

**STANDARDS E LINEE GUIDA PER  
L'ASSICURAZIONE DELLA QUALITA'  
NELLO SPAZIO EUROPEO  
DELL'ISTRUZIONE SUPERIORE**

Traduzione delle pagine 9-26 del documento  
Standards and Guidelines for Quality Assurance in the EHEA

European Association for Quality Assurance in Higher Education

## 1. Contesto, finalità e principi

Nel Comunicato di Berlino del 19 settembre 2003 i Ministri degli Stati firmatari del Processo di Bologna invitavano l'ENQA "attraverso i suoi membri e con la collaborazione di EUA, EURASHE ed ESIB" ad elaborare "una base condivisa di standard, procedure e linee guida sui processi di assicurazione della qualità" e a "cercare soluzioni adatte a garantire un adeguato sistema di *peer review* per le agenzie o strutture che si occupano di assicurazione della qualità e/o di accreditamento, presentando un rapporto ai Ministri su questi temi nel 2005 attraverso il Gruppo dei Seguiti di Bologna". I Ministri hanno anche chiesto all'ENQA di prendere in considerazione "l'*expertise* di altre associazioni e reti attive nel settore".

L'ENQA ha accolto con favore questa opportunità che le consentiva di dare un apporto rilevante allo sviluppo della dimensione europea in materia di assicurazione della qualità, contribuendo così al conseguimento degli obiettivi del Processo di Bologna.

L'iniziativa ha coinvolto diverse organizzazioni e vari gruppi di interesse. Si è avuto anzitutto un ampio coinvolgimento dei membri dell'ENQA, che hanno partecipato ai gruppi di lavoro ed elaborato le prime bozze del rapporto per le Assemblee Generali dell'ENQA di giugno e novembre 2004. Vanno poi ricordati gli apporti dell'EUA (Associazione delle Università Europee), dell'EURASHE (Associazione Europea delle Istituzioni di Istruzione Superiore), dell'ESIB (Associazioni Nazionali degli Studenti d'Europa) e della Commissione Europea, che hanno partecipato regolarmente agli incontri del "Gruppo E4". Inoltre, vi sono stati contatti con altre reti, come il Consorzio Europeo di Accreditamento (ECA) e la Rete delle Agenzie dell'Europa Centro-orientale per l'Assicurazione della Qualità (la cosiddetta "Rete CEE"); i loro contributi sono stati molto utili alla stesura del rapporto. Da ultimo, l'ENQA e i suoi partner si sono avvalsi dei loro contatti ed esperienze internazionali, assicurando così al processo un'adeguata prospettiva internazionale.

L'assicurazione della qualità nell'istruzione superiore non è un tema di interesse solo europeo. Anzi, in tutto il mondo cresce l'attenzione verso la qualità e i suoi standard, data la rapida crescita dell'istruzione superiore e dei suoi costi, che vanno a gravare su fondi sia pubblici che privati. Di conseguenza, se l'Europa vuole davvero raggiungere l'obiettivo di essere l'economia fondata sulla conoscenza più dinamica del mondo (Strategia di Lisbona), la sua istruzione superiore dovrà dimostrare di prendere molto sul serio la qualità di corsi e titoli di studio e di essere pronta ad impegnarsi perché tale qualità sia garantita e certificata. Occorre dare risposte adeguate alle iniziative ed alle istanze che si manifestano sia in Europa che altrove a fronte dell'internazionalizzazione dell'istruzione superiore. L'impegno di tutti coloro che sono coinvolti nell'elaborazione di tali proposte è di buon auspicio perché l'assicurazione della qualità assuma una

dimensione davvero europea, che rafforzerà l'attrattiva dell'offerta formativa dello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore (EHEA).

Le proposte contenute in questo rapporto si fondano su una serie di principi descritti con maggiore dettaglio nelle due sezioni relative ai due punti del mandato di Berlino. Vi sono tuttavia alcuni principi fondamentali a cui si è ispirato l'intero lavoro:

- l'interesse degli studenti, del mondo del lavoro e della società in generale per una istruzione superiore dagli alti standard qualitativi;
- la grande importanza attribuita all'autonomia delle istituzioni, unita al riconoscimento delle pesanti responsabilità che essa comporta;
- l'esigenza che l'assicurazione esterna della qualità sia adeguata al proprio scopo, e non gravi sulle istituzioni oltre il giusto e il necessario.

Lo Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore, formato com'è da 40 Stati, è caratterizzato da una pluralità di sistemi politici e accademici, da tradizioni socioculturali e formative differenti e da diverse lingue, aspirazioni e aspettative. Per questo motivo un approccio unico e monolitico alla qualità, ai suoi standard e alla sua assicurazione sarebbe del tutto inadeguato. Alla luce di queste articolate diversità, generalmente ritenute uno dei punti di forza del continente europeo, il rapporto ha scelto di non adottare un approccio agli standard di qualità di carattere restrittivo, prescrittivo ed eccessivamente dettagliato. Sia per gli standard che le linee guida si è optato per il principio generico piuttosto che per la norma specifica, poiché si ritiene che in tal modo possa essere più facile riscuotere un ampio consenso. Così facendo, si creerà una base più salda per la convergenza delle varie comunità accademiche presenti nello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore. Questi standard generali dovrebbero inoltre trovare maggior consenso a livello nazionale<sup>[1]</sup> negli Stati firmatari. Sulla base di questo "principio generalista", standard e linee guida si concentrano più sul cosa fare che sul come farlo. Così il rapporto, che pure include aspetti procedurali, preferisce dare priorità agli standard e alle linee guida, in particolare nel cap. 2.

Occorre infine sottolineare che raggiungere un consenso su questo rapporto non equivale a realizzare l'obiettivo di dare una dimensione europea all'assicurazione della qualità, così come richiesto dal Processo di Bologna. C'è ancora molto lavoro da fare per attuare le raccomandazioni contenute in questo documento e garantire il pieno sviluppo di una cultura della qualità sia tra le istituzioni di istruzione superiore che tra le strutture esterne di assicurazione della qualità.

---

<sup>[1]</sup> In questo rapporto il termine "nazionale" include anche il contesto regionale per quanto riguarda le agenzie per l'assicurazione di qualità, i contesti e alle autorità nazionali ecc.

## **2. Standard e linee guida europei**

Il mandato dei ministri a “elaborare una base condivisa di standard, procedure e linee guida sui processi di assicurazione della qualità” ha sollevato una serie di importanti interrogativi. Nell’istruzione superiore, “assicurazione della qualità” è un termine generico che si presta a molte interpretazioni: non basta una sola definizione per comprendere tutte le tipologie esistenti. Analogamente, la parola “standard” o “parametro” assume, in aree diverse d’Europa, significati diversi che vanno dalla puntuale descrizione di norme minuziose a una più generale descrizione di buone prassi. Si tratta di termini che hanno connotazioni molto diverse nei contesti locali dei singoli sistemi accademici nazionali.

La stesura di questo rapporto ha reso evidente che anche all’interno della comunità che si occupa di assicurazione della qualità esistono marcate divergenze di opinione circa la giusta relazione da stabilire tra le istituzioni di istruzione superiore e le strutture esterne di valutazione. Alcuni, per lo più le agenzie per l’accreditamento dei corsi di studio o delle istituzioni, sono dell’opinione che l’assicurazione esterna della qualità sia essenzialmente una questione di “tutela del consumatore” e che sia quindi auspicabile una netta differenziazione tra organismi valutatori e istituzioni valutate; altri, invece, ritengono che il suo scopo principale sia un’azione di consulenza e di indirizzo finalizzata al miglioramento della qualità dei corsi di studio e dei relativi titoli. In questo secondo caso una stretta relazione tra valutatori e valutati viene ritenuta indispensabile. Altri ancora preferiscono assumere una posizione intermedia che cerchi di coniugare sia la responsabilità verso gli utenti che le possibilità di miglioramento.

E non sono solo le agenzie per l’assicurazione della qualità ad avere opinioni divergenti. Gli interessi delle istituzioni accademiche e degli organi di rappresentanza degli studenti non sempre coincidono: le prime cercano di mantenere un ampio spazio di autonomia minimizzando le attività esterne di regolamentazione o valutazione; i secondi, invece, sottolineano la responsabilità pubblica delle istituzioni e chiedono frequenti controlli esterni sui loro corsi e titoli di studio. Per concludere, è opportuno ricordare che standard e linee guida si riferiscono soltanto ai tre cicli dell’istruzione superiore descritti nella Dichiarazione di Bologna; essi non si applicano quindi all’area della ricerca o alla sfera gestionale delle istituzioni.

### **Background degli standard e delle linee guida**

Questa sezione del rapporto contiene una proposta di standard e linee guida per l’assicurazione della qualità nello Spazio Europeo dell’Istruzione Superiore. Sono stati formulati in modo da essere applicabili a tutte le istituzioni di istruzione superiore e a tutte le agenzie europee di assicurazione della qualità, a prescindere dalla loro struttura e funzionamento, dalle loro dimensioni e dal sistema

nazionale in cui sono inserite. Come accennato prima, tra le raccomandazioni di questo capitolo non si troveranno “procedure” dettagliate, visto che le procedure adottate da istituzioni e agenzie sono parte integrante della loro autonomia. Spetterà invece proprio alle istituzioni e alle agenzie, operando congiuntamente all’interno dei singoli contesti, individuare quali procedure siano la logica conseguenza dell’adozione degli standard descritti in questo rapporto.

Come primo passo si può dire che standard e linee guida incarnano lo spirito della Dichiarazione di Graz, elaborata dall’EUA nel luglio 2003, in cui si dichiara che “lo scopo di una dimensione europea dell’assicurazione della qualità è quello di promuovere la fiducia reciproca e di migliorare la trasparenza nel rispetto della diversità dei contesti nazionali e degli ambiti disciplinari”. In conformità con la Dichiarazione di Graz, gli standard e le linee guida qui contenute riconoscono il primato dei sistemi accademici nazionali, l’importanza, al loro interno, dell’autonomia di istituzioni e agenzie, e le esigenze proprie dei diversi ambiti disciplinari. Standard e linee guida hanno un debito ideale con le esperienze effettuate nel Progetto Pilota di Valutazione Transnazionale (TEEP) coordinato dall’ENQA, in cui sono stati esaminati, in tre ambiti disciplinari, gli aspetti operativi di un processo europeo e transnazionale di valutazione della qualità.

Standard e linee guida prendono anche in considerazione lo studio di convergenza della qualità pubblicato dall’ENQA nel marzo 2005, in cui vengono esaminati i motivi delle differenze tra i diversi approcci nazionali in materia di assicurazione esterna della qualità e gli ostacoli che si frappongono alla loro convergenza. Essi riflettono inoltre 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”. Con questi standard e linee guida si è dunque cercato di raggiungere un giusto equilibrio tra lo sviluppo di una cultura della qualità interna e il ruolo demandato alle procedure esterne.

Standard e linee guida hanno tratto utili spunti dal “Codice delle Buone Prassi” pubblicato nel dicembre 2004 dal Consorzio Europeo di Accredimento (ECA) e dalle dichiarazioni ESIB su “Standard, procedure e linee guida condivise a livello europeo” (aprile 2004) e su “La *peer review* delle agenzie di assicurazione della qualità e di accreditamento” (aprile 2004); dal rapporto EUA su “L’assicurazione della qualità nel contesto del Comunicato di Berlino” (aprile 2004) e dal rapporto EURASHE sul Processo di Bologna (giugno 2004). Infine, la prospettiva internazionale è stata garantita dal raffronto tra gli standard di assicurazione esterna della qualità e le “Linee guida alle Buone Prassi” applicate nella rete internazionale INQAAHE.

## Introduzione alle parti 1 e 2

### Standard e linee guida europei per l'assicurazione interna ed esterna della qualità nell'istruzione superiore

Gli standard e le linee guida per l'assicurazione interna ed esterna della qualità qui appresso riportati sono stati elaborati per essere adottati dalle istituzioni accademiche e dalle agenzie per l'assicurazione di qualità dell'EHEA, in ambiti ritenuti cruciali per la qualità.

La loro funzione è di supporto e di indirizzo tanto per le istituzioni di istruzione superiore che vogliono sviluppare un proprio sistema interno di assicurazione della qualità che per le agenzie di valutazione esterna; essi intendono anche contribuire all'elaborazione di un quadro comune di riferimento utilizzabile sia dalle istituzioni che dalle agenzie. Non vi è nessuna intenzione di imporre questi standard e linee guida né si vuole farli passare per prescrittivi o immutabili.

In alcuni stati appartenenti all'EHEA il Ministero dell'Istruzione (o l'organismo omologo) è responsabile di alcune delle aree coperte dagli standard e linee guide. Sarà allora suo compito assicurarsi che esistano gli opportuni meccanismi di assicurazione della qualità e che essi siano soggetti a valutazioni indipendenti

### **Principi fondamentali**

Standard e linee guida si basano su una serie di principi fondamentali in materia di assicurazione della qualità – sia essa interna che esterna – in ambito EHEA:

- le istituzioni di istruzione superiore hanno la responsabilità primaria per la qualità dei servizi offerti e per la sua garanzia
- l'intera società ha un interesse che deve essere tutelato verso gli standard qualitativi dell'istruzione superiore;
- occorre migliorare la qualità dei corsi di studio dell'EHEA a vantaggio degli studenti e degli altri fruitori dell'istruzione superiore;
- devono esservi strutture organizzative efficaci ed efficienti entro le quali erogare i corsi di studio;
- nei processi di assicurazione della qualità va data importanza alla trasparenza e all'uso di *expertise* esterne;
- all'interno delle istituzioni di istruzione superiore si deve sviluppare una cultura della qualità;
- occorrono procedure che consentano alle istituzioni di istruzione superiore di dimostrare la propria affidabilità, anche per l'investimento di risorse pubbliche e private;

- l'assicurazione di qualità finalizzata all'attestazione di affidabilità è pienamente compatibile con l'assicurazione di qualità rivolta al miglioramento degli standard accademici;
- le istituzioni dovrebbero essere in grado di attestare la propria qualità sia sul piano interno che su quello internazionale;
- le procedure impiegate non dovrebbero soffocare la diversità e l'innovazione

### **Finalità di standard e linee guida**

Le finalità di standard e linee guida sono così riassumibili:

- migliorare l'offerta formativa per gli studenti dell'EHEA;
- aiutare le istituzioni di istruzione superiore a gestire e a migliorare il proprio livello qualitativo e, in tal modo, giustificare la loro autonomia;
- offrire una base per il lavoro delle agenzie per l'assicurazione di qualità;
- rendere l'assicurazione esterna della qualità più trasparente e più semplice da comprendere da tutte le parti in causa.

### **Obiettivi di standard e linee guida**

Gli obiettivi di standard e linee guida sono i seguenti:

- incoraggiare le istituzioni di istruzione superiore a promuovere una intensa attività intellettuale e didattica;
- fornire assistenza e indirizzo alle istituzioni accademiche e ad alle altre strutture coinvolte, affinché sviluppino una propria cultura di assicurazione della qualità;
- orientare e rafforzare le aspettative di istituzioni, studenti, mondo del lavoro e altri portatori di interesse circa i processi ed i risultati dell'istruzione superiore;
- contribuire all'elaborazione di un quadro comune di riferimento per l'erogazione dell'istruzione superiore e l'assicurazione della qualità all'interno dell'EHEA.

### **Assicurazione esterna della qualità**

Gli standard e le linee guida proposti in questo rapporto prevedono un ruolo importante per l'assicurazione esterna della qualità. Le modalità variano da un sistema nazionale all'altro e possono comprendere valutazioni di diverso genere: valutazioni di aree disciplinari o singoli corsi di studio; accreditamento a livello di area disciplinare, corso di studio e istituzione; o anche una combinazione di questi elementi. Per avere piena incisività, le valutazioni esterne devono essere poter contare su una esplicita strategia di assicurazione interna della qualità, con propri obiettivi

specifici, e sull'uso, da parte delle istituzioni, di metodi e meccanismi adeguati al loro conseguimento

Vi sono molte ragioni per cui l'assicurazione della qualità può essere svolta da strutture esterne. Ne citiamo alcuni:

- la tutela degli standard accademici nazionali in materia di istruzione superiore;
- l'accreditamento di programmi e/o istituzioni;
- la tutela dei fruitori;
- la verifica da parte di strutture indipendenti delle informazioni – qualitative e quantitative – su programmi e istituzioni che saranno rese note al pubblico;
- il miglioramento e la valorizzazione della qualità.

Le attività delle agenzie europee per l'assicurazione di qualità rifletteranno i requisiti legali, sociali e culturali dei sistemi giuridici e dei contesti ambientali in cui esse si trovano ad operare. Gli standard europei per l'assicurazione della qualità di tali strutture sono trattati nella Parte 3 di questo capitolo.

I processi attivati dalle agenzie per l'assicurazione della qualità dipenderanno ovviamente dalle finalità e dai risultati che esse intendono conseguire. Le procedure adottate nei casi in cui ci si prefigga soprattutto di perseguire il miglioramento della qualità possono essere assai diverse da quelle poste in essere quando l'obiettivo primario è una forte "tutela del consumatore". Gli standard che seguono riflettono le buone prassi europee in materia di assicurazione esterna della qualità, ma non cercano di tracciare dettagliate linee guida su cosa esaminare e su come condurre le specifiche attività. Queste sono difatti tematiche che investono l'autonomia nazionale, sebbene lo scambio di informazioni tra agenzie e autorità stia portando al delinearsi di elementi convergenti.

Esistono già alcuni principi generali di buone prassi nei processi di assicurazione esterna della qualità:

- il rispetto dell'autonomia delle istituzioni;
- l'importanza data agli interessi degli studenti e degli altri portatori di interesse, come ad esempio i rappresentanti del mercato del lavoro;
- l'utilizzo, ove possibile, dei risultati delle attività di valutazione interne forniti dalle istituzioni accademiche.

Le linee guida forniscono ulteriori informazioni sulle buone prassi e in alcuni casi illustrano più in dettaglio il significato e l'importanza degli standard. Sebbene le linee guida non facciano parte degli standard, l'esame degli standard non potrà prescindere da esse.



# Parte 1: Standard e linee guida europei per l'assicurazione interna della qualità nelle istituzioni di istruzione superiore

## 1.1 Linee di indirizzo e procedure per l'assicurazione della qualità

### **Standard:**

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.

### **Linee guida:**

Le politiche e le procedure formali costituiscono il quadro entro il quale le istituzioni di istruzione superiore possono elaborare i propri sistemi di assicurazione della qualità, e monitorarne l'efficacia, contribuendo così ad accrescere la fiducia del pubblico verso l'autonomia delle istituzioni. Le politiche contengono le dichiarazioni di intenti ed i principali strumenti con i quali esse verranno perseguite. Le procedure daranno indicazioni più dettagliate riguardo alle modalità concrete di attuazione e forniranno utili riferimenti a chi deve conoscere gli aspetti pratici degli adempimenti procedurali.

Le dichiarazioni di intenti devono toccare i seguenti punti:

- la relazione esistente, all'interno dell'istituzione, tra docenza e ricerca;
- la strategia dell'istituzione in materia di qualità e standard;
- l'organizzazione del sistema di assicurazione della qualità;
- la responsabilità di dipartimenti, scuole, facoltà e altre unità organizzative nonché dei singoli individui in materia di assicurazione della qualità;
- il ruolo che in tale ambito verrà svolto dagli studenti;
- le modalità di attuazione, monitoraggio e revisione delle politiche per l'assicurazione della qualità.

La realizzazione dello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore dipende in modo determinante dall'impegno di ciascuna istituzione a garantire, a tutti i livelli, che i corsi di studio definiscano con chiarezza i risultati di apprendimento attesi; che i docenti siano pronti, disposti e capaci di svolgere le attività di docenza e di sostegno necessarie affinché gli studenti conseguano tali risultati; che vi sia un riconoscimento pieno, tempestivo e concreto del contributo fornito da chi, tra i docenti,

dimostri particolari doti di eccellenza, competenza e impegno. Tutte le istituzioni di istruzione superiore devono aspirare a migliorare continuamente la loro offerta formativa.

### 1.11.2 Approvazione, monitoraggio e revisione periodica di corsi e titoli di studio

#### **Standard:**

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.

#### **Linee guida:**

Per ottenere e mantenere fiducia degli studenti e dei portatori di interesse occorrono attività efficaci per garantire la qualità dei Corsi di studio. Essi devono essere ben definiti, regolarmente monitorati e periodicamente rivisti, garantendo in tal modo la loro continua rilevanza e attualità.

L'assicurazione della qualità dei Corsi di studio e dei titoli rilasciati dovrebbe includere:

- l'indicazione chiara e pubblica dei risultati di apprendimento che si intendono raggiungere;
- la progettazione accurata del contenuto e del curriculum dei Corsi di studio;
- specifiche necessità delle diverse modalità di erogazione (ad es. a tempo pieno o parziale; a distanza; *e-learning*) e tipologie di istruzione superiore (accademica, indirizzata al lavoro, professionale);
- la disponibilità di risorse appropriate per l'apprendimento;
- le procedure formali di approvazione dei Corsi di studio da parte di organismi esterni a quello dei docenti del Consiglio di Corso;
- il monitoraggio dei progressi e dei risultati ottenuti dagli studenti;
- la revisione regolare e periodica dei Corsi di studio (anche da parte di membri esterni);
- un feedback regolare da parte dei datori di lavoro, dei rappresentanti del mondo della produzione e di altre organizzazioni di rilievo;
- la partecipazione degli studenti alle attività di assicurazione della qualità.

### 1.21.3 Verifica del profitto degli studenti

#### **Standard:**

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

#### **Linee guida:**

La verifica del profitto degli studenti è uno degli elementi più importanti dell'istruzione superiore. Gli esiti della verifica hanno un grande impatto sulla carriera futura degli studenti. Di conseguenza è importante che la verifica sia fatta sempre in modo professionale e tenendo conto dello stato delle

conoscenze esistenti sui procedimenti di test e di esame. La verifica fornisce inoltre alle istituzioni informazioni utili sull'efficacia dell'insegnamento e sul supporto dato agli studenti.

I procedimenti di valutazione degli studenti dovrebbero:

- essere pensati per valutare il livello di raggiungimento dei risultati di apprendimento previsti e degli altri obiettivi del Corso di Studio;
- essere appropriati per il loro scopo, sia esso diagnostico, formativo o sommativo;
- avere criteri chiari e pubblici per l'assegnazione dei voti;
- essere svolti da persone che comprendano il ruolo della verifica nell'avanzamento degli studenti verso il raggiungimento delle conoscenze e delle capacità associate con la qualifica prevista;
- quando possibile, non basarsi sul giudizio di un esaminatore singolo;
- prendere in considerazione tutte le possibili conseguenze della regolamentazione delle verifiche di profitto;
- avere regole chiare per quanto concerne assenze e malattie degli studenti, oltre ad altre circostanze;
- assicurare che le verifiche siano svolte in maniera pienamente conforme alle procedure stabilite dall'istituzione;
- essere soggetti a controlli amministrativi che garantiscano l'accuratezza delle procedure.

Inoltre gli studenti dovrebbero essere informati in maniera chiara sulla strategia di verifica del profitto utilizzata per il loro Corso di Studio, su quali esami o metodi di valutazione dovranno affrontare, su che cosa ci si attenda da loro e sui criteri che saranno applicati nella valutazione della loro performance.

#### 1.31.4 Assicurazione della qualità dei docenti

##### **Standard:**

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.

##### **Linee guida:**

I docenti sono la risorsa più importante a disposizione degli studenti; è quindi importante che chi svolge attività di docenza abbia piena conoscenza e comprensione della materia che insegna e possieda le competenze e l'esperienza necessari a trasmettere con efficacia il proprio sapere agli studenti in una varietà di contesti formativi, ricevendo poi riscontri sulla propria attività. Le istituzioni dovrebbero garantire che le procedure di selezione e di nomina dei docenti prevedano gli

strumenti per accertare il possesso del livello minimo di competenze necessarie. Al corpo docente dovrebbe essere offerta l'opportunità di potenziare le proprie capacità di insegnamento e di valorizzare le proprie competenze. Le istituzioni dovrebbero consentire ai docenti meno esperti di migliorarsi fino a raggiungere standard accettabili, ma dovrebbero anche avere i mezzi per rimuovere dall'incarico i docenti i cui risultati rimangono al di sotto della soglia minima prevista.

#### 1.41.5 Risorse didattiche e sostegno agli studenti

**Standard:**

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

**Linee guida:**

Oltre ai docenti, gli studenti devono disporre di vari ausili didattici: sia di risorse "fisiche", come biblioteche o strutture informatiche, che "umane, come tutor, assistenti e altre figure di supporto. Gli ausili didattici e gli altri sistemi di sostegno devono risultare facilmente accessibili agli studenti, essere progettati in base alle loro esigenze ed essere eventualmente modificabili su loro segnalazione. Le istituzioni dovrebbero periodicamente monitorare, verificare e ottimizzare l'efficacia dei servizi di sostegno offerti ai propri studenti.

#### 1.51.6 Sistemi informativi

**Standard:**

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.

**Linee guida:**

Le istituzioni devono conoscersi: questo è il punto di partenza per una assicurazione della qualità davvero efficace. È quindi importante che esse dispongano dei mezzi per raccogliere e analizzare le informazioni relative alle proprie attività. Se così non è, esse non conosceranno mai i propri punti di forza o di debolezza o i risultati di prassi innovative.

Il sistema informativo per la qualità necessario alle singole istituzioni dipenderà anche dalle circostanze locali, ma dovrà almeno toccare i seguenti ambiti:

- progressione degli studenti e percentuali di successo;
- occupabilità dei laureati;
- grado di soddisfazione degli studenti in relazione ai corsi di studio;
- efficacia dei docenti;
- profilo della popolazione studentesca;

- risorse didattiche disponibili e loro costi;
- indicatori chiave dei risultati conseguiti da ciascuna istituzione.

È inoltre utile che le istituzioni si confrontino con strutture simili operanti sia all'interno che all'esterno dello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore. Così facendo, esse avranno una migliore conoscenza di sé e potranno elaborare nuove strategie per il miglioramento.

### 1.61.7 Pubblicità delle informazioni

#### **Standard**

Le istituzioni dovrebbero pubblicare regolarmente informazioni aggiornate, imparziali e oggettive, sia di carattere quantitativo che qualitativo, sui Corsi di Studio e i titoli offerti.

#### **Linee guida**

Nell'espletazione del loro ruolo pubblico, le istituzioni per l'istruzione superiore hanno la responsabilità di fornire informazioni relative ai Corsi di Studio offerti, ai risultati di apprendimento previsti, ai titoli che rilasciano, alle metodologie di insegnamento e apprendimento, alle procedure di verifica dell'apprendimento utilizzate, e alle opportunità di apprendimento disponibili per i loro studenti. Le informazioni pubblicate dovrebbero includere anche un quadro delle opinioni dei laureati e degli ambiti lavorativi in cui questi sono impiegati e il profilo della popolazione studentesca del momento. Queste informazioni dovrebbero essere accurate, imparziali, obiettive e facilmente accessibili e non dovrebbero essere utilizzate semplicemente come una opportunità di marketing. L'istituzione dovrebbe verificare che queste informazioni trovino riscontro nei propri requisiti di obiettività e imparzialità.

## Parte 2: Standard e linee guida europee per l'assicurazione esterna della qualità dell'istruzione superiore

### 2.1 Utilizzazione delle procedure per l'assicurazione interna della qualità

#### **Standard:**

Le procedure per l'assicurazione esterna della qualità dovrebbero prendere in considerazione l'efficacia dei processi di assicurazione interna della qualità descritti nella prima parte di questo rapporto.

#### **Linee guida:**

Gli standard per l'assicurazione interna della qualità contenuti nella prima parte di questo rapporto costituiscono una base eccellente per i processi di valutazione esterna. È importante che nel corso

delle procedure esterne si effettui una attenta valutazione delle politiche e delle procedure interne di ciascuna istituzione per determinare in che misura esse rispondano agli standard prestabiliti.

Qualora un'istituzione sia in grado di dimostrare l'efficacia dei propri processi interni di assicurazione della qualità e ove tali processi comprovino adeguatamente il livello qualitativo dell'istituzione e il suo rispetto degli standard prestabiliti, i processi esterni di valutazione potranno risultare meno approfonditi che altrove.

## 2.2 Definizione dei processi esterni di assicurazione della qualità

### **Standard:**

I responsabili dei processi di assicurazione della qualità (ivi incluse le istituzioni di istruzione superiore) dovrebbero, prima di definire i processi stessi, determinarne le finalità e gli obiettivi e divulgarli insieme alla descrizione delle procedure da adottare.

### **Linee guida:**

Per garantire chiarezza di obiettivi e trasparenza di procedure, i metodi esterni di assicurazione della qualità dovrebbero essere progettati e sviluppati con un processo che veda coinvolti i principali portatori di interesse, tra cui le istituzioni di istruzione superiore. Le procedure così elaborate dovranno essere rese pubbliche e contenere una esplicita dichiarazione delle finalità e degli obiettivi dei processi di valutazione nonché una descrizione delle procedure che verranno adottate.

Poiché la valutazione esterna può essere onerosa per le istituzioni, si dovrebbe realizzare uno studio preliminare per accertare che le procedure adottate siano adeguate e non interferiscano più del dovuto con la normale attività delle istituzioni.

## 2.3 Criteri decisionali

### **Standard:**

Ogni decisione formale presa a seguito di una attività esterna di assicurazione della qualità deve basarsi su criteri espliciti, noti al pubblico e applicati in modo coerente.

### **Linee guida:**

Le decisioni formali assunte dalle agenzie per l'assicurazione di qualità hanno un'influenza significativa sulle istituzioni e sui programmi valutati. Nell'interesse dell'equità e dell'affidabilità, esse dovrebbero quindi basarsi su criteri resi pubblici e applicati in modo coerente. Le conclusioni dovrebbero fondarsi su dati concreti e le agenzie dovrebbero avere la possibilità di moderarle, se necessario.

## 2.4 Adeguatezza delle procedure

**Standard:**

Tutti i processi esterni di assicurazione della qualità dovrebbero essere progettati in modo tale da rispondere pienamente alle finalità e agli obiettivi per essi stabiliti.

**Linee guida:**

Nello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore le agenzie per l'assicurazione di qualità svolgono la propria attività in modi diversi e con finalità diverse. È di vitale importanza che esse operino secondo procedure adeguate agli obiettivi precedentemente stabiliti e resi pubblici. Vi sono peraltro alcuni elementi dei processi esterni di verifica, già ampiamente usati, che non solo servono a garantirne la validità, l'affidabilità e l'utilità, ma che contribuiscono anche a dare una dimensione europea all'assicurazione della qualità.

Tra tali elementi vale la pena di ricordare:

- l'assoluta necessità che gli esperti chiamati a svolgere attività di assicurazione della qualità esterna possiedano le necessarie competenze e siano in grado di svolgere al meglio il compito al quale sono chiamati;
- la necessità di selezionare accuratamente gli esperti;
- le azioni formative o di briefing rivolte agli esperti;
- l'impiego di esperti internazionali;
- il coinvolgimento degli studenti;
- l'individuazione di procedure di valutazione tali da fornire prove adeguate a sostegno delle conclusioni raggiunte;
- l'impiego di un metodo di verifica basato su autovalutazione/visita in loco/ rapporto preliminare/pubblicazione del rapporto conclusivo/verifica e follow-up;
- il riconoscimento che le politiche istituzionali di miglioramento sono l'elemento fondamentale dell'assicurazione della qualità.

## 2.5 Stesura dei rapporti

**Standard:**

I rapporti dovrebbero essere resi pubblici ed essere redatti in uno stile chiaro e di facile lettura. I lettori dovrebbero poter comprendere senza difficoltà le decisioni, le valutazioni positive e le raccomandazioni in essi contenute.

**Linee guida:**

Per sfruttare al massimo i processi esterni di assicurazione della qualità, è importante che i rapporti diano una risposta ai bisogni individuati presso i potenziali lettori. Essi sono talvolta destinati a

gruppi di lettori diversi tra loro, e questo richiederà grande attenzione per la struttura, il contenuto, lo stile ed il tono utilizzati.

In genere i rapporti dovrebbero essere strutturati in modo tale da comprendere: descrizione; analisi (comprensiva delle testimonianze più significative); conclusioni; apprezzamenti e raccomandazioni. Dovrebbero aprirsi con un preambolo che illustra al lettore non specialista gli scopi della valutazione, il percorso seguito ed i criteri decisionali adottati. I lettori dovrebbe inoltre essere messi in grado di reperire agevolmente i dati più significativi, le conclusioni raggiunte e le raccomandazioni finali.

I rapporti pubblicati dovrebbero essere facilmente accessibili ed i suoi lettori e fruitori (sia all'interno dell'istituzione esaminata che altrove) dovrebbero avere l'opportunità di commentarne l'utilità.

## 2.6 Procedure di follow-up

### **Standard:**

I processi di assicurazione della qualità che includono raccomandazioni a favore di successive azioni o piani di azione devono prevedere opportune procedure di follow-up da attuare in modo coerente.

### **Linee guida:**

L'assicurazione della qualità non consiste nella valutazione critica di alcuni eventi soppesati da un occhio esterno: essa può, viceversa, essere definita come il tentativo continuo di compiere un lavoro sempre migliore. L'assicurazione esterna della qualità non si conclude con la pubblicazione dei rapporti, ma deve includere procedure strutturate di follow-up in grado di garantire l'accoglimento delle raccomandazioni formulate nonché lo sviluppo e l'attuazione dei piani d'azione richiesti; tutto ciò può richiedere ulteriori incontri con i rappresentanti delle istituzioni oppure dei singoli corsi e programmi. In questa maniera si persegue l'obiettivo di intervenire tempestivamente nelle aree di maggiore criticità e di promuovere ulteriori miglioramenti.

## 2.7 Verifiche periodiche

### **Standard:**

L'assicurazione esterna della qualità delle istituzioni e/o dei programmi non deve avere carattere di *una tantum*, ma deve essere riproposta ciclicamente. È opportuno definire con chiarezza e rendere note al pubblico la frequenza dei controlli e le procedure di valutazione adottate.



**Linee guida:**

L'assicurazione della qualità non è un processo statico ma dinamico, continuo e non saltuario. Essa non si conclude con la prima verifica o con il completamento delle procedure formali di follow-up, ma deve riproporsi periodicamente, con riesami che tengano conto dei progressi compiuti nel tempo intercorso dalla revisione precedente. Gli iter seguiti in tutte le verifiche esterne devono essere chiaramente definiti dall'agenzia per l'assicurazione di qualità e le richieste avanzate alle istituzioni non devono risultare più gravose di quanto non sia necessario per il conseguimento degli obiettivi prefissati.

## 2.8 Analisi sistemiche

**Standard:**

Le agenzie per l'assicurazione di qualità devono periodicamente produrre rapporti riepilogativi in cui vengono descritti e analizzati i risultati delle proprie attività e le valutazioni effettuate.

**Linee guida:**

Tutte le agenzie per l'assicurazione esterna della qualità raccolgono preziose informazioni su singoli programmi e/o istituzioni da cui vengono elaborate analisi strutturate sui sistemi accademici nella loro globalità; da queste, a loro volta, si possono trarre spunti utilissimi su sviluppi, tendenze, emergere di buone prassi, punti di criticità e di debolezza. Le analisi sistemiche possono essere utili strumenti per l'individuazione delle linee di indirizzo in materia di istruzione superiore e per il miglioramento degli standard qualitativi. Le agenzie per la qualità devono valutare la possibilità di includere tra le proprie attività una funzione di ricerca e sviluppo, così da trarre il massimo profitto dal proprio lavoro.

## Introduzione alla parte 3:

### Standard e linee guida europei per le agenzie per l'assicurazione esterna della qualità

Sin dal 1990 in Europa si è registrata una forte crescita delle agenzie operanti nel campo dell'assicurazione esterna di qualità; il fenomeno è stato favorito dalla cooperazione e dalla condivisione, tra le agenzie, delle migliori prassi. Già nel 1994-95 i cosiddetti Progetti Pilota Europei avviati dalla Commissione UE avevano portato al reciproco riconoscimento, da parte delle agenzie, delle metodologie di base in materia di assicurazione della qualità (indipendenza delle strutture, autovalutazioni, visite in loco, diffusione della reportistica) contenute nelle Raccomandazioni formulate nel 1998 dal Consiglio Europeo in materia di assicurazione della

qualità nell'istruzione superiore. La creazione dell'ENQA nel 2000 è stata quindi una naturale formalizzazione di questi sviluppi, con l'ENQA che è stata in grado di incrementare ulteriormente il consenso cui si era giunti nell'ultimo decennio del XX secolo.

Gli standard appresso riportati sono stati elaborati sulle premesse degli esiti della storia più recente dell'assicurazione esterna della qualità in Europa. Vi è inoltre la consapevole ambizione che gli standard non devono essere né troppo minuziosamente dettagliati né troppo vincolanti. Essi non devono ridurre la libertà che le agenzie europee hanno di riflettere, nella propria organizzazione e nelle procedure, le esperienze e le attese della propria regione o nazione, pur dovendo garantire la visibilità e la trasparenza, per i portatori di interesse, della professionalità, della credibilità e dell'integrità delle agenzie. Essi devono invece consentire il raffronto tra agenzie e il conseguimento della necessaria dimensione europea.

Va poi detto che in questo modo gli standard contribuiscono a progredire verso il reciproco riconoscimento delle agenzie e dei risultati che esse raggiungono in materia di valutazione o di accreditamento. Tutto ciò ha formato oggetto di analisi da parte del Nordic Quality Assurance Network in Higher Education (NOQA) e rientra nel "Codice di buone prassi" dell'ECA (Consorzio Europeo di Accreditamento).

Per disporre di ulteriori informazioni relative alle buone prassi e, in taluni casi, per illustrare in modo più dettagliato il significato e l'importanza degli standard, si è provveduto ad aggiungere diverse linee guida. Sebbene queste ultime non facciano parte degli standard, non è possibile parlare degli standard senza prenderle in debita considerazione.

## Parte 3: Standard europei per le agenzie di assicurazione esterna della qualità

### 3.1 Utilizzo delle procedure di assicurazione esterna della qualità nell'istruzione superiore

#### **Standard:**

L'assicurazione esterna della qualità da parte delle agenzie deve tener conto dell'esistenza e dell'efficacia dei processi di assicurazione esterna della qualità descritti nella Parte 2 del presente documento.

#### **Linee guida:**

Gli standard per l'assicurazione esterna della qualità contenuti nella Parte 2 di questo documento costituiscono una solida base per i processi di valutazione esterna della qualità. Essi riflettono le migliori prassi ed esperienze conseguite attraverso lo sviluppo dell'assicurazione esterna della

qualità in Europa a partire dal 1990. È quindi importante integrarli nei processi applicati dalle agenzie per l'assicurazione esterna della qualità alle istituzioni di istruzione superiore.

Gli standard per l'assicurazione esterna della qualità, insieme con gli standard per le agenzie a ciò preposte, costituiscono la base per una assicurazione esterna della qualità delle istituzioni di istruzione superiore davvero professionale e credibile.

### 3.2 Status ufficiale

#### **Standard:**

Le agenzie devono ricevere formale riconoscimento quali strutture operanti nell'ambito dell'assicurazione esterna della qualità da parte delle competenti autorità pubbliche nell'Area Europea dell'Istruzione Superiore. Esse devono avere status legale riconosciuto e la loro attività deve conformarsi alle disposizioni di legge dello Stato in cui operano.

### 3.3 Attività

#### **Standard:**

Le agenzie sono chiamate a svolgere attività di assicurazione esterna della qualità (a livello di istituzioni o di programmi) su base regolare.

#### **Linee guida:**

Possono includere valutazioni, riesami, controlli, verifiche, accreditamenti e altre attività analoghe e devono rientrare tra le principali funzioni svolte dall'agenzia.

### 3.4 Risorse

#### **Standard:**

Le agenzie devono disporre di risorse, sia umane che finanziarie, adeguate e rapportate alla propria attività e comunque in grado di permettere loro di organizzare e gestire uno o più processi di assicurazione esterna della qualità in modo efficace ed efficiente, con stanziamenti appropriati per lo sviluppo di processi e procedure.

### 3.5 Dichiarazione di intenti

#### **Standard:**

L'attività delle agenzie deve avere obiettivi e traguardi chiari ed espliciti, che dovranno essere portati a conoscenza del pubblico.

**Linee guida:**

Le dichiarazioni di intenti devono descrivere le finalità e gli obiettivi dei processi delle agenzie per l'assicurazione di qualità, la ripartizione delle attività tra i principali portatori di interesse nel campo dell'istruzione superiore, tra cui, in particolare, le istituzioni accademiche, nonché il contesto storico-culturale in cui si trovano ad operare. Esse devono esplicitare il concetto che il processo esterno di assicurazione della qualità è la principale attività svolta dall'agenzia e che essa ha un approccio globale per il conseguimento dei propri obiettivi e delle proprie finalità. Deve inoltre essere disponibile una documentazione che dimostri come le dichiarazioni di intenti vengano poi trasposte in chiare linee di indirizzo e in piani gestionali.

### 3.6 Indipendenza

**Standard:**

Le agenzie devono essere indipendenti e risultare autonomamente responsabili del proprio operato; le conclusioni e raccomandazioni contenute nei loro rapporti non devono inoltre poter essere influenzate da terzi (istituzioni accademiche, ministeri, altri portatori di interesse).

**Linee guida:**

Le agenzie dovranno dimostrare la propria indipendenza in vari modi:

- l'autonomia operativa dalle istituzioni accademiche e dai governi deve essere garantita mediante documenti ufficiali (ad es. atti di governo o legislativi);
- la progettazione e l'attuazione di metodi e procedure, la nomina e la designazione di esperti esterni e la determinazione dei risultati dei processi di assicurazione della qualità devono avvenire autonomamente e in modo indipendente da governi, istituzioni di istruzione superiore e organismi politici;
- i principali portatori di interesse nell'ambito dell'istruzione superiore, e in particolare gli studenti/discenti, dovranno essere consultati nel corso dei processi di assicurazione della qualità; tuttavia gli esiti delle attività di assicurazione della qualità sono appannaggio e responsabilità dell'agenzia.

### 3.7 Criteri e processi di assicurazione esterna della qualità adottati dalle agenzie

**Standard:**

Processi, criteri e procedure adottati dalle agenzie devono essere stabiliti preventivamente ed essere resi noti al pubblico. Di norma essi includono:

- un'autovalutazione o analogo procedura da parte dell'ente soggetto a valutazione;

- una valutazione esterna ad opera di un gruppo di esperti, eventualmente coadiuvato da uno o più rappresentanti degli studenti, e uno o più sopralluoghi in loco a discrezionalità dell'agenzia che effettua la valutazione;
- la pubblicazione della reportistica, che deve includere decisioni, raccomandazioni e altri esiti formali;
- una procedura di follow-up per l'esame delle azioni adottate dall'ente sottoposto a valutazione alla luce delle raccomandazioni contenute nella reportistica.

**Linee guida:**

Le agenzie possono sviluppare e utilizzare altri processi e procedure per determinate finalità particolari. Esse devono prestare costante attenzione ai principi dichiarati, garantire che la propria attività sia condotta in modo professionale e che le proprie conclusioni e decisioni siano improntate a coerenza, anche nel caso siano prese da gruppi di persone diverse.

Le agenzie che assumono decisioni formali o aventi conseguenze formali devono prevedere una procedura di appello, la cui natura e forma dovrà essere determinata alla luce delle caratteristiche di ciascuna struttura.

### 3.8 Procedure di affidabilità

**Standard:**

Gli organismi devono disporre di procedure atte a dimostrare la propria affidabilità..

**Linee guida:**

Le procedure al riguardo devono includere i seguenti punti:

1. una linea di indirizzo dichiarata per l'assicurazione della qualità dell'agenzia stessa, resa pubblica e disponibile sul proprio sito web,
2. una documentazione che dimostri:
  - che i processi posti in essere e i risultati ottenuti dall'agenzia riflettono la sua missione e gli obiettivi di assicurazione della qualità;
  - che l'agenzia possiede e applica un meccanismo tale da eliminare eventuali conflitti di interesse nell'attività svolta dai propri esperti esterni;
  - che l'agenzia dispone di meccanismi affidabili i quali garantiscono la qualità di tutte le attività e di tutti i materiali prodotti in subappalto, qualora gli elementi delle procedure di assicurazione della qualità vengano affidati, in tutto o in parte, in subappalto a terzi;
  - che l'agenzia dispone di procedure interne di assicurazione della qualità comprensive di meccanismi interni di riscontro (ad es. da parte del proprio personale o dal proprio

consiglio di amministrazione); di meccanismi interni di riflessione (ad es. strumenti per recepire raccomandazioni esterne ed interne apportatrici di migliorie); di meccanismi esterni di riscontro (il quale potrà provenire, ad esempio, dagli esperti o dalle istituzioni esaminate); tutti questi meccanismi devono contribuire al suo sviluppo e miglioramento.

3. Una revisione esterna periodica e obbligatoria delle attività dell'agenzia effettuata su base quanto meno quinquennale.

*(Trad. Raffaella Cornacchini)*