

L'Autovalutazione e la preparazione alla Visita di Accredimento Periodico

Massimo Tronci ANVUR

Università per Stranieri di Perugia, 25 novembre 2025



QUESTA PRESENTAZIONE

- La gestione eccellente negli Atenei e il Modello AVA 3
- I Requisiti di Sede, dei Dipartimenti, dei Corsi di Studio e dei Dottorati di Ricerca
- Risultati e status delle visite AVA 3 concluse
- L'Autovalutazione dell'Ateneo a supporto della visita
- La visita sul posto
- La conduzione della visita

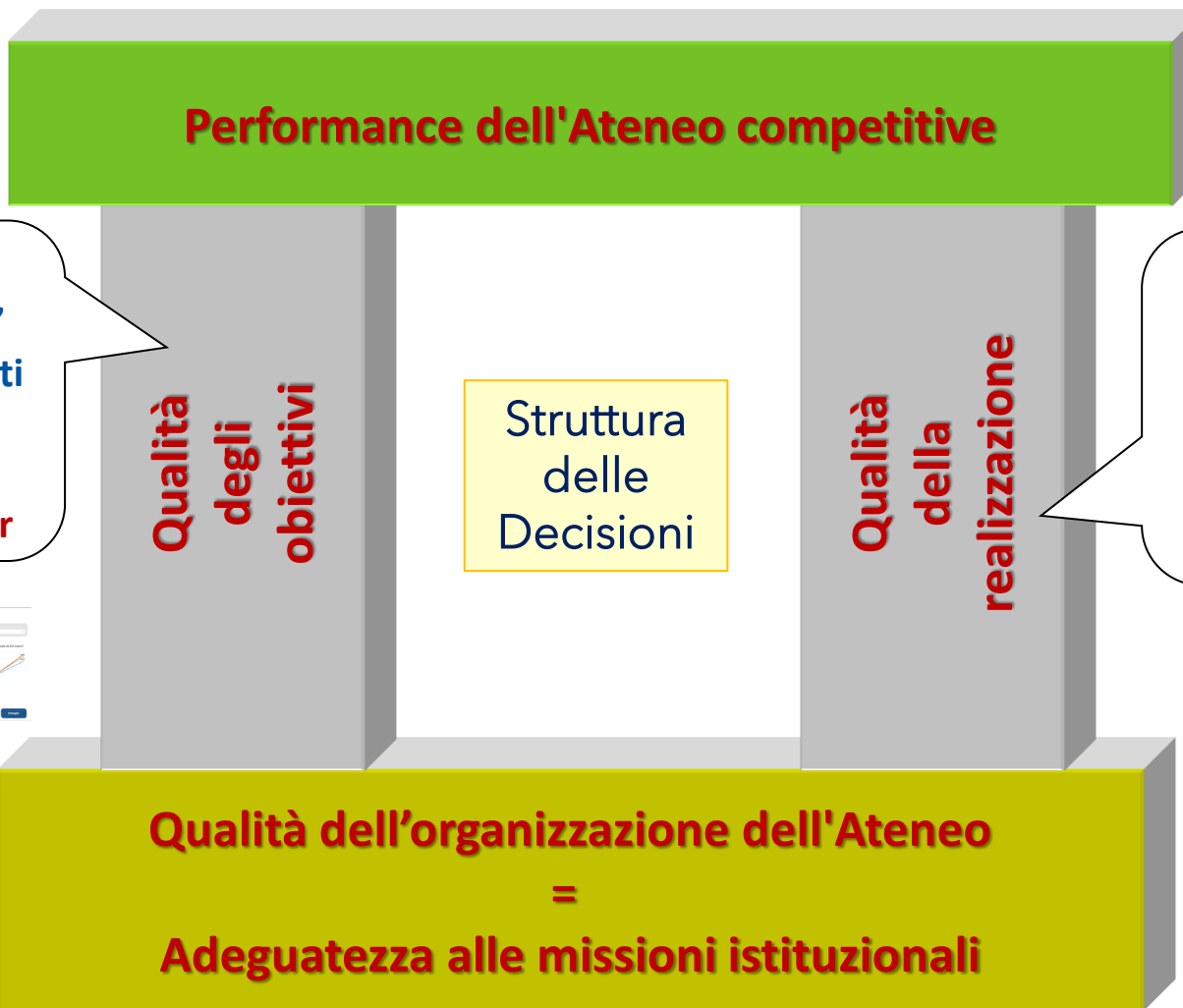


La gestione eccellente negli Atenei e il Modello AVA 3

La gestione eccellente degli Atenei: le capacità fondamentali

- ✓ **RISPOSTA IN TEMPO REALE AI CAMBIAMENTI**
(ambientali/sociali/politici/economici)
- ✓ **PENSARE E AGIRE IN PARALLELO PER CATENE DI SERVIZI**
(non solo all'interno dell'amministrazione)
- ✓ **AUTO-ORGANIZZAZIONE** (attivazione dei soli aiuti necessari)
- ✓ **APPRENDIMENTO E ADATTAMENTO CONTINUO**
- ✓ **COMPETENZA LOCALE MA CAPACITÀ DI ELABORARE SOLUZIONI GLOBALI**
- ✓ **APPROCCIO ALLA GESTIONE PER PROCESSI**

AVA 3 e le due "capacità" dell'Ateneo di qualità

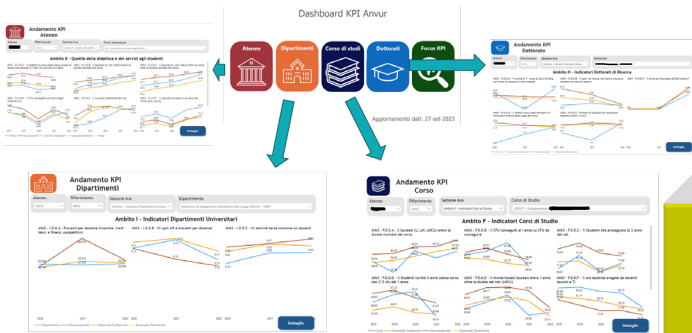


Capacità di offrire "proposte di valore" competitive a studenti e stakeholder

Dashboard KPI Anvur

Capacità di gestire i processi in modo efficace, efficiente e flessibile, con minima perdita di valore

Modelli di Gestione



Il Modello di Governance

I FATTORI SISTEMICI

MEZZI ORGANIZZATIVI

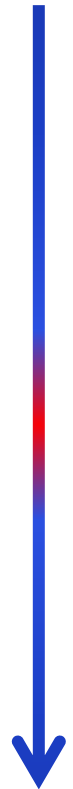
GLI OBIETTIVI E I RISULTATI

FINI ORGANIZZATIVI



Approccio Top-Down e Bottom-Up nel Modello AVA 3

Sistema
Top-Down



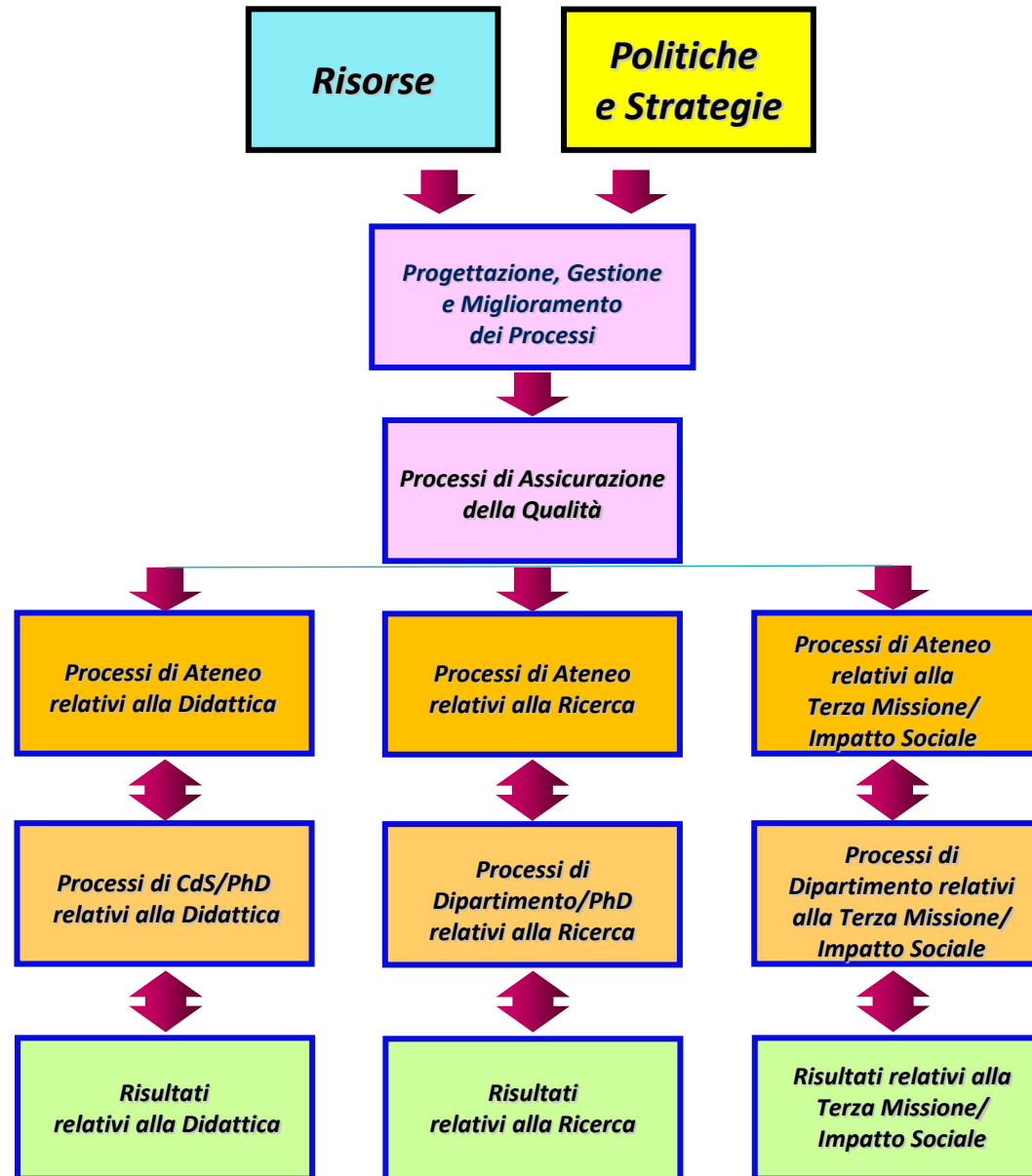
Sistema
Bottom-UP



Obiettivi, Indicatori, Processi e Risultati



La logica per processi in AVA 3





Requisiti di Sede

I Requisiti di Sede

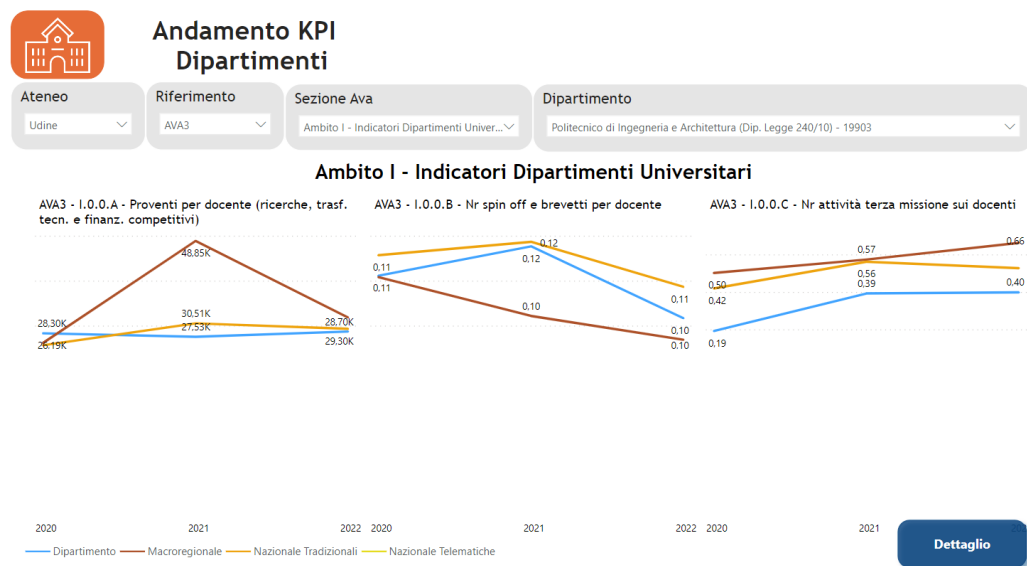
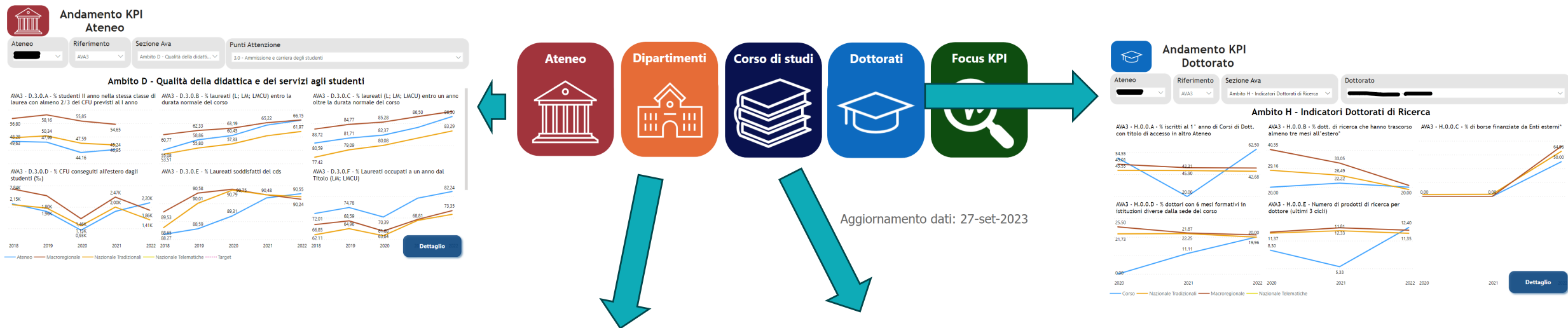
AMBITO	DESCRIZIONE AMBITO	SOTTO AMBITO	DESCRIZIONE SOTTO AMBITO	PUNTO DI ATTENZIONE	DESC PUNTO DI ATTENZIONE
A	Strategia, pianificazione e organizzazione			A.1	Qualità della didattica, della ricerca, della terza missione/impatto sociale e delle attività istituzionali e gestionali nelle politiche e nelle strategie dell'Ateneo
				A.2	Architettura del Sistema di Governo e di Assicurazione della Qualità dell'Ateneo
				A.3	Sistema di monitoraggio delle politiche, delle strategie, dei processi e dei risultati
				A.4	Riesame del funzionamento del Sistema di Governo e di Assicurazione della Qualità dell'Ateneo
				A.5	Ruolo attribuito agli studenti
B	Gestione delle risorse	B.1	Risorse umane	B.1.1	Reclutamento, qualificazione e gestione del personale docente e di ricerca
				B.1.2	Reclutamento, qualificazione e gestione del personale tecnico-amministrativo
				B.1.3	Dotazione di personale e servizi per l'amministrazione e per il supporto alla didattica, alla ricerca e alla terza missione/impatto sociale
		B.2	Risorse finanziarie	B.2.1	Pianificazione e gestione delle risorse finanziarie
				B.3.1	Pianificazione e gestione delle strutture e infrastrutture edilizie
		B.3	Strutture	B.3.2	Adeguatezza delle strutture e infrastrutture edilizie per la didattica, la ricerca e la terza missione/impatto sociale
				B.4.1	Pianificazione e gestione delle attrezzature e delle tecnologie
		B.4	Attrezzature e Tecnologie	B.4.2	Adeguatezza delle attrezzature e delle tecnologie
				B.4.3	Infrastrutture e servizi di supporto alla didattica integralmente o prevalentemente a distanza
				B.5.1	Gestione delle informazioni e della conoscenza
		C	Assicurazione della Qualità		
C.2	Monitoraggio del Sistema di Assicurazione della Qualità dell'Ateneo				
C.3	Valutazione del Sistema e dei Processi di Assicurazione della Qualità della didattica, della ricerca e della terza missione/impatto sociale da parte del Nucleo di Valutazione				
D	Qualità della didattica e dei servizi agli studenti			D.1	Programmazione dell'offerta formativa
				D.2	Progettazione e aggiornamento dei CdS e dei Dottorati di Ricerca incentrati sullo studente
				D.3	Ammissione e carriera degli studenti
E	Qualità della ricerca e della terza missione/impatto sociale			E.1	Definizione delle linee strategiche dei Dipartimenti
				E.2	Valutazione dei risultati conseguiti dai Dipartimenti e dai Dottorati di Ricerca e delle azioni di miglioramento
				E.3	Definizione e pubblicizzazione dei criteri di distribuzione delle risorse

Il ciclo del miglioramento in una logica di integrazione



La Dashboard KPI Anvur per la valutazione dei Risultati - 1

Dashboard KPI Anvur



La Dashboard KPI Anvur per la valutazione dei Risultati - 2

Nella piattaforma vengono mostrati i valori degli indicatori quantitativi di risultato, che saranno valutati dall'ANVUR già in fase di valutazione preliminare

Gli atenei possono visualizzarli già nella fase di autovalutazione



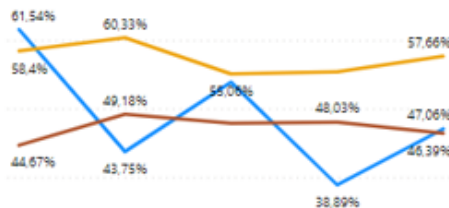
Andamento KPI Corso

Riferimento

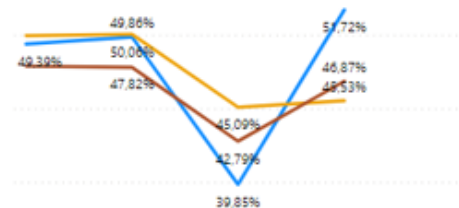
AVA3

Ambito F - Indicatori Corsi di Studio

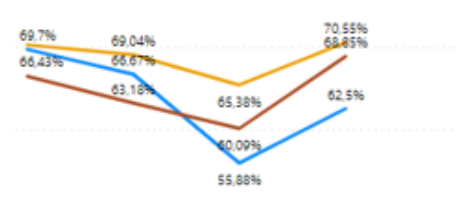
AVA3 - F.0.0.A - % laureati (L; LM; LMCU) entro la durata normale del corso



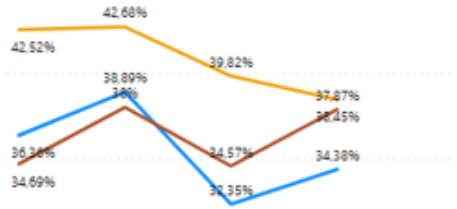
AVA3 - F.0.0.B - % CFU conseguiti al I anno su CFU da conseguire



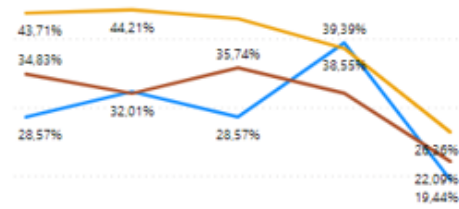
AVA3 - F.0.0.C - % Studenti che proseguono al 2 anno del cds



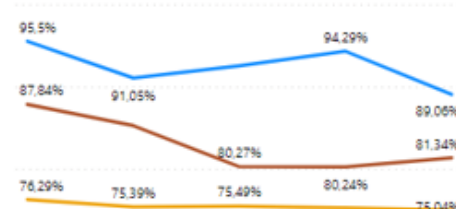
AVA3 - F.0.0.D - % Studenti iscritti II anno stesso corso con 2/3 cfu del 1 anno



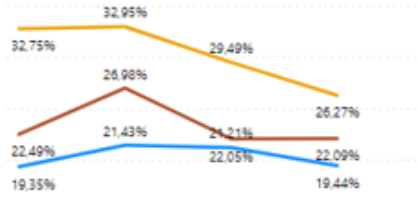
AVA3 - F.0.0.E - % Immatricolati laureati entro 1 anno oltre la durata nel cds (LMCU)



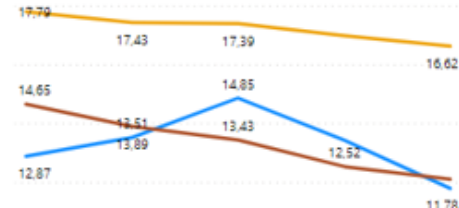
AVA3 - F.0.0.F - % ore docenza erogata da docenti assunti a TI



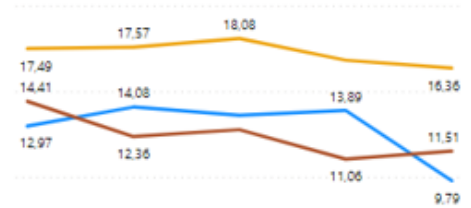
AVA3 - F.0.0.G - % immatricolati laureati entro la durata nel cds (LMCU)



AVA3 - F.0.0.H - Rapporto studenti iscritti e docenti



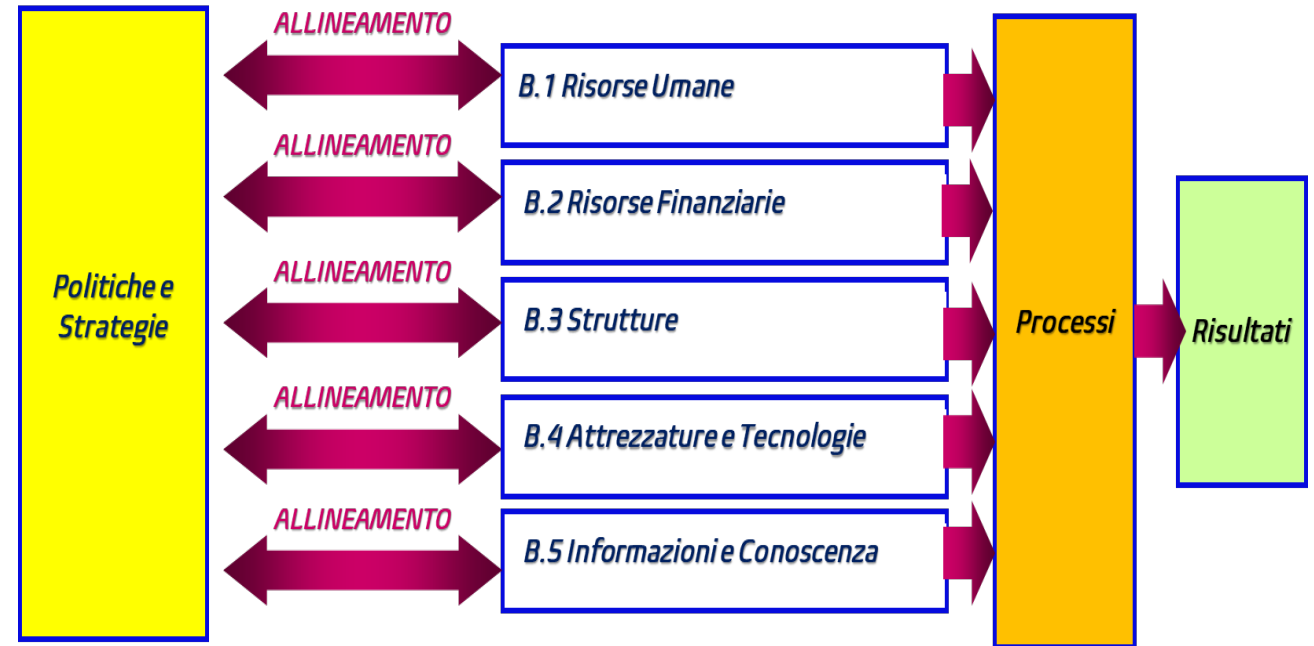
AVA3 - F.0.0.I - Rapporto studenti iscritti al primo anno e docenti del primo anno



● Corso ● Nazionale Tradizionali ● Macroregionale ● Nazionale Telematiche

Dettaglio

LA GESTIONE DELLE RISORSE - 2



LE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEI REQUISITI DI SEDE: Ambito C

I requisiti di Assicurazione della Qualità Sono sono stati strutturati prestando maggiore attenzione a:

- **chiara individuazione dei ruoli e dei compiti istituzionali** del Presidio della Qualità e del Nucleo di Valutazione
- **supporto da parte del Presidio della Qualità** ai processi di autovalutazione e valutazione, al riesame periodico delle attività dei CdS, dei Dottorati di Ricerca e dei Dipartimenti e alla diffusione della cultura della qualità
- **monitoraggio del Sistema di Assicurazione della Qualità** dell'Ateneo in chiave di condivisione tra i diversi "attori della qualità" in Ateneo
- **condivisione dei risultati del monitoraggio** tra gli "attori della qualità" e con il Sistema di Governo a supporto delle attività di riesame
- **valutazione da parte del Nucleo di Valutazione del Sistema e dei Processi di Assicurazione della Qualità** della didattica, della ricerca e della terza missione/impatto sociale

LE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEI REQUISITI DI SEDE: Ambiti D-E

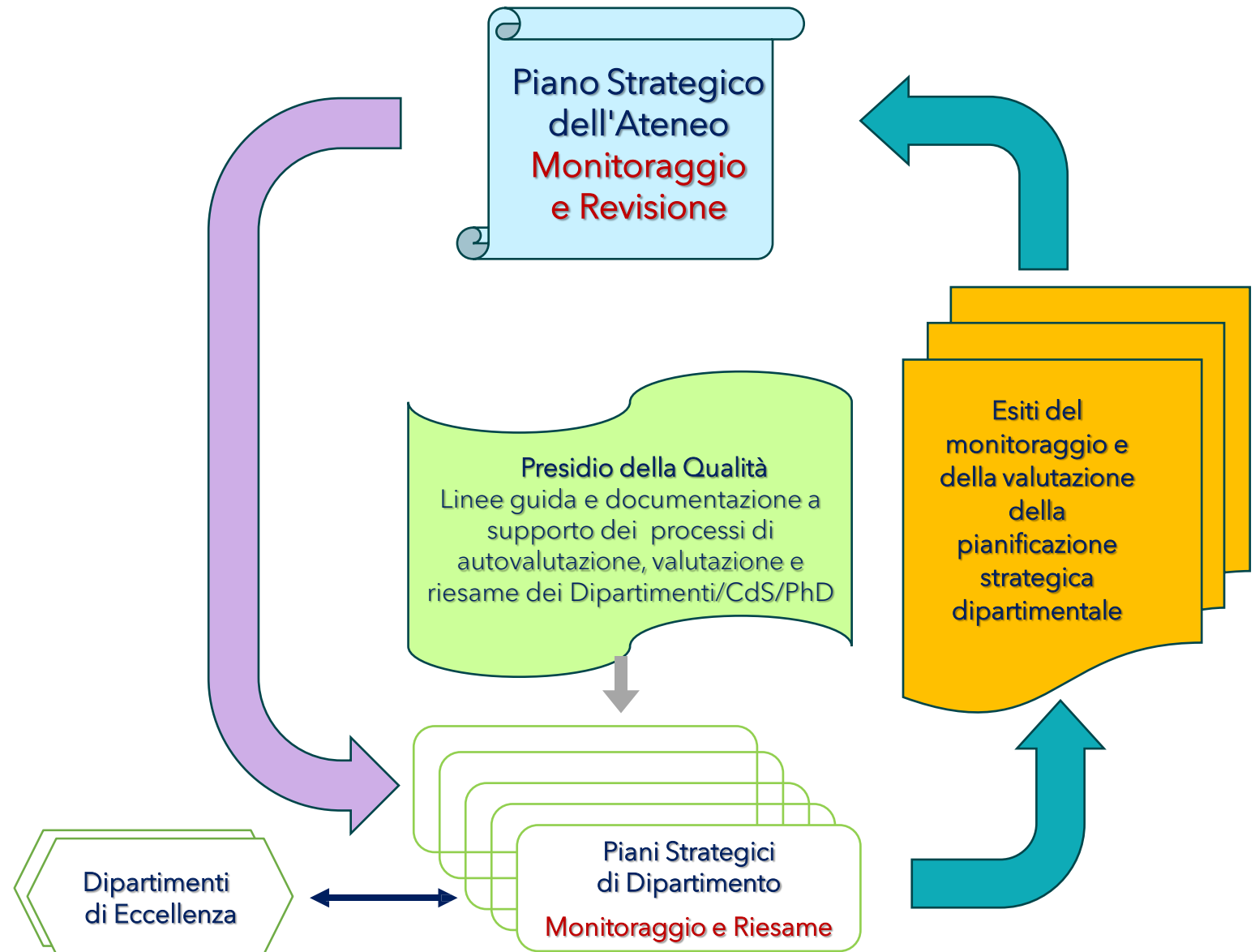
Sono stati rivisti in parte i requisiti di qualità della didattica e sono stati definiti ex novo quelli della ricerca e della terza missione a livello di ateneo prestando maggiore attenzione a:

- **pianificazione e gestione dell'offerta formativa dell'Ateneo**, progettazione e aggiornamento di CdS e Dottorati di Ricerca incentrati sullo studente
- **gestione delle carriere degli studenti**
- **gestione e monitoraggio della pianificazione strategica dei dipartimenti** con riferimento alla didattica, alla ricerca e alla terza missione
- **valutazione dei risultati conseguiti dai Dipartimenti e dai Dottorati di Ricerca** e delle azioni di miglioramento
- **definizione e pubblicizzazione dei criteri di distribuzione delle risorse**

Integrazione dei Processi di Pianificazione e Controllo

L'Ateneo effettua in maniera sistematica il monitoraggio e la valutazione di:

- Pianificazione Strategica
- Ciclo della Performance
- Bilancio
- Offerta Formativa
- Pianificazione Strategica dei Dipartimenti
- Relazioni delle CPDS
- SMA e Riesame Ciclico dei Corsi di Studio
- Opinioni degli Studenti e dei Dottorandi



LE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEI REQUISITI DEI DIPARTIMENTI

I requisiti di qualità dei Dipartimenti focalizzano l'attenzione su:

- **definizione di politiche, strategie e obiettivi** di breve, medio e lungo termine, per la didattica, la ricerca e la terza missione/impatto sociale riportati in uno o più documenti di pianificazione strategica e operativa, accessibili ai portatori di interesse (interni ed esterni)
- **organizzazione funzionale a realizzare la propria strategia** per la qualità della didattica, della ricerca e della terza missione/impatto sociale
- **monitoraggio della pianificazione, dei processi e dei risultati** delle proprie missioni
- **dotazione di personale, strutture e servizi di supporto** alla didattica, alla ricerca e alla terza missione/impatto sociale

LE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEI REQUISITI DEI CORSI DI STUDIO

I requisiti di qualità dei Corsi di Studio prestano maggiore attenzione a:

- **filiera** tra consultazione delle parti interessate, definizione degli obiettivi formativi, struttura del progetto formativo, modalità di erogazione
- **programmi degli insegnamenti**, modalità di **verifica dell'apprendimento**, **pianificazione e organizzazione degli insegnamenti** del CdS come parte integrante della progettazione dei corsi di studio
- **dotazione e qualificazione** del **personale docente e dei tutor**
- **dotazione di personale tecnico amministrativo, strutture e servizi** di supporto alla didattica
- **contributo dei docenti, degli studenti e delle parti interessate** al riesame e miglioramento del CdS

LE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEI REQUISITI PER I DOTTORATI DI RICERCA

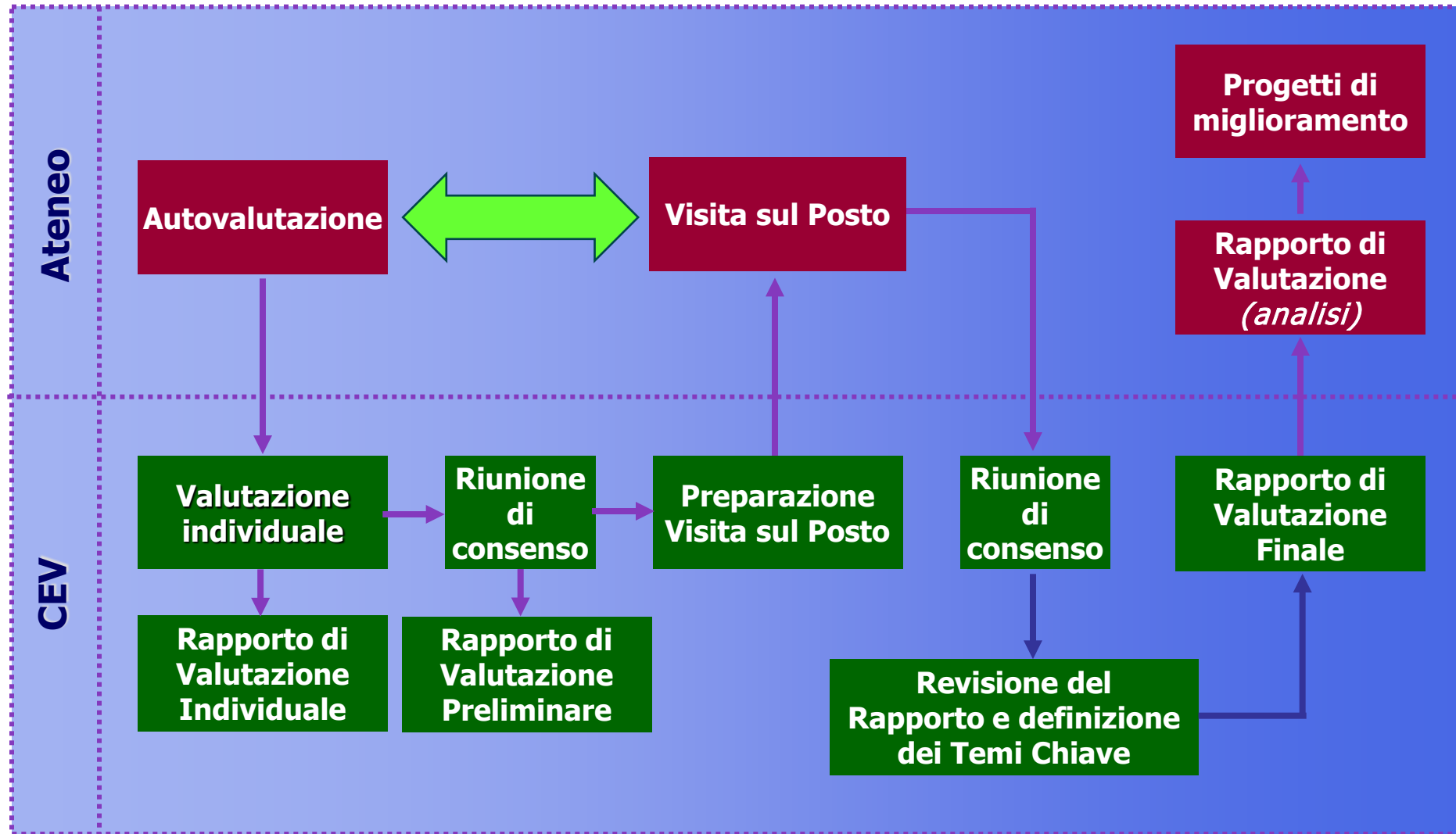
Sono stati definiti, in linea con quanto richiesto da ENQA in sede di accreditamento di ANVUR, i requisiti di qualità per la valutazione dei corsi di dottorato di ricerca coerentemente con il DM 226/2021 focalizzando l'attenzione su:

- **progettazione del Corso** di Dottorato di Ricerca
- **pianificazione e organizzazione delle attività formative e di ricerca** per la crescita dei dottorandi
- **dotazione e qualificazione del personale** docente e dei tutor
- **monitoraggio e miglioramento** delle attività



Il Processo di Valutazione

Il processo di valutazione



Il ruolo dell'Autovalutazione nell'Accreditamento Periodico

- La predisposizione dell'Autovalutazione è un passaggio fondamentale per il processo di Accreditamento Periodico
- Aiuta l'Ateneo a prepararsi adeguatamente alla visita
- Consente una valutazione approfondita e analitica da parte della CEV e la stesura di un rapporto di valutazione più "oggettivo", più aderente cioè alla realtà dell'Ateneo e a maggior valore aggiunto



AUTOVALUTAZIONE

E' un'occasione unica, di avere tutto il "sapere" dell'Ateneo in un unico documento, che può essere utilizzato con profitto all'interno e all'esterno dell'Ateneo prima e dopo la visita

Vantaggi di un'Autovalutazione “efficace”: prima della Visita

- **L'Autovalutazione può essere utilizzata in sede di preparazione della visita come:**
 - strumento di informazione di tutto il personale docente e amministrativo dell'Ateneo per la preparazione alla visita al fine di trasferire consapevolezza del ruolo di ciascuno all'interno dell'ecosistema Ateneo
 - base di riferimento per attività di simulazione della visita della Sede e dei Dipartimenti, CdS e PhD selezionati
 - strumento di formazione del personale docente e amministrativo direttamente coinvolto nella visita per una migliore preparazione alla gestione delle interviste
- **Le revisioni del documento al momento della preparazione della visita rappresentano un ulteriore momento di *riflessione organizzativa*, dato che consentono di identificare eventuali aree di debolezza che potrebbero essere sfuggite in fase di redazione**

Vantaggi di un'Autovalutazione “efficace”: dopo la Visita

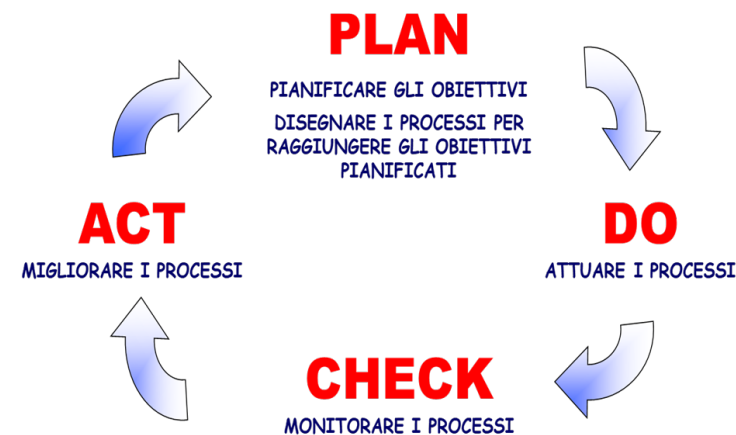
➤ L'Autovalutazione può essere utilizzata dopo la visita come:

- **referimento per il lavoro quotidiano dei responsabili** a tutti i livelli: in pratica costituisce il “Manuale di Gestione” dei processi Governance e di Assicurazione della Qualità dell’Ateneo
- **strumento di comunicazione da e verso il personale** docente e amministrativo per la descrizione dei processi di Assicurazione della Qualità
- **mezzo di informazione e formazione** per il personale di nuovo inserimento e per il personale che cambia settore o attività
- **veicolo di promozione e comunicazione** nei confronti delle parti interessate
- **base di riferimento per il Riesame** del Sistema di Governo e dell'Assicurazione della Qualità
- **supporto all'implementazione del Ciclo PDCA**

La Logica PDCA

La logica sottesa ai requisiti di AVA 3 è la Logica PDCA (Plan-Do-Check-Act) che si propone di incoraggiare l'Ateneo a:

- ✓ **definire gli Obiettivi**, ovvero i **Risultati** che vuole raggiungere, come parte integrante della formulazione delle sue politiche e strategie (**Plan**);
- ✓ **pianificare e sviluppare un set integrato di Approcci** disegnati per raggiungere gli obiettivi fissati attraverso la definizione di **processi strutturati e integrati** per attuare le politiche e le strategie (**Plan**);
- ✓ **attuare in maniera sistematica e integrata gli approcci e i relativi processi (Do)**;
- ✓ **monitorare la pianificazione e l'attuazione (Check)**;
- ✓ **promuovere attività di miglioramento** conseguenti all'analisi dei risultati del monitoraggio per rendere gli approcci e i processi più efficaci (Act).



“approccio”

il metodo, l'atteggiamento mentale e la prospettiva particolare con cui si affronta un problema organizzativo e la conseguente definizione dei processi e delle attività collegati

Come "raccontare" l'Ateneo in sede di valutazione

Gli aspetti che influenzano la valutazione:

- LA CONOSCENZA DELL'APPROCCIO
- L'ATTUAZIONE/DIFFUSIONE DELL'APPROCCIO
- L'ATTIVAZIONE O MENO DEL MONITORAGGIO
- IL LIVELLO DI REVISIONE CRITICA DELL'APPROCCIO
- I RISULTATI OTTENUTI



Elementi da valutare	Attributi da valutare	D Non Soddisfacente	C Parzialmente Soddisfacente	B Soddisfacente	A Pienamente Soddisfacente
PIANIFICAZIONE Questo elemento si riferisce a quello che Ateneo/Dipartimento/CdS/PhD si propongono di fare e alle motivazioni alla base delle scelte	L'approccio è coerente quando: - ha un chiaro fondamento logico - è focalizzato sulle necessità presenti e future dell'Ateneo/Dipartimento/CdS/PhD - è sviluppato attraverso processi chiaramente definiti	Non in grado di dimostrare Nessuna Evidenza	Ridotta capacità di dimostrare Qualche Evidenza	Capacità di dimostrare Evidenza X	Completa capacità di dimostrare Chiara Evidenza
	L'approccio è integrato quando: - si raccorda con le strategie - è collegato con altri approcci ove appropriato	Non in grado di dimostrare Nessuna Evidenza	Ridotta capacità di dimostrare Qualche Evidenza	Capacità di dimostrare Evidenza X	Completa capacità di dimostrare Chiara Evidenza
Totale Pianificazione				X	
ATTUAZIONE Questo elemento si riferisce a se e come Ateneo/Dipartimento/CdS/PhD realizzano e diffondono l'approccio nelle aree opportune	L'approccio è attuato quando: - è realizzato nelle aree rilevanti con riferimento agli AdC del PdA	Non in grado di dimostrare Nessuna Evidenza	Ridotta capacità di dimostrare Qualche Evidenza	Capacità di dimostrare Evidenza X	Completa capacità di dimostrare Chiara Evidenza
	L'approccio è sistematico quando: - è sviluppato con modalità strutturate e con la capacità di adattarlo ai cambiamenti di contesto se necessario	Non in grado di dimostrare Nessuna Evidenza	Ridotta capacità di dimostrare Qualche Evidenza	Capacità di dimostrare Evidenza X	Completa capacità di dimostrare Chiara Evidenza
Totale Attuazione				X	
MONITORAGGIO & MIGLIORAMENTO Questo elemento si riferisce a quello che Ateneo/Dipartimento/CdS/PhD fanno per monitorare, tenere sotto controllo e migliorare sia l'approccio che la sua attuazione e diffusione	L'approccio è monitorato quando: - sono presenti rilevazioni con modalità appropriate per valutarne l'efficacia	Non in grado di dimostrare Nessuna Evidenza	Ridotta capacità di dimostrare Qualche Evidenza X	Capacità di dimostrare Evidenza	Completa capacità di dimostrare Chiara Evidenza
	L'approccio è migliorato quando: - i risultati del monitoraggio sono utilizzati per identificare, pianificare e attuare i miglioramenti	Non in grado di dimostrare Nessuna Evidenza	Ridotta capacità di dimostrare Qualche Evidenza X	Capacità di dimostrare Evidenza	Completa capacità di dimostrare Chiara Evidenza
Totale Monitoraggio & Miglioramento			X		
TOTALE APPROCCIO					
COPERTURA DEI REQUISITI Questo elemento si riferisce al grado di copertura degli Aspetti da Considerare contenuti nel Punto di Attenzione in valutazione	Grado di copertura - Percentuale di AdC sviluppati Ateneo/Dipartimento/CdS/PhD rispetto agli AdC contenuti nel PdA in esame	Applicato a circa un quarto di tutti gli Aspetti da Considerare 25%	Applicato a circa la metà di tutti gli Aspetti da Considerare 50%	Applicato a circa tre quarti di tutti gli Aspetti da Considerare 75%	Applicato a tutti gli Aspetti da Considerare 100%

Elementi da valutare	Attributi da valutare	D Non Soddisfacente	C Parzialmente Soddisfacente	B Soddisfacente	A Pienamente Soddisfacente
RISULTATI Questo elemento si riferisce a quello che Ateneo/Dipartimento/CdS/PhD consegue in termini di risultati. I risultati devono mostrare trend positivi e/o buone prestazioni mantenute nel tempo. Gli obiettivi vanno definiti con particolare riferimento ai risultati attesi per i processi e le attività chiave; devono essere adeguati al contesto e alle risorse e devono essere raggiunti o superati. Le prestazioni relative ai risultati chiave devono essere confrontate con quelle di altri Atenei/Dipartimenti/CdS/PhD e i confronti devono risultare positivi L'individuazione e la comprensione delle relazioni esistenti tra risultati chiave e gli approcci relativi ai processi/attività chiave che li generano assicurano che le prestazioni positive possano essere mantenute nel tempo	Andamento: - L'andamento è positivo e/o - Le prestazioni sono di livello costantemente buono	Nessun Risultato o Risultati sporadici, senza andamenti e/o prestazioni non soddisfacenti Intervallo (0-25)	Alcuni andamenti positivi o prestazioni soddisfacenti negli ultimi 3 anni Intervallo (25-50)	Diversi andamenti positivi o prestazioni eccellenti negli ultimi 3 anni Intervallo (50-75)	Molti andamenti positivi o prestazioni eccellenti negli ultimi 3 anni Intervallo (75-100)
	Totale Andamento				
Obiettivi: - Gli obiettivi definiti vengono raggiunti - Gli obiettivi sono definiti in maniera corretta (né bassi, né troppo sfidanti)	Totale Obiettivi	Nessun Obiettivo o Obiettivi sporadici non raggiunti Intervallo (0-25)	Alcuni obiettivi raggiunti e appropriati Intervallo (25-50)	Diversi obiettivi raggiunti e appropriati Intervallo (50-75)	Molti obiettivi raggiunti e appropriati Intervallo (75-100)
	Confronti: - Si evidenziano confronti positivi all'interno dell'Ateneo - I risultati reggono bene il confronto con altri Atenei appartenenti alla stessa area territoriale - I risultati reggono bene il confronto con altri Atenei a livello nazionale	Totale Confronti	Nessun Confronto o Confronti non favorevoli con organizzazioni scelte in modo complessivamente appropriato Intervallo (0-25)	Alcuni confronti favorevoli con organizzazioni scelte in modo complessivamente appropriato Intervallo (25-50)	Diversi confronti favorevoli con organizzazioni scelte in modo complessivamente appropriato Intervallo (50-75)
Relazione Causa-Effetto: - Si evidenziano relazioni causa-effetto tra gli approcci adottati e i risultati conseguiti ovvero i risultati conseguiti sono la diretta conseguenza delle attività sviluppate	Totale Relazione Causa-Effetto	Nessuna o sporadiche relazioni causa-effetto evidenti Intervallo (0-25)	Relazione causa-effetto riconoscibile per alcuni risultati Intervallo (25-50)	Relazione causa-effetto riconoscibile per diversi risultati Intervallo (50-75)	Relazione causa-effetto riconoscibile per molti risultati Intervallo (75-100)
	Totale Risultati			X	

La descrizione “efficace” dei Punti di Attenzione - 1

Descrivere in maniera esaustiva gli Approcci, i Processi e le Attività sviluppate con riferimento al Ciclo PDCA e agli Aspetti da Considerare di ciascun Punto di Attenzione

La descrizione deve:

- ✓ essere **supportata da adeguati riferimenti sia ai documenti, sia alle pagine web dell'Ateneo**
- ✓ consentire di apprezzare la **coerenza** e l'**integrazione** degli approcci adottati
- ✓ evidenziare la **reale attuazione degli approcci** adottati e la **diffusione nelle aree pertinenti** rilevanti con riferimento agli AdC interessati
- ✓ riportare elementi che permettano di **capire da quanto tempo l'approccio è stato adottato** dall'Ateneo
- ✓ evidenziare il **monitoraggio** attuato **per valutarne l'efficacia** e **individuare le eventuali azioni di miglioramento** adottate nel tempo

La descrizione “efficace” dei Punti di Attenzione - 2

Descrivere il cosa, il come, il perchè e il quanto

E' necessario che chi valuta capisca non soltanto:

✓ **il cosa** quello che l'Ateneo sta facendo

ma anche e soprattutto

✓ **il come** le modalità con cui l'approccio è stato sviluppato

✓ **il perchè** le motivazioni che hanno spinto l'Ateneo a scegliere quell'approccio e non un altro

✓ **il quanto** le modalità con le quali l'approccio è diffuso nelle aree rilevanti e pertinenti

Infatti il valutatore non deve giudicare se l'approccio sia quello “giusto” in assoluto, ma è tenuto a valutare se e in quale misura l'approccio sia quello adeguato per l'Ateneo, sia cioè coerente con politiche, strategie e con il contesto di riferimento

La descrizione “efficace” dei Punti di Attenzione - 3

Descrivere il livello di diffusione degli approcci

La descrizione del Documento di Autovalutazione **deve far capire quanto gli approcci in atto siano effettivamente attuati e diffusi in aree significative e appropriate dell'Ateneo**

- **orizzontalmente** in tutte le sedi, tutti i settori, tutte le funzioni, aree/gruppi di lavoro
- **verticalmente** a tutti i livelli (dalla direzione fino al personale operativo)
- **in tutti i processi e servizi** per i quali è applicabile

La diffusione è adeguatamente pianificata ed è attuata in modo strutturato e sostenibile nel tempo

La descrizione “efficace” dei Punti di Attenzione - 4

Ricordare la revisione degli approcci

Alla fine di ogni Punto di Attenzione **andrebbe spiegato se e come vengono monitorati gli approcci, per valutarne l'efficacia** e come **vengono definite le iniziative di miglioramento** se necessarie

Monitoraggio Ha lo scopo di **valutare l'efficacia degli approcci** e di evidenziare i punti forti e le aree da migliorare e di definire le priorità delle azioni di miglioramento

Miglioramento Quanto e come l'Ateneo **analizza e usa i risultati del monitoraggio** e le informazioni acquisite per identificare, pianificare e attuare i miglioramenti

La descrizione “efficace” dei Punti di Attenzione - 5

Raccontare la “storia” degli approcci

Non limitarsi a descrivere quello che si sta facendo al presente, ma presentare anche l’evoluzione dell’approccio nel tempo

Questo evidenzia che l’approccio è **consolidato nel tempo** ed è il risultato di affinamenti e miglioramenti successivi

Se l’Ateneo ha previsto futuri sviluppi dell’attuale approccio, sarebbe opportuno descrivere le motivazioni di questi cambiamenti, come si intende svilupparli e quali risultati ci si aspetta

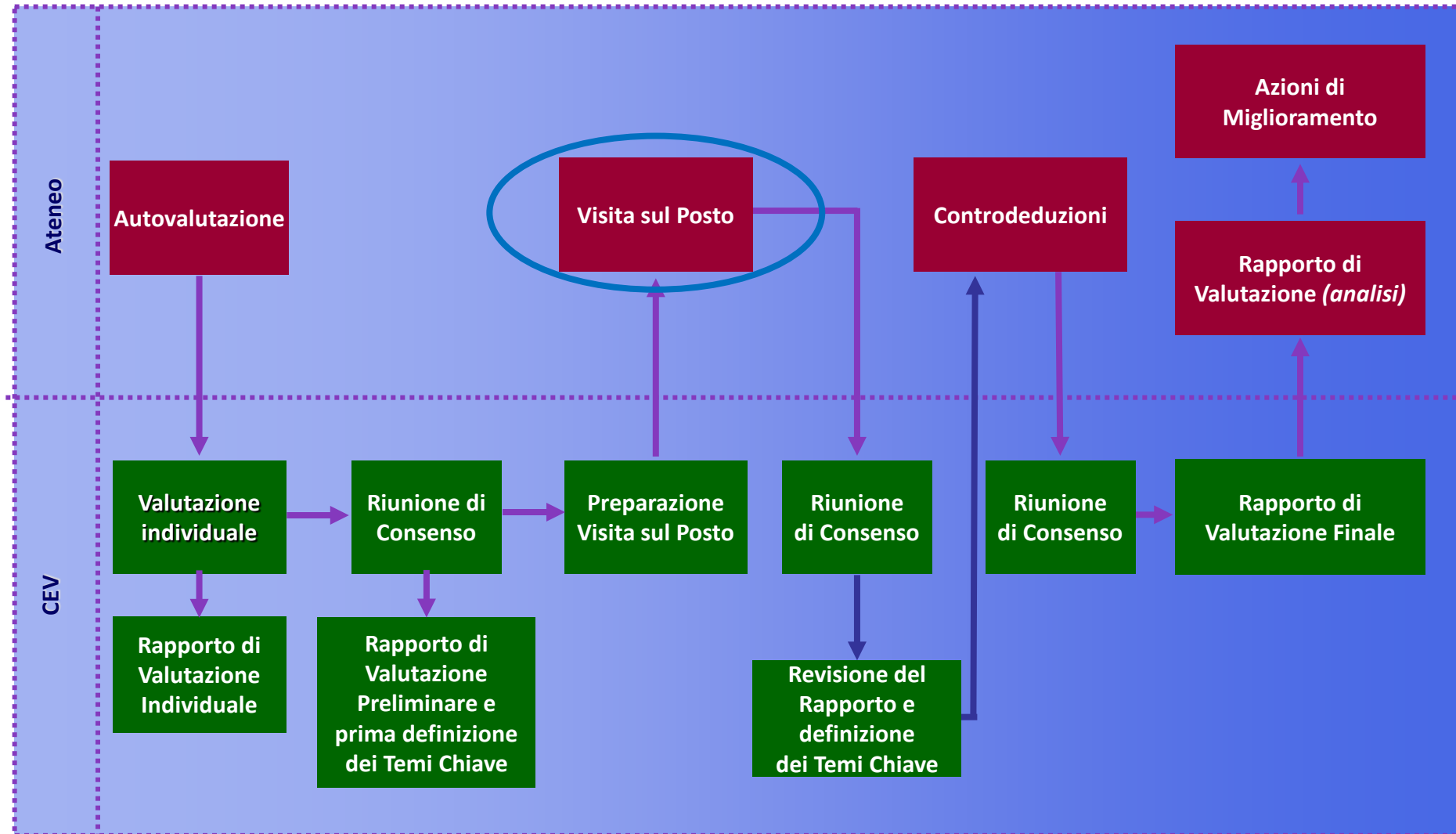
Citare esempi

Per far capire meglio l’adeguatezza e l’efficacia degli approcci, può essere utile richiamare esempi concreti di cose fatte e/o risultati conseguiti tramite l’applicazione degli approcci



La Visita sul Posto

Il processo di valutazione



La Visita

➤ **Preparazione della visita**

La CEV prepara il **Rapporto di Valutazione Preliminare**, definisce l'**Agenda**, il **tema degli incontri/interviste**, i **documenti da esaminare** e la **tipologia di persone da incontrare**

Il Presidente concorda con il referente dell'Ateneo il contenuto dell'Agenda

➤ **Conduzione della visita**

La CEV **effettua le visite a distanza/in presenza** e, tramite l'analisi dei documenti e i risultati degli incontri/interviste, cerca di:

- **chiarire i punti dubbi** emersi dalla valutazione dell'Autovalutazione
- **capire il livello di integrazione** dei principi dell'AQ nel quotidiano

➤ **Revisione del rapporto preliminare**

La CEV rivede il Rapporto Preliminare, sia per i commenti sia per le valutazioni, elimina le aree da approfondire e redige il **Rapporto di Valutazione Finale**

OBIETTIVI DELLA VISITA

- **Valutare il Sistema di Governo e il Sistema di Assicurazione della Qualità** dall'Ateneo in rapporto ai requisiti di AVA 3 verificandone il livello di adeguatezza e di efficacia in rapporto alle caratteristiche dell'Ateneo e del contesto di riferimento
- **Confermare la validità dell'Autovalutazione dell'Ateneo e dei documenti** chiave e di supporto
- **Chiarire gli aspetti poco chiari** dell'Autovalutazione e dei documenti chiave e di supporto
- **Verificare il livello di attuazione** degli approcci, delle politiche e delle strategie
- **Rivedere la valutazione documentale** (Punti di Forza, Aree di Miglioramento, Fascia di Valutazione e Temi Chiave), in funzione dell'esito della visita
- **Acquisire le evidenze** necessarie al fine di fornire il maggior valore aggiunto nel feed-back (Rapporto di Valutazione) all'Ateneo
- **Ottenere un'immagine complessiva dell'Ateneo** e valutare se alcuni elementi possono essere considerati un esempio per altri Atenei con riferimento ad alcuni Punti di Attenzione

COSA È E COSA NON È LA VISITA - 1

La Visita non è:

- centrata sulla **verifica della documentazione** del sistema di gestione per la qualità
- un **audit** o una **verifica ispettiva**, ma una valutazione relativa al modello di gestione adottato dall'Ateneo in rapporto ai requisiti di AVA 3
- un "**passa/non passa**"
- una "**caccia all'errore**"
- un elenco di "**non conformità**"
- un **certificato** di "qualità totale" o di "eccellenza"
- un "**palcoscenico**" per la CEV e/o per l'Ateneo

COSA È E COSA NON È LA VISITA - 2

La Visita è finalizzata soprattutto a verificare che:

- 1. I principi fondamentali dell'Assicurazione della Qualità**, così come articolati nel modello AVA 3, **siano parte integrante della cultura e delle attività quotidiane** dell'Ateneo, tradotti in approcci sistematici e migliorati continuamente
- 2. I processi chiave** (relativi a didattica, ricerca, terza missione/impatto sociale, Assicurazione della Qualità) **siano ben sviluppati, attuati, riesaminati periodicamente e migliorati e innovati** (non è sufficiente che siano solo ben documentati e non attuati)
- 3. Gli indicatori di misura dei risultati e i relativi target coprano in maniera opportuna le politiche e le strategie** dell'Ateneo e i risultati ottenuti abbiano andamenti positivi nel tempo e/o siano rilevanti e sostenuti nel tempo

LA PIANIFICAZIONE DELLA VISITA - 1

La CEV definisce un Programma dettagliato della visita partendo dalle Agende Tipo riportate nelle Linee Guida per la Valutazione:

- il Presidente ottiene dall'Ateneo tutte le **informazioni sull'organizzazione** eventualmente non presenti nell'Autovalutazione e nei documenti allegati
- i punti da approfondire nella visita, annotati nelle Schede di Valutazione, vengono **accorpati per "argomenti principali" e per "interlocutori"**
- si individuano **le persone, o le tipologie di persone, da intervistare** in gruppo (di norma non si fanno interviste individuali si possono fare domande individuali nel corso delle visite alle strutture)
- si definisce il **Programma della Visita** comprendente l'agenda (incontri e tempi), gli ambiti del modello da approfondire, le tipologie di persone da intervistare e l'elenco degli eventuali documenti da visionare
- il **Presidente concorda con il referente dell'Ateneo la data e l'agenda** delle visite a distanza di CdS e PhD e il contenuto dell'agenda della visita sul posto della Sede e dei Dipartimenti

LA PIANIFICAZIONE DELLA VISITA - 2

La CEV prepara un set di domande principali da fare per ogni intervista tenendo presente che:

- **il tempo a disposizione non è molto**, anzi è sempre limitato: ci si dovrà concentrare sulle domande chiave, dato che non sarà possibile fare tutte le domande per coprire tutti gli aspetti da approfondire individuate per i vari Aspetti da Considerare contenuti in tutti i Punti di Attenzione durante l'Analisi Documentale
- è opportuno pianificare interviste di non oltre 45'-60' ciascuna con **8-10 domande al massimo per intervista** in presenza di un numero massimo di 8-10 interlocutori
- occorre preparare l'**elenco degli eventuali ulteriori documenti** che si ritiene opportuno chiedere a supporto delle evidenze
- è necessario indicare il **livello di importanza delle domande** (utile in caso di mancanza di tempo)

LA PIANIFICAZIONE DELLA VISITA - 3

- **Le domande non vengono preparate solo per approfondire i punti poco chiari** o per accertarsi della validità delle aree da migliorare, ma anche **per confermare, ed eventualmente aggiungere, anche l'esistenza di Punti di Forza**
- La CEV per assicurare la massima efficacia della visita, prima di includere nell'elenco un punto da approfondire nella visita sul posto e le domande relative, si chiede se:
"la risposta a questa domanda può influenzare la redazione dei Punti di Forza e delle Aree di Miglioramento? Può influenzare la Fascia di Valutazione?"
Se la risposta è "no", oppure "non lo so", allora è portata a rimuoverla dalla lista
- Le domande dei vari Punti di Attenzione/Aspetti da Considerare **vengono accorpate in maniera che ogni persona o gruppo venga, di norma, intervistato una sola volta** (questo non è sempre possibile negli Atenei più piccoli nei quali sono spesso presenti incarichi multipli a un numero ridotto di docenti e/o amministrativi)

LA PIANIFICAZIONE DELLA VISITA - 4

- **L'agenda di dettaglio della Visita viene concordata con il referente dell'Ateneo in termini di:**
 - ✓ *giorni di visita*
 - ✓ *orari*
 - ✓ *disponibilità delle persone da intervistare ai vari livelli*
 - ✓ *eventuali documenti aggiuntivi da analizzare*
- **In caso di Ateneo con sedi decentrate, si organizza la divisione della CEV in maniera opportuna tenendo anche conto del livello di esperienza degli Esperti**

Le domande non vengono inviate prima della visita

La Visita a Distanza di CdS e PhD

La Visita a Distanza dei Corsi di Studio (eccezion fatta per quella in presenza di Medicina) e dei Dottorati di Ricerca:

- si effettua di norma entro due settimane prima dell'inizio della visita *in loco*
- verte sui relativi ambiti di valutazione (D.CDS e D.PHD)
- prevede la partecipazione, per conto della CEV, separatamente e in parallelo, dei componenti di ciascuna sottoCEV mentre il Presidente e il Coordinatore vi prendono parte a rotazione
- dedica agli incontri con ciascun Corso di Studio almeno mezza giornata comprensiva dell'incontro con gli studenti
- nel corso della medesima giornata sono calendarizzati, ove previsti, incontri con i Corsi di Dottorato afferenti al medesimo Dipartimento, o struttura equivalente, cui afferisce il Corso di Studio visitato in quella data
- prevede colloqui con gli studenti/dottorandi che vengono definiti anche sulla base del calendario delle lezioni. Gli Atenei devono predisporre un file excel contenente le lezioni previste nei giorni di visita di tutti i Corsi di Studio/Dottorati in valutazione, avendo l'attenzione di riportare nome del CdS/Dottorato, anno di corso (I, II, III, IV, V, VI anno) e numero stimato di studenti frequentanti e altre informazioni richieste dalla CEV
- richiede che l'Ateneo condivida o predisponga collegamenti virtuali tramite Piattaforma di Ateneo in modo che la sottoCEV possa accedere virtualmente e incontrare gli studenti/dottorandi
- richiede all'Ateneo di invitare gli studenti/dottorandi iscritti al CdS/Dottorato a prendere parte ad uno slot dedicato in caso di assenza di lezioni nel periodo della visita

La visita a distanza di CdS e PhD: esempio di Agenda

Programma tipo visita Corso di Studio (orientativo e non vincolante)
Incontro con il Coordinatore del CdS e con il Gruppo di Riesame
Incontro con il personale Tecnico Amministrativo che si occupa della gestione della didattica e dei servizi di supporto agli insegnamenti e di servizi finalizzati a favorire l'occupabilità dei laureati del Corso di Studio
Colloqui con gli studenti
Incontro con la Commissione Paritetica Docenti-Studenti
Incontro con le parti interessate menzionate nella SUA-CdS e con laureati del CdS. Per i CdS di area sanitaria è opportuno convocare il Direttore sanitario o un Responsabile della struttura sanitaria di riferimento
Incontro con i docenti, i tutor e le figure specialistiche del CdS
Incontro di chiusura con il Coordinatore del CdS e con il Gruppo di Riesame, se ritenuto utile

Programma tipo visita Corso di Dottorato di Ricerca (orientativo e non vincolante)
Incontro con il Coordinatore del Dottorato e/o altri responsabili del coordinamento
Incontro con il Collegio dei docenti e con i tutor interni ed esterni del Dottorato
Incontro con il personale Tecnico Amministrativo di supporto laddove presente
Colloqui con i dottorandi
Incontro con le parti interessate, ove presenti, e con i dottori del Dottorato
Incontro di chiusura con il Coordinatore del Dottorato e con il Collegio dei docenti, se ritenuto utile

La Visita in Loco della Sede e dei Dipartimenti

La Visita in Loco prevede:

- **incontri di Sede** fra la Delegazione della CEV e i rappresentanti degli Organi dell'Ateneo allo scopo di approfondire gli ambiti di valutazione A, B, C, D ed E
- incontri fra la Delegazione della CEV e i rappresentanti dei Dipartimenti in valutazione (ambito di valutazione E.DIP)
- eventuali approfondimenti di problematiche specifiche emerse durante la visita a distanza ai CdS e ai Dottorati di Ricerca
- **visita delle strutture** (aule, sale studio, laboratori, biblioteche, residenze universitarie, etc.) dei Corsi di Studio e dei Dottorati di Ricerca. L'Ateneo deve predisporre dei brevi video da mettere a disposizione della CEV per l'analisi a distanza su CdS/Dottorati e Dipartimenti già durante la Fase di Autovalutazione
- **incontro con il Rettore e una delegazione dell'Ateneo** per una **presentazione sintetica** da parte del Presidente della CEV dei **principali punti di forza e aree di miglioramento** emersi durante la valutazione

ESEMPIO DI AGENDA DELLA VISITA DI SEDE

Giorni di visita	Programma tipo visita di Sede con Offerta Formativa sino a 39 CdS (orientativo e non vincolante)
I giorno	Presentazione della CEV al Magnifico Rettore e Direttore Generale
I giorno	Incontro sul Piano Strategico e politiche di Ateneo (Magnifico Rettore, Direttore Generale, Delegati e Rappresentanti del Senato Accademico e Consiglio di Amministrazione, anche membri esterni)
I giorno	Incontro/i sulla gestione delle risorse di cui all'Ambito B (finanziarie, personale, strutture, infrastrutture, informazioni e conoscenze)
I giorno	Incontro con i delegati alla didattica a distanza e con i responsabili delle piattaforme tecnologiche nelle Università Telematiche e nelle Università che hanno offerta formativa di CdS prevalentemente e integralmente a distanza
I giorno	Incontro sulla implementazione delle politiche di Ateneo per la qualità della Didattica (Prorettori e Delegati/Figure equivalenti alla Didattica (compreso il Dottorato di Ricerca), eventuali altre figure istituzionali e Dirigenti/Responsabili della Didattica)
I giorno	Incontro e implementazione delle politiche di Ateneo per la qualità della Ricerca e Terza Missione/Impatto sociale (Prorettori e Delegati/Figure equivalenti, eventuali altre figure istituzionali e Dirigenti/Responsabili della Ricerca e Terza Missione/Impatto sociale). In base all'esame documentale e alle dimensioni dell'Ateneo, la CEV può prevedere incontri separati per la Ricerca e per la Terza Missione/Impatto sociale
I giorno	Incontro con i Rappresentanti degli studenti negli Organi di Ateneo
I giorno	Incontro sui servizi agli studenti (Delegati all'Orientamento, al Placement, Internazionalizzazione, Dottorato di Ricerca, Dirigenti e personale TA di supporto)
I giorno	Incontro sul Sistema di Assicurazione interna della Qualità (Presidio Qualità, Dirigenti e personale TA di supporto)
I giorno	Incontro sul Sistema di Valutazione Interna di Ateneo (Nucleo di valutazione, Dirigenti e personale TA di supporto)
Il giorno	Incontro con i Direttori di Dipartimento oggetto di visita
Il giorno	Visita alle strutture e infrastrutture dei CdS/Dottorati/Dipartimenti oggetto di valutazione + strutture di Ateneo
Ultimo giorno	Incontro conclusivo con il Rettore e gli organi accademici nel quale la CEV riassume i principali elementi emersi durante la visita in loco

ESEMPIO DI AGENDA DELLA VISITA DI DIPARTIMENTO

Programma di visita tipo per i Dipartimento (orientativo e non vincolante)
Incontro su strategie, politiche, obiettivi, risorse e gestione con il Direttore e con il Vice Direttore/Direttore Vicario (se nominato) del Dipartimento
Incontro con una rappresentanza del Consiglio di Dipartimento (compresi Rappresentanti del Personale tecnico-amministrativo e Rappresentanti degli Studenti)
Incontro con i Coordinatori delle Scuole di Dottorato e dei Dottorati di Ricerca afferenti al Dipartimento
Incontro con i responsabili dell'Assicurazione della Qualità e una rappresentanza delle Commissioni (Didattica, Ricerca, Terza Missione/Impatto Sociale, Personale, ecc.) istituite nel Dipartimento
Incontro di chiusura con il Direttore e con il Vice Direttore/Direttore Vicario (se nominato) del Dipartimento



La gestione della Visita sul Posto

La conduzione della visita da parte della CEV

La CEV in sede di visita deve:

- **presentarsi e spiegare** l'obiettivo e le modalità di svolgimento della visita
- mettere a **proprio agio** le persone
- fare in modo che **non sia uno solo degli esperti a fare le domande** (gli Esperti si alternano nel ruolo di intervistatore durante la visita)
- **dare un taglio positivo alle domande** senza dare la sensazione che si tratta di un'inquisizione o di una caccia all'errore
- **non intervistare**, laddove possibile, persone di qualsiasi livello nell'Ateneo **in presenza del proprio superiore diretto**
- fare **domande chiare** e possibilmente aperte
- **non fare domande intimidatorie**
- **non anticipare eventuali valutazioni positive o negative** ma chiarire tutti gli elementi che possono portare a una valutazione positiva/negativa

La conduzione della visita da parte dell'Ateneo

L'Ateneo in sede di visita deve:

- **ripartire gli argomenti per competenza** tra gli intervistati di ogni intervista
- fare in modo che **non sia sempre uno degli intervistati a rispondere alle domande** (alternarsi nel ruolo di "risponditore")
- **dare un taglio collaborativo alle risposte**, non dare la sensazione che si sta cercando di nascondere qualcosa
- dare **risposte chiare** possibilmente **senza divagare**
- essere preparati a **modificare l'agenda** se necessario
- **tenere traccia dell'esito delle risposte** fornite alle domande della CEV
- **fare una sintesi delle risultanze** subito dopo la Visita

La conduzione della visita - 1

- **contribuire ad attivare un "dialogo"** piuttosto che una serie di semplici "domande e risposte "
- **cercare di posizionare le risposte nel contesto del modello e del Ciclo PDCA** (pianificazione delle attività, orientamento alle parti interessate, approcci strutturati per ottenere i risultati attesi, diffusione ed esecuzione degli approcci, apprendimento, riesame e miglioramento, risultati confrontati con gli obiettivi interni e con l'esterno)
- pur non rientrando nello scopo della visita sul posto, **la CEV può ritenere necessario anzi opportuno, chiarire i requisiti del modello AVA 3** **attenzione a non attivare continue occasioni di chiarimento** si darebbe l'impressione di una scarsa conoscenza dei requisiti e dei relativi processi ovvero di un Sistema AQ non maturo
- concentrarsi sulle cose importanti e meno sui dettagli **avendo sempre ben chiari gli elementi distintivi dell'Ateneo** che la CEV tenderà a trasformare in "temi chiave" dell'Ateneo

La conduzione della visita - 2

- **se l'intervistato dovesse divagare**, la CEV con delicatezza, cercherà di riportarlo sul tema e passare alla domanda successiva (il tempo è molto più limitato di quello che si pensa) **evitare di divagare in sede di risposta ma andare direttamente a rispondere puntualmente alla domanda solo dopo allargare il dialogo se utile**
- **in caso di richiesta di documenti aggiuntivi** da parte della CEV, **evitare di perdere troppo tempo per il loro reperimento** (per non dare l'impressione che si stia cercando di predisporli ad hoc)
- **i documenti aggiuntivi richiesti e visionati dalla CEV** nel Corso della visita **devono essere trasmessi ufficialmente tramite la piattaforma**
- **pianificare un pò di tempo** nel corso della giornata per esaminare lo stato di avanzamento della visita **al fine di chiarire eventuali tematiche** qualora se ne avesse l'opportunità

La conduzione della visita - 3

- Ricordarsi che **la visita sul posto è il primo e l'unico momento in cui l'Ateneo è in relazione diretta con la CEV** e con il processo di valutazione
- **Una scarsa professionalità percepita** durante la visita sul posto (sia da una parte che dall'altra) **può mettere a rischio la validità e serietà di tutto il processo di valutazione**
- **Non è ammesso registrare le interviste**
- E' permesso far partecipare alle interviste **solo il personale appartenente all'Ateneo** eccezion fatta per le parti interessate esterne e per eventuali docenti a contratto nei CdS
- **Non è ammessa la presenza di consulenti**
- **Non è consentito che una persona di riferimento per l'AQ di Ateneo** (ad esempio il Presidente del PQA o il Coordinatore della struttura di supporto dell'AQ) **sia sempre presente alle interviste**

GRAZIE PER L'ATTENZIONE

Università per Stranieri di Perugia
25 novembre 2025

Consiglio Direttivo

Alessandra Celletti
Marilena Maniaci
Massimo Tronci
Antonio Uricchio

Area Università - Unità Operativa AVA

Alessio Ancaiani, Morena Sabella
Sara Breccia, Antonella D'Apollo,
Federica Fusillo, Paolo Labianco, Stefano Santoli,
Sabrina Taglione

Ufficio Statistico

Paola Costantini, Valentino Delle Rose, Vera Rizzotto,
Antonella Mancini, Cristiano Trani

