

SEMINARIO NAZIONALE

Assicurazione della qualità e accreditamento: implementazione a livello nazionale (AVA) dell'approccio europeo (ESG)

Roma, Università di Roma Tre, 5-6 maggio 2015

L'assicurazione interna della qualità

Vincenzo Zara

Università del Salento

Standard e Linee guida per l'assicurazione interna della qualità

- 1.1 Politiche per l'assicurazione della qualità
- 1.2 Progettazione ed approvazione dei corsi di studio
- 1.3 Apprendimento, insegnamento e verifica del profitto incentrati sullo studente
- 1.4 Ammissione degli studenti, progressione di carriera, riconoscimento e certificazione
- 1.5 Corpo docente

Standard e Linee guida per l'assicurazione interna della qualità

- 1.6 Risorse didattiche e sostegno agli studenti
- 1.7 Gestione delle informazioni
- 1.8 Pubblicità delle informazioni
- 1.9 Monitoraggio continuo e revisione periodica dei corsi di studio
- 1.10 Assicurazione esterna ciclica della qualità

1.1 Politica per l'assicurazione della qualità

Standard

- Le Istituzioni dovrebbero avere una politica per l'assicurazione della qualità, che sia pubblica e faccia parte della loro strategia di gestione
- I portatori di interesse interni dovrebbero sviluppare ed attuare tale politica per mezzo di strutture e processi appropriati, anche coinvolgendo i portatori di interesse esterni

1.1 Politica per l'assicurazione della qualità

Linee guida

- Una politica di assicurazione della qualità promuove:
- l'organizzazione del sistema di assicurazione della qualità
 - la diretta assunzione di responsabilità per l'assicurazione della qualità da parte di dipartimenti, scuole, facoltà ed altre strutture organizzative o di gestione istituzionale, da parte dei singoli docenti e degli studenti
 - l'integrità e la libertà accademica, esercitando il massimo controllo contro le frodi accademiche
 - la vigilanza contro l'intolleranza di qualsiasi tipo o la discriminazione di studenti o docenti
 - il coinvolgimento dei portatori di interesse esterni nell'assicurazione della qualità

1.1 Politica per l'assicurazione della qualità

A che punto siamo in Italia?

- AVA promuove fortemente una politica per l'assicurazione della qualità
- Essa, però, è formulata e applicata in maniera difforme nelle varie sedi
- Probabilmente vi è ancora mancanza di chiarezza nel significato di “politica per l'assicurazione della qualità”
- Infatti, la politica di assicurazione della qualità sembra formalmente dichiarata in vari documenti ma scarsamente applicata
- Punteggio: 4/10

1.2 Progettazione ed approvazione dei corsi di studio

Standard

- Le Istituzioni dovrebbero avere dei processi di progettazione ed approvazione dei propri corsi di studio
- Tali corsi dovrebbero essere progettati in modo tale da raggiungere gli obiettivi stabiliti, inclusi i risultati di apprendimento previsti
- Il titolo conferito al termine del corso deve essere specificato e comunicato chiaramente, facendo riferimento al corrispondente livello del quadro nazionale dei titoli di istruzione superiore e, conseguentemente, al Quadro dei Titoli dello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore

1.2 Progettazione ed approvazione dei corsi di studio

Linee guida

➤ I corsi di studio:

- sono progettati definendo obiettivi generali coerenti con la strategia istituzionale ed espliciti risultati di apprendimento
- sono progettati coinvolgendo nel lavoro sia gli studenti che altri portatori di interesse
- utilizzano esperienze e punti di riferimento esterni
- riflettono gli obiettivi dell'istruzione superiore secondo il Consiglio d'Europa
- sono progettati in modo tale da favorire un'agevole progressione da parte degli studenti
- definiscono il carico di lavoro previsto per gli studenti, ad es., in crediti ECTS
- includono, dove appropriate, opportunità ben strutturate di tirocinio
- sono soggetti ad un processo di approvazione formale da parte dell'Istituzione

1.2 Progettazione ed approvazione dei corsi di studio

A che punto siamo in Italia?

- Ai progetti formativi, sotto la spinta di AVA, si sta dedicando maggiore attenzione sia in termini di progettazione sia in termini di revisione
- La progettazione dei nuovi corsi di studio viene effettuata dopo un'analisi più o meno accurata della domanda di formazione (ai fini dell'accREDITAMENTO iniziale)
- La revisione di corsi di studio già esistenti viene effettuata per assicurare coerenza esterna e coerenza interna (ai fini dell'accREDITAMENTO periodico)
- Bisogna però evitare che il tutto si risolva in mero adempimento formale
- Punteggio: 6/10

1.3 Apprendimento, insegnamento e verifica del profitto incentrati sullo studente

Standard

- Le Istituzioni dovrebbero garantire che i corsi di studio siano erogati in modo da incoraggiare gli studenti ad assumere un ruolo attivo nello sviluppo del processo di apprendimento e che la verifica del profitto degli studenti rifletta tale approccio

1.3 Apprendimento, insegnamento e verifica del profitto incentrati sullo studente

Linee guida

- Un approccio all'apprendimento e all'insegnamento incentrato sullo studente:
- rispetta la diversità degli studenti e delle loro esigenze, consentendo percorsi flessibili di apprendimento
 - considera ed usa diverse modalità di erogazione nei diversi casi
 - usa in modo flessibile una varietà di metodi didattici
 - valuta regolarmente e mette a punto le modalità di erogazione e i metodi didattici
 - incentiva l'autonomia del discente, pur garantendo guida e sostegno adeguati da parte dei docenti
 - promuove il rispetto reciproco nella relazione tra docenti e discenti
 - dispone di procedure adeguate per gestire i reclami degli studenti

1.3 Apprendimento, insegnamento e verifica del profitto incentrati sullo studente

Linee guida

- i processi di assicurazione della qualità relativi alle modalità di esame tengono conto di quanto segue:
- gli esaminatori conoscono bene i metodi di esame esistenti e hanno frequenti opportunità di aggiornamento in materia
 - i criteri ed i metodi di esame, come pure i criteri di votazione, sono resi noti in anticipo
 - l'esame permette agli studenti di dimostrare in che misura abbiano conseguito i risultati di apprendimento previsti; viene dato loro un adeguato feedback che, se necessario, comprende anche consigli sul processo di apprendimento
 - laddove possibile, l'esame è condotto da più di un esaminatore
 - i regolamenti per gli esami tengono conto di eventuali "circostanze attenuanti"
 - gli esami sono svolti in maniera equa e uniforme per tutti gli studenti, in conformità alle procedure già comunicate
 - esiste una procedura formale di ricorso da parte degli studenti

1.3 Apprendimento, insegnamento e verifica del profitto incentrati sullo studente

A che punto siamo in Italia?

- Lo spostamento del baricentro da un insegnamento centrato sul docente ad un insegnamento teso a garantire un adeguato apprendimento da parte dello studente sta lentamente avvenendo anche in Italia
- Resta però da chiarire alla maggior parte dei docenti che cosa questo significhi in termini concettuali e operativi
- È quindi opportuno promuovere una maggiore attenzione sugli aspetti pedagogici, metodologici, docimologici, ecc.
- Punteggio: 5/10

1.4 Ammissione degli studenti, progressione di carriera, riconoscimento e certificazione

Standard

- Le Istituzioni dovrebbero applicare in modo uniforme regolamenti predefiniti e resi pubblici per tutte le fasi del “ciclo di vita” dello studente, ovvero ammissione, progressione di carriera, riconoscimento e certificazione

1.4 Ammissione degli studenti, progressione di carriera, riconoscimento e certificazione

Linee guida

- È nell'interesse dei singoli studenti, dei corsi di studio, delle Istituzioni e dei sistemi di istruzione offrire le condizioni ed il sostegno necessari a far sì che gli studenti progrediscano nella loro carriera accademica
- È importante attuare politiche di accesso, processi e criteri di ammissione uniformi e trasparenti
- Un equo riconoscimento dei titoli di istruzione superiore, dei periodi di studio e dell'apprendimento pregresso, compreso il riconoscimento dell'apprendimento non formale ed informale, sono essenziali per garantire l'avanzamento degli studenti nel loro percorso formativo, incentivandone al tempo stesso la mobilità
- È necessario che gli studenti ricevano una documentazione esauriente sul titolo loro conferito, sui risultati di apprendimento raggiunti nonché il contesto, il livello, il contenuto e lo status degli studi completati

1.4 Ammissione degli studenti, progressione di carriera, riconoscimento e certificazione

A che punto siamo in Italia?

- La situazione riguardante questi aspetti è abbastanza diversificata in Italia
- Esistono varie regolamentazioni (nei vari Atenei) che si riflettono sulle carriere degli studenti in modo talora restrittivo, talora permissivo
- Sarebbe opportuna una riflessione a livello centrale al fine di adottare comportamenti omogenei
- Punteggio: 5/10

1.5 Corpo docente

Standard

- Le Istituzioni dovrebbero accertare la competenza dei propri docenti
- Dovrebbero adottare processi equi e trasparenti per il reclutamento e l'aggiornamento del corpo docente

1.5 Corpo docente

Linee guida

- Il ruolo dei docenti è essenziale per offrire un'esperienza educativa di qualità e consentire l'acquisizione di conoscenze, competenze ed abilità
- Le Istituzioni hanno la piena responsabilità di assicurare la qualità dei loro docenti e di offrire un ambiente di lavoro favorevole
- Un tale ambiente:
 - attiva e segue processi chiari, trasparenti ed equi per il reclutamento del corpo docente, con condizioni di impiego che riconoscano l'importanza dell'insegnamento
 - offre opportunità ed incentivi a favore dello sviluppo professionale del corpo docente
 - incoraggia le attività accademiche intese a rafforzare il legame tra istruzione e ricerca
 - promuove l'innovazione nei metodi di insegnamento e l'uso di nuove tecnologie

1.5 Corpo docente

A che punto siamo in Italia?

- Tradizionalmente, in Italia esiste una forte “attenzione” al reclutamento del corpo docente
- Tale attenzione talvolta serve a preservare e garantire i rapporti di forza esistenti in determinate aree disciplinari (non è detto che sia un male, però ci sarebbe tanto altro da aggiungere...)
- Il contesto attuale in cui un docente opera è spesso demotivante e caratterizzato dal soddisfacimento di vari adempimenti formali che spesso sottraggono tempo ad altri aspetti più importanti
- Punteggio: 6/10

1.6 Risorse didattiche e sostegno agli studenti

Standard

- Le Istituzioni dovrebbero finanziare opportunamente le attività di apprendimento e di insegnamento, nonché garantire un'adeguata disponibilità di risorse didattiche e di supporto agli studenti

1.6 Risorse didattiche e sostegno agli studenti

Linee guida

- Per garantire la qualità della loro esperienza formativa, le Istituzioni offrono agli studenti una gamma di risorse a supporto dell'apprendimento
- Si prendono in considerazione le esigenze di una popolazione studentesca diversificata e la transizione verso l'apprendimento incentrato sullo studente con modalità flessibili di apprendimento e di insegnamento
- L'assicurazione interna della qualità garantisce che tutte le risorse siano adatte allo scopo ed accessibili e che gli studenti siano informati sui servizi disponibili
- Il personale amministrativo dedicato ha un ruolo cruciale ai fini dell'erogazione dei servizi di supporto. Pertanto deve essere qualificato e avere l'opportunità di acquisire competenze specifiche

1.6 Risorse didattiche e sostegno agli studenti

A che punto siamo in Italia?

- Sebbene esistano situazioni differenziate nelle varie sedi, in linea di massima l'attenzione e le risorse stanziare per questi obiettivi non sono ancora soddisfacenti
- Ciò dipende anche dal fatto che la valutazione della didattica e dei servizi offerti agli studenti viene ritenuta meno importante rispetto alla valutazione della ricerca e della terza missione
- Gli organi di governo dell'Ateneo dovrebbero adottare politiche per la qualità della didattica sostenibili e coerenti con gli obiettivi strategici
- Punteggio: 5/10

1.7 Gestione delle informazioni ***Standard***

- Le Istituzioni dovrebbero garantire la raccolta, l'analisi e l'uso delle informazioni rilevanti ai fini di una gestione efficace dei loro corsi di studio e delle altre attività formative

1.7 Gestione delle informazioni

Linee guida

- L'affidabilità dei dati è cruciale per assumere decisioni consapevoli e per individuare ciò che funziona e ciò che richiede maggiore attenzione
- Le informazioni raccolte dipendono in una certa misura dal tipo e dalla missione dell'istituzione. Le seguenti sono comunque importanti:
 - principali indicatori di risultato
 - profilo della popolazione studentesca
 - progressione, successo e tasso di abbandono degli studenti
 - soddisfazione degli studenti nei confronti dei corsi di studio
 - disponibilità di risorse didattiche e di sostegno per gli studenti
 - carriere professionali dei laureati

1.7 Gestione delle informazioni

A che punto siamo in Italia?

- È necessaria, a livello nazionale, una riflessione congiunta sugli indicatori di processo e di risultato al fine di disporre di poche informazioni ma chiare e affidabili
- Allo stato attuale esiste una pluralità di informazione che genera disinformazione
- Le fonti dati, inoltre, dovrebbero essere allineate tra loro anche per quanto riguarda le definizioni principali di ciò che si va a misurare
- È altresì necessaria un migliore allineamento tra i gestionali interni di Ateneo e le banche dati ministeriali
- Punteggio: 4/10

1.8 Pubblicità delle informazioni **Standard**

- Le Istituzioni dovrebbero pubblicare informazioni chiare, accurate, obiettive, aggiornate e facilmente accessibili sulle proprie attività, compresi i corsi di studio

1.8 Pubblicità delle informazioni

Linee guida

- Le informazioni sulle attività delle Istituzioni sono utili agli studenti presenti e futuri, come pure ai laureati, ad altri portatori di interesse ed al pubblico in generale
- Pertanto, le Istituzioni forniscono informazioni su tutte le loro attività, compresi:
 - i corsi di studio offerti e i relativi criteri di ammissione
 - i risultati di apprendimento previsti da tali corsi
 - i titoli conferiti
 - gli approcci all'insegnamento, apprendimento e verifica del profitto utilizzati
 - i tassi di successo negli esami
 - le opportunità di apprendimento disponibili agli studenti, e le informazioni sull'occupazione dei laureati

1.8 Pubblicità delle informazioni

A che punto siamo in Italia?

- Il sistema dei “requisiti di trasparenza” adottato in Italia è francamente insoddisfacente e confondente
- Il linguaggio utilizzato, le informazioni fornite, il layout di presentazione sono solo per “addetti ai lavori” e non rivolti verso i reali portatori di interesse
- Le Università spesso sopperiscono a queste inadeguatezze allestendo propri siti informativi sui portali di Ateneo considerando i “requisiti di trasparenza” come mero adempimento burocratico
- Punteggio: 3/10

1.9 Monitoraggio continuo e revisione periodica dei corsi di studio

Standard

- Le Istituzioni dovrebbero monitorare e rivedere periodicamente i propri corsi di studio per garantire che conseguano gli obiettivi stabiliti e rispondano alle esigenze degli studenti e della società
- Tali revisioni dovrebbero condurre ad un continuo miglioramento dei corsi
- Qualsiasi azione pianificata o intrapresa a seguito della revisione dovrebbe essere comunicata a tutti gli interessati

1.9 Monitoraggio continuo e revisione periodica dei corsi di studio

Linee guida

- Il monitoraggio/valutazione comprendono:
- i contenuti del corso di studio alla luce delle ricerche più recenti condotte nella disciplina, in modo da garantire che il corso sia aggiornato
 - le mutevoli esigenze della società
 - il carico di lavoro, la progressione e i tempi di completamento degli studenti
 - l'efficacia delle procedure d'esame per gli studenti
 - le aspettative ed esigenze degli studenti e la soddisfazione da loro espressa nei confronti del corso di studio
 - l'ambiente di apprendimento, i servizi di sostegno e la loro idoneità al corso

1.9 Monitoraggio continuo e revisione periodica dei corsi di studio

A che punto siamo in Italia?

- L'introduzione del sistema AVA, e in particolare dell'autovalutazione con il rapporto di riesame annuale e ciclico, ha stimolato una maggiore attenzione al monitoraggio e revisione dei corsi di studio
- Per evitare che tutto questo venga fatto con la logica dell'adempimento burocratico è necessaria una semplificazione delle procedure
- Studenti, docenti e portatori di interesse esterni dovrebbero comprendere maggiormente la reale importanza della revisione periodica dei corsi di studio
- Punteggio: 6/10

1.10 Assicurazione esterna ciclica della qualità ***Standard***

- Le Istituzioni dovrebbero essere ciclicamente sottoposte all'assicurazione esterna della qualità, in linea con gli ESG

1.10 Assicurazione esterna ciclica della qualità

Linee guida

- L'assicurazione esterna della qualità nelle sue varie forme può verificare l'efficacia dell'assicurazione interna della qualità di una istituzione, fungere da catalizzatore del miglioramento ed offrire nuove prospettive all'istituzione stessa
- Inoltre, fornisce informazioni atte a garantire all'istituzione e al pubblico la qualità delle attività svolte
- L'assicurazione esterna della qualità può assumere forme diverse secondo il quadro di riferimento generale e concentrarsi su livelli organizzativi diversi
- L'assicurazione della qualità è un processo continuo

1.10 Assicurazione esterna ciclica della qualità

A che punto siamo in Italia?

- Il sistema AVA ha introdotto in Italia l'assicurazione esterna della qualità
- In realtà, l'accREDITAMENTO periodico di sedi e corsi di studio include anche altri aspetti
- Probabilmente, è necessaria una riflessione complessiva su accREDITAMENTO (iniziale e periodico), autovalutazione e valutazione
- Punteggio: 5/10

Grazie per
l'attenzione

