



AVEPRO

PRINCIPI GENERALI  
IN MATERIA DI  
VALUTAZIONE ESTERNA



## Introduzione

Ci sono due filoni fondamentali nell'approccio Europeo alla *Quality Assurance*. Il primo è *interno*, e si basa sul principio che la responsabilità della qualità è della singola Istituzione. Il secondo è *esterno*, e si basa sul principio che la valutazione è organizzata e gestita da un'agenzia esterna all'Istituzione.

Lo statuto AVEPRO prevede che i doveri dell'Agenzia in materia di valutazione interna ed esterna delle istituzioni ecclesiastiche siano i seguenti:

- definire, sviluppare e aggiornare le procedure per la valutazione interna ed esterna e per la valutazione complessiva della qualità, in accordo con le Istituzioni Accademiche coinvolte ed in conformità alle prescrizioni ecclesiastiche, civili, giuridiche e pratiche a vari livelli - regionale, nazionale e internazionale;
- programmare la valutazione esterna della qualità nelle singole Istituzioni Accademiche;
- effettuare la valutazione esterna attraverso visite in loco di esperti;
- occuparsi della redazione dei rapporti conclusivi;
- elaborare e suggerire miglioramenti possibili all'Istituzione al termine della valutazione esterna;
- favorire la circolazione di informazioni in ambito accademico;
- selezionare e preparare esperti per le visite in loco.

AVEPRO ha sviluppato strumenti per definire un approccio generale alla *Quality Assurance*, prestando particolare attenzione a strumenti volti ad aiutare le Istituzioni Ecclesiastiche nello sviluppo di solide procedure per la valutazione interna della qualità, tra i quali:

- Nota informativa per le Università e Facoltà Ecclesiastiche – La natura, il contesto e le finalità della Quality Assurance (Briefing Note for Ecclesiastical Universities and Faculties - The Nature, Context and Purpose of Quality Assurance)
- Quality Assurance Interna - Linee guida per le Università e Facoltà Ecclesiastiche (Internal Quality Assurance – Guidelines for Ecclesiastical Universities and Faculties)
- Note orientative - Il rapporto di autovalutazione, due esempi (Notes of Guidance - The Self-Evaluation Report, Two Examples)
- Note orientative - Piano di miglioramento della qualità (Notes of Guidance - Quality Improvement Plan)
- Note orientative -Visita in loco (Notes of Guidance - Site Visit)
- Calendario per la valutazione della qualità (Time Scale for Quality Review)

Lo scopo di questo documento è di definire le procedure dell'Agenzia per la valutazione esterna delle Istituzioni Ecclesiastiche di grandi dimensioni. Come i documenti sopra elencati, esso è stato creato per aiutare a realizzare procedure efficaci in conformità con

- Standards and Guidelines for Quality Assurance in the Higher Education Area (2009) (ESG);
- The Bologna Declaration;
- Graz Declaration: Forward from Berlin – the Role of the Universities (EUA, 2003).



## Finalità ed obiettivi

In conformità con le migliori procedure internazionali, AVEPRO si prefigge di

- operare un processo di valutazione esterna compatibile con la *Part 2 Standards* delineata nelle ESG;
- supportare ogni Istituzione nell'attuazione delle procedure interne e nella valutazione;
- fornire la prova che l'Istituzione porta avanti un processo di miglioramento seguendo standard e linee guida nazionali, europee e internazionali in accordo col Processo di Bologna;
- sostenere la pianificazione strategica istituzionale di QA e di valorizzazione - una condizione vitale per lo sviluppo e il mantenimento di una cultura di qualità all'interno delle Istituzioni Ecclesiastiche;
- favorire la disponibilità di informazioni coerenti e tempestive in merito all'efficacia del controllo della qualità e dei processi di valorizzazione che operano all'interno delle Istituzioni Ecclesiastiche;
- delega la responsabilità della valutazione inerente la qualità generale del sistema a soggetti esterni all'Agenzia, creando così un clima di maggiore fiducia nei confronti dell'effettivo valore dell'intero procedimento condotto da AVEPRO.

Per raggiungere le finalità e gli obiettivi sopra elencati, il procedimento di valutazione esterna condotto da AVEPRO cercherà di:

- essere aperto, trasparente e basato su prove tangibili;
- rafforzare le peculiarità di ogni Istituzione mantenendosi flessibile ed adattabile;
- essere coerente ed operare con spirito collaborativo – rinforzando il processo di QA già iniziata da ogni Istituzione;
- comunicare le modalità di valutazione in modo chiaro affinché possa essere facilmente compreso da un'ampia gamma di soggetti esterni, inclusi gli studenti;
- sostenere il settore nel suo impegno per il miglioramento della qualità attraverso il suo approccio mirato allo sviluppo;
- identificare, incoraggiare e informare circa procedure efficaci e innovazioni;
- fornire un procedimento efficiente, anche dal punto di vista dei costi.

## Il procedimento di valutazione esterna

AVEPRO, in linea con le *European Standards and Guidelines* (ESG) – che prevedono che “il controllo esterno della qualità delle Istituzioni e/o dei programmi devono essere intrapresi ciclicamente<sup>1</sup>” - provvederà ad organizzare la valutazione esterna di ogni Istituzione Ecclesiastica per verificare il successo e l'efficacia del sistema interno della qualità ogni 5 anni.

La pianificazione delle valutazioni verrà concordata tra AVEPRO e le singole Istituzioni. Questa flessibilità è finalizzata al rafforzamento del legame tra i procedimenti continuativi di valutazione

---

<sup>1</sup> “...external quality assurance of institutions and/or programmes should be undertaken on a cyclical basis.”(*Standards and Guidelines*, 2.4.7 Periodic Reviews, p.21)



interna ed esterna ed il processo di pianificazione strategica. Ogni Istituzione nominerà una persona incaricata specificamente di mantenere i contatti con AVEPRO ed il team di valutazione.

Nel momento in cui la data della valutazione sarà stata concordata e pubblicata, l'Istituzione parteciperà direttamente ai quattro elementi integrati del procedimento:

- la produzione del *rapporto di auto-valutazione*<sup>2</sup> istituzionale, realizzato in conformità ad una metodologia precedentemente concordata tra AVEPRO e l'Istituzione;
- la *valutazione esterna*<sup>3</sup>, effettuata attraverso una visita in loco di esperti esterni all'Istituzione;
- la pubblicazione del *rapporto di valutazione*<sup>4</sup> contenente i risultati della valutazione e le eventuali raccomandazioni;
- la procedura di *Follow-up* per rivedere ed attuare le procedure di miglioramento.

Un calendario indicativo per il procedimento di valutazione è descritto nell'*Allegato 1* al presente documento.

La visita verrà effettuata da un gruppo di quattro esperti - Peer Review Group (PRG) – composto da un presidente, un coordinatore (che svolgerà anche funzioni di segretario) e due esperti internazionali. Il gruppo di esperti includerà un accademico proveniente da un'Istituzione di Educazione Superiore non-Ecclesiastica, al fine di consentire l'analisi comparativa delle strutture e delle procedure utilizzate nel generale contesto Europeo dell'Educazione Superiore.

Il PRG nominato da AVEPRO, in linea con quanto previsto delle ESG ed in accordo con i criteri resi noti, sarà composto da esperti accuratamente selezionati in base alle specifiche capacità e competenze. AVEPRO provvederà inoltre al mantenimento di un *Registro di Esperti* regolarmente aggiornato.

## **Fasi del Procedimento**

Ci sono quattro fasi fondamentali nel procedimento di valutazione:

### **Fase 1 – Rapporto di auto-valutazione istituzionale<sup>5</sup> (RAV)**

Il *rapporto di auto-valutazione* istituzionale dovrebbe essere lungo approssimativamente 25 pagine (più gli allegati). Il rapporto è in sostanza una valutazione auto-riflessiva e critica compilata dall'Istituzione che mostra quanto effettivamente vengano assicurate e potenziate la qualità dell'insegnamento, la qualità dell'apprendimento, la qualità della ricerca, la qualità della gestione e la qualità dei servizi.

Il team di valutazione utilizzerà il RAV come “documento base” in quanto esso fornisce gli elementi di prova (o i riferimenti alle prove disponibili) a sostegno dell'affermazione che l'Istituzione in esame provvede effettivamente alla QA ed al procedimento di miglioramento.

---

<sup>2</sup> *Self-evaluation Report.*

<sup>3</sup> *External evaluation – Peer review.*

<sup>4</sup> *Evaluation Report.*

<sup>5</sup> *Institutional Self-Evaluation Report (ISER).*



La struttura dettagliata del RAV è di natura variabile e viene concordata di volta in volta tra AVEPRO e l'Istituzione in esame, stante le differenze presenti tra le Istituzioni Ecclesiastiche. Tali differenze si evidenziano principalmente in riferimento sia alla natura delle relazioni intercorrenti tra Istituzione ed Affiliati, Aggregati ed Incorporati che al loro numero, il quale può variare anche notevolmente.

L'*Allegato 2* presenta un esempio di format generico di RAV.

Le Istituzioni sono incoraggiate ad utilizzare il RAV per evidenziare l'approccio da loro utilizzato per la gestione della qualità a sostegno della missione, degli obiettivi, delle priorità e del piano strategico istituzionale. All'interno del RAV devono essere inseriti collegamenti espliciti tra la garanzia della qualità e le pratiche di miglioramento utilizzate o proposte e la gestione strategica istituzionale ed il processo di pianificazione.

Il RAV costituisce un'opportunità per ogni Istituzione, che può mostrare come i metodi utilizzati per garantire i procedimenti interni di gestione della qualità siano in linea con le migliori pratiche nazionali, europee ed internazionali, e dimostrare come l'Istituzione stessa valuti l'effettività di:

- politiche e procedure per la gestione e la valorizzazione della qualità;
- esiti dei procedimenti di valutazione interna ed esterna e di valorizzazione della qualità;
- procedure volte ad individuare i propri punti di forza e le proprie debolezze relativamente ad insegnamento, apprendimento, ricerca ed aree di servizio, procedure volte ad informare il processo decisionale e procedure volte a rafforzare la cultura della qualità all'interno dell'Istituzione;
- l'accuratezza, la completezza e l'affidabilità delle informazioni, pubblicate in relazione ai risultati delle valutazioni interne, volte a migliorare la qualità dell'istruzione e dei servizi correlati.

### ***Preparazione del RAV***

- L'Istituzione designa alcuni dei propri membri per formare un *comitato di coordinamento* incaricato di preparare il RAV, che deve essere rappresentativo di tutto il personale. Il comitato deve includere il Rettore, che svolgerà un ruolo attivo nell'auto-valutazione, ed uno studente, preferibilmente neolaureato dell'università e ricercatore post-laurea che abbia familiarità con le procedure dell'Istituzione. Trattandosi di un comitato operativo, dovrebbe essere di dimensioni non troppo grandi. Il Presidente del comitato è scelto all'interno dello stesso, di norma è il Rettore, e si relaziona con il direttore della qualità nominato dall'Istituzione. Il Segretario, scelto sempre tra i membri del comitato, si occupa della redazione dei verbali delle riunioni e di riordino e revisione del RAV.
- È importante che tutti i membri dell'Istituzione siano dettagliatamente informati riguardo i progressi nella procedura di auto-valutazione, in particolare nella fase di pianificazione iniziale. Si consiglia un'ampia consultazione con tutto il personale, che deve essere incoraggiato a studiare queste linee guida ed a discutere il funzionamento



dettagliato del processo. Nella consapevolezza dell'impossibilità di lasciare tutti egualmente soddisfatti, dovrebbe essere per quanto possibile particolarmente sviluppata la volontà di collaborare. Infatti, quanto più il processo di auto-valutazione viene discusso tra il personale tanto più efficace questo risulta nel sensibilizzare alle problematiche della qualità e nell'incoraggiare personale e studenti allo sviluppo ed al mantenimento della cultura della qualità e di un atteggiamento di interrogazione riguardo le procedure di routine.

- Alcuni dei dati utili alla realizzazione del RAV vengono raccolti attraverso questionari compilati da studenti, personale, laureati, dipendenti ed altri utilizzatori dell'Istituzione. Tuttavia, nello scrivere il RAV il comitato di coordinamento dovrebbe tenere presente l'importanza di fornire un'analisi critica di tutti gli aspetti del lavoro dell'Istituzione piuttosto che fornire un mero elenco di fatti e di pareri ottenuti attraverso i questionari. Formulazione di strategie e consigli per migliorare il lavoro dell'Istituzione dovrebbero essere evidenziati, in quanto l'obiettivo del procedimento è il miglioramento della qualità. La successiva convalida esterna conferita dalla visita ad opera di esperti esterni diventerà un elemento importante nelle discussioni interne riguardo il follow-up.

## **Fase 2 – Visita in loco**

Il gruppo di esperti (PRG) visiterà l'Istituzione per un tempo variabile di due/quattro giorni e seguirà un programma precedentemente concordato tra il Presidente del PRG e l'Istituzione. La visita verrà utilizzata dal PRG per confermare i procedimenti utilizzati dall'Istituzione per assicurare l'effettività del processo interno di qualità sono in linea con gli standard e le normative locali nazionali ed europee.

### ***Obiettivi***

Gli obiettivi del PRG sono:

- chiarire e verificare i dettagli del RAV;
- verificare quanto vengano soddisfatti effettivamente nella pratica la missione, gli scopi e gli obiettivi dell'Istituzione (in considerazione delle risorse disponibili), e fornire commenti riguardo l'appropriatezza della missione, degli obiettivi e del piano strategico dell'Istituzione;
- confermare i punti di forza, le debolezze le opportunità dell'Istituzione, nonché gli eventuali pericoli, indicati nel RAV e discutere eventuali punti di forza o debolezze percepiti dal PRG ma non identificati nel RAV;
- controllare l'idoneità dell'ambiente di lavoro;
- commentare le raccomandazioni per il miglioramento proposte nel RAV;
- effettuare ogni altra ulteriore raccomandazione finalizzata al miglioramento, se ritenuto opportuno, ma con la dovuta considerazione per le implicazioni per le risorse disponibili.



### **Funzioni**

Il PRG si occuperà di:

- studiare il RAV;
- visitare l'Istituzione;
- chiarire e verificare dettagli contenuti nel RAV, ed esaminare altri documenti rilevanti;
- rivedere le attività dell'Istituzione alla luce del RAV;
- preparare una bozza di rapporto di valutazione e presentare i risultati principali a staff e studenti;
- scrivere il rapporto di valutazione finale e consegnarlo all'Istituzione – entro 6 settimane dalla visita.

Durante la visita in loco, il PRG avrà modo di valutare concretamente:

- il modo in cui l'Istituzione provvede normalmente alla valutazione di apprendimento, insegnamento, ricerca ed attività dei servizi di supporto, comparandoli con le migliori pratiche nazionali, europee ed internazionali;
- le informazioni pubblicate dall'Istituzione, riguardo i programmi e le borse di studio offerti ed i risultati e le attività di follow-up derivanti dal procedimento di QA interna ed esterna;
- l'approccio dell'Istituzione nei confronti della gestione e della massimizzazione dei risultati della attività di QA interna ed esterna e di valorizzazione;
- i metodi concreti con cui l'insegnamento viene stimato, migliorato e valutato;
- il ruolo dei servizi di supporto nella valorizzazione della qualità dell'istruzione fornita dall'Istituzione;
- il coinvolgimento sistematico di esperti esterni, studenti ed impiegati nel procedimento di valutazione interno della qualità.

### **Fase 3 – Rapporto di valutazione**

Per ragioni di equità ed affidabilità, i risultati e le raccomandazioni espressi dal PRG e presentati nel Rapporto si baseranno su evidenze misurabili. Il Rapporto riconoscerà l'importanza delle politiche di miglioramento istituzionale come elemento fondamentale nell'assicurazione della qualità.

In armonia con la natura formativa del procedimento di valutazione il PRG esprime le proprie raccomandazioni in modo positivo al fine di incoraggiare il miglioramento della qualità. Questo tipo di approccio positivo è in linea con lo spirito di un procedimento in cui un ethos di partnership e di fiducia rendono possibile un reale miglioramento.

All'interno del Rapporto, il PRG provvederà a:

- confermare e commentare i dettagli contenuti nel RAV;
- fornire una visione d'insieme dello stato attuale dell'Istituzione;



- scrivere un breve commento riguardo ciascuno degli aspetti delle attività dell'Istituzione;
- riconoscere successi e qualità dove questi sono presenti;
- evidenziare in modo inequivocabile qualsiasi deficienza o inadeguatezza nella gestione e nelle operazioni che possa essere eliminata o migliorata;
- identificare le limitazioni alle risorse critiche (ove presenti) che ostacolano il miglioramento;
- commentare tutti i piani di miglioramento inseriti nel RAV dall'Istituzione;
- enfatizzare le raccomandazioni per il miglioramento ritenute appropriate da parte del gruppo.

Il PRG gruppo fornirà un resoconto sull'efficacia delle procedure di QA all'interno dell'Istituzione e l'attuazione delle risultanze derivanti dalla applicazione di queste procedure, nel contesto della generale pianificazione strategica e decisionale dell'Istituzione. Questi elementi chiave dovranno essere contestualizzati in modo tale da permettere al PRG di fornire commenti sugli ostacoli istituzionali e sui fattori di successo per una efficace gestione della qualità interna nella aree dell'insegnamento, dell'apprendimento, della governance, della gestione, della gestione economica e della pianificazione strategica.

Il Rapporto - preparato dal Coordinatore e firmato dal Presidente in seguito a consultazione con tutti gli altri membri del PRG - verrà inviato ad AVEPRO entro cinque settimane dal termine della visita in loco, ad opera del Presidente del PRG.

AVEPRO provvederà all'invio del Rapporto al Rettore dell'Istituzione, il quale avrà cinque settimane per commentare riguardo l'accuratezza dei fatti ed eventualmente, in caso lo ritenesse necessario, inviare un responso istituzionale di 1-2 pagine che verrà pubblicato come appendice al Rapporto di valutazione.

La valutazione sarà considerata completa nel momento in cui il Rapporto di valutazione verrà vagliato dal Consiglio scientifico di AVEPRO, una volta accertato che il procedimento di valutazione è stato effettuato conformemente ai criteri ufficiali.

Una volta completata la valutazione, il Rapporto di valutazione verrà pubblicato sul sito web di AVEPRO.

#### **Fase 4 – Follow-up istituzionale**

Dodici mesi dopo la visita in loco, sarà chiesto all'Istituzione di fornire un *Rapporto di follow-up* contenente il piano istituzionale di miglioramento della qualità. Il Rapporto dovrà fornire un commento riguardo il modo in cui i risultati e le raccomandazioni della valutazione sono stati discussi ed integrati nella struttura delle commissioni dell'Istituzione e nelle unità accademiche, oltre ad un commento su come l'Istituzione sta effettivamente affrontando i risultati della valutazione.

La Rapporto deve individuare la gamma di sviluppi strategici e logistici e delle decisioni che si sono verificati all'interno dell'Istituzione in seguito alla pubblicazione del *Rapporto di valutazione*, e deve tener conto di tutte le principali conclusioni e le raccomandazioni presentate dai valutatori.

Il *Rapporto di follow-up* verrà pubblicato sul sito di AVEPRO.





Saranno disponibili linee per la preparazione del piano di miglioramento della qualità, e il monitoraggio dei progressi relativi all'attuazione dello stesso.

AVEPRO analizzerà regolarmente i *Rapporti di valutazione* come base per lo sviluppo delle proprie attività di miglioramento della qualità (pubblicazioni, seminari, workshop, ecc) in tutto il settore.

Si ricorda che nelle ESG viene evidenziato come la " QA non è basata su singoli eventi di controllo esterno: QA dovrebbe consistere in un continuo tentativo di svolgere un lavoro migliore. La QA esterna non si conclude con la pubblicazione del *Rapporto di valutazione* ma dovrebbe includere una procedura di follow-up strutturata in maniera tale da assicurare che le raccomandazioni siano trattate adeguatamente e che qualsiasi piano d'azione necessario venga elaborato e migliorato. Ciò può implicare incontri futuri con rappresentanti istituzionali o di programma. L'obiettivo è di garantire che le aree di miglioramento individuate siano trattate rapidamente e che venga incoraggiato un miglioramento ulteriore<sup>6</sup>" (*Standards and Guidelines*, 2.4.6 Follow-up Procedures, p.21).

In conclusione, è importante sottolineare che l'Accreditamento delle Università e Facoltà Ecclesiastiche, così come qualsiasi decisione amministrativa loro inerente, continuano ad essere di competenza della *Congregazione per l'Educazione Cattolica*, che si riserva il diritto di adottare misure correttive in seguito ad eventuali problemi individuati nei *Rapporti di valutazione* istituzionali, in caso si rendesse necessario.

---

<sup>6</sup> “..quality assurance is not principally about individual external scrutiny events: it should be about continuously trying to do a better job. External quality assurance does not end with the publication of the report and should include a structured follow-up procedure to ensure that recommendations are dealt with appropriately and any required action plans drawn up and implemented. This may involve further meetings with institutional or programme representatives. The objective is to ensure that areas identified for improvement are dealt with speedily and that further enhancement is encouraged” (*Standards and Guidelines*, 2.4.6 Follow-up Procedures, p.21).



### Allegato 1

<b>8 mesi prima della Visita in loco</b>	Contatti tra AVEPRO e il Coordinatore individuate dall'Istituzione. Raggiunto l'accordo sulla metodologia per la preparazione di <i>Rapporto di auto-valutazione</i> (RAV).
<b>5 mesi prima della Visita in loco</b>	Nomina del Gruppo di esperti (PRG)
<b>2 mesi prima della Visita in loco</b>	PRG formato per il compito da svolgere
<b>4 settimane prima della Visita in loco</b>	RAV presentato al AVEPRO e inviato al PRG
<b>5 settimane dopo la Visita in loco</b>	<i>Rapporto di Valutazione</i> inviato all'Istituzione per eventuali commenti riguardo l'accuratezza dei fatti
<b>10 settimane dopo la Visita in loco</b>	Invio ad AVEPRO da parte dell'Istituzione di commenti riguardo l'accuratezza dei fatti e responso istituzionale
<b>12 settimane dopo la Visita in loco</b>	<i>Rapporto di Valutazione</i> finalizzato (incluso l'eventuale responso dell'Istituzione in Allegato) e pubblicato sul sito AVEPRO
<b>12 mesi dopo la Visita in loco</b>	<i>Rapporto di follow-up</i> dell'Istituzione (incluso il piano istituzionale di miglioramento della qualità) inviato ad AVEPRO