



UNIVERSITÀ  
DI FOGGIA



Presidio della Qualità di Ateneo

RIUNIONE DEL PRESIDIO DELLA QUALITÀ DELL'8 MARZO 2018

Verbale n. 3/2018

Via Gramsci, 89/91  
71122 - Foggia - Italia  
Telefono +39 0881 338 563/335/350  
Fax +39 0881 338 383

[presidiodelqualita@unifg.it](mailto:presidiodelqualita@unifg.it)  
[www.unifg.it](http://www.unifg.it)

Il giorno 8 marzo dell'anno 2018, alle ore 15.00 si è svolta, presso la Sala Consiglio – sesto piano Palazzo Ateneo, la riunione del Presidio della Qualità di Ateneo, nominato con D.R. n° 1180 del 29 settembre 2014, modificato con D.R. n. 421/2016 per discutere il seguente ordine del giorno:

1. Comunicazioni
2. Approvazione verbale riunione dell'8 febbraio 2018
3. Gruppo di lavoro per il monitoraggio e la revisione della scheda SUA-CdS: revisione linee guida per la redazione della SUA-CdS
4. Matrice per il monitoraggio dei requisiti R3.A.3, R3.A.4, R3.B.4, R3.B.5 dei CdS: determinazioni
5. Scheda insegnamento e Syllabus U-GOV
6. Relazione AVA 2017 del Nucleo di Valutazione: programmazione interventi di miglioramento
7. Settimana dello studente e rilevazione opinioni studenti secondo semestre a.a. 2017/18
8. Valutazione attendibilità dei risultati della rilevazione sull'opinione degli studenti per la didattica
9. Richiesta autorizzazione per la valutazione della *student satisfaction* per il Dipartimento di Economia
10. Varie ed eventuali
11. Questionario per la valutazione dei servizi e delle strutture da parte degli studenti: primi esiti e determinazioni.

Sono presenti:

- il prof. Pierpaolo LIMONE (Presidente);
- la prof.ssa Barbara CAFARELLI (Vice-Presidente)
- la prof.ssa Luigia TRABACE (componente);
- la prof.ssa Maria Filomena CAIAFFA (componente);
- la prof.ssa Antonia CARLUCCI (componente);
- il prof. Luigi TRAETTA (componente);
- la prof.ssa Caterina TRICASE (componente);
- il prof. Francesco SILLA (componente supplente);
- la sig.ra Laura MASCOLO (componente);
- il sig. Attilio MONTAGNA (componente);
- la dott.ssa Maria VALENTE (componente);
- la dott.ssa Valeria GENTILE (componente);
- il dott. Raffaele CARROZZA (componente);
- il dott. Giuseppe PASCULLI (componente);
- la dott.ssa Carmela LOMBARDI (componente).

Assenti giustificati:

- il prof. Giovanni MESSINA (Vice-Presidente);
- la prof.ssa Angela PROCACCINO (componente)

Alla riunione partecipano: il prof. Luca Grilli, le dott.sse Filomena VALENTE, Giovanna PACILLO e Angela ROSA, i dott.ri Tommaso CAMPAGNA, Antonio DI FRANCESCO e Costantino DELL'OSSO.

Presiede la seduta il prof. Limone, svolge le funzioni di segretario verbalizzante la dott.ssa Carmela Lombardi.

## **1. Comunicazioni**

- a) Il Presidente sollecita la trasmissione al Presidio della Qualità dei verbali dei Consigli di Dipartimento relativi alla discussione della Relazione annuale della CPDS, così come previsto dalle relative linee guida.
- b) Il monitoraggio del processo di approvazione dell'offerta formativa ha evidenziato la necessità di riformulare il documento "Procedure per la definizione dell'offerta formativa dell'Ateneo" per migliorare la verifica dei requisiti di docenza e prevedere tempi tali da consentire il rispetto delle scadenze ministeriali. In merito all'offerta formativa del prossimo anno accademico infatti, nella sua relazione tecnica, il Nucleo di Valutazione ha rilevato una problematicità legata ai requisiti di docenza, in particolare per i corsi di laurea dei dipartimenti di area medica e di agraria. Questo richiede delle procedure più stringenti e un ulteriore anticipo delle scadenze interne in caso di istituzione di nuovo CdS, per garantire una più efficace verifica a livello di Ateneo dei requisiti per l'accreditamento iniziale riportati nell'allegato A del DM 987/2016.

## **2. Approvazione verbale riunione dell' 8 febbraio 2018**

Il verbale viene approvato all'unanimità.

Viene anticipata la discussione dei punti 8, 9, 11, 6 e 7.

## **8. Valutazione attendibilità dei risultati della rilevazione sull'opinione degli studenti per la didattica**

Viene proposta un'indagine, svolta come attività di tesi, finalizzata alla verifica dell'attendibilità della valutazione riveniente dalla rilevazione delle opinioni degli studenti *ex lege* 370/99. Il Presidio approva richiedendo il coinvolgimento di studenti appartenenti a tutti i Dipartimenti e invitando i tesisti a presentare gli esiti della elaborazione dei dati durante una riunione del PQA.

## **9. Richiesta autorizzazione per la valutazione della student satisfaction per il Dipartimento di Economia**

Interviene la prof.ssa Cafarelli per presentare, come per gli anni precedenti, il progetto "Analisi della *student satisfaction* degli studenti iscritti alla Dipartimento di Economia di Foggia", realizzato annualmente come *project work* all'interno del corso di Customer Satisfaction e Qualità (CSQ) della Laurea Magistrale in Economia Aziendale. La *student satisfaction* viene valutata sia rispetto ai singoli servizi offerti dal Dipartimento e, cioè, rispetto alla didattica, alla segreteria studenti, alla segreteria didattica, al sito web, ai laboratori informatici, all'orientamento e tutorato e alle infrastrutture, sia rispetto al Dipartimento nel suo complesso. Il Presidio approva tale iniziativa e, considerando che il progetto si colloca in un contesto di autovalutazione, ritiene utile beneficiare anche dei risultati di tale indagine per una attenta analisi volta alla promozione del miglioramento della qualità dei servizi.

## **11. Questionario per la valutazione dei servizi e delle strutture da parte degli studenti: primi esiti e determinazioni**

Il Presidente informa che nel mese di ottobre sono state avviate in parallelo due rilevazioni. La prima su un'iniziativa della Direzione Generale che, dopo l'introduzione del nuovo modello organizzativo della tecnostruttura di Ateneo e dell'avvio in produzione e messa a regime della nuova procedura di gestione delle carriere studenti (ESSE3), ha ritenuto opportuno effettuare una prima indagine conoscitiva per misurare il livello qualitativo (percepito dagli studenti) dei servizi erogati da tutte le segreterie studenti dei Dipartimenti. Il metodo scelto per la conduzione dell'indagine è stato quello di somministrare "*dal vivo*", avvalendosi di studenti part-time, un semplice questionario a 100 studenti per Dipartimento, individuati con criterio random, fruitori dei servizi offerti dalla Segreteria studenti, senza alcun preavviso ai responsabili di segreteria. Contestualmente è partita una rilevazione di *customer satisfaction* invitando gli studenti a compilare un questionario, predisposto dal Presidio della Qualità, volto a valutare il grado di

efficienza e di efficacia dei servizi offerti dalla propria struttura di appartenenza. In questo caso il questionario è stato compilato direttamente dallo studente accedendo alla sua pagina personale di ESSE3.

Avendo seguito due procedure diverse, i risultati delle due rilevazioni sembrano essere divergenti. Inoltre, si sono aggiunte altre indagini condotte in maniera autonoma dal personale amministrativo delle segreterie dei Dipartimenti di Economia e di Studi Umanistici, per valutare i servizi della propria segreteria.

In merito a tale punto si apre la discussione. Interviene il dott. Campagna che evidenzia come sia conveniente razionalizzare i questionari anche in considerazione degli effetti che i loro risultati hanno sulla valutazione del personale tecnico-amministrativo.

Il dott. Di Francesco osserva come possa essere scarsamente significativo somministrare una molteplicità di questionari e, invece, sia utile predisporre un unico questionario rispondente a tutte le esigenze informative.

La prof.ssa Cafarelli interviene ricordando ai presenti che lo svolgimento di un'indagine statistica richiede un'attenta predisposizione del piano della rilevazione e una consequenziale individuazione degli obiettivi, delle modalità e delle tempistiche per cui l'indagine viene effettuata. In particolare, evidenzia che la predisposizione del questionario, che è uno strumento di raccolta delle informazioni, non può prescindere dalle finalità dell'indagine stessa. In tal senso, continua la prof.ssa Cafarelli, non è corretto, da un punto di vista statistico, utilizzare un questionario predisposto per raccogliere informazioni su A per raccogliere informazioni su Z ed è doveroso sottolineare che il questionario predisposto dal gruppo di lavoro nominato dal Presidio e da me presieduto non ha mai inteso né minimamente pensato di dovere predisporre un questionario per effettuare la valutazione del personale tecnico-amministrativo che, del resto, spetta al Direttore generale e non al Presidio. Inoltre, ogni statistico sa che un questionario per la valutazione del personale deve raccogliere informazioni sulle variabili latenti su cui il valutatore formula il proprio giudizio, quali, per esempio, gli aspetti tangibili, la capacità di assicurazione, quella di risposta, l'empatia e l'attendibilità di chi eroga il servizio stesso. Inoltre, continua la prof.ssa Cafarelli, è noto che la valutazione del personale è una valutazione *ad personam*, non trasferibile dal generale al singolare. A ciò si aggiunge che la mancanza di chiarezza sulle finalità dell'indagine, di conoscenza circa i tempi e le modalità con cui è stata effettuata la rilevazione, il campionamento, le modalità di addestramento del personale che l'ha effettuata, lo spoglio, la pulizia e l'analisi dei dati, la mancanza del rispetto del periodo di espletamento dall'indagine, motivatamente individuato dal Presidio alla fine del secondo semestre e a partire dal mese di giugno, impongono a ogni statistico di non potere considerare i risultati della stessa, qualunque essi siano, anche se positivi. Al riguardo, dà il suo apporto alla discussione anche il rappresentante degli studenti per sottolineare la validità del questionario per il raggiungimento delle intenzioni per i quali era stato realizzato dal gruppo di lavoro. Pertanto, il dott. Pasculli esige che, assicurando la corretta applicazione delle metodologie statistiche e evitando la proliferazione di questionari, si garantisca la valutazione dei servizi da parte degli studenti e che tale valutazione venga presa nella dovuta considerazione per migliorare le eventuali situazioni di criticità.

Concludendo, il Presidente conferma il giudizio negativo da parte del Presidio sulla moltiplicazione della somministrazione di questionari. In tal senso propone di nominare un gruppo di lavoro, che veda una forte componente amministrativa, con il duplice compito di verifica dell'adeguatezza delle modalità alle finalità conoscitive del Presidio e successiva analisi del report fornito dal responsabile dell'Area Pianificazione e Controllo Strategico. Allo stesso tempo il gruppo di lavoro dovrà riprogettare la seconda edizione della rilevazione sulla qualità dei servizi percepita dagli studenti proponendo, eventualmente, alla Direzione Generale uno specifico questionario utilizzabile anche ai fini della valutazione della *performance*. Il gruppo di lavoro risulta così composto: Luca Grilli (con funzione di coordinamento), Tommaso Campagna, Attilio Montagna, Antonio Di Francesco, Giuseppe Pasculli.

Il Presidio approva con la sola astensione della prof.ssa Cafarelli.

## **7. Settimana dello studente e rilevazione opinioni studenti secondo semestre a.a. 2017/18**

In considerazione di quanto emerso dalla discussione, il Presidio stabilisce che la finestra temporale per la compilazione del questionario per gli insegnamenti erogati nel secondo semestre dell'anno accademico in corso è la seguente: 16 aprile fino al 31 maggio 2018.

Successivamente, si garantisce la possibilità agli studenti non frequentati (facendo quindi eccezione per gli studenti di area medica) di compilare il questionario dall' 1 giugno al 31 luglio 2018.

La "Settimana dello Studente", quale iniziativa pluriennale per rendere consapevoli dell'importanza del ruolo dello studente nell'Assicurazione della Qualità dei Corsi di Studio e per spiegare la funzionalità della rilevazione dell'opinione degli studenti, deve essere organizzata per il secondo semestre contestualmente all'avvio dell'indagine. Pertanto, si concorda che la Settimana dello Studente si svolga dal 16 al 20 aprile 2018, periodo in cui i docenti, in linea con lo spirito dell'iniziativa e avvalendosi della collaborazione delle associazioni studentesche, sono invitati a motivare gli studenti ad eseguire la rilevazione della loro opinione.

Alle 17.30 si allontana il dott. Giuseppe Pasculli.

## **6. Relazione AVA 2017 del Nucleo di Valutazione: programmazione interventi di miglioramento**

In attesa del rapporto ANVUR per l'accreditamento periodico e a partire dalle osservazioni del Nucleo di Valutazione contenute nella sua relazione annuale, il Presidio intende proporre un piano di miglioramento che fornisca indicazioni agli Organi Accademici e, al tempo stesso, rappresenti un programma di lavoro per il Presidio stesso volto al potenziamento delle procedure di AQ, definendo azioni correttive, responsabilità e tempi di realizzazione.

Per l'elaborazione di tale documento viene nominato il seguente gruppo di lavoro: prof. Pierpaolo Limone, prof.ssa Caterina Tricase, dott.ssa Maria Valente, dott.ssa Carmela Lombardi.

## **3. Gruppo di lavoro per il monitoraggio e la revisione della scheda SUA-CdS: revisione linee guida per la redazione della SUA-CdS**

Il Presidio della Qualità approva linee guida per la compilazione della SUA-CdS a.a. 2018/19 revisionate e presentate dal gruppo di lavoro coordinato dal prof. Grilli, il quale precisa che, rispetto alle linee guida precedenti, si è ritenuto opportuno aggiungere due nuovi elementi. Il primo riguarda la descrizione dell'iter procedurale relativo al processo collegato al quadro mentre, il secondo, concerne la presentazione di buone prassi.

Le linee guida verranno inviate ai Coordinatori dei Corsi di Studio.

## **4. Matrice per il monitoraggio dei requisiti R3.A.3, R3.A.4, R3.B.4, R3.B.5 dei CdS: determinazioni**

Interviene il prof. Grilli per presentare la "Matrice delle competenze" illustrata dettagliatamente in un incontro formativo, promosso dal Presidio, svolto lo scorso 20 febbraio e che verrà ripetuto presso i Dipartimenti di Area medica il prossimo 13 marzo.

Il Presidio della Qualità propone la sua compilazione come utile strumento di valutazione della qualità di un percorso di studio che fissa i propri obiettivi in termini di conoscenze e di competenze (*sapere, saper fare, saper essere*), rispondendo in tal modo ai requisiti di assicurazione della qualità per l'accreditamento periodico. Le CEV infatti devono valutare, per quanto riguarda il Corso di Studio, il grado di soddisfacimento del Requisito R3, che prevede, tra l'altro, di considerare se il CdS definisce con chiarezza gli aspetti culturali e professionalizzanti della figura in uscita e dichiara obiettivi formativi coerenti; se garantisce che gli obiettivi formativi e i risultati di apprendimento attesi siano chiaramente declinati per aree tematiche e riferibili in maniera coerente ai profili culturali e professionali dichiarati; se garantisce che l'offerta ed i percorsi formativi proposti siano coerenti con gli obiettivi formativi definiti, sia nei contenuti disciplinari che negli aspetti metodologici.

La matrice in questione evidenzia con immediatezza l'incrocio tra profili professionali, funzioni associate, obiettivi espressi tramite i descrittori di Dublino e attività didattiche del corso di laurea. Si sottolinea come essa si configuri quale strumento utile anche ai fini della redazione dei quadri della scheda SUA di prossima scadenza, relativi al profilo professionale, sbocchi occupazionali e risultati di apprendimento.

## **5. Scheda insegnamento e Syllabus U-GOV**

Verificata la possibilità tecnica, il Presidio invita i docenti all' inserimento del Syllabus attraverso la nuova procedura informatica, sulla base del format definito per la scheda di insegnamento e nel rispetto dell'iter procedurale previsto dalle nuove linee guida per la redazione delle schede SUA-CdS per il quadro A4.b.2.

## **10. Varie ed eventuali**

La prof.ssa Tricase sottolinea la necessità del perfezionamento dei flussi informativi tali da creare quella circolarità che consente di seguire tutte le fasi di un'attività e, quindi, assicurare un adeguato monitoraggio. Il Presidente accoglie la sollecitazione della prof.ssa Tricase sottolineando come sia la stessa emersa durante l'incontro della CEV con una rappresentanza del Presidio della Qualità. In tale direzione, il Presidente propone di migliorare anche il flusso documentale per le riunioni del Presidio stabilendo che dieci giorni prima della riunione venga richiesto ai componenti di presentare eventuale proposta di inserimento di punti all'odg e che, contestualmente all'invio della convocazione, sia trasmessa la documentazione illustrativa degli argomenti in discussione.

Alle ore 18.00 non avendo altro da discutere, il prof. Limone dichiara conclusa la riunione.

IL SEGRETARIO

Carmela Lombardi

IL PRESIDENTE

Prof. Pierpaolo Limone