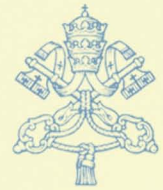


MODULO 3

IL PROCESSO DI QA IN AZIONE: IL "CONCETTO" DI VISITA ESTERNA

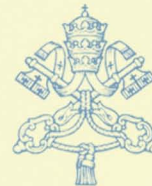




AVEPRO

► IL “CONCETTO” DI VISITA ESTERNA

- ✓ *Gli attori del processo di Quality Assurance*
- ✓ *La Commissione di valutazione esterna*
- ✓ *La visita esterna come compito principale della Commissione di valutazione esterna*
- ✓ *L'analisi dei risultati dell'autovalutazione: la SCHEDA DI VALUTAZIONE*
- ✓ *La struttura della SCHEDA DI VALUTAZIONE*
- ✓ *I risultati della visita esterna e dell'analisi della Commissione di valutazione esterna: il RAPPORTO DI VALUTAZIONE ESTERNA*
- ✓ *La struttura del RAPPORTO DI VALUTAZIONE ESTERNA*
- ✓ *Suggerimenti agli esperti*



AVEPRO

► GLI ATTORI DEL PROCESSO DI QUALITY ASSURANCE

	Dipendenza	Composizione	Incarichi e responsabilità
<i>COMMISSIONE DI VALUTAZIONE ESTERNA</i>	Esterna	Esperti esterni	Visita esterna → Rapporto di valutazione esterna
<i>COMMISSIONE PER LA QUALITÀ</i>	Interna	Membri della Facoltà con il pieno sostegno dei vertici accademici	Organizzazione e svolgimento della valutazione interna → Rapporto di autovalutazione /RAV
<i>DIRETTORE DELLA QUALITÀ/QA</i>	Interna	Membro della Facoltà	Guida la Commissione per la Qualità/il Comitato di Coordinamento



AVEPRO

► *LA COMMISSIONE DI VALUTAZIONE ESTERNA* *Obiettivi*

Gli **obiettivi** della Commissione di valutazione esterna sono:

- ➔ chiarire e verificare i dettagli contenuti nel RAV
- ➔ verificare come vengono soddisfatti la mission, gli scopi e gli obiettivi della Facoltà (in considerazione delle risorse disponibili) e fornire osservazioni riguardo all'adeguatezza della mission, degli obiettivi e del piano strategico
- ➔ confermare i punti di forza, i punti di debolezza, le opportunità e i pericoli evidenziati dall'Istituzione nel RAV
- ➔ discutere i punti di forza ed i punti di debolezza non individuati nel RAV ma percepiti dalla Commissione di valutazione esterna durante la visita esterna
- ➔ verificare l'idoneità dell'ambiente di lavoro
- ➔ commentare le raccomandazioni per il miglioramento fornite nel RAV
- ➔ aggiungere eventuali ulteriori raccomandazioni per il miglioramento, se ritenuto opportuno, tenendo nella dovuta considerazione le risorse disponibili



AVEPRO

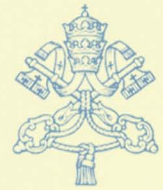
► LA COMMISSIONE DI VALUTAZIONE ESTERNA

Compiti e responsabilità

La Commissione di valutazione esterna:

- ➔ studia il RAV
- ➔ visita la Facoltà/Università
- ➔ chiarisce e verifica i dettagli contenuti nel RAV e nei documenti correlati
- ➔ esamina le attività della Facoltà/Università alla luce del RAV
- ➔ prepara la bozza del Rapporto di valutazione esterna e illustra i principali risultati in una presentazione orale al personale e agli studenti
- ➔ scrive il Rapporto di valutazione esterna e lo invia alla Facoltà/Università entro 6 settimane dalla visita esterna
- ➔ invia il Rapporto di valutazione esterna ad AVEPRO (dopo aver ricevuto i commenti della Facoltà/Università)

► LA VISITA ESTERNA COME COMPITO PRINCIPALE DELLA COMMISSIONE DI VALUTAZIONE ESTERNA



AVEPRO

La visita esterna ricopre un ruolo centrale nel processo di valutazione e deve essere pianificata con attenzione

La Commissione di valutazione esterna visita la Facoltà/Università per un periodo di **uno o due giorni**, a seconda delle dimensioni dell'Istituzione.

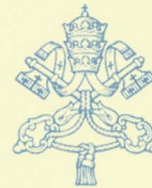
Quando le date precise della visita sono fissate, è richiesta una stretta collaborazione tra la Commissione per Qualità della Facoltà/Università ed il presidente della Commissione di valutazione esterna.

Il **programma dettagliato** e la **struttura della visita esterna** sono concordati tra il presidente della Commissione per la Qualità, il direttore della Qualità ed il coordinatore/presidente della Commissione di valutazione esterna almeno sei settimane prima della visita stessa.

Una volta concordati, **i dettagli della visita esterna sono messi a disposizione dello staff e degli studenti.**

Durante la visita esterna sono messi a disposizione della Commissione di valutazione esterna **tutti i documenti necessari**, ad es. rapporti di gestione, rapporti finanziari, budget, tesi di dottorato, esami scritti degli ultimi 3 anni ed ogni altro tipo di materiale rilevante.

Durante la visita esterna è messa a disposizione della Commissione di valutazione esterna **una stanza adeguata** (in termini di spazio e infrastrutture).



AVEPRO

► LA VISITA ESTERNA COME COMPITO PRINCIPALE DELLA COMMISSIONE DI VALUTAZIONE ESTERNA

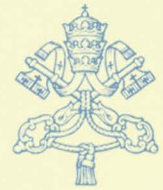
Durante la visita esterna la Commissione di valutazione esterna dovrebbe (compatibilmente con il tempo disponibile):

- ☑ **Incontrare** il Rettore, la Commissione per la Qualità, i membri dello staff accademico e tecnico/amministrativo, gli studenti, i laureati e i rappresentanti degli stakeholders
- ☑ **Visionare** le strutture e le attrezzature che contribuiscono allo svolgimento dell'attività della Facoltà/Università (classi, aree di lavoro, uffici, biblioteche etc.)
- ☑ **Preparare una bozza del Rapporto di valutazione esterna** e illustrare, attraverso una presentazione orale, i principali risultati della visita esterna allo staff ed agli studenti

*PER MAGGIORI DETTAGLI si rimanda al
MODULO 5 - La visita esterna*

► LA VISITA ESTERNA COME COMPITO PRINCIPALE DELLA COMMISSIONE DI VALUTAZIONE ESTERNA

Esempio di programma delle visita esterna ad una Facoltà



AVEPRO

Giorno 0

- Pomeriggio Arrivo in albergo della Commissione di valutazione esterna
- 18.30-19.45 Incontro in albergo della Commissione di valutazione esterna
- 20.00-22.00 Cena della Commissione di valutazione esterna con alcuni membri del corpo docente

Giorno 1

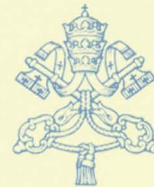
- 8.30 La Commissione di valutazione esterna viene prelevata in albergo e accompagnata in Facoltà
- 9.00 – 9.30 Incontro con il Preside/Decano
- 09.40-11.00 Incontro con la Commissione di coordinamento
- 11.00-11.30 Coffee break
- 11.30-12.30 Incontro con i capi Dipartimento
- 12.30-13.00 Visita guidata della Facoltà
- 13.00-14.15 Pranzo della Commissione di valutazione esterna senza altri rappresentanti della Facoltà
- 14.30-15.00 Incontro con gli studenti del I ciclo
- 15.00-15.30 Incontro con gli studenti del II e III ciclo
- 15.30-16.15 Incontro con il personale docente
- 16.30-17.15 Incontro con il Vice-decano per le attività di ricerca e con i ricercatori
- 17.30-18.30 Incontro con i partner esterni
- 18.40-19.30 Riunione in albergo della Commissione di valutazione esterna

- 20.00 Cena della Commissione di valutazione esterna senza rappresentanti della Facoltà

Giorno 2

- 08.30 La Commissione di valutazione esterna viene prelevata in albergo e accompagnata in Facoltà
- 09.00-10.00 Incontro con il Rettore e i responsabili dell'Amministrazione
- 10.00-11.00 Incontri privati con i singoli membri del personale tecnico/amministrativo
- 11.00-13.00 La Commissione di valutazione esterna si riunisce da sola per preparare la presentazione finale
- 13.00-14.30 Pranzo
- 14.30-15.00 Incontro con il Preside/Decano per discutere i risultati e le raccomandazioni
- 15.00-16.00 La Commissione di valutazione esterna presenta alla Facoltà i risultati e le raccomandazioni contenuti nel documento finale

**PER MAGGIORI DETTAGLI si rimanda al
MODULO 5 - La visita esterna**



AVEPRO

► L'ANALISI DEI RISULTATI DELL'AUTOVALUTAZIONE: LA SCHEDA DI VALUTAZIONE

La Commissione di valutazione esterna ha il compito di analizzare il RAV realizzato dalle Facoltà/Università in seguito ad un processo di autosservazione e autovalutazione. Per garantire uno standard di lettura uniforme dei RAV, alla Commissione di valutazione esterna viene chiesto di utilizzare una **scheda di valutazione**.

La scheda di valutazione viene usata per spiegare e verificare i dettagli contenuti nel RAV e per fornire al team di esperti che compone la Commissione di valutazione esterna un tipo di analisi standardizzata del RAV.

La **scheda di valutazione scompone il RAV in una dettagliata lista di voci**. Il livello di completezza delle singole voci può essere così indicato:

M: *missing*/mancante – analisi non presente nel RAV

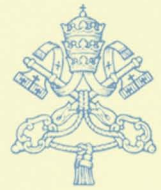
TBC: *to be completed*/da completare – analisi solo parzialmente presente

A: *Adequate*/adeguata – analisi adeguata

A*: *Adequate, with comment*/adeguata con commenti – analisi adeguata con osservazioni nel caso sia debbano fare dei miglioramenti

*PER MAGGIORI DETTAGLI si rimanda al
MODULO 6 - Il Rapporto di valutazione esterna*

► LA STRUTTURA DELLA SCHEDE DI VALUTAZIONE



AVEPRO

VOCE	Valutazione M, TBC,A, A*
1. Introduzione/Il contesto	
2. Vision, mission, piano strategico	
3. Punti di forza, punti deboli, opportunità e pericoli (SWOT)	
4. Insegnamento e apprendimento	
5. Ricerca	
6. Contributi esterni	
7. Risorse	
8. Management e organizzazione	
9. Quality Assurance (QA)	
Allegati	

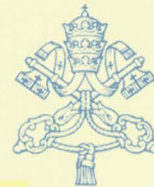
M: *missing*/mancante – analisi non presente nel RAV

TBC: *to be completed*/da completare – analisi solo parzialmente presente

A: *Adequate*/adeguata – analisi adeguata

A*: *Adequate, with comment*/adeguata con commenti – analisi adeguata con osservazioni nel caso sia debbano fare dei miglioramenti

*PER MAGGIORI DETTAGLI si rimanda al
MODULO 6 - Il Rapporto di valutazione esterna*



➤ I RISULTATI DELLA VISITA E IL RAPPORTO DI VALUTAZIONE ESTERNA

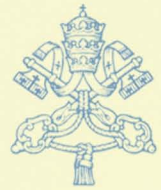
AVEPRO

In linea con la **natura formativa del processo**, la Commissione di valutazione dovrebbe esprimere le proprie raccomandazioni **in termini positivi che possano incoraggiare il miglioramento della Qualità**.

Questo tipo di approccio è in linea con lo spirito del processo di valutazione della Qualità nel quale **un ethos di collaborazione e fiducia** garantisce che possa realizzarsi un reale coinvolgimento della Facoltà/Università.

La Commissione di valutazione esterna

- ➔ conferma ed esprime commenti sui dettagli contenuti nel RAV
- ➔ fornisce una visione generale dello stato attuale della Facoltà/Università
- ➔ esprime un breve commento su ogni aspetto delle attività della Facoltà/Università
- ➔ accerta i risultati, ove presenti, e la loro qualità
- ➔ evidenzia ambiguità e deficienze o inadeguatezze nel management e nell'operatività che possono essere eliminate
- ➔ identifica (se presenti) criticità derivanti dalla limitatezza delle risorse disponibili che ostacolano il raggiungimento dei risultati
- ➔ enfatizza le raccomandazioni per il miglioramento che considera appropriate



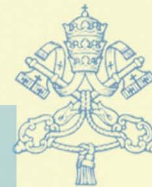
AVEPRO

► LA STRUTTURA DEL RAPPORTO DI VALUTAZIONE ESTERNA

INDICE del Rapporto di valutazione esterna

- a) Commenti generali sul RAV**
- b) Situazione attuale della Facoltà/Università**
- c) Riassunto degli incontri avvenuti durante la visita esterna e commenti su di essi**
- d) Mission, obiettivi e piano strategico della Facoltà/Università**
- e) Risultati dell'insegnamento e della ricerca**
- f) Governance, management ed autonomia**
- g) Punti di forza, punti deboli, opportunità e minacce**
- h) Piani di miglioramento (in linea con le risorse economiche disponibili)**

*PER MAGGIORI DETTAGLI si rimanda al
MODULO 6 - Il Rapporto di valutazione esterna*



AVEPRO

➤ *SUGGERIMENTI agli esperti*

Nello scrivere i differenti capitoli del rapporto di valutazione sterna , **si raccomanda di seguire una sequenza in ciascuna delle sezioni:**

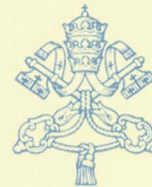
- ☑ **valutare la situazione attuale, con i risultati positivi o negativi**
- ☑ **riconoscere apertamente le buone prassi (*good practice*)**
- ☑ **raccomandazioni per il miglioramento con diversi gradi di urgenza/priorità, ad esempio:**

“La Facoltà potrebbe voler prendere in considerazione di...”

“Nel futuro prossimo la Facoltà dovrebbe...”

“È imperativo che la Facoltà, come questione di priorità...”

Per chiarezza, le raccomandazioni dovrebbero essere **scritte in grassetto**

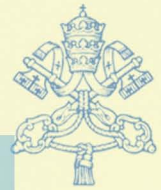


AVEPRO

➤ *LO STILE DEL RAPPORTO DI VALUTAZIONE ESTERNA*

Il Rapporto di valutazione esterna sarà utilizzato come uno **strumento di cambiamento organizzativo e di sviluppo**, e per questo è importante:

- ➔ Non offendere l'Istituzione, ma non essere nemmeno banali... linguaggio diplomatico!
- ➔ Essere specifici, focalizzati sui punti identificati e sul contesto culturale, affinché i punti stessi possano essere presi in considerazione e sviluppati
- ➔ Fare raccomandazioni che possano produrre reali miglioramenti, tenendo conto delle possibilità dei colleghi all'interno dell'Istituzione
- ➔ Valutare chi presumibilmente dovrà raccogliere le raccomandazioni ed agire: questa persona ha l'autorità richiesta?
- ➔ Comprendere se esistono sufficienti livelli di autonomia per realizzare il cambiamento a livello istituzionale



AVEPRO

► DA TENERE PRESENTE

Il Rapporto di valutazione esterna sarà utilizzato come uno **strumento di cambiamento organizzativo e di sviluppo**, e per questo è importante:

- ☑ enunciare le raccomandazioni in termini positivi, così che si possa incoraggiare il miglioramento della Qualità
- ☑ tenere sempre presente che un ethos di collaborazione e fiducia garantisce che possa realizzarsi un reale coinvolgimento della Facoltà/Università
- ☑ riconoscere apertamente i risultati, ove presenti, e la loro Qualità
- ☑ evidenziare ambiguità e deficienze o inadeguatezze nel management e nell'operatività che possono essere eliminate
- ☑ identificare le criticità derivanti dalla limitatezza delle risorse disponibili che ostacolano il raggiungimento dei risultati