

Standard e Linee Guida per  
l'Assicurazione della Qualità nello  
Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore




Education and Culture DG

International co-operation in  
higher education and training

---

# Standard e Linee Guida per l'Assicurazione della Qualità nello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore



European Association for Quality Assurance in Higher Education

La stampa della presente Guida è stata curata da Clara Grano e Alessia Ricci  
dell'Agenzia Nazionale LLP/Erasmus

Campagna di Informazione sul Processo di Bologna 2011-2013  
[www.processodibologna.it](http://www.processodibologna.it)

Roma, marzo 2012



Education and Culture

## DG Education and Culture

Questo progetto è stato finanziato dalla Commissione Europea, nel contesto del Programma Socrates. La pubblicazione riflette esclusivamente il punto di vista dell'autore e la Commissione non è responsabile dell'eventuale utilizzo che verrà fatto delle informazioni qui contenute.

Titolo originale:

Standard and Guedelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area

© European Association for Quality Assurance in Higher Education, 2009, Helsinki, 3rd edition



<http://www.enqa.eu>



<http://www.processodibologna.it>

Traduzione in Italiano curata da **Claudia Checcacci**  
Revisione della traduzione curata da **Maria Sticchi Damiani**

# Premessa

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

Questo rapporto rappresenta la risposta a quel mandato ed è stato prodotto con l'adesione di tutte le organizzazioni nominate in quella sezione del comunicato. Il raggiungimento dell'intesa è un omaggio allo spirito di collaborazione e di rispetto reciproco che ha caratterizzato il dialogo tra tutte le parti coinvolte. Per questa ragione, vorrei ringraziare EUA, EURASHE ed ESIB, e le agenzie che fanno parte di ENQA, per il loro apporto preziosissimo e costruttivo nel corso dell'intero processo.

Il rapporto è destinato ai Ministri europei dell'Istruzione. Auspichiamo, tuttavia, che possa raggiungere un bacino di lettori più ampio e circolare tra tutti coloro che sono interessati al tema dell'assicurazione della qualità nell'istruzione superiore, perché possano trarne la massima utilità e nuovi stimoli.

È doveroso sottolineare che il rapporto non è altro che il primo passo di quello che si profila probabilmente come un percorso lungo e difficoltoso verso la formulazione di valori fondanti e ampiamente condivisi, di aspettative e buone pratiche in relazione all'assicurazione della qualità, da parte di istituzioni e agenzie in tutto il territorio dello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore (European Higher Education Area – EHEA). Sarà necessario sviluppare ulteriormente ciò che è stato messo in moto dal mandato di Berlino, nella prospettiva di creare una dimensione europea dell'assicurazione della qualità che funzioni alla perfezione all'interno dell'EHEA. Se questo obiettivo sarà soddisfatto, saranno raggiunte anche molte delle ambizioni del Processo di Bologna. Tutti coloro che fino ad oggi vi hanno lavorato sono ansiosi di contribuire al successo dell'intero progetto.

**Christian Thune**  
Presidente di ENQA  
Febbraio 2005

## Indice dei contenuti

### Sintesi del rapporto

#### 1. Contesto, obiettivi e principi

#### 2. Standard e linee guida europei

Background degli standard e delle linee guida

Introduzione alle parti 1 e 2: Standard e linee guida europei per l'assicurazione interna ed esterna della qualità nell'istruzione superiore

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

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

Introduzione alla parte 3: Standard e linee guida europei per le agenzie di assicurazione esterna della qualità

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

#### 3. Il sistema della *peer review* per le agenzie di assicurazione della qualità

Il contesto internazionale

La revisione ciclica delle agenzie

Il Registro delle agenzie di assicurazione esterna della qualità operanti in Europa

Il Forum consultivo per l'assicurazione della qualità nell'istruzione superiore

#### 4. Prospettive e sfide future

**Allegato - La revisione ciclica delle agenzie di assicurazione della qualità: un modello teorico**

# Sintesi del rapporto

Questo rapporto è stato realizzato dai membri della European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA)<sup>1</sup>, in collaborazione con EUA, ESIB, EURASHE e in costante dialogo con altre reti attive nel settore. Rappresenta, di fatto, la risposta al duplice mandato affidato ad ENQA nel Comunicato di Berlino del settembre 2003 ad elaborare “una base condivisa di standard, procedure e linee guida sui processi di assicurazione della qualità” e di “cercare soluzioni adatte a garantire un adeguato sistema di *peer review* per le agenzie o le strutture che si occupano di assicurazione della qualità e/o di accreditamento”. Il rapporto è costituito da quattro capitoli: al primo, che introduce il contesto, gli obiettivi e i principi, seguono quello dedicato agli standard e alle linee guida per l’assicurazione della qualità<sup>2</sup> e quello che illustra il sistema di *peer review* per le agenzie di assicurazione della qualità. Chiude un capitolo sulle prospettive e le sfide future.

I risultati e le raccomandazioni principali del rapporto sono:

- elaborazione di standard europei per l’assicurazione interna ed esterna della qualità e per le agenzie di assicurazione esterna della qualità;
- revisione ciclica ogni cinque anni delle agenzie europee di assicurazione della qualità;
- ove possibile, svolgimento delle revisioni a livello nazionale, nel rispetto del principio di sussidiarietà ;
- creazione di un Registro europeo delle agenzie di assicurazione della qualità;
- controllo da parte di un Comitato del Registro europeo sull’ammissione di nuove agenzie al registro;
- creazione di un Forum consultivo europeo per l’assicurazione della qualità nell’istruzione superiore.

L’attuazione di queste raccomandazioni dovrebbe produrre i seguenti risultati:

- maggiore coerenza nelle procedure di assicurazione della qualità in tutto lo Spazio Europeo dell’Istruzione Superiore (EHEA), grazie all’utilizzo di standard e linee guida condivisi;
- utilizzo di punti di riferimento comuni per l’assicurazione della qualità da parte delle istituzioni di istruzione superiore e le agenzie di assicurazione della qualità in tutto l’EHEA;
- identificazione più agevole, attraverso il Registro, delle agenzie che lavorano in modo credibile e professionale;
- rafforzamento delle procedure per il riconoscimento dei titoli di studio;
- accresciuta credibilità del lavoro delle agenzie di assicurazione della qualità;
- migliore scambio di opinioni ed esperienze tra le agenzie e le altre parti interessate (tra cui le istituzioni

---

<sup>1</sup> L’Assemblea Generale dell’ENQA, il giorno 4 novembre 2004, ha confermato il passaggio dalla precedente Rete Europea ad Associazione Europea.

<sup>2</sup> Nel presente rapporto il termine “assicurazione della qualità” comprende processi quali la valutazione, l’accreditamento e la verifica contabile.

di istruzione superiore, gli studenti e il mondo del lavoro) attraverso l'opera del Forum consultivo europeo per l'assicurazione della qualità nell'istruzione superiore;

- crescita della fiducia reciproca tra le istituzioni e le agenzie;
- sostegno alla transizione verso il riconoscimento reciproco.

## **Sintesi degli standard europei per l'assicurazione della qualità**

Il seguente elenco degli standard europei per l'assicurazione della qualità nell'istruzione superiore è tratto dal Capitolo 2 del rapporto ed è stato collocato in questa posizione per facilitarne la consultazione. Non sono state invece incluse le linee guida che li accompagnano. Gli standard sono suddivisi in tre parti che riguardano, rispettivamente, l'assicurazione interna della qualità delle istituzioni di istruzione superiore, l'assicurazione esterna della qualità dell'istruzione superiore e l'assicurazione della qualità delle agenzie di assicurazione esterna della qualità.

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

**1.1 Linee di indirizzo e procedure per l'assicurazione della qualità:** le istituzioni dovrebbero formulare chiare politiche e procedure per l'assicurazione della qualità e degli standard dei propri corsi e titoli di studio. Esse dovrebbero, altresì, impegnarsi esplicitamente a sviluppare una cultura che riconosca l'importanza della qualità e della sua assicurazione. A tal fine, dovrebbero progettare e porre in essere strategie per il continuo miglioramento della qualità. Strategie, politiche e procedure devono essere formalizzate e rese note al pubblico. Devono inoltre prevedere il coinvolgimento degli studenti e delle altre parti interessate.

**1.2 Approvazione, monitoraggio e revisione periodica di corsi e titoli di studio:** le istituzioni dovrebbero prevedere un meccanismo formale per l'approvazione, la revisione periodica ed il monitoraggio dei loro corsi di studio 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 Assicurazione della qualità dei docenti:** le istituzioni dovrebbero accertare che i docenti siano qualificati e competenti. Inoltre, i docenti dovrebbero essere disponibili a sottoporsi a valutazioni esterne con 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 corso di studi 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 corsi di studio e delle altre attività svolte.

---

**1.7 Pubblicità delle informazioni:** le istituzioni dovrebbero pubblicare regolarmente informazioni aggiornate, imparziali e oggettive, sia di carattere quantitativo che qualitativo, sui corsi di studio e i titoli offerti.

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

**2.1 Utilizzazione delle procedure per l'assicurazione interna della qualità:** le procedure per l'assicurazione esterna della qualità dovrebbero prendere in considerazione l'efficacia dei processi di assicurazione interna della qualità descritti nella Parte 1 degli Standard e linee guida europei.

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

**2.3 Criteri decisionali:** ogni decisione formale presa a seguito di un'attività esterna di assicurazione della qualità deve basarsi su criteri espliciti, noti al pubblico e applicati in modo coerente.

**2.4 Adeguatezza delle procedure:** tutti i processi esterni di assicurazione della qualità dovrebbero essere progettati in modo tale da rispondere pienamente alle finalità e agli obiettivi per essi stabiliti.

**2.5 Stesura dei rapporti:** i rapporti dovrebbero essere pubblici ed essere redatti in uno stile chiaro e di facile lettura per il pubblico cui sono rivolti. I lettori dovrebbero poter comprendere senza difficoltà le decisioni, le valutazioni positive e le raccomandazioni in essi contenute.

**2.6 Procedure di follow-up:** i processi di assicurazione della qualità che includono raccomandazioni a favore di successive azioni, o che richiedono piani di azione, devono prevedere opportune procedure di follow-up da attuare in modo coerente.

**2.7 Verifiche periodiche:** l'assicurazione esterna della qualità delle istituzioni e/o dei corsi di studio deve essere riproposta ciclicamente. È opportuno definire con chiarezza e rendere note al pubblico con debito anticipo la frequenza dei controlli e le procedure di valutazione adottate.

**2.8 Analisi sistemiche:** le agenzie di assicurazione della qualità devono periodicamente produrre rapporti di sintesi in cui vengono descritti e analizzati i risultati delle proprie attività e le valutazioni effettuate.

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

**3.1 Utilizzo delle procedure di assicurazione esterna della qualità nell'istruzione superiore:** l'assicurazione esterna della qualità delle agenzie deve tener conto dell'esistenza e dell'efficacia dei processi di assicurazione esterna della qualità descritti nella Parte 2 del presente documento.

---



**3.2 Status ufficiale:** le agenzie devono essere formalmente riconosciute come strutture operanti nell'ambito dell'assicurazione esterna della qualità da parte delle competenti autorità pubbliche nello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore. Esse devono avere uno status legale riconosciuto e la loro attività deve conformarsi alle disposizioni di legge dello Stato in cui operano.

**3.3 Attività:** le agenzie devono svolgere regolarmente attività di assicurazione esterna della qualità (a livello di istituzioni o di corsi di studio).

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

**3.5 Dichiarazione di intenti:** l'attività delle agenzie deve avere obiettivi e traguardi chiari ed espliciti, che devono essere portati a conoscenza del pubblico.

**3.6 Indipendenza:** le agenzie devono essere indipendenti e risultare autonomamente responsabili del proprio operato; le conclusioni e le raccomandazioni contenute nei loro rapporti non devono essere influenzate da terzi (quali istituzioni di istruzione superiore, ministeri o altre parti interessate).

**3.7 Criteri e processi di assicurazione esterna della qualità adottati dalle agenzie:** i processi, i criteri e le procedure adottati dalle agenzie devono essere stabiliti preventivamente ed essere resi noti al pubblico. Di norma essi includono:

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

**3.8 Procedure di affidabilità:** gli organismi devono disporre di procedure atte a dimostrare la propria affidabilità.

---

# 1. Contesto, obiettivi e principi

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

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

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

L'assicurazione della qualità nell'istruzione superiore non interessa solo l'Europa. In tutto il mondo cresce l'attenzione verso la qualità e i suoi standard, dato il rapido sviluppo dell'istruzione superiore e dei suoi costi, che vanno a gravare su fondi sia pubblici che privati. Di conseguenza, se l'Europa vuole davvero raggiungere l'obiettivo di essere l'economia fondata sulla conoscenza più dinamica del mondo (Strategia di Lisbona), la sua istruzione superiore dovrà dimostrare di prendere molto sul serio la qualità dei corsi e dei titoli di studio e di essere pronta ad impegnarsi affinché tale qualità sia garantita e certificata. Occorre dare risposte adeguate alle iniziative e alle istanze che si manifestano sia dentro che fuori l'Europa a fronte dell'internazionalizzazione dell'istruzione superiore. L'impegno di tutti coloro che sono coinvolti nell'elaborazione di queste proposte fa ben sperare che l'assicurazione della qualità possa assumere una dimensione davvero europea, che rafforzi l'attrattività dell'offerta formativa dello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore (EHEA).

Le proposte contenute in questo rapporto si fondano su una serie di principi descritti in maggiore dettaglio

---

nelle sezioni relative ai due punti del mandato di Berlino. Vi sono tuttavia alcuni principi fondamentali a cui si è ispirato l'intero lavoro:

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

Lo Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore, con i suoi molti Stati membri, è caratterizzato da una pluralità di sistemi politici e accademici, da tradizioni socioculturali e formative differenti e da diverse lingue, aspirazioni e aspettative. Per questo motivo un approccio unico e monolitico alla qualità, ai suoi standard e alla sua assicurazione sarebbe del tutto inadeguato. Alla luce di queste articolate diversità, generalmente ritenute uno dei punti di forza del continente europeo, il rapporto ha scelto di non adottare un approccio agli standard di qualità di carattere restrittivo, prescrittivo ed eccessivamente dettagliato. Sia per gli standard che per le linee guida si è optato per il principio generico piuttosto che per la norma specifica, poiché si ritiene che in tal modo possa essere più facile ottenere un consenso ampio. Così facendo, si creerà una base più salda per la convergenza delle varie comunità accademiche presenti nello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore. Questi standard generali dovrebbero trovare consenso anche a livello nazionale<sup>3</sup> negli Stati firmatari. Sulla base di questo "principio generalista", standard e linee guida si concentrano più sul cosa fare che sul come farlo. Così il rapporto, che pure include aspetti procedurali, preferisce dare priorità agli standard e alle linee guida, in particolare nel cap. 2.

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

---

<sup>3</sup> In questo rapporto il termine "nazionale" include anche il contesto regionale per quanto riguarda le agenzie per l'assicurazione di qualità, le realtà e le autorità nazionali ecc.

## 2. Standard e linee guida europei

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

Inoltre, nel corso della stesura di questo rapporto è emerso in maniera evidente che anche all’interno della comunità che si occupa di assicurazione della qualità esistono divergenze di opinione piuttosto marcate circa la giusta relazione da stabilire tra le istituzioni di istruzione superiore e le strutture esterne di valutazione.

Alcuni, per lo più le agenzie per l’accreditamento dei corsi di studio o delle istituzioni, sono dell’opinione che l’assicurazione esterna della qualità sia essenzialmente una questione di “tutela del consumatore” e che sia quindi auspicabile una netta distinzione tra organismi valutatori e istituzioni valutate; altri, invece, ritengono che il suo scopo principale sia un’azione di consulenza e di indirizzo finalizzata al miglioramento degli standard e della qualità dei corsi di studio e dei relativi titoli. In questo secondo caso, è indispensabile che si crei una stretta relazione tra valutatori e valutati. Altri ancora preferiscono assumere una posizione intermedia che cerchi di coniugare sia la responsabilità verso gli utenti che le possibilità di miglioramento.

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

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

Questa sezione del rapporto contiene una proposta di standard e linee guida per l’assicurazione della qualità nello Spazio Europeo dell’Istruzione Superiore. Gli standard e le linee guida sono stati formulati in modo da essere applicabili a tutte le istituzioni di istruzione superiore e a tutte le agenzie europee di assicurazione della qualità, a prescindere dalla loro struttura e funzionamento, dalle loro dimensioni e dal sistema nazionale in cui sono inserite. Come accennato prima, tra le raccomandazioni di questo capitolo non si troveranno “procedure” dettagliate, visto che quelle adottate da istituzioni e agenzie sono parte integrante della loro autonomia.

---

Spetterà invece proprio alle istituzioni e alle agenzie, operando congiuntamente all'interno dei singoli contesti, individuare quali procedure siano la logica conseguenza dell'adozione degli standard descritti in questo rapporto.

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

Gli standard e le linee guida prendono anche in considerazione lo studio di convergenza della qualità pubblicato dall'ENQA nel marzo 2005, in cui vengono esaminati i motivi delle differenze tra i diversi approcci nazionali in materia di assicurazione esterna della qualità e gli ostacoli che si frappongono alla loro convergenza. Essi riflettono, inoltre, la dichiarazione contenuta nel Comunicato di Berlino in cui si ribadisce che "nel pieno rispetto del principio dell'autonomia istituzionale, la responsabilità di assicurare la qualità dell'istruzione superiore spetta in primo luogo alle singole istituzioni e ciò costituisce la base per una reale assunzione di responsabilità del sistema accademico nell'ambito del sistema nazionale di assicurazione della qualità". Nella definizione di questi standard e linee guida si è dunque cercato di raggiungere un giusto equilibrio tra lo sviluppo di una cultura della qualità interna e il ruolo demandato alle procedure esterne.

Gli standard e le linee guida hanno tratto beneficio dal "Code of Good Practice" pubblicato nel dicembre 2004 dal Consorzio Europeo di Accreditamento (ECA) e dalle posizioni dell'ESIB contenute in "Statement on agreed set of standards, procedures and guidelines at a European level" (aprile 2004) e in "Statement on *peer review* of quality assurance and accreditation agencies" (aprile 2004); dal rapporto EUA "QA policy position in the context of the Berlin communiqué" (aprile 2004) e dal rapporto EURASHE "Policy statement on the Bologna Process" (giugno 2004). Infine, la prospettiva internazionale è stata garantita dal raffronto tra gli standard di assicurazione esterna della qualità e le "Guidelines for good practice" applicate nella rete internazionale INQAAHE.

## **Introduzione alle parti 1 e 2:**

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

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

---

Gli standard e le linee guida svolgono una funzione di supporto ed indirizzo tanto per le istituzioni di istruzione superiore che vogliono sviluppare un proprio sistema interno di assicurazione della qualità, quanto per le agenzie di valutazione esterna; essi, inoltre, intendono contribuire all'elaborazione di un quadro comune di riferimento utilizzabile sia dalle istituzioni che dalle agenzie. Non devono comunque essere interpretati come prescrittivi o inalterabili.

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

### **Principi fondamentali**

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

- le istituzioni di istruzione superiore hanno la responsabilità primaria per la qualità dei servizi offerti e per la sua assicurazione;
- è necessario tutelare l'interesse della società per gli standard qualitativi dell'istruzione superiore;
- è necessario sviluppare e migliorare la qualità dei corsi di studio dell'EHEA a vantaggio degli studenti e degli altri fruitori dell'istruzione superiore;
- è necessario garantire la presenza di strutture organizzative efficaci ed efficienti entro le quali erogare i corsi di studio;
- nei processi di assicurazione della qualità, è necessario dare la giusta importanza alla trasparenza e all'uso di *expertise* esterne;
- all'interno delle istituzioni di istruzione superiore è necessario promuovere una cultura diffusa della qualità;
- è necessario sviluppare procedure che consentano alle istituzioni di istruzione superiore di dimostrare la propria affidabilità, anche per quel che riguarda l'investimento di risorse pubbliche e private;
- l'assicurazione della qualità finalizzata all'attestazione di affidabilità è pienamente compatibile con l'assicurazione della qualità rivolta al miglioramento;
- le istituzioni dovrebbero essere in grado di dimostrare la propria qualità sia sul piano interno che su quello internazionale;
- le procedure impiegate non dovrebbero soffocare la diversità e l'innovazione.

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

Le finalità degli standard e delle linee guida sono i seguenti:

- migliorare l'offerta formativa per gli studenti dell'EHEA;
  - aiutare le istituzioni di istruzione superiore a gestire e a migliorare il proprio livello qualitativo e, in tal modo, a giustificare la loro autonomia;
  - offrire una base per il lavoro delle agenzie di assicurazione della qualità;
-

- rendere l'assicurazione esterna della qualità più trasparente e più semplice da comprendere da tutte le parti interessate.

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

Gli obiettivi degli standard e delle linee guida sono i seguenti:

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

### **Assicurazione esterna della qualità**

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

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

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

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

I processi attivati dalle agenzie per l'assicurazione della qualità dipenderanno ovviamente dalle finalità e dai risultati che esse intendono conseguire. Le procedure adottate nei casi in cui ci si prefigga soprattutto di perseguire il miglioramento della qualità possono essere assai diverse da quelle poste in essere quando l'obiettivo primario è una forte "tutela del consumatore". Gli standard che seguono riflettono le buone pratiche europee in materia di assicurazione esterna della qualità, ma non cercano di tracciare linee guida

---

dettagliate su cosa esaminare e su come condurre le specifiche attività. Queste sono infatti tematiche che investono l'autonomia nazionale, sebbene lo scambio di informazioni tra agenzie e autorità stia portando al delinearsi di elementi convergenti.

Esistono già alcuni principi generali di buona pratica nei processi di assicurazione esterna della qualità:

- il rispetto dell'autonomia delle istituzioni;
- gli interessi degli studenti e delle altre parti interessate, come ad esempio i rappresentanti del mercato del lavoro, che devono essere prioritari nei processi di assicurazione esterna della qualità;
- l'utilizzo, ove possibile, dei risultati delle attività interne di valutazione svolte dalle istituzioni stesse.

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

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

### **1.1 Politiche e procedure per l'assicurazione della qualità**

#### **Standard:**

Le istituzioni dovrebbero adottare chiare politiche e procedure per l'assicurazione della qualità e degli standard dei propri corsi e titoli di studio. Esse dovrebbero anche impegnarsi esplicitamente a sviluppare nel loro lavoro una cultura che riconosca l'importanza della qualità e della sua assicurazione. A tal fine, dovrebbero progettare e porre in essere strategie per il continuo miglioramento della qualità.

Strategie, politiche e procedure devono avere status formale ed essere di pubblico dominio. Devono inoltre prevedere il coinvolgimento degli studenti e delle altre parti interessate.

#### **Linee guida:**

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

Le dichiarazioni di intenti devono toccare i seguenti punti:

- la relazione esistente, all'interno dell'istituzione, tra insegnamento e ricerca;
  - la strategia dell'istituzione in materia di qualità e di standard;
  - l'organizzazione del sistema di assicurazione della qualità;
-



- la responsabilità di dipartimenti, scuole, facoltà e altre unità organizzative, nonché dei singoli individui, in materia di assicurazione della qualità;
- il ruolo che verrà svolto dagli studenti in tale ambito;
- le modalità di attuazione, monitoraggio e revisione delle politiche per l'assicurazione della qualità.

La realizzazione dello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore dipende in modo determinante dall'impegno di ciascuna istituzione a garantire, a tutti i livelli, che i corsi di studio definiscano con chiarezza i risultati di apprendimento attesi; che i docenti siano pronti, disposti e capaci di svolgere le attività di docenza e di sostegno necessarie affinché gli studenti conseguano tali risultati; che vi sia un riconoscimento completo, tempestivo e concreto del contributo fornito da chi, tra i docenti, dimostrerà particolari doti di eccellenza, competenza e impegno. Tutte le istituzioni di istruzione superiore devono aspirare a migliorare continuamente la loro offerta formativa.

## **1.2 Approvazione, monitoraggio e revisione periodica di corsi e titoli di studio**

### **Standard:**

Le istituzioni dovrebbero adottare meccanismi formali per l'approvazione, la revisione periodica ed il monitoraggio dei loro corsi di studio e dei titoli rilasciati.

### **Linee guida:**

Per ottenere e mantenere la fiducia degli studenti e delle altre parti interessate occorrono attività efficaci volte a garantire la qualità dei corsi di studio, che devono essere ben definiti, regolarmente monitorati e periodicamente rivisti, garantendo in tal modo la loro continua rilevanza e attualità.

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

- indicazione chiara e pubblica dei risultati di apprendimento che si intende raggiungere;
  - progettazione accurata del contenuto e del curriculum dei corsi di studio;
  - considerazione delle esigenze specifiche delle diverse modalità di erogazione (ad es. a tempo pieno o parziale; a distanza; *e-learning*) e delle diverse tipologie di istruzione superiore (ad es. accademica, professionale);
  - disponibilità di risorse appropriate per l'apprendimento;
  - procedure formali di approvazione dei corsi di studio da parte di organismi esterni rispetto ai docenti coinvolti nella didattica del corso;
  - monitoraggio dei progressi e dei risultati ottenuti dagli studenti;
  - revisione regolare e periodica dei corsi di studio (anche da parte di membri esterni);
  - feedback regolare da parte dei datori di lavoro, dei rappresentanti del mondo del lavoro e di altre organizzazioni di rilievo;
  - partecipazione degli studenti alle attività di assicurazione della qualità.
-

### 1.3 Verifica del profitto degli studenti

**Standard:**

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

**Linee guida:**

La verifica del profitto degli studenti è uno degli elementi più importanti dell'istruzione superiore perché gli esiti della verifica hanno un grande impatto sulla carriera futura degli studenti. Di conseguenza, è importante che la verifica sia fatta sempre in modo professionale e tenendo conto delle vaste conoscenze esistenti sulle varie tipologie di test e di esame. La verifica fornisce inoltre alle istituzioni informazioni utili sull'efficacia dell'insegnamento e sul supporto dato agli studenti.

I procedimenti di verifica del profitto degli studenti dovrebbero:

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

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

### 1.4 Assicurazione della qualità dei docenti

**Standard:**

Le istituzioni dovrebbero accertare che i docenti siano qualificati e competenti. I docenti stessi, inoltre, dovrebbero essere disponibili a sottoporsi a valutazioni esterne e ad accettarne le conclusioni.

**Linee guida:**

I docenti sono la risorsa più importante a disposizione degli studenti; è quindi fondamentale che chi svolge attività di docenza abbia piena conoscenza e comprensione della materia che insegna e possieda

---

le competenze e l'esperienza necessarie a trasmettere con efficacia il proprio sapere agli studenti in una varietà di contesti formativi, ricevendo poi riscontri sulla propria attività. Le istituzioni dovrebbero garantire che le procedure di selezione e di nomina dei docenti prevedano gli strumenti per accertare il possesso del livello minimo di competenze necessarie. Inoltre, al corpo docente dovrebbe essere offerta l'opportunità di potenziare le proprie capacità di insegnamento e di valorizzare le proprie competenze. Le istituzioni dovrebbero consentire ai docenti meno esperti di migliorarsi fino a raggiungere standard accettabili, ma dovrebbero anche avere i mezzi per rimuovere dall'incarico i docenti i cui risultati rimangono al di sotto della soglia minima prevista.

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

#### **Standard:**

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

#### **Linee guida:**

Oltre ai docenti, gli studenti devono disporre di vari ausili per l'apprendimento: siano essi risorse "fisiche", come biblioteche o strutture informatiche, o "umane", come tutor, assistenti e altre figure di supporto.

Gli ausili per l'apprendimento e gli altri sistemi di sostegno devono risultare facilmente accessibili agli studenti, essere progettati in base alle loro esigenze ed essere eventualmente modificabili su loro segnalazione. Le istituzioni dovrebbero periodicamente monitorare, verificare e ottimizzare l'efficacia dei servizi di sostegno offerti ai propri studenti.

### **1.6 Sistemi informativi**

#### **Standard:**

Le istituzioni dovrebbero assicurare la raccolta, l'analisi e l'utilizzo delle informazioni necessarie per l'efficace gestione dei propri corsi di studio e delle altre attività.

#### **Linee guida:**

Le istituzioni devono conoscersi: questo è il punto di partenza per un'assicurazione della qualità davvero efficace. Dunque, è importante che esse dispongano dei mezzi per raccogliere e analizzare le informazioni relative alle proprie attività. Se così non fosse, esse non avrebbero mai la possibilità di conoscere i propri punti di forza o di debolezza o i risultati di pratiche innovative.

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

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

- ausili per l'apprendimento disponibili e loro costi;
- principali indicatori stabiliti da ciascuna istituzione.

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

## **1.7 Pubblicità delle informazioni**

### **Standard:**

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

### **Linee guida:**

Nell'espletare il loro ruolo pubblico, le istituzioni per l'istruzione superiore hanno la responsabilità di fornire informazioni relative ai corsi di studio offerti, ai risultati di apprendimento previsti, ai titoli che rilasciano, alle metodologie di insegnamento e apprendimento, alle procedure di verifica dell'apprendimento utilizzate, e alle opportunità di apprendimento disponibili per i loro studenti. Le informazioni pubblicate dovrebbero includere anche le opinioni dei laureati e gli ambiti lavorativi in cui sono impiegati, oltre al profilo della popolazione studentesca del momento. Queste informazioni dovrebbero essere accurate, imparziali, obiettive e facilmente accessibili e non dovrebbero essere utilizzate semplicemente come un'opportunità di marketing. L'istituzione dovrebbe verificare che queste informazioni soddisfino i requisiti di obiettività e imparzialità da essa definiti.

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

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

#### **Standard:**

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

#### **Linee guida:**

Gli standard per l'assicurazione interna della qualità contenuti nella prima parte di questo rapporto costituiscono una base eccellente per i processi di valutazione esterna. È importante che nel corso delle procedure esterne si effettui un'attenta valutazione delle politiche e delle procedure interne di ciascuna istituzione per determinare in che misura esse rispondano agli standard prestabiliti. Qualora un'istituzione sia in grado di dimostrare l'efficacia dei propri processi interni di assicurazione della qualità e ove tali processi comprovino adeguatamente il livello qualitativo dell'istituzione e il suo rispetto degli standard prestabiliti, i processi esterni di valutazione potranno risultare meno approfonditi che altrove.

---

## **2.2 Definizione dei processi esterni di assicurazione della qualità**

### **Standard:**

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

### **Linee guida:**

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

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

## **2.3 Criteri decisionali**

### **Standard:**

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

### **Linee guida:**

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

## **2.4 Adeguatezza delle procedure**

### **Standard:**

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

### **Linee guida:**

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

Tra tali elementi vale la pena di ricordare:

---

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

## 2.5 Stesura dei rapporti

### **Standard:**

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

### **Linee guida:**

Per sfruttare al massimo i processi esterni di assicurazione della qualità, è importante che i rapporti diano una risposta ai bisogni individuati presso i potenziali lettori. Essi sono talvolta destinati a gruppi di lettori diversi tra loro, e questo richiederà grande attenzione per la struttura, il contenuto, lo stile ed il tono utilizzati. In genere i rapporti dovrebbero essere strutturati in modo tale da comprendere: descrizione; analisi (comprensiva delle testimonianze più significative); conclusioni; apprezzamenti e raccomandazioni. Dovrebbero aprirsi con un preambolo che illustra al lettore non specialista gli scopi della valutazione, il percorso seguito ed i criteri decisionali adottati. I lettori, inoltre, dovrebbero essere messi in grado di localizzare agevolmente i dati più significativi, le conclusioni raggiunte e le raccomandazioni finali.

I rapporti pubblicati dovrebbero essere facilmente accessibili; ai loro lettori ed utilizzatori (sia all'interno che all'esterno dell'istituzione esaminata) dovrebbe anche essere offerta l'opportunità di commentarne l'utilità.

## 2.6 Procedure di follow-up

### **Standard:**

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

---

**Linee guida:**

Assicurazione della qualità non significa solo essere valutati criticamente dall'esterno, ma piuttosto cercare di migliorare costantemente il proprio lavoro. L'assicurazione esterna della qualità non si conclude con la pubblicazione dei rapporti, ma deve comprendere procedure strutturate di follow-up in grado di garantire l'adeguato accoglimento delle raccomandazioni formulate nonché lo sviluppo e l'attuazione dei piani d'azione richiesti; tutto ciò può comportare altri incontri con i rappresentanti delle istituzioni o dei singoli corsi di studio, per accertare che si effettuino tempestivi interventi nelle aree di maggiore criticità e si realizzino ulteriori miglioramenti.

## 2.7 Verifiche periodiche

**Standard:**

L'assicurazione esterna della qualità delle istituzioni e/o dei corsi di studio dovrebbe essere effettuata ciclicamente. È opportuno definire con chiarezza e rendere note con anticipo la frequenza dei controlli e le procedure di valutazione adottate.

**Linee guida:**

L'assicurazione della qualità non è un processo statico o saltuario, ma dinamico e continuativo. Non si conclude con la prima valutazione o con il completamento delle procedure formali di follow-up, ma deve essere rinnovata periodicamente, per verificare i progressi compiuti dall'ultima analisi. Gli iter seguiti in tutte le valutazioni esterne devono essere chiaramente definiti dall'agenzia di assicurazione della qualità e le richieste avanzate alle istituzioni non devono risultare più gravose di quanto sia necessario per il conseguimento degli obiettivi prefissati.

## 2.8 Analisi sistemiche

**Standard:**

Le agenzie di assicurazione della qualità dovrebbero periodicamente produrre rapporti riepilogativi in cui vengono descritti e analizzati i risultati delle attività di valutazione effettuate.

**Linee guida:**

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

---

### **Introduzione alla parte 3:**

## **Standard e linee guida europei per le agenzie di assicurazione esterna della qualità**

Sin dai primi anni '90 in Europa si è registrata una forte crescita delle agenzie operanti nel campo dell'assicurazione esterna di qualità; il fenomeno è stato favorito dalla cooperazione e dalla condivisione delle migliori pratiche tra le agenzie stesse. Già nel 1994-95 i cosiddetti Progetti Pilota Europei avviati dalla Commissione Europea avevano portato al reciproco riconoscimento delle metodologie di base per l'assicurazione della qualità - indipendenza delle agenzie, autovalutazione, visite in loco, pubblicazione dei rapporti – poi confluite nelle Raccomandazioni formulate nel 1998 dal Consiglio Europeo in materia di assicurazione della qualità nell'istruzione superiore. La creazione dell'ENQA nel 2000 è stata quindi una naturale formalizzazione dell'accresciuta collaborazione tra le agenzie ed ha consentito di ampliare ulteriormente il consenso cui si era giunti nel corso del decennio precedente. Gli standard per le agenzie di assicurazione esterna della qualità riportati di seguito sono stati elaborati sulla base di questa breve storia dell'assicurazione esterna della qualità in Europa, con la consapevole ambizione che non devono essere né troppo dettagliati né troppo vincolanti. Tali standard, infatti, non devono ridurre la libertà delle agenzie europee di riflettere nella propria organizzazione e nelle proprie procedure, le esperienze e le attese della regione o nazione cui appartengono. Al contempo, devono garantire che la professionalità, la credibilità e l'integrità delle agenzie siano ben visibili e trasparenti agli occhi di tutte le parti interessate e far sì che l'operato delle agenzie sia facilmente comparabile per conseguire la necessaria dimensione europea. Occorre anche aggiungere che in questo modo gli standard rappresentano un naturale contributo al lavoro che è stato fatto per il reciproco riconoscimento delle agenzie e dei risultati raggiunti in materia di valutazione o di accreditamento. Questi temi sono stati oggetto di analisi da parte del Nordic Quality Assurance Network in Higher Education (NOQA) e sono stati inseriti nel "Codice di buona pratica" dell'ECA (Consorzio Europeo di Accreditamento).

Per fornire ulteriori informazioni in merito alle buone pratiche e, in taluni casi, per illustrare in modo più dettagliato il significato e l'importanza degli standard, sono state aggiunte diverse linee guida. Sebbene queste ultime non facciano parte degli standard, non è possibile descriverli senza prenderle in debita considerazione.

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

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

#### **Standard:**

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

---



**Linee guida:**

Gli standard per l'assicurazione esterna della qualità delle istituzioni contenuti nella Parte 2 di questo documento costituiscono una solida base per tutti i processi di valutazione esterna della qualità. Essi riflettono le migliori pratiche e le esperienze maturate attraverso lo sviluppo dell'assicurazione esterna della qualità in Europa a partire dai primi anni '90. Per questa ragione, è importante che tali standard siano integrati nei processi di valutazione che le agenzie per l'assicurazione esterna della qualità applicano nei confronti delle istituzioni di istruzione superiore.

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

**3.2 Status ufficiale****Standard:**

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

**3.3 Attività****Standard:**

Le agenzie dovrebbero essere chiamate a svolgere regolarmente attività di assicurazione esterna della qualità (a livello di istituzioni o di corsi di studio).

**Linee guida:**

Tali attività possono includere valutazioni, analisi, controlli, verifiche, accreditamenti o altri compiti simili e devono costituire le principali funzioni svolte dall'agenzia.

**3.4 Risorse****Standard:**

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

**3.5 Dichiarazione di intenti****Standard:**

Le agenzie dovrebbero porsi obiettivi e traguardi chiari ed espliciti, che dovranno essere portati a conoscenza del pubblico.

---

**Linee guida:**

Le dichiarazioni di intenti devono descrivere: le finalità e gli obiettivi dei processi di assicurazione di qualità delle agenzie; la ripartizione delle attività tra le principali parti interessate nel campo dell'istruzione superiore, tra cui, in particolare, le istituzioni di istruzione superiore; il contesto storico-culturale in cui si trovano ad operare. Devono, inoltre, indicare in maniera esplicita che il processo di assicurazione esterna della qualità è la principale attività svolta dall'agenzia e che essa adotta un approccio globale per il conseguimento dei propri obiettivi e delle proprie finalità. E' anche necessario che sia disponibile una documentazione atta a dimostrare come le dichiarazioni di intenti vengano poi tradotte in chiare linee di indirizzo e in piani gestionali.

### **3.6 Indipendenza**

**Standard:**

Le agenzie dovrebbero essere indipendenti e risultare autonomamente responsabili del proprio operato; le conclusioni e raccomandazioni contenute nei loro rapporti non devono essere influenzate da terzi, ad esempio dalle istituzioni di istruzione superiore, dai ministeri o da altre parti interessate.

**Linee guida:**

Le agenzie dovranno dimostrare la propria indipendenza in vari modi:

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

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

**Standard:**

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

- un'autovalutazione o una procedura analoga da parte dell'ente soggetto a valutazione;
  - una valutazione esterna ad opera di un gruppo di esperti, eventualmente coadiuvato da uno o più rappresentanti degli studenti, e una o più visite in loco a discrezione dell'agenzia che effettua la valutazione;
  - la pubblicazione di un rapporto finale, che deve includere decisioni, raccomandazioni e altri esiti formali;
-

- una procedura di follow-up per l'esame delle azioni adottate dall'ente sottoposto a valutazione, alla luce delle raccomandazioni contenute nel rapporto.

**Linee guida:**

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

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

### 3.8 Procedure di affidabilità

**Standard:**

Le agenzie dovrebbero disporre di procedure atte a dimostrare la propria affidabilità.

**Linee guida:**

Le procedure al riguardo devono includere i seguenti punti:

1. l'adozione esplicita di una procedura per l'assicurazione della qualità dell'agenzia stessa, resa pubblica e disponibile sul sito web;
  2. una documentazione che dimostri:
    - che i processi posti in essere e i risultati ottenuti dall'agenzia riflettono la sua missione e gli obiettivi di assicurazione della qualità;
    - che l'agenzia possiede e applica un meccanismo tale da eliminare eventuali conflitti di interesse nell'attività svolta dai propri esperti esterni;
    - che l'agenzia dispone di meccanismi affidabili per garantire la qualità di tutte le attività e di tutti i materiali prodotti in subappalto, qualora gli elementi delle procedure di assicurazione della qualità vengano affidati, in tutto o in parte, in subappalto a terzi;
  3. l'esistenza di procedure di assicurazione interna della qualità che possano contribuire al suo sviluppo e miglioramento. Tali procedure comprendono: meccanismi di riscontro interno (ad es. per accogliere suggerimenti da parte del proprio personale o dal proprio consiglio di amministrazione); meccanismi di riflessione interna (ad es. per recepire raccomandazioni esterne ed interne di miglioramento); meccanismi di riscontro esterno (ad es. per accogliere proposte provenienti dagli esperti o dalle istituzioni esaminate);
  4. una revisione esterna periodica e obbligatoria delle attività dell'agenzia effettuata su base quanto meno quinquennale.
-

### 3. Il sistema della *peer review* per le agenzie di assicurazione della qualità

A Berlino, i Ministri si sono rivolti “ai membri di ENQA, in collaborazione con EUA, EURASHE ed ESIB, affinché (...) trovassero il modo di garantire un sistema adeguato di *peer review* da applicare alle agenzie o agli enti di assicurazione della qualità e/o accreditamento.” ENQA e i suoi partner hanno risposto a questo mandato partendo dal presupposto che un sistema di *peer review* delle agenzie non deve includere soltanto una procedura di *peer review* pura e semplice, ma deve anche tenere in attenta considerazione gli standard di qualità che potrebbero essere alla base di una revisione. Inoltre, in fase di elaborazione, si è convenuto che la *peer review* delle agenzie dovrebbe essere interpretata, sostanzialmente, come uno strumento per rendere trasparente, visibile e comparabile la qualità delle diverse agenzie.

Lo scopo principale di questo rapporto è dunque la creazione di un registro di agenzie di assicurazione esterna della qualità riconosciute e operanti nel settore dell’istruzione superiore in Europa. In buona sostanza, questa è la risposta alle attese di un possibile aumento, nel prossimo futuro, del numero di enti per l’assicurazione della qualità interessati esclusivamente a trarre profitto dal valore di un marchio di riconoscimento o di accreditamento. L’esperienza proveniente da altri ambiti ha dimostrato che è difficile tenere sotto controllo la proliferazione di tali imprese, ma l’Europa ha una preziosa, forse unica, opportunità di gestire in modo pragmatico questo nuovo mercato, non per proteggere gli interessi delle agenzie già consolidate, ma per garantire che i vantaggi derivanti dall’assicurazione della qualità non siano intaccati da attività illecite svolte da professionisti poco raccomandabili.

Il contesto europeo e le sue esigenze sono stati alla base dell’elaborazione delle proposte, ma non è mancata la consapevolezza che esperienze e procedure simili stanno emergendo a livello internazionale. Per queste ragioni, il capitolo inizierà con una breve analisi delle esperienze e delle iniziative internazionali ritenute significative per la stesura di questa parte del rapporto e continuerà delineando le caratteristiche del sistema di *peer review* proposto, elaborato sulla base del principio di sussidiarietà e degli standard europei per le agenzie per l’assicurazione esterna della qualità. A questa descrizione seguirà la presentazione del Registro delle agenzie per l’assicurazione esterna della qualità operanti in Europa. I due capisaldi del registro sono, da un lato, le procedure di *peer review* e, dall’altro, il rispetto degli standard europei da parte delle agenzie. Il capitolo si concluderà con la proposta di creare un Forum consultivo europeo per l’assicurazione della qualità nell’istruzione superiore.

#### **Il contesto internazionale**

Attualmente, l’Europa non è l’unica regione in cui l’assicurazione della qualità dell’istruzione superiore si sviluppa in modo dinamico: non a caso, questa sezione è dedicata alla descrizione di alcune delle esperienze ed iniziative promosse da organizzazioni internazionali, quali la Rete internazionale delle agenzie per

---

L'assicurazione della qualità nell'istruzione superiore (International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education - INQAAHE), l'Associazione internazionale dei presidenti delle università (International Association of University Presidents - IAUP), il Consiglio per l'accREDITAMENTO dell'istruzione superiore negli Stati Uniti (Council for Higher Education Accreditation - CHEA), l'OCSE e l'UNESCO. Il lavoro di questi enti nell'ambito dell'assicurazione della qualità è risultato di grande utilità durante la stesura di questo rapporto. Sebbene le esperienze internazionali non siano state incluse in alcuna raccomandazione specifica, alcuni elementi chiave da esse mutuati verranno presentati di seguito, con riferimento alle mandazioni illustrate in questo capitolo.

L'identificazione della buona qualità e delle buone pratiche adottate dalle agenzie di assicurazione esterna della qualità è un tema presente ormai da molti anni nell'agenda internazionale. Dal 1999 in avanti, INQAAHE ha promosso il dibattito sull'introduzione di un marchio di qualità per le agenzie di assicurazione esterna della qualità, un'idea lanciata originariamente da IAUP in risposta al bisogno emerso tra le istituzioni di istruzione superiore di identificare le agenzie qualificate a svolgere la verifica esterna della qualità. Tuttavia, all'inizio la proposta incontrò un'opposizione tenace, dunque l'INQAAHE preferì concentrarsi sulla formulazione di criteri di buona pratica per le agenzie. Sono stati quindi elaborati alcuni principi basati sul comune denominatore delle buone pratiche adottate, che al contempo riconoscono la diversità delle agenzie a livello internazionale, in termini di finalità e contesti storico-culturali.

Per quanto riguarda le raccomandazioni relative alla *peer review* delle agenzie, è di particolare interesse il lavoro svolto dal CHEA. Il CHEA è un'organizzazione non governativa che raccoglie tutte le agenzie di accREDITAMENTO specializzate e professionali, operanti a livello sia regionale che nazionale negli Stati Uniti. Gli enti di accREDITAMENTO che vogliono essere riconosciuti dal CHEA devono dimostrare di soddisfare i requisiti stabiliti per il riconoscimento, quali, ad esempio, promuovere la qualità accademica, dimostrare di essere affidabili, incoraggiare il miglioramento, adottare procedure adeguate, sottoporre a continua verifica le procedure di accREDITAMENTO e possedere risorse sufficienti. Inoltre, sempre sulla base di questi requisiti, gli enti accREDITATI dovranno essere sottoposti ogni sei anni alle cosiddette "revisioni del riconoscimento". Di fatto, ci sono delle somiglianze di fondo e un certo livello di compatibilità tra l'approccio adottato dal CHEA e le proposte contenute in questo rapporto, ad esempio per quanto concerne la ciclicità delle revisioni. Tuttavia, nel rapporto si è scelto di dare una netta priorità all'assicurazione della qualità delle agenzie.

Un'altra iniziativa è stata promossa congiuntamente dall'OCSE e dall'UNESCO al fine di stilare le linee guida per l'assicurazione della qualità nell'istruzione superiore transnazionale.

Le linee guida OCSE-UNESCO, finalizzate nel 2005, hanno riscontrato nel processo di elaborazione una contraddizione tra la necessità di regolamentare l'internazionalizzazione dell'istruzione superiore e il fatto che i sistemi nazionali di assicurazione della qualità esistenti spesso si concentrano esclusivamente sull'offerta formativa interna delle istituzioni di istruzione superiore presenti sul territorio.

Questo rappresenta una sfida per gli attuali sistemi di assicurazione della qualità, ai quali è richiesto di sviluppare metodologie e meccanismi adeguati a coprire l'offerta di corsi di studio da parte di istituzioni

---

estere, oltre che nazionali, al fine di trarre i massimi benefici e ridurre al minimo i possibili svantaggi dell'internazionalizzazione dell'istruzione superiore.

Le linee guida proposte dall'OCSE e dall'UNESCO raccomandano alle agenzie di assicurazione esterna della qualità di includere nelle loro attività di verifica anche le istituzioni erogatrici estere e quelle a fini di lucro, così come la formazione a distanza e tutti gli altri metodi di istruzione non tradizionali. Tuttavia, in fase redazionale, è anche emersa la consapevolezza che l'inserimento di istituzioni estere nell'attività delle agenzie nazionali renderà necessari, nella maggior parte dei casi, adeguamenti a livello di legislazione nazionale e di procedure amministrative.

Questo rapporto riconosce l'importanza e le implicazioni dell'internazionalizzazione per l'assicurazione della qualità delle istituzioni d'istruzione superiore. Sebbene sia stato ritenuto prematuro inserire dei riferimenti a questo aspetto specifico tra gli standard europei proposti per l'assicurazione esterna della qualità, il progetto di un Registro europeo delle agenzie comprende in maniera esplicita sia agenzie con sede fuori dall'Europa ma operanti anche in Europa, sia agenzie europee operanti a livello transnazionale. Infine, è importante riconoscere che il processo di costante sviluppo cui stiamo assistendo in Europa soddisfa in pieno la raccomandazione OCSE-UNESCO in base alla quale le agenzie dovrebbero sostenere e rafforzare le reti regionali e internazionali esistenti.

### **La revisione ciclica delle agenzie**

In Europa, il settore dell'assicurazione esterna della qualità è relativamente giovane; tuttavia, la tendenza ad accrescere la credibilità del lavoro delle agenzie, attraverso una maggiore attenzione per l'assicurazione interna ed esterna della qualità delle agenzie stesse, può essere considerato un segno di crescente maturità.

Nel febbraio 2003, ENQA ha organizzato un workshop a Sitges in Spagna, proprio sul tema dell'assicurazione della qualità delle agenzie. I partecipanti si sono confrontati sulle esperienze esistenti di valutazione esterna delle agenzie e uno dei risultati raggiunti al termine del workshop è stata la raccomandazione che ENQA dovesse impegnarsi a condurre ciclicamente delle revisioni esterne delle agenzie iscritte all'associazione. Dunque, ENQA ha ricevuto il mandato di Berlino in un momento in cui si era già iniziato a parlare di revisione esterna delle agenzie, non solo al suo interno ma anche durante gli incontri del Gruppo E4. Questo rapporto raccomanda che tutte le agenzie europee debbano essere sottoposte ciclicamente a revisioni esterne delle proprie procedure e attività, con intervalli non superiori a cinque anni. I risultati delle revisioni devono essere pubblicati in un rapporto che illustri in che misura l'agenzia rispetta gli Standard europei per le agenzie di assicurazione esterna della qualità. (vedere Capitolo 2, Parte 3).

Non c'è dubbio che in futuro la mappa degli enti e degli operatori coinvolti nell'assicurazione esterna della qualità dell'istruzione superiore nello spazio europeo sarà più complessa. Per questa ragione è importante che anche gli enti non iscritti a ENQA si sentano destinatari delle considerazioni

---

relative all'assicurazione della qualità delle agenzie; ancora più importante è che le agenzie operanti al di fuori dell'Europa abbiano l'opportunità di confrontarsi, se desiderano farlo, con gli standard europei raccomandati da ENQA.

Non è quindi intenzione di questo rapporto limitare il raggio di azione delle proprie raccomandazioni alle agenzie europee riconosciute a livello nazionale e, di conseguenza, ai membri effettivi o potenziali di ENQA. Al contrario, anche alle agenzie con sede fuori dal territorio europeo ma operanti in Europa, o alle agenzie europee non riconosciute a livello nazionale deve essere concessa la possibilità di decidere se sottoporsi a una revisione che valuti il loro livello di aderenza agli standard europei.

I principi generali proposti per lo svolgimento delle revisioni cicliche sono elencati di seguito:

- le agenzie di assicurazione esterna della qualità create e riconosciute ufficialmente come agenzie nazionali da parte di uno Stato firmatario del Processo di Bologna dovrebbero essere sottoposte a una revisione su base nazionale, nel rispetto del principio di sussidiarietà, anche nel caso in cui operino oltre i confini nazionali; tuttavia, tali agenzie nazionali europee possono anche scegliere di sottoporsi a revisioni svolte da ENQA piuttosto che a revisioni interne nazionali. Le revisioni di ENQA valuteranno anche la conformità delle agenzie ai corrispondenti standard europei per le agenzie di assicurazione esterna della qualità;
- le agenzie che non sono state né create né riconosciute ufficialmente da uno Stato firmatario del Processo di Bologna hanno la possibilità di richiedere, su propria iniziativa, di essere sottoposte a revisione per verificare il loro livello di conformità ai corrispondenti standard europei;
- le revisioni devono essere eseguite seguendo una procedura precisa, che deve includere un'autovalutazione, una commissione indipendente di esperti e la pubblicazione di un rapporto.

Normalmente una revisione esterna prende avvio a livello nazionale o di agenzia: di conseguenza è prevedibile che le revisioni delle agenzie derivino dalla normativa nazionale o dalle procedure di assicurazione interna della qualità adottate nell'agenzia stessa. Questo rapporto intende sottolineare con decisione l'importanza di rispettare il principio di sussidiarietà e, dunque, propone che ENQA, nel rispetto dei propri membri, agisca nei confronti di un'agenzia soltanto nel caso in cui, dopo cinque anni, non sia stata presa alcuna iniziativa a livello nazionale o da parte dell'agenzia stessa. Qualora si tratti di un'agenzia che non fa parte di ENQA e dopo cinque anni non sia stata presa alcuna iniziativa né a livello nazionale né da parte dell'agenzia stessa, il Comitato del Registro Europeo (European Register Committee) è incaricato di avviare la revisione.

Nel caso in cui le revisioni siano richieste dalle autorità nazionali, le loro finalità potrebbero essere piuttosto ampie ed includere l'adempimento del mandato nazionale da parte dell'agenzia. Tuttavia, un elemento centrale di questa proposta è che le revisioni debbano sempre considerare il livello di conformità dell'agenzia agli standard europei per le agenzie di assicurazione esterna della qualità, sia che la richiesta provenga dal livello nazionale sia dall'agenzia stessa o da ENQA.

---

In occasione dell'assemblea generale di ENQA del novembre 2004, è stato deliberato che i criteri di ammissione ad ENQA devono essere in linea con gli standard europei proposti per le agenzie di assicurazione esterna della qualità. Dunque, dalla procedura di revisione di un'agenzia emergerà non soltanto il livello di conformità agli standard europei ma anche ai criteri di ammissione ad ENQA.

Questo rapporto intende infine sottolineare che il coinvolgimento di esperti internazionali con *expertise* ed esperienze adeguate apporterà un vantaggio sostanziale all'intera procedura di revisione.

La responsabilità per il follow-up alla revisione ciclica spetta innanzitutto alle autorità nazionali o ai titolari dell'agenzia, oltre che naturalmente all'agenzia stessa. Il coinvolgimento di ENQA in questa fase è limitato soltanto ai casi di agenzie iscritte all'associazione, in cui è necessario certificare il livello di conformità ai corrispondenti standard europei. Nel caso in cui le agenzie non risultino conformi, le conseguenze dettagliate sono previste nel regolamento ENQA.

La descrizione di un modello di procedura di revisione esterna di un'agenzia è riportata in allegato al rapporto.

### **Il Registro delle agenzie di assicurazione esterna della qualità operanti in Europa**

Prima dell'incontro dei Ministri a Berlino del 2003, ENQA si è impegnata a sviluppare, in collaborazione con le principali parti interessate, un Registro europeo delle agenzie di assicurazione della qualità che includesse agenzie pubbliche, private e settoriali, operanti o con la prospettiva di operare in Europa.

Tale Registro ha dato una risposta all'esigenza delle istituzioni d'istruzione superiore e dei governanti di identificare le agenzie più professionali e credibili operanti in Europa. Tale esigenza nasce, in primo luogo, dai problemi emersi nel complesso ambito del riconoscimento dei titoli esteri: le procedure di riconoscimento sarebbero rafforzate se fosse possibile verificare che la qualità degli enti erogatori è certificata da agenzie riconosciute. In secondo luogo, un numero sempre crescente di istituzioni di istruzione superiore chiede interventi di assicurazione esterna della qualità ad agenzie che operano al di fuori dei confini nazionali. In questo contesto, un registro affidabile che consenta loro di identificare le agenzie con adeguata competenza professionale costituirebbe una notevole facilitazione.

Il vantaggio principale del Registro sarebbe dunque il suo valore informativo sia per le istituzioni sia per le altre parti interessate; inoltre, il Registro stesso potrebbe diventare uno strumento molto utile per raggiungere gli obiettivi di trasparenza e comparabilità delle agenzie di assicurazione esterna della qualità delle istituzioni di istruzione superiore.

Il Registro deve evidenziare il livello di conformità delle agenzie ai corrispondenti standard europei; tuttavia, è importante sottolineare che il rapporto non intende presentare il Registro come uno strumento di *ranking*.

Tutte le agenzie operanti in Europa, incluse quelle provenienti da paesi non europei o quelle con sedi

---



transnazionali o internazionali devono avere il diritto di fare domanda di ammissione al Registro.

Le agenzie verranno posizionate in diverse sezioni, a seconda che siano sottoposte a procedure di *peer review* o meno, che siano conformi agli standard europei o meno e che operino esclusivamente all'interno dei confini nazionali oppure a livello internazionale.

Di seguito, riportiamo una proposta della possibile struttura del Registro:

**Sezione 1** - Agenzie sottoposte a *peer review*, suddivise nelle seguenti categorie:

- Agenzie nazionali europee, che sono state sottoposte a revisione e soddisfano tutti gli standard europei per le agenzie di assicurazione esterna della qualità;
- Agenzie nazionali europee, che sono state sottoposte a revisione ma non soddisfano tutti gli standard europei per le agenzie di assicurazione esterna della qualità;
- Agenzie non-nazionali ed extraeuropee operanti in Europa, che sono state sottoposte a revisione e soddisfano tutti gli standard europei per le agenzie di assicurazione esterna della qualità;
- Agenzie non-nazionali ed extraeuropee operanti in Europa, che sono state sottoposte a revisione ma non soddisfano tutti gli standard europei per le agenzie di assicurazione esterna della qualità;

**Sezione 2** - Agenzie non sottoposte a revisione

- Agenzie nazionali europee, non-nazionali ed extraeuropee, che non sono state sottoposte a revisione e, di conseguenza, compaiono nel registro sulla base delle informazioni desunte dalla loro domanda di ammissione.

Se presentata in una griglia, la struttura del Registro sarebbe la seguente:

PROPOSTA DI STRUTTURA DEL REGISTRO		Sottoposte a revisione		Non sottoposte a revisione
		Conformità agli standard europei	Non conformità agli standard europei	
Agenzie nazionali europee	Operanti a livello nazionale			
	Operanti a livello internazionale			
Agenzie non-nazionali europee				
Agenzie extraeuropee operanti in Europa				

Un Comitato del Registro europeo deciderà sulle ammissioni: uno dei criteri, che verranno adottati, sarà la conformità dell'agenzia agli standard europei per le agenzie di assicurazione esterna della qualità, da accertare nel corso della revisione ciclica. Sarà necessario sviluppare altri criteri che prendano in considerazione le differenze tra i sistemi di istruzione superiore.

Il Comitato avrà una struttura agile e non burocratica e sarà formato da nove membri nominati da EURASHE, ESIB, EUA, ENQA, dagli organi di rappresentanza degli imprenditori, dei sindacati e delle professioni e dai rappresentanti dei governi. I membri del Comitato agiranno a titolo personale e non in rappresentanza dell'organizzazione che li ha nominati. Le mansioni di segreteria del comitato saranno affidate ad ENQA ed è auspicabile che le riunioni si tengano almeno una volta all'anno.

Uno dei primi compiti del Comitato del Registro europeo dopo il suo insediamento sarà di formalizzare la proprietà del Registro; immediatamente dopo il Registro è tenuto a creare un sistema di appello indipendente e credibile per tutelare i diritti delle agenzie la cui candidatura è stata rifiutata o che non accettano la loro posizione nel Registro. Questo sistema di appello deve essere un elemento del protocollo che il Comitato è tenuto a redigere subito dopo il suo insediamento.

### **Il Forum consultivo europeo per l'assicurazione della qualità nell'istruzione superiore**

Sin dall'incontro di Praga del 2001, il Gruppo E4, composto da ENQA, EUA, ESIB ed EURASHE, si è incontrato regolarmente per confrontarsi sul processo di Bologna e la qualità nell'istruzione superiore a livello europeo. Dopo l'incontro di Berlino del 2003, le riunioni del Gruppo E4 sono state incentrate prevalentemente sull'attuazione del mandato loro affidato dai ministri in materia di assicurazione della qualità nell'istruzione superiore. Questa cooperazione a livello europeo si è rivelata costruttiva: le quattro organizzazioni hanno decretato, infatti, la nascita di un Forum consultivo europeo per l'assicurazione della qualità nell'istruzione superiore, derivato dall'esperienza del Gruppo E4. Da un punto di vista pratico, la creazione del Forum rende permanente la collaborazione esistente tra ENQA, EUA, EURASHE ed ESIB. La sua funzione primaria sarà quella di operare come organo consultivo per le principali parti interessate a livello europeo.

Mantenendo gli accordi in vigore, le quattro organizzazioni provvederanno direttamente alle proprie spese di partecipazione, eliminando così la necessità di creare una nuova struttura amministrativa. Nel lungo termine si prevede che possano entrare a far parte del Forum anche i rappresentanti del mondo del lavoro.

---

## 4. Prospettive e sfide future

Questo rapporto contiene le proposte e le raccomandazioni che sono state elaborate e approvate dai maggiori protagonisti del settore dell'assicurazione della qualità nell'istruzione superiore in Europa. Il fatto stesso che questo rapporto sia stato realizzato è la prova del consenso raggiunto in un campo in cui, considerando i diversi interessi in gioco, un tale risultato poteva sembrare difficile da conseguire. Le proposte formulate offrono agli studenti, e alla società in generale, informazioni più trasparenti ed affidabili sull'istruzione superiore. Al contempo, offrono alle istituzioni riconoscimento e credibilità, nonché l'opportunità di dimostrare il loro impegno per il mantenimento di elevati standard di qualità in un ambiente dominato sempre più dalla concorrenza e dallo scetticismo. Consentono, inoltre, alle agenzie di assicurazione della qualità di innalzare la loro stessa qualità e credibilità, e di collegarsi in maniera produttiva ad una più ampia rete di collaborazione professionale a livello europeo.

Tuttavia, le proposte resteranno tali se non saranno accompagnate da una strategia di attuazione efficace. L'inizio del progetto per la realizzazione del Registro delle agenzie di assicurazione della qualità è previsto per la seconda metà del 2005, con l'obiettivo di lanciarlo on-line nel 2006. Il Segretariato di ENQA ha preso i provvedimenti necessari per mettere a disposizione le risorse aggiuntive che saranno necessarie a questo scopo. Successivamente, ENQA metterà in atto le prime iniziative concrete per la creazione del Comitato del Registro europeo. Il primo compito del Comitato sarà quello di formalizzare la proprietà del registro e di stilare un protocollo, sulla base del lavoro preliminare fatto da ENQA nella primavera del 2005. La prima revisione ciclica è prevista nel corso del 2005.

Anche il Forum consultivo europeo per l'assicurazione della qualità nell'istruzione superiore rientra tra le prime iniziative che il Comitato dovrà svolgere. La creazione del Forum sarà uno dei temi centrali del prossimo incontro tra ENQA e il Gruppo E4 previsto per giugno 2005. Si aprirà inoltre il dibattito sulla futura collaborazione con altre parti interessate quali, ad esempio, i rappresentanti del mercato del lavoro. Infine, prima della prossima Assemblea Generale, ENQA ha organizzato un incontro con le altre reti europee per l'assicurazione della qualità che si terrà a settembre 2005.

La prospettiva di una rapida attuazione di alcune delle proposte contenute in questo rapporto non implica che il compito di realizzare tutte le altre sarà facile; significa semplicemente che servirà un lasso di tempo maggiore affinché gli standard per l'assicurazione interna ed esterna della qualità siano adottati su ampia scala da istituzioni e agenzie, poiché la loro accettazione dipenderà dalla effettiva propensione al cambiamento degli Stati firmatari che dispongono di sistemi d'istruzione di lunga e consolidata tradizione. Le proposte contenute negli standard per l'assicurazione della qualità interna costituiranno una notevole sfida per alcune istituzioni di istruzione superiore, soprattutto dove le pratiche di assicurazione della qualità sono ancora nuove e in via di definizione o dove l'attenzione ai bisogni degli studenti e ad una

---

preparazione finalizzata all'inserimento nel mercato del lavoro non sono ancora radicati nella cultura istituzionale.

Analogamente, gli standard per l'assicurazione esterna della qualità e quelli rivolti alle agenzie di assicurazione della qualità richiederanno a tutti partecipanti e, in particolare, alle agenzie di esaminarsi attentamente e di confrontare le loro pratiche attuali con le aspettative dell'Europa: la nuova procedura di revisione ciclica solleciterà attenzione per questo tema. Probabilmente, soltanto quando i vantaggi derivanti dall'adozione degli standard saranno evidenti, questi verranno accettati in maniera più generale. Lo Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore è fondato sulla responsabilità individuale dei singoli Stati nel settore dell'istruzione superiore; e questo comporta che le questioni relative all'assicurazione esterna della qualità siano gestite autonomamente. In considerazione di ciò, questo rapporto non è e non può essere prescrittivo, ma intende avanzare raccomandazioni e proposte nello spirito del reciproco rispetto tra professionisti, esperti provenienti dalle istituzioni di istruzione superiore, inclusi gli studenti, ministri e agenzie per l'assicurazione della qualità. Alcuni Stati firmatari potrebbero decidere di integrare gli standard e i processi di revisione nel proprio quadro legislativo o amministrativo; altri potrebbero rinviare la decisione per avere la possibilità di soppesare meglio i vantaggi del cambiamento rispetto alla forza dello status quo. Il Forum consultivo europeo per l'assicurazione della qualità nell'Istruzione superiore qui proposto dovrebbe diventare un luogo in cui discutere e confrontarsi, oltre che conoscere nuove idee, le esperienze di altri sistemi e le varie esperienze nazionali.

Per ENQA, i partner E4 e per tutte le altre principali parti interessate, ci sarà una considerevole e stimolante mole di lavoro da affrontare nei prossimi anni. A questo proposito, è importante sottolineare che aver prodotto questo rapporto non significa aver raggiunto gli obiettivi di Bologna per l'assicurazione della qualità nello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore. In futuro, sarà necessario lavorare molto per riuscire ad attuare le raccomandazioni contenute nel rapporto e per far penetrare la cultura della qualità sia tra le istituzioni di istruzione superiore che tra le agenzie di assicurazione esterna della qualità. Ciò che il mandato di Berlino è riuscito a mettere in moto avrà bisogno di un'opera di costante aggiornamento e persuasione, per raggiungere l'obiettivo di realizzare una dimensione europea dell'assicurazione della qualità perfettamente funzionante all'interno dello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore.

Uno Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore in cui operino istituzioni forti, autonome ed efficienti, con una profonda consapevolezza dell'importanza della qualità e degli standard, un buon sistema di *peer review*, agenzie credibili per l'assicurazione della qualità, un Registro funzionante e una maggiore collaborazione con altre parti interessate, quali i datori di lavoro, è oggi possibile e le proposte contenute in questo rapporto contribuiranno in modo decisivo a trasformare questo sogno in realtà.

---

## ***Allegato:***

# **La revisione ciclica delle agenzie di assicurazione della qualità<sup>4</sup>– un modello teorico**

Il modello presentato di seguito propone uno schema indicativo per l'esecuzione di una procedura di revisione esterna di un'agenzia di assicurazione esterna della qualità. Viene presentato come esempio di procedura credibile, adeguata ad identificare la conformità agli standard europei da parte delle agenzie di assicurazione esterna della qualità.

E' doveroso sottolineare che lo scopo di questo modello è esclusivamente didattico e descrittivo; per questa ragione è un esempio molto dettagliato e probabilmente molto più dettagliato di quanto si ritenga necessario nelle singole *peer review* cui vengono normalmente sottoposte le agenzie. Ne consegue che la procedura qui illustrata non deve essere in nessun modo considerata rappresentativa dello standard. Inoltre, è necessario evidenziare che nell'esempio proposto il termine "valutazione" viene utilizzato anche in riferimento ad obiettivi e proposte. Potranno ricorrere anche termini quali "accreditamento" o "verifica contabile".

La procedura comprende gli elementi seguenti:

- formulazione dei criteri di riferimento e del protocollo da seguire per la revisione;
- nomina della commissione di esperti;
- autovalutazione dell'agenzia;
- visita in loco;
- redazione di un rapporto.

## **1. Criteri di riferimento**

I criteri di riferimento devono identificare gli obiettivi della revisione secondo le prospettive e gli interessi delle autorità, delle parti interessate e dell'agenzia stessa. È necessario che siano affrontate tutte le principali attività e operazioni dell'agenzia, affinché emerga in modo evidente che non esiste alcuna finalità occulta.

## **2. Autovalutazione**

### **2.1 Informazioni di base richieste all'agenzia come base per la revisione**

Le informazioni di base sono necessarie per capire il contesto in cui opera l'agenzia.

Di seguito sono illustrati i contenuti che devono essere presenti in questa sezione:

---

<sup>4</sup>La struttura del presente allegato è molto simile a quella documentata di recente nel manuale di un progetto relativo al reciproco riconoscimento delle agenzie per l'assicurazione della qualità nei paesi nordici.

### **2.1.1 Una breve panoramica del sistema di istruzione nazionale, che includa:**

- la struttura dei titoli accademici;
- la struttura delle istituzioni di istruzione superiore;
- le procedure e le parti coinvolte nella creazione di nuove discipline, corsi di studio e di istituzioni;
- altre procedure di assicurazione della qualità rilevanti;
- lo status delle istituzioni di istruzione superiore in relazione al governo.

### **2.1.2 Una breve storia della singola agenzia e della valutazione dell'istruzione superiore in generale:**

- la dichiarazione di intenti;
- la costituzione dell'agenzia (da parte del governo, delle istituzioni di istruzione superiore, da altri);
- la descrizione del quadro legale e di altre normative riguardanti l'agenzia (ad esempio, leggi ordinarie, decreti ministeriali);
- il sistema di finanziamento dell'agenzia;
- l'attribuzione del diritto di eseguire le valutazioni;
- l'organizzazione interna dell'agenzia, incluse le procedure per la nomina e la composizione della commissione/del consiglio;
- gli altri ambiti di responsabilità dell'agenzia diversi dalla valutazione dell'istruzione superiore;
- le attività internazionali dell'agenzia, inclusi gli accordi formali e altri ambiti di azione, ossia la partecipazione a convegni, gruppi di lavoro e scambi di personale;
- il ruolo dell'agenzia in fase del *follow-up* alla valutazione: conseguenze e sanzioni.

## **2.2 L'assicurazione esterna della qualità eseguita dall'agenzia**

Sarà necessario addurre prove atte a dimostrare che l'agenzia effettua regolarmente attività di assicurazione esterna della qualità di istituzioni di istruzione superiore o corsi di studio. Tali attività dovrebbero includere la valutazione, l'accreditamento, la revisione, la verifica contabile, tutte identificate come funzioni fondamentali di un'agenzia.

Con l'avverbio "regolarmente" si intende sottolineare che le valutazioni devono essere programmate sulla base di una procedura sistematica e che nel corso degli ultimi anni sono state portate a termine varie procedure di assicurazione della qualità.

Tra le prove è necessario includere:

- una descrizione della metodologia applicata dall'agenzia;
- un resoconto del numero di valutazioni condotte e del numero di unità valutate.

## **2.3 Il metodo di valutazione applicato dall'agenzia**

---

### 2.3.1 Informazioni di base

Per stabilire se l'agenzia lavora sulla base di metodi e procedure trasparenti, è necessario disporre di un resoconto della programmazione completa di una valutazione o di altre attività fondamentali.

Tale resoconto deve includere:

- le procedure per il *briefing* e per la comunicazione con le istituzioni sottoposte a valutazione;
- la strategia adottata dall'agenzia per la partecipazione degli studenti;
- le procedure relative alla determinazione dei criteri di riferimento/dello schema progettuale delle singole valutazioni;
- uno o più riferimenti per la valutazione (criteri predefiniti, documenti legali, *benchmark* disciplinari, standard professionali, obiettivi dichiarati dell'istituzione sottoposta a valutazione);
- la misura in cui i singoli elementi di metodo vengono modificati per adattarsi a revisioni specifiche.

### 2.3.2 Elementi della metodologia

Un resoconto capace di dimostrare che la metodologia con cui lavora l'agenzia è predefinita e pubblica, così come lo sono anche i risultati delle revisioni.

La metodologia include i seguenti aspetti:

- autovalutazione o una procedura equivalente adottata dall'oggetto della valutazione;
- valutazione esterna svolta da un gruppo di esperti e visite in loco come previsto dall'agenzia;
- pubblicazione di un rapporto con risultati pubblici.

L'agenzia può, inoltre, elaborare ed adottare altri tipi di metodologie per scopi speciali.

Le decisioni e i rapporti dell'agenzia devono essere coerenti per quel che riguarda i principi ed i requisiti, anche se il giudizio deriva dalla decisione di un gruppo di persone.

Se l'agenzia prende delle decisioni in merito alla valutazione, è necessario che sia previsto un sistema di appello; questa metodologia viene applicata in base alle necessità delle agenzie. Se l'agenzia deve elaborare delle raccomandazioni e/o risoluzioni condizionali, è tenuta a seguire la procedura di *follow-up* per la verifica dei risultati.

### 2.3.3 Un resoconto del ruolo svolto dal gruppo di esperti esterni

Il resoconto relativo al ruolo del gruppo di esperti esterni deve includere i seguenti punti:

- le procedure adottate per la nomina degli esperti, ivi inclusi i criteri per l'inserimento di esperti internazionali e dei rappresentanti delle parti interessate come i datori di lavoro e gli studenti;
  - i metodi per il *briefing* e la formazione degli esperti;
  - gli incontri tra gli esperti: numero degli incontri, temi trattati e programma dei lavori, in relazione processo complessivo di valutazione;
  - la suddivisione dei compiti tra l'agenzia e gli esperti;
  - il ruolo del personale dell'agenzia nelle valutazioni;
  - le procedure di selezione e nomina del personale responsabile della valutazione presso l'agenzia
-

### 2.3.4 Documentazione

È necessario esaminare vari resoconti sulle procedure adottate dall'agenzia per raccogliere la documentazione, allo scopo di individuare quelle relative all'autovalutazione dell'agenzia e alle visite in loco:

#### 2.3.4.1 Un resoconto delle procedure di autovalutazione

Questo resoconto deve includere:

- il contenuto delle linee guida fornite dall'agenzia;
- le indicazioni procedurali fornite dall'agenzia;
- i requisiti per la composizione dei team di autovalutazione, incluso il ruolo degli studenti;
- la formazione/informazione per i team di autovalutazione;
- il tempo disponibile per condurre l'autovalutazione.

#### 2.3.4.2 Un resoconto delle procedure relative alle visite in loco

Questo resoconto deve includere:

- i protocolli per i questionari e le interviste;
- i principi per selezionare i partecipanti/informatori (categorie e specifici partecipanti);
- i principi per determinare la durata della visita in loco;
- il numero di incontri e la loro durata media;
- la documentazione degli incontri (interna/esterna, verbali, trascrizioni, ecc.);
- i metodi di lavoro del gruppo di esperti esterni.

#### 2.3.4.3 I rapporti

La documentazione deve includere le seguenti informazioni sui rapporti:

- la finalità del rapporto;
- la procedura di redazione del rapporto (personale dell'agenzia o esperti);
- il formato del rapporto (struttura e lunghezza);
- il contenuto del rapporto (documentazione o esclusivamente analisi e/o raccomandazioni);
- i principi per il riscontro alla bozza di rapporto da parte dei soggetti valutati;
- le procedure e le linee d'indirizzo per la pubblicazione (ad esempio, la gestione dei mass media);
- il *follow-up* immediato (ad esempio, seminari e conferenze);
- il *follow-up* a lungo termine (ad esempio, valutazione o visita di *follow-up*).

### 2.3.5 Sistema di appello

È necessario che l'agenzia documenti il metodo utilizzato per la gestione degli appelli presentati contro le sue decisioni e che illustri la metodologia applicata in base alle necessità dell'agenzia stessa. Dalla documentazione deve risultare in che misura tale sistema di appello è fondato su un processo di audizione, attraverso il quale l'agenzia offre a coloro che sono stati sottoposti a valutazione l'occasione di commentare o contestare l'esito della valutazione. Sostanzialmente l'agenzia deve dimostrare che il

---



sistema di appello consente a coloro che sono stati valutati di esprimere le loro opinioni in merito ai risultati della valutazione.

#### **2.4 Documentazione aggiuntiva**

La documentazione aggiuntiva deve illustrare l'uso che viene fatto di indagini e materiali statistici o di altri tipi di documentazione che non è stata menzionata in altre voci. È necessario che il materiale sia pubblico.

#### **2.5 Procedure per l'assicurazione della qualità delle agenzie**

L'agenzia deve documentare l'adozione di meccanismi per l'assicurazione interna della qualità che siano conformi a quelli previsti negli standard europei per le agenzie di assicurazione esterna della qualità.

#### **2.6 Riflessioni conclusive**

Solo con un'analisi accurata dei punti di forza e di debolezza dell'agenzia, delle opportunità e dei fattori di rischio che ad essa si presentano sarà possibile descrivere la capacità dell'agenzia di adattarsi alle nuove domande e alle tendenze future e di migliorare costantemente i suoi interventi, mantenendo al contempo un quadro metodologico ed un modello di governance solido e credibile

### **3. Linee guida per la commissione di revisione esterna**

Le linee guida qui descritte illustrano le aspettative relative alla commissione di revisione esterna, con l'obiettivo di fornire un orientamento rispetto ai seguenti punti:

- nomina e organizzazione generale;
- visita in loco;
- redazione del rapporto.

Come descritto nei paragrafi precedenti, le agenzie sottoposte a revisione sono tenute a fornire un rapporto di autovalutazione, sulla base delle linee guida fornite. Il rapporto di autovalutazione deve essere inviato alla commissione di revisione esterna almeno un mese prima della visita.

#### **3.1 Nomina della commissione di revisione esterna**

Questa sezione è dedicata alla nomina degli esperti destinati a condurre la revisione.

Il gruppo di esperti esterni dovrebbe includere le seguenti figure:

- uno o due esperti di assicurazione della qualità (internazionali);
- un rappresentante delle istituzioni di istruzione superiore (nazionale);
- un rappresentante degli studenti (nazionale);
- un rappresentante delle parti interessate, ad esempio un datore di lavoro (nazionale).

Uno degli esperti elencati sopra sarà eletto Presidente della commissione di revisione esterna.

È consigliabile, inoltre, che la commissione sia integrata da una persona indipendente dall'agenzia che svolga la funzione di segretario.

La nomina degli esperti può essere proposta dalle agenzie, dalle parti interessate o dalle autorità locali, ma

per garantire che la revisione sia credibile ed affidabile, è essenziale che il compito di nominare gli esperti sia affidato a una terza parte esterna all'agenzia coinvolta. Tale terza parte potrebbe essere, ad esempio, ENQA o un'altra agenzia non direttamente implicata nel processo. Le dichiarazioni di indipendenza degli esperti stanno alla base del riconoscimento del loro ruolo. Tuttavia, l'agenzia sottoposta a revisione deve avere la possibilità di esprimere la propria opinione in merito alla composizione finale della commissione.

### **3.2 Visita in loco**

È necessario che la visita in loco si svolga seguendo un protocollo redatto sulla falsariga degli elementi descritti di seguito.

La durata consigliata per una visita va dai due ai tre giorni, inclusi la preparazione e il follow-up, in base alle conoscenze che la commissione di revisione esterna già possiede sull'agenzia sottoposta a revisione e sul contesto in cui opera. Il giorno prima la commissione si riunisce e concorda i temi salienti da approfondire durante la visita. Lo scopo della visita è quello di validare l'autovalutazione. Le guide per le interviste devono essere redatte avendo ben presente questo obiettivo.

Nel corso della visita si terranno anche incontri separati con i membri del consiglio d'amministrazione dell'agenzia, la direzione, il personale, gli esperti, i proprietari/parti interessate, i rappresentanti a livello dirigenziale delle istituzioni valutate, così come con membri dei comitati interni di autovalutazione.

### **3.3 Preparazione del rapporto**

Oltre a soddisfare i criteri generali, è necessario che il rapporto si concentri in modo specifico sul tema della conformità agli standard europei per le agenzie di assicurazione esterna della qualità, come specificato nel protocollo per l'autovalutazione. Oltre alla conformità agli standard, sono centrali nel rapporto le raccomandazioni per l'attuazione di possibili miglioramenti in futuro.

In seguito alla visita la commissione per la revisione esterna, coadiuvata dal segretario, redigerà il rapporto. La versione definitiva deve essere inviata all'agenzia per una revisione e per consentirle di fare dei commenti su eventuali errori fattuali.



**ISBN 978-952-5539-23-3 (Paperbound)**

**ISBN 978-952-5539-24-0 (PDF)**

**ISSN 1458-1051**