



UNIVERSITÀ
DI FOGGIA



Presidio della Qualità di Ateneo

RIUNIONE DEL PRESIDIO DELLA QUALITÀ DEL 6 GIUGNO 2019
Verbale n. 4/2019

Il giorno 6 giugno dell'anno 2019, alle ore 15.00 si è svolta, presso l'Auditorium Di Fortunato, sito al 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. 671/2019 per discutere il seguente ordine del giorno:

1. comunicazioni;
2. aggiornamenti inserimento dati in Syllabus per l'a.a. 2019/20;
3. Rapporto statistico questionario servizi a.a. 2017-19: esiti analisi dei Dipartimenti;
4. resoconto "Settimana dello Studente";
5. monitoraggio Relazioni Annuali delle Commissioni Paritetiche Docenti – Studenti per l'anno 2018;
6. varie ed eventuali.

Sono presenti:

- la prof.ssa Maria Rosaria CORBO (Presidente);
- la prof.ssa Fiammetta FANIZZA (componente);
- la prof.ssa Maria Filomena CAIAFFA (componente);
- la prof.ssa Luigia TRABACE (componente);
- la prof.ssa Antonia CARLUCCI (componente);
- la prof.ssa Barbara DE SERIO (componente);
- la prof.ssa Caterina TRICASE (componente);
- la prof.ssa Angela PROCACCINO (componente);
- il sig. Attilio MONTAGNA (componente);
- la dott.ssa Maria VALENTE (componente);
- la dott.ssa Anna DE FILIPPIS (componente);
- la dott.ssa Valeria GENTILE (componente);
- il dott. Raffaele CARROZZA (componente);
- la dott.ssa Carmela LOMBARDI (componente).

Assenti giustificati:

- la prof.ssa Barbara CAFARELLI (componente);
- la sig.ra Ilaria SALCITO (componente).

Alla riunione partecipano: la prof.ssa Annunziata GIANGASPERO (componente supplente), le dott.sse Stefania d'ALESSANDRO, Giovanna PACILLO, Angela ROSA, Filomena Valente, Maria LOPS e il dott. Roberto D'ECCLESIA.

Presiede la seduta la prof.ssa CORBO, svolge le funzioni di segretario verbalizzante la dott.ssa LOMBARDI.

1. Comunicazioni

a) Stato dell'arte della SUA-CdS e posticipo scadenza

Risulta pervenuta la versione definitiva, che accoglie i suggerimenti del PQA, della quasi totalità delle schede SUA-CdS; è stato, invece, inviato un sollecito ai referenti dei Corsi di Studio che non hanno ancora provveduto all'invio.

Al contempo, si informa che la scadenza per la compilazione delle schede SUA di tutti i corsi accreditati è stata posticipata al 14 giugno 2019.

b) Stato dell'arte dell'aggiornamento della pagina web dell'offerta formativa

Il gruppo di lavoro nominato dal Presidio ha fornito al CINECA diverse indicazioni per la nuova configurazione della sezione del sito web relativa all'offerta formativa e alla pagina docente.

Si informa che il CINECA ha preso l'impegno di pubblicare l'offerta formativa per l'a.a. 2019/20 sul nuovo sito; di conseguenza i link inseriti nella banca dati della SUA-CdS verranno modificati.

c) Sviluppi TECO-D

Si è svolto presso l'ANVUR un workshop dedicato alla presentazione di contributi sul tema della rilevazione delle competenze cognitive e non cognitive in ambito universitario (TECO) e sullo stato di avanzamento delle attività dei Gruppi di Lavoro ANVUR sul progetto TECO.

In particolare è emerso che l'ANVUR sta riservando particolare attenzione al progetto TECO-D riconoscendone i numerosi vantaggi che questo può rappresentare per gli Atenei in quanto:

- stimola una definizione condivisa dei contenuti disciplinari *core* e la loro declinazione rispetto ai 5 Descrittori di Dublino.
- permette la creazione di TECO-D i cui contenuti sono condivisi a livello nazionale e i risultati utilizzati per l'autovalutazione dei singoli CdS, permettendo confronti inter- e intra-ateneo nell'ambito del proprio gruppo disciplinare.
- garantisce una gestione centralizzata e certificata (CINECA per conto di ANVUR) per la somministrazione e la raccolta dei dati.

Parallelamente il CINECA sta affinando la piattaforma TECO che consentirà la raccolta di un ingente quantitativo di dati.

2. Aggiornamenti inserimento dati in Syllabus per l'a.a. 2019/20

La Presidente riepiloga le problematiche emerse e risolte rispetto all'inserimento dei dati in Syllabus per l'a.a. 2019/20:

- attivazione funzionalità "Didattica" per tutti i docenti;
- associazione docenti-insegnamenti per i primi anni dei Corsi di Studio proponenti modifiche di ordinamento;
- attività integrate: il Syllabus deve essere compilato sia per l'insegnamento principale, a cura del coordinatore dell'attività che presiede la commissione d'esame, sia per i singoli moduli, a cura dei docenti titolari dei medesimi;
- definizione del campo "Contenuti" del Syllabus: indicare sinteticamente il programma dell'insegnamento, ovvero i principali argomenti trattati per il raggiungimento dei risultati di apprendimento previsti.

Restano invece da risolvere le seguenti questioni:

- inserimento dati Syllabus da parte dei docenti non strutturati;
- definizione delle scadenze e del processo di analisi delle schede dei programmi da parte del GAQ;
- insegnamenti mutuati.

Per quanto concerne la prima questione, viene confermato che i docenti non strutturati sono regolarmente "anagrafati" nella procedura CSA e pertanto occorrerà semplicemente inviare al Responsabile del Servizio Sistemi Informativi, Amministrativi e Centro E-Learning un loro elenco per procedere con l'attivazione della funzionalità "Didattica".

Per il secondo punto si ritiene fondamentale definire tre diverse finestre temporali per la compilazione del Syllabus: una prima rivolta ai docenti strutturati, quelle successive e consecutive, rispettivamente a beneficio dei docenti non strutturati con incarico attribuito per insegnamenti da erogare nel primo e nel secondo semestre. La definizione delle finestre temporali dovrà necessariamente essere collegata al processo di verifica delle schede di insegnamento da parte del GAQ che, con la procedura Syllabus, vedrà una semplificazione. Infatti il docente può inserire i testi "in brutta copia" utilizzando la versione "in bozza"; una volta superata la verifica del GAQ e quindi i testi possono considerarsi

definitivi, con il pulsante “Rendi pubblicabili testi in bozza” il sistema inserisce automaticamente i testi pubblicabili a partire dai testi in bozza.

In merito al terzo punto la responsabile del Servizio programmazione didattica informa che si sta procedendo nel completare le mutazioni.

Con riferimento agli insegnamenti integrati, data la specifica articolazione delle attività didattiche, i rappresentanti dei Dipartimenti di area medica propongono di prevedere una differente compilazione del Syllabus da parte del coordinatore dell'attività e dei docenti titolari dei singoli moduli in maniera da evitare ridondanza nei dati.

Il Presidio della Qualità, riservandosi di verificarne la fattibilità presso il CINECA, delibera di accogliere tale proposta. Pertanto per l'attività integrata nel suo complesso il docente responsabile compilerà i seguenti campi: prerequisiti, contenuti, obiettivi e risultati di apprendimento. Le altre informazioni saranno reperibili invece per i singoli moduli.

Infine, il Presidio della Qualità, nella convinzione che superata la fase di implementazione saranno apprezzati i vantaggi dell'inserimento del Syllabus, invita i colleghi del Servizio didattica dei diversi Dipartimenti a proseguire nel lavoro di supporto ai docenti e effettuare un continuo monitoraggio dell'inserimento del Syllabus segnalando ulteriori anomalie.

3. Rapporto statistico questionario servizi a.a. 2017-18: esiti analisi dei Dipartimenti

In ciascun Dipartimento è stato discusso e analizzato, come risulta dagli estratti dei verbali dei Consigli di Dipartimenti (allegato 1), il Rapporto statistico sul questionario dei servizi per l'a.a. 2017/18 con il coinvolgimento del personale amministrativo e dei rappresentanti degli studenti.

Una prima sollecitazione, da raccogliere e da discutere nel Presidio della qualità, è quella proveniente dal Dipartimento di Giurisprudenza che suggerisce di produrre un questionario più completo che consenta di comprendere le motivazioni che hanno indotto l'utente a fornire determinate risposte.

Per quanto concerne invece la strutturazione del rapporto, i Direttori dei Dipartimenti di Area Medica hanno evidenziato come il Rapporto, così come attualmente concepito, non differenzia i servizi erogati presso la Sede di Foggia e quelli erogati presso le Sedi Decentrate. Questo aspetto potrebbe incidere sulla valutazione dei servizi erogati e, pertanto, hanno raccomandato vivamente che, nell'ambito del prossimo Rapporto, siano diversificati i questionari tra la Sede di Foggia e le Sedi Decentrate.

Altresì, i Direttori hanno evidenziato che entrambi i Dipartimenti di Area Medica si avvalgono, per la sede di Foggia, delle stesse strutture amministrative, dello stesso personale tecnico-amministrativo e che, pertanto, i servizi erogati sono comuni per tutti i corsi di laurea. A tal proposito, pertanto, potrebbe essere funzionale per il prossimo anno, l'attivazione di un questionario unificato per i Dipartimenti di Area medica, che tenga conto della differenziazione richiesta per le Sedi decentrate.

Di tali rilievi è stata già informato il Servizio elaborazione dati e supporto alle decisioni che provvederà a elaborare i dati secondo le indicazioni fornite dai Dipartimenti di Area Medica.

Come evidenziato nella sua analisi, il Presidio ha sottolineato che l'aspetto più critico risulta essere l'orario di apertura al pubblico della Segreteria studenti (valutazione media pari a 2,45), con i soli Dipartimenti di Economia, Giurisprudenza e Medicina Clinica che si pongono poco sopra la soglia minima.

In merito, si apprende dalla delibera del Dipartimento di Economia l'intenzione della Direzione generale di valutare la possibilità di esternalizzare il front-office lasciando al personale interno tutte le attività dedicate di back office. Viene altresì richiesto dal Dipartimento di Studi Umanistici un potenziamento delle risorse del personale al servizio della Segreteria studenti, ritenuto oggettivamente carente di unità.

In ogni caso, la maggioranza dei Dipartimenti ha razionalizzato gli orari di apertura al pubblico per migliorarne la fruibilità da parte degli studenti, uniformando, come nel caso del Dipartimento di Agraria, gli orari con quella della Segreteria didattica. Pertanto, l'orario di apertura risulta così riformulato:

Dipartimento	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì
Medicina clinica e sperimentale Scienze mediche e chirurgiche	9.00 – 12.00	14.30 – 16.00	9.00 – 12.00	14.30 – 16.00	
Agraria	10.00 – 12.00	10.00 – 12.00	10.00 – 12.00	15.00 – 16.30	
Studi Umanistici	10.00 – 11.00	14.30 – 15.30	10.00 – 11.00	10.00 – 11.00 14.30 – 15.30	10.00 – 11.00

Per rispondere in maniera più efficace alle esigenze degli studenti fuori sede e degli studenti lavoratori, il Dipartimento di Studi Umanistici intende offrire un servizio di ricevimento telefonico (martedì dalle ore 10.00 alle ore 11.00) e un servizio di prenotazione online per il ricevimento.

Inoltre, i Dipartimenti di Area Medica hanno preso in considerazione la proposta dei rappresentanti degli studenti delle Professioni sanitarie di ripristinare i “permessi”, in vigore negli anni precedenti, per consentire agli studenti dei corsi di laurea, impegnati la mattina con le lezioni e il pomeriggio con il tirocinio, di usufruire dei servizi delle segreterie, rimettendo la questione ai GAQ e ai Coordinatori di Tirocinio per le opportune determinazioni.

Altri aspetti suscettibili di miglioramento, sulla base dei dati emersi dalla rilevazione delle opinioni degli studenti, sono quelli relativi alla logistica.

Per l'adeguatezza delle aule, il Dipartimento di Agraria ha deliberato di destinare l'Aula 7 come aula studio per le esigenze degli studenti, nei giorni in cui è libera da impegni didattici e di allestire delle zone studio al primo piano. Mentre emerge che la dotazione logistica dei Dipartimenti di Area Medica può essere migliorata solo attraverso i futuri interventi edilizi, tra cui quelli connessi al Dipartimento di Eccellenza.

Per la pulizia dei locali, i vari Dipartimenti hanno prospettato di segnalare agli Uffici competenti dell'Amministrazione Centrale, i risultati del Rapporto Statistico affinché si inviti l'Impresa che si occupa delle pulizie, di prestare più attenzione nello svolgimento dei compiti previsti dal contratto. In aggiunta, in maniera non unanime, si chiede di incrementare le ore destinate al servizio di pulizia, di nominare un incaricato, di supporto al RUP, che si occupi del costante monitoraggio del rispetto del capitolato di gara in capo alla ditta aggiudicatrice dell'appalto delle pulizie, e che tra i servizi offerti dalla ditta preposta alla gestione delle pulizie venga incluso nel capitolato di appalto anche il servizio di facchinaggio per la movimentazione di colli e materiale ingombrante.

Per i laboratori, il Dipartimento di Agraria ha deliberato di esporre dei cartelli con le indicazioni relative alle attività di supporto svolte dal laboratorio informatico, di gestire le richieste degli studenti tramite invio di mail e di richiedere un congruo numero di studenti part-time. Il Dipartimento di Economia ha invece deliberato di presentare una motivata richiesta di finanziamento per l'ammodernamento del laboratorio, potenziando le dotazioni informatiche.

Per quanto riguarda i servizi bibliotecari, il Dipartimento di Scienze mediche e il Dipartimento Medicina clinica hanno avanzato la proposta di ampliare l'orario di apertura al pubblico della Biblioteca, di sollecitare l'aggiornamento dei libri di testo, di installare delle prese elettriche e USB sui tavoli della Biblioteca.

Infine, sono emerse da alcuni Dipartimenti ulteriori proposte riguardanti la formazione del personale addetto alle Segreterie, prevedendo corso di formazione e aggiornamento in concomitanza con le modifiche di sistema, l'adozione di idonee misure per agevolare e rendere maggiormente tempestiva la consegna delle schede di insegnamento da parte dei docenti e la messa a disposizione degli studenti di indicazioni più efficaci per la domanda di laurea on-line.

Dopo questa relazione della Presidente, che verrà inviata alla Direzione Generale, si sottopone alla discussione del Presidio della Qualità la proposta del Dipartimento di Giurisprudenza e quella dei Dipartimenti di Area medica. In quanto alla prima, si auspica di ricevere ulteriori chiarimenti in merito a un'eventuale possibile riformulazione delle domande del questionario. Per la seconda proposta, si condivide la richiesta dei Dipartimenti di Area Medica di attivazione di un questionario unificato per i Dipartimenti di Area medica a fronte di una differenziazione per le Sedi decentrate.

4. Resoconto “Settimana dello Studente”

Lo svolgimento della “Settimana dello Studente” sulla base delle nuove linee guida elaborate dal Presidio della Qualità nella riunione del 16 ottobre 2018 ha consentito di perfezionare e migliorare l'efficacia dell'iniziativa e, di conseguenza, l'intero processo di rilevazione delle opinioni degli studenti sulla didattica. Nella sua nuova strutturazione, il processo ha presentato i seguenti punti di forza:

- attività strutturata e programmata che ha visto il coinvolgimento di più attori (studenti componendi del GAQ e della CPDS, docenti componenti del GAQ e della CPDS, personale amministrativo del Servizio didattica)
- la presenza dei rappresentanti degli studenti, che hanno garantito la certezza dell'anonimato, è stata utile per fugare ogni riserva in merito alla compilazione del questionario;
- coinvolgimento capillare anche delle sedi decentrate;
- tale iniziativa ha rappresentato un'ulteriore occasione di ascolto degli studenti in linea con quanto previsto dal decreto legislativo n. 19 del 27 gennaio 2012, che definisce le modalità per la stesura della relazione annuale. Infatti, il decreto legislativo entra nel merito della compilazione della relazione stabilendo che “l'elaborazione delle proposte avviene previo monitoraggio degli indicatori di competenza di cui all'articolo 12, comma 4, e anche sulla base di questionari o interviste agli studenti, preceduti da un'ampia attività divulgativa delle politiche qualitative dell'ateneo, in modo da rendere gli studenti informati e consapevoli del sistema di qualità adottato dall'ateneo”.

Da alcune considerazioni rivenienti dal resoconto dei diversi dipartimenti (Allegato 2) e dai feedback di alcuni docenti, il PQA è chiamato a fare un'ulteriore riflessione su questi temi:

- la volontarietà nella compilazione del questionario da parte degli studenti;
- la definizione delle finestre temporali per la compilazione;
- la possibilità di raccogliere le opinioni di tutti gli studenti presenti in aula prescindendo dal loro anno di corso.

Per quanto concerne il primo aspetto, il Presidio della Qualità all'unanimità conferma la scelta volontaria della compilazione del questionario per la rilevazione delle opinioni degli studenti sulla didattica nel convincimento che questo possa garantire una maggiore attendibilità dei risultati.

Per la definizione delle finestre temporali, il Presidio della Qualità, nel ritenere essenziale una scelta oculata del periodo consentito agli studenti per la compilazione dei questionari, ribadisce la necessità di un'ampia flessibilità nella scelta del periodo di svolgimento della Settimana dello Studente.

In merito all'ultimo punto, il Presidio della Qualità è concorde nel rivedere la decisione di consentire la compilazione dei questionari esclusivamente da parte degli studenti in corso per i soli insegnamenti relativi al corrispondente anno di corso, valutando la possibilità, anche dal punto di vista della procedura informatica, di coinvolgere tutti gli studenti frequentanti tralasciando il loro anno di iscrizione.

5. Monitoraggio Relazioni Annuali delle Commissioni Paritetiche Docenti – Studenti per l'anno 2018

Prende la parola la prof.ssa Procaccino che illustra brevemente la tabella, inviata a tutti i componenti del PQA (allegato 3), che riporta schematicamente per ciascun punto di attenzione della relazione annuale della CPDS le criticità evidenziate e le corrispondenti azioni migliorative proposte. Il Presidio della Qualità, dopo ampia discussione sulle modalità per rendere più efficace il lavoro di monitoraggio svolto, delibera di predisporre una breve presentazione illustrativa da trasmettere agli Organi Accademici e di trasmettere la tabella riepilogativa ad ogni Commissioni Paritetica con l'invito di partire per la prossima relazione dell'analisi della presa in carico delle segnalazioni e proposte avanzate.

6. Varie ed eventuali

Non ci sono varie ed eventuali.

Esauriti gli argomenti all'ordine del giorno, non essendoci altro da discutere, la riunione viene conclusa alle ore 17.00.

SEGRETARIA VERBALIZZANTE

Carmela Lombardi

LA PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Rosaria Corbo