

# Dall'Assicurazione della Qualità all'Accreditamento dell'Ateneo e dei Corsi di Studio

Un cammino **insieme**

«Qualità», «Assicurazione della qualità», «Accreditamento degli Atenei e dei Corsi di Studio», «Presidio della Qualità», «Nucleo di Valutazione», «Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti»...., sono tutti termini noti e, soprattutto, chiari?

C'è un filo conduttore che li caratterizza?



In generale:

- non esiste una definizione univoca di «**qualità**»: dipende, per esempio, se è riferita a un servizio, oppure a un bene, materiale o immateriale;
- la sua misurazione/percezione è soggettiva.



Per uno **studente universitario**, il termine «**qualità**» si riferisce all'insieme di tutte quelle **caratteristiche e contenuti** di un insegnamento, un Corso di Studio o un servizio offerto dall'Ateneo, che contribuiscono a conferirgli l'attitudine a **soddisfare** determinate **aspettative**.

Nel linguaggio corrente si fa riferimento a «**buona**» o «**cattiva**» **qualità** così, per esempio, la qualità di un insegnamento o un Corso di Studio sarà tanto migliore quanto riuscirà a realizzare le **aspettative** dello studente.



- Il **Sistema di Assicurazione della Qualità (AQ)** è l'insieme di tutte le attività poste in essere per assicurare che gli obiettivi della qualità siano soddisfatti.
- È, altresì, un sistema attraverso il quale gli Organi di Governo realizzano la propria politica della qualità e prevede azioni di progettazione, messa in opera, osservazione (monitoraggio) e controllo, condotte sotto la supervisione di un responsabile, analizzando sia le azioni sia gli strumenti utilizzati.

**Già, ma da dove siamo partiti?**



# CON UN PASSO COMINCIA IL CAMMINO



Chi vuol **muovere il mondo**, prima  
muova **se stesso**. *Socrate (470/469 a.C. – 399 a.C.)*





Cosa accade in **Europa?**

Il processo di riforma internazionale dei sistemi di istruzione superiore dell'Unione inizia nel **1999** con il cosiddetto «**Processo di Bologna**» il cui obiettivo era:

«**Costruire** entro il 2010 uno Spazio Europeo dell'Istruzione superiore, al fine di accrescere l'occupabilità e la mobilità dei cittadini europei e promuovere l'istruzione superiore europea nel Mondo».



- ✓ Importanza di una “integrazione europea” dell’istruzione superiore o, almeno, di una “riconoscibilità europea” dell’istruzione superiore
- ✓ L’assicurazione della **qualità** è uno strumento fondamentale per garantire maggiore attenzione, e quindi maggiore qualità, ai percorsi formativi
- ✓ Generare maggiore fiducia tra i partner europei per la “riconoscibilità dei percorsi” e il “riconoscimento dei titoli”





Cosa accade in **Italia**?

## COSA ACCADE IN **ITALIA**?

# L'ANVUR - AGENZIA NAZIONALE DI VALUTAZIONE DEL SISTEMA UNIVERSITARIO E DELLA RICERCA



**DPR 1 febbraio 2010, n. 76**

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

**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 ...)

**Sistema A.V.A.**

**DM 30 gennaio 2013 n. 47 (Adozione del sistema AVA)**

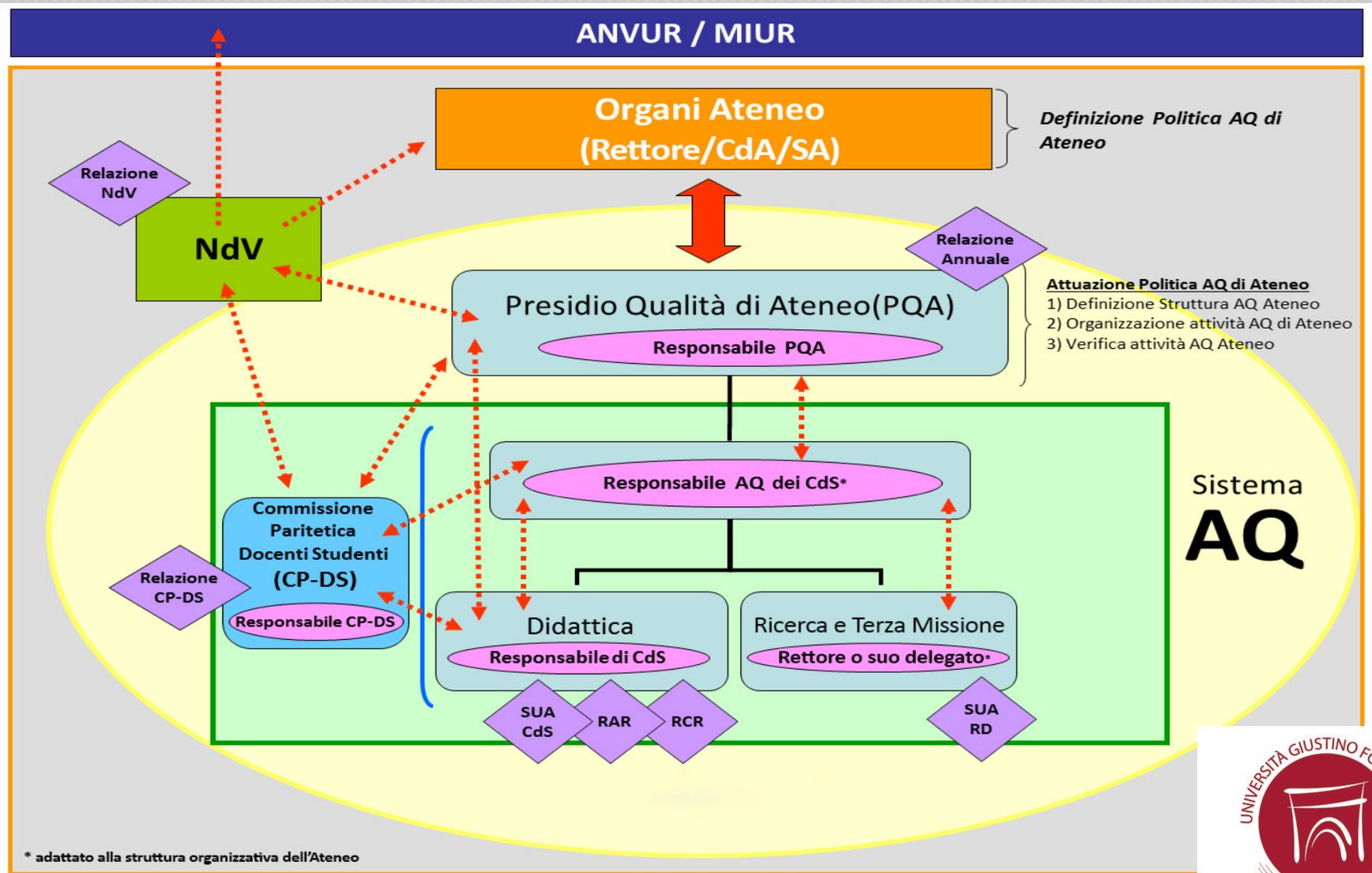


# LA LEGGE N. 240/2010 E IL SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

La legge 240/2010 «legge Gelmini», tra l'altro, ha previsto:

- **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;
- **potenziamento** del sistema di **autovalutazione** della qualità e dell'efficacia delle proprie attività da parte delle università;
- **definizione** del **sistema** di **valutazione** e di **Assicurazione della Qualità (AQ)** degli atenei.

# IL SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ NELL'ATENEO



\* adattato alla struttura organizzativa dell'Ateneo



# Presidio della Qualità di Ateneo (PQA)

Il **PQA** assume un ruolo centrale nell'**Assicurazione della Qualità (AQ)** di Ateneo attraverso:

- La Supervisione dello svolgimento adeguato e uniforme delle procedure di AQ di tutto l'Ateneo
- La Proposta di strumenti comuni per l'AQ e di attività formative ai fini della loro applicazione
- il Supporto ai CdS e ai loro Referenti

## **Nell'ambito delle attività formative:**

- organizza e verifica il continuo aggiornamento delle informazioni nelle schede SUA (Scheda Unica Annuale) dei Corsi di Studio;
- regola e verifica le attività periodiche di Riesame dei Corsi di Studio;
- valuta l'efficacia degli interventi di miglioramento e le loro effettive conseguenze;
- assicura il corretto flusso informativo da e verso il Nucleo di valutazione e le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti.

# IL NUCLEO DI VALUTAZIONE NELL'ATENEO

E' l'organo incaricato di verificare e valutare – coerentemente con gli orientamenti stabiliti a livello internazionale, gli indirizzi di legge e i criteri definiti dall'ANVUR – la qualità e l'efficacia dell'offerta didattica dell'Ateneo, l'attività di ricerca, la corretta gestione delle strutture e del personale, l'imparzialità e il buon andamento dell'azione amministrativa.



# GRUPPI AQ DEI CDS

I **gruppi di Gestione della Qualità** dei CdS si occupano dei principali adempimenti connessi all'assicurazione della qualità, ed in particolare, della compilazione della SUA-CS e delle operazioni di riesame.

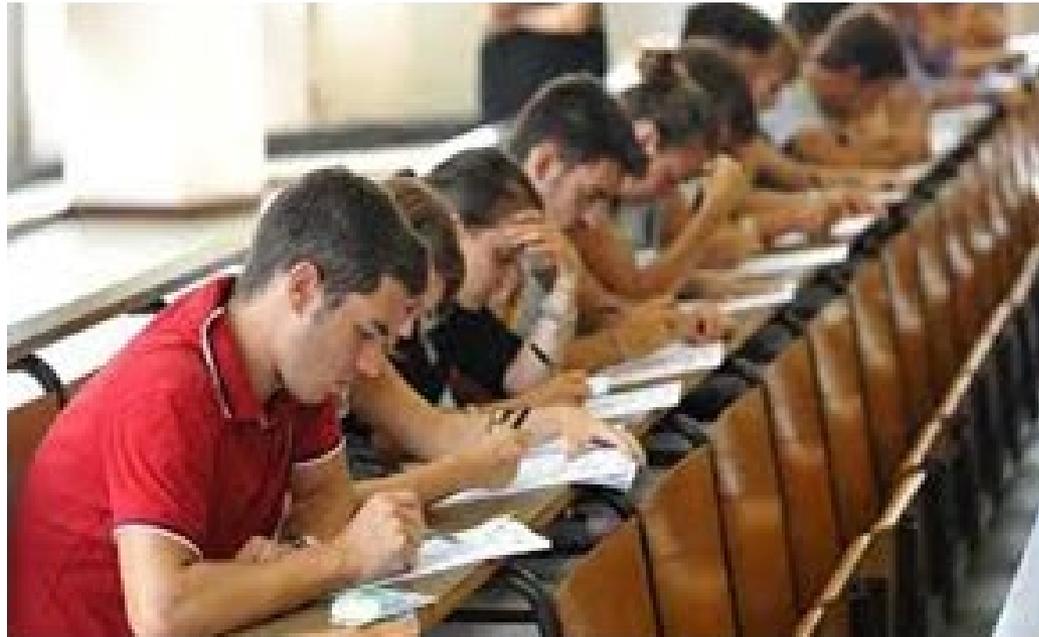
L'Ateneo assicura che siano strutturati in modo da consentire la pronta rilevazione di problemi, il loro adeguato approfondimento e l'impostazione di possibili soluzioni.

# LE CPDS: COMMISSIONI PARITETICHE DOCENTI- STUDENTI

Nel sistema AQ della formazione si inseriscono le attività della **Commissione Paritetica-Docenti Studenti** che, istituita presso ogni struttura Dipartimentale/Facoltà ha il compito di:

- 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
- individuare indicatori per la valutazione dei risultati dell'offerta formativa
- formulare pareri sull'attivazione e la soppressione di CdS
- redigere una relazione annuale da inviare al NdV

# Ma qual è il ruolo degli **studenti** nei processi di **Assicurazione della Qualità (AQ)**?



In **Italia** la legge stabilisce le modalità attraverso cui lo studente partecipa nelle università.

La **Legge n. 240/2010** (legge Gelmini) stabilisce quali sono le sedi in cui è prevista una **rappresentanza studentesca** e le modalità attraverso cui i rappresentanti degli studenti sono eletti.



## RAPPRESENTANZA STUDENTESCA



La Legge N. 240/2010 prevede la **presenza obbligatoria** di una rappresentanza studentesca elettiva in:

- Senato Accademico;
- Consiglio di Facoltà;
- Consigli di Corsi di studio;
- Commissioni Paritetiche Docenti Studenti;
- Gruppi AQ dei Cds

Le Commissioni Paritetiche, istituite sono composte in egual numero da docenti e studenti.

## GLI STUDENTI:ATTORI DEI PROCESSI DECISIONALI

Gli atenei, devono **garantire** la partecipazione attiva dello studente ai processi decisionali. La partecipazione dello studente deve avvenire attraverso canali formali e istituzionali, al fine di garantire tempi, modalità e responsabilità delle proposte e segnalazioni degli studenti

**Lo studente è inteso, dunque,  
non come spettatore ma  
come attore del processo  
decisionale**



# GLI STUDENTI: ATTORI DEI PROCESSI DECISIONALI...COME?

Periodicamente sono indette le elezioni dei rappresentanti degli studenti nei vari organi collegiali dell'Università.

## **Incentivazioni**

Gli studenti eletti che parteciperanno ad almeno l'80% delle sedute degli organi di cui sono componenti nonché alla formazione relativa al sistema di Assicurazione di qualità dell'Ateneo avranno la possibilità di vedersi attribuire fino a 3 punti aggiuntivi sul voto conseguito all'esame di laurea.

# OPINIONI STUDENTI

Ciascun corso di studio è sottoposto a un processo continuo di valutazione della qualità nei suoi principali aspetti al fine di garantirne trasparenza ed efficienza.

A partire dall'a.a. 2006-2007, primo anno di istituzione dell'Università, l'Unifortunato effettua la rilevazione dell'opinione degli studenti sui singoli insegnamenti, sulla docenza, sull'organizzazione del corso di studio, sulla prova d'esame e sui servizi agli studenti in modalità online.



# LA RILEVAZIONE DELLE OPINIONI STUDENTI

- L'Ateneo acquisisce periodicamente, in forma anonima, le opinioni degli studenti frequentanti sulle attività didattiche tramite un questionario disponibile on-line.

Obiettivo principale dell'indagine è raccogliere, secondo quanto previsto dal quadro normativo nazionale, le opinioni degli studenti frequentanti e renderle disponibili ai docenti e ai responsabili dei Corsi di Studio, per una loro analisi nell'ambito del sistema di assicurazione della qualità dei Corsi di Studio dell'Ateneo.

- La valutazione dei singoli insegnamenti e della docenza (Legge 370/99) avviene all'interno della piattaforma Unifortunato prima della prenotazione all'esame e dopo lo svolgimento del 60% della frequenza richiesta. La compilazione del questionario dell'insegnamento è obbligatoria.
- Gli esiti delle rilevazioni vengono pubblicati sul sito dell'Università in sezione open access affinché ne prendano contezza oltre agli studenti, gli stakeholders, le parti sociali e chiunque ne abbia interesse.



# Trasparenza dei risultati della valutazione della didattica

Nel **sito web** dell'Ateneo e sulla **piattaforma Unifortunato** è disponibile la sezione «**Assicurazione della Qualità**» all'interno della quale vengono pubblicati ogni anno i risultati delle operazioni di valutazione della didattica, inerenti i corsi di studio.

Inoltre, il Presidio di qualità, ogni anno, organizza una **presentazione pubblica** aperta alla comunità universitaria e a tutta la cittadinanza di presentazione dei **risultati della valutazione** della didattica.



# Segnalazioni degli studenti

- Ogni **studente** ha il diritto e la possibilità di trasmettere una **segnalazione**, in qualunque momento dell'anno lo ritenga opportuno, alla Commissione Paritetica Docenti-Studenti (CPDS), avendo diritto a un riscontro in merito a quanto segnalato.
- È dovere della CPDS intervenire, trasmettendo la segnalazione al Corso di Studi (CdS) che si adopererà per gli approfondimenti del caso .
- Al fine di avere una chiara cronologia degli eventi e la possibilità di monitorare eventuali azioni correttive intraprese dal CdS, è prezioso che la **segnalazione** alla CPDS venga fatta **attraverso canali formali** (email, confronti verbalizzati, etc.).

# REGISTRO RECLAMI

Al fine di assicurare una sollecita ed esaustiva trattazione delle segnalazioni presentate è stato istituito da circa un decennio il registro reclami depositato presso gli sportelli di segreteria studenti e di orientamento.

Ogni studente ha la possibilità di inserire il proprio reclamo autonomamente ed anche in forma anonima mentre la segreteria riporta sullo stesso le segnalazioni provenienti dagli studenti pervenute attraverso e.mail, telefono, fax e sportello.

Il registro evidenzia ruoli e responsabilità delle strutture organizzative e/o personale coinvolto in ciascuna fase del processo. Lo strumento adottato nasce con l'intento di mantenere con gli studenti rapporti corretti e trasparenti anche al fine di evitare rischi legali e reputazionali.

