

Report Annuale
sulle gestione delle segnalazioni degli studenti
della
Commissione Paritetica Docenti-Studenti
del
Dipartimento di Scienze
Periodo giugno2022-febbraio 2023
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 esplica attraverso, tra l'altro, il "monitoraggio dell'offerta formativa e della **qualità della didattica** nonché **dell'attività di servizio agli studenti** da parte dei professori e dei ricercatori". L'identificazione di un protocollo di ricezione e gestione delle segnalazioni da parte degli studenti elaborato dalla CPDS del DiS rientra in tale attività e sarà oggetto della presente relazione.

Attivazione di un modulo digitale di segnalazione:

Su invito della CPDS (RACP2021) il DiS 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>

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 nella pagina web di ciascun CdS.

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	Coordinatore del CdS se indicato

	degli esami, tirocini, piani di studio, materiale didattico, reperimento relatori per tesi e esame di laurea, stesura della tesi, programmi Erasmus etc.)	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 in un report in cui è indicato: il testo, la tipologia, la data di invio all'interlocutore, l'azione messa in campo dall'interlocutore, il documento che lo evidenzia.

Report segnalazioni nel periodo giugno2022-febbraio 2023

Le segnalazioni raccolte dalla CPDS al 28/2/2023 sono state 14:

10 segnalazioni riguardavano aspetti didattici [n. 5 del CdS in Farmacia (LM-13) e n. 4 del CdS in Chimica (L-27)] 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 ai docenti interessati.

4 segnalazioni riguardavano aspetti infrastrutturali e sono state inviate al direttore del DIS per la segnalazione agli uffici competenti.

Azioni future:

- 1) Continuare nell'informare gli studenti di tutti i CdS della possibilità di utilizzare i canali di comunicazione descritti nella pagina web dei CdS.
- 2) Accanto alle segnalazioni anonime che sono gestite secondo il protocollo descritto, è stato proposto di implementare un monitoraggio delle segnalazioni degli studenti indirizzate all'indirizzo email della segreteria didattica del DiS. Esse saranno raccolte e catalogate dalla segreteria didattica nelle tipologie definite in precedenza e a fine anno sarà redatto un report distinto per CdS e per tipologia da inviare ai gruppi AQ dei diversi CdS come ulteriore stimolo per l'analisi dei problemi rilevati e delle loro cause e per definire interventi coerenti.