

## Qualità

### PROMOZIONE DELLA COOPERAZIONE EUROPEA NELLA ASSICURAZIONE DI QUALITÀ

#### 1. Qualità e Processo di Bologna

Nell'ambito del processo di Bologna l'attenzione alla qualità delle istituzioni e in particolare dei processi formativi è un elemento fondamentale nel progetto di costruzione dello spazio europeo dell'educazione superiore.

Attraverso la cooperazione europea per la promozione di una cultura di qualità e l'assicurazione di tale qualità si intende infatti favorire il raggiungimento anche degli altri obiettivi del processo, garantendo:

1. la trasparenza e la leggibilità dei corsi di laurea
2. la comparabilità dei titoli
3. la rilevanza dei corsi di studio per la società (a livello sovranazionale)
4. la mobilità di studenti, laureati e docenti
5. la attrattività dei corsi di laurea

Nell'ambito della promozione della qualità si intrecciano diversi concetti e punti di vista che rischiano di confondersi anche a causa della terminologia che viene utilizzata. È necessario quindi chiarire preliminarmente alcuni termini che sono usati nei documenti relativi alla qualità, in particolare a quella dei percorsi formativi.

#### 2. Terminologia

- **Qualità:** esprime la condizione di adeguatezza di un percorso di formazione rispetto alle esigenze che si propone di soddisfare (da quelle degli studenti che scelgono un determinato corso di studio a quelle di coloro che vogliono avere garanzie sulle competenze e abilità acquisite dai laureati al termine del percorso formativo). Nel riferirsi al concetto di qualità si può dare prevalenza al significato di 'fitness for purpose' (grado di raggiungimento degli obiettivi) o a quello di 'fitness of purpose' (grado di rilevanza degli obiettivi). La qualità di un percorso formativo rappresenta comunque sia la capacità di definire - in consultazione con l'esterno e sulla base delle proprie risorse interne - obiettivi di valore condivisi nella società e nel mondo del lavoro, sia la capacità di mettere in atto le azioni più adeguate per il loro raggiungimento. A questo deve aggiungersi la capacità di monitorare il grado di rispondenza dei risultati rispetto agli obiettivi - nonché alle esigenze e ai valori sulla base dei quali tali obiettivi erano stati formulati -, al fine di consentire un continuo miglioramento del percorso di formazione.

- **Assicurazione di qualità:** definisce il sistema con il quale vengono scelti gli obiettivi e organizzati i processi e le azioni del percorso formativo, affinché siano in grado di garantire il raggiungimento della condizione di adeguatezza sopra descritta nei tempi previsti e il continuo miglioramento di tale condizione. Un sistema di assicurazione della qualità comprende azioni di valutazione orientate alla valutazione sia dei processi che dei risultati, che si risolvono in azioni di comunicazione interna o pubblica sulla qualità del percorso formativo.

- **Valutazione:** all'interno di un sistema di assicurazione di qualità è una delle attività funzionali allo sviluppo della condizione di adeguatezza sopra descritta in quanto utile a verificare la rilevanza degli obiettivi, l'efficacia dei processi e delle azioni messe in atto per raggiungerli, l'efficacia dei risultati. Inoltre essa ha anche la funzione essenziale di comunicare all'interno e all'esterno la qualità del percorso formativo. Le attività di valutazione in un sistema di assicurazione della qualità possono essere preliminari, contestuali, e a carattere sistematico, in modo da costituire un monitoraggio costante ex post per la verifica del risultato. Possono essere condotte da soggetti interni oppure esterni. Le attività di valutazione interna possono assumere la forma di autovalutazione, che unita ad azioni di valutazione esterna, si indirizza a una forma di monitoraggio e miglioramento interno della qualità. Le attività di valutazione possono d'altra parte essere funzionali a procedure miranti alla verifica della corrispondenza a criteri predeterminati o di accreditamento.

- **Accreditamento:** è una forma di verifica della qualità di un percorso formativo rispetto a parametri stabiliti esternamente e certifica la sua corrispondenza rispetto a dei requisiti minimi prefissati.

L'accreditamento normalmente si basa su forme di valutazione esterna.

### 3. La responsabilità nella assicurazione di qualità

Nei documenti prodotti nelle riunioni dei Ministri dell'Unione Europea, ovvero dal livello governativo e in quelli prodotti dalle istituzioni, riunite nella EUA (European University Association), sono espresse le rispettive esigenze di cooperazione per lo sviluppo comune di sistemi di assicurazione della qualità, volti sia alla promozione di una cultura di qualità all'interno delle istituzioni, sia all'offerta di garanzia verso l'esterno attraverso procedure di valutazione esterna e accreditamento.

Nella formulazione adottata nel comunicato di Berlino (2003) i Ministri dell'Unione si sono impegnati a sostenere gli sviluppi della assicurazione di qualità a livello istituzionale, nazionale ed europeo. recependo anche le esigenze sottolineate dall'EUA, dall' ESIB e da altri organismi internazionali. In tale comunicato, oltre a sottolineare la necessità di sviluppare criteri e metodologie condivise nell'ambito della assicurazione di qualità, i Ministri hanno esplicitamente rimarcato che, coerentemente al 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.

Nella riunione di Bergen (2005) maggiore attenzione è stata dedicata al livello transnazionale. I Ministri hanno infatti adottato il documento **"Standards and Guidelines for Quality Assurance in the EHEA"** elaborato, su loro incarico, da ENQA (European Network of Quality Assurance Agencies) con la collaborazione di EUA, EURASHE ed ESIB. Tale documento presenta una base condivisa di parametri, procedure e linee guida sui processi di assicurazione della qualità e propone un adeguato sistema di "peer review" per le agenzie o strutture che si occupano di assicurazione della qualità e/o di accreditamento.