



Visita pilota per l'Accreditamento Periodico
Università Telematica Mercatorum
1-3 luglio 2014

RAPPORTO FINALE

Redazione rapporto a cura di
Cristiano Violani (Presidente CEV)
Stefania Capogna (Referente istituzionale ANVUR)
Maya Feldt (Coordinatrice)
Laura Sandrone (Coordinatrice)



INDICE

1. Premessa
2. Descrizione sintetica sugli esiti della visita in relazione a punti di forza, aree di miglioramento, rischi e opportunità rilevati nell'Ateneo
3. Descrizione sintetica sugli esiti della visita in relazione a punti di forza, aree di miglioramento, rischi e opportunità relativi ai singoli CdS visitati
4. Descrizione sintetica sugli aspetti propriamente telematici
5. Indicazioni e raccomandazioni

SECONDA PARTE: ALLEGATI

1. Allegato A - Diario di visita
 - a. Descrizione dello svolgimento della visita
 - b. Composizione sottocomissioni
 - c. Piano visita
2. Allegato B - Schede complete Ateneo (AQ1, AQ2, AQ3, AQ4)
3. Allegato C - Schede complete di ciascun CdS (AQ5)

1. Premessa

La visita in loco della Commissioni di Esperti per la Valutazione (CEV), avente carattere sperimentale, si è svolta presso l'Università Telematica Mercatorum dall'1 al 3 luglio 2014 ed è stata condotta da una Delegazione ANVUR di 12 componenti tra esperti e osservatori designati dall'ANVUR.

La valutazione è stata caratterizzata da un'analisi documentale da remoto che ha preceduto la visita focalizzandosi su:

- tutti i materiali documentali informatizzati resi disponibili dall'ANVUR mediante accesso riservato al sistema documentali istituzionale;
- accesso da remoto all'ambiente di apprendimento e-learning predisposto, reso disponibile dall'Ateneo mediante accesso "ospite" al LMS agli esperti telematici nominati per la visita.
-

La visita in loco ha permesso quindi di approfondire nel dettaglio tutti gli elementi informativi precedentemente osservati con incontri programmati e condivisi con tutte le componenti dell'Ateneo.

La prima giornata di lavoro, svolta presso la sede (sita a Roma in Via Appia Pignatelli, 64) dell'Università ha avuto come principale oggetto di analisi i requisiti **AQ1-2-3-4 delle Linee Guida per l'Accreditamento Periodico delle Sedi e dei corsi di Studio erogati in modalità telematica** (pubblicate sul sito dell'ANVUR il 30 aprile 2014). Il secondo giorno, oltre alla visita alla struttura, sono stati svolti gli incontri con le componenti esterne (NdV e le parti sociali) e con i Corsi di Studio.

Gli incontri con le diverse componenti dei CdS sono stati condotti da tre sottocommissioni ciascuna delle quali formate da due esperti di sistema (uno dei quali con ruolo di Presidente della sottocommissione e l'altro di Coordinatore), due esperti disciplinari, un esperto telematico e un osservatore ANVUR (con funzione di monitoraggio e verifica delle procedure interne). Tali incontri hanno avuto per oggetto di valutazione i requisiti **AQ5 delle Linee Guida per la l'Accreditamento Periodico delle Sedi e dei corsi di Studio erogati in modalità telematica**.

Il terzo giorno è stato dedicato all'incontro con studenti, laureati e laureandi e si è concluso con un incontro con il Magnifico Rettore e gli Organi di Governo in cui sono stati illustrati alcuni dei più significativi elementi emersi rispetto al sistema di Ateneo e agli aspetti specificamente telematici, rimandando alla relazione ufficiale ANVUR ogni ulteriore approfondimento relativo al sistema di AQ dell'Ateneo e dei singoli CdS.

La visita si è svolta secondo un calendario concordato e condiviso con l'Ateneo. Il diario della visita e l'elenco delle persone incontrate, con indicazione dei ruoli, sono riportati nell'Allegato A al presente rapporto. L'Allegato B contiene invece una descrizione dettagliata sullo svolgimento della visita.

In merito alle considerazioni riportate nel presente rapporto, va sottolineato che, a seguito dei tempi assai stretti che hanno caratterizzato l'organizzazione della visita a carattere sperimentale, non è stato possibile effettuare un'approfondita desk analysis su tutta la documentazione necessaria per la valutazione preliminare, anche perché parte dei documenti sono stati resi disponibili solo durante la visita stessa. Allo stesso modo, l'accesso al sistema LMS di ateneo è stato penalizzato dal fatto che il "profilo utente" non consentiva di visualizzare completamente il tracciato delle attività e, soprattutto, non era stato

accompagnato da indicazioni utili a chiarire le modalità di navigazione e ricerca delle evidenze più rilevanti per un utente-visitatore esterno.

Dato il carattere sperimentale della prima visita in loco presso una università telematica, la presente relazione non si costituisce come giudizio complessivo per l'Ateneo, ma è parte integrante del processo sperimentale di visita realizzato dall'ANVUR per mettere alla prova sia le procedure interne che i vari strumenti di valutazione e comunicazione che si intende adottare per la realizzazione di questo momento cruciale per il sistema AVA.

2. Descrizione sintetica sugli esiti della visita in relazione a punti di forza, aree di miglioramento, rischi e opportunità rilevati nell'Ateneo (*executive summary*)

La CEV ha preso atto della grande sensibilità e dell'impegno dell'Ateneo verso la Qualità della formazione e della ricerca. Impegno che si realizza attraverso lo sviluppo di una strategia di Ateneo per la definizione della Politica per la Qualità e la messa in atto di un sistema di Assicurazione della Qualità (AQ) che si è confrontato puntualmente e con impegno con tutte le linee di indirizzo fornite dall'ANVUR rispetto al sistema AVA.

L'Ateneo, data la sua recente costituzione e le piccole dimensioni, sembra aver trovato in tali linee di indirizzo un punto di riferimento utile a delineare i processi organizzativi interni in materia di assicurazione di qualità. Attualmente, pur essendo presente e dichiarata in diversi documenti (quali il Piano Strategico, gli Obiettivi di programmazione dell'offerta formativa di Ateneo, le delibere degli Organi ecc.) una Politica per la Qualità, risulta ancora mancante un documento unitario che la esprima e la formuli in maniera chiara ed esplicita, definendo gli obiettivi ad essa correlati e la struttura complessiva del sistema di AQ. Nei colloqui è emersa una non ancora chiara percezione di come si debba intendere il documento Politiche per la qualità che viene talvolta confuso con il documento di programmazione strategica. I due documenti invece dovrebbero essere nettamente distinti in quanto a oggetto e destinatari. Il primo chiarisce gli obiettivi e gli indirizzi generali dell'Ateneo e si costituisce come un "documento di impegno" nei confronti del suo pubblico; il secondo è orientato alla *formulazione* e alla *valutazione* delle strategie organizzative messe in atto dall'Ateneo e alla *definizione* dei piani operativi utili e necessari per il perseguimento dei suoi obiettivi, e si costituisce come un documento interno di gestione. La definizione di un documento sulle Politiche per la Qualità unitario, anche in vista del passaggio da una struttura di piccole dimensioni ad una maggiormente articolata, permetterebbe di comunicare con maggiore facilità e immediatezza le linee di indirizzo definite dagli Organi di Governo ai Corsi di studio, favorendo una migliore condivisione e diffusione della cultura della qualità ai diversi livelli dell'agire organizzativo dell'ateneo.

Il Presidio della Qualità (PQA), in questa fase di avvio, ha fatto significativi e apprezzabili sforzi per impostare il sistema di AQ e i flussi organizzativi e comunicativi interni, anche a fronte del vincolo di un ristretto numero di risorse umane disponibili su cui contare per avviare il processo. Nel passaggio ad una maggiore dotazione di risorse umane strutturate è necessario assicurare (e si constata che l'Ateneo ha in programma di farlo) una migliore differenziazione di ruoli, funzioni e compiti negli organi preposti a garantire la qualità delle attività formative e di ricerca dell'Ateneo. Per quanto concerne il Nucleo di Valutazione di Ateneo (NVA) è necessario che questo svolga un'effettiva e puntuale funzione di controllo rilevando eventuali criticità e/o rischi che possono compromettere il raggiungimento degli obiettivi proposti, e indicando in maniera propositiva possibili soluzioni. Al Nucleo di Valutazione è chiesto di assolvere pienamente il suo ruolo di "valutatore interno" per l'assicurazione della qualità.

Il Requisito **AQ.1** "L'Ateneo stabilisce, dichiara ed effettivamente persegue adeguate politiche volte a realizzare la propria visione della qualità della formazione", è composto da cinque indicatori: AQ.1.A, AQ.1.B, AQ.1.C, AQ.1.D, AQ.1.E, AQ.1.F, AQ.1.G.

Rimandando all'Allegato C per l'analisi puntuale dei requisiti previsti, vengono di seguito evidenziati i punti di forza rilevati e le aree soggette a miglioramento suggerite dalla CEV con riferimento agli indicatori riportati sopra.

Con riferimento all'indicatore **AQ1.A** (il cui obiettivo è quello di "accertare che sia presente una formulazione chiara ed esplicita di obiettivi concreti rapportati alla disponibilità di risorse umane e materiali, tali da garantire il raggiungimento dei risultati, documentati in modo sistematico e comprensibile al pubblico), la CEV valuta positivamente lo sforzo sostenuto da un ateneo di così recente costituzione e inizialmente sottodimensionato nella fase di avvio dell'intero processo AVA. Alla luce delle avvenute strutturazioni di docenti e in considerazione del progetto di espansione dichiarato dall'ateneo occorre ora esplicitare in modo organico le Politiche per la Qualità della formazione e della ricerca in modo che risultino chiaramente comunicate e pienamente fruibili sia all'interno che all'esterno dell'Ateneo.

Considerate le nuove dotazioni di organico, occorre inoltre ri-definire funzioni e ruoli dei diversi organi (collegiali e individuali) coinvolti nella gestione e nell'Assicurazione della qualità di ateneo.

Con riferimento all'indicatore **AQ1.B** (il cui obiettivo è quello di "accertare che siano presenti una positiva formulazione dei risultati di apprendimento, una formulazione dei metodi atti a garantire che gli studenti conseguano i risultati di apprendimento stessi, una verifica della correlazione tra obiettivi formativi e destini professionali degli studenti"), la CEV rileva che i tre Corsi di Studio analizzati dimostrano una positiva attenzione nell'elaborazione della Scheda Unica Annuale del CdS (SUA-CdS).

L'Ateneo ha definito un format di progettazione standard per i singoli insegnamenti al fine di evitare ridondanze e favorire il coordinamento interno. Tale modello di progettazione è adottato integralmente da tutti i CdS e da tutti gli insegnamenti proposti, a vantaggio della chiarezza della comunicazione interna.

Per quanto concerne la ricognizione e il confronto con la domanda di formazione esterna l'Ateneo può vantare una relazione privilegiata con le Camere di Commercio, che rappresentano il canale informativo prioritario e sistematico attraverso cui l'Ateneo e i CdS effettuano la ricognizione dei bisogni formativi, l'individuazione di progetti formativi e azioni sperimentali di comune interesse.

Con riferimento all'indicatore **AQ1.C** (il cui obiettivo è quello di "accertare se e in quale forma l'Ateneo abbia adottato un piano di reclutamento degli studenti con esigenze particolari - studenti lavoratori, fuori sede, ecc. - e di progettazione dei percorsi formativi e di supporti correlati alla loro caratteristiche"), la CEV rileva che l'Ateneo ha nella propria mission specifica quella di rivolgersi a studenti lavoratori che hanno abbandonato gli studi universitari o che non li hanno mai intrapresi, oppure studenti residenti in zone geografiche particolarmente disagiate (in particolare nel centro e nel nord del Paese). Pertanto l'offerta formativa e la modalità di erogazione/assistenza didattica è particolarmente tarata su questo target. Seppure è previsto un percorso formativo *part time* per studenti-lavoratori, questo viene adottato dagli studenti solo come scelta residuale in caso di difficoltà a mantenere i tempi inizialmente previsti. Si osserva quindi la necessità di Individuare politiche che incoraggino il *part time* superando le diffidenze iniziali degli studenti.

Con riferimento all'indicatore **AQ1.D** (il cui obiettivo è quello di "accertare che siano presenti elenchi analitici di metodi e risorse per la formazione (personale docente e di supporto, infrastrutture e attrezzature, requisiti nazionali e internazionali - ove applicabili - di natura accademica e professionale, relazioni tra insegnamento e ricerca, requisiti organizzativi)", la CEV rileva che l'Ateneo ha affrontato gli aspetti relativi all'accreditamento iniziale con notevole attenzione e investimento in formazione di tutto il nuovo personale inserito in servizio.

La CEV rileva altresì, su diretta segnalazione degli organi di governo dell'Ateneo, una certa carenza nell'offerta bibliotecaria, in particolare relativamente alle pubblicazioni internazionali. La CEV rileva quindi positivamente la piena consapevolezza da parte dell'Ateneo di questa area di miglioramento su cui sono già avviate delle azioni organizzative volte a superare tale criticità.

La CEV suggerisce inoltre di:

- a) considerare l'eventuale necessità di *software* specifici/professionali per l'attività di laboratorio e di ricerca.
- b) prevedere una figura di supporto ai docenti (anche mediante lo sviluppo di competenze interne) per *l'instruction design* per migliorare l'adattamento dei materiali di studio alla fruizione on line, che richiede specifiche attenzioni teorico-metodologico per l'apprendimento.

Con riferimento all'indicatore **AQ1.E** (il cui obiettivo è quello di "accertare che siano presenti regolari autovalutazioni periodiche dei processi adottati e dei risultati ottenuti nei diversi livelli organizzativi, dagli Organi di Governo fino ai CdS"), la CEV evidenzia che per un errore materiale l'Ateneo non ha inserito nella SUA-CdS il Riesame ciclico utile al CdS che è stato oggetto di una trasformazione. Si è provveduto quindi in sede di visita ad accogliere il documento mancante. Si ricorda che l'attività di riesame deve essere utile al miglioramento continuo, e rispettare i tempi e i modi previsti dalla normativa anche nel caso dei CdS che siano stati oggetto di trasformazioni o modifiche dei curricula.

Per quanto concerne la partecipazione degli studenti, seppure questi hanno un contatto serrato attraverso la figura del tutor che si presenta come centrale in tutto il processo formativo, in vista di un'espansione dell'ateneo si suggerisce di strutturare maggiormente il processo di raccolta delle segnalazioni da parte degli studenti. Per valorizzare la partecipazione degli studenti si rende necessaria una modifica statutaria in quanto attualmente lo Statuto non prevede la partecipazione degli studenti negli organi di governo e nel Consiglio di Facoltà limitando la loro possibilità di contribuire positivamente alla progettazione dei corsi. Anche la partecipazione degli studenti nella Commissione paritetica docenti - studenti e Gruppo di Riesame non è considerata pienamente sufficiente.

Con riferimento all'indicatore **AQ1.F** (il cui obiettivo è quello di "accertare che sia presente una formulazione chiara ed esplicita dell'offerta formativa erogata in modalità "on line" anche in relazione all'organizzazione complessiva delle attività, dei servizi erogati e delle funzioni e delle responsabilità ad esse correlate", la CEV rileva la consapevolezza dell'ateneo rispetto alla carente integrazione tra servizi telematici erogati (biblioteca, ESSE3, etc.) e la volontà di realizzare le azioni di miglioramento già in fase di studio.

In relazione all'indicatore **AQ1.G** (il cui obiettivo è quello di "accertare che siano state indicate le caratteristiche delle strutture informatiche a supporto della didattica e che le dichiarazioni relative siano effettivamente rispettate" la CEV rileva che la registrazione "single sign on" non risulta implementata, quindi i diversi servizi di accesso non sono integrati. L'ambiente di apprendimento abilitato non appare pienamente utilizzato nelle diverse funzioni/opzioni di servizio/interazione disponibili in particolare per quanto riguarda le attività di apprendimento collaborativo.

Con riferimento al **Requisito AQ.2** ("L'Ateneo sa in che misura le proprie politiche sono effettivamente realizzate dai Corsi di studio"), la CEV rileva che il PQA, già istituito, a causa del sovraccarico derivato dalla scarsa dotazione di organico iniziale, non è riuscito a svolgere appieno le funzioni di controllo e coordinamento previste. Si raccomanda agli Organi di Governo dell'Ateneo di svolgere il monitoraggio delle attività di formazione in modo continuo e con responsabilità precise. In particolare il Presidio della Qualità

deve tenere sotto controllo i processi, la correttezza dei flussi informativi, la documentazione, l'applicazione delle politiche per la Qualità e i risultati dei Corsi di Studio fornendone evidenza.

Con riferimento al Requisito **AQ.3** ("L'Ateneo chiede ai Corsi di studio di praticare il miglioramento continuo della qualità, puntando verso risultati di sempre maggiore valore"), la CEV rileva che l'attenzione alla formazione e al coinvolgimento dei docenti è già un punto di forza dell'Ateneo, ma non ha ancora assunto una forma sistematica di diffusione di una cultura della qualità e manca un sistema di incentivazione che potrebbe rendersi necessaria con la crescita dell'Ateneo.

Con riferimento al Requisito **AQ.4** ("L'Ateneo possiede un'effettiva organizzazione con poteri di decisione e di sorveglianza sulla qualità dei Corsi di Studio, della formazione da loro messa a disposizione degli studenti e della ricerca"), la CEV rileva con riferimento all'attuale composizione dei 2 organi Commissione Paritetica e Presidio della qualità la necessità di sanare la sovrapposizione di responsabilità che risulta incoerente con le funzioni dei due organi (AQ2.4).

La CEV raccomanda inoltre che la relazione del Nucleo di Valutazione valuti effettivamente se l'organizzazione e l'attività del PQA sono adeguate e se sono conseguiti gli scopi della AQ.

L' AQ.6 e 7 non sono state applicate.

Tuttavia, l'AQ 7, per quanto non applicabile agli Atenei non statali, risulta appropriata.

3. Descrizione sintetica sugli esiti della visita in relazione a punti di forza, aree di miglioramento, rischi e opportunità relativi ai singoli CdS visitati

Le visite in loco dei singoli CdS, che hanno come finalità di verificare se il sistema di AQ sia effettivamente applicato ed efficacemente in funzione, hanno consentito alle sottocommissioni di rilevare una significativa condivisione di intenti e metodologie di lavoro e una fattiva e positiva collaborazione tra docenti, tutor e componente tecnica per la gestione del LMS.

Rispetto agli esiti dell'analisi relativa ai Requisiti di AQ del CdS sono di seguito riportati gli indicatori sintetici osservati e un executive summary per ciascun corso di studio. Per i dettagli di analisi si rimanda alle rispettive Schede di rilevazione di ciascun CdS.

Il Requisito **AQ.5**: "Il sistema di AQ è effettivamente applicato ed è efficacemente in funzione nei Corsi di Studio visitati a campione presso l'Ateneo" è composto da cinque indicatori, i cui obiettivi sono:

AQ.5.A: "accertare che siano presenti indagini e consultazioni riguardanti il mondo della produzione, dei servizi e delle professioni svolte al fine di definire la domanda di formazione e che ci sia evidenza degli effetti di tali indagini e consultazioni ai fini di individuare le funzioni in un contesto di lavoro e le competenze verso le quali l'allievo viene preparato in modo più significativo dal CdS".

AQ.5.B: "accertare che i risultati di apprendimento (attesi e accertati) di Corso di Studio siano coerenti con la domanda di formazione - funzioni e competenze - e che siano formulati chiaramente, che per ciascun modulo di insegnamento siano presenti obiettivi specifici complessivamente coerenti con i risultati di apprendimento del Corso di Studio e che sia chiaramente indicato come si accerta l'effettivo raggiungimento dei risultati da parte degli studenti. Premessa a tutto ciò deve essere il possesso di competenze/conoscenze iniziali adeguate per poter intraprendere il percorso previsto".

AQ.5.C: “accertare la capacità di individuare gli aspetti critici in base alle evidenze messe in rilievo dai dati e dalle segnalazioni pervenute, di intervenire nel processo adeguandolo (organizzazione, progettazione didattica, etc.), di adottare soluzioni coerenti con le risorse effettivamente disponibili in grado di garantire miglioramenti documentabili”.

AQ.5.D: “accertare la capacità di rispondere a quanto emerge dalle rilevazioni delle opinioni studenti, laureandi e laureati o da altri sistemi di rilevazioni delle criticità di individuare e porre in debito risalto gli aspetti critici, di intervenire al livello appropriato (organizzativo, di progettazione didattica) e infine di adottare soluzioni coerenti con le risorse disponibili”.

AQ.5.E: “accertare l’esistenza di attività di accompagnamento al mondo del lavoro e l’interesse concreto del Corso di Studio verso l’efficacia degli studi effettuati ai fini dell’inserimento nel mondo del lavoro”.

AQ.5.F: “accertare che sia in atto una effettiva gestione in qualità - in ottica di miglioramento continuo - e che siano sistematicamente rilevate e affrontate eventuali esigenze di ridefinizione o revisione dei processi”.

Di seguito viene riportata la sintesi dei punti di forza, aree di miglioramento, rischi e opportunità per ciascun Corso di studio, con riferimento a tutti gli indicatori riportati sopra, analizzato dalle tre sottocommissioni mentre si rimanda all’Allegato D per l’analisi dettagliata.

Corsi di studio analizzati dalla sottocommissione 1:

Executive summary del CdS in LM - 77 MANAGEMENT

Il corso di studi, di nuova istituzione, svolge un’importante attività di consultazione e di analisi del target di utenza e di allineamento degli obiettivi formativi.

Per quanto attiene alla definizione dei processi e responsabilità del Cds, si è rilevata una criticità nella definizione dei ruoli nelle commissioni che non consente di dare evidenza del fatto che le responsabilità relative alla gestione del CdS siano effettivamente rispettate.

In merito ai processi didattici, non è stato possibile verificare il documento di riesame in quanto il corso è di nuova istituzione. Dagli incontri e dall’analisi della documentazione emerge la mancanza, per quanto attiene ai requisiti in entrata, di un documento in cui siano descritte le modalità attraverso le quali viene verificato il possesso di adeguate competenze/conoscenze iniziali e individuate le carenze da recuperare. In particolare si rileva la necessità di dare evidenza della coerenza tra contenuti / metodi / strumenti didattici descritti e i risultati di apprendimento. Nella situazione attuale si riscontra che metodi e sistemi di valutazione non sono curati sui singoli insegnamenti e risulta carente la definizione delle metodologie didattiche che caratterizzano il processo di insegnamento on line.

Corsi di studio analizzati dalla sottocommissione 2:

Executive summary del CdS L – 18 GESTIONE DI IMPRESA

Le consultazioni con le parti interessate risultano abbastanza continuative, anche grazie alla configurazione dell’Ateneo di diretta espressione dell’Unione camerale. Il dialogo con il territorio e le parti sociali è segnato da una significativa prossimità con reti di imprese sia in modalità informali (“attività sperimentali

all'interno di qualche insegnamento") che formali (esempio "presentazione di un progetto Horizon 2020"). La verifica del possesso di adeguate competenze/conoscenze iniziali si basa semplicemente su un colloquio iniziale. Si registra una apprezzabile coerenza tra i contenuti, i metodi, gli strumenti didattici descritti nelle schede dei singoli insegnamenti e i risultati di apprendimento attesi. L'adozione di un format standard per la progettazione offre un significativo supporto al coordinamento interno e alla sistematizzazione dell'offerta.

Si è rilevato un mero errore materiale nel caricamento del file del Riesame Ciclico utile e necessario a ridefinire il progetto formativo per CdS in fusione o in trasformazione. Si è potuto provvedere contestualmente a sanare l'errore, acquisendo il file corretto. Anche grazie al fatto che la struttura organizzativa al momento si presenta di piccole dimensioni e molto informale e partecipata ai diversi livelli, i flussi informativi appaiono sufficientemente garantiti, come anche la condivisione interna rispetto a obiettivi, metodologie e valori organizzativi. Bisognerà fare attenzione a mantenere questo alto livello di attenzione e partecipazione nel passaggio a una maggiore strutturazione dell'ateneo.

I dati sulla rilevazione delle opinioni degli studenti sono forniti ad un livello di dettaglio tale da rendere significativa la loro analisi. In considerazione del fatto che l'offerta didattica del CdS è rivolta prioritariamente a studenti-lavoratori si evidenzia una significativa collaborazione con le associazioni di categoria e il sistema camerale. Si rileva una stretta e fattiva collaborazione tra tutor, docenti e componente tecnico-amministrativa a supporto.

L'ambiente e-learning a disposizione non viene pienamente utilizzato nelle sue funzioni e risorse, soprattutto per gli aspetti collaborativi della didattica.

Corsi di studio analizzati dalla sottocommissione 3:

Executive summary* del CdS in **Scienze del Turismo*

Il CdS ha messo in atto un approccio sistematico ed efficace per la consultazione con le parti interessate. Con riferimento all'accesso il CdS deve verificare le conoscenze iniziali richieste e prevedere una modalità di recupero per le eventuali lacune degli studenti. Il CdS deve inoltre rendere le informazioni riportate nelle schede dei singoli insegnamenti complete per tutti gli anni di corso, con particolare riferimento al contributo che ogni insegnamento deve dare per il raggiungimento degli obiettivi formativi del CdS.

Il CdS deve sviluppare la parte interattiva al fine di evitare un'incoerenza tra le competenze individuate e quelle sviluppate e predisporre strumenti per gli apprendimenti in situazione.

Anche se la mancata formalizzazione dei processi relativi alla gestione del CdS non rappresenta necessariamente una criticità in una situazione di dimensioni ridotte si suggerisce di formalizzare i principali processi attribuendo chiaramente le responsabilità collegate a ciascun processo.

4. Descrizione sintetica sugli aspetti propriamente telematici

La CEV apprezza il work-book che orienta lo studente nel lavoro, illustrando in maniera chiara ed efficace le lezioni sia tramite slide show, sia tramite virtual classroom. Ugualmente validi appaiono i manuali che spiegano funzioni e compiti di docenti, tutor e studenti; mentre si ritiene che meriterebbe maggiore attenzione la parte relativa agli assessment.

Tra i punti di forza si rilevano la stretta collaborazione tra docenti e tutor, i quali partecipano e presidiano ogni fase del processo formativo e, al contempo, la cura dell'interazione studenti/tutor/docenti che utilizza in maniera anche significativa email e telefono.

Su questo versante, tra le aree di miglioramento, si segnala l'importanza di:

- a) utilizzare canali comunicativi integrati nell'ambiente di apprendimento in modo da garantire una più esauriente tracciabilità delle interazioni e una maggiore socializzazione delle conoscenze;
- b) far crescere all'interno dell'organizzazione una competenza dedicata alla progettazione di percorsi formativi online (all'Instructional Designer), in grado di padroneggiare metodologia didattica, comunicazione multimediale e tecnologia;
- c) declinare chiaramente l'articolazione didattica, in termini di modalità e distribuzione, attraverso cui il singolo insegnamento intende raggiungere l'obiettivo formativo.

5. Indicazioni e raccomandazioni

In relazione agli obiettivi di miglioramento che caratterizzano il processo di Accreditamento periodico la Commissione di Esperti della Valutazione, in relazione all'analisi documentale effettuata e ai riscontri verificati nel corso della visita istituzionale, suggerisce alcune modifiche/aggiustamenti in riferimento ai seguenti indicatori di Assicurazione della Qualità di Ateneo

Requisiti a livello di sistema (AQ1-AQ2-AQ3-AQ4)

- Si raccomanda di rivedere la distribuzione dei ruoli in ordine alla gestione del processo di qualità in modo da evitare sovrapposizione di incarichi.
La logica della qualità si basa su una leadership diffusa e una responsabilità condivisa capaci di coinvolgere la periferia organizzativa nei processi decisionali e gestionali.
- Si raccomanda di migliorare la sistematizzazione dei processi documentali, ai fini di una più efficace comunicazione esterna fondata su una logica di accountability e apprendimento organizzativo, avendo cura di far crescere una cultura della documentazione intesa come processo generativo di conoscenza e di apprendimento organizzativo interno, e non come mera pratica burocratica finalizzata alla sola strutturazione della memoria. Il Presidio della Qualità ha il compito di sostenere tutti gli attori del processo a sviluppare questa capacità di "record management", e di controllare che gli impegni siano stati correttamente assolti nei tempi concordati.

Requisiti a livello di CdS (AQ5)

- Si raccomanda ai Corsi di Studio di presentare una chiara articolazione della didattica erogata rendendo evidente, a livello di singolo insegnamento, la tempistica, la distribuzione e la tipologia dei carichi di lavoro per lo studente (Didattica erogativa, Didattica Integrativa, Autoapprendimento).