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

* Traduzione in italiano realizzata con il supporto della Commissione Europea tramite il Progetto CHEER (Consolidating Higher Education Experience of Reform: norms, networks and good practice in Italy), cofinanziato nell'ambito del Programma Erasmus+ dell'UE.

Erasmus+

a cura di:
European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA)
European Students' Union (ESU)
European University Association (EUA)
European Association of Institutions in Higher Education (EURASHE)

In cooperazione con:
Education International (EI)
BUSINESSEUROPE
European Quality Assurance Register for Higher Education (EQAR)

La versione inglese è l'unica versione ufficiale. L'ente che ha curato la traduzione si assume la responsabilità di eventuali inesattezze.

Indice

05 Premessa

06 I. Contesto, campo d'applicazione, obiettivi e principi
06 *Definizione del contesto*
07 *Campo d'applicazione e concetti di base*
09 *ESG: obiettivi e principi*

11 II. Standard e linee guida europei per l'assicurazione della qualità dell'istruzione superiore
12 *Parte 1: Standard e linee guida per l'assicurazione interna della qualità*
21 *Parte 2: Standard e linee guida per l'assicurazione esterna della qualità*
26 *Parte 3: Standard e linee guida per le agenzie di assicurazione della qualità*

31 III. Allegato: Elenco riassuntivo degli standard

Premessa

Gli Standard e Linee Guida per l'Assicurazione della Qualità nello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore (ESG) sono stati adottati nel 2005 dai Ministri responsabili dell'Istruzione superiore, a seguito di una proposta avanzata dalla European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) in cooperazione con la European Students' Union (ESU) [1], la European Association of Institutions in Higher Education (EURASHE) e la European University Association (EUA).

Dal 2005 ad oggi, l'assicurazione della qualità ha compiuto notevoli passi avanti, così come è avvenuto in altre azioni del Processo di Bologna, quali i quadri dei titoli, il riconoscimento e l'uso dei risultati dell'apprendimento, contribuendo ad un cambiamento di paradigma verso modalità di apprendimento ed insegnamento incentrate sullo studente.

In questo contesto in continua evoluzione, il Comunicato Ministeriale del 2012 invitava l'E4 Group (ENQA, ESU, EUA, EURASHE), in cooperazione con Education International (EI), BUSINESSEUROPE e lo European Quality Assurance Register for Higher Education (EQAR) a predisporre una proposta di revisione degli ESG "per migliorarne la chiarezza, l'applicabilità e l'utilità, e meglio definirne il campo d'applicazione".

La revisione prevedeva varie tornate di consultazione sia delle principali organizzazioni di portatori di interesse che dei Ministeri. Le tante osservazioni, proposte e raccomandazioni ricevute sono state analizzate con la massima attenzione dallo Steering Group (SG) e accolte nella nuova versione delle ESG. Questa nuova edizione riflette anche il consenso di tutti gli organismi coinvolti sul percorso da seguire per promuovere l'assicurazione della qualità nello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore e costituisce quindi una solida base per una sua efficace attuazione.

1 ESU era noto in precedenza come ESIB – The National Unions of Students in Europe.

I. Contesto, campo d'applicazione, obiettivi e principi

Definizione del contesto

Istruzione superiore, ricerca ed innovazione svolgono un ruolo cruciale a sostegno della coesione sociale, della crescita economica e della competitività globale. Data l'aspirazione delle società europee a basarsi sempre più sulla conoscenza, l'istruzione superiore è una componente essenziale dello sviluppo socio-economico e culturale.

Allo stesso tempo, la crescente domanda di competenze e abilità richiede nuove risposte dall'istruzione superiore.

Un più ampio accesso all'istruzione superiore offre alle Istituzioni del settore l'opportunità di confrontarsi con esperienze individuali sempre più diverse fra loro. Per rispondere alla diversità e alle crescenti aspettative suscitate, occorre che l'istruzione superiore modifichi sostanzialmente la sua offerta di servizi educativi, adotti un approccio all'apprendimento ed all'insegnamento maggiormente incentrato sullo studente, promuova percorsi di apprendimento flessibili e riconosca le competenze acquisite al di fuori dei curricula formali. Le Istituzioni di istruzione superiore (HEI) devono diversificare la loro missione, la loro offerta formativa e le loro modalità di collaborazione per accogliere una maggiore internazionalizzazione degli studi, l'apprendimento digitale e nuove forme di didattica.[2] In tale contesto l'assicurazione della qualità gioca un ruolo cruciale: sostiene i sistemi e le Istituzioni di istruzione superiore mentre rispondono a questi cambiamenti ed al tempo stesso assicura che i titoli conseguiti dagli studenti e la loro esperienza formativa rimangano al centro delle missioni istituzionali.

2 Comunicazione della Commissione Europea: *Opening up Education: Innovative teaching and learning for all through new Technologies and Open Educational Resources*, COM(2013) 654 final, http://ec.europa.eu/education/news/doc/openingcom_en.pdf

L'obiettivo principale degli Standard e Linee Guida per l'Assicurazione della Qualità nello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore (ESG) è quello di far emergere una concezione condivisa di assicurazione della qualità per l'apprendimento e l'insegnamento in tutti i Paesi e tra tutti i portatori di interesse. Gli ESG hanno svolto e continuano a svolgere un'importante funzione nello sviluppo dei sistemi nazionali ed istituzionali di assicurazione della qualità, sia all'interno dello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore (EHEA) che nella cooperazione transnazionale. L'attuazione dei processi di assicurazione della qualità, specie di quelli esterni, permette ai sistemi europei di istruzione superiore di dimostrare la loro qualità ed accrescere la loro trasparenza, contribuendo così al rafforzamento della fiducia reciproca e ad un più agevole riconoscimento di titoli, corsi di studio ed altri tipi di formazione.

Gli ESG sono usati dalle Istituzioni e dalle agenzie di assicurazione della qualità come documento di riferimento per i sistemi di assicurazione interna ed esterna della qualità dell'istruzione superiore. Inoltre, sono utilizzati dallo European Quality Assurance Register (EQAR), cui compete la registrazione delle agenzie di assicurazione della qualità conformi a tali standard e linee guida.

Campo d'applicazione e concetti di base

Gli ESG sono un insieme di standard e di linee guida per l'assicurazione interna ed esterna della qualità nell'istruzione superiore. Non sono standard di qualità, né prescrizioni su come attuare i processi di assicurazione della qualità, ma offrono indicazioni utili in quelle aree ritenute vitali per il pieno conseguimento della qualità dell'offerta formativa e dei contesti di apprendimento nell'istruzione superiore. Gli ESG devono essere inquadrati in un contesto più vasto, che comprende anche i quadri dei titoli, ECTS ed il Supplemento al Diploma, in quanto anche questi strumenti contribuiscono a promuovere la trasparenza e la fiducia reciproca nell'ambito dell'istruzione superiore dell'EHEA.

Gli ESG sono focalizzati sull'assicurazione della qualità dell'apprendimento e dell'insegnamento nell'istruzione superiore, inclusi i contesti di apprendimento e gli opportuni collegamenti con la ricerca e l'innovazione. Inoltre, le Istituzioni hanno politiche e processi atti a garantire ed a migliorare la qualità delle altre attività di loro competenza, quali ricerca e governance.

Gli ESG si applicano a tutta l'istruzione superiore offerta nell'EHEA, indipendentemente dalle modalità di studio o dal luogo di erogazione. Quindi, gli ESG si riferiscono anche all'istruzione superiore transnazionale e a quella transfrontaliera. **In questo documento, il termine "corso di studio" si riferisce all'istruzione superiore in senso lato,** inclusa quella che non prevede il conseguimento di un titolo formale.

L'istruzione superiore si propone di conseguire molteplici obiettivi: preparare gli studenti ad una cittadinanza attiva ed alla loro futura carriera (ad es., contribuendo alla loro occupabilità); sostenere il loro sviluppo personale; creare una vasta base di conoscenze avanzate; stimolare la ricerca e l'innovazione[3]. Pertanto, i vari portatori di interesse, avendo diverse priorità, possono guardare alla qualità dell'istruzione superiore con occhi diversi. È quindi necessario che l'assicurazione della qualità si confronti con la diversità di queste prospettive. Il concetto di *qualità* non è facilmente definibile, ma è sostanzialmente il prodotto dell'interazione tra i docenti, gli studenti ed il contesto di apprendimento dell'Istituzione. In pratica, l'assicurazione della qualità garantisce un contesto di apprendimento nel quale il contenuto dei corsi di studio, le opportunità di apprendimento e le strutture didattiche siano adatte allo scopo *(fit for purpose)*.

In sostanza le attività di assicurazione della qualità perseguono due obiettivi inscindibili: responsabilità verso l'esterno *(accountability)*, e miglioramento delle attività *(enhancement)*. Messi insieme, questi due elementi generano fiducia nei confronti della performance dell'Istituzione.

3 Raccomandazione Rec (2007)6 del Comitato dei Ministri sulla responsabilità pubblica per l'istruzione superiore e la ricerca del Consiglio d'Europa, http://www.coe.int/t/dg4/highereducation/News/pub_res_EN.pdf

Un sistema di assicurazione della qualità ben funzionante fornirà all'Istituzione di istruzione superiore ed al pubblico le informazioni necessarie ad assicurare la qualità delle attività dell'Istituzione (responsabilità verso l'esterno) e allo stesso tempo offrirà consigli e raccomandazioni utili a progredire ulteriormente nello svolgimento di tali attività (miglioramento). L'assicurazione della qualità ed il miglioramento della qualità sono così strettamente connesse tra loro. Possono promuovere lo sviluppo di una *cultura della qualità* condivisa da tutti, sia dagli studenti e dai docenti, che dalla leadership accademica e amministrativa dell'Istituzione.

L'espressione "assicurazione della qualità" è usata in questo documento per descrivere tutte le attività che rientrano in un ciclo di miglioramento continuo (ossia, le attività di assicurazione e miglioramento).

Salvo indicazioni contrarie, in questo documento, il termine "portatore di interesse" *(stakeholder)* si riferisce a tutti gli attori operanti all'interno di una Istituzione, studenti e docenti compresi, oltre che i portatori di interesse esterni, quali i datori di lavoro ed i partner esterni di una Istituzione. In questi standard e linee guida, il termine "Istituzione" si riferisce alle Istituzioni di istruzione superiore. Comunque, tenendo conto dell'approccio specifico dell'Istituzione nei confronti dell'assicurazione della qualità, può far riferimento o all'Istituzione nel suo complesso o ad uno qualsiasi dei suoi attori.

ESG: obiettivi e principi

Gli ESG hanno i seguenti obiettivi:

- **Definiscono un quadro comune** per i sistemi di assicurazione della qualità dell'apprendimento e dell'insegnamento, a livello europeo, nazionale ed istituzionale.
- **Rendono possibile l'assicurazione ed il miglioramento della qualità** dell'istruzione superiore nello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore.
- **Promuovono la fiducia reciproca,** facilitando così il riconoscimento e la mobilità all'interno dei singoli Paesi e fra Paesi diversi.
- **Offrono informazioni in merito all'assicurazione della qualità** nell'EHEA.

Questi obiettivi forniscono un quadro comune di riferimento entro il quale gli ESG possono esser utilizzati in varie maniere da parte di diverse Istituzioni, agenzie e Paesi. L'EHEA è caratterizzato dalla sua diversità quanto a sistemi politici, sistemi di istruzione superiore, tradizioni socio- culturali ed educative, lingue, aspirazioni ed aspettative. Questo rende del tutto inappropriato un approccio monolitico alla qualità ed all'assicurazione della qualità nell'istruzione superiore. Un'ampia accettazione di tutti gli standard è la condizione essenziale per creare una visione comune dell'assicurazione della qualità in Europa. Per questi motivi, gli ESG devono mantenersi ad un livello ragionevolmente generico, tale da garantire l'applicabilità degli standard e delle linee guida a tutte le tipologie di servizi educativi offerti.

A livello europeo gli ESG forniscono anche i criteri di valutazione delle agenzie di assicurazione della qualità e delle loro attività[4]. Ciò garantisce che le agenzie di assicurazione della qualità nell'EHEA aderiscano allo stesso insieme di principi, mentre processi e procedure sono organizzati in modo tale da adattarsi agli obiettivi e alle esigenze dei contesti in cui esse operano.

Gli ESG sono fondati sui seguenti quattro principi di assicurazione della qualità nell'EHEA:

- Le Istituzioni di istruzione superiore hanno la responsabilità primaria della qualità dei servizi didattici offerti e della sua assicurazione.
- L'assicurazione della qualità tiene conto della diversità dei sistemi di istruzione superiore, delle Istituzioni, dei corsi di studio e degli studenti.
- L'assicurazione della qualità promuove lo sviluppo di cultura della qualità.
- L'assicurazione della qualità tiene conto delle esigenze e delle aspettative degli studenti, degli altri portatori di interesse e della società in generale.

4 Le agenzie che richiedono di essere incluse nello European Quality Assurance Register (EQAR) sono soggette a una valutazione esterna i cui criteri sono basati sugli ESG. Anche la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) concede alle agenzie di assicurazione della qualità lo status di membro a pieno titolo dell'organizzazione in base all'osservanza degli ESG.

II. Standard e linee guida europei per l'assicurazione della qualità dell'istruzione superiore

Gli standard di assicurazione della qualità si dividono in tre gruppi:
- Assicurazione interna della qualità.
- Assicurazione esterna della qualità.
- Agenzie di assicurazione della qualità.

Va comunque tenuto presente che questi tre gruppi sono strettamente connessi fra loro e insieme costituiscono la base del quadro di riferimento europeo per l'assicurazione della qualità. L'assicurazione esterna della qualità, *Parte 2*, riconosce gli standard di assicurazione interna della qualità presentati nella *Parte 1*, garantendo così che il lavoro svolto all'interno delle Istituzioni sia direttamente utilizzabile per qualsiasi processo di assicurazione esterna della qualità. La *Parte 3* fa un riferimento simile alla *Parte 2*. Di conseguenza, i tre gruppi di standard sono complementari tra di loro sia per le Istituzioni che per le Agenzie, essendo basati sulla piena consapevolezza del contributo fornito dagli altri portatori di interesse al quadro generale. Ne deriva che le tre Parti devono essere lette come un tutto unico.

Gli *standard* presentano la prassi concordata e accettata nell'EHEA per l'assicurazione della qualità dell'istruzione superiore. Sono quindi esaminati ed adottati dai responsabili di qualsiasi servizio offerto nell'ambito dell'istruzione superiore. Il compendio degli standard di assicurazione della qualità è riportato in appendice per facilitarne la consultazione.

Le *linee guida* spiegano l'importanza dello standard e ne descrivono le modalità di attuazione, presentando per ciascuna area le buone pratiche che gli attori responsabili dell'assicurazione della qualità prendono in considerazione. L'attuazione potrà variare in relazione ai diversi contesti.

Parte 1: Standard e linee guida per l'assicurazione interna della qualità

1.1 Politica per l'assicurazione della qualità

Standard: *Le Istituzioni hanno una politica per l'assicurazione della qualità, che sia pubblica e faccia parte della loro strategia di gestione. I portatori di interesse interni sviluppano e attuano tale politica per mezzo di strutture e processi appropriati, anche coinvolgendo i portatori di interesse esterni.*

Linee guida: Le politiche ed i processi sono i pilastri di un sistema coerente di assicurazione della qualità in grado di attivare un ciclo di miglioramento continuo e di rafforzare la responsabilità dell'Istituzione verso l'esterno. Tale sistema promuove lo sviluppo di una cultura della qualità in cui tutti i portatori di interesse interni si sentono responsabili della qualità e sono impegnati ad assicurarla a tutti i livelli dell'Istituzione.

Per facilitare il conseguimento di questi risultati, la politica per l'assicurazione della qualità deve essere formalizzata e resa pubblica. Le politiche di assicurazione della qualità sono più efficaci quando riflettono il rapporto tra ricerca, apprendimento ed insegnamento e prendono in considerazione sia il contesto nazionale in cui opera l'Istituzione, che il contesto istituzionale con il suo approccio strategico.

Una politica di questo tipo sostiene:
- l'organizzazione del sistema di assicurazione della qualità;
- la diretta assunzione di responsabilità per l'assicurazione della qualità da parte di dipartimenti, scuole, facoltà ed altre strutture organizzative o di gestione istituzionale, da parte dei singoli docenti e degli studenti;
- l'integrità e la libertà accademica, esercitando il massimo controllo contro le frodi accademiche;
- la vigilanza contro l'intolleranza di qualsiasi tipo o la discriminazione di studenti o docenti;

- **il coinvolgimento dei portatori di interesse esterni nell'assicurazione** della qualità.

Questa politica viene messa in pratica tramite vari processi di assicurazione interna della qualità, volti a promuovere la massima partecipazione all'interno dell'Istituzione. Sta all'Istituzione decidere come attuare, monitorare e rivedere tale politica.

La politica di assicurazione della qualità si estende anche a qualsiasi attività dell'Istituzione che sia subappaltata o affidata a terzi.

1.2 Progettazione ed approvazione dei corsi di studio

***Standard*:** *Le Istituzioni hanno dei processi di progettazione ed approvazione dei propri corsi di studio. Tali corsi sono progettati in modo tale da raggiungere gli obiettivi stabiliti, inclusi i risultati di apprendimento previsti. Il titolo conferito al termine del corso deve essere specificato e comunicato chiaramente, facendo riferimento al corrispondente livello del Quadro nazionale dei titoli di istruzione superiore e, conseguentemente, al Quadro dei titoli dello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore.*

Linee guida: I corsi di studio sono al centro della missione educativa delle Istituzioni di istruzione superiore. Forniscono agli studenti conoscenze accademiche e altre competenze, tra cui quelle trasferibili, che possono influire sul loro sviluppo personale e trovare applicazione nelle loro carriere future.

I corsi di studio:
- **sono progettati definendo obiettivi generali coerenti con la strategia** istituzionale ed espliciti risultati di apprendimento; sono progettati coinvolgendo nel lavoro sia gli studenti che altri portatori di interesse;
- utilizzano esperienze e punti di riferimento esterni;
- riflettono gli obiettivi dell'istruzione superiore secondo il Consiglio d'Europa (cfr. Campo d'applicazione e concetti);

- sono progettati in modo tale da favorire un'agevole progressione da parte degli studenti;
- definiscono il carico di lavoro previsto per gli studenti, ad es., in crediti ECTS;
- includono, dove appropriate, opportunità ben strutturate di tirocinio[5];
- sono soggetti ad un processo di approvazione formale da parte dell'Istituzione.

1.3 Apprendimento, insegnamento e verifica del profitto incentrati sullo studente

***Standard*:** *Le Istituzioni garantiscono che i corsi di studio siano erogati in modo da incoraggiare gli studenti ad assumere un ruolo attivo nello sviluppo del processo di apprendimento e che la verifica del profitto degli studenti rifletta tale approccio.*

Linee guida: Un approccio all'apprendimento e all'insegnamento incentrato sullo studente contribuisce in maniera sostanziale a stimolare la motivazione, l'auto-riflessione ed il coinvolgimento degli studenti nel processo di apprendimento. Pertanto, richiede grande attenzione sia nella progettazione ed erogazione dei corsi di studio che nella verifica dei risultati raggiunti.

Un approccio all'apprendimento ed all'insegnamento incentrato sullo studente:
- **rispetta la diversità degli studenti e delle loro esigenze**, consentendo percorsi flessibili di apprendimento;
- considera ed usa diverse modalità di erogazione nei diversi casi;
- usa in modo flessibile una varietà di metodi didattici;
- valuta regolarmente e mette a punto le modalità di erogazione ed i metodi didattici;

5 I tirocini comprendono i tirocini veri e propri ed altri periodi del corso di studio che non sono trascorsi presso l'Istituzione ma che permettono agli studenti di acquisire esperienza in un'area collegata ai loro studi.

- incentiva l'autonomia del discente, pur garantendo guida e sostegno adeguati da parte dei docenti;
- promuove il rispetto reciproco nella relazione tra docenti e discenti;
- dispone di procedure adeguate per gestire i reclami degli studenti.

Vista l'importanza degli esami e delle votazioni ai fini della progressione degli studenti e delle loro future carriere, i processi di assicurazione della qualità relativi alle modalità di esame tengono conto di quanto segue:

- **Gli esaminatori conoscono bene i metodi di esame esistenti** e hanno frequenti opportunità di aggiornamento in materia;
- I criteri ed i metodi di esame, come pure i criteri di votazione, sono resi noti in anticipo;
- L'esame permette agli studenti di dimostrare in che misura abbiano conseguito i risultati di apprendimento previsti; viene dato loro un adeguato feedback che, se necessario, comprende anche consigli sul processo di apprendimento.
- Laddove possibile, l'esame è condotto da più di un esaminatore;
- I regolamenti per gli esami tengono conto di eventuali "circostanze attenuanti";
- Gli esami sono svolti in maniera equa ed uniforme per tutti gli studenti, in conformità alle procedure già comunicate;
- Esiste una procedura formale di ricorso da parte degli studenti.

1.4 Ammissione degli studenti, progressione di carriera, riconoscimento e certificazione

Standard: *Le Istituzioni applicano in modo uniforme regolamenti predefiniti e resi pubblici per tutte le fasi del "ciclo di vita" dello studente, ovvero ammissione, progressione di carriera, riconoscimento e certificazione.*

Linee guida: È nell'interesse dei singoli studenti, dei corsi di studio, delle Istituzioni e dei sistemi di istruzione offrire le condizioni ed il sostegno necessari a far sì che gli studenti progrediscano nella loro carriera accademica. È vitale quindi avere delle procedure efficaci

per l'ammissione degli studenti, il riconoscimento ed il completamento degli studi, specialmente quando gli studenti sono in mobilità entro e tra i diversi sistemi di istruzione superiore.

È importante attuare politiche di accesso, processi e criteri di ammissione uniformi e trasparenti. È anche utile agevolare l'inserimento iniziale nell'Istituzione e nel corso di studio.

È inoltre necessario che le Istituzioni attivino processi e creino strumenti atti a raccogliere informazioni sulla progressione accademica degli studenti, provvedano a monitorarle e ad agire di conseguenza.

Un equo riconoscimento dei titoli di istruzione superiore, dei periodi di studio e dell'apprendimento pregresso, compreso il riconoscimento dell'apprendimento non formale e informale, sono essenziali per garantire l'avanzamento degli studenti nel loro percorso formativo, incentivandone al tempo stesso la mobilità.

Appropriate procedure di riconoscimento si basano su:
- l'allineamento delle pratiche istituzionali di riconoscimento con i principi della Convenzione di Lisbona;
- la cooperazione con altre Istituzioni, Agenzie di assicurazione della qualità ed il centro nazionale ENIC/NARIC per garantire l'uniformità del riconoscimento in tutto il Paese.

Il conseguimento del titolo rappresenta il punto d'arrivo del periodo di studio. È necessario che gli studenti ricevano una documentazione esauriente sul titolo loro conferito, sui risultati di apprendimento raggiunti, nonché il contesto, il livello, il contenuto e lo status degli studi completati.

1.5 Corpo docente

Standard: *Le Istituzioni accertano la competenza dei propri docenti. Adottano processi equi e trasparenti per il reclutamento e l'aggiornamento del corpo docente.*

Linee guida: I ruolo dei docenti è essenziale per offrire un'esperienza educativa di qualità e consentire l'acquisizione di conoscenze, competenze ed abilità. Il diversificarsi della popolazione studentesca e la maggiore attenzione per i risultati di apprendimento richiedono che apprendimento e insegnamento siano incentrati sullo studente ed impongono quindi un cambiamento del ruolo dei docenti (cfr. lo Standard 1.3).

Le Istituzioni hanno la piena responsabilità di assicurare la qualità del loro docenti e di offrire un ambiente di lavoro favorevole che consenta loro di svolgere le loro funzioni in maniera efficiente. Un tale ambiente:

- attiva e segue processi chiari, trasparenti ed equi per il reclutamento del corpo docente, con condizioni di impiego che riconoscano l'importanza dell'insegnamento;
- offre opportunità ed incentivi a favore dello sviluppo professionale del corpo docente;
- incoraggia le attività accademiche intese a rafforzare il legame tra istruzione e ricerca;
- promuove l'innovazione nei metodi di insegnamento e l'uso di nuove tecnologie.

1.6 Risorse didattiche e sostegno agli studenti

Standard: Le Istituzioni finanziano opportunamente le attività di apprendimento e di insegnamento, nonché garantire un'adeguata disponibilità di risorse didattiche e di supporto agli studenti.

Linee guida: Per garantire la qualità della loro esperienza formativa, le Istituzioni offrono agli studenti una gamma di risorse a supporto dell'apprendimento. Esse vanno dalle risorse fisiche quali le biblioteche, gli ausili didattici e le infrastrutture IT, alle risorse umane, come i tutor ed altre persone di sostegno. Il ruolo dei servizi di supporto è particolarmente importante per facilitare la mobilità degli studenti all'interno di un sistema di istruzione superiore e da un sistema all'altro.

Al momento di allocare, pianificare ed erogare le risorse didattiche ed il supporto agli studenti si prendono in considerazione le esigenze di una popolazione studentesca diversificata (che include studenti adulti, a tempo parziale, occupati, internazionali e con disabilità), e la transizione verso l'apprendimento incentrato sullo studente con modalità flessibili di apprendimento e di insegnamento.

Le attività e le strutture di supporto possono essere organizzate in vari modi, in base al contesto istituzionale. Tuttavia, l'assicurazione interna della qualità garantisce che tutte le risorse siano adatte allo scopo ed accessibili e che gli studenti siano informati sui servizi disponibili.
Il personale amministrativo dedicato ha un ruolo cruciale ai fini dell'erogazione dei servizi di supporto. Pertanto deve essere qualificato e avere l'opportunità di acquisire competenze specifiche.

1.7 Gestione delle informazioni

Standard: *Le Istituzioni garantiscono la raccolta, l'analisi e l'uso delle informazioni rilevanti ai fini di una gestione efficace dei loro corsi di studio e delle altre attività formative.*

Linee guida: L'affidabilità dei dati è cruciale per assumere decisioni consapevoli e per individuare ciò che funziona e ciò che richiede maggiore attenzione. Il sistema di assicurazione interna della qualità si basa su processi efficaci di raccolta e di analisi delle informazioni sui corsi di studio e sulle altre attività dell'Istituzione.

Le informazioni raccolte dipendono in una certa misura dal tipo e dalla missione dell'Istituzione.
Le seguenti sono comunque importanti:
- principali indicatori di risultato;
- profilo della popolazione studentesca;
- progressione, successo e tasso di abbandono degli studenti;
- soddisfazione degli studenti nei confronti dei corsi di studio;

- disponibilità di risorse didattiche e di sostegno per gli studenti;
- carriere professionali dei laureati.

Si possono usare vari metodi di raccolta delle informazioni. Quel che importa è che gli studenti ed i docenti siano coinvolti sia nella raccolta ed analisi delle informazioni che nella pianificazione delle successive attività.

1.8 Pubblicità delle informazioni

Standard: *Le Istituzioni pubblicano informazioni chiare, accurate, obiettive, aggiornate e facilmente accessibili sulle proprie attività, compresi i corsi di studio.*

Linee guida: Le informazioni sulle attività delle Istituzioni sono utili agli studenti presenti e futuri, come pure ai laureati, ad altri portatori di interesse ed al pubblico in generale.

Pertanto, le Istituzioni forniscono informazioni su tutte le loro attività, compresi i corsi di studio offerti ed i relativi criteri di ammissione; i risultati di apprendimento previsti da tali corsi; i titoli conferiti; gli approcci all'insegnamento, apprendimento e verifica del profitto utilizzati; i tassi di successo negli esami; le opportunità di apprendimento disponibili agli studenti, e le informazioni sull'occupazione dei laureati.

1.9 Monitoraggio continuo e revisione periodica dei corsi di studio

Standard: *Le Istituzioni tengono monitorati e rivedono periodicamente i propri corsi di studio per garantire che conseguano gli obiettivi stabiliti e rispondano alle esigenze degli studenti e della società. Tali revisioni conducono ad un continuo miglioramento dei corsi. Qualsiasi azione pianificata o intrapresa a seguito della revisione è comunicata a tutti gli interessati.*

Linee guida: Il monitoraggio e la revisione regolare dei programmi di studio mirano a garantire l'adeguatezza dei servizi formativi offerti, oltre che a creare contesti di apprendimento efficaci e favorevoli per gli studenti.

La valutazione comprende:
- I contenuti del corso di studio alla luce delle ricerche più recenti condotte nella disciplina, in modo da garantire che il corso sia aggiornato;
- le mutevoli esigenze della società;
- il carico di lavoro, la progressione ed i tempi di completamento degli studenti;
- l'efficacia delle procedure d'esame per gli studenti;
- le aspettative ed esigenze degli studenti e la soddisfazione da loro espressa nei confronti
- del corso di studio;
- l'ambiente di apprendimento, i servizi di sostegno e la loro idoneità al corso.

I corsi di studio sono riesaminati regolarmente, coinvolgendo gli studenti e gli altri portatori di interesse. Le informazioni raccolte ed analizzate conducono alla modifica del corso di studio, garantendone l'aggiornamento. Le nuove descrizioni dei corsi rivisti sono pubblicate.

1.10 Assicurazione esterna ciclica della qualità

Standard: *Le Istituzioni sono ciclicamente sottoposte all'assicurazione esterna della qualità, in linea con gli ESG.*

Linee guida: L'assicurazione esterna della qualità nelle sue varie forme può verificare l'efficacia dell'assicurazione interna della qualità di una Istituzione, fungere da catalizzatore del miglioramento ed offrire nuove prospettive all'Istituzione stessa. Inoltre, fornisce informazioni atte a garantire all'Istituzione ed al pubblico la qualità delle attività svolte.

Le Istituzioni partecipano ciclicamente all'assicurazione esterna della qualità, che tiene conto, laddove rilevante, dei requisiti del quadro legislativo di riferimento. Di conseguenza, l'assicurazione esterna della qualità può assumere forme diverse secondo il quadro di riferimento

generale e concentrarsi su livelli organizzativi diversi (quali il corso di studio, il Dipartimento o l'Istituzione).

L'assicurazione della qualità è un processo continuo che non si conclude con il feedback o rapporto esterno, o con il processo di follow-up all'interno dell'Istituzione. Pertanto, le Istituzioni garantiscono che i progressi compiuti dopo l'ultima attività di assicurazione esterna della qualità saranno presi in considerazione al momento di preparare l'attività successiva.

Parte 2: Standard e linee guida per l'assicurazione esterna della qualità

2.1 Considerazione dell'assicurazione interna della qualità

Standard: *L'assicurazione esterna della qualità esamina in primo luogo l'efficacia dei processi di assicurazione interna della qualità descritti nella Parte 1 degli ESG.*

Linee guida: L'assicurazione della qualità dell'istruzione superiore è basata sulla responsabilità delle Istituzioni per la qualità dei loro corsi di studio e degli altri servizi educativi offerti. Pertanto, è importante che l'assicurazione esterna della qualità riconosca e sostenga la responsabilità istituzionale nei confronti dell'assicurazione della qualità. Per garantire il collegamento tra l'assicurazione interna e quella esterna, l'assicurazione esterna della qualità prende in considerazione gli standard di cui alla Parte 1, che possono essere trattati in modi diversi, secondo il tipo di assicurazione esterna della qualità adottato.

2.2 Progettazione di metodologie adatte allo scopo

Standard: *L'assicurazione esterna della qualità è definita e progettata soprattutto al fine di garantire la sua idoneità al conseguimento degli obiettivi che sono stati*

fissati, nel rispetto dei regolamenti vigenti. I vari portatori di interesse sono coinvolti nella sua progettazione e continuo miglioramento.

Linee guida: Per garantirne l'efficacia e l'obiettività è vitale che l'assicurazione esterna della qualità abbia obiettivi chiari e concordati con i portatori di interesse.

Gli obiettivi e l'attuazione dei processi:
- prenderanno in considerazione il lavoro necessario ed i costi a carico delle Istituzioni;
- terranno conto dell'esigenza di aiutare le Istituzioni a migliorare la loro qualità;
- permetteranno alle Istituzioni di dimostrare tale miglioramento;
- osi tradurranno in chiare informazioni sui risultati ed il follow-up atteso.

Il sistema di assicurazione esterna della qualità potrebbe operare in maniera più flessibile se le Istituzioni fossero in grado di dimostrare l'efficacia della propria assicurazione interna della qualità.

2.3 Attuazione dei processi

Standard: *I processi di assicurazione esterna della qualità sono affidabili, utili, predefiniti, attuati uniformemente e resi noti al pubblico. Essi comprendono:*

- *una autovalutazione o suo equivalente;*
- *una valutazione esterna, di solito comprendente una visita in loco;*
- *un rapporto sulla valutazione esterna;*
- *un follow-up adeguato.*

Linee guida: la conduzione professionale, coerente e trasparente delle attività di assicurazione esterna della qualità garantisce l'accettazione e l'impatto.

Secondo l'impostazione del sistema di assicurazione esterna della qualità, l'Istituzione fornisce gli elementi di base per la valutazione esterna

tramite l'autovalutazione o raccogliendo altri materiali utili. Di solito, la documentazione scritta è integrata da colloqui con i portatori di interesse nel corso di una visita in loco. Le risultanze della valutazione sono riassunte in un rapporto (cfr. lo Standard 2.5) redatto da un gruppo di esperti esterni (cfr. lo Standard 2.4).

L'assicurazione esterna della qualità non si conclude con il rapporto degli esperti. Il rapporto offre un chiaro orientamento per il futuro dell'Istituzione e le agenzie predispongono un processo coerente di follow-up per considerare le azioni da essa intraprese. La natura del follow- up dipenderà dalla progettazione dell'assicurazione esterna della qualità.

2.4 Valutazione da parte di esperti del settore

Standard: *L'assicurazione esterna della qualità è svolta da gruppi di esperti esterni, comprendente uno o più studenti.*

Linee guida: Elemento essenziale dell'assicurazione esterna della qualità è la vasta gamma di competenze messa a disposizione da esperti appartenenti alle varie tipologie di portatori di interesse, i quali contribuiscono al lavoro dell'agenzia con input derivanti da varie prospettive, comprese quelle delle Istituzioni, dei docenti, degli studenti e dei datori di lavoro o professionisti di settore.

Per garantire il valore e la coerenza del lavoro degli esperti, essi:
- sono selezionati con cura;
- hanno adeguate competenze e sono in grado di svolgere il compito richiesto;
- sono supportati da una specifica formazione.

L'agenzia garantisce l'indipendenza degli esperti attraverso un meccanismo di esclusione dei conflitti di interesse.
Nell'assicurazione esterna della qualità è anche auspicabile il coinvolgimento di esperti internazionali, per esempio come membri della

commissione di valutazione, in quanto tale partecipazione aggiunge una ulteriore dimensione allo sviluppo ed all'attuazione dei processi.

2.5 Criteri per la formulazione degli esiti della valutazione

Standard: *Qualsiasi risultato o giudizio scaturito dall'assicurazione esterna della qualità è basato su criteri espliciti e pubblici, applicati in modo uniforme, indipendentemente dal fatto che il processo produca o meno una decisione formale.*

Linee guida: L'assicurazione esterna della qualità, ed in particolare i suoi risultati, hanno un impatto significativo sulle Istituzioni e sui corsi di studio che sono stati esaminati e valutati.

Per una maggiore equità e affidabilità del processo, i risultati dell'assicurazione esterna della qualità devono essere fondati su criteri predefiniti e resi pubblici, applicati in modo uniforme e basati su dati concreti. In base al sistema di assicurazione esterna della qualità adottato, i risultati possono assumere forme diverse, per esempio raccomandazioni, giudizi o decisioni formali.

2.6 Redazione dei rapporti

Standard: *I rapporti completi degli esperti destinati alla pubblicazione sono redatti in uno stile chiaro e di facile lettura sia per la comunità accademica che per i partner esterni ed altri soggetti interessati. Se l'agenzia assume una qualsiasi decisione formale basata su tali rapporti, la decisione deve essere resa pubblica assieme ad essi.*

Linee guida: Il rapporto redatto dagli esperti costituisce la base dell'azione di follow-up che l'Istituzione svolge dopo la valutazione esterna, ed offre alla società informazioni sulle attività di tale Istituzione. Per poter essere usato come base delle azioni da intraprendere, il rapporto deve essere chiaro e conciso, sia nella struttura che nel linguaggio, ed offrire:

- la descrizione del contesto (per consentire di collocare l'Istituzione nel suo contesto specifico);
- la descrizione della procedura seguita, compresi gli esperti coinvolti;
- i dati concreti, l'analisi e le risultanze;
- le conclusioni;
- le buone pratiche mostrate dall'Istituzione;
- le raccomandazioni per l'azione di follow-up.

Può essere utile predisporre una sintesi del rapporto.

L'accuratezza fattuale di un rapporto migliora se l'Istituzione ha l'opportunità di segnalare eventuali errori di fatto prima della finalizzazione del rapporto.

2.7 Reclami e ricorsi

Standard: *Le modalità di reclamo e ricorso sono chiaramente definite nella progettazione dei processi di assicurazione esterna della qualità e comunicate alle Istituzioni.*

Linee guida: Per salvaguardare i diritti delle Istituzioni e garantire un corretto processo decisionale, l'assicurazione esterna della qualità va eseguita in modo aperto e responsabile. È comunque possibile che si verifichino malintesi o casi di insoddisfazione nei confronti del processo o dei suoi risultati formali.

Se ciò avviene, le Istituzioni devono avere accesso a procedure che consentano loro di sottoporre alle agenzie le questioni ritenute controverse e le agenzie devono trattare tali questioni in modo professionale, con procedure ben definite ed applicate in modo uniforme.

La procedura di ricorso permette ad una Istituzione di esternare la propria insoddisfazione nei confronti della conduzione di un processo o di coloro che lo eseguono.

In una procedura di ricorso l'Istituzione contesta i risultati formali del processo, ove sia in grado di dimostrare che tali risultati non sono adeguatamente supportati da dati concreti, che i criteri non sono stati applicati correttamente o che i processi non sono stati attuati in modo uniforme.

Parte 3: Standard e linee guida per le agenzie di assicurazione della qualità

3.1 Attività, politiche e processi di assicurazione della qualità

Standard: *Le agenzie svolgono con regolarità le attività di assicurazione esterna della qualità definite nella Parte 2 dei presenti ESG. Hanno obiettivi chiari ed espliciti, inclusi nei documenti pubblici relativi alla loro missione e perseguiti operativamente nel loro lavoro quotidiano. Le agenzie devono garantire il coinvolgimento dei portatori di interesse nei loro organi di governo e nelle loro attività.*

Linee guida: Affinché l'assicurazione esterna della qualità sia efficace, è importante che le Istituzioni ed il pubblico abbiano fiducia nelle agenzie.

A tal fine, occorre descrivere e pubblicare innanzi tutto gli obiettivi delle attività di assicurazione della qualità delle agenzie, poi la natura dell'interazione tra le agenzie stesse ed i principali portatori di interesse dell'istruzione superiore, specie le Istituzioni, ed infine il campo d'applicazione delle agenzie stesse. Le competenze di una agenzia possono essere accresciute includendo dei membri internazionali nelle sue commissioni di esperti.

Per conseguire obiettivi diversi, le agenzie svolgono, spesso in modo diverso, varie attività di assicurazione esterna della qualità, tra le quali valutazione, revisione, auditing, accreditamento o altre attività simili, a livello di corso di studio o di Istituzione. Quando le agenzie svolgono

anche altre attività, è necessario stabilire una chiara distinzione tra l'assicurazione esterna della qualità e gli altri settori di intervento.

3.2 Status ufficiale

Standard: *Le agenzie hanno una chiara base giuridica e sono riconosciute dalle autorità pubbliche competenti come agenzie di assicurazione della qualità.*

Linee guida: Specie quando l'assicurazione esterna della qualità viene intrapresa con fini regolatori, le Istituzioni devono essere certe che i risultati di questo processo sono accettati dal sistema di istruzione superiore, dallo Stato, dai portatori di interesse e dal pubblico.

3.3 Indipendenza

Standard: *Le agenzie sono indipendenti ed agiscono in modo autonomo. Hanno la piena responsabilità delle proprie azioni e dei loro risultati, senza alcuna influenza da parte di soggetti terzi.*

Linee guida: Istituzioni autonome richiedono come controparti agenzie indipendenti. Nel considerare l'indipendenza di una agenzia, occorre tener conto dei seguenti aspetti:

- indipendenza organizzativa, evidenziata nei documenti ufficiali (ad es., decreti governativi, atti legislativi o statuti costitutivi) che formalizzano l'indipendenza del lavoro dell'agenzia da soggetti terzi, quali le Istituzioni di istruzione superiore, i governi ed altre organizzazioni di portatori di interesse;
- indipendenza operativa: la definizione e l'applicazione delle procedure e dei metodi dell'agenzia, come pure la designazione e la nomina degli esperti esterni sono intraprese in maniera indipendente da soggetti terzi, quali le Istituzioni di istruzione superiore, i governi ed altri portatori di interesse.
- indipendenza dei risultati formali: benché i processi di assicurazione della qualità siano svolti con la partecipazione di esperti provenienti

da diverse tipologie di portatori di interesse, in particolare studenti, i risultati finali dei processi di assicurazione della qualità rimangono responsabilità dell'agenzia.

Tutti coloro che contribuiscono alle attività di assicurazione esterna della qualità di una agenzia (ad es., in qualità di esperti) vengono informati che, pur nominati da una parte terza, agiscono a puro titolo personale, senza rappresentare le loro organizzazioni di appartenenza durante il lavoro per l'agenzia.

L'indipendenza è importante per garantire che qualsiasi procedura e decisione sia basata solamente sulla competenza personale.

3.4 Analisi tematiche

Standard: *Le agenzie pubblicano regolarmente rapporti che descrivono ed analizzano i risultati generali delle loro attività di assicurazione esterna della qualità.*

Linee guida: Durante il loro lavoro, le agenzie ottengono delle informazioni sui corsi di studio e sulle Istituzioni che possono essere utilizzate al di là di questo singolo processo, in quanto forniscono materiale utile alla realizzazione di analisi strutturate dell'intero sistema di istruzione superiore. Tali risultanze possono contribuire alla riflessione ed al miglioramento delle politiche e dei processi di assicurazione della qualità a livello istituzionale, nazionale ed internazionale.

Un'analisi attenta e completa di queste informazioni farà emergere gli sviluppi, i trend, le aree di buona pratica o la persistenza di eventuali difficoltà.

3.5 Risorse

Standard: *Le agenzie dispongono di risorse, sia umane sia finanziarie, adeguate ed appropriate all'espletamento del loro mandato.*

Linee guida: Dato il grande impatto dell'istruzione superiore sullo sviluppo delle società e degli individui, l'adeguato ed appropriato finanziamento delle agenzie è una questione di interesse pubblico. Le risorse attribuite alle agenzie permettono loro di organizzare e condurre in modo efficace ed efficiente le attività di assicurazione esterna della qualità. Inoltre, tali risorse permettono loro di migliorare, di riflettere su processi e procedure, e di informare il pubblico in merito alle loro attività.

3.6 Assicurazione interna della qualità e deontologia professionale

Standard: Le agenzie hanno processi di assicurazione interna della qualità intesi a definire, accertare e migliorare la qualità e l'integrità delle loro attività.

Linee guida: Le agenzie sono responsabili nei confronti dei loro portatori di interesse.

Di conseguenza, devono attenersi ad elevati standard professionali ed alla massima integrità operativa. La revisione ed il miglioramento delle loro attività sono continui, onde garantire un servizio ottimale per le Istituzioni e la società. Le agenzie applicano una politica di assicurazione interna della qualità pubblicata sul loro sito. Tale politica:

- garantisce che tutte le persone coinvolte nelle attività delle agenzie siano competenti e agiscano attenendosi alla deontologia professionale;
- comprende meccanismi interni ed esterni di feedback atti a promuovere il miglioramento continuo delle agenzie;
- salvaguarda contro l'intolleranza e le discriminazioni di qualsiasi tipo;
- definisce appropriate modalità di comunicazione con le autorità preposte dalle giurisdizione competente;
- garantisce che qualsiasi attività effettuata e materiale prodotto dai subappaltatori sono in linea con gli ESG, nei casi in cui alcuni o tutti gli elementi delle attività di assicurazione della qualità siano subappaltati a terzi;
- permette all'agenzia di stabilire lo status ed il riconoscimento delle Istituzioni con le quali svolge l'assicurazione esterna della qualità.

3.7 Revisione esterna ciclica delle agenzie

Standard: *Le agenzie sono soggette ad una revisione esterna almeno una volta ogni cinque anni per dimostrare di ottemperare agli ESG.*

Linee guida: Una revisione esterna periodica aiuta l'agenzia a riflettere sulle proprie politiche ed attività. Permette di garantire all'agenzia ed ai suoi portatori di interesse la continua conformità ai principi che sottendono gli ESG.

III. Allegato: Elenco riassuntivo degli standard

Parte 1: Standard per l'assicurazione interna della qualità

1.1 Politica per l'assicurazione della qualità

Le Istituzioni hanno una politica per l'assicurazione della qualità, che sia pubblica e faccia parte della loro strategia di gestione. I portatori di interesse interni sviluppano ed attuano tale politica per mezzo di strutture e processi appropriati, anche coinvolgendo i portatori di interesse esterni[6].

1.2 Progettazione ed approvazione dei corsi di studio[7]

Le Istituzioni hanno dei processi di progettazione ed approvazione dei propri corsi di studio. Tali corsi sono progettati in modo tale da raggiungere gli obiettivi stabiliti, ivi inclusi i risultati di apprendimento previsti.

Il titolo conferito al termine del corso deve essere specificato e comunicato chiaramente, facendo riferimento al corrispondente livello del quadro nazionale dei titoli di istruzione superiore e, conseguentemente, al Quadro dei Titoli dello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore.

1.3 Apprendimento, insegnamento e verifica del profitto incentrati sullo studente

Le Istituzioni garantiscono che i corsi di studio siano erogati in modo da incoraggiare gli studenti ad assumere un ruolo attivo nello sviluppo del processo di apprendimento, e che la verifica del profitto rifletta tale approccio.

---

6 Salvo indicazioni contrarie, in questo documento, il termine "portatore di interesse" (stakeholder) si riferisce a tutti gli attori operanti all'interno di una Istituzione, studenti e docenti compresi, oltre che i portatori di interesse esterni, quali i datori di lavoro ed i partner esterni di una Istituzione.

7 In questo documento, il termine "corso di studio" si riferisce all'istruzione superiore in senso lato, inclusa quella che non prevede il conseguimento di un titolo formale.

1.4 Ammissione degli studenti, progressione di carriera, riconoscimento e certificazione

Le Istituzioni applicano in modo uniforme regolamenti predefiniti e resi pubblici per tutte le fasi del "ciclo di vita" dello studente, ovvero ammissione, progressione della carriera, riconoscimento e certificazione.

1.5 Corpo docente

Le Istituzioni accertano la competenza dei propri docenti. Adottano processi equi e traspare ti per il reclutamento e l'aggiornamento del corpo docente.

1.6 Risorse didattiche e sostegno agli studenti

Le Istituzioni finanziano opportunamente le attività di apprendimento e di insegnamento, nonché garantire un'adeguata disponibilità di risorse didattiche e di supporto agli studenti.

1.7 Gestione delle informazioni

Le Istituzioni garantiscono la raccolta, l'analisi e l'uso delle informazioni rilevanti ai fini di una gestione efficace dei loro corsi di studio e delle altre attività formative.

1.8 Pubblicità delle informazioni

Le Istituzioni pubblicano informazioni chiare, accurate, obiettive, aggiornate e facilmente accessibili sulle proprie attività, compresi i corsi di studio.

1.9 Monitoraggio continuo e revisione periodica dei corsi di studio

Le Istituzioni vengono monitorate e rivedono periodicamente i propri corsi di studio per garantire che conseguano gli obiettivi stabiliti e rispondano alle esigenze degli studenti e della società. Tali revisioni conducono ad un continuo miglioramento dei corsi. Le azioni pianificate o intraprese a seguito della revisione sono comunicate a tutti gli interessati.

1.10 Assicurazione esterna ciclica della qualità

Le Istituzioni sono ciclicamente sottoposte all'assicurazione esterna della qualità, in linea con gli ESG.

Parte 2: Standard per l'assicurazione esterna della qualità

2.1 Considerazione dell'assicurazione interna della qualità

L'assicurazione esterna della qualità esaminano in primo luogo l'efficacia dei processi di assicurazione interna della qualità descritti nella Parte 1 degli ESG.

2.2 Progettazione di metodologie adatte allo scopo

L'assicurazione esterna della qualità è specificamente definita e progettata al fine di garantire la sua idoneità al conseguimento degli obiettivi che sono stati fissati, nel rispetto dei regolamenti vigenti. I vari portatori di interesse sono coinvolti nella sua progettazione e continuo miglioramento.

2.3 Attuazione dei processi

I processi di assicurazione esterna della qualità sono affidabili, utili, predefiniti, attuati uniformemente e resi noti al pubblico. Essi comprendono:

- una autovalutazione o suo equivalente;
- una valutazione esterna, di solito comprendente una visita in loco;
- un rapporto sulla valutazione esterna;
- un follow-up adeguato.

2.4 Valutazione da parte di esperti del settore

L'assicurazione esterna della qualità è svolta da gruppi di esperti esterni, comprendente uno o più studenti.

2.5 Criteri per la formulazione degli esiti della valutazione

Qualsiasi risultato o giudizio scaturito dall'assicurazione esterna della

qualità è basato su criteri espliciti e pubblici, applicati uniformenente, indipendentemente dal fatto che il processo produca o meno una decisione formale.

2.6 Redazione dei rapporti

I rapporti completi degli esperti destinati alla pubblicazione sono redatti in uno stile chiaro e di facile lettura sia per la comunità accademica che per i partner esterni ed altri soggetti interessati. Se l'agenzia assume una qualsiasi decisione formale basata su tali rapporti, la decisione deve essere resa pubblica assieme ad essi.

2.7 Reclami e ricorsi

Le modalità di reclamo e ricorso sono chiaramente definite nella progettazione dei processi di assicurazione esterna della qualità e comunicate alle Istituzioni.

Parte 3: Standard per le agenzie di assicurazione della qualità

3.1 Attività, politiche e processi di assicurazione della qualità

Le agenzie svolgono con regolarità le attività di assicurazione esterna della qualità definite nella Parte 2 dei presenti ESG. Hanno obiettivi chiari ed espliciti, inclusi nei documenti pubblici relativi alla loro missione e perseguiti operativamente nel loro lavoro quotidiano. Le agenzie devono garantire il coinvolgimento dei portatori di interesse nei loro organi di governo e nelle loro attività.

3.2 Status ufficiale

Le agenzie hanno una chiara base giuridica ed essere formalmente riconosciute dalle autorità pubbliche competenti come agenzie di assicurazione della qualità.

3.3 Indipendenza

Le agenzie sono indipendenti ed agire in modo autonomo. Hanno la

piena responsabilità delle proprie azioni e dei loro risultati, senza alcuna influenza da parte di soggetti terzi.

3.4 Analisi tematiche

Le agenzie pubblicano regolarmente dei rapporti che descrivono ed analizzano i risultati generali delle loro attività di assicurazione esterna della qualità.

3.5 Risorse

Le agenzie dispongono di risorse, sia umane sia finanziarie, adeguate ed appropriate all'espletamento del loro mandato.

3.6 Assicurazione interna della qualità e deontologia professionale

Le agenzie hanno processi di assicurazione interna della qualità intesi a definire, accertare e migliorare la qualità e l'integrità delle loro attività.

3.7 Revisione esterna ciclica delle agenzie

Le agenzie sono soggette ad una revisione esterna almeno una volta ogni cinque anni per dimostrare di ottemperare agli ESG.

Progetto grafico Davide Rino Rossi



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca



CRUI

Conferenza dei Rettori delle Università Italiane