



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

1. Sistema di AQ a livello di ateneo

1. Sistema di AQ a livello di Ateneo

In questo paragrafo vengono descritte le relazioni tra NdV e i diversi attori dell'AQ, distinguendo tra strutture centrali per l'AQ (PQ, Commissioni per la Ricerca, ecc.) e strutture decentrate (Consiglio di Corso di studio, CPDs, Gruppi di Riesame, Commissioni dipartimentali per la ricerca, ecc.).

1.1 Parte Generale

L'Università degli Studi di Roma Unitelma Sapienza, istituita dal MIUR con Decreto numero 122 del 2004 ai sensi del Decreto ministeriale 17 aprile 2003, opera grazie all'impegno di una società consortile composta da Sapienza Università di Roma; Unipa E-learning, Accademia Nazionale di Medicina e IAL – "Innovazione, Apprendimento, Lavoro". Attualmente Unitelma Sapienza è la sola università telematica direttamente legata alla più grande università pubblica italiana, Sapienza Università di Roma, in quanto controllata da un consorzio a cui partecipa la stessa Sapienza Università di Roma. L'università, sin dalla sua nascita, si rivolge in particolar modo al capitale umano della Pubblica Amministrazione formando funzionari e dirigenti nei vari settori della PA, ma anche manager di aziende private, professionisti della società dell'informazione e dell'area economica e finanziaria.

Unitelma Sapienza, tramite l'utilizzo di metodologie e tecnologie informatiche avanzate nella formazione a distanza, promuove attività di ricerca, didattiche e formative, in grado di coniugare saperi giuridici, economici e manageriali, necessari per gestire organizzazioni e sistemi aziendali complessi nella c.d. "società della conoscenza".

L'università svolge le attività formative e didattiche per i corsi di laurea e di laurea magistrale in campo giuridico ed economico; attiva master di I e di II livello nelle aree giuridico-economiche, della sanità, dello sviluppo tecnologico, della Pubblica amministrazione e realizza corsi di formazione e di aggiornamento per numerose figure professionali.

Unitelma Sapienza ha adottato, sin dal 2008, un sistema di gestione aziendale conforme al modello descritto nella norma internazionale UNI EN ISO 9001:2008.

Unitelma Sapienza a livello di strutture centrali per l'Assicurazione della Qualità ha istituito dal maggio 2013 il Presidio di Qualità (D.R n.19). L'attività posta in essere dal Presidio è stata oggetto di controllo e valutazione da parte del Nucleo di Valutazione che ha avviato un esame, sulla base della documentazione ufficiale prodotta, sull'esito delle azioni intraprese anche alla luce delle osservazioni sulle criticità espresse dalla Commissione di Esperti per la Valutazione (CEV).

Le relazioni tra i due organi sono state articolate attraverso un costante esame da parte del Nucleo di Valutazione delle azioni intraprese e della documentazione elaborata dal Presidio nel rispetto del ruolo del Nucleo e del Presidio. Nell'anno di riferimento, il PQ ha effettuato riunioni a cadenza mensile, sulla base di un calendario previsto all'inizio dell'anno. Il PQ, nell'ambito dell'attività di sorveglianza del livello qualitativo delle attività didattico-formative e di ricerca, ha provveduto alla verifica della completezza e accuratezza dei processi documentali relativi alle procedure AVA (SUA-CdS, SUA-RD, Rapporti di Riesame), con particolare attenzione alla verifica dell'attuazione delle azioni

correttive dichiarate nei Rapporti di Riesame. Il PQ provvede, inoltre, al monitoraggio della raccolta dati relativi alla rilevazione delle opinioni degli studenti previste dai questionari ANVUR.

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. Attraverso questa condivisione documentale tutti gli organi di Ateneo possono avere contezza dell'attività di supervisione e dello svolgimento adeguato e uniforme delle procedure di AQ in Unitelma Sapienza definite sulla base degli indirizzi formulati dalla Governance.

Unitelma Sapienza ha istituito, a livello di strutture decentrate, dall'anno 2013, la Commissione paritetica docenti studenti. L'iniziale composizione di quest'organo era solo parzialmente rappresentativa degli studenti iscritti ai corsi di studio erogati dall'Ateneo. Successivamente è stata adottata una composizione rappresentativa di tutti gli studenti: ciascun Corso di Studi (CdS) è rappresentato da un docente ed uno studente.

Nel corso dell'anno 2016 la CPDS ha effettuato sei riunioni. I verbali delle riunioni sopraelencate sono stati inviati a Rettore, Direttore Generale e Direttore di Dipartimento, nonché all'Area coordinamento della didattica e relazioni internazionali e all'Area Ricerca e Qualità. I verbali sono consultabili presso la rete Intranet a cui il Nucleo di valutazione ha accesso attraverso delle credenziali.

1.2 Sostenibilità dell'offerta formativa

DIMENSIONE PERSONALE DOCENTE - Il corpo docente incardinato in Unitelma Sapienza nel corso dell'accademico 2015-16 è cresciuto da 30 a 45 unità (3 professori ordinari, 11 professori associati, 16 ricercatori e 15 professori straordinari). Questo importante sforzo organizzativo e finanziario è stato realizzato sia per soddisfare i requisiti quantitativi e qualitativi della docenza richiesti dalle norme ministeriali sia per migliorare l'offerta didattica dei corsi di studio attivati per l'anno accademico 2015-2016.

A tale proposito, tutti gli ordinamenti dei corsi di laurea sono stati declinati in percorsi curricolari e per il corso di laurea a ciclo unico in Giurisprudenza, per cui non era possibile attivare la suddetta modifica, sono stati concepiti dei percorsi didattici attraverso la previsione di un maggior numero di insegnamenti opzionali. L'attuale offerta formativa di Unitelma Sapienza risulta così organizzata:

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

Curriculum Amministrazione e organizzazione

Curriculum Organizzazione, sicurezza e investigazioni

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

Curriculum Economia aziendale

Curriculum Economia delle aziende turistiche

Corso di Laurea Magistrale Management delle organizzazioni pubbliche e sanitarie – MOPS (LM-63)

Curriculum Management ed E-Government delle aziende pubbliche

Curriculum Management delle aziende sanitarie

Corso di Laurea Magistrale in economia, management e innovazione - CLEMI (LM-77)

Curriculum in Economia e management aziendale

Curriculum in Economia, Tecnologia e Innovazione

Corso di Laurea Magistrale a ciclo unico in giurisprudenza LMG (LMG/01)

DIMENSIONE INFRASTRUTTURE - Accanto alle risorse di docenza, l'Ateneo ha migliorato gli spazi per consentire un adeguato svolgimento dell'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 Multimediale 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 webTV, video conference 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. Al contempo Sapienza Università di Roma ha assegnato ulteriori aule in cui sono già stati collocati gli uffici di riferimento del Progetto europeo STAR-ProBio che è risultato vincitore di un finanziamento da oltre 5 milioni di euro nell'ambito del programma europeo Horizon 2020.

Unitelma Sapienza non disponendo di una propria biblioteca fisica, nel corso del 2016 ha beneficiato, come negli anni precedenti, dell'accordo con Sapienza Università di Roma, che disciplina l'accesso in remoto al patrimonio bibliotecario della Sapienza, anche con possibilità di accesso fisico alle singole biblioteche della suddetta università.

1.3 Organizzazione dei servizi di supporto allo studio

Unitelma Sapienza, in considerazione del profilo dei propri studenti (lontananza fisica dalla sede dell'università; ridotta disponibilità di tempo; compresenza di studio e lavoro), ha diversificato gli strumenti di supporto all'apprendimento in funzione delle loro specifiche esigenze. A tal riguardo, l'Ateneo ha istituito una serie di servizi di supporto alle diverse categorie di studenti dei corsi di laurea e di laurea magistrale nell'ambito dell'orientamento e del tutorato.

Orientamento - Nel corso dell'a.a. 2015-2016 l'Ateneo ha ulteriormente sviluppato il percorso di "Orientamento e sviluppo delle competenze", attivato nel precedente anno accademico e rivolto primariamente agli studenti neo iscritti.

Attualmente il percorso è articolato in uno Sportello di Orientamento mediante cui gli studenti possono fruire di un colloquio per esaminare problemi legati allo studio e/o al proprio progetto personale e professionale e in una serie di Laboratori di sviluppo delle competenze che intendono fornire agli studenti, sia giovani che lavoratori, gli elementi e le strategie comportamentali necessarie per implementare le proprie soft skill, utili per cercare, mantenere e aver successo nel mondo del lavoro.

Tutoring - Gli studenti sono seguiti sia da un "tutor di processo", che segue l'andamento dello studio, l'effettuazione degli esami e il livello di rendimento, sia da tutor disciplinari, con il compito di supportare il processo di apprendimento di contenuti specifici. Nel corso dell'anno 2016 il tutor di processo ha svolto attività di assistenza ad personam a circa 123 studenti mentre nell'ambito dei servizi di orientamento ed assistenza in itinere sono stati nominati 23 tutor disciplinari.

La segreteria studenti svolge un ricevimento al pubblico: dal lunedì al venerdì 9:00 – 13:00 e dal lunedì al giovedì 14:00 – 17:00. È stato inoltre previsto un ricevimento personalizzato con gli studenti nel pieno rispetto della normativa sulla tutela della privacy. 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 dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00, fornendo informazioni generali e risoluzioni a problematiche in tempo reale. Nel corso dell'anno 2016 sono state gestite 45838 chiamate.

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) per gli studenti che non trovano la linea libera in orario di ricevimento telefonico a cui viene proposta la possibilità di essere ricontattati in giornata (al massimo entro 24 ore).

1.4 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 multimediale, 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 da 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 alloggiate 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 software Kaltura CaptureSpace: è un applicativo software per PC (sia Microsoft Windows sia MacOS) di uso semplice e intuitivo che abilita la registrazione da più sorgenti: schermo, diapositive, telecamere o lavagna digitale con metadatezione automatica. Implementa funzioni di post-produzione e il caricamento sul repository automatizzato. E' possibile realizzare registrazioni multi-stream fino a tre ingressi video sincronizzati con una presentazione PowerPoint o la cattura dello schermo. Permette la gestione e post-produzione dei contenuti multimediali: il docente ha a sua disposizione degli strumenti di post-produzione online. È possibile effettuare dei tagli, modificare i metadati e le slide, inserire i quiz ed altro tramite i tool presenti nella piattaforma e-learning. Di seguito ne illustriamo le funzionalità più importanti:
 - Inserimento di capitoli e di slide;
 - Inserire quiz;
 - Inserire sottotitoli in diverse lingue.Infine il player è multipiattaforma per la fruizione delle registrazioni sia da desktop che da dispositivi mobili. Il player si basa su HTML5 e contiene una serie di funzionalità per migliorare la fruizione della registrazione: accesso diretto usando timeline e thumb; opzioni di visualizzazione dei due video; ricerca full-text nei testi delle slide, tracciamento granulare del tempo di fruizione.

2. Sistema di AQ a livello dei CdS

2. Sistema di AQ a livello dei CdS

Il NdV valuta se le attività del PQ e delle CPDS soddisfano i criteri di coerenza e integrazione del sistema di AQ dell'ateneo e dei CdS. A tale scopo il NdV esamina i documenti disponibili (SUA, indicatori sulle carriere degli studenti di ANVUR, indicatori specifici di ateneo, Relazioni delle CPDS, Verbali dei Consigli di Corso di studio, Relazioni del PQ, Rapporti di Riesame ciclico etc.) nell'ottica di identificare e segnalare i singoli CdS o gruppi di CdS che presentano criticità importanti o che hanno registrato degli scostamenti significativi rispetto ai valori di riferimento o anche all'anno precedente.

La valutazione del sistema di AQ, a livello dei corsi di studio, viene sviluppata sia attraverso l'analisi dell'attività svolta dagli organismi di controllo della qualità che dei servizi alla base dell'organizzazione dei CdS. Dal punto di vista delle attività svolte, il PQ ha offerto, anche nel 2016, la supervisione generale ai processi per l'assicurazione della qualità della didattica dei CdS.

Il Nucleo di valutazione ha avviato nel corso dell'anno 2016 un controllo dell'attività del Presidio di Qualità attraverso l'accertamento, sulla base della documentazione ufficiale, dell'esito delle azioni intraprese relativamente alle criticità emerse dal Rapporto finale della CEV (ANVUR). A tal riguardo è emerso che il PQ ha svolto nel corso del periodo considerato importanti interventi, di seguito specificati:

nel mese di gennaio ha condotto l'analisi delle bozze dei Rapporti di Riesame 2016 dei Corsi di Studio di Unitelma Sapienza avvalendosi di una Griglia di Verifica che ha permesso di valutare il grado di completezza delle dati; nel mese di febbraio ha individuato gli elementi da incorporare nelle "Linee guida per la redazione delle schede descrittive dei programmi dei singoli insegnamenti". L'elaborazione di questo nuovo strumento risulta essere un'importante azione correttiva rispetto alle carenze emerse in sede alla visita CEV rispetto alla descrizione degli insegnamenti;

nel mese di marzo ha deliberato la pubblicità dei questionari studenti in forma aggregata. Il Nucleo riscontra che la proposta del PQ esprime una chiara posizione dell'Ateneo nel voler mantenere la riservatezza dei dati relativi ai singoli insegnamenti, che però, come evidenziato dall'Ufficio di supporto, sono stati condivisi con la Commissione paritetica docenti- studenti e con i Presidenti dei CdS;

nel mese di aprile ha avviato l'analisi delle schede "tipo" dei programmi degli insegnamenti elaborate dalla componente docente del Presidio di Qualità di Ateneo;

nel mese di maggio ha avviato l'individuazione di personalità adatte a fornire la formazione al corpo docente e al personale Tecnico amministrativo relativamente alle nuove tecnologie a sostegno dell'apprendimento e alla docimologia: anche questo intervento è pienamente coerente e a sostegno delle carenze riscontrate dalla CEV;

nel mese di giugno ha avviato una selezione di professionisti atti a fornire la formazione al corpo docente in materia di Assicurazione di Qualità; inoltre ha redatto la relazione annuale sull'attività svolta, frutto di un'autonoma scelta che aumenta la trasparenza sull'attività dall'organo, disponibile al seguente link -

https://www.unitelmasapienza.it/sites/default/files/mediaroot/documenti/organi_di_governo/relazione_annuale_pq_anno_2016.pdf

nel mese di luglio ha avviato un controllo delle azioni correttive previste dai Gruppi di Riesame dei CdS, controllo concluso nel mese di settembre;

nel mese di settembre ha avviato la revisione del documento Sistema Qualità allineandolo ai contenuti del futuro sistema AVA 2.0 e ai rilievi CEV.

Alla luce delle azioni descritte, il Nucleo valuta l'attività intrapresa dal PQ incisiva e ben organizzata. Al contempo, il Nucleo intende incrementare il flusso informativo con il PQ attraverso un'analisi, a scadenza trimestrale, delle attività intraprese dal PQ.

Relativamente all'attività svolta dalla Commissione paritetica docenti studenti il Nucleo valuta positivamente gli interventi promossi da quest'organo sul fronte della diffusione della cultura della qualità e del controllo sull'organizzazione universitaria.

A tal riguardo, nel corso dell'anno 2016 la CPDS ha supportato:

- l'attivazione del progetto di orientamento e sviluppo delle competenze articolato in 12 laboratori frequentabili in presenza e a distanza, già sperimentati dall'Ateneo nel corso del precedente anno, finalizzati al miglioramento delle competenze comunicative, di problem solving e relazionali;*
- l'attivazione, per tutti gli insegnamenti, di attività didattiche integrative tese a migliorare la comprensione del materiale*

didattico;

- l'avvio di una progressiva sistematizzazione della raccolta, da parte della componente studentesca della CDPS, delle segnalazioni degli studenti sul grado di risoluzione delle criticità, attraverso l'attivazione di email dedicata (commissionestudentiunitelma@gmail.com);
- il completamento della standardizzazione delle bacheche dei singoli corsi e della durata delle videolezioni ivi pubblicate;
- il miglioramento dell'accessibilità del portale di Ateneo.

Sulla base di tali indicazioni l'Ateneo ha avviato nel corso del 2016 un totale rifacimento del portale web, che risponde anche all'esigenza di utilizzare un approccio responsive nella realizzazione e riorganizzazione delle informazioni presenti sul sito. Infatti sempre più studenti utilizzano gli smartphone e tablet per accedere al sito e alla piattaforma e-learning dell'università e ciò ha reso necessaria la riprogettazione del portale in ottica mobile first permettendo agli studenti di navigare sul sito in maniera facile e veloce a prescindere dal dispositivo utilizzato.

Alla luce dei suddetti interventi suggeriti dalla CPDS il Nucleo apprezza l'attività svolta e auspica che nel corso dell'anno 2017 quest'organo si faccia promotore di ulteriori iniziative a sostegno della qualità della didattica.

Nel corso dell'anno 2016 il Nucleo di valutazione ha avviato un piano di audizioni dei singoli CdS: la prima audizione è stata svolta nel mese di febbraio 2016 attraverso un incontro con i Presidenti dei corsi di studio finalizzato a conoscere le criticità emerse in fase di riesame 2015. In tale incontro è emersa 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. Il Nucleo di valutazione ha sostenuto in particolare la necessità di prevedere per i CdS ad indirizzo economico, un ciclo di lezioni introduttive in ambito matematico e statistico.

Il Nucleo ha altresì avviato dal 2016 degli incontri con i Presidenti dei CdS al fine di comprendere l'esito delle azioni intraprese relativamente alle criticità emerse dal rapporto CEV.

L'indagine del Nucleo è stata primariamente focalizzata a valutare gli interventi correttivi intrapresi dai CdS e dall'Ateneo rispetto alle situazioni/attività che la CEV aveva valutato estremamente insufficienti tali da assegnargli un giudizio di "condizione" espresso con la lettera "D" che indica la non approvazione per criticità importanti. Nello specifico sono stati presi in considerazione i seguenti tre indicatori:

1. Indicatore AQ5.F.3 - Formazione degli attori
2. Indicatore AQ5.G.1 - Attività per apprendimento in situazione
3. Indicatore AQ5.G3: Modalità di realizzazione/organizzazione dei materiali didattici

A tal riguardo il Nucleo ha potuto riscontrare importanti interventi che sono stati predisposti dall'Ateneo al fine di intervenire efficacemente rispetto alle criticità emerse in fase di audit.

Con riferimento alla formazione degli attori, l'Ateneo ha organizzato un corso di formazione su "E-learning e didattica" tenuto dal prof. Guglielmo Trentin dirigente di ricerca all'Istituto Tecnologie Didattiche (ITD) del Consiglio Nazionale delle Ricerche (CNR) a cui hanno partecipato docenti e manager didattici di Ateneo. A valle del corso di formazione l'Ateneo ha adottato un nuovo modello di e-learning elaborato in collaborazione col prof. Trentin.

Con riferimento all'attività di apprendimento in situazione, non risultano ancora definite tecnologie e metodologie in grado di sviluppare apprendimenti che richiedono normalmente un 'apprendimento in situazione'; l'Ateneo e i CdS riscontrano che l'unico strumento attuabile è il "webinar in situazione", in cui si affrontano le dinamiche di specifici casi concreti.

Infine, relativamente alle modalità di realizzazione/organizzazione dei materiali didattici, si riscontra che l'Ateneo ha attivato l'area "Management didattico", costituita da due unità, che si occuperà del coordinamento della produzione di materiale didattico.

Il NdV rileva inoltre che il Senato Accademico ha approvato il documento di progettazione delle videolezioni e le linee guida per la progettazione di un corso online.

In conclusione il Nucleo evidenzia che l'Ateneo ha avviato specifiche azioni rispetto alle carenze rilevate nel rapporto CEV; una precisa valutazione dell'esito degli interventi predisposti necessita di un quadro completo, disponibile solo a regime.

Documenti allegati:

- Analisi Popolazione studentesca 2015-2016.pdf Analisi popolazione studentesca a.a. 2015-2016 [Inserito il:

3. Rilevazione dell'opinione degli studenti (e, se effettuata, dei laureandi)

Parte secondo le Linee Guida 2014

1. Obiettivi della rilevazione/delle rilevazioni

La relazione annuale 2017 del Nucleo di Valutazione di Ateneo (NdV) è stata sviluppata attraverso una verifica ex-post sull'applicazione dei criteri del Sistema AVA e la valutazione del sistema di assicurazione della qualità. La finalità della rilevazione è verificare la qualità della didattica erogata e dell'apprendimento, ai fini della promozione, da parte dell'Ateneo, di eventuali azioni correttive. Sono stati individuati indicatori di processo e di prodotto per la qualità dell'insegnamento-apprendimento, con l'obiettivo di costruire un sistema di assicurazione della qualità utilizzabile come standard delle Università telematiche.

Il NdV, oltre alla valutazione della didattica attraverso le rilevazioni delle opinioni degli studenti, 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: a tal fine ha proposto al Senato Accademico di Ateneo, nel corso del 2017, delle apposite linee guida.

L'Università Unitelma Sapienza nel corso dell'a.a. 2015/2016, come già fatto nei precedenti anni accademici, ha attivato i questionari previsti dall'ANVUR relativi alla valutazione della didattica: scheda 1bis e 3bis (vedi Allegato A riportato nel documento allegato nella sezione "Risultati della rilevazione/delle rilevazioni").

2. Modalità di rilevazione

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

Come detto, sono stati attivati i seguenti questionari:

- 1. Scheda 1 bis – da compilarsi per ogni insegnamento prima dell'iscrizione all'esame dagli studenti frequentanti (che hanno seguito più del 50% delle lezioni on line);*
 - 2. Scheda 3 bis – da compilarsi per ogni insegnamento prima dell'iscrizione all'esame dagli studenti non frequentanti.*
- Per l'a.a. 2015/2016, sono stati compilati 1860 questionari (dato aggregato relativo alle due tipologie di questionario).*

Il Corsi di studio oggetto della rilevazione sono i seguenti:*

- CORSO DI LAUREA TRIENNALE IN SCIENZE DELL'AMMINISTRAZIONE E DELLA SICUREZZA;*
- CORSO DI LAUREA TRIENNALE IN SCIENZE DELL'ECONOMIA AZIENDALE;*
- CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN MANAGEMENT DELLE ORGANIZZAZIONI PUBBLICHE E SANITARIE;*
- CORSO DI LAUREA MAGISTRALE A CICLO UNICO IN GIURISPRUDENZA*

** Al momento della presente rilevazione non è stato possibile estrapolare i questionari del corso di laurea magistrale in economia, management e innovazione (CLEMI) per l'anno accademico 2015- 2016 a causa di un bug nel gestionale ESSE3. In relazione all'assenza di dati relativi al corso CLEMI si è deciso di non riportare il corso in alcuna delle successive rilevazioni riportate nella tabella.*

3. Risultati della rilevazione/delle rilevazioni

Vedi documento "Rilevazione opinioni studenti a.a. 2015_16" in allegato.

Documenti allegati:

- Rilevazione opinioni studenti a.a. 2015_16.pdf Rilevazione opinioni studenti a.a. 2015_16 [Inserito il: 26/04/2017 11:39]

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 dotati di 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, soprattutto in relazione agli 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

I punti di forza rilevati dall'indagine per l'anno accademico 2015-2016 si confermano essere la qualità espressa dal corpo docente in termini di chiarezza espositiva e capacità motivazionale. Gli studenti si dichiarano inoltre altamente soddisfatti delle funzionalità della piattaforma elearning offerta loro.

Nonostante le politiche di investimenti dell'Ateneo 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, alla didattica integrativa, alla modulazione del carico didattico, all'adeguatezza delle conoscenze preliminari possedute per la comprensione degli argomenti dei programmi di esame. Sebbene globalmente il servizio di tutoraggio abbia raggiunto una valutazione positiva, circa il 10% dei rispondenti si dichiara poco soddisfatto, dato in aumento rispetto all'a.a. precedente, (in particolare nel corso di studio MOPS dove raggiunge il 17,5%). La valutazione della rispondenza del carico didattico rispetto ai crediti assegnati registra un miglioramento lieve, tuttavia circa il 15% delle risposte è negativa e circa un terzo del tutto positiva.

Alla luce di queste criticità il NdV individua le seguenti azioni correttive:

Tutoraggio: il NdV ribadisce quanto già segnalato nel passato agli organi di governo, al PQ e ai Presidenti dei CdS ovvero l'importanza di una accurata selezione dei tutor.

Carico didattico – Crediti: come già esplicitato in passato, il NdV invita i CdS sia a studiare la concreta possibilità di prove in itinere che potrebbero motivare gli studenti e aiutarli a superare gli esami con programmi più vasti, che a procedere a un ulteriore coordinamento dei programmi dei corsi allo scopo di evitare sovrapposizioni degli argomenti trattati.

Didattica integrativa: con riferimento all'utilità delle attività didattiche diverse dalle lezioni, il NdV ritiene che la valutazione degli studenti di queste attività fornisca importanti indicazioni per una università telematica che dovrebbe essere caratterizzata da un'elevata capacità di utilizzare strumenti complementari alle lezioni per favorire l'apprendimento. Il NdV invita i docenti ad uno sforzo volto ad utilizzare in tutta la loro potenzialità gli strumenti telematici che possono migliorare la qualità dell'apprendimento.

Conoscenze preliminari: una percentuale non piccola (circa 15%) degli studenti ritiene che le conoscenze preliminari possedute siano insufficienti per la comprensione degli argomenti previsti dal programma di esame. A questo proposito il NdV suggerisce ai docenti di mettere in rete il materiale propedeutico agli argomenti da trattare nei corsi e con esso i test di autovalutazione.

6. Ulteriori osservazioni

3. Rilevazione dell'opinione degli studenti (e, se effettuata, dei laureandi)

Parte secondo le Linee Guida 2017

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

Sezione: 2. Valutazione della performance

Sezione riservata agli Atenei statali.

Sezione: 3. Raccomandazioni e suggerimenti

Raccomandazioni e suggerimenti

Nel corso dell'anno 2016 il NdV ha proceduto ad una serie di incontri con i Presidenti di Corso di Studio ed ha esaminato le relazioni annuali 2016 della Commissione Paritetica Docenti-Studenti e del Presidio di Qualità oltre al documento "Analisi della popolazione studentesca 2016".

A fine 2015 il PQ aveva pianificato azioni, suggerite ai Corsi di Studio e agli Organi di Ateneo, volte a superare le criticità emerse dalla visita CEV e a recepire alcuni suggerimenti del NdV.

Nel 2016 il NdV ha operato al fine di verificare lo stato di avanzamento delle azioni correttive intraprese nel 2015. A questo riguardo il NdV apprezza l'elaborazione da parte del PQ di linee guida per un'efficace redazione dei Rapporti di Riesame dei CdS, l'elaborazione di una scheda di monitoraggio delle azioni correttive trasmessa per la compilazione ai Presidenti dei CdS, la definizione delle linee guida per la redazione delle schede descrittive dei singoli insegnamenti. A parere del NdV vanno nella giusta direzione anche l'iniziativa di coinvolgere i docenti nella partecipazione a seminari su "Modelli di qualità pedagogica per la docenza universitaria" e l'individuazione di un qualificato esperto di riferimento per lo svolgimento di attività formative del personale in materia di e-learning e didattica universitari.

Si ricorda che la CEV aveva rilevato per tutti i CdS una criticità in riferimento all'indicatore AQ5.G.3, asserendo che il documento delle mappature dei processi non risultava adeguatamente elaborato per garantire la qualità didattica dei corsi. A questo proposito il NdV raccomanda ai docenti di avvalersi della collaborazione dei 2 manager didattici assunti a gennaio 2017 per superare questa criticità, poiché la qualità del prodotto formativo è favorita dalla mappatura del processo di produzione dello stesso.

Il NdV recepisce positivamente alcune delle iniziative intraprese dalla Commissione paritetica docenti-studenti, quali l'attivazione di una casella di posta elettronica dedicata alla raccolta di informazioni, opinioni, segnalazioni di criticità, proposte di azioni migliorative da parte della componente studentesca; l'elaborazione di un questionario di valutazione di fine corso da sottoporre agli studenti; l'azione di monitoraggio dei servizi, anche alla luce delle indicazioni emerse dalla relazione CEV; l'attivazione, proposta dalla componente studentesca della Commissione paritetica, di un forum di Ateneo volto a stimolare l'interazione studenti-docenti.

L'offerta formativa continua ad essere in generale attraente, come dimostrato dall'aumento del 5% degli iscritti rispetto all'anno accademico precedente. Come emerge dai questionari sulla valutazione della didattica, l'apprezzamento per la qualità espressa dal corpo docente in termini di chiarezza espositiva e capacità motivazionale permane elevato.

L'ampliamento dell'offerta formativa attraverso la modulazione curriculare, piuttosto che l'attivazione di nuovi Corsi di

studio appare una scelta politica saggia.

Il NdV, rilevato il basso numero di studenti immatricolati nell'a.a. 2015-2016 al curriculum "Economia delle aziende turistiche" del Corso di Laurea in Economia aziendale, in linea con i dati dell'a.a. 2014-2015, invita gli organi di governo dell'Ateneo ad una seria riflessione sull'opportunità di disattivare il curriculum stesso.

Il NdV ha proceduto ad un esame accurato dei curricula dei tutor. In generale per quanto riguarda i tutor disciplinari è stata verificata la rispondenza dei profili ai compiti assegnati. Il NdV esprime la convinzione che la figura del tutor sia fondamentale per il successo dell'azione didattica e raccomanda agli organi di governo dell'Ateneo di provvedere ad una specifica formazione con modalità appropriate, degli stessi in materia di e-learning.

Il bilancio consuntivo dell'anno 2016, nel quale la differenza tra valore e costi della produzione è in linea con i risultati dell'anno 2015, dimostra che è stato raggiunto un equilibrio di bilancio. I finanziamenti della ricerca, sia da parte dell'Ateneo stesso che attraverso il successo in bandi competitivi, continuano ad essere significativi. L'assunzione di due professori di 1° fascia va nella corretta direzione di un equilibrio della numerosità delle fasce dei docenti a tempo indeterminato.

Il NdV ritiene che tra i suoi compiti ci sia anche la valutazione della ricerca di Ateneo. A questo scopo, per la valutazione della ricerca di professori e ricercatori riferita agli anni 2015 e 2016, ha elaborato e trasmesso al Rettore i criteri di seguito riportati.

Si prendano in considerazione

a) per i settori non bibliometrici articoli su riviste e monografie;

b) per i settori bibliometrici articoli su riviste e brevetti;

c) l'acquisizione di finanziamenti per la ricerca da enti pubblici e privati nazionali ed internazionali (vale sia per settori bibliometrici che per settori non bibliometrici).

1) PER I SETTORI BIBLIOMETRICI – Si confronta il valore medio del fattore di impatto delle pubblicazioni del docente con il valore medio del fattore di impatto delle riviste scientifiche del settore disciplinare;

2) PER SETTORI NON BIBLIOMETRICI – Si tiene conto della presenza delle pubblicazioni del docente in riviste di Classe A ovvero di Classe B (v. elenco ANVUR riviste classe A e riviste scientifiche per settori non bibliometrici).

Le monografie vengono valutate solo in ambiti non bibliometrici tenendo conto della Casa Editrice presso la quale sono state pubblicate e dell'eventuale inserimento in una collana editoriale ben riconosciuta dagli studiosi della disciplina. In caso di verifica positiva riguardo ad almeno uno dei due requisiti di cui sopra, si valuterà la pubblicazione di una monografia equivalente alla pubblicazione di due articoli su rivista di fascia A.

Le pubblicazioni in collaborazione: in ambito non bibliometrico agli articoli a due nomi e a tre o più nomi è attribuita una valutazione rispettivamente del 70% e del 50% delle pubblicazioni della medesima classe e tipologia ad un solo nome.

In ambito bibliometrico agli articoli a due nomi e a tre o più nomi è attribuita una valutazione rispettivamente di 80% e 60 % delle pubblicazioni della medesima classe e tipologia ad un solo nome.