

Requisiti per l'Assicurazione della Qualità dei Corsi di Studio universitari

Documento elaborato, per iniziativa del Presidente della CRUI, dalla Cabina di Regia della Fondazione CRUI per la valutazione, integrata dal Coordinatore del progetto di ricerca del CNVSU per la definizione di un Modello Informativo dei Corsi di Studio e dal Presidente del Nucleo di Valutazione dell'Università di Roma "La Sapienza"

Il presente documento è stato elaborato da:

Fabrizio Fabrini, Confindustria – membro della Cabina di Regia

Muzio Gola, Politecnico di Torino – coordinatore progetto di ricerca del CNVSU

Roberto Mirandola, Università di Pisa – membro della Cabina di Regia

Alfredo Squarzone, Università di Genova – membro della Cabina di Regia

Emanuela Stefani, CRUI e Fondazione CRUI - coordinatore della Cabina di Regia

Massimo Tronci, Università La Sapienza di Roma – membro della Cabina di Regia

Giulio Viezzoli, ENEA – membro della Cabina di Regia

Cristiano Violani, Università di Roma “La Sapienza” – presidente Nucleo di Valutazione

La Cabina di Regia costituisce l’organo tecnico della Struttura di valutazione e certificazione della Fondazione CRUI.

1. Premessa

Promuovere oggi in Italia la Qualità dei Corsi di Studio universitari è al tempo stesso una necessità e un'opportunità.

Nel momento in cui ci si avvia a un nuovo riordino degli ordinamenti didattici secondo il DM 270/04, gestione e valutazione della Qualità dei Corsi di Studio possono rivelarsi strumenti strategici per ridisegnare la formazione universitaria in senso più competitivo, efficace ed efficiente; possono inoltre essere la garanzia per un nuovo patto sociale tra il sistema universitario e la società (leggi l'opinione pubblica e la "politica"), che consenta maggiori investimenti del Paese sia in termini di risorse finanziarie sia in termini di impegno politico.

In un contesto internazionale appare ormai urgente favorire l'adozione, da parte del sistema formativo universitario, di comportamenti coerenti con gli standard europei e con le relative linee guida in termini di Assicurazione della Qualità, e appare altrettanto urgente favorire la riconoscibilità internazionale dei titoli rilasciati dai Corsi di Studio.

La prospettiva dell'istituzione di una Agenzia nazionale per la valutazione del sistema universitario rende infine urgente la formulazione di criteri condivisi per la valutazione della formazione universitaria.

2. Qualità dei Corsi di Studio

La **Qualità** di un servizio, e quindi anche di un **Corso di Studio** universitario (**CdS**), è il grado di soddisfazione dei **Requisiti per la Qualità**, ovvero delle esigenze e delle aspettative di tutti coloro (**Parti Interessate, PI**) che hanno interesse nel servizio formativo offerto.

Il CdS deve possedere un insieme di caratteristiche tali da soddisfare quanto più possibile l'insieme di tali Requisiti. In questo modo la Qualità diviene valutabile tramite un confronto tra quanto il CdS realizza e quanto da esso si attende.

La Qualità non nasce da sola e dal nulla. Essa deve essere attivamente perseguita attraverso una **Gestione per la Qualità**¹ del servizio di formazione offerto dai CdS, ovvero dei processi che lo caratterizzano.

Nell'ambito della Gestione per la Qualità, le attività (processi) mirate a “dare fiducia” del soddisfacimento dei Requisiti per la Qualità a tutte le PI, sia interne al CdS (in primis, agli organi di gestione) sia esterne, quali i soggetti interessati alle competenze dei laureati costituiscono la **“Assicurazione della Qualità”**² (*Quality Assurance, QA*).

I processi di Assicurazione della Qualità non si aggiungono alle attività di progettazione e realizzazione di un CdS, ma semplicemente ne promuovono una gestione più efficace.

In questo contesto appare opportuno e urgente individuare i **Requisiti per la Qualità** relativi alla QA da considerare come “irrinunciabili” in ambito nazionale. Tali Requisiti dovranno rappresentare l'interfaccia di riferimento tra i CdS e le istituende agenzie per la valutazione.

La determinazione dei Requisiti da soddisfare può poggiare, oggi, su quanto maturato a livello europeo: esiste infatti un generalizzato consenso su un insieme di Requisiti generali per i CdS, che hanno trovato una loro sintesi formale nel documento *ENQA “Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area”*, adottato nel contesto del processo di Bologna dai Ministri dell'istruzione di 45 paesi³ (Bergen, 19-20 maggio 2005), insieme al documento *“European Qualification Framework”*⁴ relativo al reciproco riconoscimento delle qualificazioni.

Oltre a tali Requisiti i CdS dovranno poi soddisfare Requisiti specifici determinati da esigenze nazionali e locali.

¹ Definizione di “Gestione per la Qualità” (da ISO 9000:2000): Attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione in materia di Qualità

² Definizione di “Assicurazione della Qualità” (da ISO 9000:2000): Parte della gestione per la qualità mirata a dare fiducia che i requisiti per la qualità saranno soddisfatti

³ L 64/60 IT, Gazzetta ufficiale dell'Unione europea 4.3.2006 “Raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio del 15 febbraio 2006 sul proseguimento della cooperazione europea in materia di certificazione della qualità nell'istruzione superiore”, (2006/143/CE)

⁴ Commission of the European Communities, “Proposal for a Recommendation of the European Parliament and of the Council on the establishment of the European Qualifications Framework for lifelong learning”, Brussels 5 sept. 2006, COM(2006) 479 final, 2006/0163 (COD)

3. Scopi e limiti del documento

Scopo del documento è proporre criteri condivisi per la valutazione della formazione universitaria, fornendo inoltre alle istituzioni universitarie una guida per promuovere e sviluppare le azioni necessarie e alle agenzie di valutazione indicazioni chiare sui requisiti essenziali da valutare ai fini della QA.

Questo documento presenta le **Aree** che devono essere prese in considerazione e i relativi **Requisiti per la Qualità** a cui si deve fare riferimento nella progettazione, messa in opera e controllo dei CdS, ai fini della loro QA.

La presentazione delle Aree e i relativi Requisiti ha anche lo scopo di rendere la QA di più facile comprensione per tutti coloro che sono coinvolti o interessati

Lo schema per la QA descritto nel presente documento è valido per ogni tipo di CdS universitario (Laurea, Laurea Magistrale, Master), con l'eccezione dei Corsi di Dottorato.

I Requisiti per la Qualità proposti devono essere considerati come orientativi e non prescrittivi. A tali Requisiti potranno successivamente essere associati modelli o guide per definire il livello di soddisfacimento e i conseguenti criteri di valutazione; modelli o guide potranno essere eventualmente differenziati per settori, per tener adeguatamente conto di specificità da valorizzare (in relazione, ad esempio, a: "missione" e politica dell'Università, contesto socio-economico di riferimento, tipologia e finalità dei CdS, livello di maturità nella Gestione per la Qualità dei CdS, ecc.).

E' importante che i processi di QA possano essere gestiti nella massima autonomia, per evitare che modelli rigidi imposti dall'esterno da un lato vengano vissuti come l'ennesimo, formale appesantimento burocratico, dall'altro impediscano lo sviluppo e l'evoluzione di modelli di gestione flessibili, efficaci e realmente mirati alla Qualità.

Le sperimentazioni condotte nel contesto nazionale negli ultimi anni, in primis nell'ambito del progetto CampusOne, ma anche presso gli Atenei che hanno utilizzato il Modello Informativo proposto dal CNVSU, testimoniano l'applicabilità al nostro sistema formativo universitario dei Requisiti proposti e la loro compatibilità con la documentazione (informazioni e dati) relativa ai CdS e ai loro risultati normalmente disponibile sui sistemi informativi dei singoli Atenei e del MUR (Offerta Formativa, Anagrafe degli Studenti, istituenda Anagrafe Nazionale dei Laureati).

Il documento è stato elaborato, per iniziativa del Presidente della CRUI, tra la fine di settembre e la fine di ottobre 2006 da un gruppo di lavoro composto dalla Cabina di Regia CRUI per la valutazione integrata dal Coordinatore del progetto di ricerca del Comitato Nazionale per la Valutazione del Sistema Universitario per la definizione di un Modello Informativo dei CdS e dal Presidente del Nucleo di Valutazione dell'Università di Roma "La Sapienza".

4. Principi e azioni per l'Assicurazione della Qualità

La QA qui proposta è fortemente orientata sia ai risultati di apprendimento attesi nel laureato sia ai processi necessari per raggiungerli e alla loro gestione.

Assume che un CdS impartisca una formazione di Qualità solo se:

- specifica obiettivi di apprendimento di valore;
- pone gli studenti nelle condizioni di raggiungerli e garantisce una corretta valutazione dei risultati;
- dispone di risorse, umane e infrastrutturali, e di servizi adeguati al raggiungimento degli obiettivi di apprendimento;
- effettua il monitoraggio delle risorse e delle attività, analizza i risultati e promuove il miglioramento continuo;
- dispone di una organizzazione che si impegna a favore della 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. La QA richiede pertanto che venga dichiarata e rispettata una lista di “**Requisiti per la Qualità**” irrinunciabili, riportati nel paragrafo successivo, e articolati nelle seguenti cinque “**Aree**” comuni alla maggior parte dei modelli di valutazione internazionali:

- A – Esigenze e Obiettivi,
- B – Percorso formativo,
- C – Risorse,
- D – Monitoraggio, Analisi e Miglioramento,
- E – Sistema di gestione.

Questa proposta tiene conto delle esperienze di valutazione maturate negli ultimi anni in ambito CRUI (con particolare riferimento al progetto *CampusOne*) e CNVSU, ed è coerente con gli Standard e le Linee Guida ENQA.

5. Aree e Requisiti per la Qualità

Area A: Esigenze e Obiettivi

Il CdS individua, con il contributo delle PI esterne, le competenze adeguate all'assunzione del ruolo previsto nel mondo del lavoro e delle professioni o alla prosecuzione degli studi, e definisce obiettivi di apprendimento coerenti con le competenze individuate.

Requisiti per la Qualità

- Il CdS deve individuare le esigenze formative delle PI attraverso consultazioni dirette e/o studi e indagini disponibili e/o altre modalità idonee e affidabili.
- Le competenze, connesse alle prospettive di lavoro o alla prosecuzione degli studi, per le quali il CdS intende preparare gli studenti che conseguiranno il titolo di studio devono essere coerenti con le esigenze formative delle PI e compatibili con quelle previste dai CdS della stessa tipologia anche a livello internazionale.
- Gli obiettivi di apprendimento del CdS, intesi come conoscenze, capacità e comportamenti attesi negli studenti alla fine del percorso formativo, devono essere coerenti con le competenze stabilite in relazione alle prospettive di lavoro o alla prosecuzione degli studi.

Area B: Percorso formativo

Il CdS assicura agli studenti attività formative che conducono, tramite contenuti, metodi, tempi adeguatamente progettati e pianificati, ai risultati di apprendimento previsti e garantisce, tramite appropriate modalità d'esame in itinere e al termine del percorso formativo, l'accertamento delle conoscenze e abilità attese.

Requisiti per la Qualità

- Il piano degli studi, le caratteristiche degli insegnamenti e delle altre attività formative devono essere coerenti con gli obiettivi di apprendimento.
- Le attività formative devono essere pianificate in modo che gli studenti possano raggiungere gli obiettivi di apprendimento nei tempi previsti.
- I requisiti per l'accesso al CdS, obbligatori o consigliati, devono essere adeguati ai fini di una proficua frequentazione degli insegnamenti e delle altre attività formative previste, in particolare nel primo anno di corso.
- Il CdS deve tenere sotto controllo lo svolgimento delle attività formative al fine di verificare la corrispondenza con quanto progettato e pianificato e di rilevare l'efficacia percepita dalle PI.
- Gli studenti devono essere esaminati utilizzando criteri atti ad accertare i risultati di apprendimento. A tal fine gli esami devono essere basati su regole e procedure pubblicate e applicate in modo coerente e uniforme.

Area C: Risorse

Il CdS dispone di personale (docente e tecnico-amministrativo), infrastrutture (aule per lo svolgimento delle lezioni, laboratori, biblioteche) e servizi (di informazione, assistenza e supporto nei confronti degli studenti) adeguati al raggiungimento degli obiettivi di apprendimento.

Requisiti per la Qualità

- Il personale docente deve essere adeguato, in quantità e qualificazione, a favorire il conseguimento degli obiettivi di apprendimento.

- Il personale tecnico-amministrativo deve essere adeguato, in quantità e qualificazione, alle esigenze di gestione delle infrastrutture utilizzate dal CdS e dai suoi studenti e alle esigenze di supporto al CdS e di assistenza agli studenti.
- Le infrastrutture disponibili, con le relative dotazioni e/o attrezzature, devono essere adeguate, quantitativamente e qualitativamente, allo svolgimento delle attività formative previste e devono consentire di mettere in atto i metodi didattici stabiliti.
- Devono essere presenti servizi di informazione, assistenza e supporto tali da facilitare l'apprendimento e la progressione nella carriera degli studenti.

Area D: Monitoraggio, Analisi e Miglioramento

Il CdS esercita in modo documentato e verificabile una continua azione di osservazione, correzione, miglioramento sui processi e sui relativi risultati, conosce i propri risultati e li analizza, promuove il miglioramento continuo dei singoli processi e dei relativi risultati.

Requisiti per la Qualità

- Il CdS deve individuare e adottare strumenti e modalità di controllo delle risorse e dello svolgimento delle attività formative al fine di garantirne rispettivamente la continua adeguatezza ed efficacia.
- Il CdS (o la struttura di appartenenza) deve raccogliere, documentare e analizzare i propri risultati, almeno per quanto riguarda:
 - studenti iscritti,
 - carriera accademica degli studenti (efficacia interna),
 - opinioni degli studenti frequentanti su insegnamenti e altre attività formative,
 - sbocchi professionali degli studenti che hanno conseguito il titolo di studio (efficacia esterna).
- Il CdS deve promuovere e documentare il miglioramento continuo dell'efficacia delle attività formative e dei suoi risultati, attraverso la ricerca sistematica, l'individuazione e l'attuazione di tutte le opportunità di miglioramento.

Area E: Sistema di gestione

Il CdS adotta, nel contesto più generale della Gestione per la Qualità, un sistema di QA; in tale ambito rende disponibili a tutti gli interessati informazioni complete, aggiornate e facilmente reperibili su obiettivi, attività formative, risorse utilizzate e risultati.

Requisiti per la Qualità

- Il CdS e la struttura di appartenenza devono impegnarsi, formalmente e pubblicamente, a favore di una gestione condivisa per la Qualità del CdS e a sviluppare e diffondere una cultura che riconosca l'importanza della Qualità tra il proprio personale.
- Il CdS deve definire chiaramente i processi nei quali si articola il suo sistema di QA, le loro interazioni e le responsabilità della loro gestione.
- Il sistema di QA del CdS deve essere coordinato con i sistemi di gestione di Facoltà e Ateneo e le modalità di gestione dei processi nei quali si articola devono essere improntate a efficacia ed efficienza.
- Il sistema di QA del CdS deve essere periodicamente riesaminato al fine garantire la sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia.
- Il CdS deve rendere pubbliche informazioni complete, aggiornate e facilmente reperibili sui propri obiettivi formativi, sulle attività formative previste, sulle risorse utilizzate e sui propri risultati.

6. Processi di Assicurazione della Qualità

Coerentemente con quanto ormai pienamente condiviso a livello internazionale, i processi di QA devono sempre prevedere:

- un processo di documentazione;
- un processo di autovalutazione.

a) Processo di documentazione

Scopo del processo di documentazione è rendere disponibili le informazioni e i dati che consentono alle PI la formulazione di un giudizio informato su obiettivi formativi, attività formative, ambiente di apprendimento e risultati del CdS, e relativi, pertanto, alle prime quattro Aree:

- A - Esigenze e Obiettivi: competenze individuate e obiettivi di apprendimento stabiliti;
- B - Percorso formativo: attività formative previste e pianificazione del loro svolgimento;
- C - Risorse: risorse umane, infrastrutture e servizi utilizzati dal CdS;
- D - Monitoraggio, Analisi e Miglioramento: risultati, in forma aggregata, relativi a provenienza e caratteristiche degli studenti iscritti, loro progressione nella carriera, efficacia del processo formativo percepita dagli studenti, inserimento nella vita lavorativa.

Il CdS deve pertanto predisporre e tenere continuamente aggiornata una **Documentazione Informativa** che raccolga le informazioni e gli opportuni dati di supporto secondo modalità di redazione (estensione, linguaggio, formato di lettura) auspicabilmente omogenee, inizialmente, a livello di Ateneo, ma, in prospettiva, anche a livello nazionale.

Al fine di rendere minimo il carico di lavoro connesso alla gestione di tale documentazione, è anche necessario che l'Ateneo si doti di un Sistema informativo in grado di rendere tempestivamente disponibili dati affidabili sui risultati del CdS, non essendo proponibile che ogni CdS si organizzi per proprio conto a questo riguardo.

La Documentazione Informativa deve essere messa a disposizione di tutti coloro che sono interessati a conoscere obiettivi, metodi e risultati del CdS: tra questi gli studenti, che potranno avvalersi di tutte le informazioni disponibili nella scelta del proprio percorso formativo, disponendo quindi di una sistematica funzione di orientamento. Questo richiede che la Documentazione informativa sia facilmente consultabile in rete e possieda una struttura semplice e una redazione concisa ed essenziale, in cui trovino particolare rilievo gli aspetti di interfaccia con gli studenti relativi alle quattro Aree sopra definite.

Le finalità e il valore pubblico della Documentazione Informativa suggeriscono che essa sia integrata e allineata con la presentazione dell'offerta formativa dei CdS già predisposta dal MUR. Ciò allo scopo di evitare 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 ai fini della autovalutazione (e della valutazione esterna) del CdS.

b) Processo di autovalutazione

Scopo del processo di autovalutazione è far acquisire al CdS piena consapevolezza dei propri punti di forza e delle aree da migliorare, effettuare un'analisi critica al fine di promuovere il miglioramento della Qualità, fornire un'informazione completa e corretta sul livello di Qualità raggiunto.

L'autovalutazione, che deve essere effettuata autonomamente dal CdS, costituisce pertanto un fondamentale strumento di monitoraggio e di anamnesi del suo modo di operare e il necessario presupposto per adottare appropriate ed efficaci azioni di sviluppo e miglioramento.

L'autovalutazione deve concludersi con la stesura periodica (annuale) di un **Rapporto di autovalutazione**, che rappresenta il documento base attraverso il quale il CdS descrive e valuta la sua organizzazione, 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

Il Rapporto di autovalutazione è un documento destinato, in primis, agli organi di gestione interni del CdS e alle PI esterne all'Istituzione competenti per ogni forma di valutazione secondo schemi internazionalmente noti e consolidati.

Il processo di autovalutazione del CdS deve tener conto delle differenti responsabilità istituzionali nella gestione dei singoli processi (CdS, Dipartimenti, Facoltà, Ateneo), alle quali deve corrispondere un'appropriata modalità di valutazione. In particolare è possibile distinguere tra:

- processi gestiti a livello di CdS: sono tipicamente quelli di: definizione di competenze e obiettivi di apprendimento, progettazione e pianificazione del percorso formativo, individuazione delle risorse da rendere disponibili, analisi dei risultati e attività di miglioramento dell'efficacia dei processi gestiti, riesame del sistema di gestione, relativi alle cinque Aree sopra definite. La valutazione di tali processi deve essere effettuata con riferimento al singolo CdS.
- processi gestiti a livello di Facoltà o di Ateneo: sono quelli trasversali, in generale comuni ai diversi CdS di una medesima Facoltà, quali, tipicamente, quelli di: messa a disposizione e controllo delle risorse umane e delle infrastrutture, gestione dei servizi di informazione, assistenza e supporto agli studenti, raccolta ed elaborazione centralizzata di dati e informazioni. Al medesimo livello si pongono inoltre tutti gli adempimenti regolati da leggi, decreti e norme comuni a tutti i CdS. La valutazione di tali processi può, convenientemente, essere effettuata una volta per tutte per tutti i CdS della medesima Facoltà.