

Contributo di **Muzio Gola** al dibattito sul rapporto promosso dalla Fondazione Agnelli e curato da Matteo Turri, Università di Milano:

***Calimero all'università: valutazione della didattica e sistema AVA***

*Esperienze, stato dell'arte e prospettive dell'assicurazione della qualità in Italia*

**Torino, giovedì 2 ottobre 2014 – ore 16.30**

**Campus Luigi Einaudi  
Lungo Dora Siena, 100**

**Sala Lauree Blu**

**Fondazione Giovanni Agnelli  
Dipartimento di Culture, Politica e Società dell'Università di Torino**

Insieme all'autore e al direttore della Fondazione Agnelli, **Andrea Gavosto**, partecipano e introducono il dibattito:

**Muzio Gola**, vice rettore per la Qualità,  
Politecnico di Torino

**Lorenza Operti**, presidente del Presidio della Qualità,  
Università di Torino

Coordina:

**Franco Garelli**, direttore del Dipartimento di Culture, Politica e Società

La Quality Assurance non è la valutazione della qualità  
La Qualità non è una lista di caratteristiche positive

## UNO - premessa

Autorità Accademiche, Direttore del Dipartimento e Direttore della Fondazione Agnelli, vi sono grato dell'invito a questo pomeriggio di riflessione sulle prospettive dell'assicurazione della qualità in Italia.

Così come sono grato alle colleghe e ai colleghi presenti che, impegnati o interessati a qualsiasi titolo e in qualsiasi ruolo in questa materia, portano opinioni ed esperienze su prospettive che per alcuni sono un'opportunità per altri un problema.

Ho accolto molto volentieri l'invito a introdurre, insieme a Lorenza Operti, il dibattito sulla valutazione della didattica all'università secondo le linee del sistema AVA. Per tanti motivi incrociati.

Con altri colleghi abbiamo messo insieme, vent'anni fa, gli impegni di didattica e di ricerca con il monitoraggio delle opinioni studenti e organizzando i nuovi metodi per renderlo efficace, poi sono passato a interessarmi di qualità della formazione all'università guardando a quanto si faceva in Europa, poi ho sviluppato lo schema di assicurazione della qualità della didattica adottato dal mio Ateneo, ...

... e adesso metto particolare impegno, anche in ANVUR quando ascoltano fra tanti anche il mio parere, nel presidiare l'idea che ogni dato, ogni documento e ogni indicatore utilizzati per l'accreditamento esterno devono essere iscritti prima di tutto nelle attività dell'Assicurazione (interna) della Qualità (AQ). Che non solo viene prima, ma è anche più importante.

Non mi sono mai nascosto tutte le contrarietà che si provocano quando si vuole introdurre seriamente la "Assicurazione della Qualità" in Ateneo. Ho detto e ripeterò quindi che voler fare AQ è: **cogliere l'ortica**. Una metafora che ho già utilizzato e che mi piace, perché illumina a giorno, senza finzioni, le difficoltà. **Possiamo coglierla senza farci troppo male?** Siamo qui per questo.

Sono interessato ai **punti di accordo** con il Rapporto oggi presentato, ma senza sottrarmi al dovere di esporre chiaramente i **punti di disaccordo**, come serve per costruire. Gareggeremo nello stimarci a vicenda<sup>1</sup>.

**Starò al punto:** procederò non con un mio discorso autonomo ma scegliendo e commentando alcuni passi del rapporto promosso dalla Fondazione Agnelli (da ora "il Rapporto", i passi [riportati in azzurro corsivo](#)) guidato da quanto io oggi credo giusto sottolineare, data la storia di quanto si è fatto finora sulla AQ, e prevedo che sia utile chiarire per il suo futuro.

---

<sup>1</sup> San Paolo, Rm 12:10

## DUE - il cambio di passo di AVA

*... il percorso di valutazione della didattica nelle università italiane fino al 2012 ... l'intero panorama della valutazione universitaria in Italia, nei fatti, è stato caratterizzato da un forte orientamento alla garanzia (premi/punizioni) mediante la raccolta e l'analisi di dati statistici e la verifica di parametri quantitativi ... elementi costituenti dell'AQ a livello europeo - trovano, di fatto, un primo reale riconoscimento solo nella procedura AVA, che rappresenta quindi un vero e proprio punto di svolta.*

**È vero!** Anche se annunciato da alcune incursioni del CNVSU, se preceduto da esperienze pilota vuoi della CRUI vuoi di alcune Regioni, se anticipato da iniziative autonome di alcuni Atenei (non staremo qui a ripetere la lezione o a fare la ruota) solo con ANVUR arriva finalmente a maturazione....cosa?

NON una vaga astronomia di burocrazie poco concrete, come dice e pensa qualcuno, ma cose essenziali che ci raccontiamo da tempo:

**una valutazione di merito compiuta sulle tre interfacce fondamentali della qualità della formazione:**

- interfaccia mondo del lavoro/corso di studio
- interfaccia docente/studente
- interfaccia studente/servizi di supporto all'apprendimento

**o se guardiamo da un altro punto di vista:**

- una corretta identificazione dei risultati di apprendimento desiderabili
- un corretto perseguimento dei risultati di apprendimento attesi
- un corretto accertamento che detti risultati siano stati effettivamente acquisiti dagli studenti

**o, se vogliamo dare forza d'impatto a quanto morde nella carne viva della relazione tra ateneo/docenti e allievi/famiglie:**

- identificare la domanda di formazione proveniente dall'esterno: *ossia le funzioni che il laureato viene preparato a ricoprire in un contesto di lavoro, e competenze che eserciterà nell'ambito di quelle funzioni,*
- dare una risposta appropriata alla domanda di formazione (in un linguaggio unilaterale e quindi obsoleto, "offerta formativa"): *risultati di apprendimento scelti in sintonia con le funzioni/competenze,*
- mettere a disposizione l'ambiente di apprendimento più adatto a far raggiungere gli obiettivi di apprendimento previsti: *esporre gli studenti a un ambiente di apprendimento adeguato (persone, metodi, laboratori, aule, attrezzature e servizi),*
- verificare che i risultati attesi dell'apprendimento siano effettivamente conseguiti: *progettare e documentare gli esami in modo da **certificare** l'acquisizione dei risultati di apprendimento previsti.*

## TRE – gli strumenti rinforzano l'AQ

*... AQ in Inghilterra, Paesi Bassi e Francia ...tutti e tre i sistemi presentano un comune riferimento alle ESG e la connessa adozione di metodologie valutative fondate su **autovalutazione**, visita esterna di peer e rapporto finale di valutazione*

**È vero!** Occasione per dirsi una volta per tutte quali erano il senso e la funzione del **rapporto di autovalutazione**, documento occasionale che:

- 1) **era** (politicamente e psicologicamente) un desiderabile strumento per sottolineare la partecipazione attiva del valutando (Ateneo o Corso di studio) al processo di valutazione,
- 2) **era** inoltre: uno strumento indispensabile per raccogliere e organizzare tutto il materiale sulle attività interne e sui loro risultati che a una commissione di valutazione esterna sarebbe stato oltremodo difficile mettere insieme,
- 3) **era** infine: una traccia per consentire all'Ateneo di facilitare la lettura del proprio sistema di Assicurazione della Qualità che è (detto prima!) la premessa indispensabile all'accreditamento.

Nelle Linee Guida per l'Accreditamento periodico troviamo invece:

***Tutti i documenti di Ateneo necessari alle operazioni di accreditamento condotte da ANVUR e dalle CEV devono essere già disponibili e utilizzati all'interno dell'istituzione nell'ambito delle prassi di gestione del sistema di AQ a tutti i livelli. Non si dovrà fare quindi ricorso a documenti preparati appositamente per l'accreditamento.***

Un'innovazione importante da cogliere. **Ei fu** ... il Rapporto di Autovalutazione. Perché è stato oggi **eliminato e sostituito** da:

- strumenti non più occasionali,
- pienamente nello spirito della compiuta e dominante AQ, a partire dalla SUA-CdS, strumento interno integrato da strumenti di revisione programmata (Rapporti di riesame),
- convalidati (o contraddetti) da strumenti di controllo interni esercitati da parte di attori indipendenti quali la relazione annuale delle Commissioni paritetiche docenti studenti - per l'efficacia della didattica - e la relazione annuale del Nucleo di Valutazione - per l'efficacia dei processi di Ateneo.

**Prevalgono, quindi, le operazioni sistematiche di gestione quotidiana dei Corsi di Studio, primari attori della AQ, supportati e guidati dall'Ateneo che attraverso i processi interni di AQ coordina, vigila, monitora, valuta !**

## QUATTRO - l'istituzione è protagonista della AQ

### *Paragone con ESG 2009, Approvazione, monitoraggio e revisione periodica di corsi e titoli di studio:*

*Il punto è pienamente soddisfatto dalla procedura AVA, che tuttavia dispone centralmente i meccanismi per l'approvazione, la revisione periodica e il monitoraggio dei corsi di studio. Le ESG richiedono, invece, un protagonismo delle istituzioni nella definizione delle procedure.*

Il Rapporto sembra suggerire l'esistenza di conflitto in cui il normatore centrale schiaccerebbe l'autonomia degli atenei. Non è così, ...ma prima di commentare questo punto di potenziale attrito... occorre che ci ripassiamo bene le ESG - ENQA 2009<sup>2</sup>:

*... occorrono attività efficaci volte a garantire la qualità dei corsi di studio, che devono essere **ben definiti** (ma non è la SUA-CdS? ), **regolarmente monitorati** (ma non sono questionari e dati, tra questi anche quelli minimi dell'All. F dei DM 47-2013 e 1059-2013 ? ) **e periodicamente rivisti** (ma non sono i Riesami annuale e ciclico? ) garantendo in tal modo la loro continua rilevanza e attualità. L'assicurazione della qualità dei corsi di studio e dei titoli rilasciati dovrebbe includere: ... ..*

*e qui segue un elenco molto impegnativo che descrive in nove punti i contenuti minimi ENQA che le procedure devono garantire...*

*... contenuti che si ritrovano, né più né meno, nei Quadri della SUA-CdS e nelle corrispondenti sezioni dei modelli per i Rapporti di Riesame.*

Il protagonismo delle istituzioni è perfettamente garantito: ciascuna di esse è libera di definire i propri obiettivi e i metodi per raggiungerli. Lo strumento non prevale sul contenuto. Il sistema AVA si garantisce di essere stato ben chiaro, offrendo la lista dei punti di attenzione che in Italia o altrove è necessario non dimenticare. Nell'interesse di tutte le parti.

Andiamo ora a un altro punto del Rapporto dove si insiste sullo stesso concetto:

*... a differenza di quanto accade nelle principali nazioni europee, non c'è una compiuta valorizzazione da parte del sistema AVA degli atenei quali primari attori dell'assicurazione della qualità: l'attenzione, infatti, rimane focalizzata sul corso di studio e sui suoi requisiti quantitativi.*

Qui il malinteso è grosso, quindi leggiamo con particolare attenzione le linee guida per l'accreditamento periodico:

*L'ANVUR e le CEV verificano i requisiti per la AQ relativi alla Sede, ai CdS e ai Dipartimenti sull'analisi e la valutazione della seguente documentazione:*

---

<sup>2</sup> vers. italiana 2012 a cura di <http://www.processodibologna.it>

- a) *relazioni annuali del Nucleo di Valutazione interna (di seguito NdV), trasmesse entro il 30 aprile di ogni anno;*
- b) *informazioni contenute nelle Schede Uniche Annuali relative ai Corsi di Studio (di seguito SUA-CdS), anche in relazione ai rispettivi Rapporti di Riesame;*
- c) *informazioni contenute nelle Schede Uniche Annuali della Ricerca dei Dipartimenti (di seguito SUA-RD);*
- d) *risultanze dell'attività di monitoraggio e di controllo della qualità dell'attività didattica e di ricerca svolta da tutti i soggetti coinvolti nel sistema di qualità di Ateneo;*
- e) *risultati derivanti dall'applicazione degli indicatori previsti per la valutazione periodica delle attività formative e di ricerca, adottati dal Ministero su delibera dell'ANVUR e aventi valenza triennale.*

**Primo:** è di evidenza incontestabile che **tutti** i documenti riguardano l'organizzazione interna che l'Ateneo si è dato allo scopo di realizzare la AQ, e non viene suggerito un solo vincolo al sistema interno di **promozione della qualità** (a qualcuno piace "gestione della qualità") che ogni Ateneo modella a sua discrezione.

**Secondo:** gli stessi indicatori menzionati al punto e), strumenti statistici usati anche per la valutazione periodica (annuale) prescritta dalla legge, sono il nucleo centrale del sistema di monitoraggio di cui ogni Ateneo comunque dispone. Questi indicatori debbono essere incorporati nei Riesami, cioè nella AQ. Il dibattito condotto attualmente all'interno di ANVUR sottolinea la necessità di evitare il grave rischio che tali strumenti statistici possano godere di una vita propria antagonista e in competizione con gli strumenti interni di governo della qualità.

**L'Ateneo (la Sede) e i CdS sono (!!!), per AVA, i primari attori dell'assicurazione della qualità. Attori interni con strumenti interni per un'operazione interna. Senza alternative, tranne il non fare.**

È a questo punto sconcertante leggere che gli Atenei non sarebbero i *primari attori dell'assicurazione della qualità* perché l'attenzione rimarrebbe *focalizzata sul corso di studio e sui suoi requisiti quantitativi*.

Lasciamo perdere la querelle sui requisiti necessari di docenza e sul parametro DID (quest'ultimo depotenziato da ghigliottina a strumento di riflessione sulle risorse) e sul cosiddetto – malamente - "accreditamento iniziale" (niente più di un'autorizzazione preventiva a operare basata su un insieme di pre-requisiti minimi).

Osserviamo invece il sistema a regime e quindi l'accreditamento periodico. Accorgiamoci dell'accento posto da AVA sui CdS nella forma molto chiara di attenzione ai risultati effettivi che il sistema di promozione della qualità ha saputo produrre.

Dicono le linee guida:

- *La verifica sui requisiti per l'Assicurazione della Qualità (di seguito denominata AQ) permette di accertare se gli Organi di Governo dell'Ateneo abbiano messo effettivamente in funzione un sistema credibile di AQ della formazione ...*  
*(verifiche di processo per la formazione, requisiti da AQ1 ad AQ5, e inoltre AQ 7)*
- *Permette inoltre di verificare se i CdS siano in grado di applicare in concreto il sistema di AQ offrendo una risposta corretta alla domanda di formazione esterna e guidando efficacemente gli studenti verso i risultati di apprendimento attesi.*  
*(verifiche di risultato, requisito AQ5)*

È quindi di palmare evidenza che non c'è conflitto, anzi, c'è sinergia tra i due momenti e una conferma reciproca di efficacia. Che rispecchia il necessario collegamento ed equilibrio tra politiche e procedure organizzate a livello centrale e la necessaria autonomia dei CdS, portatori anche di esigenze particolari molto differenziate.

**L'esperienza mostra che sarebbe troppo pericoloso fidarsi solo di processi generali di Ateneo e non compiere nessuna verifica concreta sui CdS e sulla loro capacità effettiva di applicare i processi con successo. Le agenzie con più storia e più esperienza non lo fanno.**

*Infine, è importante che le attività di AQ esterna adottino una logica di risk management che concentri le valutazioni in quegli ambiti che presentano maggiore esposizione al rischio di bassa qualità.*

A me sembra evidente che il sistema AVA ha già compiuto una precisa e molto impegnativa scelta di risk management.

Infatti due delle interfacce fondamentali su cui lavora la Qualità:

- interfaccia mondo del lavoro/corso di studio
- interfaccia docente/studente

sono poste con molta chiarezza all'ordine del giorno dalla SUA-CdS, la prima con i Quadri A1, A2, la seconda con i quadri A4 e le Schede Insegnamento che a loro volta chiedono un'attenzione esplicita al problema delle verifiche di esame.

Sono due aree di rischio note, e richiederanno una faticosa fase di sviluppo dei metodi e dei linguaggi che prevedo durerà almeno quanto tutta la prima tornata di accreditamenti.

## CINQUE - i docenti ...

*Il sistema AVA, inoltre, non prende nella dovuta considerazione la qualificazione del personale docente in termini didattici, rivelando una quasi totale assenza di attenzioni e stimoli sia per la promozione delle competenze connesse all'insegnamento, sia nei riguardi della verifica del profitto degli studenti.*

... ..

*A fronte del rischio che il sistema di AQ scivoli verso l'adozione di procedure solo debolmente connesse ai processi di apprendimento anzitutto occorre ribadire e rafforzare la focalizzazione della valutazione sull'esperienza, sui processi di apprendimento degli studenti e sui risultati del percorso formativo.*

... ..

### ***Paragone con ESG 2009, Assicurazione della qualità dei docenti***

*Non è posta alcuna attenzione alla qualificazione e alla competenza del docente in chiave strettamente didattica, né alcuno stimolo per potenziare le capacità di insegnamento e per valorizzare le competenze didattiche. Di nuovo si riscontra che, mentre le ESG affidano l'assicurazione agli atenei, il sistema AVA si preoccupa di verificare centralmente questi requisiti. Nessuna indicazione è presente nel sistema AVA in merito a valutazioni esterne dei docenti.*

... ..

Non è vero! Questo è un punto che AVA ha trattato con giusta prudenza. Determinato dal fatto che il sistema giuridico italiano promuove e qualifica i docenti tramite concorsi pubblici che ne definiscono il campo dell'azione didattica. E quindi ne assicura la qualità formale secondo le leggi e secondo modalità di selezione in cui la prestazione didattica è comunque stata introdotta. Che sarebbe stato assolutamente fuori posto sfidare.

*La presenza nelle procedure AVA di sistemi di customer satisfaction e la richiesta che gli esiti siano discussi rappresentano certamente elementi importanti per rispondere a questa esigenza; tuttavia, prevale un approccio difensivo teso a limitare le problematiche piuttosto che un'attenzione preventiva mirata a incrementare e sostenere le capacità di insegnamento...*

Non è così. Non c'è sottovalutazione. AVA ha ritenuto, secondo me saggiamente, inopportuno sottoporre i docenti all'obbligo di una formazione alle tecniche di insegnamento che, al momento attuale, sarebbe stata percepita come un obbligo indesiderato, non compreso e per alcuni offensivo; per gli Atenei una corsa organizzarsi in tempi insostenibili.

Non era questo il momento giusto. AVA ha ritenuto più efficace attirare l'attenzione dei docenti, e degli Atenei, verso le esigenze di una didattica professionale tramite una forte sottolineatura della "Scheda insegnamento". Illuminata da un faro speciale che sollecita l'attenzione dei valutatori e quindi dei valutati.



È inoltre evidente la ragione che ha sconsigliato di introdurre in Italia la forma “dura” di “osservazione diretta dei pari” in uso nei paesi del nord Europa.

La prova di quanto sostengo sta nelle linee guida per l’accreditamento periodico.

Le linee guida si fanno carico della formazione dei docenti, pur sapendo - e diciamocelo - che lo stimolo non sarà prontamente accolto e, anzi, richiederà lungo tempo per produrre un risultato:

- **Requisito AQ.1 , Indicatore AQ1.D:** *Obiettivo: accertare che siano utilizzati metodi e risorse per la formazione (personale docente e di supporto, infrastrutture e attrezzature) anche con riferimento a requisiti nazionali e internazionali - ove applicabili – di natura accademica e professionale, a relazioni tra insegnamento e ricerca e a requisiti organizzativi*
- **Punto di attenzione AQ1.D.2:** *Risorse di docenza (competenze nella didattica) - L’Ateneo organizza corsi di formazione e di aggiornamento destinati ai docenti) sugli aspetti pedagogici e dell’insegnamento universitario, le nuove tecnologie a sostegno dell’apprendimento e la docimologia?*

Io ritengo che a ogni docente di prima assunzione andrebbe imposta una ragionevole preparazione sulla conduzione dell’aula e degli esami. Esiste ampia letteratura sull’argomento. Molte università hanno una propria letteratura online<sup>3</sup>.

Tentativi iniziali sono stati anche compiuti, circa quindici anni fa, a POLITO da me allora presidente del Comitato Paritetico per la Didattica con la collaborazione della collega Adriana Luciano di UNITO. Ne erano state fatte tre edizioni e avevamo anche stampato un libretto<sup>4</sup>.

Il problema era che si predicava ai convertiti: maggioranza di docenti di età, pochi giovani di nuova assunzione, nessuna intenzione di rendere questo tipo di formazione strutturale e obbligatoria per tutti i docenti neo-assunti. Quindi nessuno stimolo a rinforzare l’investimento. Mossa troppo in anticipo sui tempi, lezione compresa. Prudenza su cosa succederebbe oggi.

Le linee guida per l’accreditamento periodico si fanno carico anche del problema della Scheda Insegnamento che ogni docente deve redigere e che ogni CdS deve sottoporre a controllo, indicandone con precisione lo scopo senza però imporre un modello:

- **Requisito AQ.5 , Indicatore AQ5.B:** *Obiettivo: accertare che i risultati di apprendimento (attesi e accertati) di CdS siano coerenti*

---

<sup>3</sup> una tra le molte: <http://tll.mit.edu/sites/default/files/guidelines/learning-guidelines-2008.pdf>

<sup>4</sup> GOLA M.M., LUCIANO A. (a cura di), “Insegnare all’Università: formazione dei docenti e qualità della didattica”, Utet Libreria, Apr. 1999

*con la domanda di formazione - funzioni e competenze – e che siano formulati chiaramente, che per ciascun modulo di insegnamento siano presenti obiettivi specifici complessivamente coerenti con i risultati di apprendimento del CdS e che sia chiaramente indicato come si accerta l'effettivo raggiungimento dei risultati da parte degli studenti.*

- **Punto di attenzione AQ5.B.3:** *Vi è coerenza tra i contenuti / i metodi / gli strumenti didattici descritti nelle schede dei singoli insegnamenti e i risultati di apprendimento riportati nel quadro A4.b della SUA-CdS?*

Non era necessario aspettare AVA per muoversi in questa direzione. Quando abbiamo introdotto i fondamenti della AQ a POLITICO, uno dei nostri primi atti è stato quello di definire un modello piuttosto articolato di “Scheda insegnamento”, molto più approfondito del precedente. Questo scheda, ovviamente pubblica, è in funzione ormai da alcuni anni, ed è accettata dai docenti senza problemi. Con risultati variabili di cui ci accontentiamo e su cui cerchiamo di migliorare sensibilizzando i responsabili dei CdS in modo che a loro volta essi agiscano sui docenti.

## SEI - ... e gli esami

Le stesse riflessioni si impongono sugli esami. Dice il Rapporto:

### ***Paragone con ESG 2009, Verifica del profitto degli studenti***

*Il sistema AVA si sofferma su questo punto soprattutto in relazione all'individuazione dei risultati di apprendimento attesi (descrittori di Dublino). Nonostante la scheda SUA-CdS richieda di descrivere i metodi di accertamento, risulta ancora embrionale lo sforzo per:*

- *avere criteri chiari e pubblici per l'assegnazione dei voti;*
- *assicurare la consapevolezza del personale incaricato di effettuare le verifiche;*
- *stimolare la collegialità nell'attribuzione dei giudizi;*
- *codificare le procedure connesse alle verifiche.*

... ..

È assolutamente vero che la verifica del profitto degli studenti vada tenuta sotto controllo, al fine di garantire che questa sia condotta *in "modo professionale e tenendo conto delle vaste conoscenze esistenti sulle varie tipologie di test e di esame"* (ESG-ENQA, 2009).

Leggiamo ancora una volta qui le linee guida per l'accreditamento periodico:

- ***Punto di attenzione AQ5.B.4:*** *Le modalità degli esami e di altri accertamenti dell'apprendimento sono indicate nelle schede dei singoli insegnamenti e sono adeguate e coerenti con i risultati di apprendimento da accertare?*

Nella SUA-CdS il Quadro B1.b "Descrizione dei metodi di accertamento" consente all'Ateneo e al CdS di esporre le proprie linee su questo punto, e in più viene precisamente suggerito: *Ogni "scheda insegnamento", in collegamento informatico al Quadro A4-b, indica, oltre al programma dell'insegnamento correlato ai risultati di apprendimento attesi, anche il modo cui viene accertata l'effettiva acquisizione di questi risultati.*

**In conclusione**, per sottolineare ancora una volta che la prima preoccupazione di AVA è la AQ, e quindi l'iniziativa dell'Ateneo e dei suoi CdS, invito a leggere anche la sezione 2b del rapporto di Riesame ciclico, e a notare che ci sono due "punti di attenzione" sull'efficacia degli esami e ben quattro sulle Schede descrittive degli insegnamenti!

Su tutti questi punti oggi AVA ha posto il problema all'ordine del giorno tramite più di un "punto di attenzione" - presente, notiamo bene, non solo in accreditamento ma anche nel riesame ciclico. Ogni Ateneo faccia le sue libere riflessioni e trovi i suoi equilibri. Esiste ampia letteratura, esistono esperti. "Intelligenti pauca".

## SETTE - miti e leggende sull'erba del vicino

*... a fronte di una diffusa tendenza all'alleggerimento dei sistemi di valutazione nazionali - sia attraverso la limitazione degli adempimenti amministrativi, sia grazie ad attenuazioni delle procedure per le istituzioni che dimostrino di presidiare con attenzione il tema della quality assurance - il sistema AVA adotta procedure di valutazione fortemente standardizzate, periodiche e molto dettagliate, che di certo non si configurano come leggere.*

La storia dei paesi più impegnati ci dice che sono passati da un accreditamento a tappeto di tutti i Corsi di Studio a sistemi misti in cui si integrano gli aspetti di promozione della qualità di Ateneo con verifiche alleggerite sui singoli Corsi di Studio. Un esempio concreto di alleggerimento:

*L'accreditamento avviene a livello di Corso di Studio. Dal 1 gennaio 2012 gli Atenei possono richiedere a NVAO di effettuare un esame della assicurazione della qualità di Ateneo. Se una tale verifica approfondita rivela che l'assicurazione della qualità di Ateneo garantisce che la qualità dei CdS è sistematicamente migliorata ovunque sia necessario, le commissioni di esperti che valutano i CdS esaminano ognuno di questi sulla base di un numero limitato di indicatori che appartengono alla parte essenziale della qualità educativa.<sup>5</sup>*

Due osservazioni. La prima è che in questi paesi (UK come Olanda e altri ad essi vicini) il livello di maturazione delle procedure di Ateneo verso la promozione della qualità è molto alto e molto ben documentato. La seconda è che in questi paesi sono terminati almeno uno o due giri completi di accreditamento approfondito dei Corsi di Studio, esistono strutture di formazione e supporto, esiste una consapevolezza diffusa.

Leggo adesso un altro passaggio del Rapporto:

*Dal 2011 ogni ateneo può chiedere a NVAO di essere oggetto di una valutazione istituzionale: in caso di esito positivo le procedure di valutazione esterne dei corsi di studio per quell'ateneo sono semplificate. Il programma di valutazione semplificato è centrato su tre quesiti:*

(ma adesso li prendo dall'originale)

***Standard 1: Intended learning outcomes***

*The intended learning outcomes of the programme have been concretised with regard to content, level and orientation; they meet international requirements*

---

<sup>5</sup> adattato da: [http://nvaio.com/news/item/new\\_dutch\\_higher\\_education\\_accreditation\\_system/29](http://nvaio.com/news/item/new_dutch_higher_education_accreditation_system/29)  
v. anche [http://www.nvaio.net/page/downloads/DEFINITIEVE\\_KADERS\\_TOETS\\_NIEUWE\\_OPLEIDING\\_22\\_november\\_2011\\_English.pdf](http://www.nvaio.net/page/downloads/DEFINITIEVE_KADERS_TOETS_NIEUWE_OPLEIDING_22_november_2011_English.pdf)

**Standard 2: Teaching-learning environment**

*The curriculum, staff and programme-specific services and facilities enable the incoming students to achieve the intended learning outcomes.*

**Standard 3: Assessment and achieved learning outcomes**

*The programme has an adequate assessment system in place and demonstrates that the intended learning outcomes are achieved.*

**Riconosco qui né più né meno che i contenuti dei Quadri A1, A2, A4, A5 della SUA-CdS Sezione A.**

Una volta capito il retroterra di un paese come l’Olanda, misuriamoci con un altro presunto semplificatore e alleggeritore: il Regno Unito e la sua agenzia QAA. Alla pagina di una università inglese a caso, <http://www.winchester.ac.uk/aboutus/academicquality/Pages/UKQualityCodeofHigherEducation.aspx> , troviamo:

**UK Quality Code for Higher Education**

The Quality Assurance Agency (QAA) has developed the UK Quality Code for Higher Education ... reference points ... from ... 2012-13.

The UK Quality Code for Higher Education (the Quality Code) sets out the Expectations all providers of UK higher education are required to meet.

It gives all higher education providers a shared starting point for setting, describing and assuring the academic standards of their higher education awards and programmes and the quality of the learning opportunities they provide.

The Quality Code has three parts:

- Part A: Setting and maintaining threshold academic standards
- Part B: Assuring and enhancing academic quality
- Part C: Information about higher education provision

Apprendo la lista dei capitoli della Part B alla pagina della QAA <http://www.qaa.ac.uk/assuring-standards-and-quality/the-quality-code>, troviamo:

Titolo	(pagine)
<a href="#">Chapter B1: Programme design, development and approval (October 2013)</a>	(18)
<a href="#">Chapter B2: Recruitment, selection and admission to higher education (October 2013)</a>	(22)
<a href="#">Chapter B3: Learning and teaching (September 2012)</a>	(27)
<a href="#">Chapter B4: Enabling student development and achievement (March 2013)</a>	(23)
<a href="#">Chapter B5: Student engagement (June 2012)</a>	(13)
<a href="#">Chapter B6: Assessment of students and the recogn. of prior learning (October 2013)</a>	(30)
<a href="#">Chapter B7: External examining (October 2011)</a>	(35)
<a href="#">Chapter B8: Programme monitoring and review (October 2013)</a>	(17)
<a href="#">Chapter B9: Academic appeals and student complaints (April 2013)</a>	(17)
<a href="#">Chapter B10: Managing higher education provision with others (from January 2014)</a>	(50)
<a href="#">Chapter B11: Research degrees (June 2012)</a>	(35)

A questo punto penso che se fossi un Ateneo metterei qualcuno e leggere quei documenti con molta attenzione perché sono un retroterra di esperienza e credibilità che OVVIAMENTE consente di alleggerire la restante documentazione da presentare durante una visita valutativa. .

Se a tutto questo aggiungo che AVA prevede una valutazione istituzionale (che serve a responsabilizzare l'Ateneo sui processi generali per l'AQ) e una verifica a campione sul 10% dei CdS (metà a discrezione dell'Ateneo), sono portato a ritenere che in Italia sia stata scelta una strada ragionevole che cerca di mettere d'accordo il necessario rigore con la sostenibilità, il supporto agli Atenei, la costruzione di una conoscenza generalizzata dei requisiti AQ, la formulazione di un mandato chiaro per gli accreditatori.

Qui giunto, non posso fare a meno di percepire una distanza incolmabile con la seguente affermazione del Rapporto:

*... .. misure, compatibili con l'attuale impianto del sistema AVA e con le ESG, che sarebbero attivabili in tempi brevi:*

... ..

***• lo snellimento del carico amministrativo mediante la richiesta di stesura del Rapporto di riesame e della Scheda Unica Annuale solo in occasione delle visite esterne;***

Innanzitutto i Rapporti di Riesame e la SUA-CdS non sono un carico amministrativo ma, al contrario, strumenti di progettazione-esecuzione-controllo.

Se si vuole sfidarli piuttosto si dica, almeno è chiaro, che esiste un ampio fronte di colleghi i quali ritengono che tutto ciò non serve a nulla: non per migliorare il loro progetto né dei CdS né dei singoli insegnamenti, non per identificare problemi e porvi rimedio, non per modificare eventuali comportamenti inadeguati dei docenti o dell'istituzione, non per correggere eventuali carenze infrastrutturali. E poi discutiamo serenamente per capire se questo è vero e se ci piace che lo resti.

Non è certo questa la posizione del Rapporto. Proviamo però che la sua proposta induca sia suscettibile di interpretazioni maliziose e pericolose, e faccia immaginare un mondo possibile in cui si cerchi la prevalenza della AQ e il protagonismo degli Atenei, ma lo si voglia documentato solo all'occasione. Chi provvederà allora a tenere traccia durante i lunghi intervalli tra le visite di accreditamento? Sparisce di fatto l'AQ e restano le visite di accreditamento? Sparisce il collegamento organico tra le pratiche quotidiane effettive e la documentazione che viene costruita ad-hoc e somministrata ai valutatori?

Quale credibilità di un sistema di AQ gestito così? Quale credibilità di una valutazione esterna condotta su queste basi? Meglio sarebbe non accreditare del tutto, e fidarsi di alcuni indicatori numerici di prestazione o di reputazione. Auguri! Ma non con me.

## OTTO - dolori

*I principali documenti del sistema AVA, inspiegabilmente e in contraddizione con le finalità dichiarate, non sono pubblici ...*

*... ..*

*Un ultimo elemento di debolezza del sistema AVA in relazione alle linee guida europee riguarda la pubblicità dei rapporti e la loro stesura "in uno stile chiaro e di facile lettura" (ENQA, 2009). ... .. La Scheda Sua-CdS si presenta, invece, lunga e di difficile lettura, certamente inadatta a suscitare l'interesse di studenti e famiglie.*

**È vero!** Le SUA-CdS non sono accessibili pubblicamente. È un vero mistero, perché avrebbero dovuto esserlo, ed è un vero peccato.

Perché i Quadri della SUA-CdS, specialmente quelli della Sezione A, devono essere utilizzati come un protocollo di comunicazione destinato anche ai non specialisti. Avente come obiettivo la qualificazione del Corso di Studio. Costruito intorno a due esigenze:

- fornire l'insieme minimo di informazioni che permette di comprendere se la qualità è presente
- descrivere l'insieme minimo di azioni che permette di credere che l'Assicurazione della Qualità sia effettivamente in azione.

**La struttura della SUA-CdS è modulare, è concepita per lo strumento informatico, adatta ad essere efficacemente utilizzata via web. Capace quindi di offrirsi non solo a valutatori interni o esterni ma a un pubblico vasto.**

**La SUA-CdS raccoglie in sé, in modo estremamente innovativo, più funzioni: strumento che pone le domande giuste a cui rispondere nella fase di progettazione e sviluppo di un Corso di Studio, lista di controllo per la valutazione interna ed esterna, linea guida per la messa in atto della AQ, raccolta dei dati di monitoraggio di ingresso, avanzamento e uscita degli studenti e della successiva carriera dei laureati.**

**Ma non è affatto utilizzata bene.** Il progetto comunicativo del portale University, serve ad altro, forse all'esigenza auspicata dal Rapporto, ma NON soddisfa il requisito per la AQ, per due motivi:

- le informazioni devono essere sul sito del CdS dell'Ateneo
- le informazioni travasate sono parziali: mancano le informazioni inserite nel quadro A1 e A4c

Come si rimedia a questa situazione deplorabile? Il mio suggerimento è che ogni Ateneo trovi il modo di pubblicare una versione parallela e identica a quella ministeriale, per uso proprio e per sostegno della propria AQ. Inoltre, i contenuti della SUA-CdS sono il naturale magazzino di tutti i testi che possono essere trasferiti, con pochissimi adattamenti lessicali, a diverse pagine specializzate del sito web di Ateneo. In POLITICO già dal 2008 abbiamo preso questa decisione, e non ce ne siamo mai pentiti.

Ora vorrei indicare io alcuni punti del sistema AVA che mi hanno preoccupato.

Uno. Nelle linee guida per la valutazioni pre-attivazione:

**C.1. Progettazione del CdS (Upload Documento "Progettazione del CdS)**

- b. Quali sono gli esiti occupazionali conseguiti dai CdS della medesima Classe presenti in Atenei della stessa regione o in regioni limitrofe?*
- c. Qualora gli esiti occupazionali conseguiti dai CdS della medesima Classe già presenti in Atenei della regione o di regioni limitrofe risultino poco soddisfacenti, quali specifiche ragioni inducono a proporre l'attivazione del CdS ?*

Domande di questo tipo in sede di pre-attivazione sono state percepite come sproporzionate rispetto a CdS che non avevano la capacità di rispondere e Atenei che non avevano la struttura per sostenere l'analisi. Le conseguenze non sono state gravi perché i valutatori hanno tenuto conto della situazione.

Due. Il **questionario docenti**. Nell'Allegato IX ad AVA, la Scheda n. 7 – Compilata dal docente per ogni insegnamento dopo lo svolgimento dei 2/3 delle lezioni” **sembra concepita per mettere in imbarazzo chi la deve somministrare** e chi la deve commentare. E per la stravaganza di alcune domande, e perché vengono chieste cose che i docenti dovrebbero riportare in sede di Riesame annuale.

Tre. Un punto sensibile restano gli **indicatori dell'All. F ai DM 47 e 1059**. Non solo perché forse (come mi sembra voglia dire anche Turri) andrebbero calati meglio nel contesto di ciascun Ateneo, ma perché dovrebbero forse essere maggiormente "affinati", magari anche snelliti. Ripeto quanto già detto prima perché lo ritengo essenziale: è necessario aiutare ANVUR a evitare il grave rischio che tali strumenti statistici possano essere utilizzati in maniera parallela, antagonista e in competizione con gli strumenti interni di governo della qualità. Devono invece essere proposti agli Atenei - quindi non scollati dal resto o calati dall'alto - perché essi li pongano sullo sfondo della loro politica per la qualità e li colleghino con gli obiettivi strategici.

Infine, solo una riflessione sul tema, caro al Rapporto, dell'eccesso di burocratizzazione ed eccesso di documentazione come puro "adempimento". È vero, c'è qualche eccesso nelle richieste. **È giusto rispettare il disagio dei nostri colleghi che si sentono oppressi dalle nuove richieste poste dalla AQ, specialmente in anni di risorse magre**. Ma c'è anche molta fatica iniziale nel capire il senso delle richieste, perché la formazione alla AQ passa anche attraverso le prime stesure dei documenti. Se non ci fossero SUA, riesami, analisi dei dati, analisi e (ahimè) relativi resoconti .... forse nessuno si metterebbe a lavorare su questi aspetti né imparerebbe a fare quanto in altri paesi è diventato normale.



## NOVE - guardare l'orizzonte

In AVA sono presenti alcuni passi oscuri e alcuni passaggi difficili, come in tutte le cose nuove, complicate da leggi stratificate. La competenza sta nel sapere come affrontarle.

Quando occorre interpretare un requisito mi aiuta molto riportarmi al cuore dei problemi. Voglio ricordare le parole pronunciate da Karl Dittrich, direttore della NVAO nel suo intervento al Convegno di Torino sull'Assicurazione Interna della Qualità dei Corsi di Studio nel 2006<sup>6</sup>.

... ..

*Gli obiettivi della formazione concordano con le esigenze del mercato del lavoro o con quelle della disciplina scientifica? Sono attuali? Quali cambiamenti si manifestano sul mercato del lavoro e come possiamo inserirli nei Corsi di Studio? Sono soltanto alcune delle domande che ci si deve porre. ...*

*... Com'è il livello dei nostri laureati rispetto a quello dell'estero? Il livello didattico del corpo docente è adeguato per realizzare gli obiettivi delle formazioni? Le attrezzature necessarie sono aggiornate e adeguate? Il mercato del lavoro è contento delle conoscenze e abilità dei laureati?*

*Gli studenti si impegnano abbastanza? Esaminiamo in modo giusto? le conoscenze e abilità degli studenti? Gli studenti sono contenti dei corsi di studio offerti?*

*Cari colleghi, sono tutte domande non solo interessanti, ma anche logiche. Dovrebbe essere altrettanto logico cercare un sistema che ci permetta di ottenere le risposte a queste domande e che, infine, ci permetta di mostrare ai nostri stakeholder che siamo effettivamente padroni della qualità delle nostre formazioni.*

Concludendo così:

*Cari colleghi, è tanto notevole quanto deludente che tante persone dentro le nostre università considerino la garanzia della qualità come uno strumento pressoché nemico. I rimproveri contro i burocrati, i sistemi dispersivi, la mania organizzativa esterna ed interna e a favore della libertà accademica contengono avvertimenti seri; però non tengono conto della realtà politica.*

*L'era della fiducia cieca nelle università è finita e l'ingrandimento dell'autonomia viene, al giorno d'oggi, accompagnato da una*

---

<sup>6</sup> The decisive importance of internal quality assurance for external assessments, in: Il Convegno di Torino , L'Assicurazione Interna della Qualità dei Corsi di Studio - AIQ dei CdS - 23 giugno 2006, C.L.U.T. – Torino, ISBN: 978-88-7992-256-2, pagg. 26-28  
[http://www.swas.polito.it/services/docuff/default.asp?id\\_documento\\_padre=28012](http://www.swas.polito.it/services/docuff/default.asp?id_documento_padre=28012)

*giustificazione sia dell'uso dei mezzi finanziari che delle prestazioni fornite. Perciò penso sia saggio considerare la garanzia della qualità non come una minaccia esterna, ma come una opportunità interna.*

Il terreno di gioco dell'ANVUR, e dei suoi accreditatori, deve essere vissuto come una proposta di dibattito culturale e pubblico sull'università.

**Benvenuto quindi un incontro come quello di oggi.  
Un vivo ringraziamento alla Fondazione Agnelli.**

Chiudo con un caveat.

Resta un inevitabile problema: l'Assicurazione della Qualità non è gratuita. Richiede nuove figure professionali capaci di sostenere il funzionamento regolare dei Corsi di Studio. Richiede inoltre la formazione di queste particolari figure dal lato tecnico/amministrativo e dal lato dei docenti. Non basta infatti trovare chi scrive una buona SUA: occorre che il Corso di Studio sia ben organizzato e ben gestito, cioè che ognuno sappia e possa intervenire in modo competente e al momento giusto, col dovuto livello di responsabilità.

E tuttavia, quando si sia finalmente giunti alla meta, resterà in piedi il problema più delicato di tutti.

Da un'organizzazione strettamente normata non esce infallibilmente un prodotto "di qualità". Chi lo crede segue una pura illusione. Un insieme di regole può stabilire cosa si deve fare, ma se è debole l'adesione profonda e convinta allo spirito delle regole, documenti e procedure si riducono a pura facciata, e – elemento rivelatore – i comportamenti effettivi delle persone non cambiano.

Il limite dell'Assicurazione della Qualità sta qui, e nessuno lo sposta: il problema dell'ethos non si risolve per decreto, si risolve per convinzione.

Il sistema AVA è, in fondo e prima di tutto, una lista di buoni suggerimenti.