



schweizerische agentur  
für akkreditierung  
und qualitätssicherung

agence suisse  
d'accréditation et  
d'assurance qualité

agenzia svizzera di  
accreditamento e  
garanzia della qualità

swiss agency of  
accreditation and  
quality assurance

## Valutazioni AAQ

Guida | Giugno 2020





## Sommario

<b>1</b>	<b>Obiettivo, fondamenti, iter della procedura di valutazione</b>	<b>3</b>
1.1	Obiettivo, oggetto e standard di qualità	3
1.2	Iter della procedura	3
<b>2</b>	<b>Apertura della procedura</b>	<b>5</b>
2.1	Domanda di valutazione e riunione preparatoria	5
2.2	Stipulazione del contratto e costi della procedura	5
<b>3</b>	<b>Rapporto di autovalutazione</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Selezione del gruppo di esperti per la valutazione esterna</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>Valutazione esterna</b>	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>Rapporto degli esperti e presa di posizione dell'unità valutata</b>	<b>7</b>
<b>7</b>	<b>Fase conclusiva</b>	<b>7</b>
7.1	Certificato e sigillo	7
7.2	Pubblicazione dei risultati	8
7.3	Durata della validità e valutazioni successive	8
<b>8</b>	<b>Quadro d'insieme degli standard e dei costi per le valutazioni AAQ</b>	<b>8</b>
<b>8</b>	<b>Quadro d'insieme degli standard / dei costi per le valutazioni AAQ</b>	<b>8</b>
<b>9</b>	<b>Codice di comportamento</b>	<b>9</b>

## **Valutazioni dell'AAQ – procedure adattate alle vostre esigenze**

Le valutazioni dell'AAQ sono procedure di garanzia della qualità esterna volte ad esaminare ambiti qualitativi di scuole universitarie, istituzioni accademiche o loro sottounità quali i cicli di studio per la formazione di base o continua. Viene dato particolare rilievo agli aspetti concernenti lo sviluppo e il miglioramento della qualità. Si articolano in autovalutazione, valutazione esterna, follow-up.

L'AAQ offre procedure di valutazione orientate ai principi riconosciuti e praticati a livello internazionale, con particolare riferimento alla Parte 2 degli Standard e linee guida per l'assicurazione della qualità nello spazio europeo dell'istruzione superiore (ESG). Nel rispetto di questi principi, l'AAQ prende in considerazione il contesto e le finalità dei richiedenti offrendo valutazioni adattate alle singole specificità. La Parte 1 degli ESG, consacrata alle misure di garanzia della qualità interna da parte delle scuole universitarie, viene sistematicamente presa in considerazione nelle valutazioni condotte dall'AAQ.

La procedura di valutazione è facoltativa e non comporta alcuna decisione formale. La Commissione AAQ, in qualità di organo di sorveglianza sull'operato dell'Agenzia, veglia al rispetto dei principi procedurali.

Le procedure di valutazione si basano su un rapporto di collaborazione fra tutti i soggetti coinvolti, aspetto questo che contribuisce al miglioramento della qualità dell'unità oggetto della valutazione e all'ulteriore sviluppo di una cultura della qualità nell'istituzione richiedente. In tutte le fasi, le procedure puntano sul dialogo tra i vari attori. La visita sul posto, condotta dall'AAQ con esperti scelti ad hoc per ogni valutazione, costituisce un elemento centrale di questo meccanismo di scambio e riflessione. La valutazione esterna si conclude con una relazione scritta del gruppo di esperti e viene pubblicata sul sito dell'AAQ.

L'unità valutata riceve dall'AAQ un sigillo ("AAQ evaluated"). Il sigillo certifica l'avvenuta valutazione da parte dell'AAQ e riporta l'anno di conclusione della valutazione. Non dà alcuna indicazione sulla qualità dell'oggetto della valutazione.

In questa guida sono descritti i principi fondamentali, le tappe, i ruoli, le tempistiche e le condizioni che caratterizzano la procedura di valutazione dell'AAQ.

## 1 Obiettivo, fondamenti, iter della procedura di valutazione

### 1.1 Obiettivo, oggetto e standard di qualità

Le valutazioni sono procedure di garanzia della qualità esterna. Descrivono e valutano lo stato delle misure di qualità e il miglioramento continuo in ambito accademico. Creano le condizioni per un processo di riflessione che ha come obiettivo lo sviluppo costante della qualità. La valutazione ha luogo nell'ambito di un processo di peer-review.

All'atto della presentazione della domanda per una procedura di valutazione viene formalmente definito l'oggetto della procedura, ovvero l'unità da valutare. La domanda ha carattere vincolante e risulta nella stipulazione di un contratto fra il richiedente e l'AAQ. Il set di standard di qualità individuato per la valutazione forma parte integrante del contratto. Gli standard costituiscono la base per il rapporto di autovalutazione e per l'esame esterno da parte degli esperti. Durante l'intera procedura, l'attenzione è focalizzata sullo sviluppo continuo della qualità, oltre che sulla valutazione del grado di conformità con i singoli standard di qualità.

Gli standard di qualità utilizzati dall'AAQ nelle procedure di valutazione si basano su set di standard già in uso in altre pratiche formalizzate di valutazione attuate dall'Agenzia: gli standard di qualità per l'accREDITAMENTO istituzionale in conformità a quanto previsto dalla Legge federale sulla promozione e sul coordinamento del settore universitario svizzero (LPSU), gli standard di qualità per l'accREDITAMENTO di programma conformemente alla LPSU nonché gli standard per i Quality Audit secondo la HS-QSG (Hochschule-Qualitätssicherungsgesetz – Austria). A seconda dell'obiettivo prefissato, il richiedente sceglie un set integrale. Su richiesta possono essere inclusi nella procedura di valutazione degli standard di qualità supplementari che verranno ugualmente valutati dagli esperti (p.es. standard specifici per un determinato ramo di competenza o campo d'insegnamento). Questi standard costituiscono un valore aggiunto, consentendo una valutazione indirizzata a soddisfare le specifiche esigenze dell'unità da valutare.

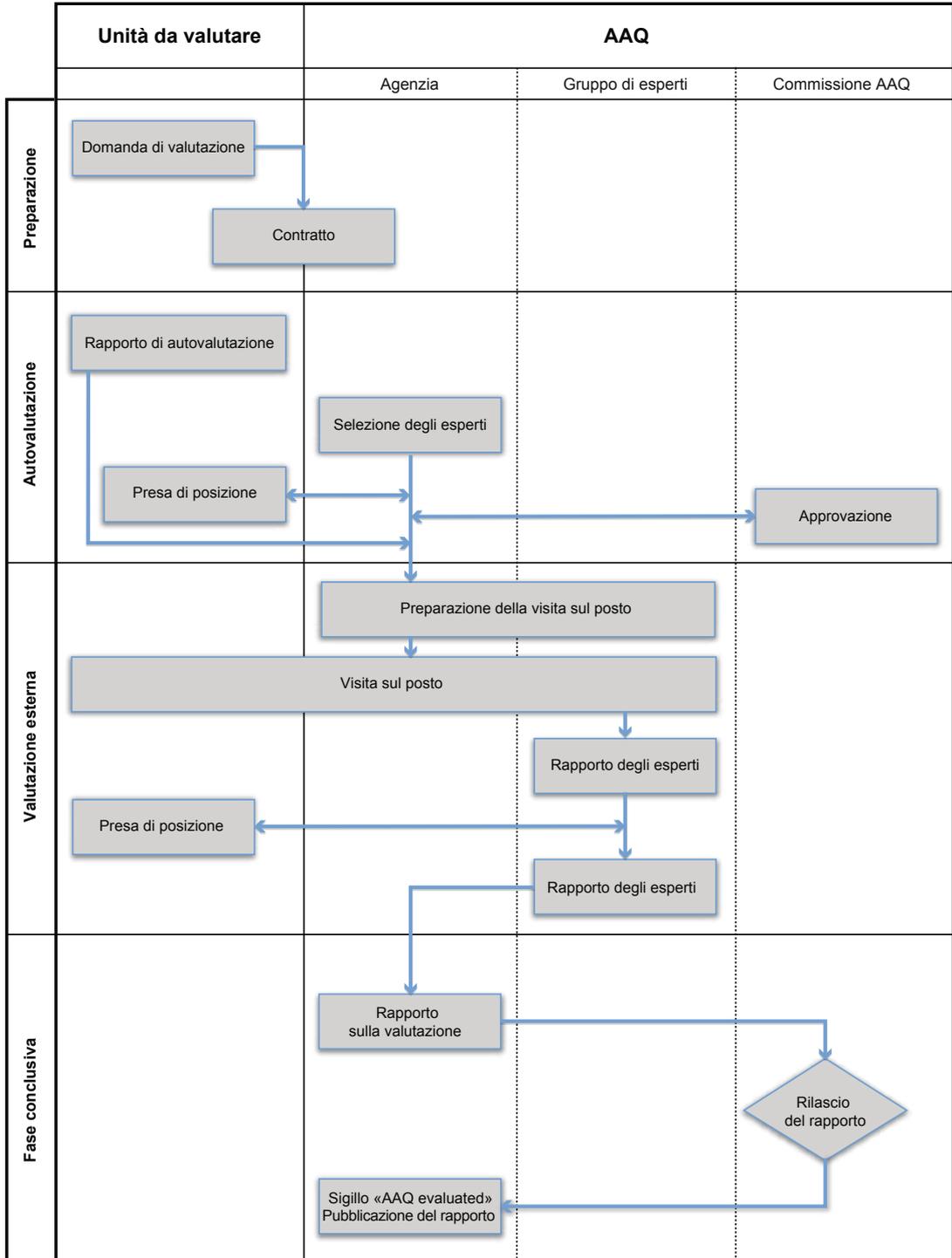
Benché gli standard di qualità possano coincidere con quelli in base alla LPSU, la valutazione non ha valore di accREDITAMENTO e non attribuisce alcun diritto legale. In seguito ad una valutazione istituzionale da parte dell'AAQ, per tre anni non è possibile effettuare una procedura di accREDITAMENTO istituzionale condotta dall'AAQ in conformità a quanto previsto dalla LPSU.

### 1.2 Iter della procedura

La procedura di valutazione prevede le seguenti tappe:

- presentazione della domanda all'Agenzia;
- apertura della procedura e stipulazione del contratto;
- autovalutazione da parte dell'unità da valutare;
- selezione degli esperti;
- valutazione esterna da parte del gruppo di esperti, inclusa una visita sul posto ed una relazione scritta (rapporto degli esperti);
- presa di posizione dell'unità da valutare;
- rapporto di valutazione esterna da parte dell'Agenzia (comprensivo del rapporto degli esperti) e sua validazione da parte della Commissione AAQ;
- assegnazione del sigillo "AAQ evaluated" e pubblicazione del rapporto di valutazione esterna.

**Raffigurazione schematica dell'iter della procedura di valutazione AAQ**



Dalla firma del contratto fino all'assegnazione del sigillo "AAQ evaluated", una procedura di valutazione dura come minimo dodici mesi.

## 2 Apertura della procedura

### 2.1 Domanda di valutazione e riunione preparatoria

Il committente presenta all'AAQ una domanda per l'attuazione di una procedura di valutazione. Questa domanda deve essere firmata dalla direzione della scuola universitaria<sup>1</sup>.

In vista dell'avvio della procedura di valutazione, l'AAQ tiene una riunione preparatoria con il committente in cui vengono discussi e chiariti i punti seguenti: l'oggetto della valutazione, lo svolgimento, i contenuti, la lingua, le tempistiche e i costi della procedura. L'AAQ sottopone al committente un quadro d'insieme delle prestazioni e un preventivo dei costi.

### 2.2 Stipulazione del contratto e costi della procedura

L'AAQ stipula con il committente un contratto che disciplina l'esecuzione, gli strumenti, le tempistiche, le modalità e i costi della procedura per l'oggetto da valutare.

I costi della procedura di valutazione sono a carico del committente. L'AAQ calcola i costi in conformità a quanto previsto dall'Ordinanza del Consiglio svizzero di accreditamento sugli emolumenti per le procedure di accreditamento e per prestazioni fornite per conto di terzi (OEm-CSA) del 23 marzo 2018 (Stato 1. luglio 2018)<sup>2</sup>. I costi dipendono soprattutto dal numero di esperti ingaggiati e dalla durata della visita sul posto. Può influire sui costi l'eventuale sviluppo di standard di qualità adattati in base alle specifiche esigenze del committente.

Con la firma del contratto il committente si impegna a versare un acconto pari al 50% della somma totale pattuita. Il secondo acconto, pari al rimanente 50% della somma, va versato all'AAQ all'atto della consegna del rapporto di autovalutazione. Se i pagamenti non vengono effettuati nei termini stabiliti, l'AAQ può interrompere la procedura di valutazione o posticipare la visita degli esperti sul posto fino a quando non sarà stato versato l'importo dovuto.

## 3 Rapporto di autovalutazione

Il rapporto di autovalutazione concernente l'unità da valutare costituisce la colonna portante della valutazione. Da un lato, esso serve all'unità stessa come autoriflessione e motore di dinamiche di miglioramento continuo; dall'altro, costituisce la base per la valutazione esterna e gli approfondimenti previsti durante la visita sul posto effettuata dagli esperti. La qualità dell'autovalutazione a livello di completezza e significatività rappresenta quindi un elemento essenziale della procedura e contribuisce ad una migliore comprensione del contesto e dei temi sensibili da parte del gruppo di esperti.

---

<sup>1</sup> Il formulario di domanda può essere scaricato su <http://aaq.ch/akkreditierung/evaluation/> sotto Download.

<sup>2</sup> L'OEm-CSA è consultabile al sito [http://akkreditierungsrat.ch/it/download/Akkreditierungsrat/GebV-SAR\\_IT.pdf](http://akkreditierungsrat.ch/it/download/Akkreditierungsrat/GebV-SAR_IT.pdf).

Il rapporto di autovalutazione si compone delle seguenti parti:

- presentazione dell'unità da valutare (dati, profilo, cifre, ecc.);
- autovalutazione in base agli standard di qualità;
- profilo dei punti di forza e dei punti di debolezza.

L'AAQ raccomanda di innescare un processo di autovalutazione partecipativo, che includa possibilmente tutti i gruppi dell'unità aventi particolare rilevanza – la governance, la direzione accademica, il corpo docenti, i collaboratori scientifici, gli studenti, i responsabili della garanzia della qualità e l'amministrazione. L'impiego di un gruppo di lavoro aiuta a raggiungere l'obiettivo prefissato.

Il rapporto è analitico e autocritico. Contiene informazioni, descrizioni e analisi, sulla cui base può essere effettuata una stima del grado di adempimento degli standard di qualità.

L'autovalutazione – senza allegati – non dovrebbe superare le 50 pagine. Su richiesta, l'AAQ mette a disposizione un modello elettronico. Durante la fase di autovalutazione, l'AAQ è a disposizione per chiarire eventuali aspetti formali.

#### **4 Selezione del gruppo di esperti per la valutazione esterna**

La composizione del gruppo di esperti avviene tenendo in particolare considerazione il profilo e gli obiettivi di sviluppo dell'unità da valutare. Il gruppo è di regola composto da un minimo di tre a un massimo di cinque membri. Il numero definitivo degli esperti viene stabilito in accordo con il committente nella seduta di apertura della procedura e viene indicato nel contratto.

L'AAQ effettua la selezione degli esperti in base a criteri in sintonia con i requisiti internazionali:

- indipendenza dall'unità da valutare;
- conoscenze del sistema svizzero di educazione superiore;
- padronanza della lingua utilizzata nella procedura;
- attività a livello internazionale;
- rapporto equilibrato tra i sessi.

A seconda dell'oggetto della procedura, nel gruppo vi sono anche membri del corpo studentesco o rappresentanti del mercato del lavoro.

La composizione del gruppo di esperti deve disporre, nel suo insieme, delle competenze professionali utili per il tipo di valutazione da effettuare.

Il profilo delle competenze del gruppo di esperti viene definito in modo vincolante con il committente e rappresenterà un essenziale riferimento per la selezione dei membri del gruppo.

Partendo dal profilo, l'AAQ prepara un elenco di potenziali esperti. La Commissione AAQ approva, nella sua funzione di organo di vigilanza dell'AAQ, l'elenco degli esperti.

L'AAQ compone il gruppo di esperti partendo dall'elenco approvato e nomina una/un presidente del gruppo, dandone informazione all'unità.

## 5 Valutazione esterna

La valutazione esterna, inclusa la visita sul posto, serve all'analisi critica e approfondita del grado di conformità dell'unità da valutare con gli standard qualitativi, in un'ottica di sviluppo e miglioramento continui. A questo scopo gli esperti conducono colloqui separati con tutti i gruppi di interesse rappresentativi nel contesto valutativo (in ogni caso con rappresentanti della direzione della scuola universitaria, coi responsabili dell'unità da valutare, i responsabili della garanzia della qualità, i rappresentanti dei docenti e degli studenti). Lo svolgimento della visita sul posto viene concordato dall'AAQ con l'unità da valutare, in consultazione con il gruppo di esperti. L'AAQ prepara il gruppo di esperti alla visita nell'ambito di un *briefing*.

## 6 Rapporto degli esperti e presa di posizione dell'unità valutata

Sulla base della documentazione presentata e dei colloqui avuti, gli esperti redigono un rapporto. Questo rapporto comprende un'analisi delle informazioni raccolte, i risultati della valutazione ed un giudizio sulla conformità con gli standard di qualità. Ogni standard viene valutato avvalendosi di una scala a quattro livelli: pienamente soddisfatto, in gran parte soddisfatto, parzialmente soddisfatto, non soddisfatto. Il rapporto contiene inoltre suggerimenti e raccomandazioni per l'ulteriore sviluppo della qualità.

Il responsabile di progetto dell'AAQ fornisce un supporto redazionale al gruppo di esperti e veglia affinché la relazione fornita sia completa e rispetti le esigenze qualitative procedurali. L'AAQ mette a disposizione del gruppo di esperti un modello elettronico per la redazione del rapporto.

Il rapporto degli esperti viene trasmesso all'unità valutata, la quale può prendere posizione formale per iscritto, o semplicemente segnalare eventuali errori fattuali. Dopo di che, il gruppo di esperti conclude il rapporto.

## 7 Fase conclusiva

L'AAQ completa il rapporto di valutazione esterna, che si compone di un'introduzione sul contesto procedurale, della valutazione degli esperti, della presa di posizione dell'unità valutata, del giudizio complessivo dell'Agenzia. Il rapporto viene presentato alla Commissione AAQ per il suo definitivo rilascio. La Commissione AAQ verifica, nella sua funzione di organo di vigilanza dell'AAQ, se la procedura è stata condotta regolarmente e rilascia il rapporto di valutazione.

### 7.1 Certificato e sigillo

Dopo il rilascio del rapporto di valutazione da parte della Commissione AAQ, l'Agenzia assegna il sigillo "AAQ evaluated" inclusa l'indicazione dell'anno di conclusione della procedura.



L'unità può utilizzare il sigillo nella comunicazione interna ed esterna. Il sigillo deve essere direttamente riconducibile al rapporto di valutazione esterna e agli standard di qualità.

Il committente si impegna a comunicare tempestivamente all'AAQ sostanziali modifiche strutturali o contenutistiche che dovessero essere introdotte successivamente nell'ambito dell'unità valutata.

## 7.2 Pubblicazione dei risultati

Conformemente agli ESG, l'AAQ pubblica il rapporto completo di valutazione esterna. Esso riporta i nomi degli esperti coinvolti nella valutazione.

## 7.3 Durata della validità e valutazioni successive

L'AAQ non definisce alcuna durata di validità della valutazione. L'AAQ richiede che, due anni dopo la fine della procedura, l'unità valutata consegni un rapporto di follow-up che illustri il trattamento delle raccomandazioni formulate dal gruppo di esperti. Il rapporto si presenta in forma di lettera e viene pubblicato sul sito web dell'AAQ. Si raccomanda tuttavia di ripetere la valutazione ciclicamente, internamente o esternamente, a intervalli non superiori ai 7 anni.

## 8 Quadro d'insieme degli standard e dei costi per le valutazioni AAQ

I costi si basano sull'Ordinanza sugli emolumenti CSA (OEm-CSA) del 23 marzo 2018 e possono variare a seconda del numero di esperti e della durata della visita sul posto.

Standard		
Standard Istituzione		Standard Programma
Focalizzazione Processi	Focalizzazione Controllo	
<p><b>Valutazione istituzionale</b></p> <p>Costi conformemente al OEm-CSA per 3,5 giorni di visita sul posto, un gruppo di 5 esperti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Costi diretti: CHF 32'000</li> <li>• Costi indiretti: CHF 27'000</li> </ul>	<p><b>Quality Audit</b></p> <p>Costi conformemente al OEm-CSA per 3,5 giorni di visita sul posto, un gruppo di 5 esperti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Costi diretti: CHF 32'000</li> <li>• Costi indiretti: CHF 27'000</li> </ul>	<p><b>Valutazione di programma</b></p> <p>Costi conformemente al OEm-CSA per 1,5 giorni di visita sul posto, un gruppo di 5 esperti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Costi diretti: CHF 13'000</li> <li>• Costi indiretti: CHF 20'000</li> </ul>

## 9 Codice di comportamento

Le procedure di accreditamento si svolgono nell'ambito di un partenariato tra tutti i soggetti coinvolti e si basano sui seguenti principi: fiducia, indipendenza, responsabilità, sussidiarietà e cooperazione. L'Agenzia e le scuole universitarie provvedono congiuntamente a far sì che durante la preparazione, l'esecuzione e il follow-up delle procedure di accreditamento si instauri un'atmosfera di fiducia e che sia garantita l'indipendenza degli esperti nello svolgimento della loro attività. Tutti i gruppi interessati di una scuola universitaria, in particolare gli studenti, sono coinvolti nella procedura.

I membri del gruppo di esperti, i rappresentanti delle scuole universitarie e l'Agenzia si impegnano, in particolare durante la visita sul posto, a rispettare il seguente Codice di comportamento.

### **Membri del gruppo di esperti**

I membri del gruppo di esperti si impegnano ad attenersi ai principi contrattuali di indipendenza e riservatezza e a limitarsi, nello svolgimento della loro attività, a riferire con obiettività, imparzialità e basandosi sui fatti.

Gli esperti si impegnano a:

- tenere conto della tipologia e delle specifiche caratteristiche della scuola universitaria;
- assumere un atteggiamento costruttivo, positivo e al tempo stesso critico;
- mantenere un atteggiamento rispettoso, promuovere la molteplicità di opinioni mediante uno scambio aperto d'idee e fare in modo che nell'ambito dei colloqui tutti i partner possano esprimere il proprio parere;
- prepararsi con cura agli incontri, partecipare attivamente a colloqui e riunioni di lavoro e attenersi alla programmazione stabilita;
- privilegiare l'assunzione di decisioni unanimi.

Al di fuori dei colloqui programmati, i membri del gruppo di esperti non comunicano mai direttamente con la scuola universitaria.

### **Rappresentanti della scuola universitaria**

I rappresentanti della scuola universitaria contribuiscono, con il loro atteggiamento, al buon esito e a un clima costruttivo della visita sul posto.

Le persone che partecipano ai colloqui si impegnano a:

- assumere un atteggiamento aperto, cortese, cooperativo e attento alla trasparenza;
- rispondere in modo chiaro e costruttivo;
- lasciare che gli altri interlocutori esprimano il proprio parere.

Al di fuori dei colloqui programmati, i rappresentanti della scuola universitaria non comunicano mai direttamente con i membri del gruppo di esperti.

**Agenzia**

I rappresentanti dell'Agenzia contribuiscono al buon esito della procedura di accreditamento affiancando la scuola universitaria nella preparazione delle fasi procedurali e supportando i membri del gruppo di esperti durante la visita sul posto.

I rappresentanti dell'Agenzia si impegnano a:

- garantire l'integrità della procedura, preservandola da tutte le influenze esterne;
- riferire di eventuali requisiti obbligatori della procedura;
- prendere parte alla visita per tutta la durata;
- assistere il/la peer leader e i membri del gruppo di esperti;
- vegliare affinché siano raccolte tutte le informazioni essenziali e che si tenga conto di tutti gli aspetti previsti dall'accREDITAMENTO;
- non influire sulla formazione delle opinioni del gruppo di esperti;
- garantire la comunicazione tra il gruppo di esperti e la scuola universitaria.



AAQ  
Effingerstrasse 15  
Casella postale  
CH-3001 Berna

[www.aaq.ch](http://www.aaq.ch)

