



# La politica per la Qualità della Formazione dell'Università di Trento

## The policy for ensuring quality in education at the University of Trento

---

Senato Accademico  
Università degli Studi di Trento  
rettore@unitn.it

### **ABSTRACT**

The University of Trento approved in May 2013 a policy to enhance Quality in Education. It identifies stakeholders, range of action and responsibilities in its implementation. The main aim is to encourage a more open, accountable and verifiable relationship between lecturers and students, thus improving the university reputation.

L'Università degli Studi di Trento ha approvato nel maggio 2013 una politica per la Qualità della Formazione che identifica le parti interessate, gli ambiti di intervento e le responsabilità nell'attuazione, con l'obiettivo di rendere più aperto, documentato e verificabile il rapporto tra studenti e docenti, con significative ricadute anche in termini di reputazione dell'ateneo.

### **KEYWORDS**

Education, Policy, Process, Accountability.  
Formazione, Policy, Processo, Responsabilità.

Formazione & Insegnamento XII – 1 – 2014  
ISSN 1973-4778 print – 2279-7505 on line  
doi: 107461-fei-XII-01-14\_04 © Pensa MultiMedia

## 1. Premessa

Questo contributo riprende pressoché integralmente un documento approvato dal Senato Accademico dell'Università degli Studi di Trento il 15 maggio 2013, frutto di un attento lavoro di confronto e di riflessione su due aspetti cruciali del sistema di educazione superiore spesso difficili da accostare tra loro: valutazione e insegnamento.

L'esercizio della valutazione, lungi dall'essere un mero adempimento formale, assicura un continuo miglioramento della qualità dell'insegnamento e positive ricadute sulla reputazione degli atenei. Come l'accreditamento, può tracciare un segno positivo nel momento in cui intercetta la didattica nel suo farsi, perché può indurre i docenti a rendere il loro rapporto con i discenti aperto, documentato e verificabile.

Si intende così presentare quella che col tempo ci auguriamo verrà riconosciuta come buona prassi a livello nazionale, anche con l'obiettivo di condividere i termini della riflessione – e dello strumento che essa ha permesso di produrre – con la più ampia comunità accademica e scientifica.

## 2. Principi per l'assicurazione della qualità nella formazione

Per quanto riguarda la formazione, è obiettivo generale dell'Ateneo, coerentemente con la sua missione, perseguire la "Qualità del proprio servizio formativo", garantendo il pieno e sistematico soddisfacimento della domanda di formazione delle Parti Interessate (PI), rafforzando l'attrazione nazionale e internazionale di studenti motivati e di talento; le probabilità di ingresso nel mercato del lavoro dei laureati ("occupabilità"), soprattutto di II livello e i loro successivi sviluppi di carriera; la capacità di mettersi in rete con qualificati atenei e centri di ricerca italiani e stranieri; la propria dimensione internazionale.

Le PI cui l'Ateneo si rivolge nel progettare i propri percorsi formativi sono gli studenti potenziali e le loro famiglie; la Scuola secondaria superiore di secondo grado; il mercato del lavoro e delle professioni; gli studenti e i laureati dell'Ateneo; le istituzioni accademiche con le quali l'Ateneo collabora al fine di rafforzare l'internazionalizzazione; le Istituzioni, gli Enti e gli altri soggetti che a vario titolo contribuiscono alla formazione di livello universitario e ne perseguono il collegamento con la ricerca scientifica; il personale docente, tecnico e amministrativo dell'Ateneo.

L'Ateneo assume dunque con le PI l'impegno formale di provvedere, tramite le proprie Strutture Accademiche, supportate dal Presidio della Qualità:

- a tradurre la domanda di formazione delle PI nei corrispondenti risultati di apprendimento attesi e a pubblicizzarli adeguatamente;
- a progettare processi formativi adeguati a conseguirli;
- a mettere a disposizione le risorse necessarie per realizzare i processi formativi;
- a erogare con la gradualità e i supporti necessari ogni percorso formativo, rispettandone la durata espressa in funzione dei crediti formativi universitari in esso previsti;
- a promuovere la diffusione di modalità di fruizione a distanza dei contenuti della attività formative;
- a verificare in modo adeguato e credibile il raggiungimento dei risultati di apprendimento, documentandolo con adeguati indicatori;

- a promuovere l'autovalutazione come strumento per il miglioramento continuo della qualità del servizio formativo offerto, attraverso la formazione, l'assunzione di responsabilità, nonché la partecipazione ai processi valutativi da parte di tutti gli attori coinvolti nella realizzazione dei percorsi formativi;
- a sollecitare la partecipazione degli studenti agli organi collegiali che ne prevedono la presenza;
- a favorire collegamenti efficaci con le scuole secondarie di II grado,
- a sviluppare l'internazionalizzazione dei percorsi formativi, mediante iniziative realizzate congiuntamente con Istituzioni accademiche che a loro volta condividano la presente "Politica per la Qualità della Formazione";
- ad assicurarsi che tutti i punti precedenti siano attuati sistematicamente, documentando le attività svolte e aggiornando periodicamente il presente documento.

### 3. Ambiti di intervento

Gli obiettivi perseguiti nella politica per la qualità della formazione si articolano in tre momenti fondamentali: la progettazione dei percorsi formativi; la gestione del processo formativo nelle sue fasi fondamentali: programmazione, azione, misurazione, azione; la qualità degli ambienti e dei servizi di supporto al processo formativo.

#### 3.1 Progettazione dei percorsi formativi

La domanda di formazione espressa dalle PI viene tradotta dalle Strutture Accademiche dell'Ateneo nei risultati di apprendimento attesi di ogni percorso formativo, riportati nella Scheda Unica Annuale di ogni Corso di Studio.

La progettazione dei contenuti deve identificare esplicitamente le relazioni tra gli stessi e il perseguimento dei principi generali presentati nel paragrafo 2, declinandoli in obiettivi più circostanziati riferiti a specifiche P.I.

Il presupposto della progettazione dei corsi di studio è dato da elementi di contesto riferiti, tra gli altri, alle esigenze dei potenziali contesti occupazionali dei laureati; alle caratteristiche dei successivi percorsi formativi dei laureati; all'offerta formativa delle altre università, anche a livello internazionale e in generale ai percorsi formativi disponibili per i giovani del territorio.

L'individuazione degli obiettivi formativi avviene in riferimento alle competenze generali, che sono funzionali per preparare adeguatamente gli studenti affinché abbiano un ruolo significativo nella società, come lavoratori e come cittadini; alle competenze specifiche, necessarie per un gratificante inserimento nel mercato del lavoro; alla trasmissione delle conoscenze peculiari di ogni disciplina e più in generale della cultura del sapere e del saper fare; ai bisogni legati a interessi, desideri e aspirazioni dell'individuo.

Gli obiettivi formativi devono essere formalizzati adottando sistema dei descrittori di Dublino sia per quanto riguarda le competenze disciplinate (*Conoscenza e capacità di comprensione, Conoscenza e capacità di comprensione applicate*) sia per quanto riguarda le competenze trasversali (*Autonomia di giudizio, Abilità comunicative, Capacità di apprendere*).

Gli obiettivi formativi dei corsi di studio, in particolare a livello magistrale, dovranno essere coerenti con gli elementi di "impiegabilità" precedentemente identificati per la specifica area di studio, con la necessità degli studenti di ac-

quisire consapevolezza del loro futuro ruolo nella società e di percepire l'evoluzione delle esigenze del mercato del lavoro in cui dovranno inserirsi, con particolare attenzione all'ambito internazionale. La progettazione deve altresì tener conto delle seguenti esigenze: (a) raggiungere risultati di apprendimento di "qualità", cioè sufficientemente vicini ai risultati di apprendimento attesi, stabiliti dai corsi di studio e prevedere pertanto la coerenza dell'impegno formativo complessivo con la durata "normale" del corso di studio e la sua distribuzione equilibrata nel tempo; (b) favorire tutte le opportunità formative quali ad esempio lo studio all'estero e lo sviluppo di un ambiente internazionale nei corsi di studio, lo svolgimento di esperienze sul campo in stage curriculari e tirocini post laurea, la partecipazione attiva di studenti e laureati alle iniziative scientifiche e culturali promosse dall'Ateneo e/o dalle Istituzioni del territorio con le quali l'Ateneo collabora; (c) garantire la fruizione dei servizi di contesto offerti dai corsi di studio, dalle strutture accademiche e dall'Ateneo nel suo complesso.

È altresì obiettivo dell'Ateneo conseguire il pieno rispetto dei requisiti di qualità dei corsi di studio previsti dalle procedure di accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio (DM 47 dd. 30 gennaio 2013) anche in anticipo rispetto ai tempi previsti dall'attuale normativa.

### *3.2 Gestione del processo formativo nelle sue fasi fondamentali: programmazione, azione, misurazione, azione*

La qualità del processo formativo è valutata secondo la prospettiva dei destinatari e in particolare degli studenti e del razionale utilizzo delle risorse disponibili; richiede un sistematico feedback da parte di studenti, personale docente, personale tecnico e amministrativo coinvolto che deve concorrere esplicitamente alle successive fasi di programmazione e gestione del processo formativo.

La qualità nella fase di programmazione fa riferimento alla programmazione didattica, con particolare riguardo all'equilibrato impegno dei docenti tra didattica e ricerca e alla sequenza temporale degli insegnamenti nei programmi di studio; alla calendarizzazione delle attività formative in riferimento a orario delle lezioni, calendario degli esami e delle sessioni di laurea e delle altre attività formative; all'efficacia e alla tempestività delle informazioni, che devono essere disponibili, facilmente accessibili, chiare, complete, aggiornate e obiettive.

Tra gli elementi della qualità nella gestione del processo si considerano la qualità del processo di erogazione del servizio didattico, intesa quale conformità a quanto programmato e/o definito in sede di regolamento; la qualità dei processi di verifica delle conoscenze acquisite con particolare attenzione alle modalità di svolgimento degli esami e delle altre modalità di verifica; la formalizzazione delle eventuali variazioni rispetto alla programmazione, la loro gestione e la loro frequenza; l'individuazione di sistematici "colli di bottiglia" nel percorso formativo degli studenti, la formalizzazione e realizzazione degli interventi finalizzati alla loro eliminazione; la tempestività delle informazioni relative alle variazioni di processo.

La qualità del processo presuppone un impiego sistematico di rilevazioni e di feedback diretti da parte degli studenti e del personale docente e tecnico amministrativo in riferimento ai diversi aspetti considerati e un loro impiego sia nelle fasi di gestione, sia nelle successive occasioni di programmazione.

### 3.3 Qualità degli ambienti e dei servizi di supporto al processo formativo

La qualità degli ambienti riguarda le aule, i laboratori, le sale studio e in generale tutti gli spazi dedicati alla didattica nonché gli ambienti di servizio agli stessi, con attenzione alla funzionalità degli stessi e allo stato di manutenzione (illuminazione, climatizzazione, audio/video, ecc.) e alle condizioni di fruibilità (orari, accessibilità) perseguendo standard uniformi tra le diverse strutture didattiche dell'ateneo.

La qualità degli ambienti della formazione deve essere perseguita attraverso una sistematica rilevazione delle condizioni strutturali, la conseguente identificazione di azioni di miglioramento e la verifica delle loro efficacia. La qualità nella gestione presuppone l'identificazione di standard di riferimento e la sistematica rilevazione del grado di conformità e la raccolta di feedback strutturati da parte degli utilizzatori nonché un sistema di raccolta delle segnalazioni estemporanee e di gestione delle stesse.

La qualità dei servizi di supporto riguarda tutte le attività connesse alla gestione dei processi connessi al processo formativo e tra questi, le attività di orientamento all'ingresso e di avvio al mercato del lavoro dei laureati, la gestione amministrativa delle carriere, la diffusione delle informazioni, il tutoraggio, il supporto on-line alla didattica. La gestione della qualità dei servizi presuppone la definizione di standard di riferimento e il sistematico utilizzo di rilevazioni e feedback da parte degli utilizzatori (studenti, personale docente e tecnico e amministrativo) e il loro impiego nei successivi processi di programmazione e gestione.

## 4. La responsabilità dell'attuazione della Politica per la qualità della formazione

Tutte i soggetti della comunità universitaria (docenti, ricercatori, studenti, tecnici e amministrativi) sono singolarmente coinvolti e responsabili dell'attuazione della politica per la qualità; tuttavia la responsabilità primaria del mantenimento e della rendicontazione degli impegni assunti nella Politica per la qualità della formazione spetta al Rettore, che assicura il suo costante commitment; al Senato Accademico nello svolgimento delle sue funzioni di approvazione delle proposte, per la definizione delle procedure e dei regolamenti e più in generale nel governo dell'offerta formativa di ateneo, anche mediante la supervisione dell'attività didattica gestita dalle strutture accademiche; ai Direttori dei Dipartimenti e dei Centri e ai Responsabili dei Corsi di Studio, per l'attuazione del sistema di Assicurazione della Qualità; al Prorettore con delega alla didattica, per la supervisione della realizzazione degli interventi e le attività di sensibilizzazione dei docenti dell'Ateneo sul ruolo di ognuno di essi all'interno del sistema di Assicurazione della Qualità, anche mediante apposite iniziative di informazione e formazione; al Presidente del Presidio per la Qualità, per la predisposizione del sistema di Assicurazione della Qualità e la verifica della sua continua adeguatezza.