



Seminario per la Diffusione della Cultura della Qualità

Corsi di Studio afferenti al Dipartimento di Scienze Economiche

Il giorno 16/05/2017 alle ore 10.00 presso la sala riunioni della Facoltà di Economia, campus Ecotekne, è stato organizzato dal Presidio della Qualità di Ateneo dell'Università del Salento un incontro con i referenti/responsabili dei Corsi di Studio afferenti al Dipartimento di Scienze Economiche e con gli attori coinvolti nei processi di assicurazione della qualità della formazione. La discussione ha interessato i seguenti punti:

- **Rilevazione delle opinioni Studenti**
- **Approfondimento del Sistema AVA**

Con nota n. 35893 del 4/5/2017, a firma del Coordinatore del Presidio della Qualità (PQA) Prof. Ludovico Valli, sono stati formalmente invitati:

Direttore del Dipartimento di Economia,
Prof. Stefano de Rubertis *(Presente)*

Preside della Facoltà di Economia
Prof. Amedeo Maizza *(Presente)*

Referente per l'AQ
Dott.ssa Antonella Nocco *(Presente)*

Manager Didattico
Dott.ssa Chiara Micelli *(Presente)*

Presidente dei CdS L -18 e LM-77
Prof. Gianluigi Guido *(Presente)*

Presidente dei CdS L-33 e LM - 16/ LM-56
Prof. Donato Scolozzi *(Presente)*

Presidente del CdS LM-49
Prof. Alberto dell'Atti *(Presente)*

Coordinatori delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti dei CdS L-18; L-33; LM-77; LM-49; LM 16 LM-56
Prof.ssa Olga Lombardi *(Presente)*
Prof.ssa Simona Cosma *(Presente)*
Prof.ssa Fabiana Diporto *(Presente)*
Prof. Alessandro Peluso
Prof.ssa Antonella Nocco *(Presente)*

Partecipano, inoltre, la Prof.ssa Roberta Fasiello e la Prof.ssa Paola Scorrano.



Risultano presenti per il PQA: Prof. Ludovico Valli e Prof.ssa Manuela Mosca, il personale tecnico-amministrativo di supporto al PQA: Dott.ssa Simona D'Amato, Dott. Francesco Leggio, Sig. Massimo Quarta.

Metodologie per la Rilevazione delle opinioni studenti

Il Coordinatore del PQA ha introdotto la discussione facendo un excursus della normativa vigente in relazione ai requisiti di accreditamento iniziale e periodico dei Corsi di Studio, soffermandosi in particolar modo sui *requisiti di qualità* e la stretta relazione che vi è con la *rilevazione delle opinioni degli studenti*. Egli ha evidenziato che la qualità della didattica e, in modo particolare, le modalità con cui è percepita dagli utenti-studenti non può non prescindere dalla opinione degli stessi e che nonostante si sia raggiunta la consapevolezza che la gestione di procedure complesse evidenzia talvolta delle criticità, ciò non ci esonera dall'impiegare questo tipo di valutazione. Per l'a.a. 2015/16 un dato oggettivo generale è che il numero dei questionari studenti è notevolmente aumentato nell'Ateneo rispetto al precedente anno, questo è motivo di soddisfazione e di dimostrazione che il lavoro di squadra, se fatto bene, produce sempre buoni risultati.

Il flusso di comunicazione tra PQA e strutture didattiche periferiche è uno degli elementi cardini nel sistema interno di assicurazione della qualità e il Presidio non è un organismo di valutazione ma di monitoraggio, di supporto, di consulenza, di coordinamento delle attività previste dal sistema AVA. Il Coordinatore fa presente inoltre che rimane troppo basso il numero dei questionari compilati dai docenti, a conferma del fatto che non vi è ancora piena consapevolezza dell'importanza di tali attività, e che è assolutamente necessario discutere di ciò all'interno dei Consigli Didattici, unico consesso che riunisce tutti i docenti titolari di insegnamento.

Intervengono nella discussione il Preside della Facoltà, Prof. Maizza ed il Presidente del Consiglio Didattico, Prof. Dell'Atti, i quali evidenziano forte disappunto per la Relazione del Nucleo di Valutazione di Ateneo sulla Opinione degli studenti frequentanti riferita all'a.a. 2014/15, i cui commenti sui dati rilevati sono stati fin troppo critici. Fluttuazioni di 0.5/1 punti di soddisfazione media degli studenti rispetto al confronto con l'anno precedente non può essere considerata *“una forma di forte preoccupazione per il CdS interessato”*. Inoltre, entrambi concordano che a seguito delle controdeduzioni che sono state fornite al Nucleo di Valutazione dai vari consessi unificati (Consigli Didattici, Consiglio di Dipartimento, Consiglio di Facoltà), si attendevano delle risposte concrete. Essi manifestano l'intenzione di chiedere un incontro chiarificatore al Nucleo di Valutazione.

La discussione prosegue con approfondimenti che interessano le metodologie tecniche utilizzate per la rilevazione dell'opinione degli studenti, la trasmissione ed il trattamento dei dati, in particolare:

- *veridicità dello studente che si dichiara frequentante;*
- *trasmissione esiti parziali ed utilizzo dati ai fini del miglioramento della qualità didattica in corso d'anno;*
- *partizioni degli studenti (studenti iscritti ufficialmente ad un determinato corso) e numerosità degli studenti presenti in aula;*
- *valutazione della didattica per gli insegnamenti costituiti tra più moduli ed assegnati a docenti diversi;*
- *sensibilizzazione dei docenti per la compilazione del questionario loro riservato;*
- *flusso comunicativo all'interno della struttura didattica in merito alla trasmissione degli esiti sulla rilevazione dell'opinione degli studenti.*

Il Prof. Dell'Atti chiede maggiori delucidazioni in merito al numero dei questionari raccolti per singolo insegnamento ed il numero degli studenti frequentanti presenti in aula, egli evidenzia che alcuni docenti lamentano la non corrispondenza dei numeri.



Risponde la Prof.ssa Mosca, la quale conferma che questa segnalazione è nota da tempo, è necessario che i docenti comunichino in aula le corrette informazioni circa la compilazione del questionario, in particolare:

- garanzia che il questionario è tutelato dall'anomato per lo studente che lo compila onde evitare che lo stesso si dichiara falsamente "frequentante" per il timore che il docente adotti metodologie diverse durante la verifica finale;
- responsabilizzare gli studenti che si apprestano alla compilazione del questionario chiedendo di fare buon uso di tale strumento considerato che gli esiti saranno analizzati ai fini dell'adozione di interventi correttivi e/o migliorativi della qualità della didattica;
- dedicare un tempo specifico durante la lezione didattica per la compilazione del questionario facendo utilizzare agli studenti presenti in aula tablet o smartphone.

Inoltre, sarebbe importante sensibilizzare tutti i docenti alla compilazione del *questionario docente* poiché attraverso di esso è possibile per il Nucleo di Valutazione acquisire il dato sul numero degli studenti presenti in aula (comunicato dal docente); dal sistema Esse3 è anche possibile conoscere il numero delle partizioni di studenti assegnate a ciascun corso, nonché il numero dei questionari studenti già compilati e raccolti dal sistema informatico.

Interviene la Prof.ssa Fasiello la quale segnala che il Sistema Informatico (Esse3) che gestisce il questionario didattico presenta ancora delle criticità nel trattare gli insegnamenti costituiti da più moduli e assegnati a docenti differenti. E' stato verificato che delle volte uno dei docenti titolari è impossibilitato a compilare il questionario docente ovvero gli studenti frequentanti ed iscritti ad uno dei due moduli non riescono a visualizzare il questionario nella propria pagina web.

Risponde ancora la Prof.ssa Mosca, comunicando che, informaticamente, la gestione degli insegnamenti con più moduli è un problema comune in tutti i Corsi di Studio dell'Ateneo; il supporto informatico del PQA ha già effettuato degli interventi correttivi all'interno del Sistema, permane però la necessità di un ulteriore intervento, al fine di ottimizzare la procedura, da parte dell'operatore della Segreteria di Facoltà. A breve, il supporto informatico del PQA fornirà al Manager Didattico della Facoltà delle specifiche indicazioni tecniche per superare le problematiche segnalate per tale tipologia di insegnamenti.

Sistema AVA

La Prof.ssa Mosca, in qualità di componente del PQA e quale referente dell'area economico-giuridica, introduce il discorso in merito al sistema AVA e le visite CEV (Commissari Esperti di Valutazione) per l'accREDITAMENTO periodico, comunicando che probabilmente l'Università del Salento ospiterà i Commissari nel primo semestre del 2018. Prosegue esponendo gli adempimenti procedurali previsti dal Sistema AVA, tra questi: la corretta compilazione della SUA-CdS, la stesura della Relazione annuale da parte delle CPDS, i rapporti di riesame/scheda di monitoraggio annuale ed invita tutti i presenti, in particolare coloro che sono impegnati nell'assicurazione della qualità, ad un costante impegno e responsabilità nelle azioni che vengono intraprese poiché saranno oggetto di valutazione da parte dell'ANVUR durante le visite per l'accREDITAMENTO periodico di sede e dei Corsi di Studio.

A questo punto interviene la Dott.ssa D'Amato, Responsabile dell'Ufficio AccREDITAMENTO e Qualità, la quale informa che nell'ultima seduta del Consiglio di Amministrazione dell'8 maggio 2017 è stato approvato e successivamente diffuso presso tutte le strutture didattiche il nuovo Documento di indirizzo del Sistema di Organizzazione dell'Assicurazione di Qualità di Ateneo. Nel Documento viene descritta l'architettura del sistema di qualità di Ateneo così come richiesto dalla normativa vigente e dagli ultimi documenti ANVUR, in particolare vengono individuati compiti e responsabilità di tutti gli attori (presenti nelle strutture centrali e periferiche) coinvolti nei processi di qualità. La Dott.ssa



D'Amato espone sinteticamente i contenuti del Documento ed informa i presenti sui prossimi impegni a cui saranno chiamati, a partire dalla scheda di monitoraggio annuale e al probabile riesame ciclico.

Il Coordinatore, prima di chiudere l'incontro odierno, invita il Sig. Massimo Quarta, personale informatico di supporto al PQA, ad illustrare la nuova piattaforma informatica messa a disposizione del PQA attraverso la quale i responsabili didattici potranno attingere direttamente i dati della rilevazione dell'opinione degli studenti a partire dall'a.a. 2015/16. Pertanto, a breve, tutta la procedura di trasmissione dati sarà informatizzata e verrà eliminato il cartaceo, gli utenti (Presidi, Presidenti dei CD, Direttori dei Dipartimenti, Coordinatori delle CPDS, Manager Didattici) potranno effettuare anche dei confronti dei dati tra più anni accademici, visto che tale piattaforma offre anche un servizio di archiviazione dati.

Tutti i presenti manifestano forte soddisfazione per il servizio che a breve sarà messo a disposizione e esprimono vivo apprezzamento per il lavoro svolto.

L'incontro termina alle ore 12.00.

Il Segretario Verbalizzante
Dott.ssa Simona D'Amato

Il Coordinatore del PQA
Prof. Ludovico Valli