

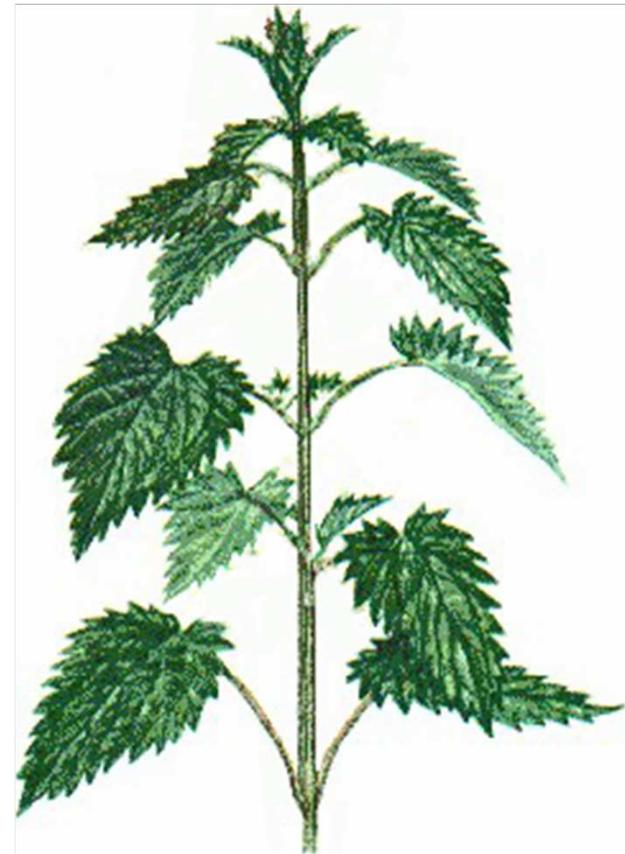
# Convegno: L'Assicurazione interna della Qualità dei Corsi di Studio - cogliere l'ortica: quattro anni dopo -

Torino , 16 dicembre 2010, Salone D'onore del Castello del Valentino  
viale Mattioli, 39

**Con il contributo di molti:  
POLITO verso l'assicurazione  
della qualità**

**Muzio M. Gola**

Vice Rettore per la Qualità, la  
Valutazione e l'Accreditamento  
Politecnico di Torino





- è scritto che la AiQ si deve fare
- la si fa davvero: le Agenzie nazionali, ENQA, EQAR
- prima l'AiQ e poi l'accREDITamento
- sulla Qualità idee chiare e distinte
- condizioni al contorno: convergenze e sottolineature
- cogliere l'ortica
- iniziare dal MODELLO INFORMATIVO
- razionalizzazione dei processi interni
- centralità del MODELLO INFORMATIVO AiQ
- le mosse
- il contributo di molti
- conclusioni ... e poi



## LO SPAZIO EUROPEO DELL'ISTRUZIONE SUPERIORE

dalla "Dichiarazione congiunta dei Ministri Europei dell'Istruzione Superiore intervenuti al Convegno di Bologna il 19 Giugno 1999":

*... .. conseguire in tempi brevi, e comunque entro il primo decennio del 2000, i seguenti obiettivi, che consideriamo di primaria importanza ... titoli di semplice leggibilità e comparabilità, due cicli principali, crediti ECTS, mobilità, dimensione europea dell'istruzione superiore, ... e:*



*Promotion of European co-operation in **quality assurance** with a view to developing comparable criteria and methodologies.*

*Promozione della cooperazione europea nella **valutazione della qualità** al fine di definire criteri e metodologie comparabili.*

(fonte: MIUR-Università)

La traduzione in italiano contiene un errore molto significativo e denso di pericoli

(quality assurance NON è valutazione della qualità)



Era un' enunciazione formale senza conseguenze? No:

– l'**assicurazione** (interna) **della qualità** a quella data un sentiero già battuto in molti paesi, con una tradizione molto consolidata ... (Olanda: NVAO, Gran Bretagna: QAA, Paesi nordici, ma in seguito Germania, Spagna ...)

– affidamento ufficiale, **Berlino** (2003), a **ENQA** dello sviluppo delle "**ESG**",

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

approvate a **Bergen** (2005) e adottate nel 2006 con Raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio (2006/143/CE)



É stato nel 2008 fondato **EQAR**, European Quality Assurance Register, a cui appartengono oggi 24 **agenzie di valutazione esterna**:

ACQUIN	Germania	CTI	Francia
ACSUCYL	Spagna	evalag	Germania
ACSUG	Spagna	FIBAA	Germania
AGAE	Spagna	FINHEEC	Finlandia
AHPGS	Germania	HETAC	Irlanda
Akkrediteringsinstitutionen	Danimarca	IUQB	Irlanda
ANECA	Spagna	NEAA	Bulgaria
AQA	Austria	NVAO	Olanda
AQAS	Germania	PKA	Polonia
AQU	Spagna	VLHORA	Belgio
ARACIS	Romania	VLIR	Belgio
ASIIN e.V.	Germania	ZEvA	Germania

Parola d'ordine: ridurre gli spazi per le "fabbriche di accreditamenti" e guadagnare in credibilità ...

<http://www.eqar.eu/about/introduction.html>



La minaccia di una valutazione esterna è uno stimolo potente, **ma prima** di sottoporsi a certificazioni o accreditamenti esterni deve essere messa in atto una **Assicurazione interna della Qualità** per:

- **orientare e delimitare** correttamente le **aspettative** di studenti e di altre parti interessate
- **offrire** uno "**spazio pubblico**" a cui le parti interessate possano accedere per formarsi un'opinione, formulare un giudizio informato,
- **prefigurare e fornire gli strumenti** per una corretta **valutazione delle prestazioni** dei Corsi di Studio, sia a livello sintetico-riassuntivo (stampa, stakeholders) sia a livello analitico-regolatore (azioni correttive interne, eventuali accreditamenti esterni)



La Qualità non è affatto una categoria del sentimento o del gusto personale: consiste invece precisamente nella misura (o valutazione) della **vicinanza tra obiettivi prestabiliti e risultati ottenuti.**

La Qualità valutabile tramite un confronto tra quanto il Corso di Studio realizza e quanto da esso si attende.

**Richiede quindi che gli obiettivi siano descritti bene e che i risultati siano osservabili.**

**L'Assicurazione della qualità è,** per la formazione universitaria, l'insieme di tutte le azioni necessarie a **produrre adeguata fiducia** che sono efficaci -) gli obiettivi del titolo di studio -) il corso di studio che permette di ottenere il titolo.



La struttura più recente dei “**RAD-Offerta Formativa**” è sorprendentemente vicina:

- allo schema del RdR 1/ 04 del CNVSU “*Modello informativo per l’accreditamento dei Corsi di Studio*”
- al documento Fondazione CRUI, “*Requisiti per l’Assicurazione della Qualità dei Corsi di Studio universitari*”, 2006

Quasi tutti i **requisiti di trasparenza** del D.D. 10.6.2008 sono quelli richiesti ai fini della formulazione di un efficace modello di AiQ.

Per la maggior parte i dati necessari sono già disponibili: Anagrafe Nazionale Studenti, Alma Laurea, opinioni studenti ex 370/99 ...



L'inserimento del laureato nel mondo del lavoro è responsabilità condivisa dell'università e dei datori di lavoro.

È oggi drammaticamente di fronte a tutti l'effetto della assenza di lavoro in una società basata sul lavoro. Il lavoro è ciò che dà senso alla vita, almeno a quelle di tutti coloro che del lavoro non possono fare a meno.

È tempo di compiere uno sforzo maggiore per identificare accuratamente la **domanda di formazione**, ovvero i ruoli professionali e le competenze sul lavoro che devono essere il primo obiettivo della formazione; e poi descriverli in modo preciso, intellegibile, vincolante.

Si trattava quindi di **dare forma al cambiamento** in una direzione a lungo meditata e desiderata.



Abbiamo deciso che fosse venuto il momento di **cogliere l'ortica** dell'Assicurazione interna della Qualità, e abbiamo capito che è possibile coglierla senza farsi troppo male.

Anzi, razionalizzando i processi interni e la comunicazione verso l'esterno. E approfittando della AiQ per facilitare il passaggio dei Corsi di Studio al regime "270".



Per montare un sistema capace di fare tutto questo innanzitutto occorre uno schema di raccolta delle informazioni essenziali per definire gli obiettivi e per osservare i risultati.

Questo schema è stato realizzato come protocollo di comunicazione (detto "MODELLO INFORMATIVO"), insieme di "quadri" con formato adatto a ricerca e lettura su schermi di computer.

Assume quindi la forma di uno strumento online atto a raccogliere e rendere pubbliche le informazioni necessarie per la AiQ.



Di questo “MODELLO INFORMATIVO” esisteva già uno sviluppo concettuale proveniente dal lavoro del gruppo di lavoro “**CLESSIDRA**” convocato informalmente da CINECA-KION con gli auspici della Fondazione CRUI nella prima metà del 2008, e che ha ripreso, perfezionandoli, in sostanza i documenti **CRUI-CampusONE**, **RdR CNVSU 1-04**, e “Requisiti per l'Assicurazione della Qualità ...” **Fondazione CRUI 2006**.

Inoltre il modello originario RdR CNVSU 1-04 era già stato sperimentato dal Politecnico di Torino durante l'Accreditamento Regione Piemonte e in due progetti internazionali, TREE e ALFA-MIRROR.



La struttura del documento AiQ è ormai nota ai più, essendo stata presentata più volte; essa si articola su cinque aree:

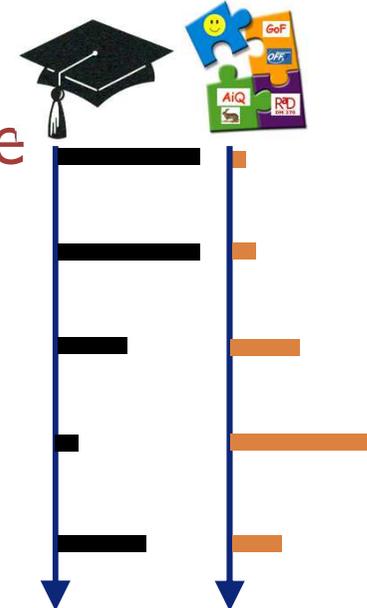
Area A - Requisiti e Obiettivi della Formazione

Area B - Percorso Formativo

Area C - Risorse (*umane e infrastrutture*)

Area D - Monitoraggio

Area E - Sistema di gestione (*con Riesame*)



Le Aree sono a loro volta articolate in Quadri informatizzati di ingresso delle informazioni, tali da consentire la produzione del documento base AiQ, ovvero del MODELLO INFORMATIVO propriamente detto.



Il documento base AiQ è diventata oggi fonte unica;  
l'informazione **inserita una volta sola nell'ambito AiQ**

- è stata utilizzata per la compilazione dei RAD,
- viene utilizzata anche per l'Orientamento (Salone dell'Orientamento e Guida dello Studente) e l'Offerta formativa
- viene infine utilizzata per le pagine web ufficiali dei Corsi di Laurea e di Laurea Magistrale

eliminando la pratica di informazioni ridondanti e stratificate di diversa provenienza.



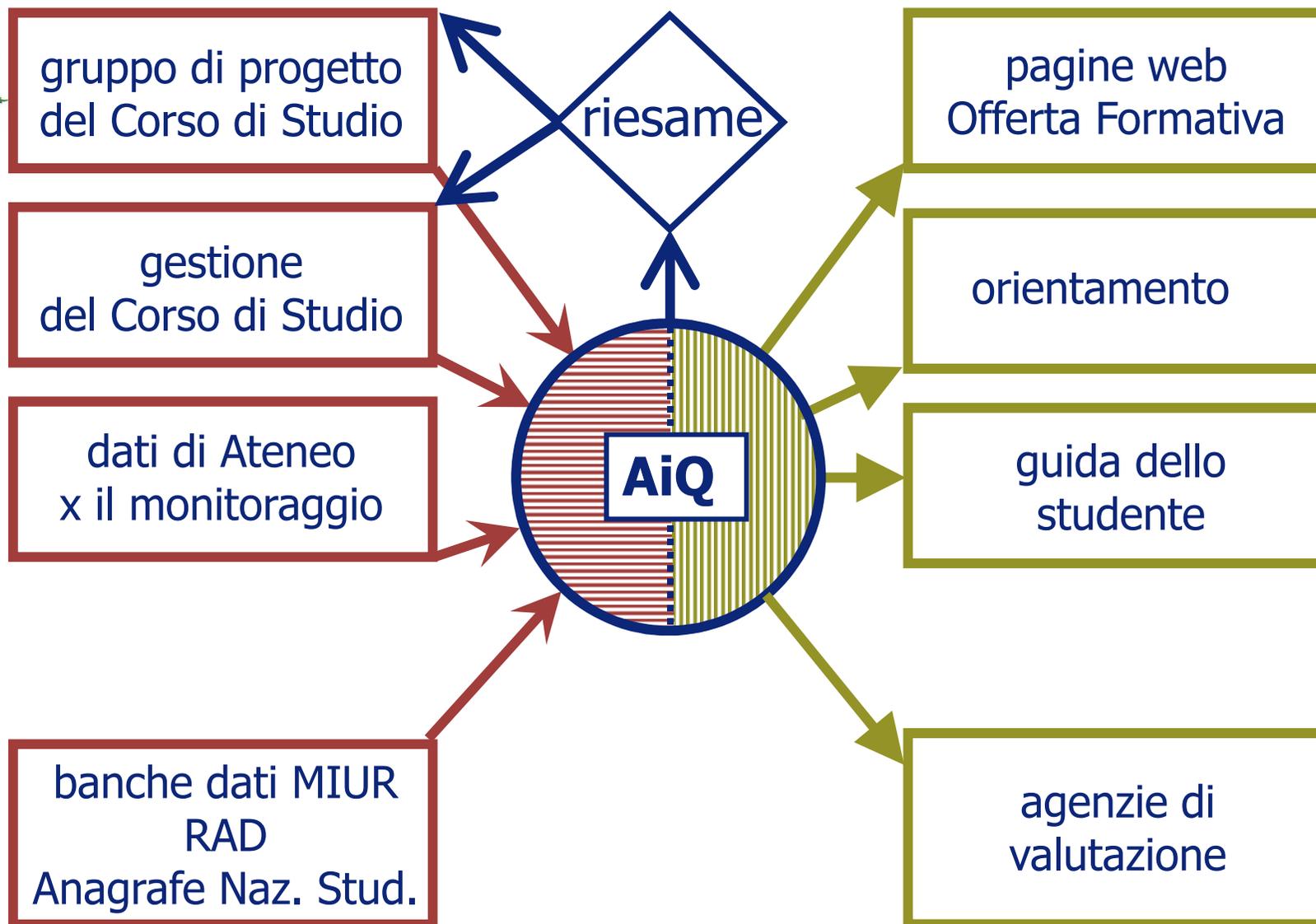
Esiste una doppia struttura AiQ di “quadri di introduzione” e “quadri per l’utente”.

Il “documento base AiQ” è quello adatto ad essere presentato agli specialisti della valutazione.

Dal documento base, unico, vengono poi estratti i campi di scrittura che servono per le diverse esigenze di comunicazione dell’Ateneo verso l’esterno.

Ad esempio, per la redazione delle schede RAD ministeriali sono state inserite le informazioni in AiQ, poi “automaticamente” fatte migrare nei vari campi di RAD.

Analogamente per le pagine web dell’offerta formativa.





### 2008

In linea con la delibera di Senato Accademico del 12 marzo, il Rettore prevede con Decreto del 21 marzo la **costituzione del Gruppo Assicurazione Qualità**. Il 21 ottobre in Senato Accademico approva l'avvio dello sviluppo del MODELLO INFORMATIVO on-line.

Vengono scelti 8 Corsi pilota del I ciclo con cui sviluppare a fondo il MODELLO INFORMATIVO affrontando tutti i problemi delle diverse Facoltà. **Supporto IPSI.**

### 2009

Il 19 giugno terminano i lavori di sperimentazione dei **corsi pilota, detti "lepri"**  e i modelli vengono presentati al Rettore (23 giugno). **Supporto IPSI.**



### 2009

15 luglio, presentazione ai responsabili dei servizi di Ateneo che verranno coinvolti (IPSI, GESD, CPD, Portale Didattica, e ai rappresentanti di Presidi e Senato Accademico.

6 novembre: costituzione di tre gruppi di lavoro per la gestione della redazione schede AiQ in ottica schede RAD, in vista del passaggio alla 270 del 100% dei Corsi a fine 2009, **Supporto GESD:**

1. gruppo di governo del processo (3)
2. gruppo di lettura e revisione critica delle schede AIQ/RAD dei CdS (6)
3. gruppo di supporto alla redazione schede AiQ (13)



### 2009

da novembre: i Presidi nominano i delegati alla redazione delle schede AiQ/RAD; presentazione e illustrazione dei modelli informativi dei Corsi "lepre" **con funzione di guida alla redazione**; interazioni con il gruppo "supporto alla redazione schede AiQ"

14 dicembre: chiusura accesso ai quadri di introduzione e passaggio al gruppo "lettura e revisione critica"

### 2010

7 gennaio: chiusura del lavoro di revisione delle tabelle AiQ-RAD; riapertura accesso quadri ai delegati per introduzione di varianti richieste dai revisori



### 2010

13 gennaio: chiusura definitiva; trasmissione per le delibere delle Facoltà, del Senato Accademico, del CORECO e del NV.

febbraio-marzo: integrazione di AIQ nelle pagine ufficiali dell'offerta formativa; predisposizione della nuova Guida all'Orientamento presentata e distribuita in occasione del Salone dell'Orientamento.

aprile-luglio: messa a punto delle pagine web dell'Offerta Formativa di Ateneo a partire dalle schede AiQ; sinergia con le Facoltà, pubblicazione ufficiale

settembre-oggi: continua messa a punto



### 2011 (programmazione)

gennaio: formulazione di una lista per la procedura di **Riesame** da parte delle Facoltà e dei Corsi di Studio.

Atteso il primo **Riesame** a tarda primavera 2011 per l'Anno Accademico 2010/11.



Grazie innanzitutto alle strutture dell'Ateneo:

- area GESD - Gestione didattica  
e in particolare alla **Responsabile Ilaria Adamo,**  
a **Nicola Piserchia,** all'**Ufficio Gestione Offerta Formativa**  
e a **Tiziana Cianni**
- area IPSI - Integrazione Processi e Sistemi  
Informativi  
e in particolare al suo **Responsabile Mario Ravera,**  
a **Nathalie Vacchiano** e ad **Alessandra Frattianni**
- area IT - Information Technology  
e in particolare a **Enrico Venuto** e al  
gruppo dei tecnici informatici
- CPD Comitato Paritetico per la Didattica  
e in particolare a **Elsa Negro**





## QUALITÀ DELLA FORMAZIONE, VALUTAZIONE E ACCREDITAMENTO DEI CORSI DI STUDIO

---

**Vice Rettore per Qualità, valutazione e accreditamento – Coordinatore dei Gruppi AiQ**

Prof. Muzio Gola

☎ 011 090.6926

[muzio.gola@polito.it](mailto:muzio.gola@polito.it)

---

**Gruppo di lavoro 1**, nominato con D.R. n.241, a governo del processo dell'Assicurazione interna della Qualità dei corsi di studio:

Prof. Muzio Gola

☎ 011 090.6926

[muzio.gola@polito.it](mailto:muzio.gola@polito.it)

Prof. Matteo Sonza Reorda

☎ 011 090.7055

[matteo.sonzareorda@polito.it](mailto:matteo.sonzareorda@polito.it)

Prof. Marco Masoero

☎ 011 090.4441

[marco.masoero@polito.it](mailto:marco.masoero@polito.it)

---



**Gruppo di lavoro 2**, nominato con D.R. n.241, con i seguenti compiti:

1. predisporre un piano di attività, la cui prima versione dovrà essere presentata al Senato Accademico nella riunione di aprile;
2. dettagliare le modalità operative atte a dare attuazione al punto precedente;
3. curare la messa a sistema della Assicurazione di Qualità (QA) per i Corsi di Studio, facendo in modo che vengano adottati gli strumenti e i processi necessari per assicurare la qualità dei corsi stessi e verificando che tutte le attività didattiche dell'Ateneo adottino gli strumenti ed i processi necessari per assicurare la qualità dei corsi stessi per quanto riguarda i servizi didattici e l'attività di insegnamento;
4. analizzare e recepire le indicazioni relative alla qualità provenienti da soggetti esterni all'Ateneo;
5. assumere il ruolo di lettura e revisione critica delle schede AiQ/RAD dei CdS.

Prof. Muzio Gola

☎ 011 090.6926

[muzio.gola@polito.it](mailto:muzio.gola@polito.it)

Prof. Gianfranco Chiocchia

☎ 011 090.6845

[gianfranco.chiocchia@polito.it](mailto:gianfranco.chiocchia@polito.it)

Prof. Dante Del Corso

☎ 011 090.4044

[dante.delcorso@polito.it](mailto:dante.delcorso@polito.it)

Prof. Fiorenzo Franceschini

☎ 011 090.7225

[fiorenzo.franceschini@polito.it](mailto:fiorenzo.franceschini@polito.it)

Prof. Giuseppe Moglia

☎ 011 090.5305

[giuseppe.moglia@polito.it](mailto:giuseppe.moglia@polito.it)

Prof.ssa Silvia Saccomani

☎ 011 090.7473

[silvia.sacomani@polito.it](mailto:silvia.sacomani@polito.it)



**Gruppo di lavoro 3**, nominato con D.R. n.241, con funzioni di supporto all'Ateneo per la redazione delle schede AiQ:

Prof. Muzio Gola	☎ 011 090.6926	<a href="mailto:muzio.gola@polito.it">muzio.gola@polito.it</a>
Prof. Carlo Caldera	☎ 011 090.5328	<a href="mailto:carlo.caldera@polito.it">carlo.caldera@polito.it</a>
Prof. Gianfranco Chiocchia	☎ 011 090.6845	<a href="mailto:gianfranco.chiocchia@polito.it">gianfranco.chiocchia@polito.it</a>
Prof.ssa Claudia De Giorgi	☎ 011 090.6540	<a href="mailto:claudia.degiorgi@polito.it">claudia.degiorgi@polito.it</a>
Prof. Dante Del Corso	☎ 011 090.4044	<a href="mailto:dante.delcorso@polito.it">dante.delcorso@polito.it</a>
Prof. Fiorenzo Franceschini	☎ 011 090.7225	<a href="mailto:fiorenzo.franceschini@polito.it">fiorenzo.franceschini@polito.it</a>
Prof. Maurizio Galetto	☎ 011 090.7235	<a href="mailto:maurizio.galetto@polito.it">maurizio.galetto@polito.it</a>
Prof. Giancarlo Genta	☎ 011 090.6922	<a href="mailto:giancarlo.genta@polito.it">giancarlo.genta@polito.it</a>
Prof. Giorgio Guglieri	☎ 011 090.6850	<a href="mailto:giorgio.guglieri@polito.it">giorgio.guglieri@polito.it</a>
Prof. Giuseppe Moglia	☎ 011 090.5305	<a href="mailto:giuseppe.moglia@polito.it">giuseppe.moglia@polito.it</a>
Prof. Paolo Neirotti	☎ 011 090.7204	<a href="mailto:paolo.neirotti@polito.it">paolo.neirotti@polito.it</a>
Prof. Mario Orefice	☎ 011 090.4057	<a href="mailto:mario.orefice@polito.it">mario.orefice@polito.it</a>
Prof. Maurizio Rebaudengo	☎ 011 090.7059	<a href="mailto:maurizio.rebaudengo@polito.it">maurizio.rebaudengo@polito.it</a>
Prof.ssa Silvia Saccomani	☎ 011 090.7473	<a href="mailto:silvia.saccomani@polito.it">silvia.saccomani@polito.it</a>



## Referenti di Facoltà per l'AiQ:

<b>I Fac. Ing</b>	<b>III Fac. Ing</b>	<b>IV Fac. Ing</b>	<b>I Fac. Arch</b>	<b>II Fac. Arch</b>
<b>Claudio Badini Antonello Barresi Gianfranco Chicco Marco Di Sciuva Giuseppe Moglia Pierpaolo Oreste Luigi Preziosi Piero Ravetto Massimo Rossetto Ezio Santagata Gabriella Balestra Giancarlo Genta Mariella Corbani Carlo Caldera</b>	<b>Dante Del Corso Paolo Camurati</b>	<b>Fiorenzo Franceschini Maurizio Galetto</b>	<b>Guido Montanari Marco Triscioglio Claudia De Giorgi Luigi Bistagnino</b>	<b>Chiara Aghemo Elena Fregonara Paolo Cornaglia Valentina Serra Maria Giusti Monica Naretto Paolo Mellano Silvia Saccomani Mario Grosso Francesca Bagliani Franco Pellerey Carla Bartolozzi</b>

inoltre i Coordinatori-Presidenti-Responsabili e i Referenti dei singoli Corsi di Studio e tutti i docenti che sono stati da loro coinvolti



La qualità non nasce da sola e dal nulla. Essa richiede innanzitutto la **definizione degli obiettivi** da raggiungere, la messa in opera di **azioni adeguate agli obiettivi**, e infine modalità sistematiche di **verifica del loro effettivo raggiungimento**.

La **AiQ**, cioè il “produrre fiducia” che tutto ciò effettivamente accada, non sostituisce le tradizionali attività di progetto e realizzazione di un Corso di Studio, ma semplicemente ne promuove una gestione più moderna, più efficace e più credibile.

Ci è chiaro che l’aver realizzato il MODELLO INFORMATIVO on-line è condizione necessaria ma assolutamente non sufficiente per poter rivendicare l’esistenza della AiQ.



A questo scopo occorre un insieme di azioni concrete di gestione formale "in qualità", prima tra tutte il Riesame da parte delle Presidenze di Facoltà.

E tuttavia aver realizzato il MODELLO INFORMATIVO ha già una forte funzione maieutica: esplicita con chiarezza quali sono gli elementi da considerare, quali i conseguenti impegni da assumere. Infatti il **primo atto** della AiQ è quello di definire la **documentazione informativa** e di **formare le persone a gestirla**.

È quindi importante che il documento completo AiQ sia pubblico; se ne può vedere un esempio, relativo al Corso di Laurea in Ingegneria Elettronica<sup>1</sup>, all'indirizzo:

**<http://aiq.polito.it>**

<sup>1</sup> Illustrata al Convegno da Nicola Piserchia, GESD.



**E poi** .....

