQ, ovvero non definisce ‘direttamente’ le attività (o processi) che dovrebbero essere gestiti da ogni CdS ai fini dell’assicurazione della propria qualità.**

Obiettivo dell’ANVUR, secondo le modalità ad essa attribuite dalla normativa vigente, è quello di contribuire ad un adeguato sviluppo dei sistemi di AiQ degli Atenei italiani, non certo quello di sostituirsi agli Atenei nella definizione del loro sistema di AiQ: gli Atenei devono essere liberi di definire il proprio sistema di AiQ dei CdS e di fissare obiettivi e metodi per raggiungerli e monitorarli in modo autonomo.

**Le definisce però in modo ‘indiretto’.**

Vediamo come.

## **La Scheda SUA-CdS**

Secondo l'ANVUR (*pag. 14 del documento AVA*) requisito di un sistema di AQ della formazione è l'adozione di una **Scheda Unica Annuale del Corso di Studio (SUA-CdS)**, in cui ogni CdS raccoglie le informazioni e i dati sulle proprie attività e sui propri risultati utili ai fini dell'AQ, informazioni e dati che devono essere gli stessi per tutti gli Atenei, anche al fine di consentire delle comparazioni a livello nazionale.



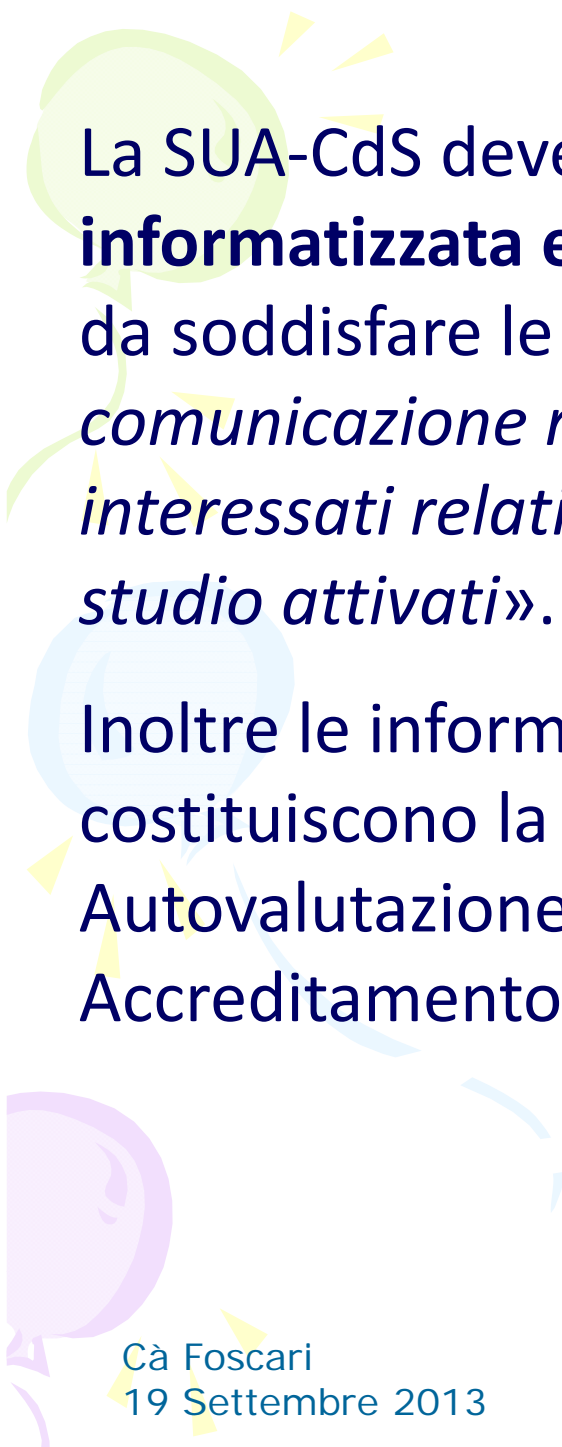


La SUA-CdS è divisa in due parti:

## **Amministrazione e Qualità.**

La parte **Amministrazione** contiene le informazioni indispensabili per soddisfare i requisiti, in particolare il numero di docenti di riferimento necessari (e le loro caratteristiche) e il numero di ore di docenza che l'Ateneo è in grado di offrire (DID).

La parte **Qualità** contiene le informazioni per l'assicurazione della qualità del servizio di formazione offerto dal CdS.



La SUA-CdS deve essere **resa 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»*.

Inoltre le informazioni e i dati contenuti nella SUA-CdS costituiscono la base per tutte le attività di Autovalutazione, Riesame, Valutazione esterna e Accreditamento.

**Perché il documento AVA definisce in modo indiretto le attività che devono essere gestite per l'AiQ?**

**Perché tali attività coincidono con quelle necessarie per produrre la documentazione richiesta dalla scheda SUA-CdS, parte Qualità.**

In un certo senso, pertanto, la SUA-CdS definisce, indirettamente, le 'attività' per la definizione di un sistema di AiQ, coerente, ovviamente, con il sistema AVA.

**E quali sono queste 'attività' (o, meglio, 'processi') deducibili dalla scheda SUA-CdS?**

## Sezione A – Obiettivi della formazione

Quadro	Processo associato
Quadro A1 - Consultazione con le organizzazioni rappresentative - a livello nazionale e internazionale - della produzione di beni e servizi, delle professioni	Consultazione con le organizzazioni rappresentative - a livello nazionale e internazionale - del mondo della produzione di beni e servizi e delle professioni
<i>Quadri A2 - Sbocchi occupazionali e professionali previsti per i laureati</i>	Definizione degli sbocchi professionali e occupazionali previsti per i laureati
Quadro A3 - Requisiti di ammissione	Definizione dei requisiti di ammissione
Quadro A4a - Obiettivi formativi specifici del Corso	Definizione degli obiettivi formativi specifici del Corso
Quadri A4b,c - Risultati di apprendimento attesi	Definizione dei risultati di apprendimento attesi
Quadro A5- Prova finale	Definizione delle caratteristiche della prova finale

## Sezione B – L'esperienza dello studente

Quadro	Processo associato
<i>Quadri B1 - Descrizione del percorso formativo e dei metodi di accertamento</i>	Progettazione del percorso formativo e dei metodi di accertamento
<i>Quadri B2 - Calendario delle attività formative e date delle prove di verifiche dell'apprendimento</i>	Pianificazione dello svolgimento del percorso formativo



Quadro	Processo associato
Quadro B3 - Docenti titolari di insegnamento	Individuazione e messa a disposizione del personale docente
Quadri B4 - Infrastrutture	Individuazione e messa a disposizione delle infrastrutture
<i>Quadri B5 - Servizi di contesto</i>	Organizzazione e gestione dei servizi di contesto



Quadro	Processo associato
Quadro B6 - Opinioni studenti	Monitoraggio delle opinioni degli studenti sull'efficacia del processo formativo relativamente ai singoli insegnamenti e al CdS nel suo complesso
Quadro B7 - Opinioni dei laureati	Monitoraggio delle opinioni dei laureati sull'efficacia complessiva del processo formativo

## Sezione C – Risultati della formazione

Quadro	Processo associato
C1 - Dati di ingresso, di percorso e di uscita	Monitoraggio della capacità di attrazione del CdS e della progressione negli studi degli studenti
C2 - Efficacia esterna	Monitoraggio della collocazione nel mondo del lavoro e della prosecuzione degli studi in altri CdS dei laureati
C3 - Opinioni enti e imprese con accordi stage/tirocinio curriculare o extracurriculare	Monitoraggio delle opinioni di enti e imprese con accordi di stage/tirocinio curriculare o extracurriculare sulla preparazione degli studenti




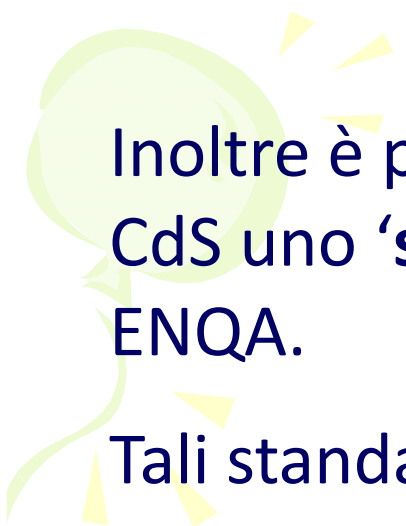
## Sezione D – Organizzazione del CdS e dell'AQ

Quadro	Processo associato
D1 - Struttura organizzativa e responsabilità a livello di Ateneo	Definizione dell'organizzazione e delle responsabilità per la gestione della formazione a livello di Ateneo
D2 - Organizzazione e responsabilità dell'AQ a livello del Corso di Studio	Definizione dell'organizzazione e delle responsabilità dell'AQ a livello del Corso di Studio
D3 - Programmazione dei lavori e scadenze di attuazione delle iniziative	Programmazione dei lavori e scadenze di attuazione delle iniziative per l'AiQ
D4 - Riesame annuale	Riesame annuale

## **E' immediato verificare che:**

- i processi della Sezione A - Obiettivi della formazione **corrispondono all'attività 1)** relativa alla definizione dei risultati di apprendimento attesi;
- i processi della Sezione B - L'esperienza dello studente **corrispondono all'attività 2)**, relativa alla progettazione e pianificazione del percorso formativo e alla disponibilità di adeguate risorse;
- i processi della Sezione C - Risultati della formazione **corrispondono all'attività 3)** relativa al monitoraggio dei risultati del processo formativo,


- 
- i processi della Sezione D - Organizzazione del CdS e dell'AQ **corrispondono all'attività 4)** relativa alla definizione del sistema di gestione;
  - la scheda SUA-CdS **corrisponde all'attività 5)** relativa alla documentazione e alla pubblicità delle informazioni e dei dati per l'AQ;
  - l'attività di riesame, processo finalizzato al miglioramento della gestione e dei risultati del CdS, **corrisponde all'attività 6)** relativa alla promozione del miglioramento.



Inoltre è possibile associare ad ogni sezione della SUA-CdS uno **'standard'**, nel senso inteso dal documento ENQA.

Tali standard possono essere così definiti:

### **A - Obiettivi formativi**



Il CdS deve consultare il mondo del lavoro al fine di stabilire sbocchi professionali per i quali preparare i laureati coerenti con i fabbisogni formativi identificati e deve stabilire risultati di apprendimenti attesi negli studenti alla fine del percorso formativo coerenti con gli sbocchi professionali stabiliti.

## **B - L'esperienza dello studente**

Il CdS deve mettere a disposizione degli studenti un ambiente di apprendimento (percorso formativo, risorse di docenza e di infrastrutture, servizi) che permetta loro di raggiungere gli obiettivi di apprendimento stabiliti e stabilire metodi di accertamento che permettano di valutare il grado di apprendimento degli studenti in modo credibile.

Il CdS deve inoltre monitorare l'adeguatezza e l'efficacia dell'ambiente di apprendimento percepite dagli studenti.



## **C - Risultati della formazione**

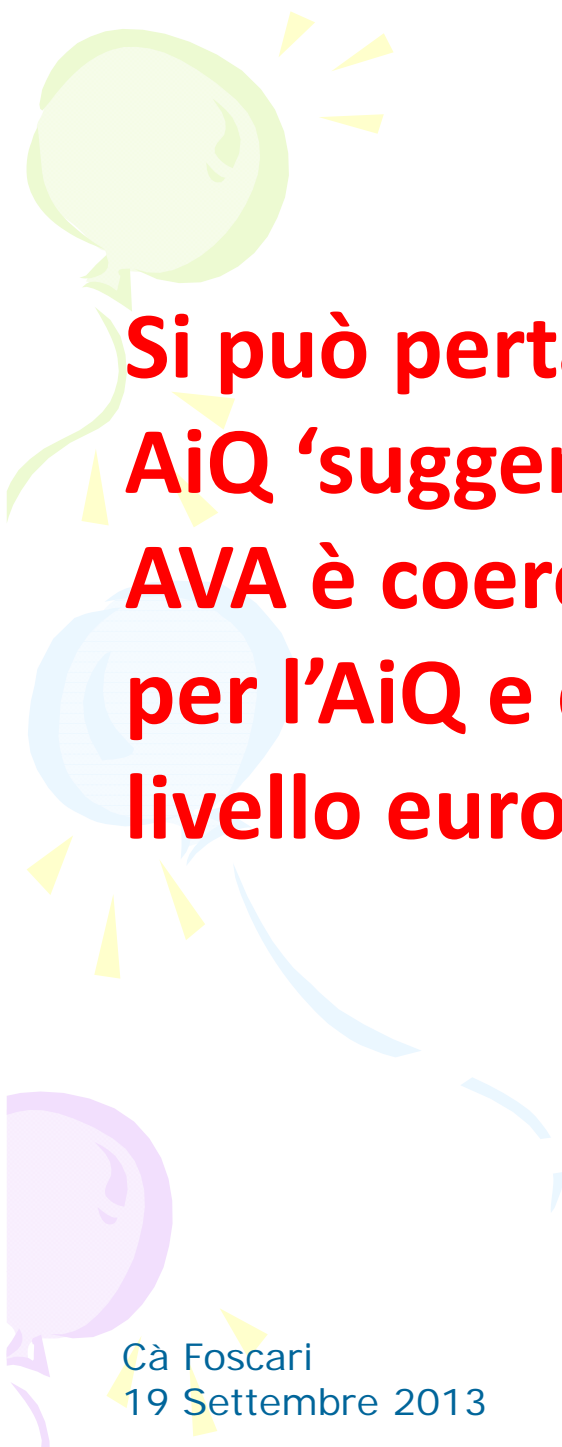
Il CdS deve monitorare i dati di ingresso, di percorso e di uscita degli studenti e gli esiti lavorativi dei laureati, al fine di tenere sotto controllo i propri risultati.

## D - Organizzazione del Corso di Studio e della AQ

La struttura di appartenenza e il CdS devono definire l'organizzazione e le responsabilità per la gestione e l'AQ del CdS.

Il CdS deve inoltre riesaminare periodicamente la propria organizzazione e i propri risultati, al fine di individuare tutte le opportunità di miglioramenti e adottare adeguate azioni correttive.

Questi 4 standard possono essere interpretati come gli **'standard AVA'** per l'AiQ dei CdS universitari.



**Si può pertanto affermare che il sistema di AiQ 'suggerito' dall'ANVUR nel documento AVA è coerente con gli standard europei per l'AiQ e con i sistemi di AiQ adottati a livello europeo.**



## Tabella di corrispondenza Standard ENQA – Standard (e processi) AVA

<b>Standard ENQA</b>	<b>Standard (e Processi) AVA</b>
1.1 Linee di indirizzo e procedure per l'assicurazione della qualità	Sezione D (D1, D2, D3)
1.2 Approvazione, monitoraggio e revisione periodica di corsi e titoli di studio	Sezione A Sezione B (B1, B2) Sezione D (D4)
1.3 Verifica del profitto degli studenti	Sezione B (B1)
1.4 Assicurazione della qualità dei docenti	Sezione B (B3)
1.5 Risorse didattiche e sostegno agli studenti	Sezione B (B4, B5)
1.6 Sistemi informativi	Sezione B (B6, B7) Sezione C
1.7 Pubblicità delle informazioni	SUA-CdS



## **Le responsabilità per l’AiQ** **secondo il sistema AVA**

Fermo restando che la responsabilità dell’AiQ dei CdS è della **struttura che progetta e realizza il CdS** (Consiglio di Corso di Studio/Dipartimento/Scuola), il documento AVA individua altri ‘attori’ con significative responsabilità per l’AiQ dei CdS:


- **il Presidio della Qualità;**
- **la Commissione Paritetica Docenti-Studenti (CPDS);**
- **il Nucleo di Valutazione (NV).**



## Presidio della Qualità

**Che cosa dice il Documento AVA a proposito del Presidio della Qualità** (pag. 13 del documento AVA)

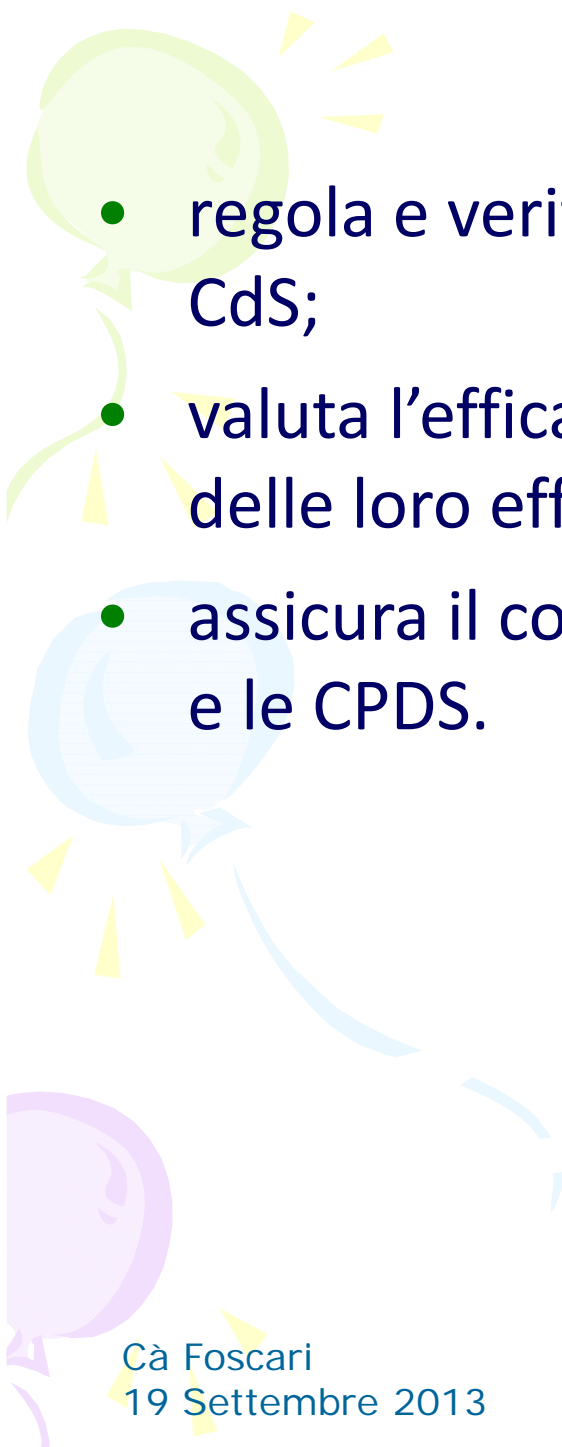
Il Presidio della Qualità per la formazione – **istituito ed organizzato in modo proporzionato alla numerosità e alla complessità delle attività formative e di ricerca dell'Ateneo** – assume un ruolo centrale nell'AQ di Ateneo attraverso:

- 
- la proposta di **strumenti comuni per l'AQ** e di attività formative ai fini della loro applicazione;
  - la supervisione dello svolgimento adeguato e uniforme delle **procedure di AQ** di tutto l'Ateneo;
  - il **supporto ai CdS** e ai loro referenti e ai Direttori di Dipartimento per le attività comuni.



**Nell'ambito delle attività formative, il Presidio della qualità:**

- organizza e verifica il continuo aggiornamento delle informazioni contenute nelle SUA-CdS di ciascun Corso di Studio dell'Ateneo;
- sovrintende al regolare svolgimento delle procedure di AQ per le attività didattiche in conformità a quanto programmato e dichiarato;
- organizza e monitora le rilevazioni dell'opinione degli studenti, dei laureandi e dei laureati;
- ...

- 
- regola e verifica le attività periodiche di riesame dei CdS;
  - valuta l'efficacia degli interventi di miglioramento e delle loro effettive conseguenze;
  - assicura il corretto flusso informativo da e verso il NV e le CPDS.



Quindi al

## Presidio della Qualità

competono funzioni di

**proposta, supervisione e supporto**

# Commissione Paritetica Docenti-Studenti (CPDC)

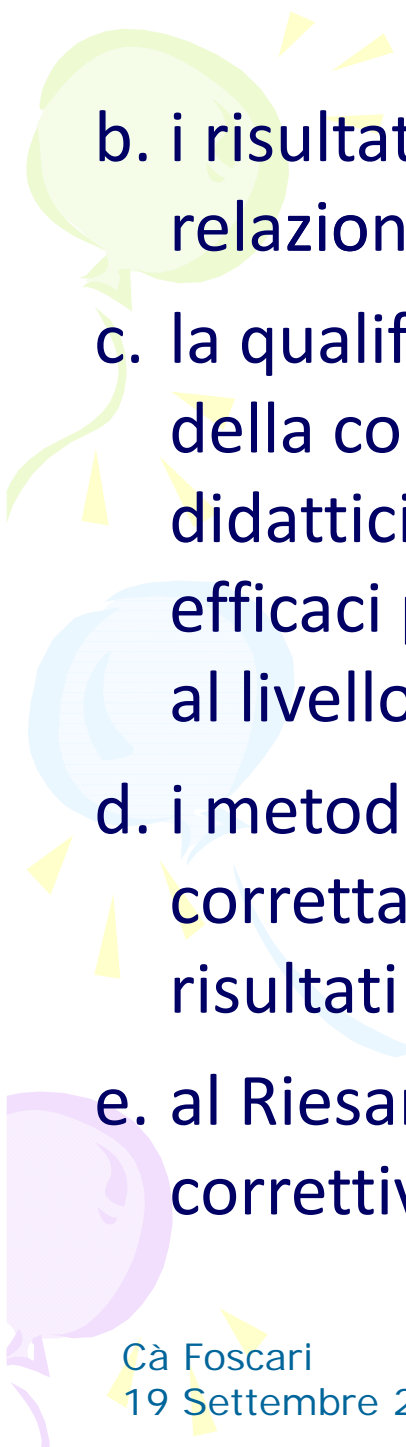
## *Che cosa dice il Documento AVA a proposito della CPDS*

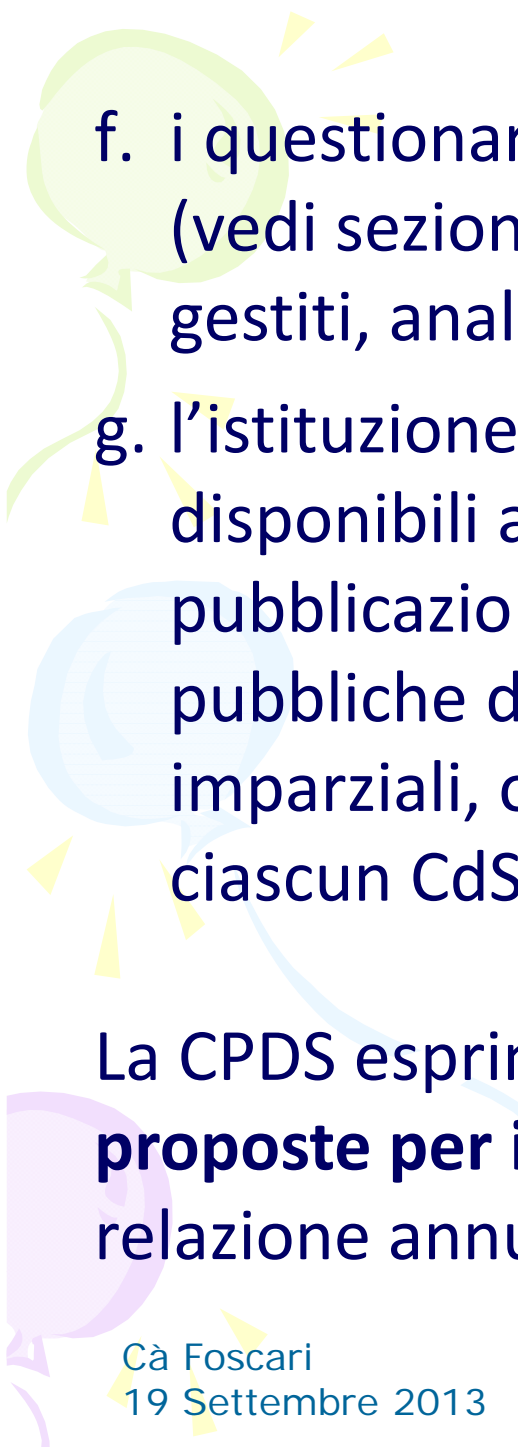
*(pag. 19 del documento AVA)*

La CPDS, attingendo dalla SUA-CdS, dai risultati delle rilevazioni dell'opinione degli studenti e da altre fonti disponibili istituzionalmente, **valuta** se:

- a. il progetto del CdS mantenga la dovuta attenzione alle funzioni e competenze richieste dalle prospettive occupazionali e di sviluppo personale e professionale, tenuto conto delle esigenze del sistema economico e produttivo;



- 
- b. i risultati di apprendimento attesi siano efficaci in relazione alle funzioni e competenze di riferimento;
  - c. la qualificazione dei docenti, i metodi di trasmissione della conoscenza e delle abilità, i materiali e gli ausili didattici, i laboratori, le aule, le attrezzature siano efficaci per raggiungere gli obiettivi di apprendimento al livello desiderato;
  - d. i metodi di esame consentano di accertare correttamente i risultati ottenuti in relazione ai risultati di apprendimento attesi;
  - e. al Riesame annuale conseguano efficaci interventi correttivi sui CdS negli anni successivi;

- 
- f. i questionari relativi alla soddisfazione degli studenti (vedi sezione G del documento) siano correttamente gestiti, analizzati, utilizzati;
  - g. l'istituzione universitaria renda effettivamente disponibili al pubblico, almeno mediante una pubblicazione regolare e accessibile delle parti pubbliche della SUA-CdS, informazioni aggiornate, imparziali, obiettive, quantitative e qualitative, su ciascun CdS offerto.

La CPDS esprime le proprie **valutazioni** e formula le **proposte per il miglioramento** in una relazione in una relazione annuale.



Quindi alla

## Commissione Paritetica Docenti-Studenti

competono funzioni di

**valutazione e indirizzo**

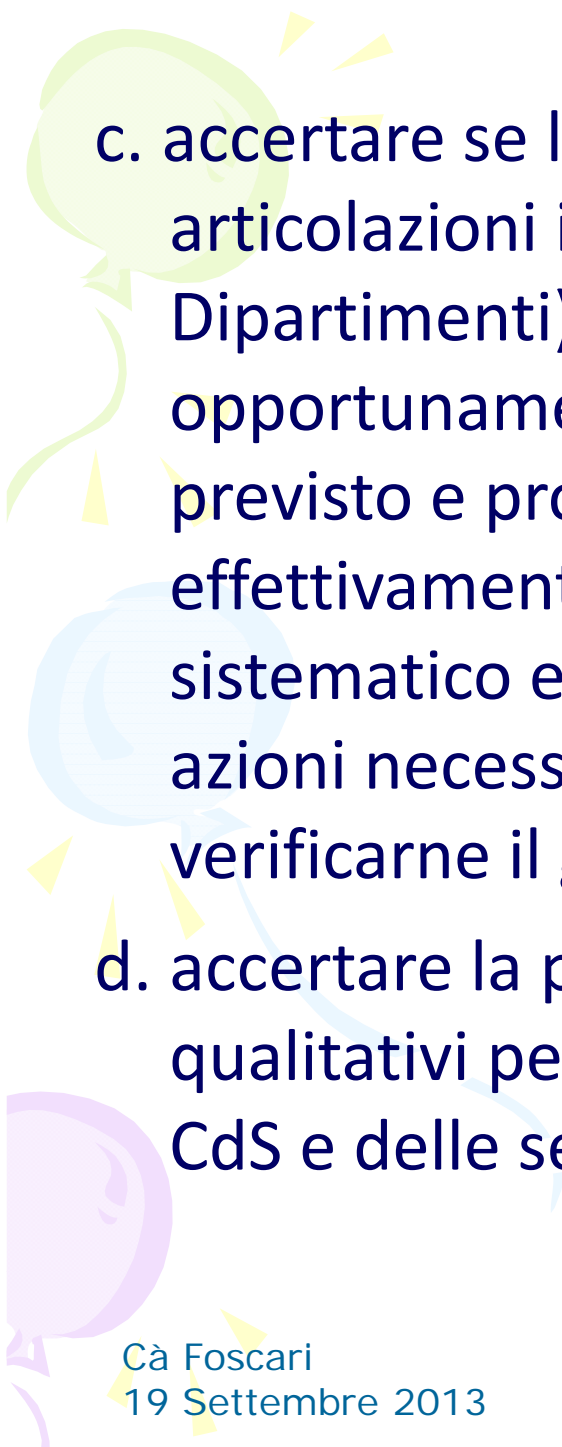


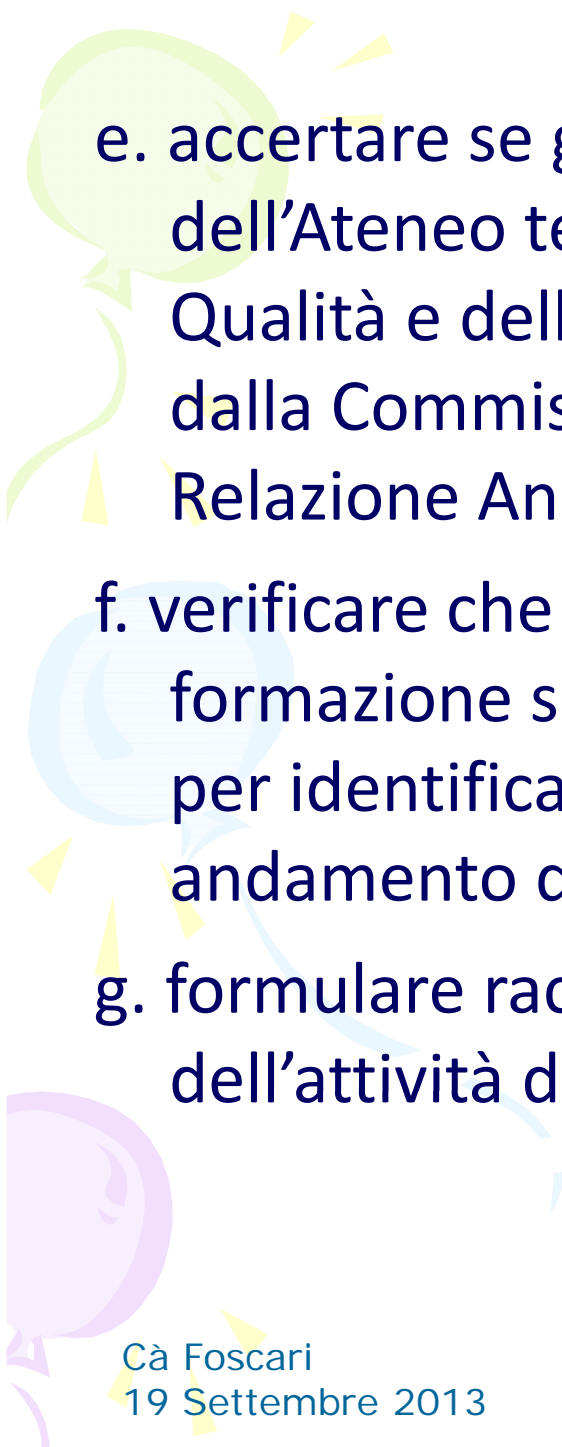
## Nucleo di Valutazione

***Che cosa dice il Documento AVA a proposito del NV  
(pag. 20 del documento AVA)***

Il Nucleo di Valutazione interna svolge un'attività annuale di **sorveglianza** e di **indirizzo** volta a:

- a. valutare l'efficacia complessiva della gestione in AQ della didattica e della ricerca;
- b. accertare se l'organizzazione e l'attività documentata del presidio della Qualità siano strutturate in modo efficace a mettere in atto l'AQ nelle singole articolazioni interne (CdS, Strutture di raccordo, Dipartimenti) e nell'Ateneo nel suo complesso;

- 
- c. accertare se l'organizzazione dell'Ateneo e delle sue articolazioni interne (CdS, Strutture di raccordo Dipartimenti), attraverso le proprie azioni concrete, opportunamente documentate, dimostri che quanto previsto e programmato dai CdS e dai Dipartimenti è effettivamente tenuto sotto controllo in modo sistematico e documentato, cioè compiendo tutte le azioni necessarie per raggiungere gli obiettivi e verificarne il grado di raggiungimento;
- d. accertare la persistenza dei requisiti quantitativi e qualitativi per l'accreditamento iniziale e periodico dei CdS e delle sedi;

- 
- e. accertare se gli organi di governo dei CdS e dell'Ateneo tengono conto dell'attività del Presidio della Qualità e delle valutazioni e delle proposte avanzate dalla Commissione Paritetica Docenti-Studenti nella Relazione Annuale;
  - f. verificare che i rapporti di riesame delle attività di formazione siano redatti in modo corretto e utilizzati per identificare e rimuovere tutti gli ostacoli al buon andamento delle attività di formazione;
  - g. formulare raccomandazioni volte a migliorare la qualità dell'attività didattica e di ricerca dell'Ateneo.



Quindi al

**Nucleo di Valutazione**

competono funzioni di

**sorveglianza/valutazione e indirizzo**



## Appendice

# Esempio di Responsabilità gestione processi e compilazione SUA-CdS

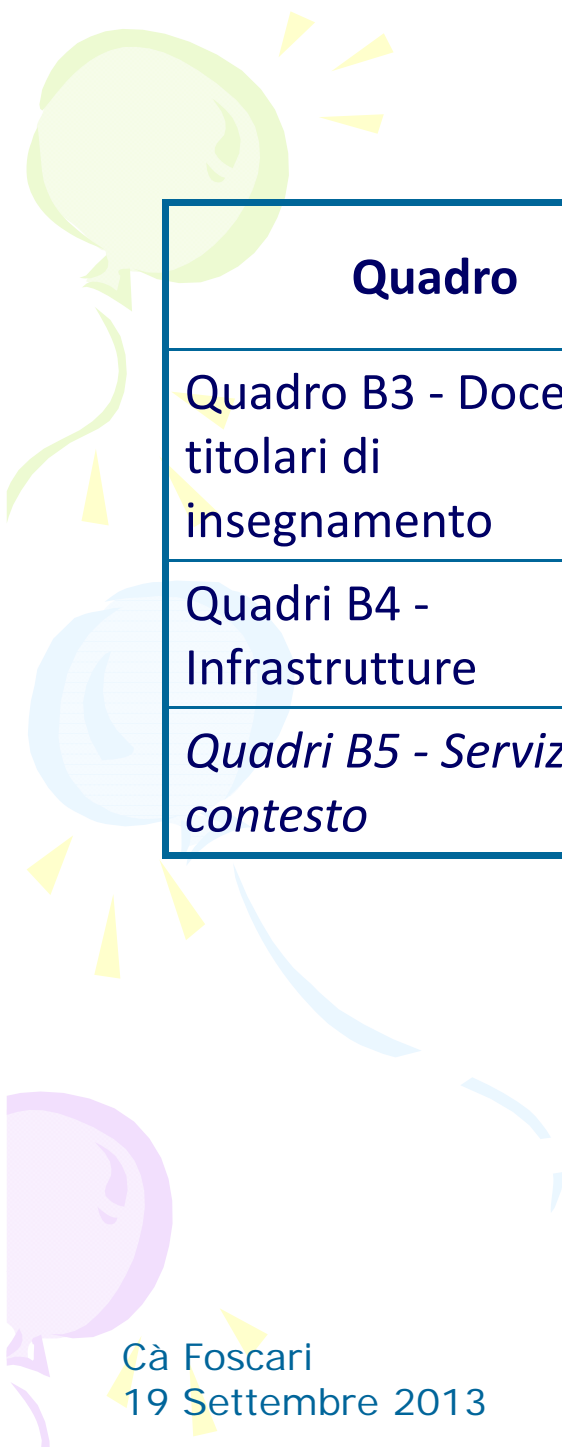


## Sezione A – Obiettivi della formazione

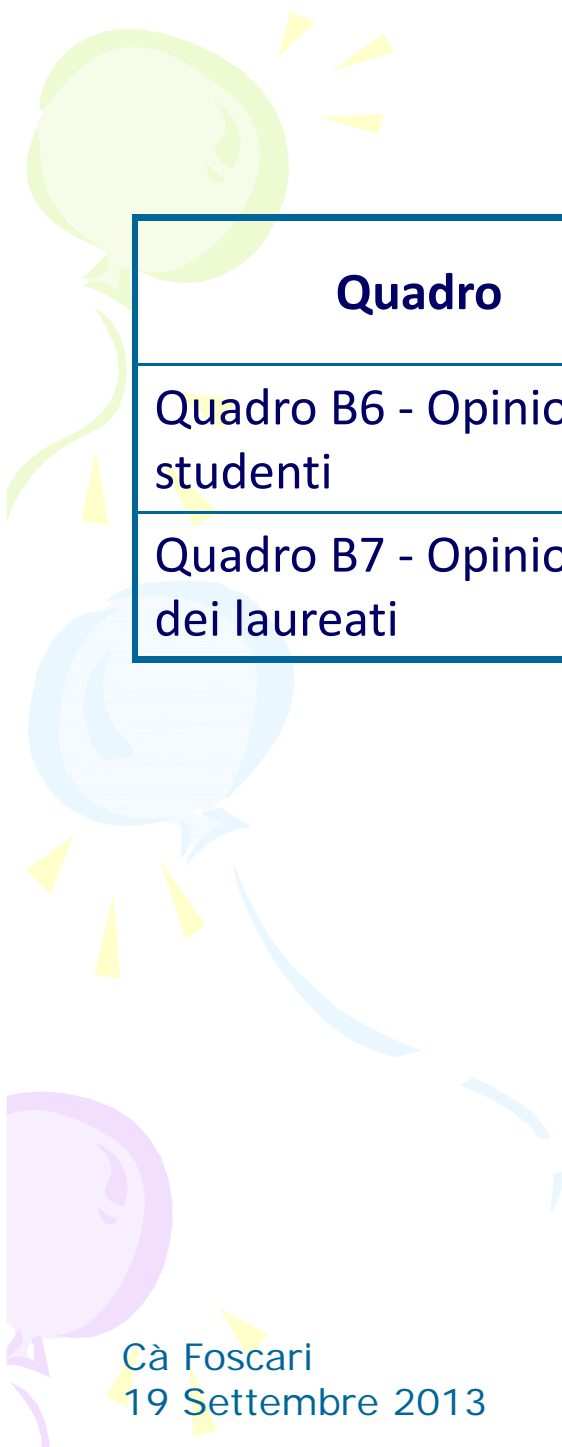
Quadro	Responsabile processo	Responsabile compilazione SUA
Quadro A1 - Consultazione con le organizzazioni rappresentative - a livello nazionale e internazionale - della produzione di beni e servizi, delle professioni	CdS/ Dipartimento	Segreteria didattica
<i>Quadri A2 - Sbocchi occupazionali e professionali previsti per i laureati</i>	CdS/ Dipartimento	Segreteria didattica
Quadro A3 - Requisiti di ammissione	CdS/ Dipartimento	Segreteria didattica
Quadro A4a - Obiettivi formativi specifici del Corso	CdS/ Dipartimento	Segreteria didattica
Quadri A4b,c - Risultati di apprendimento attesi	CdS/ Dipartimento	Segreteria didattica
Quadro A5 - Prova finale	CdS/ Dipartimento	Segreteria didattica

## Sezione B – L'esperienza dello studente

<b>Quadro</b>	<b>Responsabile del processo</b>	<b>Responsabile compilazione SUA</b>
<i>Quadri B1 - Descrizione del percorso formativo e dei metodi di accertamento</i>	CdS/Dipartimento	Segreteria didattica
<i>Quadri B2 - Calendario delle attività formative e date delle prove di verifiche dell'apprendimento</i>	CdS/Dipartimento	Segreteria didattica



<b>Quadro</b>	<b>Responsabile del processo</b>	<b>Responsabile compilazione SUA</b>
Quadro B3 - Docenti titolari di insegnamento	CdS/Dipartimento	Segreteria didattica
Quadri B4 - Infrastrutture	CdS/Dipartimento	Segreteria didattica
<i>Quadri B5 - Servizi di contesto</i>	Servizi contesto	Servizi contesto



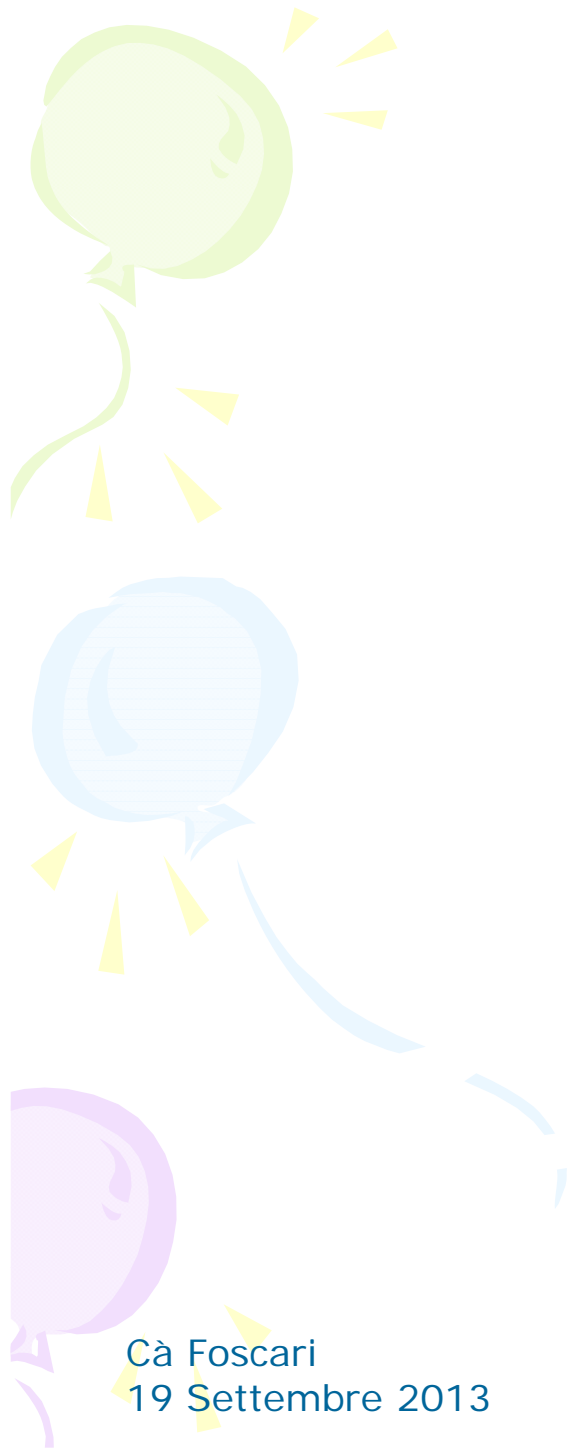
<b>Quadro</b>	<b>Responsabile del processo</b>	<b>Responsabile compilazione SUA</b>
Quadro B6 - Opinioni studenti	Presidio della qualità	Presidio della qualità
Quadro B7 - Opinioni dei laureati	Presidio della qualità	Presidio della qualità

## Sezione C – Risultati della formazione

<b>Quadro</b>	<b>Responsabile del processo</b>	<b>Responsabile compilazione SUA</b>
C1 - Dati di ingresso, di percorso e di uscita	Servizio gestione amministrativa studenti	Servizio gestione amministrativa studenti
C2 - Efficacia esterna	Servizio gestione amministrativa studenti	Servizio gestione amministrativa studenti
C3 - Opinioni enti e imprese con accordi stage/tirocinio curriculare o extracurriculare	Presidio della qualità	Presidio della qualità

## Sezione D – Organizzazione del CdS e dell'AQ

<b>Quadro</b>	<b>Responsabile del processo</b>	<b>Responsabile compilazione SUA</b>
D1 - Struttura organizzativa e responsabilità a livello di Ateneo	Ateneo	Ateneo
D2 - Organizzazione e responsabilità dell'AQ a livello del Corso di Studio	CdS/Dipartimento	Segreteria didattica
D3 - Programmazione dei lavori e scadenze di attuazione delle iniziative	Presidio della qualità	Presidio della qualità
D4 - Riesame annuale	CdS/Dipartimento	Segreteria didattica



***Fine AiQ***

Cà Foscari  
19 Settembre 2013

AiQ

79