

Report annuale
sulle gestione delle segnalazioni degli studenti
della
Commissione Paritetica Docenti-Studenti
del
Dipartimento di Scienze
Periodo giugno 2023-luglio 2024

Università degli Studi della Basilicata



Premessa

Nell'ambito dell'assicurazione di qualità della didattica la legge 240/2010 conferisce alla CPDS un ruolo rilevante che si manifesta anche con il "monitoraggio dell'offerta formativa e della **qualità della didattica** nonché **dell'attività di servizio agli studenti** da parte dei professori e dei ricercatori". Il presente report descrive i risultati del monitoraggio sull'efficacia del protocollo di ricezione e gestione delle segnalazioni da parte degli studenti definito dalla CPDS del DiS.

Informazioni sulla presenza di un modulo digitale di segnalazione:

Il DiS, sollecitato dalla CPDS, nel 2022 ha definito una pagina web in cui sono stati indicati i diversi canali di comunicazione a disposizione degli studenti per inviare richieste di informazioni, suggerimenti di miglioramento dei servizi o segnalazioni di disservizi. <https://scienze.unibas.it/site/home/didattica/offerta-didattica/articolo1009683.html>

Tale link è chiaramente evidenziato (in rosso) in ogni pagina dei diversi CdS del DiS

La CPDS ha inoltre attivato un modulo digitale **anonimo** sulla piattaforma Google dell'Ateneo come canale alternativo alla presentazione di segnalazioni, reclami e/o suggerimenti. L'accesso ai moduli digitali è possibile mediante un link dedicato (<https://forms.gle/vxeRzNGJ4vNYa9RZ8>), opportunamente segnalato e pubblicizzato.

La presenza delle diverse modalità di segnalazione a seconda della problematica è stata oggetto di informazione sia durante il Matricola-day, momenti di incontro con le matricole organizzato dai CdS, sia durante le visite di audit della CPDS agli studenti in aula svolte nei mesi di aprile –maggio 2024.

Protocollo di gestione delle segnalazioni anonime:

L'applicativo MODULI di Google è stato settato in modo da segnalare tempestivamente all'indirizzo email della Presidente della CPDS la avvenuta compilazione di un modulo con una segnalazione anonima. Il processo messo a punto dalla CPDS prevede infatti che la segnalazione, gestita dalla presidente della CPDS, venga inviata tramite email all'attenzione del coordinatore, se di natura didattica, o del Direttore, se di natura organizzativa/infrastrutturale, invitando ad una risposta con descrizione delle attività messe in campo per la presa in carico.

Esempio di email tipo:

Caro Direttore/Coordinatore di xxxx,

porto alla tua attenzione l'arrivo di un modulo anonimo on line presente al seguente

link: <https://forms.gle/vxeRzNGJ4vNYa9RZ8> contenente il seguente suggerimento indirizzato al Dipartimento/CdS di xxxx:

" (testo della segnalazione) "

Ti prego di prendere in carico la segnalazione dopo opportuna verifica nei modi che ritieni più opportuni (comunicazione al gruppo AQ, discussione in CCS, email a docente, o altro) e di comunicarmi la tua azione per poter redigere a fine anno un report sulle procedure messe in campo per la gestione di eventuali reclami/segnalazioni degli studenti.

ringraziandoti per la tua collaborazione

ti saluto cordialmente

Le tipologie di segnalazioni sono classificate in:

Sigla	Tipologia	Possibile interlocutore
A	Procedure amministrative inerenti la carriera degli studenti, etc	Coordinatore -> Segreteria

		studenti
B	Diritto allo studio (esonero tasse, borse di studio, ISEE provvedimenti di carattere economico, servizi abitativi e residenze universitarie, Erasmus etc.)	Coordinatore -> ARDSU
C	Organizzazione della didattica (organizzazione delle lezioni, organizzazione degli esami, tirocini, piani di studio, materiale didattico, reperimento relatori per tesi e esame di laurea, stesura della tesi, programmi Erasmus etc.)	Coordinatore del CdS se indicato nella segnalazione/CPDS
D	Rapporti con i docenti (criteri di valutazione/programmi didattici, comportamenti, etc.)	Coordinatore del CdS se indicato nella segnalazione/CPDS
E	Altro (biblioteche, servizi tecnologici, servizi logistici, servizi economici,)	Direttore

Tutte le segnalazioni sono raccolte dalla presidente della CPDS in un report in cui è indicato: il testo, la tipologia, la data di invio all'interlocutore, la risposta dell'interlocutore con indicazione dell'azione messa in campo, il documento che lo evidenzia (email, verbale CdS, etc).

Report segnalazioni anonime nel periodo giugno 2023-luglio 2024

Le segnalazioni raccolte dalla CPDS dal 1.6.2023 al 30.7.2024 sono state 9:

Tutte le segnalazioni riguardavano aspetti didattici [n. 4 del CdS in Farmacia (LM-13) e n. 3 del CdS in Chimica (L-27) n. 2 segnalazioni del CdS in Biotecnologie (L-2)] e sono state inviate ai rispettivi coordinatori per la presa in carico. I coordinatori hanno gestito le segnalazione mediante discussione in CCS o mediante email o interlocuzione diretta con i docenti interessati. In ogni caso è stato dato riscontro alla CPDS mediante comunicazione.

Report segnalazioni in segreteria didattica nel periodo giugno2023-giugno 2024

La segreteria didattica del DiS ha comunicato che:

“ Le segnalazioni che pervengono all'attenzione della segreteria didattica del DiS mediante email e telefonate riguardano principalmente l'organizzazione delle prove di esame. Richiesta di indicazioni relative al luogo dell'esame. Assenza di date di esame pubblicate. Spostamenti all'ultimo momento di esami.”

Report delle segnalazioni degli studenti mediante incontri in aula con componenti della CPDS

La CPDS del DiS ha svolto nel II semestre dell'anno accademico 2023-2024 visite in aula con gli studenti. Gli audit che erano stati programmati nel cronoprogramma delle attività della CPDS hanno avuto il duplice scopo di:

- i) informare gli studenti sul ruolo e sulle attività della CPDS, sulle procedure di segnalazione e sui processi di assicurazione della qualità nell'ambito della didattica che il DiS ha definito;
- ii) ascoltare le difficoltà incontrate nel percorso formativo, nonché eventuali reclami o suggerimenti da portare a conoscenza dei CdS.

Calendario degli incontri:

CdS	Anno di corso visitato	data	Componenti CPDS presenti
LM-13	2° e 4°	17/04/2024	Colangelo (S), Brancaleone(D), Milella(D), Pepe(D)
L-34	1° e 2°	19/04/2024	D'Astoli (S), Pace (S), Prosser (D), Pepe(D), Giano(D)
LM-74	1°	19/04/2024	D'Astoli (S), Pepe(D), Prosser (D),
LM-54	1°	09/05/2024	Arpaia (S), Greco (S), Pepe (D); Bianco (D);
L-27	1° 2° e 3°	09/05/2024	Arpaia (S), Greco (S), Pepe (D); Bianco (D);
LM-9	1°	24/04/2024	Mecca (S); Pepe (D); Rossano (D),
L-2	2° e 3°	21/05/24	Mastrangelo (S), Mecca (S), Castiglione Morelli (D), Pepe (D),

In ciascun incontro sono stati affrontati gli argomenti in scaletta:

a) Presentazione CPDS

b) Presentazione rappresentanti studenti in CPDS e loro ruolo di intermediari

c) importanza della compilazione dei questionari

c) Esplorazione Sito web del CdS come fonte primaria di informazioni

d) Come affrontare problemi, a chi segnalare a seconda del problema=> pagina web => form anonimo

successivamente sono stati affrontati i seguenti argomenti relativi al CdS specifico.

a') Interesse per gli insegnamenti, esoneri, attività didattiche integrative.

b') Organizzazione dell'orario e calendario di appelli.

c') infrastrutture (aule, laboratori)

Infine la discussione è stata aperta a interventi liberi.

E' stato redatto un report in cui si evidenzia quanto emerge dalle visite effettuate che è trasmesso ai coordinatori dei CdS invitando alla discussione e presa in carico delle criticità e suggerimenti emersi.

Azioni future:

- 1) Continuare nell'informare gli studenti della possibilità di utilizzare i canali di comunicazione descritti nella pagine web dei CdS.
- 2) Promuovere attività di audit con gli studenti, per continuare a instaurare un canale di comunicazione costruttivo che metta al centro della didattica lo studente e le sue problematiche.
- 3) Promuovere una compilazione attenta dei questionari da parte degli studenti, mostrando alcuni esempi in cui i criticità emerse delle analisi svolte in passato hanno permesso di ottenere miglioramenti per gli studenti degli anni successivi.
- 4) Porre particolare attenzione alle attività organizzative legate alla verifica dell'apprendimento, invitando i coordinatori o gruppi AQ a coordinare le date degli appelli tra insegnamenti che appartengono allo stesso anno di corso per evitare sovrapposizioni e a verificare l'inserimento delle date degli appelli nella piattaforma Esse3.

Potenza 30/8/2024

La presidente della CPDS del DiS

Prof.ssa Antonietta Pepe