



Relazione annuale dei Nuclei di Valutazione interna
(D. Lgs. 19/2012, art 12 e art.14)
Università Telematica "ITALIAN UNIVERSITY LINE" -
IUL



15/07/2016 12:39:32

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

1. Sistema di AQ a livello di ateneo

Introduzione

Si premette che la presente relazione, relativa all'anno solare 2015, in ragione del fatto che l'attuale Nucleo è stato costituito all'inizio del 2016, svilupperà alcune analisi e considerazioni che investono anche l'anno in corso. Nello specifico, il documento vuol rappresentare una sorta di spartiacque rispetto al passato circa l'implementazione di un efficace sistema qualità d'Ateneo, secondo i dettami del modello AVA (Autovalutazione, Valutazione periodica, Accredimento), al fine di accompagnare lo sviluppo di un'offerta formativa che sta nel frattempo assumendo una sua corposità sia per quanto riguarda i percorsi ordinari di primo e secondo livello che per quanto riguarda i percorsi professionalizzanti relativi a master e corsi di perfezionamento; mentre non ci sono ancora le condizioni per sviluppare un percorso formativo di terzo livello che coniughi gli apprendimenti più alti della didattica universitaria con la formazione alla ricerca.

Un impulso decisivo allo sviluppo di un'organizzazione interna ispirata ai principi della qualità consegue dalla decisione dell'Ateneo di proporre, dall'A.A. 2016/17, una laurea Magistrale quale naturale proseguimento del percorso triennale già attivo dall'A.A. 2006/2007. Tale decisione, maturata già nell'anno 2015, ha trovato concreto riscontro nel Decreto del Ministro, in data 15 giugno 2016, recante l'accreditamento iniziale del Corso di laurea magistrale in Innovazione educativa e apprendimento permanente (classe LM – 57), quale sbocco del Corso di laurea in Metodi e tecniche delle interazioni educative (classe L – 19), già accreditato dall'ANVUR nell'A.A. precedente e il cui accreditamento iniziale è stato confermato, con il medesimo decreto, anche per l'A.A. 2016/17.

L'offerta formativa della IUL si è inoltre particolarmente arricchita negli ultimi anni di percorsi formativi professionalizzanti rivolti agli operatori del mondo della Scuola con 5 Master universitari di primo livello e 1 di secondo livello per la formazione della Dirigenza della Scuola.

Stanti queste prospettive di sviluppo, la IUL ha iniziato da poco un seppur lento percorso di adeguamento delle procedure interne volte ad adeguarsi ai modelli di riferimento promossi dall'ANVUR.

Gli Organi di governo dell'Ateneo, anche alla luce dei rilievi e suggerimenti formulati dall'ANVUR nel Doc.8/12 (Verifica dei risultati conseguiti dall'Università Telematica non statale ITALIAN UNIVERSITY LINE-IUL al termine del quinto anno di attività), sono stati sensibilizzati a programmare una serie di iniziative volte a implementare un sistema qualità d'Ateneo.

Tali iniziative si sviluppano all'interno di una cornice istituzionale che ha visto, negli ultimi anni, una riduzione del numero dei soggetti promotori dell'Ateneo, con l'uscita di scena delle Università di Catania (entrata nel 2011), Macerata, Milano Bicocca, Leonardo da Vinci (entrata nel 2011), LUMSA di Roma e Palermo. Pertanto, l'Ateneo risulta oggi promosso, sempre nell'ambito del Consorzio IUL, da due soli soci, rappresentati dall'Istituto Nazionale di Documentazione, Innovazione e Ricerca Educativa (INDIRE) e dall'Università degli Studi di Firenze.

Riguardo allo sviluppo del sistema qualità di Ateneo, si ricorda che, una volta acquisito l'accreditamento iniziale dei due corsi suddetti, scatta l'attivazione della procedura di accreditamento periodico prevista dal D.LGS. 19/2012 che vedrà l'Ateneo sottoposto quanto prima alla visita dell'ANVUR ai fini dell'accreditamento periodico.

In tale prospettiva, si rileva l'impegno dell'Ateneo a formalizzare e rendere trasparente ai terzi, tramite il sito web istituzionale, la presenza degli organi preposti, a fronte del fatto che non risultano presenti sul sito d'Ateneo informazioni circa la composizione e l'attività del Presidio di Qualità. In mancanza anche di notizie informali, il Nucleo si trova nella difficoltà di dare valutazioni sull'operato del Presidio in merito all'implementazione del sistema di AQ.

In ogni caso, il Nucleo rileva l'opportunità di ridefinire la composizione del Presidio a seguito dell'attivazione del percorso di secondo livello e quindi di riprogrammare l'attività.

Rilevanti lacune persistono relativamente agli altri Organi e documenti per la qualità nonché ad altri documenti rientranti fra i requisiti di trasparenza dei Corsi di studio.

Da un esame della SUA-CdS del Corso di lauree triennale risultano infatti inseriti i Rapporti di riesame annuali (per il 2013 e per il 2015) redatti dal Gruppo di riesame del Corso, ma non vi è traccia sul sito d'Ateneo degli estremi della costituzione di detto Gruppo, né della Commissione paritetica studenti-docenti del Corso medesimo, di cui non risultano, peraltro, le prescritte relazioni.

Permangono, pertanto, le criticità in termini di organizzazione già segnalate dall'ANVUR nel 2012, con evidenti carenze anche dal punto di vista del supporto amministrativo alle attività di rendicontazione, comunicazione e reporting.

Relativamente al Nucleo di valutazione, si evidenzia la scelta degli Organi di governo di rinnovare i relativi membri a partire da gennaio 2016, nell'ottica anche di favorire un contributo più operativo e vicino alle esigenze di una struttura organizzativa in via di lento consolidamento. Dall'inizio del 2016, il Nucleo di Valutazione della Italian University Line (IUL) risulta infatti così costituito:

- Vincenzo De Marco (Università degli Studi di Firenze), Membro esterno con funzioni di Presidente;
- Giuseppe De Simone, Membro esterno (Università degli Studi di Salerno);

- Antonella Petrillo, Membro esterno (Università degli Studi di Firenze).

Il Nucleo che, nel corso del 2016 si è riunito con cadenza quasi mensile, ha incontrato qualche difficoltà nell'acquisire informazioni utili a favorire l'analisi del livello di implementazione del sistema qualità della IUL.

Stante questa situazione, è emersa da tempo la necessità di rappresentare agli Organi di governo le criticità riscontrate, allo scopo di sensibilizzarli circa l'esigenza di mettere a disposizione le risorse necessarie a favorire l'implementazione del sistema AQ in Ateneo.

Le carenze riscontrate sono sinteticamente illustrate rispetto ai seguenti punti:

• Diffusione della cultura della Qualità

o Il Nucleo non è nelle condizioni di rilevare il livello di diffusione della cultura della qualità da parte degli Organi centrali e degli Organi periferici (CP, GR, CdS e Dipartimento) in mancanza di atti ufficiali che, peraltro, non risultano reperibili sul sito dell'Ateneo.

o Non si è avuto ancora modo, per motivi organizzativi, di verificare il livello di diffusione della cultura della Qualità tra i singoli componenti dell'Ateneo (docenti, tutor, studenti, personale amministrativo).

• Trasparenza delle politiche e degli obiettivi

o Non risulta reperibile dal sito dell'Ateneo un documento di "Assicurazione della Qualità" e il documento riportante le "Politiche di Ateneo e Programmazione" in linea e coerente con gli obiettivi strategici dell'Ateneo.

o Assenza di Linee programmatiche per la redazione di un Piano strategico triennale.

o Mancata disponibilità on-line sul sito di documenti relativi alla AQ.

• Chiarezza nella distribuzione dei ruoli e responsabilità nel sistema di AQ

o Assenza di chiarezza su soggetti e compiti dei soggetti coinvolti nell'assicurazione del sistema di AQ in un sistema organico unitario di confronti e relazioni.

• Presenza e qualità della formazione per l'AQ per docenti, studenti e personale amministrativo coinvolto nei processi

o Non risulta vi siano state iniziative di formazione, per soggetti istituzionalmente coinvolti nel sistema AQ e per gli altri soggetti della comunità universitaria, che il Nucleo invece ritiene auspicabili per diffondere la cultura della qualità.

• Adeguatezza della operatività complessiva delle strutture

o Si rileva un non adeguato supporto amministrativo al Nucleo, con la conseguente problematica nel poter disporre di dati sufficienti su cui basare le valutazioni.

• Frequenza e qualità delle interazioni tra Nucleo, Presidio e Organi di Governo

Si evidenzia la continua e positiva relazione con il Responsabile del sistema AQ di Ateneo, a fronte delle difficoltà incontrate nell'acquisire informazioni in merito alle decisioni degli Organi di governo dell'Ateneo in materia di assicurazione di qualità dei corsi di studio.

A riguardo, il Nucleo ha richiesto un incontro con gli Organi di governo in modo da favorire forme di condivisione di informazioni e opinioni sull'implementazione del sistema di AQ. Lo stesso dicasi per il Presidio di qualità.

Gli incontri con i vertici istituzionali dell'Ateneo si sono svolti in concomitanza con la chiusura della presente relazione e hanno rappresentato comunque una importante occasione di confronto da cui è scaturito l'impegno degli stessi a programmare una serie di iniziative volte a favorire il miglioramento continuo nella gestione della qualità delle strutture didattiche, anche attraverso la messa a disposizione delle necessarie risorse umane, strutturali e finanziarie.

- Effettiva partecipazione degli studenti

Sono emerse difficoltà di ordine organizzativo in sede di rinnovo delle rappresentanze studentesche all'interno delle Commissioni paritetiche docenti-studenti. Ne consegue l'impossibilità di acquisire informazioni recenti sul parere degli studenti.

- Presenza di piani di azione

Un piano di sviluppo è stato presentato dall'Ateneo in occasione della proposta di istituzione del Corso di laurea magistrale ed è in previsione il varo di programma di reclutamento di personale docente e di assegnazione alla IUL di spazi esclusivi da riservare alle attività didattiche e agli uffici amministrativi nonché per lo sviluppo di servizi di accoglienza di docenti e studenti.

A. Attrattività dell'offerta formativa:

A.1. andamento generale delle immatricolazioni (dinamica ultimi tre anni; tendenze in corso; motivazioni delle tendenze in corso; criticità);

L'Università Telematica IUL attualmente ha un solo corso di laurea in L 19 "Metodi e tecniche delle interazioni educative" e negli ultimi tre anni vede un lento ma progressivo aumento delle iscrizioni. Questi i dati forniti dall'Ufficio.

2012-2013: 50 iscritti

2013-2014: 44 iscritti (mancanza di 1 anno)

2014-2015: 62 iscritti

A.2. bacino di provenienza delle immatricolazioni (adeguatezza rispetto agli obiettivi);

La quasi totalità degli iscritti sono persone adulte, già inserite nel mondo del lavoro, e, più nello specifico, nel mondo della scuola in qualità di insegnanti.

Si tratta per lo più di persone che intendono portare a termine un percorso formativo iniziato dopo la maturità, ma non concluso perché subito immessi nel mondo del lavoro. Il potere attrattivo del CdS è dimostrato anche dall'analisi dei dati relativi all'origine geografica degli iscritti, provenienti da quasi tutte le regioni d'Italia, con prevalenza di Campania, Lombardia, Lazio, Toscana e Sicilia, i cui capoluoghi sono anche sedi d'esame.

A.3. tassi di abbandono al termine del primo anno;

Negli ultimi tre anni, al termine del primo anno, si registra una percentuale di abbandoni tra il 16% del 2012/2013 ed il 13% del 2014/2015 (non ci sono dati nel 2013/2014 perché il corso non è stato attivato). Nella tabella seguente, in cui sono riportati i dati degli iscritti e degli abbandoni, si è ritenuto opportuno riportare anche quelli dell'anno in corso (2015/2016) in quanto è possibile rilevare che gli iscritti al primo anno sono raddoppiati ed al momento non si registrano abbandoni.

Anno 2012/2013 Anno 2013/2014 Anno 2014/2015 Anno 2015/2016

isc Abb. % abb isc Abb. % abb isc Abb. % abb isc Abb. % abb

Studenti 1 anno 25 4 16% - - 23 3 13% 46 0 0%

A.4. tassi di abbandono negli anni successivi;

Negli ultimi tre anni si registra una percentuale di abbandoni negli anni successivi tra il 31% del 2012/2013 ed il 24% del 2014/2015. Nella tabella seguente, in cui sono riportati i dati degli iscritti totali e degli abbandoni negli anni successivi, si è ritenuto opportuno riportare anche quelli dell'anno in corso (2015/2016) perché evidenziano una netta variazione di tendenza degli abbandoni, infatti, nonostante per il 2015/2016 si ha il più alto numero di iscritti pari a 75, si registra un solo abbandono.

Anno 2012/2013 Anno 2013/2014 Anno 2014/2015 Anno 2015/2016

isc Abb. % abb isc Abb. % abb isc Abb. % abb isc Abb. % abb

Anni successivi 49 15 31% 49 5 10% 34 8 24% 75 1 1%

A.5. durata degli studi;

In uscita un dato positivo è la crescita costante del numero di studenti che si laureano entro la durata normale del corso. È da notare anche che tutte le persone laureate hanno conseguito il titolo con un voto compreso fra 105 e 110 con lode, il che indica l'elevato tasso di motivazione e preparazione degli studenti dell'ateneo.

A.6. elementi distintivi dell'offerta formativa rispetto al contesto di riferimento (regionale, nazionale o internazionale) e punti di forza.

In accordo con la Mission dell'Università e con le Politiche della Qualità dell'Ateneo, l'Università Telematica IUL intende perseguire nel medio-lungo termine l'obiettivo strategico del completamento dell'offerta Formativa.

Attualmente l'Università ha un solo corso di Laurea Triennale L-19 "Metodi e tecniche delle interazioni educative" ed a completamento del ciclo formativo e dell'offerta formativa ha richiesto ed ottenuto per l'accreditamento di un corso di laurea Magistrale in LM-57 in "Innovazione educativa e apprendimento permanente".

In tal modo l'offerta didattica garantisce agli studenti il completamento del ciclo formativo ed un elevato livello di qualità dell'apprendimento e l'aderenza alle esigenze del tessuto sociale e del mondo del lavoro, al fine di offrire agli studenti opportunità di acquisire competenze utili per l'inserimento lavorativo.

B. Sostenibilità dell'offerta formativa: indicatore DID (limite di ore di didattica massima assistita erogata, stabilito dal DM 1059/2013) e eventuali motivi di superamento in relazione ai risultati di apprendimento attesi (ad esempio esercitazioni pratiche in piccoli gruppi, frazionamento di classi numero se per le lezioni frontali, duplicazioni di lezioni in orari serali o comunque adatti a lavoratori studenti);

Ai fini del calcolo in materia di DID, sostenibilità della didattica, è necessario premettere che saranno considerati a tempo pieno solo i Docenti in convenzione, ai sensi dell'art. 6, comma 11 Legge 240/10, con l'Università di Firenze. Il Nucleo ha rilevato dalla Scheda SUA-CdS:

- Nprof = numero dei professori a tempo pieno dell'Ateneo (*);
- Npdf = numero dei professori a tempo definito dell'Ateneo (*);
- Nric = numero totale dei ricercatori a tempo pieno e definito dell'Ateneo (*);
- Yp = numero di ore standard individuali di didattica assistita individuato dall'Ateneo e riferito ai professori a tempo pieno (max = 120 ore);
- Ypdf = numero di ore standard individuali di didattica assistita individuato dall'Ateneo e riferito ai professori a tempo definito (max = 90 ore);
- Yr = numero di ore standard individuali di didattica assistita individuato dall'Ateneo e riferito ai ricercatori (max = 60 ore);
- X = percentuale di didattica assistita erogabile per contratto di insegnamento, affidamento o supplenza (max = 30%).

(*) Docenti in convenzione

Il Numero massimo di ore di didattica a livello di ateneo: $1.092 = (120 \times 5 + 90 \times 0 + 60 \times 4) \times (1 + 0.3)$

Numero di ore effettive: 928 di cui: 432 ore di didattica assistita riferita a Professori a tempo pieno e 496 ore di didattica assistita per contratto di insegnamento, affidamento o supplenza.

Dal confronto tra il numero di ore di didattica a livello di Ateneo e il numero di ore di didattica effettive si evince che l'indicatore è positivamente verificato, come previsto dal DM 1059/2013.

I requisiti di docenza sono verificati, con riferimento sia alla numerosità del corpo docente, come previsto dal DM 1059/2013, sia alle caratteristiche dei docenti di riferimento in termini di "peso", "tipologia" e "copertura dei settori scientifico disciplinari" ovvero corrispondenza del SSD di appartenenza del docente con quello dell'attività didattica di cui è responsabile. Tali requisiti, verificati tramite il simulatore CINECA (scheda SUA-CdS) ha consentito la conferma della rispondenza della numerosità e della qualità della docenza a quanto prescritto dalle norme.

Per le attività di orientamento, di tutorato e dirette ad assicurare lo svolgimento di compiti integrativi, sussidiari degli insegnamenti ufficiali (supporto alla didattica on-line, esercitazioni ecc.) e per le attività propedeutiche e di recupero, l'Ateneo, ricorre all'impiego di docenti e tutor della propria struttura ordinaria.

L'unico commento del Nucleo di Valutazione, in proposito, è l'auspicio che l'Ateneo, proiettato su una credibile linea tendenziale di sviluppo, programmi la progressiva riduzione del numero di professori in convenzione.

Il Comitato Ordinatore nella seduta del 19/06/2015 ha istituito un Gruppo di Lavoro allo scopo di redigere il documento "Modello Formativo IUL", in cui si delinea un modello per l'insegnamento, che ciascun docente declinerà sulle caratteristiche della propria disciplina e del proprio stile di insegnamento. Consapevole dello sforzo aggiuntivo richiesto rispetto all'implementazione degli insegnamenti convenzionali, l'Ateneo ha anche organizzato incontri iniziali informativi e un servizio di supporto tecnico-didattico continuativo.

Il docente, avvalendosi della collaborazione del tutor, delinea un piano dettagliato del corso, aggiustando gli argomenti, i materiali video e i vari courseware per dare corpo ad un patto formativo. Proporrà i metodi, i linguaggi, le teorie, le pratiche peculiari della disciplina mediante materiali che dovranno essere preferibilmente disponibili online e accessibili attraverso la piattaforma, vuoi sotto forma di documenti effettivamente caricati in essa o sotto forma di risorse esterne ma raggiungibili attraverso link posti nella medesima, al fine di consentire un corretto tracciamento delle attività dei corsisti. Si auspica che vengano privilegiate le risorse didattiche aperte (Open Educational Resources) disponibili in rete in formato digitale, come si conviene ad un'offerta didattica online.

L'applicazione del nuovo modello formativo è stata avviata contestualmente all'A.A. 2015/2016, pertanto potranno apprezzarsi i primi risultati a partire dai dati relativi al prossimo anno.

B.3. rapporto studenti docenti, anche con riferimento allo svolgimento sistematico delle attività di ricevimento studenti e alla supervisione individualizzata delle tesi di laurea ;

È previsto il supporto dello studente lungo tutto il percorso formativo attraverso un'azione di tutoraggio online e di help desk fornito dalla segreteria didattica.

Il tutoraggio è effettuato da due tipologie di tutor in relazione alle differenti linee di supporto individuate: la dimensione trasversale che inizia con l'iscrizione al corso e termina con il compimento degli studi, e la dimensione disciplinare che ha come obiettivo il superamento del singolo esame individuato nel

percorso di studi dello studente.

Il tutor, sia in un caso che nell'altro, è un esperto delle discipline insegnate ed è formato appositamente agli aspetti di gestione tecnico-comunicativi della didattica online.

Il tutor disciplinare lavora in stretto raccordo con il docente. Il docente stesso è una figura partecipativa alle attività degli studenti.

B.4. eventuali criticità nel mantenimento delle soglie minime di personale docente previste dalle norme sull'accreditamento;

Attualmente non si evidenziano particolari criticità nel mantenimento delle soglie minime previste dall'accreditamento in quanto i requisiti minimi sono garantiti da docenti dell'Università di Firenze (attraverso una convenzione) e dall'attivazione di n° 4 contratti per attività di insegnamento ai sensi dell'art. 23 della legge 240/2010.

B.5. previsioni di pensionamento nei successivi 3 - 5 anni e analisi di possibili future criticità nel mantenimento delle soglie minime previste dalle norme sull'accreditamento, anche con specifico riferimento all'utilizzo di figure diverse dal personale strutturato nell'ateneo.

Nel breve periodo non sono previsti pensionamenti per cui non sono prevedibili criticità nel rispetto dei requisiti minimi.

C. Coerenza tra domanda di formazione espressa dal sistema professionale di riferimento, obiettivi formativi dichiarati dai CdS e risultati di apprendimento previsti:

L'esperienza universitaria è giudicata generalmente molto positiva dai laureati: il 90% degli studenti si iscriverebbe allo stesso corso di questo Ateneo. La valutazione delle strutture del CdS appare conforme al giudizio generale, anche qui positivo, sulle strutture dell'Ateneo.

Poiché il Corso di Studio è stato finora rivolto in via prioritaria a persone già inserite in maniera continuativa nel mondo del lavoro, i dati acquisiti sono insufficienti per una corretta analisi dell'orientamento in uscita. Tuttavia, considerando le testimonianze pervenute dai singoli corsisti durante e al termine dell'esperienza formativa, si può affermare che tale percorso didattico è immediatamente spendibile nel mondo del lavoro attraverso la concreta applicazione delle conoscenze, competenze e abilità apprese.

Punti di forza: I laureati in Scienze dell'Educazione intercettano una domanda di servizi alla persona che non diminuisce di molto, nonostante la crisi. I laureati appaiono ben armati per entrare nel mondo del lavoro, le loro competenze sono in genere riconosciute dai datori di lavoro e sono in linea con le statistiche nazionali.

C.1. la metodologia usata per accertare tale coerenza è ritenuta pienamente adeguata;

si

C.2. gli obiettivi formativi sono formulati secondo le Linee guida europee;

Si gli obiettivi formativi sono formulati secondo le linee guide Europee

C.3. il sistema professionale di riferimento e gli altri stakeholder sono stati identificati con precisione, facendo riferimento al quadro normativo aggiornato e garantendo la rappresentatività a livello regionale, nazionale e/o internazionale;

Gli organi accademici dell'Università hanno formulato per l'A.A. 2015/2016 una richiesta di modifica dell'Ordinamento Didattico del corso di Studio.

Tenendo conto della consultazione con le Organizzazioni rappresentative del mondo del lavoro, è stata evidenziata maggiormente la differenza che esiste tra gli obiettivi formativi del Corso di Studio in "Metodi e Tecniche delle interazioni educative" e le altre lauree triennali afferenti la Classe L-19, come pure i ruoli e gli sbocchi occupazionali che ne conseguono. La modifica ordinamentale è stata approvata dal CUN.

C.4. non esistono dati quantitativi sugli sbocchi occupazionali dei laureati del CdS aggiornati agli ultimi 3 anni;

C.5. non esistono relazioni analitiche sui profili professionali in uscita provenienti da esperti o da organizzazioni esterne all'ateneo;

C.6. sono state svolte negli ultimi tre anni attività di consultazione con soggetti del sistema professionale di riferimento e altri stakeholder, sia ai fini di ricognizione della domanda di formazione che di monitoraggio dell'efficacia dei percorsi formativi.

È programmata almeno una riunione annuale con le organizzazioni rappresentative - a livello nazionale e internazionale - della produzione di beni e servizi, delle professioni e con i soggetti del sistema professionale di riferimento e gli altri stakeholder.

2. Sistema di AQ a livello dei CdS

D. Organizzazione dei servizi di supporto allo studio:

D.1. adeguatezza dei servizi di segreteria dedicati agli studenti per quantità e qualità rispetto alla domanda effettiva (rapporto tecnici amministrativi studenti, rapporto tecnici amministrativi-docenti);

La segreteria didattica dell'Ateneo è a disposizione telefonicamente e via mail per fornire agli interessati tutte le informazioni relative all'offerta didattica e alla modalità di svolgimento dei corsi.

Inoltre, l'ambiente formativo prevede un'area ad accesso pubblico in cui è fruibile il materiale illustrativo: il piano formativo, la metodologia didattica, la lista dei docenti e dei tutor, il programma dei corsi e, in particolare, le "storie di successo" formativo degli ex-alunni.

Gli utenti che visitano l'area di accoglienza possono accedere ad una selezione di materiali/attività realizzati dai docenti, a titolo di esempio (attività, elaborati, ma soprattutto tesi finali dei corsisti).

Attraverso la profilazione i visitatori possono ricevere comunicazioni dalla segreteria della IUL relative alle iscrizioni al CdS, ai master e ai corsi di perfezionamento, agli eventi e alle iniziative promosse dall'Ateneo.

Vista la presenza di un unico CdS, al momento si ritiene il rapporto tecnici amministrativi / studenti e quello tecnici amministrativi / docenti proporzionato all'utenza dell'Ateneo.

D.2. adeguatezza dei tempi di svolgimento dei servizi dedicati agli studenti;

I tempi di svolgimento dei servizi dedicati agli studenti sono coerenti con quanto previsto nella "Carta dei Servizi dello studente".

D.3. qualità dei servizi generali o specifici a singoli o gruppi di CdS;

I servizi generali, proporzionatamente alla dimensione dell'Ateneo, appaiono sufficienti a garantire un livello minimo qualitativo soddisfacente.

D.4. presenza e qualità di servizi di orientamento e assistenza in ingresso;

Il processo di orientamento in ingresso, attraverso le informazioni fornite agli interessati, continua anche ad iscrizione avvenuta. In tal senso, tempi e materiali informativi diventano elementi strategici di questa prima fase, anche e soprattutto in un'ottica di personalizzazione del percorso formativo da intraprendere all'interno della IUL.

Ad iscrizione avvenuta, i corsisti sono invitati a partecipare al modulo di familiarizzazione, che viene inviato dalla segreteria didattica oppure dai tutor della IUL. All'interno di tale modulo, il corsista è chiamato ad avere un ruolo attivo e ad acquisire le competenze nella gestione della conoscenza e della comunicazione mediata, funzionali all'esperienza della formazione online.

La familiarizzazione è un modulo formativo comune ai percorsi formativi ed è finalizzato ad illustrare, tramite simulazioni, il modello formativo e gli strumenti di accesso, nonché la creazione dei materiali all'interno dell'ambiente IUL.

Nel percorso di familiarizzazione, il corsista:

- conosce il modello formativo della IUL;
- conosce l'organizzazione del corso (o master o perfezionamento) e dei singoli adempimenti;
- conosce funzioni e funzionamento dell'ambiente virtuale;
- conosce funzione e funzionamento della community.

D.5. presenza e qualità di servizi di orientamento e assistenza in itinere;

È previsto il supporto dello studente lungo tutto il percorso formativo attraverso un'azione di tutoraggio online che viene effettuato da due tipologie di tutor in relazione alle differenti linee di supporto individuate: la dimensione trasversale che inizia con l'iscrizione al corso e termina con il compimento degli studi, e la dimensione disciplinare che ha come obiettivo il superamento del singolo esame individuato nel percorso di studi dello studente.

Il tutor, sia in un caso che nell'altro, è un esperto delle discipline insegnate ed è formato appositamente agli aspetti di gestione tecnico-comunicativi della didattica online.

L'attività del tutor si svolge prevalentemente in tre forme:

1. guida/consulenza - supporto allo studente per migliorare la comprensione del percorso accademico e dei contenuti. Tale attività viene svolta attraverso la creazione di spazi virtuali di interattività, uno a molti, asincroni e sincroni (forum, web conference, session live etc.) o, in caso di richieste di chiarimenti personalizzati, via e-mail o via chat;

2. coordinamento del gruppo di studenti omogenei per percorso e/o per disciplina studiata;

3. monitoraggio: il tutor disciplinare monitora l'andamento complessivo della classe come verifica periodica dell'avanzamento del gruppo per consentire eventuali aggiustamenti in corso d'opera (messa in rete di materiale complementare, seminari live di approfondimento).

Il tutor disciplinare lavora in stretto raccordo con il docente. Il docente stesso è una figura partecipativa alle attività degli studenti.

D.6. presenza e qualità di servizi di assistenza per lo svolgimento di periodi di formazione all'esterno e per la mobilità internazionale;

I principali documenti relativi all'attivazione degli stage sono:

- convenzione: documento in cui il soggetto promotore (Ateneo) e il soggetto ospitante concordano sui reciproci obblighi e adempimenti in materia di tirocini, con riferimento alla vigente normativa;
- progetto formativo: documento in cui si fa esplicito riferimento alla convenzione già stipulata, si individuano il tirocinante, l'obiettivo del tirocinio, la sua durata, le modalità di svolgimento, i tempi di accesso alla sede ecc.

Entrambi i documenti vengono redatti dalla segreteria, che nello stesso tempo crea un archivio dei soggetti ospitanti per favorire il controllo incrociato fra domanda e offerta e per snellire e facilitare la procedura.

D.7. Non si ha evidenza della presenza e quindi del livello qualitativo dei servizi di orientamento e assistenza in uscita dei laureati;

E. Adeguatezza della dotazione infrastrutturale e tecnologica dedicata:

E.1. adeguatezza della dotazione di aule;

I laboratori, le aule, le sale e le biblioteche della IUL sono ambienti virtuali resi disponibili tramite la piattaforma online.

Le aule si configurano come una soluzione per riprodurre in rete l'interazione che si sviluppa nella classe tradizionale in presenza. Le caratteristiche specifiche della classe virtuale rendono significativo lo scambio di informazioni, combinando alla flessibilità offerta dalle attività online la possibilità di aumentare il contatto sociale tra le persone.

Gli strumenti di cui si compone sono:

o *Bacheca (avvisi)* Un'area virtuale dove è possibile inserire e condividere informazioni o segnalazioni di interesse comune. La bacheca è lo strumento ideale per tutte le informazioni veloci che riguardano le comunicazioni tra tutor e componenti della classe.

o *Forum di Classe Virtuale* Uno strumento che permette agli utenti di discutere e confrontarsi in rete. Gli utenti possono scrivere dei messaggi che verranno pubblicati in uno spazio comune insieme a quelli degli altri partecipanti. Ad ogni messaggio potranno seguire diverse risposte che rispettino la tematica del messaggio originario.

o *Chat testuale* Un ambiente di comunicazioni multiple sincrone. La conversazione può essere di tipo privato o di tipo pubblico e prevede la possibilità di invitare, o essere invitati dagli altri utenti. Può essere uno strumento estremamente utile per discutere un problema, per prendere decisioni rapide, per confrontarsi su un dato argomento.

o *Calendario* L'agenda dell'insegnamento che ricorda ai corsisti le scadenze di lavoro da rispettare.

o *Software per incontri sincroni con il docente e il tutor* Uno strumento che offre la possibilità di lavorare online in gruppo in modo collaborativo e in tempo reale, attraverso una comunicazione interpersonale fra due o più utenti che necessita della loro presenza simultanea in rete. Le attività si svolgono con modalità simili a quelle di un gruppo che lavora in presenza: il moderatore regola gli interventi e propone il percorso di lavoro. Durante l'attività ogni partecipante può:

o intervenire in audio

o comunicare in tempo reale con una chat testuale

o vedere i documenti di lavoro proposti dal moderatore o dai colleghi

o fare operazioni di modifica sui documenti in condivisione.

o Area di condivisione materiali Un database pensato per supportare le funzionalità del gruppo di lavoro, destinato ad accogliere file di vario tipo, semilavorati o altro. È possibile lasciare agli utenti la possibilità di creare sotto cartelle, nominarle e rinominarle secondo le necessità.
o Blog Il blog permette ai corsisti di creare facilmente un sito in cui pubblicare informazioni e opinioni in completa autonomia. Ogni articolo è generalmente legato ad un thread, in cui i componenti del gruppo di lavoro possono scrivere i loro commenti e lasciare messaggi all'autore stesso.

E.2. adeguatezza della dotazione di spazi per lo studio individuale;

L'Ateneo dispone anche di spazi fisici per le attività in presenza presso la sua sede.

Tra le risorse a disposizione dell'Ateneo particolare rilievo meritano il prestigioso salone intitolato a Lombardo-Radice e la Biblioteca Michelucci, destinate ad ospitare le attività dell'Università, quali discussioni delle tesi di laurea e/o lo svolgimento degli esami. La Biblioteca Michelucci conserva un patrimonio librario costituito da circa 80.000 volumi ed oltre 1600 testate periodiche di carattere pedagogico ed educativo.

Inoltre, tutte le sedi convenzionate (oltre 20 su tutto il territorio nazionale) mettono a disposizione presso la propria struttura una o più aule attrezzate per lo studio individuale e per lo svolgimento degli esami.

E.3. Adeguatezza della dotazione di aule attrezzate (aule informatiche, laboratori accessibili a studenti, ecc).

Fonte: Scheda SUA-CdS –

L'ambiente di formazione online della IUL è fruibile attraverso login, previa iscrizione da parte della segreteria. La piattaforma online è stata sviluppata appositamente per IUL da INDIRE.

Essa consta di:

- un ambiente front-end per studenti, tutor e docenti, basato sui dati dell'anagrafe IUL e sui contenuti inseriti in un LCMS (Learning Content Management System) dai docenti (o tutor, o segreteria);
- un ambiente di back-end: un "software online di segreteria" in cui la segreteria gestisce le iscrizioni, l'anagrafe, la formazione, gli esami, i questionari ministeriali;
- un ambiente di back-end per l'inserimento completo dell'offerta formativa di ogni corso di Laurea o Master o altri corsi, per ogni annualità e per ogni insegnamento, con la possibilità di suddividere l'insegnamento in moduli etc.

L'ambiente consente la gestione dei vari insegnamenti che compongono il piano di studi.

Ogni corsista può accedere ad una serie di funzioni che gli consentono di:

- modificare alcuni dati della sua scheda profilo
- consultare il proprio portfolio (esami, validazione elaborati, stato dei pagamenti delle tasse universitarie, etc.)
- prenotarsi per gli appelli d'esame disponibili nelle singole sessioni
- compilare i questionari di valutazione della didattica
- usufruire della funzione di invio mail a tutta la classe.

Ogni insegnamento è corredato dai seguenti strumenti collaborativi:

- Partecipazione all'evento sincrono (l'ambiente consente di: condividere materiali; proiettare presentazioni in vari formati elettronici; interagire direttamente con il docente e tutor o via chat o in videoconferenza)
- Visualizzazione delle lezioni registrate (funzione fruibile dagli studenti in ogni momento)
- Forum
- Calendario didattico
- Sezione Avvisi a cura della segreteria e/o docente
- Consultazione dei materiali didattici resi disponibili dal docente
- Condivisione di materiali (sezione in cui gli studenti possono caricare i propri elaborati)
- Servizi di email.

Esistono due ambienti sincroni, entrambi basati su Adobe Connect senza login:

- Aula Studenti
- Aula Magna.

Il Sito informativo è fruibile online da chiunque entri all'indirizzo www.iuline.it ed è alimentato da un CMS per i contenuti, che vengono inseriti e gestiti dalla segreteria.

I dati di tutti i contenuti dei due ambienti (Sito informativo e Ambiente di formazione), nonché l'anagrafe e il portfolio degli studenti, sono salvati in un database Oracle.

Soltanto per due oggetti la IUL si è avvalsa di applicazioni non sviluppate da Indire:

- eventi sincroni di videoconferenza: Adobe Connect con supporto di database Microsoft SqlServer (licenza di 200 utenti contemporanei)
- forum: PhpBB (forum OpenSource) con supporto di database MySQL.

I requisiti minimi di sistema e di connessione richiesti agli studenti per la fruizione dell'ambiente prevedono l'ambiente operativo Windows (XP e successivi) o Linux, e i principali browser (Internet Explorer, Mozilla Firefox e Chrome). La connettività richiesta è ADSL standard.

Tutte le funzioni didattiche, formative ed amministrative sono accessibili agli studenti attraverso la modalità di single sign, che consente l'inserimento delle singole credenziali di accesso per fruire dei corsi, interagire con docenti e altri corsisti, scaricare materiali didattici, partecipare alle lezioni sincrone, inviare email alla classe ecc.

Al momento l'ambiente è parzialmente adeguato per l'accesso anche dai device mobili; è allo studio una soluzione tecnologica che garantisca una piena compatibilità.

La navigazione dei contenuti informativi e formativi dei moduli è assicurata per gli ipovedenti che si possono avvalere dello screen reader o di altri ausili. Sono allo studio soluzioni di adeguamento e di conversione di tutte le funzioni della piattaforma, compresi gli eventi sincroni, a beneficio delle diverse abilità.

E.4. Adeguatezza della dotazione di edifici per la didattica, spazi comuni, ambienti di vita quotidiana della didattica, arredi.

La IUL dispone anche di alcuni spazi fisici per le attività in presenza di Ateneo.

In particolare, l'Indire mette a disposizione presso la sua sede, il prestigioso salone intitolato a Lombardo-Radice e la Biblioteca Michelucci per le attività dell'Università, quali discussioni delle tesi di laurea e/o lo svolgimento degli esami. La Biblioteca Michelucci conserva un patrimonio librario costituito da circa 80.000 volumi ed oltre 1600 testate periodiche di carattere pedagogico ed educativo.

Inoltre, tutte le sedi consorziate o sedi convenzionate mettono a disposizione presso la propria sede un'aula attrezzata per la fruizione delle attività on-line, per lo studio individuale e per lo svolgimento degli esami.

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

Nel rispetto della normativa vigente (art. 3, comma 1, lettera b del DPR 1 febbraio 2010, n. 76, all'art. 9, comma 1 del D.Lgs 19/12 e ai sensi dell'art. 4, comma 2 del DM 47/2013, dell'allegato A, lettera e), punto II del DM 47/2013), il Gruppo di Autovalutazione (GAV) prima e successivamente confermato dal Presidio di Qualità di Ateneo (PQA) ha disposto la rilevazione del giudizio globale sull'esperienza universitaria degli studenti per l'anno accademico 2014/2015.

La rilevazione ha riguardato le opinioni degli studenti svolte nell'unico Corso di Studio dell'Ateneo "METODI E TECNICHE DELLE INTERAZIONI EDUCATIVE L-19", analizzando l'andamento del grado di soddisfazione degli studenti.

La rilevazione ha la finalità precipua di evidenziare i punti di forza e debolezza nell'erogazione della didattica e, di conseguenza, di fornire agli Organi di governo elementi utili per promuovere le azioni correttive necessarie per il miglioramento dell'organizzazione e della gestione dei processi didattici.

La somministrazione agli studenti è stata svolta mediante l'inserimento del questionario su piattaforma nell'area di accesso riservata agli studenti per ogni singolo esame con l'acquisizione on line delle risposte.

2. Modalità di rilevazione

Per quanto attiene agli aspetti metodologici ed organizzativi della rilevazione dell'opinione degli studenti sulla qualità della didattica effettuata nel corso dell'A.A. 2014-15, è possibile rilevare la copertura totale degli insegnamenti attivati. Tale rilevazione è stata possibile in quanto è resa obbligatoria, al termine del percorso di studio del singolo insegnamento, la compilazione del questionario al fine di poter sostenere la prova d'esame. I questionari recepiscono le indicazioni dell'AVA/ANVUR riportate nella "Proposta operativa per l'avvio delle procedure di rilevamento dell'opinione degli studenti per l'a.a. 2013-2014".

Avendo previsto la frequenza obbligatoria per tutti gli insegnamenti, la Scheda utilizzata è la Scheda n. 1 bis - Compilata da ogni studente e per ogni insegnamento prima della prenotazione alla prova di esame.

La rilevazione è stata effettuata al termine del corso ed è obbligatoria per l'accesso alla relativa prova d'esame.

Il NdV prende atto del fatto che viene effettuata la rilevazione dell'opinione dei laureandi; la compilazione del questionario è obbligatoria per poter accedere all'esame finale di laurea. Tale rilevazione viene effettuata sia con consegna del questionario cartaceo (contestualmente alla consegna della domanda di ammissione all'esame finale), sia online secondo le modalità già esposte per le altre tipologie di questionari.

Pertanto, il numero dei questionari compilati risulta condizionato dal numero non elevato di studenti e dal fatto che esiste una diversificata frequenza degli insegnamenti e quindi un diverso numero di corsi frequentati dai diversi studenti.

L'Ufficio statistico e informatico di Ateneo, sotto la direzione del Responsabile AQ di Ateneo, ha predisposto un sistema automatico di somministrazione dei questionari e archiviazione dei risultati. In qualsiasi momento dell'anno è possibile verificare l'andamento delle rilevazioni, estrarre le statistiche relative al gradimento o ottenere i dati grezzi da incrociare a seconda delle esigenze di monitoraggio di ciascun corso di studio.

3. Risultati della rilevazione/delle rilevazioni

Il NdV ha avuto accesso direttamente ai risultati delle rilevazioni attraverso credenziali personali.

Dall'analisi dei dati è possibile rilevare elementi relativi alla soddisfazione del processo formativo, il soddisfacimento sull'organizzazione complessiva degli insegnamenti, sulla sostenibilità del carico didattico ed infine sull'attività dei tutor.

Il grado di soddisfazione del processo formativo relativo a tutte le discipline del corso in oggetto è stato molto elevato; infatti, la media della percentuale dei soddisfatti è ben oltre il 50% e se si considerano anche quelli che hanno optato per la voce "molto soddisfatti", tale dato supera ampiamente l'80% per tutti gli insegnamenti.

Il grado di soddisfacimento sull'organizzazione complessiva degli insegnamenti ufficialmente previsti nel periodo di riferimento è cresciuto rispetto all'anno precedente/attestandosi anch'esso oltre l'80%.

Si rileva che il 73,81% dell'attività dei tutor è stata considerata di efficace supporto. In ordine al giudizio sulle attrezzature per le altre attività didattiche è stato registrato un consenso (57,94%) ampiamente soddisfacente.

4. Utilizzazione dei risultati

Utilizzazione Interna

Il NdV, in stretta collaborazione con il PQA, contribuisce al monitoraggio del processo di rilevazione. Attraverso l'attivazione di un'apposita sezione all'interno della Piattaforma didattica, tutti gli organi preposti alla progettazione e alla programmazione della didattica (Presidente del Corso di Studio, GAV, PQA, NdV) hanno la facoltà di accedere ai dati emersi dalle rilevazioni.

I risultati sono disponibili per insegnamento e per arco temporale.

Utilizzazione Esterna

Per quanto attiene la restituzione agli studenti dei risultati della rilevazione sono state stabilite le modalità di feedback del questionario e sono in fase di attivazione le seguenti azioni migliorative:

- Pubblicazione dei dati suddetti sul sito web dell'Ateneo attraverso un link disponibile direttamente dalla home page;
- Invio, tramite la piattaforma, delle statistiche agli studenti;
- Monitoraggio delle azioni suddette.

Al fine di diffondere le opinioni degli studenti sulla didattica, i dati sono stati organizzati, sia mediante rappresentazione grafica (istogrammi) sia in forma tabellare, in un opuscolo da rendere pubblico in formato elettronico (pdf).

Il Nucleo auspica che le azioni migliorative siano adottate al più presto, nell'ambito delle opportune iniziative di implementazione del sito d'ateneo relativamente all'assicurazione di qualità dei corsi di studio.

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

Premesse

I Corsi di Studio e gli Organi Accademici, nell'ottica del miglioramento dell'offerta formativa e del potenziamento dei servizi agli studenti e, di conseguenza, dell'Accreditamento, si sono mostrati nel corso dell'a.a. 2013/2014 particolarmente interessati a conoscere i risultati dell'indagine di valutazione della didattica.

Le azioni di distribuzione, archiviazione, analisi e pubblicazione dei risultati sono state perfezionate grazie al continuo interessamento mostrato dal PQA e dai coordinatori dei CdS che hanno richiesto, ed ottenuto, gli strumenti per rispondere in maniera efficace alle esigenze di monitoraggio.

Modalità di rilevazione

Punti di forza

La scelta di adottare modalità di rilevazione on line porta con sé i seguenti vantaggi:

- riduzione del tempo da dedicare alla raccolta dei dati;
- rapidità di feedback;
- assenza di interruzioni nello svolgimento delle lezioni;
- precisione dei dati anagrafici dello studente perché rilevati in modo automatico.

Punti di debolezza

La rilevazione online ha il limite di consentire la compilazione del questionario in ampi intervalli temporali, anche a distanza di tempo dalla fruizione del corso online.

Risultati della rilevazione

Punti di forza

Il punto di forza più significativo per l'Ateneo è la possibilità di un costante monitoraggio e, di conseguenza, la possibilità di rimediare in tempi brevi ai limiti strutturali e organizzativi dell'offerta formativa.

I giudizi sull'attività dei docenti e sull'organizzazione dei corsi e dei materiali didattici sono mediamente positivi.

Punti di debolezza

Riguardo all'insegnamento, i punti di debolezza che emergono maggiormente, seppure in una percentuale di consenso superiore all'80% sono:

- l'adeguatezza delle conoscenze preliminari;
- la proporzionalità del carico didattico ai CFU;

Utilizzazione di risultati

Punti di forza

Il NdV, oggi anche grazie al forte sostegno del PQA, effettua un costante controllo dei risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti e propone e monitora le conseguenti azioni migliorative.

Punti di debolezza

Per le prossime rilevazioni, ulteriori obiettivi da raggiungere saranno la realizzazione di analisi più specifiche con indicatori in grado di favorire le valutazioni e l'ulteriore consolidamento del processo di sensibilizzazione dei laureati.

Per questo ultimo punto, il PQA ha comunicato che è in corso una ricerca relativa agli sviluppi di carriera e al successo professionale dei laureati. Il monitoraggio di questi risultati comporterà un costante rapporto con i laureati, pertanto si auspica anche una conseguente riduzione del tasso di redemption.

6. Ulteriori osservazioni

Il Nucleo auspica che, in tempo utile per la relazione annuale, si possa avere a disposizione ulteriori dati e rappresentazioni grafiche per meglio analizzare i risultati dei questionari di valutazione presentati.

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

In conclusione, malgrado la difficoltà ad acquisire informazioni sulle attività di implementazione del sistema AQ promosse in Ateneo dagli organi preposti e seppur in mancanza di una base dati ufficiale, il Nucleo considera apprezzabile l'attenzione che l'Ateneo ha posto negli ultimi mesi sul tema della qualità della didattica e, più in generale, sull'esigenza di definire un piano di sviluppo strategico.

Gli incontri informali e ufficiali con gli Organi di governo hanno confermato tale sensibilità ed hanno fatto registrare l'impegno degli Organi a sviluppare nei prossimi mesi una serie di concrete azioni per sostenere tali piani di sviluppo.

Relativamente allo sviluppo del sistema AQ, appare urgente procedere con la ricostituzione del Presidio di qualità di Ateneo che tenga conto dell'attivazione del secondo corso di studio e che possa presto definire un programma annuale di azioni volte a favorire il miglioramento dei processi a

supporto della didattica.

Ciò andrà accompagnato da una visibilità/trasparenza del sistema qualità d'Ateneo sul sito istituzionale con la pubblicazione dei soggetti preposti (Presidio, Gruppi di riesame, Commissione paritetica-DS, Nucleo) e dei documenti dagli stessi prodotti.

Si ritiene fondamentale dotare tali organismi di un servizio tecnico-amministrativo di supporto e, non ultimo, un servizio statistico in grado di fornire dati ufficiali da trasmettere al Ministero tramite l'Anagrafe Nazionale degli Studenti Universitari, il cui aggiornamento risulta fermo da anni.

Anche dal punto di vista della sostenibilità dell'Offerta formativa, si ritiene utile la previsione di assunzione diretta di personale docente, fatta salva la sostenibilità finanziaria dell'operazione, volta a costituire una base stabile di risorse umane da impegnare nella didattica, ad integrazione dei docenti in convenzione con dall'Ateneo di Firenze, e di una autonoma attività di ricerca.

Il tutto dovrà essere accompagnato da una maggiore diffusione della cultura della Qualità tra i vari attori del processo, anche attraverso l'organizzazione di momenti di formazione/seminari online sulla cultura della qualità.