

*Seconda Sessione*

***Riorganizzare l'offerta formativa per centrare  
l'obiettivo 2020: «L'assicurazione di qualità come  
leva per il cambiamento»***

## **L'impatto dell'Assicurazione di Qualità sull'organizzazione dei servizi**

Giancarla Masè

Direttore Generale - Università di Trento

# L'Assicurazione di Qualità nello spazio europeo per l'istruzione superiore

**1999**

## **Dichiarazione di Bologna**

«Il Bologna Process - Lo Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore»  
la **qualità dei percorsi di istruzione superiore** è tra gli obiettivi del processo teso alla costituzione dell'Area Europea dell'Istruzione Superiore (European Higher Education Area, EHEA)

**2005**

## **Comunicato di Bergen**

«L'Area Europea dell'Istruzione Superiore – Conseguire gli Obiettivi»  
gli European Standard Guidelines (ESG), elaborati dall'ENQA sono stati recepiti nel Bologna Process; da allora gli ESG sono punto di riferimento per il **sistema europeo di assicurazione della qualità**

**2009**

## **Comunicato di Loviano**

«Lo Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore nel prossimo decennio»  
per rilanciare l'EHEA verso nuovi obiettivi, è stata stabilita una nuova programmazione che arriva al 2020, richiamando anche il **miglioramento della qualità dei percorsi formativi** come priorità nell'implementazione degli ESG negli Stati aderenti al Bologna Process

**2012**

## **Comunicato di Bucarest**

«Strategia sulla mobilità 2020 per lo Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore»  
**l'assicurazione della qualità e la trasparenza come strumenti per promuovere una mobilità di alta qualità all'interno e all'esterno dell' EHEA**

l'assicurazione della qualità e la trasparenza come strumenti per accrescere la qualità della didattica e promuovere scelte consapevoli degli studenti (a favore della mobilità a livello nazionale)

# L'assicurazione di qualità come leva al cambiamento: LA DIDATTICA

dal processo



al prodotto

dall'autoreferenzialità



all'accountability

dalla centralità  
del docente/disciplina



alla centralità dello studente

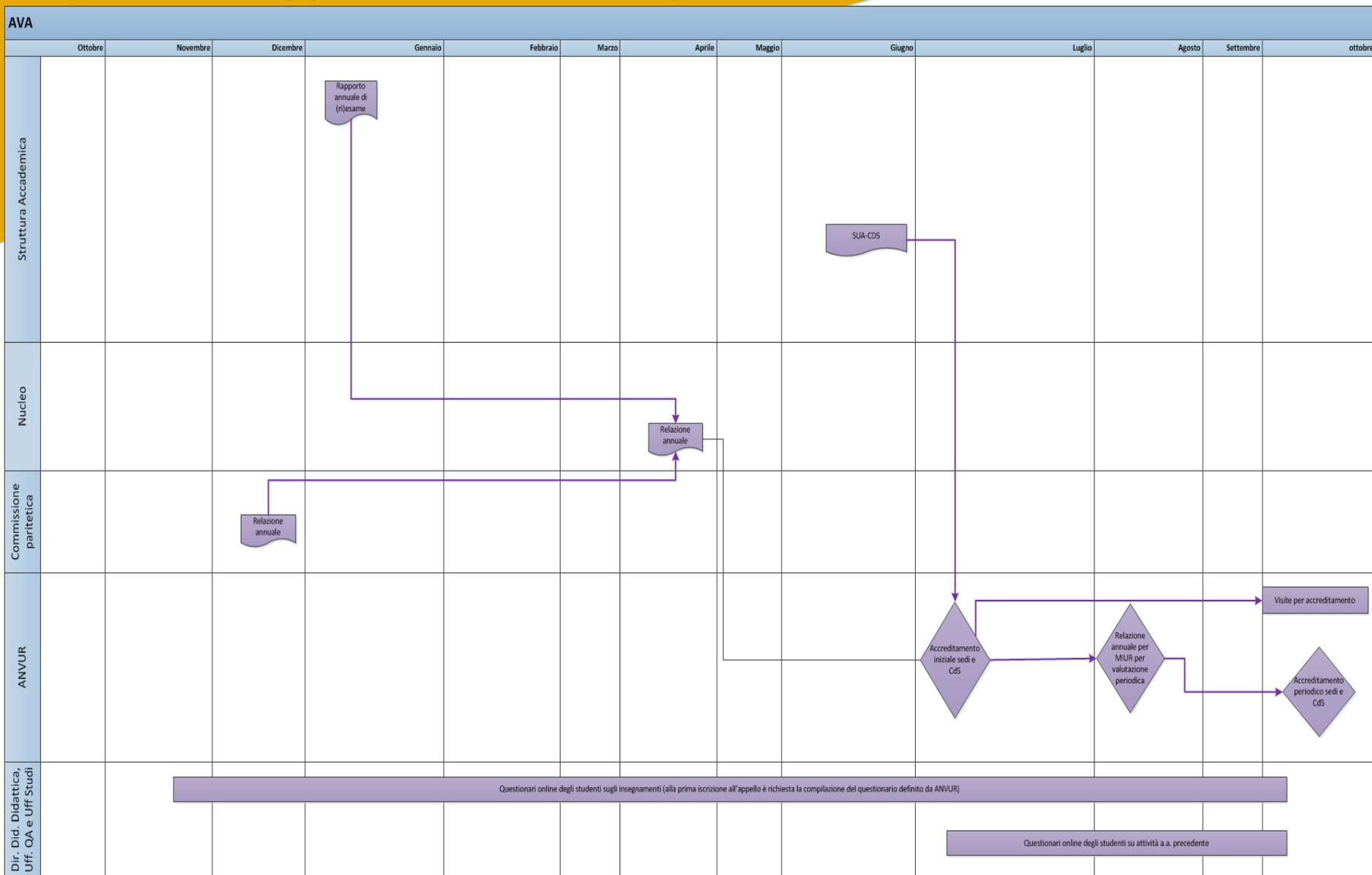
dalla didattica frontale



all'ambiente  
di apprendimento

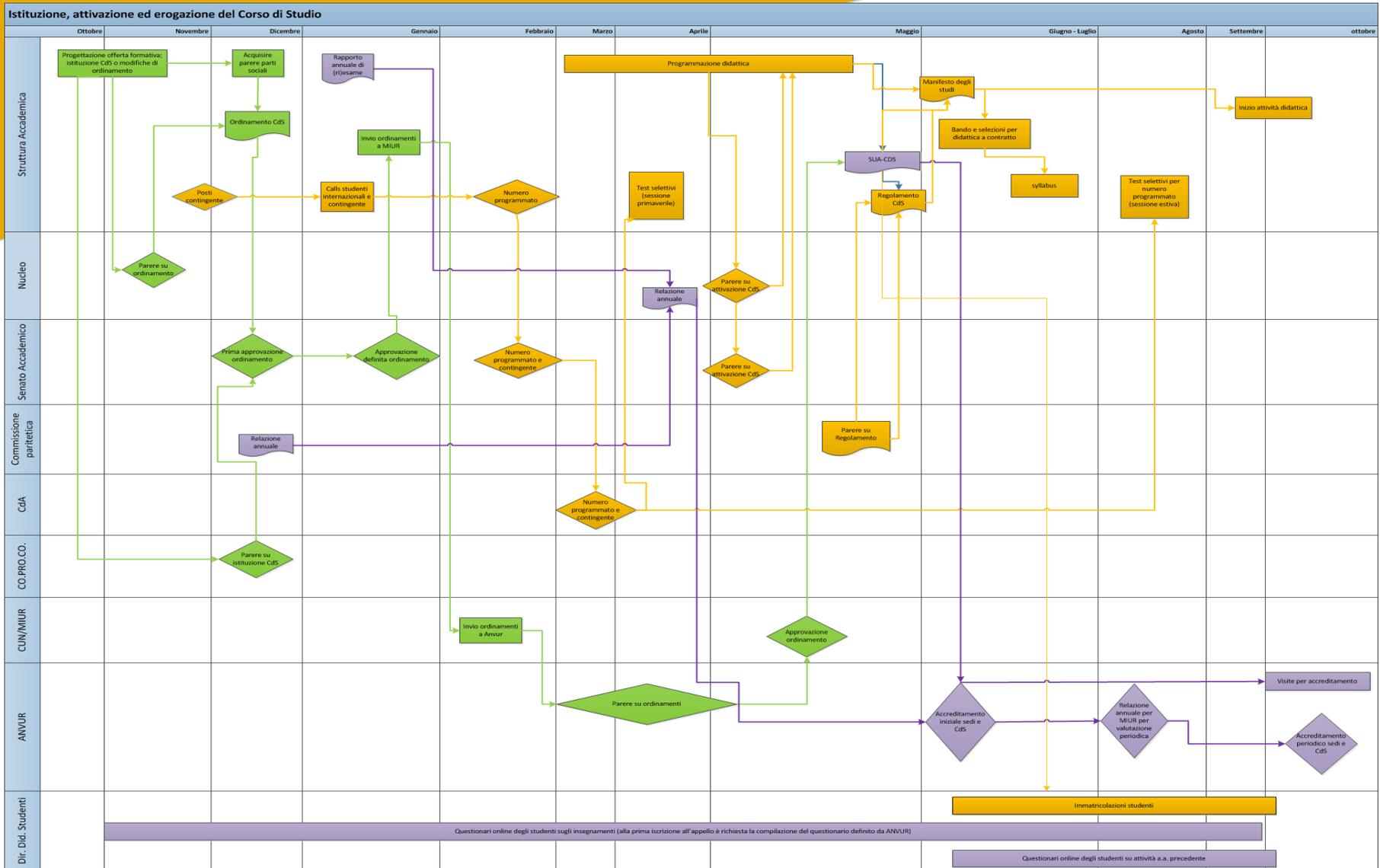
l'assicurazione della qualità  
è leva al cambiamento  
nella gestione dei servizi?

# L'Assicurazione di Qualità nel sistema AVA un processo apparentemente semplice...



# L'Assicurazione di Qualità nel sistema AVA

## la realtà di una visione integrata



# Il cambiamento nei SERVIZI A SUPPORTO DELLA DIDATTICA E PER GLI STUDENTI

dalla gestione per processi



alla pianificazione sistematica con individuazione di obiettivi, tempi, attori e modi per verificare i risultati

dall'informatizzazione dei manifesti e dei piani di studio



alla gestione informatizzata della programmazione didattica e dei percorsi formativi

dai servizi online a supporto della didattica frontale



all'adozione di standard di qualità per l'interazione didattica in un ambiente e-learning

dalla somministrazione di questionari ai laureati



al monitoraggio nel mercato del lavoro dell'adeguatezza dei profili dei laureati

# Il cambiamento nei SERVIZI TRASVERSALI

## ICT

sviluppo e integrazione  
dei sistemi informativi

## Controllo di Gestione

verifica della sostenibilità e stabilità  
dell'offerta formativa

verifica della coerenza tra piano di  
sviluppo di Ateneo e programmazione  
dell'offerta formativa inserita nella SUA

## Risorse umane

sviluppo conoscenze e competenze  
sulla AQ

promozione della consapevolezza  
della corresponsabilità nell'AQ

sviluppo capacità di coordinamento  
orientamento agli obiettivi

# I nuovi servizi strategici per l'Assicurazione della Qualità

## Logistica

(ambiente di apprendimento)

aule, laboratori, biblioteca, accesso online alle risorse, strumenti di e-learning, accoglienza

## Comunicazione

**Trasparenza:** informazioni disponibili, aggiornate coerenti, complete, chiare sui percorsi formativi e la relativa organizzazione.

**Monitoraggio:** impiego sistematico di rilevazioni e di feedback

## Presidio Qualità

supporto al coordinamento del processo di assicurazione della qualità

elaborazione dati e gestione flussi informativi

collegamento operativo tra tutti gli attori coinvolti

## L'Assicurazione di Qualità

E' un'opportunità da cogliere, anche in un contesto di contrazione delle risorse.

Il '*progetto*', pur essendo time consuming, non richiede grandi investimenti, ma un nuovo **approccio** più sistemico, un nuovo **metodo** che integra dati, processi, risultati e soprattutto una nuova **cultura** volta al miglioramento continuo.

Un'occasione per ripensare **l'organizzazione del lavoro**