



Workshop

*La didattica universitaria:  
valutazione e accreditamento*

P.zza dell'Ateneo Nuovo, 1 – Milano  
Martedì 13 settembre 2011

**Il ruolo della valutazione annuale della  
didattica nella *Quality Assurance***

Alfredo Squarzoni  
Università di Genova

Milano  
13 settembre 2011

Workshop  
Did. Un.: Val. e Accr.



## Argomenti della presentazione

- Una premessa: che cosa comporta l'assicurazione della qualità della didattica
- Lo svolgimento del compito: il ruolo della valutazione annuale della didattica nella *quality assurance*
- Una considerazione fuori (*dal*) tema (*affidatomi*): accreditamento e valutazione della didattica

# La premessa: che cosa comporta l'assicurazione della qualità della didattica

## *Che cosa si intende per “qualità”?*

Secondo la norma ISO 9000:2005, per “qualità” si intende il **grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche** (*elemento distintivo*) **soddisfa i requisiti** (*esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente*).

Coerentemente con la definizione ISO, la **qualità di un corso di studio (CdS)** può essere definita come **il grado di raggiungimento degli obiettivi stabiliti coerentemente con le esigenze di tutte le parti interessate** (ovvero di tutti coloro che hanno interesse nel CdS),

o ancora

come **il grado di soddisfazione dei “requisiti per la qualità”**.



## *Che cosa si intende per “assicurazione della qualità”*

Sempre secondo la norma ISO 9000:2005 , per assicurazione della qualità (AQ) si intende quella **parte della gestione per la qualità mirata a dare fiducia che i requisiti per la qualità saranno soddisfatti.**

(Un inciso, dalla “dichiarazione di Graz” dell’EUA (luglio 2003):

**Lo scopo di una dimensione europea dell’AQ è quello di promuovere la fiducia reciproca e di migliorare la trasparenza nel rispetto della diversità dei contesti nazionali e degli ambiti disciplinari.)**

**L’AQ di un CdS richiede pertanto che vengano preventivamente definiti i *requisiti per la qualità*.**

## *Standard e linee guida europei*

La determinazione dei **requisiti per la qualità** dei CdS universitari può poggiare, oggi, su quanto maturato a livello europeo: esiste infatti un generalizzato consenso su un insieme di requisiti generali, che hanno trovato una loro sintesi formale nel documento dell'*European Association for Quality Assurance in Higher Education* (ENQA)

### *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area* (EHEA)

([www.enqa.it](http://www.enqa.it), [www.processodibologna.it](http://www.processodibologna.it)),

adottato nel contesto del processo di Bologna dai Ministri dell'istruzione di 45 paesi (Bergen, 19-20 maggio 2005), insieme al documento *European Qualification Framework* relativo al reciproco riconoscimento delle qualificazioni.



Tale documento definisce gli standard europei e le corrispondenti linee guida per:

- l'**AQ interna** nelle istituzioni di istruzione superiore (IIS);
- l'**AQ esterna** nelle IIS da parte delle Agenzie di AQ esterna;
- l'**AQ delle agenzie** di AQ esterna.

Tutte le agenzie che, in campo europeo, sono responsabili o si occupano della valutazione e dell'accreditamento in campo universitario si sono adeguate agli standard e alle linee guida del documento ENQA.

In particolare, gli **standard per l'AQ interna** nelle IIS (ma gli stessi possono esser tranquillamente applicati anche ai CdS) sono 7 e riguardano:

### **1.1 Linee di indirizzo e procedure per l'AQ**

Le istituzioni dovrebbero avere chiare politiche e procedure per l'AQ e degli standard dei propri corsi e titoli di studio. ...

### **1.2 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 CdS e dei titoli rilasciati

### **1.3 Verifica del profitto degli studenti**

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

## **1.4 AQ 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.

## **1.5 Risorse didattiche e sostegno agli studenti**

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


## **1.6 Sistemi informativi**

Le istituzioni devono assicurare la raccolta, l'analisi e l'utilizzo delle informazioni necessarie per l'efficace gestione dei propri CdS e delle altre attività.

## **1.7 Pubblicità delle informazioni**

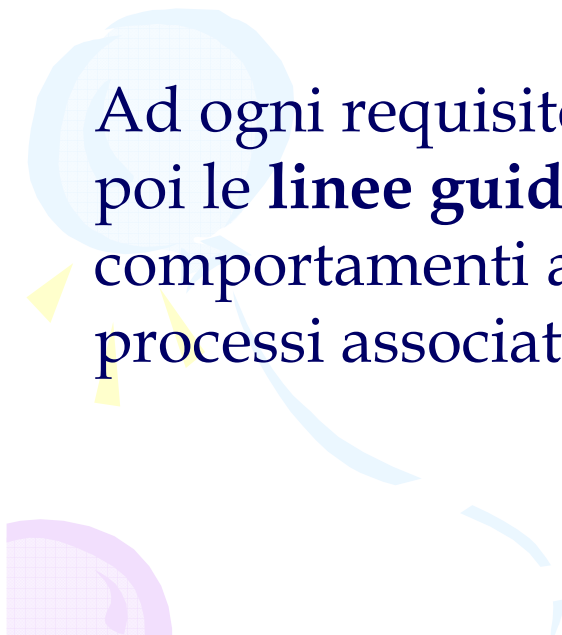
Le istituzioni dovrebbero pubblicare regolarmente informazioni aggiornate, imparziali e oggettive, sia di carattere quantitativo che qualitativo, sui CdS e i titoli offerti.



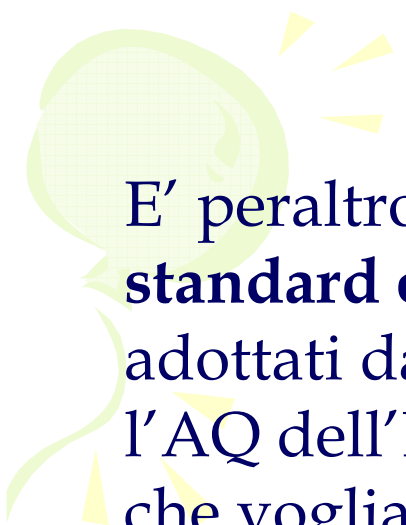


Tali standard costituiscono gli **aspetti chiave** che, secondo il documento ENQA, **caratterizzano la qualità di un CdS e che devono essere presi in considerazione ai fini della promozione della qualità del CdS.**

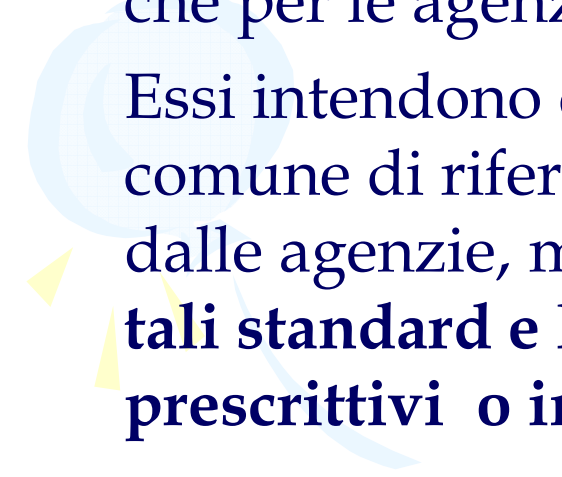
In altre parole, definiscono i **(macro) requisiti per la qualità** secondo ENQA.



Ad ogni requisito per la qualità il documento ENQA associa poi le **linee guida**, che sostanzialmente indicano i comportamenti attesi da parte dei CdS nella gestione dei processi associati a detti requisiti.



E' peraltro importante evidenziare che la **funzione di tali standard e linee guida**, che sono stati elaborati per essere adottati dalle istituzioni accademiche e dalle agenzie per l'AQ dell'EHEA, è **di supporto e di indirizzo** tanto per le IIS che vogliano sviluppare un proprio sistema interno di AQ che per le agenzie di valutazione esterna.



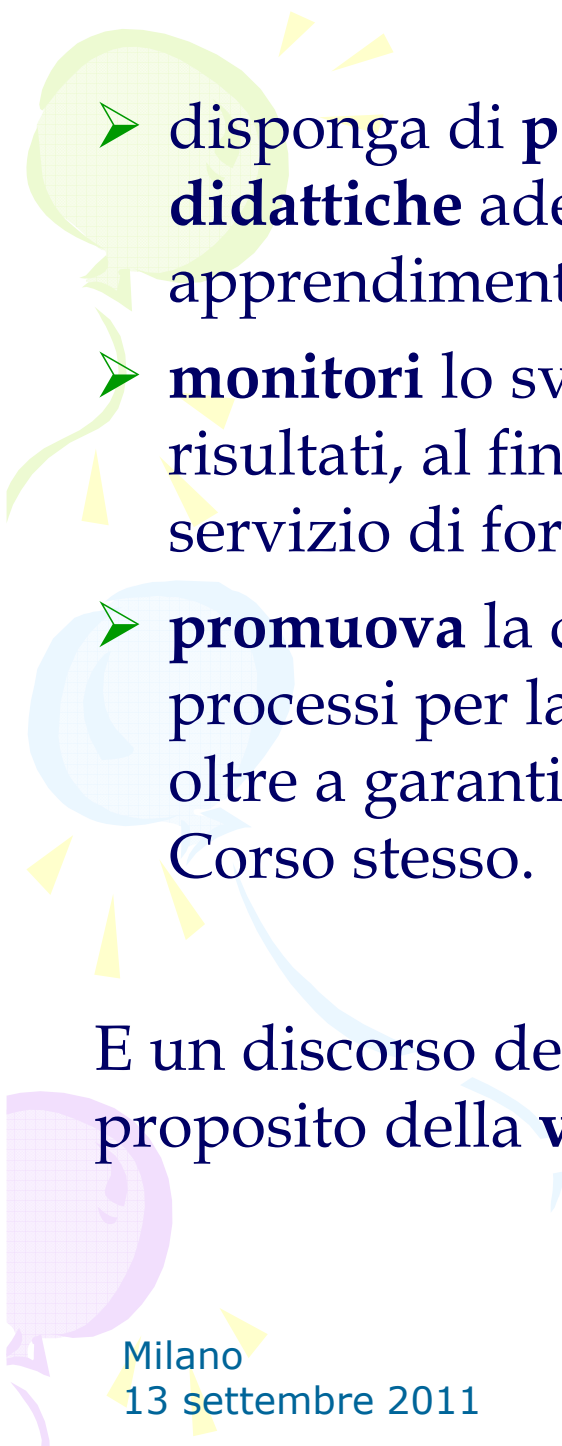
Essi intendono contribuire alla elaborazione di un quadro comune di riferimento utilizzabile sia dalle istituzioni che dalle agenzie, ma non vi è **nessuna intenzione di imporre tali standard e linee guida, né di farli passare per prescrittivi o immutabili.**

## *Che cosa comporta, pertanto, l'AQ della didattica?*

Ne consegue, in ogni caso, che **l'AQ della didattica** investe tutti i processi che caratterizzano il servizio di formazione offerto da un CdS.

In particolare **richiede che**:

- il CdS definisca **obiettivi formativi** coerenti con le esigenze delle parti interessate in generale e del mondo del lavoro in particolare;
- assicuri agli studenti **attività formative** che conducano, tramite contenuti, metodi e tempi adeguatamente progettati e pianificati, ai risultati di apprendimento attesi e garantisca, tramite appropriate **modalità di verifica**, un corretto accertamento del loro apprendimento;

- 
- disponga di **personale docente e infrastrutture didattiche** adeguate al raggiungimento dei risultati di apprendimento attesi;
  - **monitori** lo svolgimento del processo formativo e i propri risultati, al fine di verificare l'adeguatezza e l'efficacia del servizio di formazione offerto;
  - **promuova** la qualità e il miglioramento dell'efficacia dei processi per la gestione del CdS e dei relativi risultati, oltre a garantire la pubblicità delle informazioni sul Corso stesso.

E un discorso del tutto analogo potrebbe essere fatto a proposito della **valutazione della didattica**.

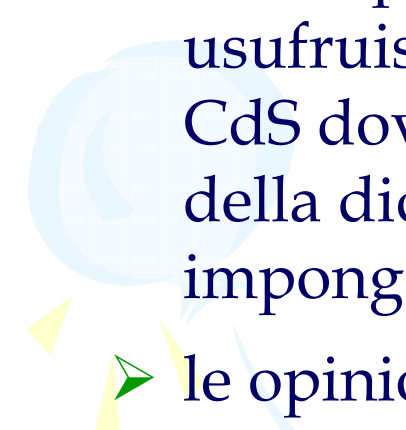

## Il compito: il ruolo della valutazione annuale della didattica nella *quality assurance*

Sulla base delle considerazioni svolte precedentemente, è evidente che **la valutazione annuale della didattica**, ovvero il monitoraggio delle opinioni degli studenti sugli insegnamenti (e magari sulle altre attività formative che possono essere previste in un piano di studio, quali, ad esempio, i tirocini e la prova finale) **è uno degli strumenti da adottare ai fini dell'AQ dei corsi di studio, ma non è certamente l'unico e non è la "valutazione della didattica"**.



## *E' comunque uno strumento importante?*

Certo, perché in un processo di valutazione della didattica, parte di un sistema di AQ:

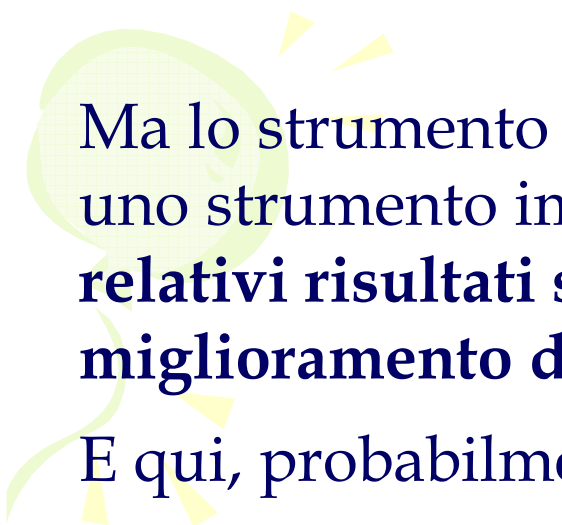
- 
- non è pensabile prescindere dalle opinioni di chi usufruisce del servizio di formazione sul servizio stesso (i CdS dovrebbero implementare la valutazione annuale della didattica indipendentemente dal fatto che lo impongano le norme);
  - le opinioni degli studenti permettono di rendere oggettive informazioni, che, peraltro, dovrebbero essere già in gran parte note a chi gestisce una facoltà o un corso di studio.
- 



Anzi, i monitoraggi da rendere obbligatori dovrebbero essere anche altri (senza ovviamente esagerare).

In particolare:

- il monitoraggio delle **motivazioni delle matricole all'iscrizione al CdS** e della **loro opinione sul servizio di orientamento in ingresso** (ormai tutti proponiamo servizi di orientamento in ingresso, in itinere e in uscita, ma quanti si preoccupano di valutare la loro efficacia?);
- il monitoraggio delle opinioni dei laureandi sul **processo formativo nel suo complesso** (monitoraggio che, peraltro, ormai molti Atenei fanno di routine) e **sui servizi offerti durante il percorso formativo**.



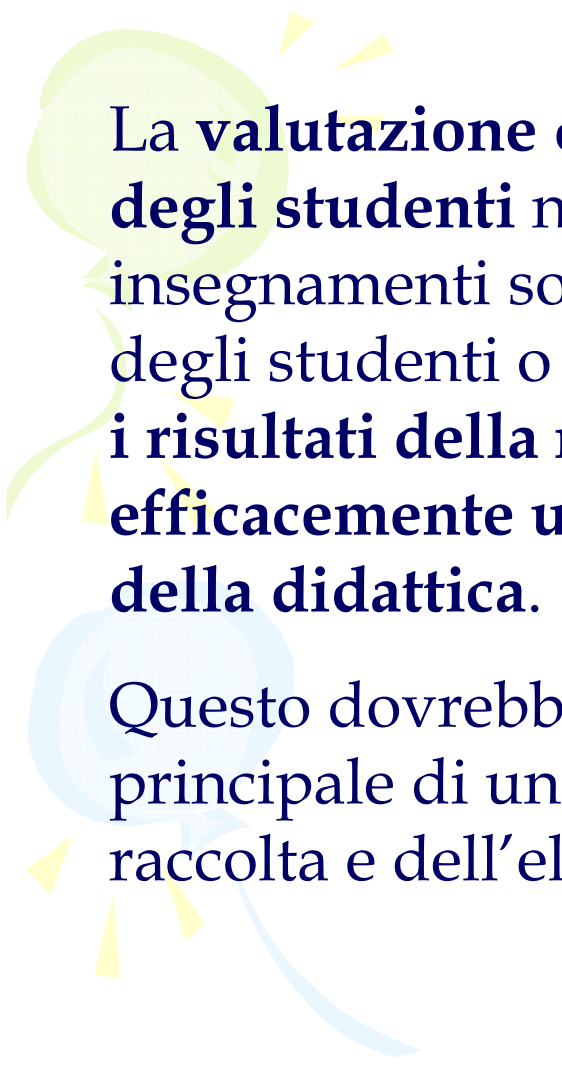
Ma lo strumento della valutazione annuale della didattica è uno strumento importante, ai fini dell'AQ, **solo se poi i relativi risultati sono utilizzati per promuovere il miglioramento della didattica.**

E qui, probabilmente, spesso casca l'asino.

A cosa serve, infatti, ai fini dell'AQ della didattica, raccogliere le opinioni degli studenti, elaborarne le risposte, magari sintetizzando i risultati in appariscenti istogrammi o torte, se poi non ci si preoccupa di intervenire nei casi in cui i risultati evidenziano situazioni di criticità e non si adottano le opportune azioni di miglioramento?

E questa considerazione vale per tutti i possibili monitoraggi.





**La valutazione della valutazione della didattica da parte degli studenti non dovrebbe tanto riguardare quanti insegnamenti sono oggetto della raccolta delle opinioni degli studenti o quanti questionari sono stati raccolti, ma se i risultati della raccolta sono poi effettivamente ed efficacemente utilizzati per promuovere il miglioramento della didattica.**

Questo dovrebbe essere, a parere di chi scrive, il compito principale di un Nucleo di Valutazione, non quello della raccolta e dell'elaborazione dei questionari.

## *Sulle domande*

Se le risposte alle domande degli studenti devono essere utilizzate per assicurare la qualità della didattica, è necessario che le **domande poste riguardino argomenti sui quali, poi, il CdS ha la possibilità di intervenire.**

In effetti è così per quasi tutte le domande proposte dal questionario del CNVSU, tranne una, l'ultima (*"Sono complessivamente soddisfatto di come è stato svolto questo insegnamento?"*), che viene spesso utilizzata come indicatore sintetico sostitutivo dell'insieme delle precedenti domande, ma che in realtà non dà alcuna informazione utile ai fini del miglioramento.

Probabilmente tale domanda potrebbe essere più opportunamente sostituita da una media pesata delle risposte alle altre domande o a un sottoinsieme delle stesse.

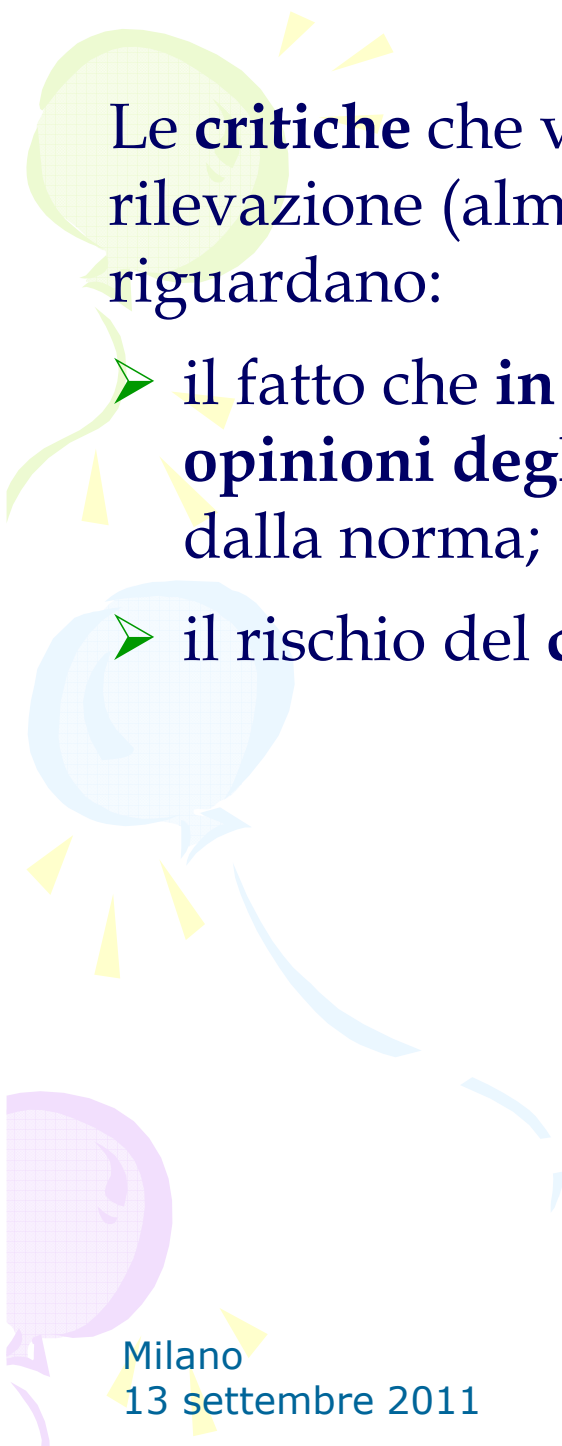


## *Sulla rilevazione on-line*

In questa ottica un'altra questione importante riguarda la **tempestività della disponibilità dei risultati**.

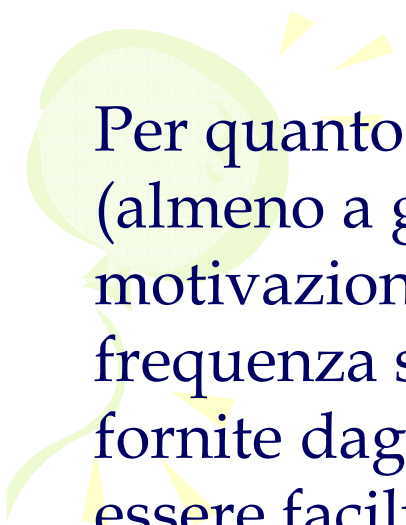
Se le informazioni devono essere utilizzate per poter intervenire ai fini del miglioramento, è necessario che queste siano disponibili subito dopo la fine dello svolgimento degli insegnamenti.

La **rilevazione on-line** delle opinioni degli studenti risponde certamente a questa esigenza (oltre alla diminuzione dei costi di gestione, fatte salve le spese per l'implementazione del software).



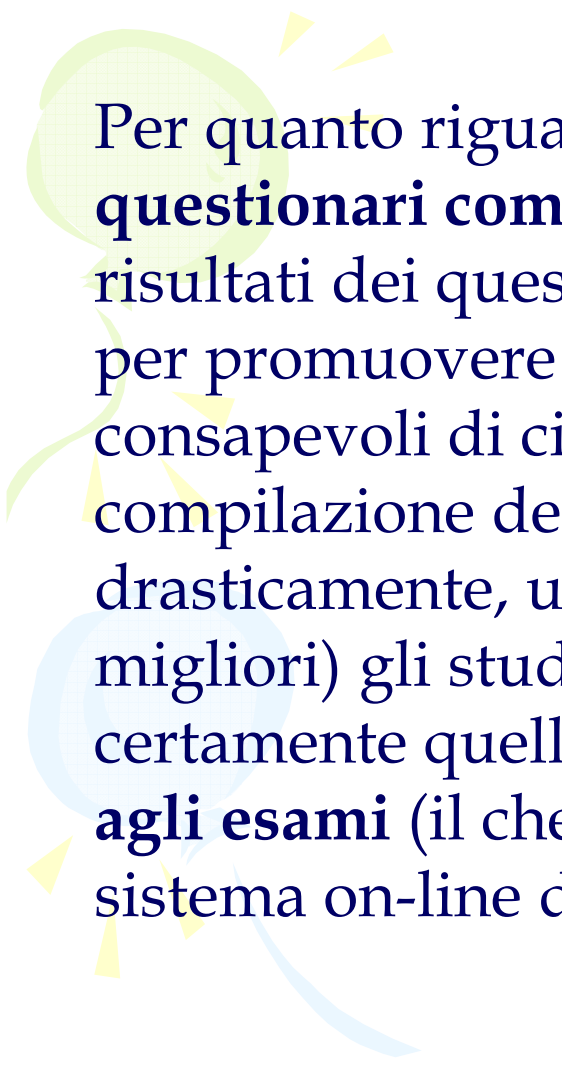
Le **critiche** che vengono mosse a questa modalità di rilevazione (almeno quelle a conoscenza di chi scrive) riguardano:

- il fatto che **in questo modo non si raccolgono solo le opinioni degli studenti frequentanti**, come richiesto dalla norma;
- il rischio del **crollo del numero di questionari raccolti**.



Per quanto riguarda la **prima critica**, a parte il fatto che (almeno a giudizio di chi scrive) la conoscenza delle motivazioni degli studenti non frequentanti per la non frequenza sarebbe della stessa utilità delle informazioni fornite dagli studenti frequentanti, la questione potrebbe essere facilmente risolta chiedendo come prima cosa allo studente, quando si presenta davanti al PC, se è o meno uno studente frequentante e, quindi, proponendogli la compilazione del questionario di valutazione della didattica solo in caso di risposta affermativa.

Se ci fidiamo del giudizio che gli studenti danno sui docenti o sulle infrastrutture, perché non ci dovremmo fidare della risposta che uno studente può dare alla domanda “Sei uno studente frequentante o no?”.



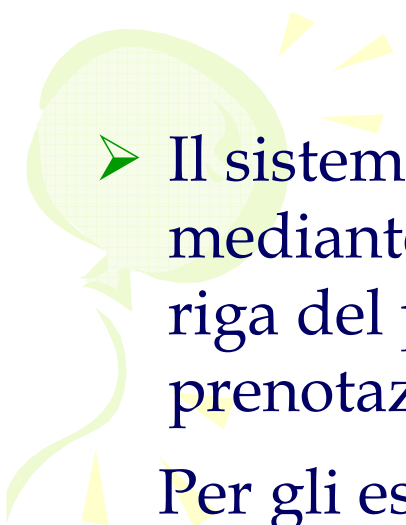
Per quanto riguarda il **rischio del crollo del numero di questionari compilati**, a parte la considerazione che se i risultati dei questionari venissero effettivamente utilizzati per promuovere il miglioramento e gli studenti fossero consapevoli di ciò forse l'interesse degli studenti alla compilazione dei questionari potrebbe cambiare anche drasticamente, un modo per obbligare (in attesa di tempi migliori) gli studenti alla compilazione dei questionari è certamente quello di **legare la compilazione all'iscrizione agli esami** (il che, ovviamente, richiede la disponibilità di un sistema on-line di iscrizione agli esami).

## *Un esempio di procedura per la rilevazione on-line*

Di seguito è riportata, a titolo di esempio, la procedura per la rilevazione delle opinioni degli studenti sugli insegnamenti, messa a punto dal Nucleo di Valutazione di cui fa parte chi scrive (Università di Foggia) e che sarà adottata a partire dal prossimo anno accademico.

### Insegnamenti per i quali è richiesta la compilazione dei questionari


- La compilazione dei questionari riguarda gli insegnamenti presenti nel piano di studi dello studente nell'anno accademico corrente ed è valida per l'anno corrente di iscrizione.



➤ Il sistema propone la compilazione del questionario mediante apposita icona collocata sulla corrispondente riga del piano di studi, oppure in fase di conferma prenotazione dell'esame.

Per gli esami a scelta libera non viene posta l'icona nella visualizzazione del piano di studi; questa viene proposta solo in caso di prenotazione. Questo per evitare che lo studente possa compilare il questionario per un insegnamento per il quale non sosterrà l'esame.



- 
- Per gli insegnamenti a moduli viene richiesta la compilazione di un questionario per ogni singolo modulo, esattamente come per gli insegnamenti non modulari, al fine di raccogliere dati differenziati per i diversi docenti responsabili dei singoli moduli.

In fase di definizione degli indici statistici, i dati riferiti ad un insegnamento a moduli vengono conteggiati secondo la seguente modalità:

- ad ogni domanda vengono attribuiti dei pesi alle risposte, in proporzione al numero di CFU del modulo;
- viene calcolata la media pesata dei valori delle risposte;
- viene attribuito all'esame integrato il punteggio corrispondente alla media pesata dei valori delle risposte.

## Chi può e chi deve compilare i questionari

- **Possono** compilare il questionario tutti gli studenti iscritti all'anno di corso in cui è inserito l'insegnamento.
- **Devono** obbligatoriamente compilare il questionario tutti gli studenti che intendono sostenere il relativo esame di profitto in una delle sessioni di esame previste prima dell'inizio dell'a.a. successivo.

## Periodo di compilazione

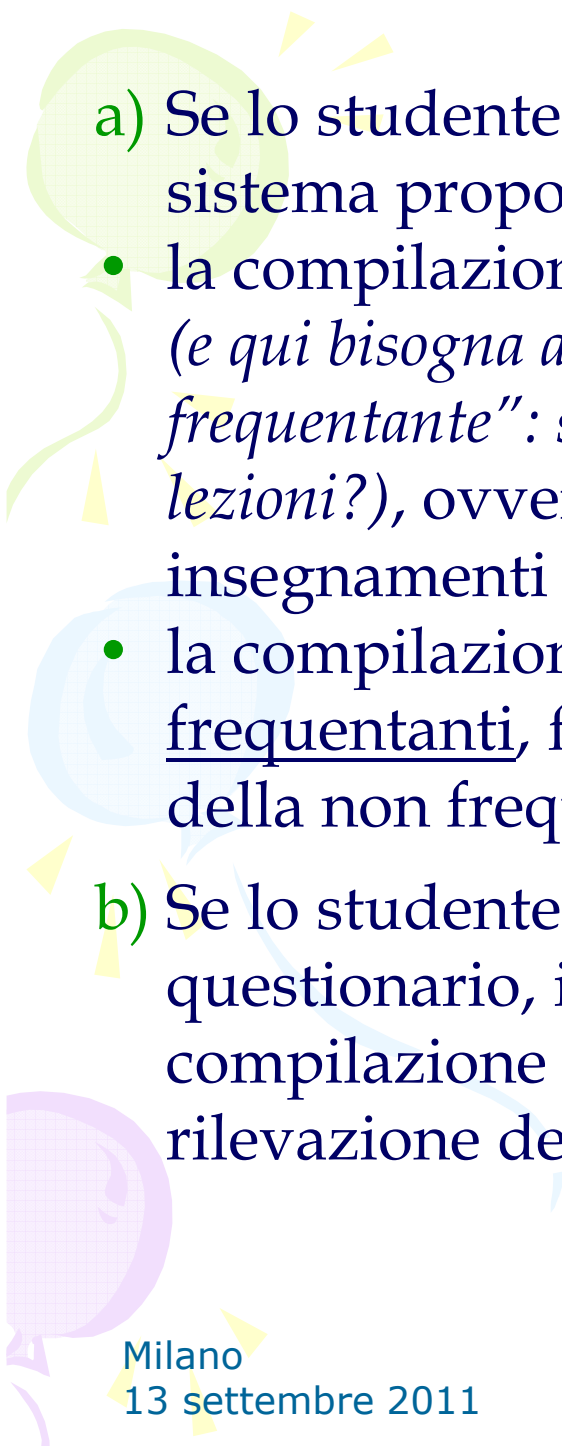
- Per ogni insegnamento per il quale è richiesta la compilazione del questionario, il periodo per la compilazione inizia 3 settimane prima della fine delle lezioni e termina con l'inizio delle lezioni dell'a.a. successivo.


## Invito alla compilazione del questionario

- Prima dell'inizio del periodo di compilazione, tutti gli studenti sono formalmente invitati, almeno via mail, alla compilazione dei questionari.

## Accesso al sistema e di Compilazione dei questionari

- Lo studente accede al sistema via Internet comunicando i propri dati identificativi e chiede di compilare il questionario per un determinato insegnamento.
- Allo studente autorizzato alla compilazione il sistema propone due opzioni:
  - a) la compilazione del questionario;
  - b) la non-compilazione del questionario.

- 
- a) Se lo studente sceglie la compilazione del questionario, il sistema propone allo studente due opzioni:
- la compilazione del questionario per studenti frequentanti (*e qui bisogna ancora decidere che cosa si intende per “studente frequentante”: studente che ha frequentato almeno il 50% delle lezioni?*), ovvero del questionario per la valutazione degli insegnamenti da parte degli studenti;
  - la compilazione del questionario per studenti non frequentanti, finalizzato alla rilevazioni delle motivazioni della non frequenza.
- b) Se lo studente sceglie la non-compilazione del questionario, il sistema richiede allo studente la compilazione di un questionario finalizzato alla rilevazione delle motivazioni della non-compilazione.

- 
- Alla chiusura della compilazione, il sistema comunica allo studente l'avvenuta partecipazione al processo di valutazione della didattica relativamente all'insegnamento in questione e provvede all'eliminazione dell'icona relativa alla compilazione del questionario dal piano di studio dello studente.


## Output

- Per ogni insegnamento per il quale è richiesta la compilazione del questionario, i questionari compilati vengono processati in tempo reale per determinare i relativi risultati complessivi.
- Per gli insegnamenti per i quali sono stati compilati almeno 5 questionari per studenti frequentanti vengono documentati i seguenti risultati:
  - risultati alla fine della sessione di esami immediatamente successiva al completamento delle lezioni dell'insegnamento in questione;
  - risultati alla chiusura del processo di valutazione.

## Disponibilità dei risultati

- Singoli docenti: risultati delle rilevazioni relative al proprio insegnamento alla fine della sessione di esami immediatamente successiva al completamento delle lezioni e alla chiusura del processo di valutazione;
- Presidenti dei di consiglio di corso di studio: risultati delle rilevazioni relative ai singoli insegnamenti del proprio corso di studio alla fine della sessione di esami immediatamente successiva al completamento delle lezioni e alla chiusura del processo di valutazione;



- 
- Presidi: risultati delle rilevazioni relative ai singoli insegnamenti della propria Facoltà alla fine della sessione di esami immediatamente successiva al completamento delle lezioni e alla chiusura del processo di valutazione;
  - Tutti: risultati aggregati relativi ai corsi di studio alla chiusura del processo di valutazione; risultati aggregati relativi alla Facoltà alla chiusura del processo di valutazione.

## *Ancora due considerazioni*

La prima riguarda la **comparabilità dei risultati**.

Questo perché, almeno nel recente passato, è stata ipotizzata la possibilità di utilizzare i risultati del monitoraggio delle opinioni degli studenti per fare la graduatoria degli Atenei.

Ora, è opinione di chi scrive che la rilevazione delle opinioni degli studenti e l'esposizione dei risultati dovrebbe riguardare la stessa tipologia di studenti per tutti.

In particolare, la rilevazione dovrebbe riguardare **gli**

**studenti che, in quel determinato a.a., hanno**

**quell'insegnamento nel loro piano di studio o nel loro**

**carico didattico per la prima volta** (ferma restando, ovviamente,

la libertà di ogni Ateneo di raccogliere le opinioni anche degli altri studenti, tipicamente di quelli che hanno o avrebbero dovuto frequentare l'insegnamento in anni precedenti).

Questo certamente favorirebbe il confronto fra i risultati degli Atenei, confronto che potrebbe ulteriormente stimolare la promozione dell'AQ.

**Ma detti risultati non sono certo utilizzabili per fare graduatorie tra Atenei.**

Lo sarebbero se le condizioni al contorno fossero le stesse per tutti, ma non è così.

Una considerazione per tutte, risultato dell'esperienza accumulata nella valutazione della qualità dei CdS: le risposte che danno gli studenti sono spesso funzione delle loro aspettative, e le loro aspettative non sono indipendenti dalla condizioni sociali ed economiche del loro territorio, e le condizioni sociali ed economie non sono certamente le stesse nelle diverse aree del nostro paese.

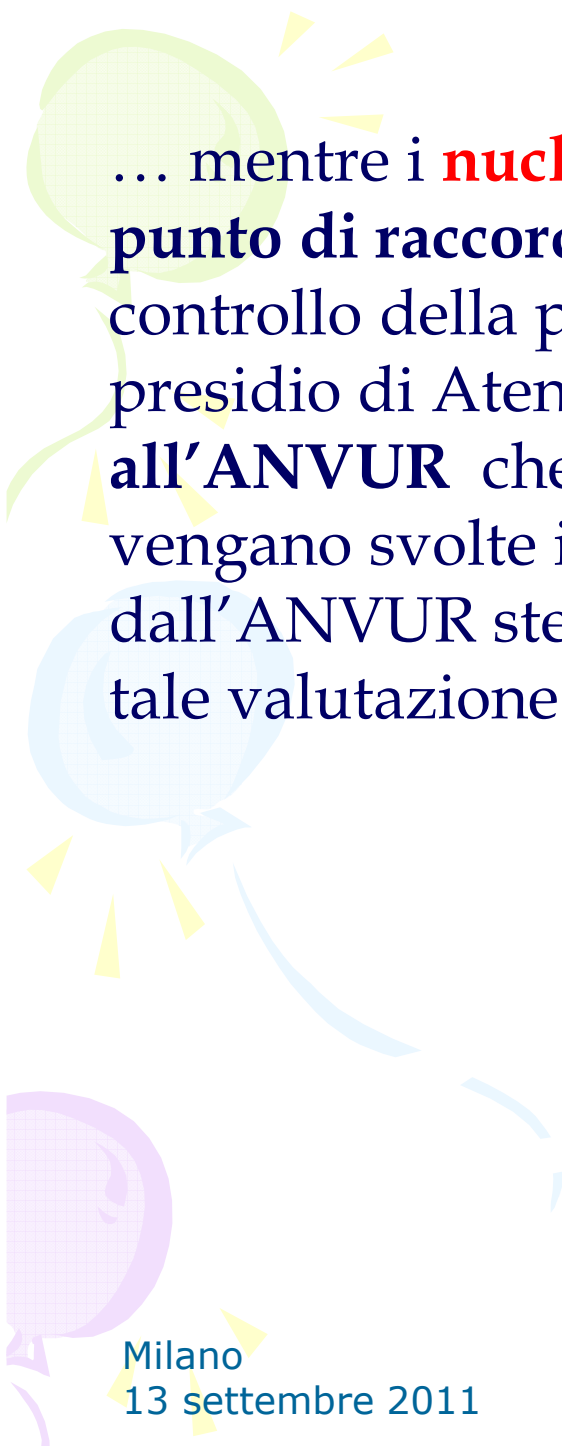
Quello che invece si può e si dovrebbe comparare è se gli Atenei hanno adottato un sistema di AQ.

La seconda riguarda la **responsabilità della gestione del processo di rilevazione**.

Attualmente le norme la attribuiscono ai Nuclei di Valutazione: attribuzione impropria, a parere di chi scrive.

La responsabilità delle rilevazioni, così come di tutte la attività di valutazione all'interno degli Atenei, dovrebbe essere di quelle strutture che, nell'Allegato A al DM 17/2010, vengono chiamati **presidi di Ateneo** (oggetti, peraltro, ad oggi non meglio identificati).

Sono i presidi di Ateneo per la qualità che dovrebbero gestire tutte le azioni volte ad assicurare la qualità dei processi, dei risultati e dei prodotti delle attività di formazione (e di ricerca e di gestione), ...



... mentre i **nuclei di valutazione** dovrebbero diventare il **punto di raccordo dell'Ateneo con l'ANVUR**, per il controllo della presenza e dell'effettivo funzionamento del presidio di Ateneo per la qualità, e potrebbero **certificare all'ANVUR** che le funzioni di AQ per l'**area formazione** vengano svolte in accordo con le linee guida stabilite dall'ANVUR stessa, assumendosi la piena responsabilità per tale valutazione.

## **Il fuori tema (sottotitolo: Un grido di dolore): accreditamento e valutazione della didattica**

suggerito dallo

**Schema di decreto legislativo recante la 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**



In detto schema di decreto legislativo si legge:

## **Art. 2 (Oggetto)**

... il provvedimento disciplina:

- a) l'introduzione di un sistema di accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari;
- b) l'introduzione di un sistema di valutazione e di AQ, dell'efficienza e dell'efficacia della didattica e della ricerca;

...



## CAPO II - IL SISTEMA DI ACCREDITAMENTO DELLE SEDI E DEI CORSI DI STUDIO UNIVERSITARI

### Art. 4 (Sistema di accreditamento)

1. Il sistema di accreditamento ... ha ad oggetto:

- a) le sedi;
- b) i CdS universitari.

2. L'accREDITAMENTO iniziale comporta l'accertamento della rispondenza delle sedi e dei CdS agli indicatori definiti dall'ANVUR ..., volti a misurare e verificare i requisiti didattici, strutturali, organizzativi, di qualificazione dei docenti ... idonei a garantire qualità, efficienza ed efficacia, nonché a verificare la sostenibilità economico-finanziaria delle attività.

3. L'accREDITAMENTO periodico delle sedi e dei CdS è diretto ad accertare ... la persistenza dei requisiti di cui al precedente comma 2.





## **CAPO III - IL SISTEMA DI VALUTAZIONE PERIODICA DELLA QUALITÀ, DELL'EFFICIENZA E DEI RISULTATI CONSEGUITI DAGLI ATENEI**

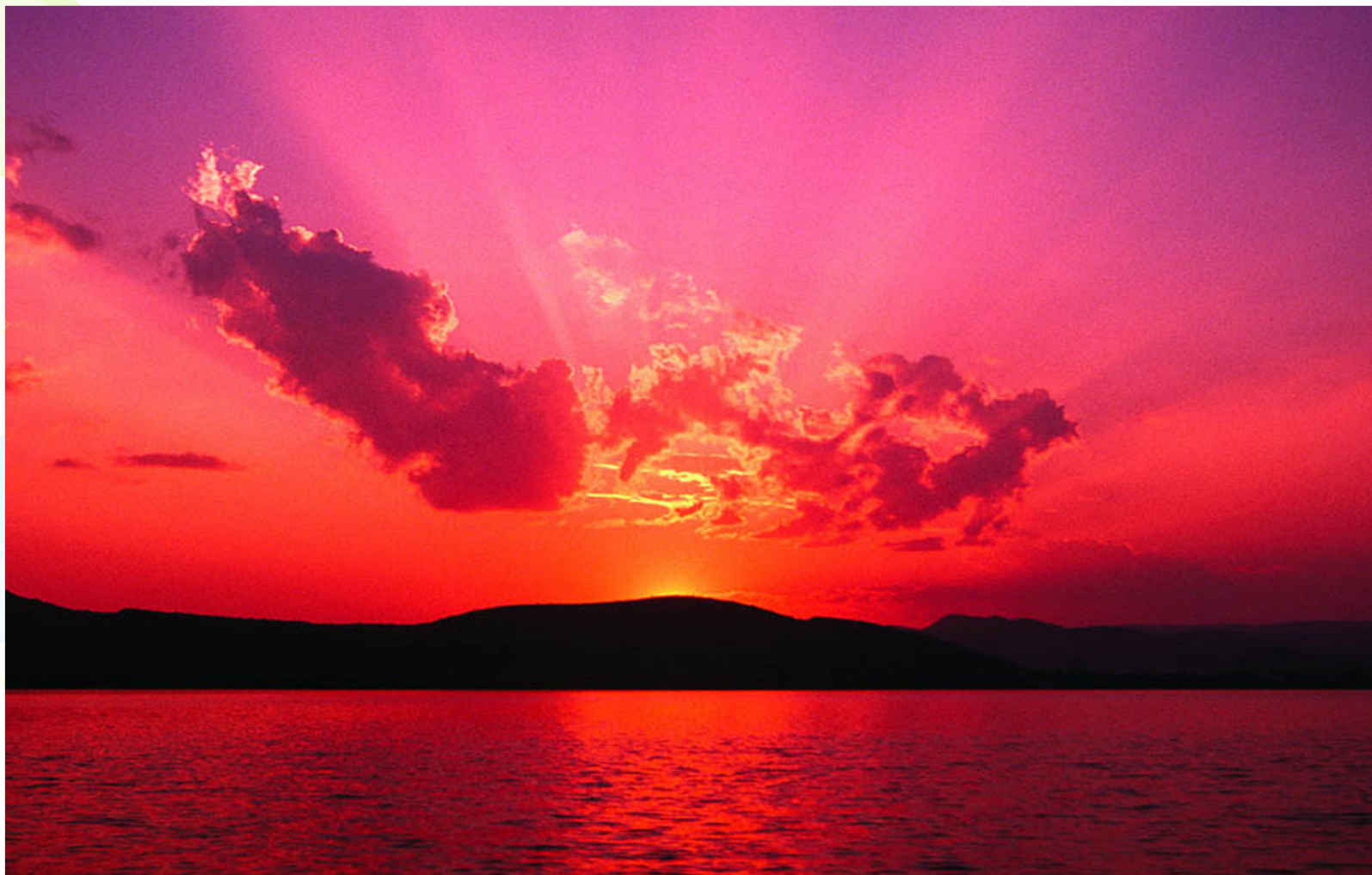
### **Art. 9 (Definizione dei criteri e degli indicatori)**

**1.** L'ANVUR, entro sessanta giorni dall'emanazione del presente decreto, definisce i criteri e gli indicatori per la valutazione periodica dell'efficienza e dei risultati conseguiti dalle singole università nell'ambito della didattica ... e per l'AQ degli atenei ...

Pare evidente che questo schema preveda un **accreditamento di CdS indipendente non solo dalla valutazione della qualità del servizio di formazione offerto, ma anche dalla presenza di un sistema di AQ interna.**

Per quanto a conoscenza di chi scrive, almeno nei paesi con i quali amiamo (o che comunque con i quali dobbiamo) confrontarci, l'**accreditamento dei CdS si basa su una valutazione positiva** (vogliamo chiamarla *certificazione*?) **della qualità degli stessi**, oltre che sul rispetto di prefissati requisiti.

Se da noi non sarà così, l'ultima speranza è che **tra gli indicatori che l'ANVUR dovrà definire vi sia almeno la presenza, misurabile, di un adeguato sistema di AQ interna.**



*Grazie per l'attenzione*