



Sezione: 1. Valutazione del Sistema di Qualità dell'Ateneo e dei Corsi di Studio (CdS)

1. Sistema di AQ a livello di ateneo

L'Università degli studi di Roma Unitelma Sapienza ha già da alcuni anni adottato un sistema di gestione aziendale conforme al modello descritto nella norma internazionale UNI EN ISO 9001:2008. A tale scopo, l'Ateneo persegue le seguenti linee guida nei macro-processi amministrativi e didattici:

- I. porre lo studente al centro degli obiettivi dell'Università;*
- II. erogare servizi in grado di soddisfare pienamente i requisiti e le aspettative delle parti interessate;*
- III. prefiggersi un miglioramento continuo della soddisfazione dello studente;*
- IV. coinvolgere e motivare il personale, tecnici amministrativi e docenti, a tutti i livelli.*

Per tali obiettivi, l'Università ha attivato le seguenti azioni:

- I. organizzazione, anche nell'ottica dello studente, dei processi amministrativi e didattici;*
- II. continua misurazione del grado di soddisfazione dello studente;*
- III. incentivazione agli studi universitari delle donne tramite l'attivazione di borse di studio;*
- IV. incentivazione della ripresa degli studi di coloro che li hanno abbandonati;*
- V. verifica ed eventuale ridefinizione degli indicatori di qualità definiti per il monitoraggio dei processi e dei servizi erogati;*
- VI. definizione, pianificazione, attuazione e verifica delle azioni di miglioramento necessarie per il conseguimento di obiettivi sempre più ambiziosi.*

Laddove l'attenzione sul sistema di qualità di Ateneo fosse indirizzata a comprendere le relazioni tra il Nucleo ed altri organi di controllo si deve in primis considerare il Presidio di Qualità di Ateneo.

• Unitelma Sapienza, a livello di strutture centrali per l'AQ ha istituito il Presidio di Qualità dall'anno 2013, con D.R n.19 del 14 maggio, ai sensi del DM 47/13. La composizione del Presidio, nel corso dell'anno 2015, è stata soggetta ad un'importante integrazione. L'iniziale composizione prevedeva un Presidente scelto tra docenti universitari esterni ad Unitelma, due esperti esterni con documentata esperienza nel campo della valutazione dei corsi di studio e della didattica, un docente Unitelma Sapienza con competenze in campo statistico e un tecnico amministrativo con la funzione anche di supporto. Nel mese di novembre è stato stabilito dall'Ateneo un incremento dei componenti al fine di rafforzare le competenze di questo organo di controllo. Attraverso il D.R. 16 del 25 novembre 2015 è stata prevista l'integrazione di ulteriori quattro componenti, interni: due docenti e due tecnici amministrativi di Unitelma Sapienza. Attraverso questo intervento, la governance di Ateneo ha voluto apportare un incremento delle esperienze professionali in capo al PQ, avviando così un processo di crescita delle capacità gestionali tali da permettere a quest'organo una più attenta attività di monitoraggio e di promozione della cultura della qualità in Ateneo. Le competenze e i compiti del PQ, e quindi le possibili interazioni che si generano con il Nucleo, sono tra loro sinergicamente finalizzate all'attuazione del processo di promozione della cultura della qualità dell'Ateneo. Questa attività si esplica attraverso la supervisione generale dei processi per l'assicurazione qualità della didattica e della

ricerca, nonché attraverso un controllo della documentazione prodotta dalla governance dell'Ateneo che può precedere o essere contemporanea ad una valutazione del Nucleo di valutazione. Il PQ effettua, di norma, riunioni a cadenza mensile, sulla base di un calendario previsto all'inizio dell'anno in cui si delineano, in generale, i temi che verranno affrontati nelle varie sedute. In quanto organo centrale di sorveglianza del livello qualitativo delle attività didattico-formative e di ricerca, provvede alla verifica della completezza e accuratezza dei processi documentali relativi alle procedure AVA (SUA-CdS, SUA-RD, Rapporti di Riesame). Al contempo offre il suo contributo interpretativo, sciogliendo nodi rispetto alla reale natura di talune richieste informative e fornendo chiarimenti. In particolare il PQ pone specifica attenzione alla verifica dell'attuazione delle azioni correttive dichiarate nei Rapporti di Riesame con lo scopo di valutare quali azioni abbiano trovato pieno compimento e quali dovrebbero essere riprogrammate per l'anno successivo. Il PQ provvede, inoltre, al monitoraggio della raccolta dati della rilevazione delle opinioni previste dai questionari ANVUR, riferite agli studenti: la valutazione dei dati raccolti viene affidata al NdV. Sin dalla sua istituzione, il PQ ha stabilito di elaborare, entro la prima metà dell'anno successivo a quello di analisi, una relazione sull'attività in cui si distinguono gli interventi in materia di qualità della didattica e della ricerca. Il documento in questione, oltre ad essere caricato sul sito di Ateneo, nella sezione Presidio di Qualità, è inviato al Nucleo di valutazione, al Rettore e a tutti gli altri organi di controllo e gestione della qualità di Ateneo, infine viene caricato nella sezione Intranet prevista sulla piattaforma e-learning a cui hanno accesso tutti i docenti.

• A livello di strutture decentrate, Unitelma Sapienza ha istituito, sin dall'anno 2013, la Commissione paritetica docenti studenti. L'iniziale composizione di quest'organo era solo parzialmente rappresentativa della totalità dei corsi di studio erogati dall'Ateneo. Alla luce della necessità di rinnovo dei componenti di quest'organo, l'Ateneo ha ritenuto necessario nominare una nuova composizione che fosse rappresentativa di tutti gli studenti dei CdS: nel luglio 2015, con il D.R. 32, è stata rinnovata la composizione della CPDS con cinque studenti rappresentanti dei corsi di laurea, nonché cinque docenti rappresentanti dei medesimi corsi, in quanto docenti di riferimento ai fini dell'accreditamento. Come previsto dalla sua prima istituzione, ed in considerazione delle dimensioni dell'Ateneo, nonché delle affinità di tematiche dei corsi di studio erogati, la CPDS è un organo a struttura unitaria per l'intero Ateneo. La CPDS è competente nello svolgere attività di monitoraggio dell'offerta formativa, della qualità della didattica e dell'attività di servizio agli studenti da parte dei professori e dei ricercatori. La CPDS può individuare degli indicatori per la valutazione dei risultati delle predette attività, formulare pareri agli Organi di governo, raccogliere le problematiche degli studenti e curarne la loro soluzione. La CPDS, che si riunisce a cadenza trimestrale, elabora entro il 31 dicembre di ogni anno una relazione che si compone di due sezioni: analisi delle criticità che caratterizzano i singoli Corsi di Laurea (Parte A) e analisi delle criticità comuni a tutti i Corsi di Laurea (Parte B). Per ciascun rilievo viene individuata una proposta di soluzione concreta in grado di realizzare il superamento della criticità, allo scopo di intervenire nel processo di miglioramento progressivo della qualità della didattica e dei servizi offerti agli studenti. Il documento viene caricato nell'apposita sezione del portale SUA-CDS dall'unità Ricerca e qualità di Ateneo, viene quindi condiviso con gli organi di controllo e gestione della qualità di Ateneo.

1.2 Sostenibilità dell'offerta formativa

DIMENSIONE PERSONALE DOCENTE - Il corpo docente incardinato in Unitelma Sapienza, nell'anno accademico 2014-15 è cresciuto da 18 a 30 unità (2 professori ordinari, 7 professori associati e 21 ricercatori) che sono diventate 45 a partire dal 1° novembre 2015 (a.a. 2015-16). Questo sforzo organizzativo nonché finanziario è stato realizzato sia per soddisfare i requisiti quantitativi e qualitativi della docenza richiesti dalle norme ministeriali, ma anche per ampliare l'offerta didattica. L'offerta formativa dei corsi di studio per l'anno accademico 2014-15 è stata caratterizzata da un'importante modifica ordinamentale riguardante due corsi di laurea e un corso di laurea magistrale. Sono stati attivati, in ognuno dei tre corsi, due curricula formativi come riportato di seguito:

Corso di Laurea in Scienze dell'Amministrazione e della Sicurezza (L-16)

Curriculum Amministrazione e organizzazione

Curriculum Organizzazione, sicurezza e investigazioni

Corso di Laurea in Corso in Scienze dell'Economia Aziendale (L-18)

Curriculum Economia aziendale

Curriculum Economia delle aziende turistiche

Corso di Laurea magistrale Management delle organizzazioni pubbliche e sanitarie (LM-63)

Curriculum Management ed E-Government delle aziende pubbliche

Curriculum Management delle aziende sanitarie

Al contempo i restanti due corsi di studio:

Corso di laurea magistrale a ciclo unico in giurisprudenza (LMG/01)

Corso di laurea magistrale in economia e management aziendale (LM-77)

hanno mantenuto la medesima struttura unitaria.

Accanto alle risorse di docenza, l'Ateneo ha migliorato gli spazi, già finora adeguati, per assicurare idonee attività di ricerca (studi dei docenti, sale riunioni) e di didattica (ricevimento studenti in presenza e a distanza, nuove sale di registrazione delle video lezioni). L'Ateneo si è dotato, inoltre, di una Sala Conferenza con telecamere HD, video proiettore con funzione di lavagna LIM, microfoni wireless e wired, mixer audio, server regia con mixer video: questo spazio è stato creato non solo per poter realizzare registrazioni di video lezioni L2L, ma anche per consentire l'organizzazione di conferenze in streaming in diretta su webTV, video conferenze con CISCO Webex e registrazioni video con green screen per post produzione. Relativamente agli spazi necessari per svolgere gli esami di verifica e per la discussione delle tesi di laurea e di master, l'Ateneo, in collaborazione con Sapienza Università di Roma, ha avviato un processo di miglioramento infrastrutturale degli spazi già oggi a disposizione di Unitelma Sapienza. Non disponendo di una propria biblioteca fisica, è stato definito un nuovo accordo con Sapienza Università di Roma per ampliare per tutti i docenti e gli studenti di Unitelma Sapienza l'accesso da remoto all'immenso patrimonio bibliotecario della Sapienza, anche con possibilità di accesso fisico alle singole biblioteche della suddetta università.

INDICATORE DID – Nonostante il corpo docente incardinato in Unitelma Sapienza, nell'anno accademico 2014-2015, sia cresciuto, come evidenziato al precedente sottopunto, il requisito della sostenibilità della didattica presenta delle criticità. In proposito, il Nucleo osserva che il dato è stato oggetto di analisi da parte della Commissione degli Esperti Valutatori in sede di visita in loco e, a seguito di un esame più approfondito, è emerso un errore nel caricamento nella banca dati Cineca delle ore imputate ai docenti. Il numero delle ore di didattica effettivamente erogate risultava nella suddetta banca dati pari a 9.968, di cui 7.072 riferite a docenti incardinati e 2.896 erogate per contratto di insegnamento, affidamento o supplenza, a fronte di un numero massimo di ore di didattica erogabile a livello di ateneo quantificato in 3.081. L'analisi, condotta dal Rettore e dal Nucleo stesso, ha evidenziato una situazione ancora di criticità, ma notevolmente ridimensionata rispetto al dato presente nella banca dati ministeriale. Le ore di didattica effettivamente erogate sono state quantificate, infatti, in 4.886, di cui 3.344 erogate da docenti incardinati e 1.542 per contratto di insegnamento, affidamento o supplenza, come evidenziato nel prospetto riportato in allegato.

I dati suesposti evidenziano, in ogni caso, un superamento del DID. Pertanto, il Nucleo, in considerazione del fatto che tale elemento rappresenta un indicatore concreto della qualità della programmazione della didattica, rileva l'opportunità d'intraprendere un percorso che porti alla progressiva riduzione del superamento della soglia DID.

DIMENSIONE ATTIVITÀ DIDATTICA INTEGRATIVA - Unitelma Sapienza ha adottato un modello di attività didattiche integrative, in piena sintonia con la didattica e-learning, che si sviluppa attraverso i web seminar interattivi programmati personalmente dal docente. Il web seminar è lo strumento attraverso cui lo studente incontra in video il professore, il tutor, ma anche gli altri studenti (è possibile vedere anche tutti gli altri partecipanti) per interagire, con la possibilità di fare domande e di chiedere chiarimenti, o semplicemente per approfondire una tematica. Il web seminar è pubblicizzato nelle singole bacheche degli insegnamenti; è inoltre previsto un calendario settimanale pubblicato sul sito dell'ateneo, che viene pubblicizzato anche attraverso i social network dell'università. Rispetto a questo nuovo strumento di interazione didattica, che permette di accrescere e verificare le conoscenze e i risultati di apprendimento dell'insegnamento oggetto di studio, alcuni docenti hanno predisposto, nelle bacheche del proprio insegnamento, dei quiz di verifica del grado di comprensione delle tematiche affrontate: a riguardo l'Ateneo, supportato dal Presidio di Qualità, ha deciso di estendere questa metodologia di auto verifica alla maggior parte degli insegnamenti attivi.

1.3 Organizzazione dei servizi di supporto allo studio

Unitelma Sapienza, consapevole delle diverse caratteristiche degli studenti (lontananza fisica dalla sede dell'università; ridotta disponibilità di tempo; compresenza di studio e lavoro), ha diversificato gli strumenti di supporto all'apprendimento nel rispetto delle specifiche esigenze della popolazione studentesca. Per questi motivi Unitelma Sapienza prevede una serie di servizi di supporto alle diverse categorie di studenti dei corsi di laurea e di laurea magistrale. Al momento dell'immatricolazione, a partire dall'anno 2014-2015 i nuovi immatricolati sono invitati a partecipare al percorso "Orientamento e sviluppo delle competenze". Questo percorso, unico nel panorama universitario italiano, prevede una rilevazione delle competenze cognitive, comunicative e relazionali, realizzative e manageriali nonché delle competenze linguistiche ed informatiche dello studente al fine di suggerire la frequenza di

appositi laboratori di sviluppo delle competenze (due per ogni anno di studio). Il percorso si chiude, nell'ultimo anno di corso, con la predisposizione del progetto personale e professionale.

Gli studenti sono seguiti sia da un "tutor di processo", che segue l'andamento dello studio, l'effettuazione degli esami, il livello di rendimento, sia da tutor disciplinari, con il compito di supportare il processo di apprendimento di contenuti specifici. Nel corso dell'anno 2015 il tutor di processo ha svolto attività di assistenza ad personam a circa 110 studenti. Nell'ambito dei servizi di orientamento ed assistenza in itinere sono stati nominati per l'a.a. 2014-15 venti tutor disciplinari. La segreteria studenti svolge un ricevimento in presenza al pubblico: dal lunedì al venerdì 9:00 – 13:00 , dal lunedì al giovedì 14:00 – 17:00. È stato inoltre previsto un ricevimento singolo con lo studente che migliora la qualità del ricevimento nel pieno rispetto della privacy dello studente. Lo studente oltre a ricevere assistenza tramite email (risposta entro 24 ore lavorative) può essere supportato dall'attività del Contact Center, che svolge ricevimento telefonico a orario continuato dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 18:00 (nuovo orario più lungo del precedente da Marzo 2015), fornendo informazioni generali e risoluzioni a problematiche in tempo reale. Nel corso dell'anno 2015 sono state gestite 20.094 chiamate/risposte con una media di attesa, dopo l'informativa all'operatore, di circa 30 secondi.

Valutando lo stato di implementazione della segreteria studenti, si evidenziano i seguenti servizi:

- attuazione del Sistema Sincro per la registrazione automatica dei pagamenti delle tasse universitarie attraverso mav;
- digitalizzazione dell'intera procedura di immatricolazione e di domanda tesi di laurea;
- servizio recall (da Marzo 2015): allo studente che non trova la linea libera in orario di ricevimento telefonico viene proposta la possibilità di essere ricontattato, se accetta viene ricontattato in giornata (al massimo entro 24 ore).

1.4 Adeguatezza della dotazione infrastrutturale e tecnologica dedicata

L'ateneo dispone di aule per il solo svolgimento degli esami ed aule per i ricevimenti docenti-studenti. Le aule informatiche sono riservate al corpo docente per l'attività di ricerca.

Oltre alle Aule per la registrazione, l'Ateneo si è dotato di una nuova aula conferenza, che, come precisato al precedente punto 1.2, è dotata di telecamere HD, video proiettore con funzione di lavagna LIM, microfoni wireless e wired, mixer audio, server regia con mixer video, ed ha la duplice funzione di poter realizzare registrazioni di video lezioni L2L e di permettere l'organizzazione di conferenze in streaming in diretta su webTV, video conference con CISCO Webex e registrazioni video con green screen per post produzione.

Dal punto di vista tecnologico, l'Università dispone di n. 3 server di cui 2 virtualizzati in ambiente Microsoft hyperv, n. 40 postazioni per il personale docente e tecnico-amministrativo, con un ufficio ICT per il supporto agli studenti ed una convenzione con Infosapienza, Centro di servizi ICT della Sapienza Università di Roma, per lo svolgimento delle attività di alta consulenza per i servizi ICT, con particolare riferimento al coordinamento delle attività svolte in collaborazione con il Consorzio Cineca, ivi compreso il servizio di programmazione dello sviluppo tecnologico dei sistemi ICT di Unitelma.

Per quanto attiene alla piattaforma di e-learning, Unitelma Sapienza ha affidato al Consorzio CINECA la gestione dei propri servizi tecnologici, accedendo a risorse e servizi di rilevanza nazionale utilizzati dalla gran parte delle università e centri di ricerca afferenti al MIUR. Ciò sta portando benefici in termini di innovazione, qualità dei servizi e contenimento dei costi di gestione. L'adesione alla offerta di servizi del Consorzio CINECA garantisce, inoltre, l'omogeneità e l'interoperabilità con le altre università del Consorzio. In particolare, i servizi della piattaforma di e-learning forniti da Cineca riguardano:

- servizio di e-learning: erogato a Unitelma dal Cineca in modalità ASP, così da usufruire delle competenze e delle risorse informatiche del più potente centro di elaborazione dati italiano, senza dover gestire l'infrastruttura di sistemi e applicativi. Il servizio è basato sulla piattaforma open source Moodle, potenziata da moduli, integrati o aggiuntivi, con diverse possibilità di personalizzazioni per l'Ateneo, che inoltre ha le credenziali di accesso per la gestione applicativa. Moodle opera in Single Sign On con il Portale di Ateneo, il servizio di Messaging (Webmail), i servizi di segreteria ed altri servizi ICT. Dal punto di vista architetturale, il servizio di e-learning si basa su un'infrastruttura a 2 livelli costituita da una farm di application server di front-end, costituita da server che erogano il servizio in bilanciamento di carico, e da una farm di back-end DB basata su MySQL. L'accesso al servizio da parte degli utenti è garantito da percorsi di rete ridondati sia a livello di rete locale che geografica, attraverso collegamenti ad alta velocità con la rete GARR, di per sé ridondato, e con un ISP commerciale. L'architettura dell'infrastruttura ha caratteristiche di robustezza e performance, con una potenzialità residua di oltre 100.000 utenti; la sua modularità consente una scalabilità molto rapida per servire la crescita dell'utenza. Tutte le macchine sono alloggiare in sala macchine CINECA in locali dotati di impianto di condizionamento, doppio circuito di alimentazione, gruppo di continuità e generatore elettrico. Viene eseguito un backup giornaliero automatico di tipo incrementale con schedulazione automatica pilotata dal server,

attraverso l'infrastruttura di backup CINECA basata su Tivoli Storage Manager. I sistemi sono costantemente monitorati da sistemi automatici H24.

• Servizio di streaming: impiegato per la diffusione di contenuti audio e video precedentemente registrati e codificati. Il servizio è disponibile per le tecnologie Windows Media, Real, Quicktime, Adobe Flash; è basato su un'infrastruttura condivisa. Per ogni tipologia di server (Windows Media, Real Helix, Darwin Streaming Server e Adobe Flash Media) viene fornito un accesso per il caricamento di nuovi file audio/video in un'area dedicata. Il servizio di statistiche fornisce reportistica accessibile web elaborata giornalmente raccogliendo e analizzando i file di log degli accessi ai contenuti audio/video. Per garantire la continuità del servizio è utilizzato un monitoraggio automatico della connettività Internet e dei principali servizi applicativi.

• Servizio L2L: servizio per la tesaurizzazione e la trasformazione in e-learning di lezioni dal vivo in un ambiente integrato con i servizi di e-learning. Il prodotto risultante è auto-consistente e corredato automaticamente di metadati, per cui l'impegno richiesto al docente è volutamente ridotto al minimo pur garantendo possibilità di intervento di post-processing.

Con tale sistema è possibile:

- effettuare la registrazione audio/video (lezioni, seminari, eventi) con metadattazione semi automatizzata;*
- memorizzare video e metadata in un repositore;*
- gestire video e metadata;*
- distribuire i contenuti attraverso il portale, piattaforma di e-learning.*

Documenti allegati:

- [Qualità Ateneo 2016_ Indicatore DID.pdf](#) Qualità Ateneo_ Indicatore DID 2014/15 [Inserito il: 01/07/2016 13:11]

2. Sistema di AQ a livello dei CdS

La valutazione del sistema di AQ a livello dei corsi di studio viene sviluppata sia attraverso la considerazione e l'analisi dell'attività svolta dagli organismi di controllo della qualità sia attraverso una valutazione dei servizi alla base dell'organizzazione dei CdS. Dal punto di vista delle attività svolte, il PQ ha offerto, anche nel 2015, la supervisione generale ai processi per l'assicurazione della qualità della didattica dei CdS.

Il PQ ha guidato e monitorato il processo di riesame. Per il riesame 2015, ha deciso di far svolgere ai Gruppi di Riesame solo il Riesame "annuale", in quanto quello "ciclico" era stato elaborato l'anno precedente ed, inoltre, la posticipazione al 2016 della sua elaborazione consente di monitorare l'intero percorso della coorte di studenti 2014-2015 (almeno per i corsi di laurea magistrale). Al contempo, nel mese di dicembre, il PQ ha approvato le linee guida per la redazione del riesame dei corsi di studio: il suddetto documento è stato quindi condiviso con tutti i gruppi di riesame attraverso il caricamento in piattaforma e-learning in cui è stata aperta un'apposita sezione a cui avevano accesso tutti i componenti dei gruppi di riesame e dove è stato caricato tutto il materiale documentale necessario alla redazione del Riesame annuale. L'attività di verifica sul grado di completezza dei Rapporti di riesame, è stata sviluppata, come già lo scorso anno, attraverso una "griglia di verifica" nella forma della check-list, che permette di controllare se tutti gli elementi previsti dalle linee guida per la redazione del Riesame sono stati trattati, consentendo, inoltre, di valutare il grado di approfondimento e adeguatezza della trattazione stessa. Le griglie di verifica sono state quindi inviate ai rispettivi Gruppi di riesame affinché potessero essere apportare, entro la scadenza prevista per l'invio/caricamento, le modifiche richieste dal PQ.

In quanto organo centrale di sorveglianza del livello qualitativo delle attività didattico - formative, il PQ ha verificato, come negli scorsi anni, la completezza e accuratezza delle informazioni inserite, ai fini dell'accreditamento annuale, nelle SUA-CdS dei cinque corsi di studio attivati per l'anno accademico 2014-2015.

L'attività di controllo del PQ è stata articolata anche sulla documentazione prodotta dalla governance dell'Ateneo al fine di coadiuvare l'adozione di strumenti di assicurazione della qualità. Nel corso del mese di maggio il Presidio ha

approvato il documento "Sistema Qualità" Il suddetto documento individua nello specifico i processi per la realizzazione e l'assicurazione delle politiche di qualità, sistematizzando le politiche per la qualità, specificando gli organi competenti in materia di assicurazione di qualità, i processi AVA, le attività del Nucleo di valutazione di Ateneo. L'analisi dell'attività svolta dal PQ, nell'anno 2015, relativa all'assicurazione della qualità della didattica, appare soddisfacente, ma migliorabile sotto alcuni aspetti, in quanto non è ancora riscontrabile una programmata attività di assicurazione della Qualità a livello di CdS. Peraltro, si riscontra come il PQ non abbia ancora sviluppato una sistematica analisi relativa alle modalità con cui i CdS verificano il conseguimento degli obiettivi formativi previsti a livello del corso nonché dei singoli insegnamenti. Inoltre il PQ, seppur abbia monitorato il processo di riesame, non ha poi avviato un controllo su eventuali scostamenti tra quanto programmato e quanto realizzato al fine di avviare una ridefinizione degli interventi correttivi stessi.

In proposito, il Nucleo di valutazione rende noto di essere a conoscenza di una nuova programmazione dell'attività del PQ ed auspica che, in tale fase, le carenze sopra rilevate siano oggetto di correzione.

Nel quadro degli attori che svolgono attività di controllo sulla qualità dei CdS si colloca in un piano particolarmente rilevante la Commissione Paritetica Docenti Studenti (CPDS). La CPDS ha articolato, relativamente all'a.a. 2014-15, un'analisi sulla organizzazione dei CdS al fine di individuare degli interventi che potessero essere posti in essere al fine di migliorare la performance e l'organizzazione dei CdS stessi. Le proposte elaborate appaiono coerenti con le posizioni espresse dal Nucleo di Valutazione nelle sue sedute.

- Nell'ambito dei rilievi generali comuni a tutti i corsi, vista la loro omogeneità ed in considerazione delle dimensioni dell'Ateneo, la CPDS ha proposto di organizzare per ogni CdS un seminario annuale in cui ciascun docente possa illustrare il programma e contenuti principali degli insegnamenti di competenza, allo scopo di individuare eventuali disallineamenti e promuovere un'integrazione di tipo orizzontale tra i diversi insegnamenti, che consente di evitare sovrapposizioni e favorire un approccio didattico interdisciplinare. A tal riguardo lo stesso NdV aveva rilevato la necessità di avviare un coordinamento dei programmi dei corsi di insegnamento che portasse alla totale eliminazione della ripetizione di argomenti già trattati da altri insegnamenti portando ad un alleggerimento del carico didattico. Quindi, in questa prospettiva, la CPDS ha identificato la suesposta modalità per raggiungere l'obiettivo.

- Sul piano dei metodi di trasmissione della conoscenza la CPDS riconosce un ruolo molto importante al tutor didattico il quale dovrebbe adoperarsi per condurre nei forum la discussione, incoraggiare l'uditorio a partecipare, fornire contributi che stimolino la conversazione, formulare domande. E' evidente quindi, come già evidenziato dal Nucleo di valutazione, l'importanza di selezionare i tutor, valutando, in primis, la formazione e le capacità didattiche: si ritiene questo aspetto fondamentale rispetto al mero dato numerico.

Dall'attività di controllo della CPDS appare evidente l'impegno di quest'organo nel voler contribuire ad un effettivo miglioramento della qualità della didattica attraverso l'importante contributo della componente studentesca.

Nel 2016 il Nucleo di valutazione ha avviato un piano di audizioni dei singoli CdS, che prevede una calendarizzazione semestrale degli incontri. La prima audizione si è svolta nel mese di febbraio 2016 attraverso un incontro con i Presidenti dei 5 corsi di studio che compongono l'offerta formativa di Unitelma. Tale incontro è stato finalizzato a conoscere le problematiche riscontrate in fase di riesame 2015, Le risultanze di questa prima audizione hanno fatto emergere come elemento comune, resosi peraltro evidente anche in sede di valutazione delle opinioni degli studenti, la necessità di sostenere il processo di apprendimento attraverso la predisposizione di materiale didattico aggiuntivo o video lezioni propedeutiche per aiutare lo studente ad incrementare le conoscenze preliminari indispensabili per affrontare al meglio le attività didattiche proposte dai singoli corsi di studio. A tal fine, il Nucleo di valutazione sostiene la necessità di prevedere, con particolare riguardo ai CdS ad indirizzo economico, un ciclo di lezioni introduttive in ambiti matematici e statistici.

2.1 Analisi dati popolazione studentesca a.a. 2014-15

L'offerta formativa dei corsi di studio per l'anno accademico 2014-15 è stata caratterizzata da un'importante modifica ordinamentale riguardante due corsi di laurea e un corso di laurea magistrale. Sono stati attivati, in ognuno dei tre corsi, due curricula formativi come riportato nella seguente struttura:

Corso di Laurea in Scienze dell'Amministrazione e della Sicurezza (L-16)

Curriculum Amministrazione e organizzazione

Curriculum Organizzazione, sicurezza e investigazioni

Corso di Laurea in Corso in Scienze dell'Economia Aziendale (L-18)

Curriculum Economia aziendale

Curriculum Economia delle aziende turistiche

Corso di Laurea magistrale Management delle organizzazioni pubbliche e sanitarie (LM-63)
Curriculum Management ed E-Government delle aziende pubbliche
Curriculum Management delle aziende sanitarie

Al contempo i restanti due corsi di studio:

Corso di laurea magistrale a ciclo unico in giurisprudenza (LMG/01)
Corso di laurea magistrale in economia e management aziendale (LM-77)
hanno mantenuto la medesima struttura unitaria.

La volontà dell'Ateneo di differenziare l'offerta formativa attraverso la struttura curriculare, e non quindi attraverso l'attivazione di nuovi corsi di studio, è stata legata anche alla rigidità dei requisiti di docenza previsti dal D.M. 1059/2013 che disciplina l'accreditamento periodico dei Corsi di Studio.

Come evidenziato nelle precedenti analisi relative all'andamento dei CdS, la sostanziale analogia delle tematiche dei corsi, unita alla gestione "accentrata" dei servizi dell'Ateneo, evidenzia come vi siano numerose analogie tra la popolazione studentesca i cui tratti salienti vengono di seguito riportati nella tabelle relative ai 5 CdS attivi per l'anno accademico 2014-15.

Nell'anno accademico 2014-2015, chiuso al 31.10.2015, la popolazione studentesca attiva dei corsi di studio si è attestata su 2.115 unità: nel precedente anno accademico si erano registrate 2.101 iscrizioni, con un leggero aumento del 0,6%. L'analisi statistica dei dati è riportata nel file in allegato in quanto non è possibile caricare le tabelle in questa sezione del portale.

Documenti allegati:

- Qualità CDS 2016_Dati statistici.pdf Qualità dei CdS_ Dati Statistici 2014/15 [Inserito il: 01/07/2016 13:05]

3. Modalità e risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti e, se effettuata, dei laureandi

Parte secondo le Linee Guida 2014

1. Obiettivi della rilevazione/delle rilevazioni

La relazione annuale 2016 del NdV di Ateneo è stata sviluppata attraverso una verifica ex-post sull'applicazione dei criteri del Sistema AVA, la valutazione del sistema di assicurazione della qualità e un confronto e un'azione di stimolo costanti rivolti agli organi di governo dell'Ateneo.

Con questo spirito il NdV si è relazionato con gli organi di governo e controllo dell'Ateneo quali il Rettore, il Presidio di qualità, la Commissione didattica paritetica docenti-studenti, nonché ha avviato incontri con i Presidenti dei corsi di laurea di Ateneo.

La finalità degli incontri è stata quella di verificare la qualità della didattica erogata, dell'apprendimento e della ricerca e promuovere delle azioni correttive, laddove necessario, al fine che potessero poi essere messe in essere dall'Ateneo. L'obiettivo è stato l'individuazione di indicatori di processo e di prodotto per la qualità dell'insegnamento-apprendimento allo scopo di costruire un sistema di assicurazione della qualità utilizzabile come standard delle Università telematiche.

Altro tema centrale, secondo l'opinione del NdV, portato all'attenzione del Rettore e del Presidio della qualità, è quello

della definizione di parametri per una valutazione interna dell'attività di ricerca dei docenti.
A tal riguardo il NdV sta avviando lo sviluppo di uno strumento che permetta di monitorare la qualità, nonché la quantità, dei prodotti scientifici dei docenti incardinati in Unitelma Sapienza.

Opinione studenti frequentanti

L'Università Unitelma Sapienza nel corso dell'a.a. 2014/2015, come già fatto nei precedenti anni accademici, ha attivato il questionario, Scheda 1 e 3, previsti dall'ANVUR relativi alla valutazione della didattica.

L'opinione degli studenti è stata raccolta mediante un questionario disponibile on-line sul sito web istituzionale, nella sezione amministrativa riservata agli studenti. Il questionario viene erogato allo studente al momento della prenotazione ad ogni appello d'esame previsto per un insegnamento attivo in un CdS.

2. Modalità di rilevazione

L'Università Unitelma Sapienza nel corso dell'a.a. 2014/2015 ha attivato 2 questionari previsti dall'ANVUR relativi alla valutazione della didattica (riportati nell'Allegato IX bis del documento finale relativo l'"Autovalutazione, valutazione periodica e accreditamento del sistema universitario italiano"):

1. Scheda n. 1 bis

2. Scheda n. 3 bis

Per l'a.a. 2014/2015, sono stati estrapolati dati ricavati dal questionario ANVUR predisposto nell'area amministrativa degli studenti.

L'opinione degli studenti è stata raccolta mediante un questionario disponibile on-line sul sito web istituzionale, nella sezione amministrativa riservata agli studenti. Tutti gli studenti regolarmente iscritti sono stati invitati ad accedere, con le proprie credenziali, al proprio libretto elettronico nell'area amministrativa. Un'apposita colonna del libretto elettronico è dedicata al Questionario di Valutazione, da cui lo studente poteva agevolmente compilare il form on-line. Nei casi in cui lo studente non compilasse il questionario per ogni insegnamento frequentato, il sistema inibisce la prenotazione all'esame, indicando la necessità di compilare il questionario prima della prenotazione.

Documenti allegati:

- Questionario Valutazione didattica_Struttura.pdf Questiona Valutazione della didattica:struttura [Inserito il: 27/04/2016 17:03]

3. Risultati della rilevazione/delle rilevazioni

Si riportano, in allegato, i prospetti statistici e le analisi elaborate dal NdV.

Documenti allegati:

- Opinione studenti a.a. 2014_15.pdf Opinione studenti a.a. 2014/15 [Inserito il: 28/04/2016 12:17]

4. Utilizzazione dei risultati

Il Nucleo trasmette la propria Relazione ai diversi Organi dell'Ateneo, affinché essi possano trarne utili indicazioni. Il documento finale viene caricato e condiviso in un'apposita sezione prevista nella piattaforma e-learning di Ateneo denominata "Intranet Unitelma Sapienza" a cui hanno accesso tutti i docenti che hanno l'account identificativo alla piattaforma. Nello specifico, la Relazione potrà essere utile per:

- Organi di Governo: soprattutto per gli aspetti inerenti le infrastrutture, aule per esami, piattaforma informatica.*
- Organi Accademici: per gli aspetti inerenti la qualità della didattica, dell'assistenza allo studio e in generale le attività di docenti e tutor.*
- Presidio di Qualità: al fine di identificare, partendo dagli aspetti critici, i possibili elementi di miglioramento qualitativo e ulteriori strumenti e metodi per l'acquisizione di maggiori informazioni, anche per gli indicatori che hanno prodotto informazioni contrastanti.*

5. Punti di forza e di debolezza relativamente a modalità di rilevazione, risultati della rilevazione/delle rilevazioni e utilizzazione dei risultati

Punti di forza

I punti di forza rilevati dall'indagine per l'anno 2014/2015 si confermano essere la qualità espressa dal corpo docente in termini di chiarezza espositiva (il 97% dei rispondenti è soddisfatto, critici il 3%, in diminuzione rispetto al dato 2013/2014, che era pari al 5%) e capacità motivazionale (il 96% dei rispondenti è soddisfatto, critici il 3,8%, in diminuzione rispetto al dato 2013/2014, che era pari all'8%). Gli studenti si dichiarano altamente soddisfatti delle funzionalità della Piattaforma e-learning offerta loro (91%, la quota dei giudizi negativi scende di 2 punti percentuali rispetto all'a.a. precedente). Rimane stabile ed elevato infine il livello di soddisfazione della cosiddetta didattica integrativa a supporto dell'apprendimento (esercitazioni, chat, forum) attestandosi attorno il 90% dei rispondenti.

Aspetti critici

Nonostante le politiche di investimenti dell'Ateneo che sono state avviate degli ultimi anni, e sebbene il grado complessivo di gradimento sia ancora elevato, si evidenziano alcuni incrementi di giudizi non positivi sul grado di soddisfazione relativo al servizio di tutoraggio, sulla modulazione del carico didattico e sul grado di adeguatezza delle attrezzature e degli spazi utilizzati per la didattica. Sebbene globalmente il servizio di tutoraggio abbia raggiunto una valutazione positiva del 91%, il 9% dei rispondenti si dichiara poco soddisfatto, dato in aumento rispetto all'a.a. precedente, pari al 6% (In particolare nel Corso di Studio CLEA - Scienze dell'economia e della gestione aziendale tale valutazione ha raggiunto il 14%). Anche la valutazione circa la proporzionalità del carico didattico rispetto ai crediti assegnati, positiva al 83%, registra un 16,5% dei rispondenti che si dichiara poco soddisfatto, dato in aumento rispetto all'a.a. precedente, pari al 14% (In particolare nel Corso di Studio CLEMA – corso di laurea magistrale in Economia e management aziendale - tale valutazione ha raggiunto il 20%). Infine risulta ancora critico come viene percepito dagli studenti il grado di adeguatezza delle attrezzature e degli spazi utilizzati per la didattica: il 16% dei rispondenti si dichiara non soddisfatto, il 6% in più rispetto alla valutazione dell'a.a. precedente.

6. Ulteriori osservazioni

3. Modalità e risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti e, se effettuata, dei laureandi

Parte facoltativa secondo le Linee Guida 2016

1. Efficacia nella gestione del processo di rilevazione da parte del PQ

2. Livello di soddisfazione degli studenti

3. Presa in carico dei risultati della rilevazione

4. Qualità della ricerca dipartimentale (parte facoltativa)

Sezione: 2. Valutazione della performance

Sezione riservata agli Atenei statali.

Sezione: 3. Raccomandazioni e suggerimenti

Raccomandazioni e suggerimenti

Le osservazioni e i suggerimenti del NdV si inseriscono in un quadro di collaborazione con il Presidio della qualità, con la Commissione paritetica docenti studenti e con il Rettore. In proposito, il Nucleo, anche in relazione delle sempre maggiori esigenze di rafforzamento del sistema di qualità di Ateneo e dei corsi di studio, ritiene necessario sistematizzare il processo di interazione del Nucleo di valutazione con gli altri organi controllo e di governo. A tal fine,

sta predisponendo un calendario degli incontri, che, non appena ultimato, sarà condiviso con gli altri attori.

Il NdV rileva che l'efficacia della politica per la qualità non può essere verificata in tempi brevi, tuttavia esprime apprezzamento per le azioni pianificate a fine 2015 dal PQ che recepiscono alcune criticità emerse nella visita della CEV e alcuni suggerimenti di questo Nucleo.

Il Nucleo ribadisce, inoltre, l'auspicio che il PQ tenga in debito conto le osservazioni effettuate al precedente punto 2.

Dai questionari sulla valutazione della didattica emerge con chiarezza che la politica della qualità intrapresa da Unitelma Sapienza sta continuando a riscontrare positive percezioni.

Infatti si confermano essere punti di forza:

- la qualità espressa dal corpo docente in termini di chiarezza espositiva;*
- la qualità espressa dal corpo docente in termini di capacità motivazionale;*
- la funzionalità della Piattaforma e-learning offerta.*

Rimane stabile ed elevato il livello di soddisfazione della didattica integrativa a supporto dell'apprendimento (esercitazioni, chat, forum) attestandosi attorno il 90% dei rispondenti.

Il Nucleo di valutazione a partire dal corrente anno accademico procederà alla valutazione della ricerca dei singoli docenti utilizzando una griglia di valutazione delle pubblicazioni scientifiche dei docenti divisa per settori bibliometrici e non bibliometrici. Al contempo il NdV raccomanda all'Ateneo di implementare i supporti informativi per il monitoraggio della produzione scientifica attraverso un sistema da cui sia possibile rilevare determinate informazioni e che permetta di capire se tutti i docenti incardinati al Dipartimento di Scienze giuridiche ed economiche abbiano caricato i dati relativi alla propria produzione scientifica. Le griglie potrebbero avere la seguente struttura:

Modello di griglia per settore bibliometrico:

Docente - Settore bibliometrico - Numero delle pubblicazione - Inpact factor medio - Media Impact factor

Modello di griglia per settore non bibliometrico:

Docente Settore non bibliometrico - Numero delle pubblicazione/Libri - Riviste fascia A - Riviste fascia B

Il Nucleo valuta positivamente il costante incremento degli investimenti in personale docente, il supporto alle attività di ricerca, la crescente attenzione per i servizi offerti in varie forme agli studenti. I dati del Bilancio Consuntivo 2015 di Unitelma Sapienza evidenziano e confermano il trend positivo degli ultimi esercizi e delle scelte strategiche fatte dalla Governance. Il Patrimonio Netto dell'Università, in cinque anni, dal 31.12.2010 al 31.12.2015, è passato da -1.556.369 euro a 1.080.381 euro. Il risultato di esercizio è positivo, attestandosi a 348.244 euro. I ricavi derivanti dalle iscrizioni sono aumentate del 4% rispetto all'esercizio economico precedente. Inoltre, Unitelma Sapienza riesce ad attrarre entrate per oltre 600 mila euro, pari al 12% del Valore Totale della Produzione da fonti complementari alla contribuzione studentesca. Unitelma Sapienza, nel contempo, ha ampliato il proprio organico di docenti strutturati, passando da 30 a 45 unità e ha co-finanziato con un importo pari a 129.000 euro 11 Progetti di Ricerca, nazionali e internazionali.

Come rilevato già in precedenti analisi, si riscontra una globale soddisfazione degli studenti rispetto all'attività di tutoraggio che necessita, però, ancora di ulteriori miglioramenti. Al tal riguardo, il Nucleo ribadisce la necessità di selezionare i tutor, valutandone la formazione e le capacità didattiche, ed inoltre, in accordo con quanto richiesto dalla CPDS, ritiene che l'Ateneo debba sostenere la formazione dei tutor nell'utilizzo della piattaforma e-learning anche in vista di un loro maggiore coinvolgimento nelle attività didattiche.

Relativamente alla sostenibilità della didattica ed al relativo indicatore (DID), il Nucleo, pur considerando la non cogenza di tale indicatore per le università non statali, ne ritiene essenziale il rispetto, quale indice di qualità dell'attività didattica. Ad avviso del Nucleo l'Ateneo deve, infatti, basare la programmazione dell'offerta formativa sui principi della sostenibilità, della stabilità e della valorizzazione delle competenze specificamente presenti nell'ateneo stesso. Il Nucleo apprezza lo sforzo fatto in tal senso dall'Ateneo per l'anno accademico 2016-2017, attraverso l'erogazione di 5.914 ore di didattica assistita, che superano le 5.460 ore di didattica erogabile dall'Ateneo di sole 454 ore ed auspica il raggiungimento, per l'anno accademico 2017-2018, del pieno rispetto della sostenibilità della didattica. Tale obiettivo potrà essere raggiunto con l'acquisizione di nuovi docenti e con una ulteriore razionalizzazione dell'attività formativa, con particolare attenzione all'erogazione di insegnamenti mutuati ed attraverso un'accurata verifica, da parte dei CdS, dell'attrattività degli insegnamenti non obbligatori, effettuata sulla base delle opzioni formulate dagli studenti, come anche dell'attrattività dei curricula offerti, che dovrebbero essere ripensati sempre sulla scia delle scelte operate dagli

studenti.

Il Nucleo rileva, inoltre, sempre nell'ottica di una razionalizzazione dell'offerta formativa e con anche l'intento di individuare parametri per l'ottimizzazione della qualità della didattica, l'opportunità di rivolgere una particolare attenzione alle richieste del mondo del lavoro e alle competenze necessarie per soddisfarle. Ritiene, altresì, determinante una maggiore apertura verso l'internazionalizzazione da parte dei diversi CdS.

Il Nucleo di valutazione, preso atto delle iniziative già intraprese dall'Ateneo in questi ultimi mesi (ad es. la partecipazione al corso di docimologia), auspica una più attenta pianificazione ed attuazione di attività formative specifiche rivolte al personale, docente e tecnico-amministrativo, e agli studenti coinvolti nei processi didattici e di Assicurazione della Qualità.

Il Nucleo, inoltre, nel prendere atto che è stata avviata una procedura di valutazione ex post dei tirocini, auspica che entro il mese di settembre la stessa sia portata a regime.

Infine, il Nucleo invita l'Ateneo a rivedere le pagine web dei singoli CdS attraverso la previsione di apposite sezioni in cui rendere visibili tutte le informazioni inserite nella SUA-CdS, con particolare riferimento al Quadro A.