

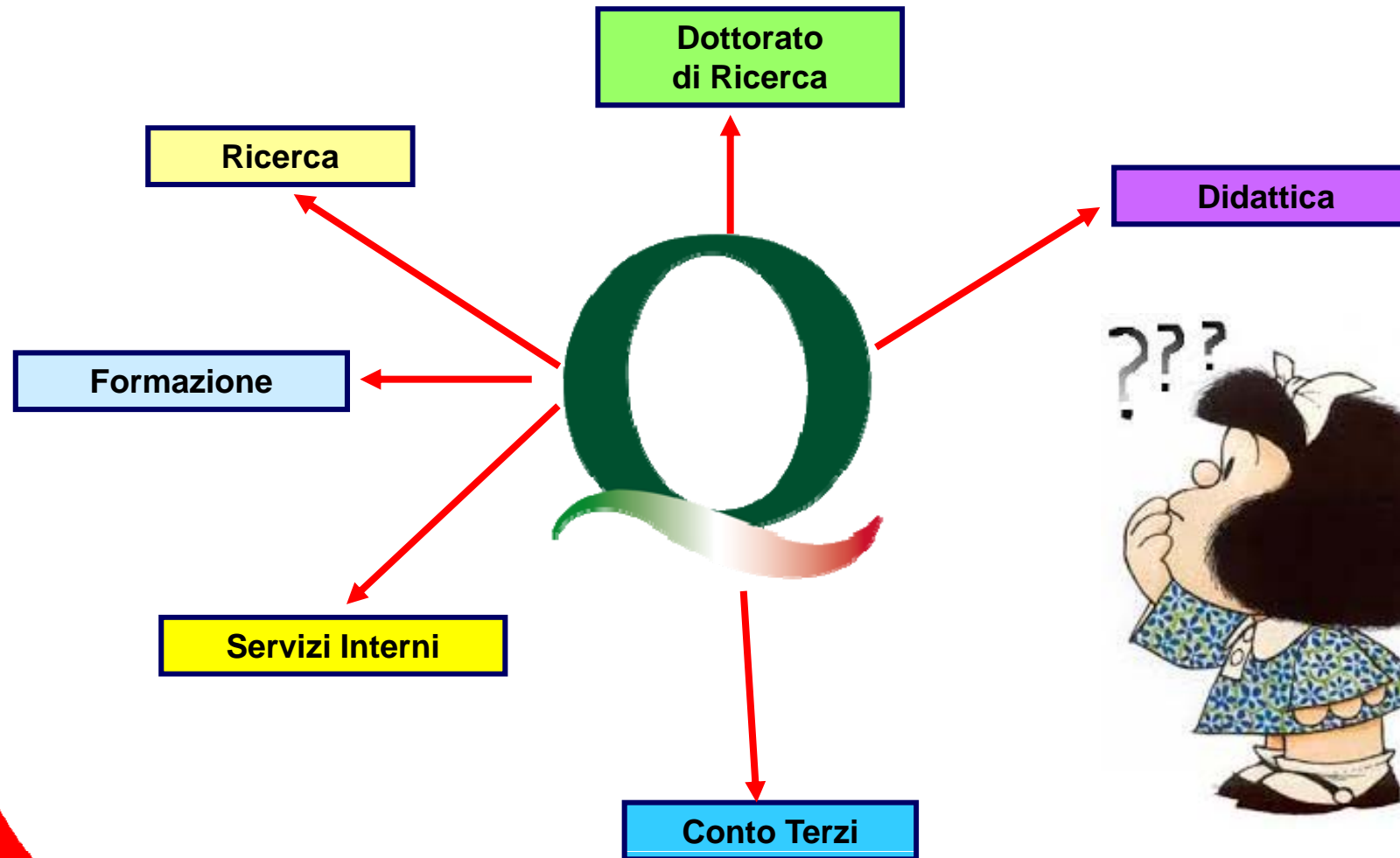


# La Qualità nell'Università

*Prof. Domenico Falcone*

Cassino 05 novembre 2014

# Quale Qualità per l'Università?



# QUALITA' DELLA FORMAZIONE



La qualità della formazione universitaria ha assunto un'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

Il **processo di Bologna** è un processo di riforma internazionale dei sistemi di istruzione superiore dell'Unione Europea, che si propone di realizzare, entro il **2010**, lo Spazio europeo dell'istruzione superiore (**SEIS**).

E' iniziato nel **1999**, con l'incontro di **29** ministri dell'istruzione europei a Bologna, e con la sottoscrizione di un accordo noto come la *dichiarazione di Bologna*.

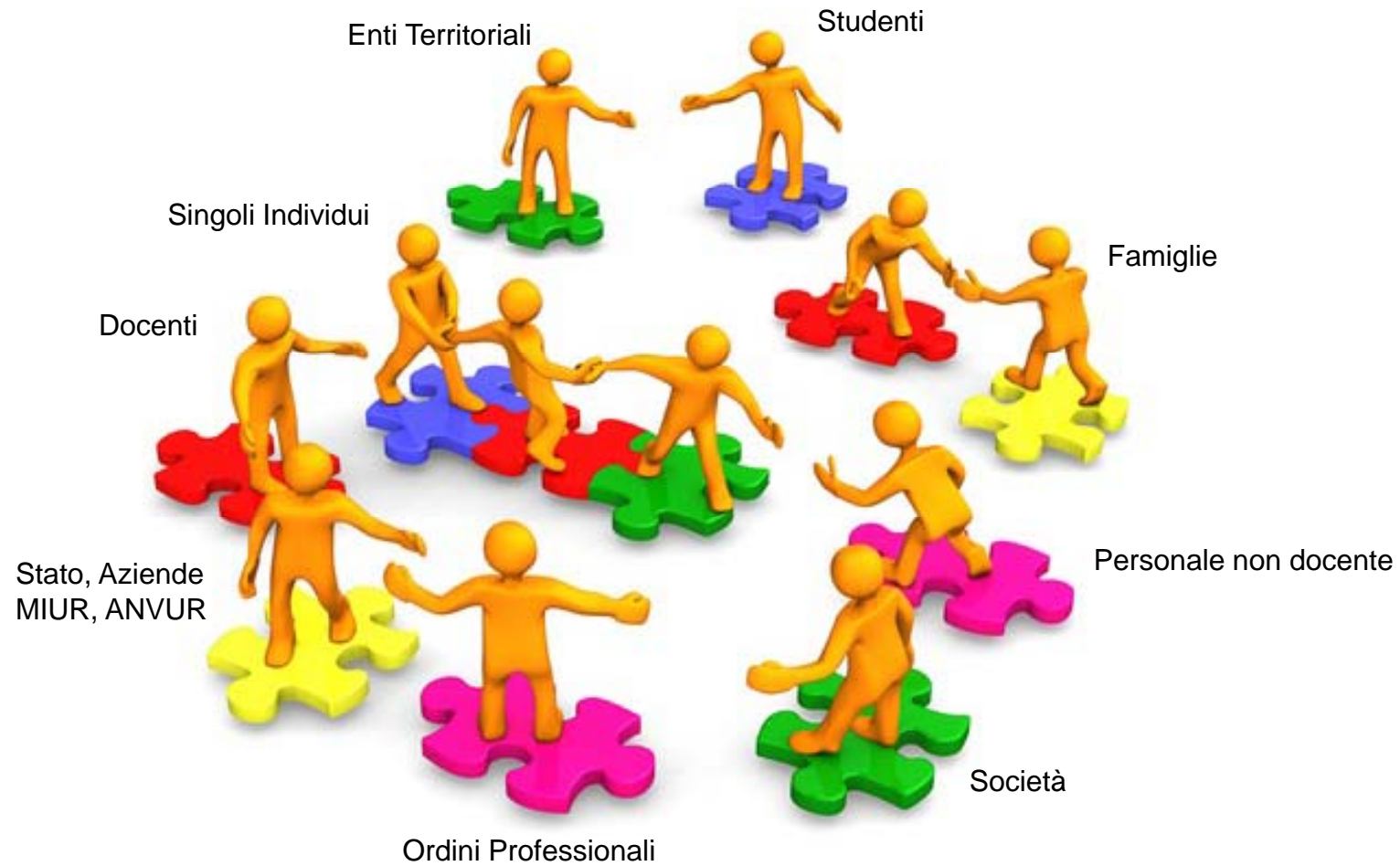
# CHE COSA E' ?

Per "**qualità della formazione**" si intende, 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)***



# CHI SONO GLI STAKEHOLDERS?





# CHE COSA E' ?

La Qualità della formazione si può anche definire:

***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 (primi fra tutti il Miur e l'Anvur che definiscono i requisiti per l'accREDITAMENTO)***

**Requisito:** *Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente*

**NOTA:** Il **DM 17/2010** ha sostituito il **CNVSU** (Comitato Nazionale per la Valutazione del Sistema Universitario) con l' **ANVUR** (Agenzia Nazionale di Valutazione del Sistema Universitario e della Ricerca)





# Assicurazione Qualità Valutazione della Qualità Riesame e Accreditemento

*Prof. Domenico Falcone*

Cassino 05 novembre 2014

# ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ'

Al fine di promuovere la qualità della formazione, si è reso necessario garantire l'Assicurazione della Qualità della formazione.



Facendo riferimento alla definizione **ISO**, si definisce *assicurazione della qualità della formazione*:

*l'insieme delle attività (o processi) messe in opera per produrre **adeguata fiducia** che gli obiettivi della qualità saranno soddisfatti.*

(Documento AVA)



# ASSICURAZIONE DELLA QUALITA'

L'assicurazione della qualità **si concentra** pertanto sulle attività necessarie a fornire **evidenza oggettiva** della qualità raggiunta, mostrando il grado di corrispondenza tra i risultati previsti e quelli ottenuti.

Per "**evidenza oggettiva**" la **ISO 9000:2005** intende:

***dati che supportano l'evidenza o la veridicità di qualcosa***

**NOTA:** l'evidenza oggettiva può essere ottenuta mediante *osservazioni, prove o metodologie di controllo*



# CONTROLLO DELLA QUALITA'

## UNI EN ISO 8402:1995

*Le tecniche e le attività a carattere operativo messe in atto per soddisfare i requisiti per la qualità.*

## UNI EN ISO 9000:2005

*Parte della gestione per la qualità che mira a soddisfare i requisiti per la qualità.*



# GESTIONE PER LA QUALITA'

**UNI EN ISO 9000:2005:** *Attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione in materia di qualità.*

A tale fine un'organizzazione deve definire:

- ❖ *Politica ed obiettivi per la qualità*
- ❖ *Pianificazione della qualità*
- ❖ *Controllo della qualità*
- ❖ *Assicurazione della qualità*
- ❖ *Miglioramento della qualità*



# VALUTAZIONE

*“Il termine valutazione è carico di un tale fardello di significati che si ha l’impressione di avere a che fare più con un **incantesimo** che con una **metodologia**”* (Ray Pawson e Nick Tilley, *Realistic Evaluation*, 1997)

Cosa alimenta questo “incantesimo”?

- l’ esigenza di migliorare l’ efficacia e l’ efficienza in particolare nella Pubblica Amministrazione;
- la valutazione usata come bacchetta magica per conseguire efficacia ed efficienza;
- la convinzione spesso diffusa che misurando, in qualche modo, efficacia ed efficienza tutto possa, come d’ incanto, migliorare.



# 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".*

**NOTA:** La valutazione deve essere sempre condotta a fronte di un **modello** di valutazione.



# VALUTAZIONE DELLA QUALITA'



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*.





## Perché valutare?

- ➔ Per “fare” **qualità**
- ➔ Per coinvolgere gli **stakeholders**
- ➔ Per **confrontare** gli obiettivi con i risultati
- ➔ Per **orientare**

# VALUTAZIONE NELL' UNIVERSITA'

In ambito Universitario al termine valutazione si attribuiscono solitamente i seguenti significati:

- ☑ **Valutazione** della capacità di attrazione di un CdS
- ☑ **Raccolta** di dati ed informazioni sulla soddisfazione degli studenti
- ☑ **Misura** dell' efficacia, intesa come grado di raggiungimento di obiettivi specifici nella gestione di un CdS o di Servizi Didattici
- ☑ **Valutazione** dell' efficacia in termini di placement
- ☑ **Confronto** delle prestazioni di CdS omogenei





# VALUTAZIONE DELLA QUALITA'

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

Autovalutazione

+

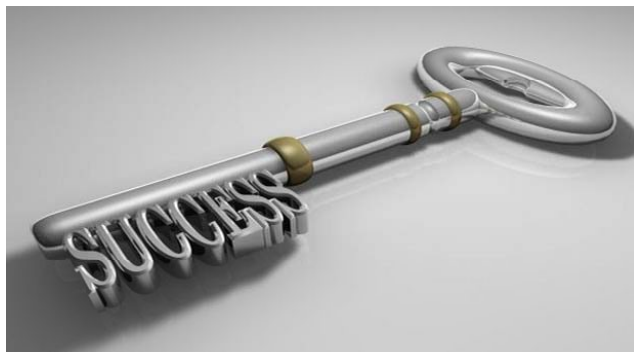
Valutazione esterna



# VALUTAZIONE INTERNA DELLA QUALITA'

**Valutazione interna, o autovalutazione:** è la valutazione effettuata autonomamente dalla stessa istituzione o dallo stesso corso di studio.

Permette di “**guardarsi dentro**” evidenziando punti di forza e di debolezza



E' la “chiave” del sistema di valutazione perché stimola **partecipazione** e **consenso** alla valutazione, che ne rappresentano aspetti irrinunciabili.

# VALUTAZIONE ESTERNA DELLA QUALITA'

**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 corso di studio da valutare.





# VALUTAZIONE NELL' UNIVERSITA'

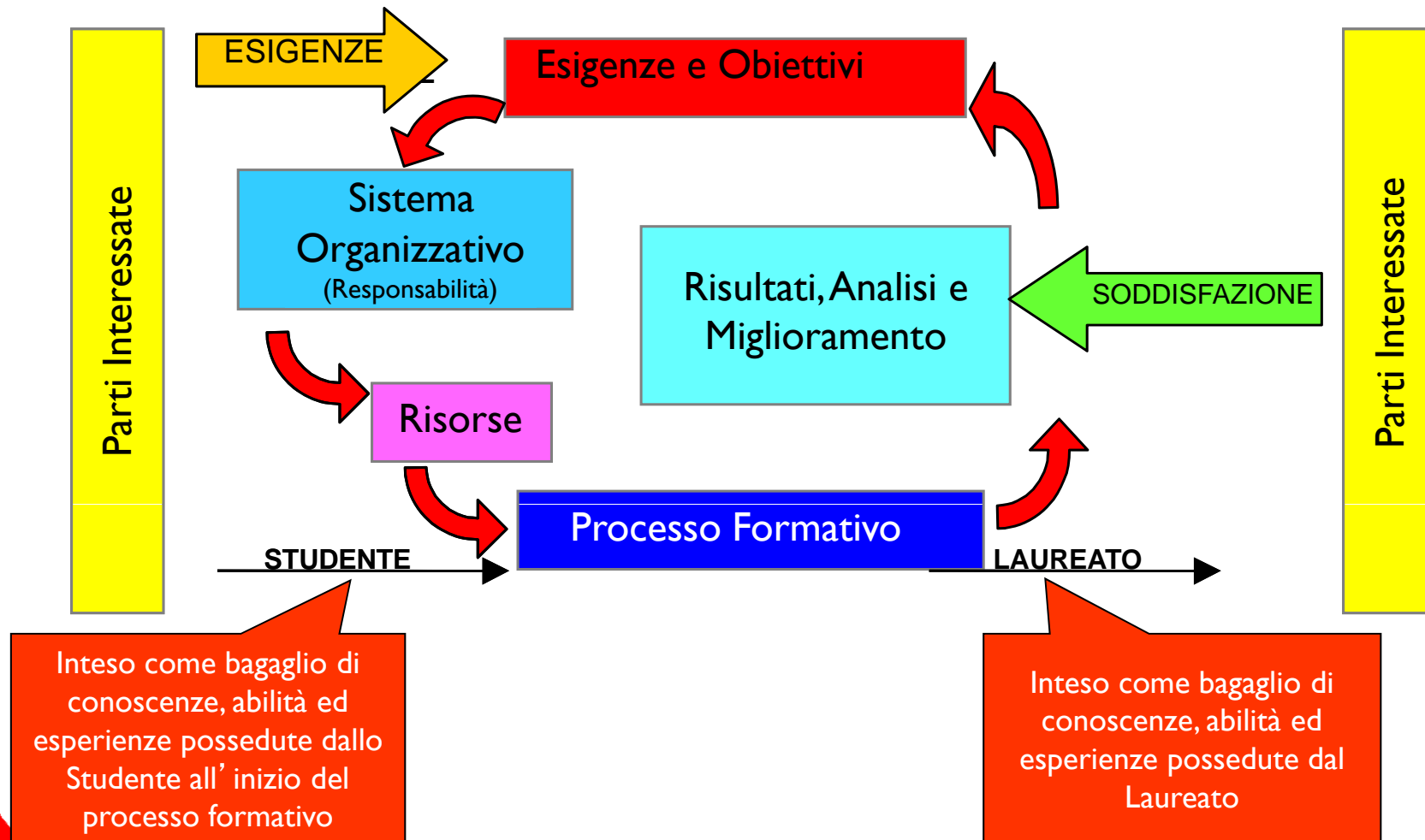
Nel Sistema Universitario si è sempre parlato più di **Valutazione** che di Qualità, dando importanza più alla raccolta dei dati che ad analizzarli e trarre conclusioni dai dati stessi.

Dalla fine degli anni '90 la CRUI ha impostato e realizzato i progetti **CAMPUS** e **CAMPUS-ONE** basati sulla autovalutazione dei CdS.

A questi si sono affiancati e/o sovrapposti i sistemi di **accreditamento regionale** per i corsi professionalizzanti, basati sulle norme **ISO-9000**.



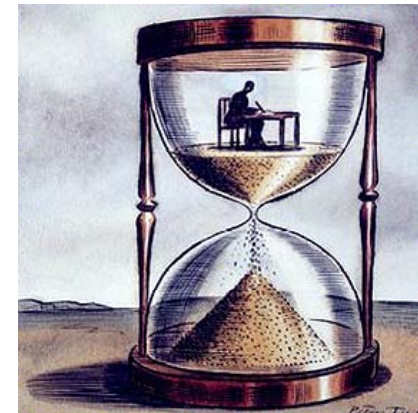
# Il Modello CAMPUS



# VALUTAZIONE NELL' UNIVERSITA'

Il **CNVSU** ha prodotto diversi documenti tra il **2001** e il **2005** per l'accreditamento dei CdS, in particolare **RDR** (*Rapporto di Ricerca*) **1/01** e **1/04**. Integrando questi con il modello CampusOne è stato prodotto il modello **CLESSIDRA**.

Infine l' **ANVUR** è pervenuta alla stesura del **documento AVA** nel **2012**.



# RIESAME

Sempre con riferimento all'alta formazione, e ancora in accordo con la definizione della norma **ISO 9000:2005**, si definisce *'riesame'*

*“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”.*



# ACCREDITAMENTO

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

**NOTA:** L'Accreditamento da garanzia agli utenti che le loro esigenze sono soddisfatte e che i loro diritti fondamentali sono tutelati da un'autorità competente







# Standard e Linee Guida europei per l'Assicurazione Qualità

*Prof. Domenico Falcone*

Cassino 05 novembre 2014



# ESG ENQA 2005/2009

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*

L' **ESG** (*European Standards and Guidelines*) è stato 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**



# ESG ENQA 2005/2009



Tale documento ha anche introdotto i concetti di:

- **Assicurazione Interna della qualità** (*Internal Quality Assurance*): attività di AQ nella responsabilità dell'istituzione o del CdS che offre il servizio di formazione;
- **Assicurazione esterna della qualità** (*External Quality Assurance*): attività di AQ delle agenzie esterne all'istituzione che offre il servizio di formazione (coincide con la valutazione esterna effettuata (valutazione)

**NOTA:** Il termine *assurance* = *confidenza, fiducia* è stato tradotto in italiano con il termine **assicurazione**.



# ESG ENQA 2005/2009

Il termine **Quality Assurance** include i processi di **valutazione, accreditamento ed audit.**

Gli standard e le linee guida per l'assicurazione della qualità sono **7** e rappresentano gli **aspetti chiave che caratterizzano la qualità della formazione**, o, in altre parole, i requisiti che devono essere soddisfatti per garantire la qualità dei servizi di formazione



[dreamstime.com](http://dreamstime.com)

# ESG ENQA 2005/2009

## 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**.

# ESG ENQA 2005/2009

## 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.*

## 3. Verifica del profitto degli studenti

*Gli studenti dovrebbero essere valutati usando criteri, regole e procedimenti resi pubblici ed applicati in modo coerente.*

## 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.*

# ESG ENQA 2005/2009

## 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.*

## 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.*

## 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.*



# Le basi normative del Sistema AVA



*Prof. Domenico Falcone*

Cassino 05 novembre 2014





# LE BASI NORMATIVE DEL SISTEMA AVA

- ✓ **DPR 1° febbraio 2010, n. 76** - *Regolamento concernente la struttura ed il funzionamento dell'Agenda Nazionale di Valutazione del sistema Universitario e della Ricerca*
- ✓ **Legge 30 dicembre 2010, n. 240** - *Norme in materia di organizzazione delle università, di personale accademico e reclutamento, nonché delega al Governo per incentivare la qualità e l'efficienza del sistema universitario*
- ✓ **Decreto Legislativo 27 gennaio 2012, n.19** - *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, a norma dell'art. 5, c. 1, lettera a), della L. 30.12.2010, n. 240)*
- ✓ **Decreto Ministeriale 30 gennaio 2013, n. 47** – *Decreto autovalutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio e valutazione periodica*





**DPR 1 febbraio 2010, n. 76,**  
**art. 3** (*Attività, criteri e metodi*)

## L'ANVUR:

b) definisce **criteri e metodologie per la valutazione**, in base a parametri oggettivi e certificabili, delle strutture delle università e degli enti di ricerca, e dei corsi di studio universitari, ivi compresi i dottorati di ricerca, i master universitari e le scuole di specializzazione, ai fini dell'accREDITAMENTO periodico degli stessi da parte del Ministro, prevedendo comunque il contributo delle procedure di **auto-valutazione**. Per le questioni didattiche è promosso il **coinvolgimento attivo degli studenti** e dei loro organismi di rappresentanza e delle **commissioni paritetiche**;

c) esercita funzioni di **indirizzo delle attività di valutazione demandate ai nuclei di valutazione interna** degli atenei e degli enti di ricerca, ad eccezione di quelle loro affidate dalle rispettive istituzioni di appartenenza, raccordando la propria attività con quella di valutazione interna svolta dai nuclei e confrontandosi con questi ultimi sulla definizione di criteri, metodi ed indicatori;



**DPR 1 febbraio 2010, n. 76,**  
**art. 3** (*Attività, criteri e metodi*)

**L'ANVUR:**

d) predispone, in collaborazione con i nuclei di valutazione interna, **procedure uniformi per la rilevazione della valutazione dei corsi da parte degli studenti**, fissa i requisiti minimi cui le Università si attengono per le procedure di valutazione dell'efficacia della didattica e dell'efficienza dei servizi effettuate dagli studenti e ne cura l'analisi e la pubblicazione soprattutto con modalità informatiche;

f) elabora, su richiesta del Ministro, **i parametri di riferimento per l'allocazione dei finanziamenti statali**, ivi inclusa la determinazione dei livelli essenziali di prestazione e dei costi unitari riferiti a specifiche tipologie di servizi;





## **Legge 30 dicembre 2010, n. 240**

### **art 2 comma 1, lettera r**

*(Organi e articolazione interna delle Università)*

“Attribuzione al **Nucleo di Valutazione** della **funzione di verifica della qualità e dell'efficacia dell'offerta didattica**, anche sulla base degli indicatori individuati dalle commissioni paritetiche docenti-studenti, di cui al comma 2, lettera g), del presente articolo, nonché della **funzione di verifica dell'attività di ricerca svolta dai Dipartimenti** e della congruità del curriculum scientifico o professionale dei titolari dei contratti di insegnamento di cui all'articolo 23, comma 1, e attribuzione, in raccordo con l'attività dell'ANVUR, delle funzioni di cui all'articolo 14 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, relative alle procedure di valutazione delle strutture e del personale, al fine di promuovere nelle università, in piena autonomia e con modalità organizzative proprie, **il merito e il miglioramento della performance organizzativa e individuale;**”

# Legge 30 dicembre 2010, n. 240

## art 2 comma 2, lettera g

*(Organi e articolazione interna delle Università)*



“... istituzione in **ciascun Dipartimento**, ovvero **in ciascuna delle strutture di cui alle lettere c) ovvero e)**, senza maggiori oneri a carico della finanza pubblica, di una **Commissione Paritetica Docenti-Studenti**, competente a svolgere attività di monitoraggio dell'offerta formativa e della qualità della didattica nonché dell'attività di servizio agli studenti da parte dei professori e dei ricercatori; ad individuare indicatori per la valutazione dei risultati delle stesse; a formulare pareri sull'attivazione e la soppressione di corsi di studio.”



## **Legge 30 dicembre 2010, n. 240**

**art 5 comma 3** (*Delega in materia di interventi per la qualità e l'efficienza del sistema universitario*),

**Nell'esercizio della delega di cui al comma 1, lettera a), del presente articolo, il Governo si attiene ... ai seguenti principi e criteri direttivi:**

a) introduzione di un **sistema di Accredimento delle sedi e dei corsi di studio universitari** di cui all'articolo 3 del regolamento di cui al decreto del Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca 22 ottobre 2004, n. 270, fondato sull'utilizzazione di **specifici indicatori definiti ex ante dall'ANVUR** per la verifica del possesso da parte degli atenei di idonei requisiti **didattici, strutturali, organizzativi, di qualificazione dei docenti e delle attività di ricerca, nonché di sostenibilità economico-finanziaria;**

b) introduzione di un **sistema di Valutazione periodica** basato su criteri e indicatori stabiliti ex ante, **da parte dell'ANVUR, dell'efficienza e dei risultati conseguiti nell'ambito della didattica e della ricerca dalle singole università e dalle loro articolazioni interne**





## **Legge 30 dicembre 2010, n. 240**

**art 5 comma 3** (*Delega in materia di interventi per la qualità e l'efficienza del sistema universitario*),

**Nell'esercizio della delega di cui al comma 1, lettera a), del presente articolo, il Governo si attiene ... ai seguenti principi e criteri direttivi:**

- c) potenziamento del **sistema di Autovalutazione della qualità e dell'efficacia delle proprie attività** da parte delle università, anche avvalendosi dei **propri Nuclei di Valutazione** e dei contributi provenienti dalle **Commissioni Paritetiche** di cui all'articolo 2, comma 2, lettera g);
- d) definizione del **Sistema di Valutazione e di Assicurazione della Qualità degli Atenei** in coerenza con quanto concordato a livello europeo, in particolare secondo **le linee guida** adottate dai Ministri dell'istruzione superiore dei Paesi aderenti all'Area europea dell'istruzione superiore;

# Il Sistema AVA

*Prof. Domenico Falcone*



Cassino 05 novembre 2014

# ANVUR e obiettivi AVA

1. Contribuire allo sviluppo del sistema di **AQ** degli Atenei.
2. Fornire alle **università italiane** informazioni utili per meglio sviluppare le loro **future strategie** nella formazione, nella ricerca e nelle attività di terza missione.
3. Fornire ai **Corsi di Studio** e alle unità di ricerca elementi comparativi per un miglioramento della qualità delle loro attività.



## ANVUR e obiettivi AVA

4. Fornire al **MIUR** le informazioni necessarie ai fini della programmazione nazionale, alle autorizzazioni ad operare e alle decisioni relative all'allocazione delle risorse.
5. Fornire agli **studenti** informazioni utili per le loro scelte formative.
6. Fornire al **mondo del lavoro** informazioni circa la qualità dei programmi formativi e dei laureati.
7. Fornire alla **società civile** informazioni affidabili e trasparenti circa le attività del sistema universitario italiano.



# ANVUR e AVA

Nel proporre il sistema integrato **AVA**, l'ANVUR si è ispirata al rispetto del trinomio **autonomia, responsabilità, valutazione** che deve, in misura progressiva, indirizzare il comportamento delle università.

Non si tratta di sviluppare un sistema di **valutazione perfetto** ma un sistema che possa essere progressivamente ed utilmente applicato



# Il sistema AVA

