

Verbale 6th March 2009

Seminario Locale E-xcellence+ Roma

Il sistema di Qualità UNINETTUNO

UNINETTUNO ha organizzato un seminario, durante il quale è stato illustrato il proprio percorso di garanzia di qualità, le attività in essere relative alla valutazione della didattica ed è stato presentato uno strumento di autovalutazione, il Quickscan, in via di definizione da EADTU, utile per agevolare le procedure di autovalutazione da parte di tutti i soggetti attivi dell'Ateneo, con attenzione focalizzata sulla pianificazione e progettazione della didattica, sul supporto informatico, sul management dell'ateneo e sulla condivisione delle strategie per l'assicurazione della qualità per migliorare lo strumento proposto. Il seminario è stato inoltre un primo incontro tra le parti attive nel processo formativo di UTIU, al quale seguirà nel mese di settembre 2009 un ulteriore incontro, più articolato, durante il quale dovranno essere presentati i risultati dell'applicazione del Quickscan ai corsi erogati.

Nella fase iniziale del seminario, il prof. Lowyck, presenta alcuni documenti relativi al progetto E-xcellence+, che ne illustrano gli obiettivi. Nell'ambito del progetto è stato predisposto il Quickscan, che è lo strumento di autovalutazione che dovrebbe essere implementato nel sistema di qualità di UTIU. E' importante che tutti i soggetti coinvolti nelle attività didattiche (docenti, tutor, studenti, staff dell'università) diano il proprio feedback sull'uso del questionario. Infatti EADTU sta raccogliendo tutte le esperienze dei partner del progetto per mettere in luce eventuali criticità, trarre delle linee comuni di azione e migliorare lo strumento. Il seminario che dovrà tenersi a settembre sarà proprio l'occasione di condivisione dei risultati.

Il prof. Lowyck auspica inoltre che il questionario sulle opinioni degli studenti utilizzato da UTIU nel proprio sistema di qualità sia riorganizzato in modo da avvicinarsi ai parametri del Quickscan.

Nella seconda parte dell'incontro vengono illustrate le strategie di qualità di UTIU dal Presidente del Nucleo di Valutazione. Si ricorda che alla base dell'organizzazione dell'Ateneo da sempre c'è la scelta di tendere verso la maggiore qualità possibile per la formazione a distanza, il forte impegno verso l'internazionalizzazione (la partecipazione al progetto ne è un esempio) e l'importante investimento nelle infrastrutture tecnologiche. E' necessario che le strategie di qualità siano diffuse tra le parti attive del sistema didattico, al fine di verificarne il buon funzionamento. Infatti tutto l'Ateneo a tutti i livelli deve essere impegnato nell'assicurazione della qualità: dagli organi direttivi agli studenti.

La decisione di UTIU di partecipare al primo progetto E-xcellence promosso da EADTU, è nata proprio dall'intenzione di garantire l'alta qualità dei propri percorsi in teledidattica. UTIU ha partecipato al primo progetto pilota, che ha portato alla definizione di un manuale sulla qualità (disponibile sul sito web di EADTU) e al Quickscan. Il Quickscan è utile all'istituzione per testare, a tutti i livelli, se le attività stanno funzionando correttamente: i vari set di domande proposti dal Quickscan (benchmarks) infatti indagano su tutti gli aspetti dell'erogazione e pianificazione della didattica e-learning, dal livello "management" fino al livello "studente".

In Italia la valutazione della qualità della didattica nelle università è fatta per lo più sulla base delle opinioni degli studenti. C'è attualmente una spinta ad arrivare ad una valutazione più complessiva, e non solo quindi da parte degli studenti, attraverso diverse Agenzie specializzate in valutazione

della qualità. In questo scenario, tutto ciò che UTIU fa in campo di assicurazione della qualità è sicuramente un utile contributo per la definizione delle strategie di valutazione delle università telematiche, per le quali oggi non ci sono linee guida.

Il Quickscan viene presentato ai presenti accedendo al sito web di EADTU. Il questionario è suddiviso in 6 sezioni, in ciascuna delle quali è chiesto di esprimere il livello di corrispondenza tra i parametri enunciati e i diversi aspetti della realtà che si sta valutando, secondo una scala a 4 livelli che va da “non adeguato” a “pienamente adeguato”. L’obiettivo del Quickscan è di avere una prima semplice autovalutazione dell’istituzione fatta dalle parti “attive” dell’Ateneo

Le sezioni del questionario riguardano la gestione strategica, la progettazione del curriculum, la progettazione del corso, l’erogazione del corso, il supporto al personale e il supporto allo studente.

Le valutazioni assegnate ai singoli parametri permettono di generare in automatico un feedback, composto da un punteggio complessivo, che sintetizza il livello di vicinanza dell’istituzione alla situazione di massima garanzia di qualità secondo E-xcellence, e da commenti rispetto a ciascun parametro, con l’indicazione di ciò che l’istituzione dovrebbe fare per avvicinarsi al livello ottimale di qualità.

Nella terza parte dell’incontro, l’avv. Salmini presenta i risultati dell’indagine delle opinioni degli studenti frequentanti dell’a.a. 2006/2007. Pur trattandosi di una università telematica, gli studenti di UTIU possono considerarsi a tutti gli effetti “frequentanti”, poiché le loro attività didattiche sono tracciate dal sistema informatico dell’ateneo, come richiesto dal decreto istitutivo delle università telematiche.

I risultati dell’indagine dimostrano che gli studenti di UTIU sono prevalentemente lavoratori in età matura. I giudizi sono stati generalmente positivi, soprattutto per quel che riguarda il carico complessivo di studio, la flessibilità del percorso formativo, l’efficacia del tutorato on line, la reperibilità del tutor, i materiali didattici on line, tra i quali hanno riscosso un grande numero di consensi le videolezioni e le esercitazioni.

E’ importante notare che la figura del tutor, così come le chat e le aule virtuali sono strumenti del tutto nuovi e sconosciuti nelle università tradizionali. Capire come sono valutati questi strumenti dagli studenti è importantissimo ai fini della definizione della qualità dell’apprendimento e-learning.

La quarta fase dell’incontro è incentrata sul dibattito. Partecipano alla discussione uno studente della facoltà di ingegneria, che auspica che i dati raccolti dal Nucleo siano non solo divulgati, ma che vengano realmente utilizzati per sanare le eventuali criticità, e la dott.ssa Paganelli, componente del Nucleo di Valutazione, che fa notare l’assenza nel Quickscan del “riesame” (presente solo nella sezione della pianificazione del curriculum) e che invece dovrebbe essere esteso a tutte le sezioni, come è richiesto da molti modelli di valutazione della qualità della didattica delle università tradizionali. Si sottolinea inoltre la necessità, per come è strutturato il Quickscan, che a rispondere ai quesiti siano tutti i livelli dell’istituzione, studenti, docenti, tutor, organi dell’Ateneo, ciascuno per la propria competenza. E’ necessario inoltre che le risposte fornite ad ogni sezione siano condivise con tutti.

La quinta fase del seminario è incentrata sulla suddivisione dei partecipanti in tre gruppi di lavoro (Studenti, Tutor e Docenti), ciascuno dei quali è chiamato a rispondere a due quesiti, il primo relativo all’individuazione degli indicatori più importanti per la Quality Assurance di UTIU e il secondo relativo al contributo che il Quickscan può portare nel sistema di qualità di UTIU¹.

¹ TEMA 1

Quali sono gli indicatori più importanti per la “Quality Assurance” dell’Università Telematica Internazionale UNINETTUNO?

TEMA 2

Il Quick Scan di Excellence può contribuire a garantire la “Quality Assurance” dell’Università Telematica Internazionale UNINETTUNO?

Il gruppo degli studenti segnala tre punti fondamentali riguardo al primo quesito:

1. occorre tenere sotto controllo il grado di soddisfazione delle attività fruite, poiché per gli studenti è importante che le opinioni espresse siano prese in considerazione;
2. fare una valutazione delle reali abilità tecniche acquisite dagli studenti, attraverso dei test somministrati alla fine del superamento dell'esame;
3. monitorare l'interesse suscitato negli studenti, attraverso ad esempio il conteggio dei messaggi inviati ai tutor.

Con riferimento al secondo quesito, il Quickscan è ritenuto utile se arriva ad individuare i punti nevralgici del sistema e se raccoglie delle indicazioni propositive di miglioramenti espresse dai soggetti interpellati ai vari livelli.

Il gruppo dei tutor segnala, tra gli indicatori rilevanti, l'organizzazione complessiva dei corsi e l'interfaccia grafica, il supporto didattico agli studenti da parte dei tutor (che però deve essere incentivato dalla formazione continua dei tutor), la formazione di communities, la flessibilità dell'offerta formativa, visto che chi sceglie la telematica ha molti impegni (lavorativi e familiari).

I tutor giudicano il Quickscan utile se si lavora di più sull'articolazione dei feedback. Più sono articolati, più sono utili; inoltre auspicano che i risultati del Quickscan siano distribuiti anche ai docenti e ai tutor.

Il gruppo dei docenti si esprime sul primo quesito evidenziando che tutte le questioni poste nel questionario Quickscan sono importanti, ma sarà importante che diverse persone (docenti, tutor, studenti, membri del Senato Accademico e del CDA) rispondano a sottoinsiemi diversi delle domande. Ad esempio, al gruppo di benchmark relativi alla "Gestione Strategica" dovrebbero rispondere i membri del Senato Accademico e del Consiglio di Amministrazione.

Per quanto riguarda la sezione "Progettazione del curriculum" sarebbe importante avere un riscontro da parte dei singoli docenti, pur presentando il sistema italiano rigidità istituzionali, con un diverso grado di flessibilità a seconda delle Facoltà. Al benchmark 2 potrebbero essere chiamati a rispondere anche gli studenti.

Riguardo al secondo quesito, il Quickscan di E-xcellence può contribuire a fornire indicatori sulla qualità del servizio offerto da UNINETTUNO. Potrà essere utilizzato congiuntamente alla "rilevazione sulle opinioni degli studenti" che già fornisce molte utili indicazioni. Ovviamente si dovrà operare uno sforzo finalizzato a porre in essere gli eventuali correttivi che dovessero rendersi necessari alla luce delle indicazioni provenienti dai questionari.

Con la condivisione dei risultati dei gruppi di lavoro termina la riunione.

Il video del Seminario è disponibile a questo indirizzo:

<mms://streaming.uninettuno.it/streaming/mediagallery/eventi/seminario-excellence.wmv>