



Direttive per la garanzia della qualità delle istituzioni universitarie svizzere

(Direttive per la garanzia
della qualità)

del 7 dicembre 2006

Conferenza universitaria svizzera
Sennweg 2
CH-3012 Berna

Tel. + 41 31 306 60 60
Fax + 41 31 302 17 92

E-mail: cus@cus.ch
www.cus.ch

Indice:

1 ^a parte	Direttive per la garanzia della qualità	1
	Preambolo	3
Art. 1	Campo d'applicazione	4
Art. 2	Principi	4
Art. 3	Requisiti base di sistemi di garanzia della qualità	4
3.1	Strategia	4
3.2	Campo d'applicazione	5
3.3	Processi e responsabilità	5
3.4	Valutazioni	5
3.5	Sviluppo del personale	5
3.6	Uso dell'informazione riguardo aspetti decisionali	5
3.7	Comunicazione	6
Art. 4	Verifica periodica secondo l'art. 6 delle Direttive sulla procedura di riconoscimento del diritto ai sussidi giusta la LAU	6
Art. 5	Raccomandazioni dell'OAQ per l'attuazione e l'applicazione degli standard di cui all'art. 3	6
Art. 6	Pubblicazione dei rapporti sui controlli della qualità	7
Art. 7	Entrata in vigore	7
2 ^a parte	Spiegazioni in merito alle Direttive per la garanzia della qualità	9
1.	Premessa	11
2.	Standard di qualità (art. 3)	11
Art. 3.1	Strategia	11
Art. 3.2	Campo d'applicazione	12
Art. 3.3	Processi e responsabilità	12
Art. 3.4	Valutazioni	13
Art. 3.5	Sviluppo del personale	13
Art. 3.6	Uso dell'informazione riguardo aspetti decisionali	14
Art. 3.7	Comunicazione	15
3.	Verifica delle istituzioni aventi diritto a sussidi	15
Art. 4	Verifica periodica secondo l'art. 6 delle Direttive sulla procedura di riconoscimento del diritto ai sussidi giusta la LAU	15
Art. 6	Pubblicazione dei rapporti sui controlli della qualità	16
	Estratto da ENQA Standards and Guidelines	17

1^a parte

Direttive per la garanzia della qualità delle istituzioni universitarie svizzere

(Direttive per la garanzia della qualità)

del 7 dicembre 2006

Preambolo

La Conferenza universitaria svizzera (CUS),

visto l'art. 6, cpv. 1 lettera e della Convenzione tra la Confederazione e i Cantoni universitari sulla cooperazione nel settore universitario del 14 dicembre 2000¹,

visto l'art. 5, cpv. 1 lettera e del Concordato intercantonale sul coordinamento universitario del 9 dicembre 1999,

visto l'art. 6 lettera e della Legge federale sull'aiuto alle università e la cooperazione nel settore universitario dell'8 ottobre 1999 (LAU)²,

convinta della responsabilità primaria delle istituzioni universitarie nel settore della garanzia della qualità interna,

conformemente al «Comunicato della Conferenza dei ministri europei responsabili per l'istruzione superiore, Bergen, 19-20 maggio 2005» (Comunicato di Bergen), il quale richiede, da parte degli istituti di istruzione superiore, l'istituzionalizzazione dei requisiti preliminari e dei meccanismi necessari al miglioramento della qualità, messi in relazione con i processi di garanzia della qualità esterna,

conformemente agli standard dell'ENQA³ nell'ambito della garanzia della qualità interna degli istituti di istruzione superiore, adottati a Bergen dai ministri europei responsabili per l'istruzione superiore,

con lo scopo di assicurare delle prestazioni di alta qualità in materia di istruzione e di ricerca così come di aumentare la trasparenza verso gli studenti e il pubblico,

decreta, su raccomandazione dell'Organo di accreditamento e di garanzia della qualità delle istituzioni universitarie svizzere (OAQ), le seguenti direttive vincolanti, che rappresentano degli standard minimi dei sistemi di garanzia della qualità delle istituzioni universitarie:

¹ RS 414.205

² RS 414.20

³ European Association for Quality Assurance in Higher Education.

Art. 1 Campo d'applicazione

Le presenti direttive valgono per tutte le università e gli istituti universitari che percepiscono sussidi dalla Confederazione in base all'art. 11 LAU e per analogia per i Politecnici Federali (in seguito «istituzioni universitarie»).

Art. 2 Principi

¹ Le istituzioni universitarie sono responsabili della messa in opera di un sistema di garanzia della qualità interno.

² Esse orientano tale sistema di garanzia della qualità al loro mandato e ai loro obiettivi.

Art. 3 Requisiti base di sistemi di garanzia della qualità

Le istituzioni universitarie provvedono affinché il sistema di garanzia della qualità soddisfi i seguenti standard, corrispondenti alle prassi internazionali e fondati sugli «Standards and Guidelines for internal quality assurance within higher education institutions» formulati dall'ENQA nel febbraio 2005:

3.1 Strategia

L'istituzione universitaria definisce e rende pubblicamente accessibile la propria politica di garanzia della qualità. Tale politica esplicita le linee generali del sistema di garanzia della qualità, il cui scopo è la garanzia e il miglioramento continuo della qualità delle attività svolte dall'istituzione universitaria e lo sviluppo di una cultura della qualità.

3.2 Campo d'applicazione

Il sistema di garanzia della qualità copre l'insieme delle funzioni principali dell'istituzione universitaria, in particolare l'insegnamento, la ricerca e relativi servizi. Costituisce parte integrante della gestione globale dell'istituzione universitaria e contribuisce al suo sviluppo.

3.3 Processi e responsabilità

L'istituzione universitaria regola i processi di garanzia della qualità e provvede a renderli noti al personale e agli studenti. Le responsabilità riguardanti la qualità e la garanzia della qualità sono assegnate con trasparenza.

3.4 Valutazioni

Insegnamento, programmi di studio, curricula, procedure di valutazione degli studenti, risultati ottenuti nell'ambito dell'insegnamento, della ricerca e dei servizi, risorse, parità di opportunità dei due sessi e infrastrutture di supporto all'apprendimento sono valutati periodicamente dall'istituzione universitaria tramite meccanismi interni. Qualora ciò risultasse necessario vengono svolte valutazioni esterne.

3.5 Sviluppo del personale

L'istituzione universitaria sostiene e promuove la formazione continua del proprio personale docente e dei propri ricercatori, la pianificazione della carriera delle nuove leve accademiche e le pari opportunità dei due sessi.

3.6 Uso dell'informazione riguardo aspetti decisionali

In materia di decisioni strategiche relative alla ricerca, ai programmi di studio, all'assunzione e promozione del personale docente, la direzione dell'istituzione universitaria si basa su un'informazione quantitativa e qualitativa rilevante e recente. Tale informazione è raccolta sistematicamente, analizzata ed utilizzata per il miglioramento continuo della qualità delle attività dell'istituzione universitaria.

3.7 Comunicazione

¹ Un resoconto trasparente sulle procedure e sui risultati delle attività di garanzia della qualità, garantisce un riscontro per le persone coinvolte nelle attività dell'istituzione universitaria.

² L'istituzione universitaria pubblica regolarmente informazioni imparziali ed obiettive sui cicli di studio offerti e sui relativi diplomi.

Art. 4 Verifica periodica secondo l'art. 6 delle Direttive sulla procedura di riconoscimento del diritto ai sussidi giusta la LAU

Su mandato della Segreteria di stato per l'educazione e la ricerca (SER) l'OAQ verifica periodicamente, tramite procedimenti istituzionali, il rispetto degli standard da parte dell'istituzione universitaria. Nell'ambito di questi procedimenti vengono verificati anche alcuni esempi di applicazione a livello di cicli di studio, al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi di queste direttive.

Art. 5 Raccomandazioni dell'OAQ per l'attuazione e l'applicazione degli standard di cui all'art. 3

L'OAQ emette raccomandazioni per l'attuazione e l'applicazione degli standard di cui all'art. 3. Tali raccomandazioni sono basate sugli «Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area» (ENQA Guidelines). Nelle raccomandazioni l'OAQ tiene conto delle particolarità nazionali e dei risultati dei controlli della qualità istituzionali già svolti.

Art. 6 Pubblicazione dei rapporti sui controlli della qualità

L'OAQ consegna alle istituzioni coinvolte nei controlli della qualità – cioè l'istituzione universitaria, il Cantone di competenza, la SER e la CUS – il rapporto degli esperti ed il suo rapporto finale. L'OAQ pubblica i propri rapporti finali d'intesa con la CUS.

Art. 7 Entrata in vigore

Le presenti direttive entrano in vigore il 1° gennaio 2007.

Berna, 7 dicembre 2006

In nome della
Conferenza universitaria svizzera

La presidentessa: Aeppli

Il segretario generale: Ischi

2^a parte

Spiegazioni in merito alle Direttive per la garanzia della qualità delle istituzioni universitarie svizzere

(Direttive per la garanzia della qua-
lità)

del 7 dicembre 2006

1. Premessa

Nelle tesi congiunte del 7 / 11 novembre 2005 l'OAQ e la CRUS hanno convenuto che i quality audit svolti per la verifica periodica delle istituzioni aventi diritto a sussidi in futuro costituiranno la base per l'accreditamento istituzionale delle università e dei Politecnici federali. Tuttavia, dal momento che le procedure di garanzia della qualità e di accreditamento non devono essere confuse, l'accreditamento istituzionale viene disciplinato nelle direttive per l'accreditamento.

Il campo d'applicazione delle direttive è fissato nell'art. 1. Da esso risulta che le direttive non valgono per le università private, anche se sono accreditate. Le direttive valgono soltanto per le università e gli istituti universitari aventi diritto ai sussidi, vale a dire quelli pubblici. Per i Politecnici federali le direttive valgono solo per analogia in quanto essi non hanno diritto a sussidi. In particolare nel caso dei PF – contrariamente a quanto stabilito nell'art. 4 – l'OAQ controlla l'adempimento degli standard di cui all'art. 3 non nel quadro della procedura di riconoscimento del diritto ai sussidi secondo la LAU.

2. Standard di qualità (art. 3)

Art. 3.1 Strategia

L'istituzione universitaria definisce e rende pubblicamente accessibile la propria politica di garanzia della qualità. Tale politica esplicita le linee generali del sistema di garanzia della qualità, il cui scopo è la garanzia e il miglioramento continuo della qualità delle attività svolte dall'istituzione universitaria e lo sviluppo di una cultura della qualità.

L'istituzione universitaria rende pubblica la propria strategia di garanzia della qualità e descrive gli obiettivi e l'attuazione della strategia stessa, l'organizzazione, le responsabilità e le funzioni del sistema di garanzia della qualità. La strategia ovvero il sistema di garanzia della qualità è dinamico e viene costantemente adattato dall'istituzione universitaria. Attraverso una promozione mirata e l'individuazione delle iniziative volte a garantire e migliorare la qualità, insieme ad una regolare opera d'informazione sugli esempi di «buone pratiche», si dovrebbero rendere consapevoli in materia di qualità tutti i livelli dell'organizzazione universitaria, allo scopo di far nascere una cultura istituzionale della qualità.¹

Art. 3.2 Campo d'applicazione

Il sistema di garanzia della qualità copre l'insieme delle funzioni principali dell'istituzione universitaria, in particolare l'insegnamento, la ricerca e relativi servizi. Costituisce parte integrante della gestione globale dell'istituzione universitaria e contribuisce al suo sviluppo.

Le misure di garanzia della qualità vengono definite per tutte le principali funzioni universitarie e sono correlate alla strategia complessiva dell'istituzione universitaria. Il sistema di garanzia della qualità sostiene l'istituzione universitaria nel processo di miglioramento dei suoi processi amministrativi, delle strutture interne e delle attività orientate al risultato, nell'ambito dell'insegnamento e della ricerca. Il sistema di garanzia della qualità definisce inoltre come le singole attività di garanzia della qualità possano contribuire alla gestione delle risorse di un'istituzione universitaria.²

Art. 3.3 Processi e responsabilità

L'istituzione universitaria regola i processi di garanzia della qualità e provvede a renderli noti al personale e agli studenti. Le responsabilità riguardanti la qualità e la garanzia della qualità sono assegnate con trasparenza.

L'istituzione universitaria sceglie un modello di garanzia della qualità in linea con il proprio specifico profilo e le proprie finalità. Si adopera affinché vi siano disposizioni chiare e dettagliate sulle modalità di definizione ed attuazione dei processi di garanzia della qualità, così come sulla realizzazione delle attività di garanzia della qualità. Le responsabilità riguardanti la garanzia della qualità sono regolamentate a tutti i livelli organizzativi e divulgate. Gli studenti e il personale devono essere coinvolti nella garanzia della qualità. Il sistema di garanzia della qualità garantisce la stabilità di processi e procedure e non dipende da singole persone.³

Art. 3.4 Valutazioni

Insegnamento, programmi di studio, curricula, procedure di valutazione degli studenti, risultati ottenuti nell'ambito dell'insegnamento, della ricerca e dei servizi, risorse, parità di opportunità dei due sessi e infrastrutture di supporto all'apprendimento sono valutati periodicamente dall'istituzione universitaria tramite meccanismi interni. Qualora ciò risultasse necessario vengono svolte valutazioni esterne.

Con le valutazioni del programma di studio si verifica con regolarità se gli obiettivi fissati in relazione ai «learning outcomes» vengano effettivamente raggiunti e se la struttura dei curricula sia in linea con le esigenze degli studenti e dei docenti. L'adeguatezza delle attività a sostegno degli studenti viene verificata, in relazione al relativo programma. Ri-entrano nelle valutazioni anche i sondaggi relativi agli ex-allievi e al mercato del lavoro. Le valutazioni tese ad esaminare le procedure di valutazione delle prestazioni verificano, in particolare, se esse applichino con coerenza criteri e regole stabiliti e divulgati e se si raggiungano effettivamente i «learning outcomes» voluti. L'istituzione universitaria dispone di strumenti di valutazione per garantire le qualifiche e le competenze del corpo docente e anche per l'approvazione, la verifica periodica e il monitoraggio dei programmi di studio. Le attività di valutazione dell'insegnamento e della ricerca sono periodicamente riviste e, qualora necessario, adattate agli sviluppi. A seconda delle esigenze l'istituzione universitaria dovrebbe prevedere valutazioni esterne periodiche, tenendo conto delle risorse disponibili.⁴

Art. 3.5 Sviluppo del personale

L'istituzione universitaria sostiene e promuove la formazione continua del proprio personale docente e dei propri ricercatori, la pianificazione della carriera delle nuove leve accademiche e le pari opportunità dei due sessi.

L'istituzione universitaria promuove la formazione continua del personale docente attraverso propri programmi di formazione continua oppure offrendo un supporto ai collaboratori che si avvalgono di offerte formative esterne.

Il personale docente viene giudicato dagli studenti nel quadro della valutazione delle lezioni. In caso di risultati insufficienti l'istituzione universitaria offre adeguato sostegno alle persone in questione. Tuttavia l'applicazione di misure inerenti le normative del diritto del personale presso università o istituti cantonali e presso i PF presuppone una base giuridica nel diritto cantonale o federale. Tale base non può e non deve essere costituita dalle presenti direttive.

I giovani universitari sono sostenuti attivamente nei loro progetti di carriera. Nello sviluppo del personale occorre tener presente anche il promovimento delle pari opportunità dei due sessi. Le procedure di selezione e nomina del personale scientifico sono trasparenti e tengono conto delle qualifiche nell'ambito della ricerca e dell'insegnamento. La loro valutazione avviene periodicamente.⁵

Art. 3.6 Uso dell'informazione riguardo aspetti decisionali

In materia di decisioni strategiche relative alla ricerca, ai programmi di studio, all'assunzione e promozione del personale docente, la direzione dell'istituzione universitaria si basa su un'informazione quantitativa e qualitativa rilevante e recente. Tale informazione è raccolta sistematicamente, analizzata ed utilizzata per il miglioramento continuo della qualità delle attività dell'istituzione universitaria.

I processi decisionali e l'introduzione e l'attuazione di attività volte a mantenere e migliorare l'istruzione si basano sui risultati delle attività di garanzia della qualità. L'istituzione universitaria documenta il proprio lavoro nell'ambito della qualità e possiede gli strumenti per la raccolta e l'analisi dei relativi dati. Un tale sistema informativo dovrebbe comprendere, in particolare, informazioni riguardanti:

- qualità e infrastrutture dell'insegnamento;
- qualità dei cicli di studio, curricula e condizioni dell'insegnamento;
- qualità delle attività di ricerca e relativa infrastruttura ;
- statistiche sugli studenti (che includano il profilo dello studente, le percentuali di successi e abbandoni, il rapporto numerico tra il personale e gli studenti, la soddisfazione tra gli studenti e i risultati dei sondaggi sugli ex allievi);
- le attività a sostegno degli studenti (ad es. consulenza per la carriera);
- misure concernenti le pari opportunità.

La direzione universitaria viene periodicamente informata sulla garanzia della qualità attraverso un rapporto.⁶

Art. 3.7 Comunicazione

¹ Un resoconto trasparente sulle procedure e sui risultati delle attività di garanzia della qualità, garantisce un riscontro per le persone coinvolte nelle attività dell'ateneo.

² L'istituzione universitaria pubblica regolarmente informazioni imparziali ed obiettive sui cicli di studio offerti e sui relativi diplomi.

La politica di comunicazione dell'istituzione universitaria rispetta la libertà accademica, la protezione dei dati e della personalità e l'equità. La comunicazione interna ed esterna di un'istituzione universitaria deve avvenire in modo chiaro, oggettivo e trasparente, l'informazione dev'essere precisa, oggettiva e facilmente accessibile.

Le informazioni e in particolare quelle concernenti le attività di garanzia della qualità e i loro risultati, sono accessibili a tutti i gruppi interessati (studenti, personale, amministrazione). Gli studenti sono periodicamente informati circa gli esiti delle valutazioni dell'istruzione.⁷

3. Verifica delle istituzioni aventi diritto a sussidi

Art. 4 Verifica periodica secondo l'art. 6 delle Direttive sulla procedura di riconoscimento del diritto ai sussidi giusta la LAU

Nei quality audit sono verificati alcuni cicli di studio «adeguati» a fornire esempi di applicazione. Ciò significa che vengono verificati anche singoli cicli di studio tipici o rappresentativi per l'istituzione universitaria in questione. Questa verifica intende assicurare che le direttive di garanzia della qualità siano attuate nell'insegnamento. Come già detto, a differenza di quanto accade oggi, in futuro anche i PF saranno tenuti a sottoporsi ai quality audit.

Art. 6 Pubblicazione dei rapporti sui controlli della qualità

Il rapporto degli esperti e il rapporto finale dell'OAQ devono pervenire alle istituzioni universitarie ma anche alle relative istituzioni responsabili, al SER e alla CUS. Nei cantoni universitari ne dev'essere informato anche il Consiglio universitario (come anche il Consiglio dei PF): l'inoltro del rapporto degli esperti e del rapporto finale dell'OAQ al Consiglio universitario è tuttavia competenza dell'istituzione universitaria o della relativa istituzione responsabile.

È importante che gli esperti possano esprimersi apertamente: pertanto il loro rapporto non dev'essere reso pubblico, bensì dev'essere consegnato esclusivamente a chi ne è direttamente interessato. Devono essere pubblicati invece i rapporti finali dell'OAQ: l'informazione del pubblico deve orientarsi da un lato al principio della trasparenza e dall'altro deve avvenire nel rispetto della legge sulla protezione dei dati, dei diritti della persona e del principio dell'equità e della proporzionalità. Pertanto l'informazione al pubblico dev'essere oggettiva e deve orientarsi chiaramente al contenuto e allo scopo della verifica delle istituzioni aventi diritto a sussidi. Ciò significa che l'informazione avviene su un piano astratto e riguarda le grandi linee di sviluppo dell'istituzione universitaria e non eventuali problemi concreti con singoli docenti. Per garantire la confrontabilità dei risultati della verifica, è ovvio che i rapporti debbano essere strutturati in base a uno schema unitario.

L'OAQ pubblica i propri rapporti finali d'intesa con la CUS: la pubblicazione dei rapporti finali può avere notevoli conseguenze politiche. Tuttavia il mandato dell'OAQ si limita all'accreditamento e alla garanzia della qualità e non comprende la politica universitaria. La posizione dell'OAQ risulterebbe indebolita se gli fosse imposto di prendere decisioni di politica universitaria in merito alla pubblicazione dei suoi rapporti finali: tale compito deve rimanere prerogativa della CUS.

1 ENQA Standards and Guidelines

1.1 Policy and procedures for quality assurance - Standard

Institutions should have a policy and associated procedures for the assurance of the quality and standards of their programmes and awards. They should also commit themselves explicitly to the development of a culture which recognises the importance of quality, and quality assurance, in their work. To achieve this, institutions should develop and implement a strategy for the continuous enhancement of quality. The strategy, policy and procedures should have a formal status and be publicly available.

1.1 Policy and procedures for quality assurance - Guidelines

The policy statement is expected to include:

- the institution's strategy for quality and standards;
- the organisation of the quality assurance system;
- the responsibilities of departments, schools, faculties and other organisational units and individuals for the assurance of quality.

2 ENQA Standards and Guidelines:

1.1 Policy and procedures for quality assurance - Guidelines

The policy statement is expected to include:

- the relationship between teaching and research in the institution;
- the ways in which the policy is implemented, monitored and revised.

3 ENQA Standards and Guidelines:

1.1 Policy and procedures for quality assurance - Guidelines

The policy statement is expected to include:

- the responsibilities of departments, schools, faculties and other organisational units and individuals for the assurance of quality;
- the involvement of students in quality assurance;
- the ways in which the policy is implemented, monitored and revised.

4 ENQA Standards and Guidelines

1.2 Approval, monitoring and periodic review of programmes - Standard

Institutions should have formal mechanisms for the approval, periodic review and monitoring of their programmes and awards.

1.2 Approval, monitoring and periodic review of programmes - Guidelines

The quality assurance of programmes and awards are expected to include:

- development and publication of explicit intended learning outcomes;
- careful attention to curriculum and programme design and content;
- specific needs of different modes of delivery (e.g. full time, part-time, distance-learning, e-learning) and types of higher education (e.g. academic, vocational, professional);
- availability of appropriate learning resources;
- regular periodic reviews of programmes (including external panel members);
- regular feedback from employers, labour market representatives and other relevant organisations.

1.3 Assessment of students - Standard

Students should be assessed using published criteria, regulations and procedures which are applied consistently.

1.3 Assessment of students - Guidelines

In addition, students should be clearly informed about the assessment strategy being used for their programme, what examinations or other assessment methods they will be subject to, what will be expected of them, and the criteria that will be applied to the assessment of their performance.

1.4 Quality assurance of teaching staff - Standard

Institutions should have ways of satisfying themselves that staff involved with the teaching of students are qualified and competent to do so.

1.4 Quality Assurance of teaching staff - Guidelines

Institutions should ensure that their staff recruitment and appointment procedures include a means of making certain that all new staff have at least the minimum necessary level of competence.

1.5 Learning resources and student support - Standard

Institutions should ensure that the resources available for the support of student learning are adequate and appropriate for each programme offered.

1.5 Learning resources and student support - Guidelines

In addition to their teachers, students rely on a range of resources to assist their learning. These vary from physical resources such as libraries or computing facilities to human support in the form of tutors, counsellors, and other advisers. Learning resources and other support mechanisms should be readily accessible to students, designed with their needs in mind and responsive to feedback from those who use the services provided. Institutions should routinely monitor, review and improve the effectiveness of the support services available to their students.

5 ENQA Standards and Guidelines

1.4 Quality Assurance of teaching staff - Guidelines

Teaching staff should be given opportunities to develop and extend their teaching capacity and should be encouraged to value their skills. Institutions should provide poor teachers with opportunities to improve their skills to an acceptable level and should have the means to remove them from their teaching duties if they continue to be demonstrably ineffective.

6 ENQA Standards and Guidelines

1.6 Information Systems - Standard

Institutions should ensure that they collect, analyse and use relevant information for the effective management of their programmes of study and other activities.

1.6 Information Systems - Guidelines

The quality-related information systems required (...) is at least expected to cover:

- student progression and success rates;
- employability of graduates;
- students satisfaction with their programmes;
- effectiveness of teachers;
- profile of the student population;
- learning resources available and their costs.

7 ENQA Standards and Guidelines:

1.7 Public Information - Standard

Institutions should regularly publish up to date, impartial and objective information, both quantitative and qualitative, about the programmes and awards they are offering.

1.7 Public Information - Guidelines

The institution should verify that it meets its own expectations in respect of impartiality and objectivity.