



## VERBALE DELLA SEDUTA DEL 10/07/2017

L'anno 2017 il giorno 10 luglio alle ore 15.15, il Presidio di Qualità di Ateneo, come definito con D.R. n.4340 Prot. n. 80783 del 27/11/2015, si è riunito presso la "Sala Carapezza" dello Steri, con il seguente Ordine del Giorno:

1. Comunicazioni;
2. Indicatori ANVUR;
3. Linee guida per le CPDS;
4. Gestione dei reclami;
5. Progetto Mentore;
6. Varie ed eventuali.

Sono presenti i Componenti: Prof.ssa Rosa Maria Serio, Presidente, Prof.ssa Marcella Cannarozzo, Prof. Antonio Emanuele, Prof. Giuseppe Ferraro, Prof.ssa Concetta Giliberto, Prof.ssa Maria Carmela Venuti, Dott. Nicola Coduti, Dott.ssa Marilena Grandinetti, Dott.ssa Valentina Zarcone, Dott.ssa Valeria La Bella, il Responsabile della U.O. Supporto tecnico al Nucleo di Valutazione e al Presidio di Qualità Dott. Salvatore Marcantonio, la dott.ssa Giulia Calì, che assume funzione di segretario.

Sono altresì presenti i Presidenti delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti delle Scuole dell'Ateneo: Prof.ssa Felicia Farina, Prof. Sebastiano Calvo, Prof.ssa Gabriella D'Agostino, Prof. Vincenzo Nigrelli, Prof.ssa Carla Prestigiacomò.

È presente, altresì, il Prof. Salvatore Sciortino.

Sono assenti giustificati Dott.ssa Alice Calafiore, il Dott. Valerio Lombardo.

Alle ore 15.30 il Presidente inizia la seduta.

### 1. Comunicazioni

Il Presidente comunica che la Dott.ssa Giulia Calì è stata recentemente assegnata al Settore Strategia e programmazione della didattica, come ufficio di supporto al Presidio di Qualità di Ateneo.



## 2. Indicatori ANVUR

La Prof.ssa Serio introduce il Dott. Salvatore Marcantonio, Responsabile della U.O. Supporto tecnico al Nucleo di Valutazione e al Presidio di Qualità, e lo invita a illustrare la sua relazione e considerazioni su Indicatori quantitativi nel monitoraggio dei Corsi di Studio.

Il Dott. Marcantonio inizia la trattazione con un'analisi degli indicatori ANVUR nel monitoraggio dei corsi di studio, prosegue illustrando la necessità di trovare criteri di sintesi condivisi tra i vari Attori del sistema di AQ.

A termine della presentazione, la Prof.ssa D'Agostino chiede in che modo le CPDS debbano tener conto degli indicatori.

Il Presidente fa presente che l'ANVUR ha invitato gli Atenei e ciascun corso di studi a collaborare utilizzando il set di indicatori per il monitoraggio e l'autovalutazione forniti. I corsi di studio avranno tempo fino al 31 dicembre per inserire un commento sintetico alla scheda SUA CdS, concentrandosi sugli indicatori ritenuti rilevanti rispetto agli obiettivi formativi del corso stesso. Tale scheda di monitoraggio verrà quindi trasmessa alle CPDS.

Il Presidente, inoltre, comunica l'auspicio di un prossimo incontro con il Nucleo di Valutazione al fine di discutere insieme i criteri validi per l'analisi degli indicatori.

## 3. Linee guida per le CPDS

Prende la parola il Presidente, Prof.ssa Serio, per dare lettura del documento Linee Guida per la redazione delle Relazioni Annuali delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti delle Scuole dell'Ateneo di Palermo per l'A.A. 2017/2018, elaborata in collaborazione con la Prof.ssa Concetta Giliberto e la Dott.ssa Valentina Zarcone.

Il Presidio, apportate alcune piccole modifiche ed integrazioni, approva all'unanimità il testo di cui all'allegato 1.

## 4. Gestione dei reclami

Prende la parola la Prof.ssa Maria Carmela Venuti per illustrare la bozza delle Linee Guida per la gestione di segnalazioni e reclami alle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti delle Scuole



dell'Ateneo di Palermo.

Interviene la Prof.ssa Gabriella D'Agostino per comunicare che la CPDS della Scuola delle Scienze Giuridiche ed Economico-Sociali non sente l'esigenza di attivare delle sotto-commissioni. Si propone che tale fase del procedimento sia opzionale.

La Prof.ssa Serio ringrazia i Presidenti delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti delle Scuole dell'Ateneo e li congeda.

Il Presidio continua la trattazione del punto 4 e, concordate e apportate alcune modifiche, approva il testo proposto (Allegato 2).

#### 5. Progetto Mentore

Il Presidente dà la parola alla Prof.ssa Marcella Cannarozzo, la quale espone il documento di presentazione delle attività svolte e programmate nell'ambito del progetto Mentore per gli anni 2016-2017 (Allegato 3).

Con tale documento, sottoscritto dalla Commissione responsabile del progetto, si sollecita il Presidio a valutare alcune richieste e a farsene promotore nei confronti degli Organi di Governo.

Interviene il Prof. Antonio Emanuele suggerendo l'opportunità, specie in ragione della richiesta di destinazione di risorse economiche, che il progetto sia soggetto a valutazione.

La Prof.ssa Serio si incarica di predisporre la richiesta da indirizzare agli Organi di Governo.

Si propone, altresì, di inviare il Report dell'attività svolta nell'a.a. 16-17 al Nucleo di Valutazione.

Il Presidio approva.

#### 6. Varie ed eventuali

Il Presidente comunica che, in data 5 luglio 2017, si è svolta una riunione tra lei stessa e la Prof.ssa Auteri, Pro Rettore alla Didattica, la Prof.ssa Capursi, Presidente del Nucleo di Valutazione e il Dott. Salvatore Marcantonio per l'identificazione dei criteri di individuazione di



CdS con criticità. In linea con la politica del Rettore si è deciso di prendere in considerazione esclusivamente i CdL magistrali.

Il Presidio, dopo ampia discussione, propone che il Dott. Marcantonio proceda ad estrapolare dal set di indicatori ANVUR, alcuni parametri in linea anche con la programmazione triennale dell'Ateneo. In particolare si prenderanno in considerazione gli indicatori di seguito riportati, opportunamente confrontati con i rispettivi valori nazionali:

- Iscritti al I anno
- iC01 - Percentuale di studenti iscritti entro la durata normale del CdS che abbiano acquisito almeno 40 CFU nell' anno solare
- iC09 - Valori dell'indicatore di Qualità della ricerca dei docenti per le lauree magistrali (QRDLM) (valore di riferimento: 0,8)
- iC10 - Percentuale di CFU conseguiti all'estero dagli studenti regolari sul totale dei CFU conseguiti dagli studenti entro la durata normale del corso
- iC22 - Percentuale di immatricolati (L; LM; LMCU) che si laureano, nel CdS, entro la durata normale del corso

Si considererà inoltre

- Docenza di riferimento considerando i pensionati al 1/11/2018.

Il PQA ritiene di segnalare, inoltre, agli Organi di Governo la necessità che sia presa in considerazione, per una corretta programmazione, la quantità di didattica erogata in ciascun CdS al fine di prendere adeguati provvedimenti, come da delibera Cda del 18 gennaio 2017.

Non essendoci ulteriori argomenti da discutere, la Prof.ssa Serio dichiara chiusa la seduta alle ore 18.30.

f.to Il Segretario  
Giulia Calì

f.to Il Presidente  
Rosa Maria Serio



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI PALERMO



Presidio di Qualità  
Università degli Studi di Palermo

## ALLEGATO 1

### **Linee Guida per la redazione delle Relazioni Annuali delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti delle Scuole dell'Ateneo di Palermo per l'A.A. 2017/2018**

Esitate dal Presidio di Qualità di Ateneo nella seduta del 10/07/2017



## INTRODUZIONE

La Commissione Paritetica Docenti-Studenti (CPDS) è contemplata dalla legge L. 240/2010, che all'articolo 2, comma 2, lettera g), così dispone:

*È istituita in ciascun Dipartimento, ovvero in ciascuna delle strutture di cui alle lettere c) ovvero e) (le Scuole o altre strutture di coordinamento didattico), senza maggiori oneri a carico della finanza pubblica, una commissione paritetica docenti-studenti, competente a svolgere attività di monitoraggio dell'offerta formativa e della qualità della didattica nonché dell'attività di servizio agli studenti da parte dei professori e dei ricercatori; a individuare indicatori per la valutazione dei risultati delle stesse; a formulare pareri sull'attivazione e la soppressione di corsi di studio.*

Il Regolamento didattico di Ateneo all'art. 14 stabilisce che “In seno a ciascuna Struttura di raccordo è istituita la Commissione paritetica Docenti-Studenti con il compito di monitorare l'offerta formativa, la qualità della didattica e dei servizi offerti agli studenti e di individuare gli indicatori per l'autovalutazione della Struttura di raccordo”. Precisa, inoltre, che “La Commissione paritetica docenti-studenti provvede a: a) verificare che vengano rispettate le attività didattiche previste dall'Ordinamento Didattico, dal presente Regolamento e dal calendario didattico di Ateneo; b) esprimere il parere di cui all'art. 6 comma 5; c) mettere in atto tutti i provvedimenti e assolve[re] agli obblighi previsti dalla vigente normativa sulla autovalutazione, la valutazione e l'accreditamento dei corsi di studio.

La Commissione paritetica docenti-studenti segnala al Direttore del Dipartimento di riferimento del corso di studio e a quello di afferenza del docente eventualmente coinvolto, al Coordinatore del Corso di Studio, al Presidente della Scuola ed eventualmente al Rettore, le irregolarità accertate.

Il documento “Accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari: linee guida” (di seguito indicato come “AVA 2”) pubblicato dall'ANVUR nel dicembre 2016 e rivisto successivamente il 5 maggio 2017, attribuisce alle CPDS un ruolo centrale nelle procedure di valutazione e indica nel NdV il loro interlocutore principale. Le Linee guida AVA 2 sottolineano la necessità di una costante comunicazione tra le CPDS e il NdV, che usa le informazioni e le segnalazioni delle CPDS a fini valutativi.

Nelle linee guida AVA 2 è evidenziato che:

- “La CPDS ha il compito di redigere annualmente una relazione articolata per CdS (...), che prende in considerazione il complesso dell'offerta formativa, con particolare riferimento agli esiti della rilevazione dell'opinione degli studenti, indicando eventuali problemi specifici ai singoli CdS.”
- “La Relazione della CPDS, basata su elementi di analisi indipendente (e non solo sui Rapporti di Riesame dei CdS), deve pervenire al Nucleo di Valutazione, al PQA e ai CdS, che la recepiscono e si attivano per elaborare proposte di miglioramento (in collaborazione con la CPDS o con altra rappresentanza studentesca). Gli aspetti rilevanti di tale processo devono essere evidenziati sia nelle Relazioni del NdV sia nei Rapporti di Riesame ciclico.”

**È opportuno sottolineare la necessità che il lavoro delle CPDS non si realizzi in modo occasionale, in coincidenza con la redazione della Relazione annuale, ma in modo permanente e continuativo. Pertanto, la Relazione annuale dovrà contenere una descrizione dettagliata di tutte le attività svolte dalla CPDS nel corso dell'anno accademico, distinguendo tra azioni comuni a livello di Scuola da azioni specifiche e caratterizzanti per singoli Corsi di Studio.**



## **STRUTTURA E INDICAZIONI SUI CONTENUTI DELLA RELAZIONE ANNUALE DELLA COMMISSIONE PARITETICA DOCENTI- STUDENTI**

**Per garantire omogeneità tra le Relazioni delle CPDS delle Scuole, il testo della Relazione Annuale deve essere articolato in 3 sezioni:**

- 1) Frontespizio, relativo alla composizione e al complesso delle attività svolte dalla CPDS durante l'anno accademico.**
- 2) Sezione 1, relativa agli aspetti comuni ai CdS della Scuola e con, in evidenza, punti di forza e di debolezza, possibili azioni di miglioramento e il parere sull'offerta formativa a.a. 2017-2018 della Scuola, anche segnalando vuoti formativi o duplicazioni, come previsto dalla L. 240/2010, articolo 2, comma 2, lettera g.**
- 3) Sezione 2, relativa alla parte specifica per ogni CdS attivo. Questa sezione comprende i quadri A-F secondo quanto previsto dal punto 3.3 del Documento AVA 2, approvato dal Consiglio Direttivo dell'ANVUR il 05.05.2017 e dal relativo Allegato 7.**

### **FRONTESPIZIO**

Riportare i seguenti elementi:

1. Dati inerenti alla nomina della Commissione (Seduta del Consiglio della Scuola in cui è emanato il Decreto/Provvedimento di nomina, estremi di pubblicazione sul sito del Presidio di Qualità di Ateneo) e sua Composizione (indicando, per ciascuno studente e ciascun docente, il CdS rappresentato);

CLASSE/CORSO DI STUDIO	Nominativo docente	Nominativo studente

2. Data di insediamento della CPDS ed adozione della regolamentazione interna di funzionamento della Commissione;
3. Eventuale suddivisione in sotto-commissioni con indicazione dei nominativi dei componenti delle sotto-commissioni e delle funzioni svolte;
4. Elenco delle sedute della CPDS nel 2017 e breve sintesi dei lavori condotti in ciascuna seduta;
5. Riscontro sulle analisi contenute nella relazione annuale del NdV.
6. Indirizzo web della CPDS.



## SEZIONE 1

1. Considerazioni generali, punti di forza e di debolezza e possibili azioni di miglioramento dei CdS.

Corso di Studio	Criticità riscontrate	Buone pratiche riscontrate*	Proposta azioni di miglioramento
-----------------	-----------------------	-----------------------------	----------------------------------

\*Per "buone pratiche" si intendono progetti, azioni, interventi concreti, periodici o definiti nel tempo, che consentono di raggiungere con successo determinate azioni ed obiettivi e che sono suscettibili di essere esportati ed applicati anche in altre realtà e/o strutture didattiche dello stesso Ateneo.

2. Parere sull'offerta formativa a.a. 2017-2018 complessiva della Scuola, anche segnalando vuoti formativi o duplicazioni, come previsto dalla L. 240/2010, articolo 2, comma 2, lettera g), e dal richiamato art. 14 del Regolamento didattico di Ateneo.



## SEZIONE 2

NOTA: I quadri A, B, C, D ed E prevedono *analisi e proposte* relative a diversi item. Le proposte devono sempre derivare da quanto emerso durante l'analisi. Eventuali proposte aggiuntive potranno essere inserite nel quadro F.

Quadro	Oggetto
A	<i>Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti</i>

### A.1 – Analisi

I risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti sui singoli insegnamenti costituiscono la fonte di informazione di riferimento per l'attività delle CPDS, al fine di suggerire provvedimenti mirati a migliorare eventuali aspetti critici del CdS nel suo insieme e/o di specifici insegnamenti.

La CPDS per quanto riguarda la rilevazione dell'opinione degli studenti AA 16/17 è invitata ad esporre le proprie valutazioni in merito a:

- i) metodologie e tempistica della somministrazione dei questionari, nonché grado di partecipazione degli studenti;
- ii) metodologie di elaborazione ed analisi dei risultati;
- iii) adeguatezza del grado di pubblicità dei risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti e loro utilizzo ai fini del processo di miglioramento.

*Ulteriori informazioni possono essere ottenute direttamente da segnalazioni inviate dagli studenti anche utilizzando l'apposito form presente sul sito internet della scuola.*

Inoltre è opportuno verificare se eventuali criticità evidenziate nelle relazioni precedenti delle CPDS siano state affrontate e risolte adeguatamente.

### A.2 – Proposte

Proporre eventuali interventi correttivi sulla gestione e sull'utilizzo dei questionari-studenti nella valutazione o risoluzione dei casi critici. Tali proposte verranno prese in considerazione dal Presidio di Qualità e dal Nucleo di Valutazione.



Quadro	Oggetto
B	<i>Analisi e proposte in merito a materiali e ausili didattici, laboratori, aule, attrezzature, in relazione al raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato</i>

*Nota: per questo Quadro, occorre fare riferimento ai risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti (indicare eventuali altri questionari utilizzati); inoltre, per quel che concerne laboratori, aule e attrezzature, si consiglia di consultare il quadro B4, SUA-CdS.*

### **B. 1 – Analisi**

1. In base ai risultati dei questionari compilati dagli studenti, esaminare in particolare le seguenti domande del questionario RIDO:

D.03 Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia?

D.10 Le attività didattiche integrative (esercitazioni, tutorati, laboratori, etc.), ove esistenti, sono utili all'apprendimento della materia?

Nel caso in cui si rilevino delle criticità, la CPDS è invitata a operare un confronto con le relative schede di trasparenza.

Esempi di aspetti da considerare:

- Gli ausili didattici alle lezioni sono adeguati al livello di apprendimento che lo studente deve raggiungere?
- Il materiale didattico, come le slide delle lezioni o altri appunti o dispense, è disponibile agli studenti anche online?
- Le attività integrative e i servizi di tutorato sono offerti in modalità adeguata alle esigenze degli studenti?

2. Strutture – Indicare se le aule e le attrezzature sono state ritenute adeguate agli obiettivi di apprendimento. Fonti documentali da utilizzare: i risultati della rilevazione dell'opinione dei docenti e dei laureandi.

*Ulteriori informazioni possono essere ottenute direttamente da segnalazioni inviate dagli studenti anche utilizzando l'apposito form presente sul sito internet della scuola.*

### **B.2 – Proposte**

Riportare eventuali osservazioni e commenti, in relazione a quanto evidenziato dall'analisi dei questionari.

Evidenziare le eventuali criticità, specificando i singoli insegnamenti in cui sono state riscontrate.

Inserire le proposte che la CPDS ritiene debbano essere prese in considerazione dal NdV, PQA e CdS.



Quadro	Oggetto
C	<i>Analisi e proposte sulla validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi</i>

*In questo Quadro viene richiesto alla CPDS di verificare che siano operative nel Corso di Studio metodologie di verifica del raggiungimento dei risultati di apprendimento, non solo in termini di conoscenze acquisite (aspetti disciplinari) ma anche in relazione a competenze, abilità e capacità. E' opportuno ricordare che il conferimento del titolo di studio certifica che il CdS ha adottato metodi di verifica del raggiungimento di questi risultati di apprendimento (non limitati a quelli disciplinari).*

*E' opportuno ricordare che la efficacia di queste verifiche è un passaggio chiave nella procedura di accreditamento periodico del CdS, per cui è importante evidenziare l'attenzione che il CdS dedica a questo aspetto.*

*I risultati di apprendimento attesi sono differenti per i Corsi di Studio di 1° e di 2° livello e per le lauree magistrali a ciclo unico.*

Il Quadro va compilato con riferimento all'attività didattica svolta nell'AA 16/17 e sulla base dei dati rilevabili nelle schede SUA-CdS degli anni di riferimento, nei questionari degli studenti e dei laureandi, ed anche sulla base di osservazioni riportate in CPDS dalla componente studenti. Verificare la correttezza delle informazioni presenti nelle schede di trasparenza predisposte per la coorte 17/18.

### **C.1 – Analisi**

1: I metodi di accertamento sono descritti nella SUA-CdS 2017 (quadro B1.b)?

2: Le modalità di svolgimento e di valutazione degli esami e degli altri accertamenti dell'apprendimento sono indicate in modo chiaro nelle schede dei singoli insegnamenti?

3: Le modalità degli esami e degli altri accertamenti dell'apprendimento sono adeguate e coerenti con gli obiettivi formativi previsti?

Evidenziare le eventuali criticità.

Inoltre è opportuno verificare se eventuali criticità evidenziate nella relazione precedente della CPDS siano state risolte adeguatamente.

### **C.2 – Proposte**

Riportare eventuali osservazioni e commenti. Il contributo della componente studenti della CPDS assume particolare rilevanza per questo quadro.

Nel caso in cui si individuino carenze o incompletezze in relazione al complesso delle attività di verifica (insegnamenti e prova finale), la CPDS è invitata ad evidenziarle e a riportare considerazioni utili per l'analisi del CdS.

Inserire le proposte che la CPDS ritiene debbano essere prese in considerazione dal NdV, PQA e CdS.



Quadro	Oggetto
D	<i>Analisi e proposte sulla completezza e sull'efficacia del Monitoraggio annuale e del Riesame ciclico</i>

Questo Quadro è dedicato alla valutazione della completezza del percorso AQ nel CdS nell'anno 2016. Dal momento che nel gennaio 2017 i CdS hanno redatto ancora il Riesame annuale e non la Scheda di Monitoraggio occorre riferirsi a:

*Riesame annuale anno 2017*

*Riesame ciclico*

Inoltre, ulteriori documenti di riferimento per la compilazione di questo quadro sono: la precedente Relazione 2016 della CPDS e le deliberazioni del CCS conseguenti al RAR 2017.

### **D.1 – Analisi**

1. Nel Rapporto di Riesame sono individuati i maggiori problemi evidenziati dai dati e da eventuali segnalazioni/osservazioni effettuate dalla CPDS?
2. I dati sulle Carriere Studenti, Opinione studenti, Dati occupabilità Almalaurea sono stati correttamente interpretati e utilizzati?
3. Gli interventi correttivi proposti dalla Commissione AQ al CCS sono adeguati rispetto alle criticità osservate?
4. Ci sono stati risultati in conseguenza degli interventi già intrapresi?

### **D.2 – Proposte**

Evidenziare le criticità del percorso AQ emerse nella sequenza Relazione CPDS 2016 → Rapporto di Riesame 2017 → Iniziative del CCS, e formulare suggerimenti atti a superarle.



Quadro	Oggetto
E	<i>Analisi e proposte sull'effettiva disponibilità e correttezza delle informazioni fornite nelle parti pubbliche della SUA-CdS</i>

### **E.1 – Analisi**

La CPDS è invitata a verificare la disponibilità, completezza e correttezza delle informazioni presenti nella parte pubblica della SUA-CdS (<http://www.universitaly.it/index.php/content/offerta-formativa---scheda-unica-di-ateneo>), e nei siti istituzionali delle varie strutture didattiche (Scuola, Dipartimento, CdS, Commissione AQ, CPDS...)

Ad esempio: calendario didattico, link ad offweb, etc...

### **E.2 – Proposte**

Esclusivamente nei casi in cui si sia riscontrata una difficoltà di reperimento, ovvero una assenza o difformità tra le informazioni fornite nella SUA-CdS e l'effettivo svolgimento delle attività previste dal Corso di Studi, la CPDS dovrà formulare delle proposte di azioni correttive.



Quadro	Oggetto
F	<i>Ulteriori proposte di miglioramento</i>

Esempi di aspetti da considerare:

- Gli insegnamenti del CdS sono coerenti con gli obiettivi formativi dichiarati nella SUA-CdS per l'intero CdS ?
- I CFU attribuiti ai diversi insegnamenti sono congruenti rispetto ai contenuti previsti e al carico di studio individuale richiesto?
- Gli insegnamenti sono correttamente coordinati tra loro? Sono escluse ripetizioni di argomenti tra i diversi insegnamenti?
- Secondo la percezione degli studenti, i risultati di apprendimento sono coerenti con gli obiettivi formativi di ogni singolo insegnamento?



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI PALERMO

PQA

Presidio di Qualità  
Università degli Studi di Palermo

## ALLEGATO 2

**Linee Guida per la gestione di segnalazioni e reclami alle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti delle Scuole dell'Ateneo di Palermo**

Esitate dal Presidio di Qualità di Ateneo nella seduta del 10 luglio 2017



## INTRODUZIONE

La Legge 30 dicembre 2010, n. 240 (c.d. Legge “Gelmini”) all’art. 2, comma 2°, lett. g) prevede l’istituzione, nei dipartimenti o nelle cosiddette strutture di raccordo degli Atenei, di una Commissione Paritetica Docenti-Studenti (di seguito anche CPDS), competente, tra l’altro, «a svolgere attività di monitoraggio dell’offerta formativa e della qualità della didattica nonché dell’attività di servizio agli studenti da parte dei professori e dei ricercatori».

Il D.M. 12 dicembre 2016, n. 987 («Autovalutazione, valutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio»), ai fini dell’accREDITAMENTO periodico dei corsi di studio, individua tra i requisiti di qualità degli stessi la circostanza che per ciascun corso sia garantita la disponibilità di risorse adeguate di docenza, personale e servizi, e siano «curati il monitoraggio dei risultati e le strategie adottate a fini di correzione e di miglioramento e l’apprendimento incentrato sullo studente» (requisito R3).

Il documento “AccREDITAMENTO periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari: linee guida” (di seguito “Linee guida AVA 2”) pubblicato nel dicembre 2016 e aggiornato il 5 maggio 2017, attribuisce ai CdS un ruolo centrale nel processo di assicurazione della qualità nei corsi di studio e richiede, in particolare, che esso sia in grado di “*riconoscere gli aspetti critici e i margini di miglioramento della propria organizzazione didattica*” e di “*definire interventi conseguenti*” (Indicatore R3.D). Nelle “Linee guida AVA 2” è al riguardo specificato che:

*«Il CdS assicura anche l’analisi dei problemi rilevati e delle loro cause e consente a docenti e studenti di rendere note agevolmente le proprie osservazioni e le proposte di miglioramento. Il CdS garantisce la **disponibilità di procedure per gestire gli eventuali reclami degli studenti e assicura che siano loro facilmente accessibili.** (...)»* (Punto di attenzione R3.D.1 – Contributo dei docenti e degli studenti). Sempre le “Linee guida AVA 2”, ai fini della redazione annuale della Relazione della CPDS, raccomandano, in merito all’opinione degli studenti, che il “coinvolgimento degli studenti dei singoli CdS nell’analisi dei questionari sia diretto e non mediato da rappresentanti provenienti da altri CdS”, e che “la Relazione della CPDS sia basata su elementi di analisi indipendente...”.

Lo Statuto dell’Ateneo di Palermo, all’art. 32, comma 9, contempla la Commissione Paritetica Docenti-Studenti come organo istituito presso ciascuna Struttura di raccordo (in avanti anche Scuola), le attribuisce le competenze indicate nella “legge Gelmini”, rinviando, per quanto concerne la sua composizione e le modalità di funzionamento, ad uno «specifico regolamento». Sempre lo Statuto, all’art. 36, comma 4°, prevede che i Consigli di Corso di Studio collaborino con la CPDS istituita presso la Struttura di raccordo di riferimento «per il monitoraggio dell’offerta formativa e la verifica della qualità della didattica».

Il Regolamento didattico di Ateneo, all’articolo 14, rubricato «Commissioni Paritetiche Studenti-Docenti», dopo aver ribadito che è compito della CPDS istituita in seno a ciascuna Scuola il monitoraggio dell’offerta formativa, della qualità della didattica e dei servizi offerti agli studenti (...), specifica che essa provvede a «a) verificare che vengano rispettate le attività didattiche previste dall’Ordinamento Didattico, dal presente Regolamento e dal calendario didattico di Ateneo; b) esprimere il parere di cui all’art. 6 comma 5; c) mettere in atto tutti i provvedimenti e assolvere agli obblighi previsti dalla vigente normativa sulla autovalutazione, la valutazione e l’accREDITAMENTO dei corsi di studio». Assegna, altresì, alla CPDS il compito di segnalare «al Direttore del Dipartimento di riferimento del Corso di Studio e a quello di afferenza del docente



eventualmente coinvolto, al Coordinatore del Corso di Studio, al Presidente della Scuola ed eventualmente al Rettore, le irregolarità accertate».

Tutto ciò premesso, il PQA

- constatato che le “Linee guida per la redazione del Regolamento per il funzionamento interno della Commissione Paritetica Docenti-Studenti della Scuola” di cui al D.R. n. 205/2014 (prot. n. 3671 del 20 gennaio 2014) tacciono in ordine alla gestione degli eventuali reclami degli studenti, alla relativa procedura ed all’accessibilità da parte degli studenti;
- ritenuto opportuno procedere all’elaborazione di strumenti volti a fare emergere le criticità e contribuire ad un miglioramento continuo della qualità dei servizi agli studenti;
- considerato di identificare nell’attività di “gestione dei reclami”, *indipendente* dalle analisi dei CdS, un ambito di particolare interesse per le finalità sopradette;
- considerata l’importanza di una gestione unitaria e coordinata - e pertanto efficiente ed efficace - dei reclami degli studenti iscritti ai CdS per le finalità istituzionali della CPDS, anche ai fini della elaborazione della Relazione annuale,

intende dotare le CPDS delle seguenti Linee guida per la gestione di segnalazioni/suggerimenti/reclami inoltrati alla stessa attraverso la procedura già in essere nella pagina della CPDS presente sul sito web di ciascuna Scuola e rinvenibile alla sezione Qualità del medesimo sito web.

## LINEE GUIDA PER LA RICEZIONE, L’ANALISI E IL TRATTAMENTO DI RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI DA PARTE DELLE COMMISSIONI PARITETICHE DOCENTI-STUDENTI

### 1. FINALITÀ

Le presenti linee guida hanno lo scopo di definire una procedura idonea a garantire la ricezione, l’analisi e il trattamento di reclami, segnalazioni e suggerimenti (di seguito anche “Procedura per la gestione dei reclami”), anche in forma anonima, provenienti dagli studenti dei CdS dell’Ateneo e di individuare le attività necessarie alla loro corretta gestione da parte della CPDS esistente in seno a ciascuna Scuola.

La predetta procedura fa parte integrante del sistema di assicurazione della qualità dell’Ateneo di Palermo. Il Presidio di Qualità ha cura di procedere agli eventuali aggiornamenti, modifiche, integrazioni delle richiamate linee guida, che si rendessero necessari e/o opportuni.

### 2. RIFERIMENTI NORMATIVI SPECIFICI

- Legge 30 dicembre 2010, n. 240 (cosiddetta “Legge Gelmini”);
- D.M. 12 dicembre 2016, n. 987 («Autovalutazione, valutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio»);
- Documento ANVUR «Accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari: linee guida» (“Linee guida AVA 2”), pubblicato il 5 maggio 2017;
- Statuto dell’Università di Palermo;
- Regolamento Didattico dell’Università degli Studi di Palermo (D. R. n. 82 del 11/01/2017);
- Codice Etico dell’Università degli Studi di Palermo (D. R. n. 2741 del 18/07/2014),
- Manuale di Assicurazione della Qualità di Ateneo approvato dal SA nella seduta del 04/10/2016 e dal CdA nella seduta del 05/10/2016.
- D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 («Codice in materia di protezione dei dati personali»);



- Legge 7 giugno 2000, n. 150 («Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni»);
- D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 («Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni»).

### 3. PRINCIPI DI RIFERIMENTO

La presente procedura per la gestione dei reclami è improntata al rispetto dei principi di legalità, buon andamento, imparzialità, leale collaborazione, riservatezza, segreto d'ufficio, rispetto della persona, non discriminazione.

I soggetti segnalanti sono tutelati contro ogni forma di discriminazione, penalizzazione e ritorsione. La procedura consente e garantisce l'anonimato/riservatezza del segnalante e del contenuto della sua segnalazione.

La CPDS garantisce, altresì, al soggetto segnalante, ove identificabile, il puntuale riscontro sull'esito della segnalazione, attraverso l'invio di una e-mail all'indirizzo di posta elettronica fornito dal segnalante medesimo.

### 4. AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica esclusivamente alle segnalazioni, presentate alla CPDS, relative allo svolgimento delle attività didattiche dei Corsi di Studio e rilevanti ai fini dell'assicurazione della qualità dei corsi di studio come definita dalla normativa sopra richiamata e dai documenti ANVUR. In particolare e in via esemplificativa, si terrà conto di segnalazioni relative a:

Orari, procedure, adeguatezza e completezza delle informazioni nel sito web, strutture e logistica, coerenza tra impegno di studio e CFU, coerenza dei contenuti dell'insegnamento rispetto al programma presentato, svolgimento degli esami, calendari delle lezioni e degli esami, procedure on-line (prenotazione esami, riconoscimento CFU).

Le segnalazioni il cui oggetto esuli dall'ambito di applicazione della presente procedura sono inoltrate all'Ufficio Relazioni col Pubblico (URP); di ciò viene data comunicazione al segnalante, ove conosciuto.

### 5. PROCEDIMENTO

#### 5.1. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI

Le segnalazioni possono essere presentate alla CPDS attraverso la compilazione del modulo on line, accedendo al sito della CPDS presente in ciascuna Scuola - sezione Qualità -, disponibile sul sito istituzionale [www.unipa.it](http://www.unipa.it).

La presentazione di segnalazioni secondo l'anzidetta modalità non preclude all'utente la possibilità di utilizzare idonee modalità alternative di segnalazione.

#### 5.2. ATTIVITÀ PRELIMINARE DELLA CPDS

Le segnalazioni vengono ricevute dalla CPDS direttamente nella casella e-mail del Coordinatore della stessa.

Ricevuta la segnalazione, il Coordinatore della CPDS, senza indugio, provvederà ad inoltrarla all'Ufficio Protocollo della Scuola per la registrazione.

Alla segnalazione verrà attribuito un numero di protocollo e un numero progressivo.

Nel caso di segnalazione non anonima, viene comunque garantita la riservatezza dell'identità del segnalante.



### 5.3. VALUTAZIONE PRELIMINARE SULLA FONDATEZZA DELLA SEGNALAZIONE E COMMISSIONE FILTRO

Per essere ammessa all'istruttoria la segnalazione deve essere rilevante e non manifestamente infondata.

La valutazione preliminare circa la rilevanza e la non manifesta infondatezza delle segnalazioni è preferibilmente svolta da una Commissione filtro, formata dal Coordinatore della CPDS, che la presiede e da altri tre componenti - un docente e due studenti - designati dalla CPDS tra i propri componenti. In caso di parità prevale il voto del Coordinatore.

La Commissione filtro, ove nominata, resta in carica un anno; può essere designata per il successivo anno.

La valutazione circa la fondatezza e la rilevanza delle segnalazioni deve essere espressa nel termine massimo di 15 gg. dalla data di acquisizione al protocollo.

Nel valutarne la rilevanza e la non manifesta infondatezza, la Commissione filtro verifica che la segnalazione, benché anonima, sia circostanziata, motivata e rientrante nella competenza della CPDS. Essa, inoltre, deve indicare il CdS al quale si riferisce, fatti salvi i casi di segnalazioni di carattere generale.

Non saranno prese in considerazione le segnalazioni che riportino l' indicazione di fatti generici, confusi e/o abbiano contenuto palesemente diffamatorio. In questi ultimi casi, se la segnalazione è nominativa, sarà data notizia al segnalante della valutazione di manifesta infondatezza e non rilevanza della sua segnalazione indicando in modo sintetico, chiaro ed esauriente le motivazioni del rigetto.

Le segnalazioni reputate rilevanti e non manifestamente infondate vengono sottoposte alla successiva istruttoria di un' apposita Commissione.

### 5.4. ATTIVITÀ ISTRUTTORIA E COMMISSIONE PER L'ISTRUTTORIA DELLE SEGNALAZIONI

L' istruttoria delle segnalazioni che non abbiano carattere generale è svolta preferibilmente da una Commissione formata dal Coordinatore della CPDS o da un suo delegato, che la presiede, dal docente e dallo studente rappresentanti il CdS interessato nella CPDS e da uno studente individuato dal Coordinatore. Uno dei componenti assume le funzioni di Segretario verbalizzante.

Le segnalazioni di carattere generale sono demandate all'esame della CPDS.

Nel corso dell'istruttoria, la Commissione, ove nominata, ascolta separatamente tutti gli interessati, i quali possono far pervenire le proprie osservazioni entro un congruo termine.

Entro il termine massimo di 45 giorni dall'acquisizione della segnalazione al protocollo, la Commissione completa l' istruttoria, redige il relativo verbale e dà mandato al segretario della CPDS di trasmetterlo ai Componenti della CPDS, che viene convocata nel più breve termine per la relativa deliberazione.

Nei casi in cui l' istruttoria si concluda con una pronta ed efficace definizione della questione sollevata con la segnalazione, non si dà luogo alla successiva deliberazione della CPDS, alla quale si dà comunque comunicazione della segnalazione e della chiusura del relativo procedimento.

Dell' esito si dà comunicazione al segnalante.

### 5.5. DELIBERAZIONE DELLA CPDS E CHIUSURA DEL PROCEDIMENTO

Convocata la CPDS ai sensi della norma precedente, essa adotta una decisione, la quale viene comunicata senza indugio alle parti interessate ed al Coordinatore del CdS per l'adozione delle azioni correttive e di miglioramento.

La pubblicazione del verbale della CPDS deve avvenire nel rispetto della riservatezza di tutti i



soggetti interessati e la segnalazione deve essere identificata attraverso il numero progressivo ad essa attribuito.

La CPDS inoltre segnala al Direttore del Dipartimento di riferimento del Corso di Studio e a quello di afferenza del docente eventualmente coinvolto, al Coordinatore del Corso di Studio, al Presidente della Scuola ed eventualmente al Rettore, le irregolarità accertate.

Anche qualora la CPDS ritenga di non essere in grado di pervenire ad una decisione che contenga proposte operative e/o suggerisca azioni di miglioramento, essa provvede comunque a registrare e classificare la segnalazione, affinché nella Relazione annuale della CPDS sia presente un report delle segnalazioni ricevute, dell'attività di gestione dei reclami svolta e delle azioni proposte.

#### 6. TERMINI

I termini per l'istruttoria inizieranno a decorrere dalla data di acquisizione della segnalazione al protocollo della Scuola.

L'intero procedimento dovrà esaurirsi entro il termine di 60 (sessanta) giorni dal suo avvio. In casi eccezionali, adeguatamente motivati, il Coordinatore della CPDS potrà avvalersi di un ulteriore periodo di non oltre 30 (trenta) giorni, alla scadenza del quale il procedimento dovrà in ogni caso trovare definizione.

Della chiusura del procedimento e del relativo esito dovrà darsi idonea comunicazione al segnalante e ad altri eventuali diretti interessati.

## ALLEGATO 3

### Programma Mentore - Report dell'attività svolta nell' a.a. 16-17

#### 1. Attività svolte

Nell'anno 2016-2017 sono stati coinvolti nel programma i seguenti 37 docenti dell'Ateneo di Palermo:

Sabina Alessi	Bruno Firmani	Enrico Napoli
Stefano Beccari	Elisa Francomano	Francesco Pace
Aurelio Burgio	Giovanni Galasso	Francesca Pedone
Marcella Cannarozzo	Alessandro Galia	Silvia Pennisi
Giuseppa Cappuccio	Pierluigi Gallo	Pietro Romano
Giuseppe Caputo	Caterina Grillo	Gianluca Scaccianoce
Fabio Caradonna	Franco Grisafi	Francesca Scargiali
Pierluigi Chiovaro	Rosalinda Inguanta	Onofrio Scialdone
Andrea Cipollina	Vincenzo La Carrubba	Salvatore Stivala
Giuseppe Ciralo	Bartolomeo Megna	Marco Tutone
Pierpaolo Corso	Giorgio Micale	Francesca Vetro
Pietro Alessandro Di Maio	Massimo Morale	
Marialuisa Di Silvestre	Anna Napoli	

L'iniziativa nata nella scuola politecnica, nel 2016-2017 ha coinvolto diversi docenti di altre scuole:

- Scuola delle scienze di base e applicate: Corso Pierpaolo, Napoli Anna, Caradonna Fabio, Tutone Marco
- Scuola di scienze umane: Cappuccio Giuseppa, Pedone Francesca, Pace Francesco, Burgio Aurelio
- Scuola delle scienze giuridiche ed economico – sociali: Galasso Giovanni

Le attività del programma si sono svolte con regolarità per quasi tutti i tutor:

- A ciascun docente aderente sono stati assegnati due *mentori* individuati tra tutti i partecipanti al programma.
- I mentori hanno assistito ad alcune (almeno 2) lezioni del docente *tutorato*.
- I mentori alla fine del corso, in assenza del docente, hanno somministrato alla classe il test di rilevazione dell'opinione degli studenti (ANVUR), integrato da una sezione di suggerimenti a testo libero, e si sono anche soffermati a dialogare in aula con gli studenti in modo da integrare i risultati del sondaggio ANVUR con informazioni che difficilmente emergono da un questionario;
- I mentori, in prossimità della fine del corso, si sono incontrati in assenza del docente per scambiarsi opinioni in merito ai possibili suggerimenti da dare al collega in relazione alle modalità di comunicazione dei contenuti e di interazione con l'aula.
- I mentori hanno infine analizzato, prima tra di loro e successivamente insieme al docente *tutorato*, il risultato del test e tutto quanto emerso dal colloquio con la classe e hanno individuato assieme al tutorato le possibili azioni da attuare l'anno successivo per migliorare la qualità della didattica. Quest'ultima attività è in fase di completamento.

Parallelamente all'attività di tutorato in aula sono stati organizzati i seguenti incontri di approfondimento:

- 30 settembre 2016 - Incontro per la presentazione e la spiegazione del programma per i nuovi aderenti.
- 28 marzo 2017 - "Il seme e la pianta. Qualche esempio della pratica e della riflessione teorica sull'insegnamento nella Grecia antica". Incontro con il prof. Andrea Cozzo
- 4 maggio 2017 – Visione di lezioni preregistrate. Analisi per gruppi – Coordinatori prof.ssa Alida Lo Coco ed il dott. Pasquale Musso.
- Studio di video di lezioni. Incontri con la prof.ssa Alida Lo Coco (da svolgersi nella seconda metà di luglio)

Durante gli incontri, è stata messa a punto dai mentori, con l'aiuto della prof.ssa Lo Coco e del dott. Pasquale Musso una griglia di osservazione condivisa.

Durante l'anno altri colleghi hanno espresso la volontà di unirsi al programma (Marco Carapezza, Gabriella D'Agostino, Giulia Despuches, Francesca Paola Di Lorenzo, Concetta Giliberto, Laura Inzerillo, Sandro Mancini e Giuseppe Salvo). I colleghi hanno partecipato ad alcuni incontri e dall'anno prossimo parteciperanno in toto al programma. Se confermeranno l'adesione il numero dei partecipanti al progetto salirà quindi a 45 ma si prevedono numeri maggiori perché sono già pervenute nuove richieste per il prossimo anno.

## 2 Attività pianificate per l'anno prossimo

Per il 2017-2018, si pianifica di procedere nel seguente modo:



- Estensione del programma fino ad un massimo di 65 docenti. L'estensione potrà avvenire tramite contatti diretti o presentazione del programma presso i dipartimenti interessati. La gestione organizzativa sarà più onerosa alla luce del maggior numero di docenti coinvolti. Sarebbe utile a tal fine ricevere un supporto di personale amministrativo seppur molto limitato (ad esempio un paio di ore a settimana) e/o la stabile collaborazione di figure in training, quali ad esempio i cosiddetti "tutor didattici" (in genere selezionati dal Centro Orientamento e Tutorato).
- Messa a punto entro il mese di settembre di un programma di incontri mirati per i nuovi aderenti.
- Messa a punto di un programma di incontri con nuovi esperti provenienti anche da altri Atenei. A tal fine sarebbe necessario reperire delle risorse finanziarie per il rimborso delle spese di viaggio e di alloggio degli eventuali esperti che dovessero dare la loro disponibilità a tenere gli incontri.
- Per i mentori "esperti", nell'anno accademico 17-18, si farà partire in via sperimentale un programma di innovazione nella didattica tramite appositi incontri tra i partecipanti al programma interessati. I tutorati proporranno alcune attività di innovazione che saranno discusse in apposite riunioni e portate avanti con l'ausilio dei mentori.
- Per i docenti "tutorati" che lo volessero, e che partecipano al programma da più di un anno, i mentori potranno filmare parte delle lezioni. I filmati saranno di ausilio ai mentori durante l'incontro conclusivo con il loro "tutorato" nell'identificazione delle aree di miglioramento.

In conclusione si ritiene che anche per quest'anno l'attività prevista è stata svolta in modo più che soddisfacente e che l'adesione di colleghi di aree culturali diverse non ha creato difficoltà, anzi è stata una piacevole occasione di confronto tra culture e tradizioni didattiche differenti. Si rileva però che il progetto Mentore al momento non è equamente presente in tutte le realtà dell'Ateneo e anche all'interno delle singole Scuole ci sono degli evidenti squilibri. Ciò è dovuto probabilmente alle modalità con cui il progetto è stato pubblicizzato in Ateneo, prevalentemente con il "passa parola". Si ritiene che un'azione più capillare e ufficiale possa portare buoni risultati.

Alla luce di quanto detto, la Commissione responsabile del progetto, nominata dal Presidio di Qualità e composta dai prof. Cannarozzo, Napoli, Pace, Scaccianoce e Scialdone chiede allo stesso Presidio e agli organi di governo di valutare le seguenti richieste:

- Assegnazione di un budget di circa 2.000 euro al Programma Mentore per potere effettuare il rimborso delle spese di viaggio e di alloggio degli esperti esterni che parteciperanno agli incontri di approfondimento. Il programma sarà stabilito dalla Commissione di cui sopra che si farà carico di curare i rapporti tra gli esperti e gli uffici amministrativi di Ateneo demandati al rimborso spese.
- Assegnazione di incarico per circa 2-3 ore a settimana a personale amministrativo e/o di un tutor didattico al Programma Mentore. Il personale svolgerebbe il suo lavoro di concerto con i componenti della Commissione sopra citata occupandosi delle seguenti attività:
  - o Mappatura settimanale delle visite e delle attività effettuate dai mentori e promemoria ai mentori in ritardo con le attività



- Supporto per la predisposizione della tabella con orari e luoghi delle lezioni dei tutorati e associazione mentori-tutorati
  - Comunicazioni via e-mail agli aderenti al programma (luoghi e orari lezioni, incontri, solleciti attività, promemoria attività, etc.)
  - Conservazione del registro delle presenze agli incontri
  - Archiviazione e gestione dei risultati dei questionari erogati in aula dai mentori
- Apposizione di un *logo*, specificatamente ideato per il Programma Mentore, da inserire nelle pagine dell'offerta formativa in corrispondenza degli insegnamenti dei docenti che hanno aderito da almeno un anno al Programma Mentore. Il *logo*, cliccabile, dovrebbe contenere il link all'apposita pagina web dell'Ateneo che descrive il programma. La lista degli insegnamenti sarà predisposta dalla Commissione sopra citata.
  - Predisposizione di una lettera indirizzata ai direttori di Dipartimento affinché invitino, in tempi brevi, la Commissione di cui sopra ad illustrare il Progetto Mentore durante una seduta di Consiglio

*Marcella Cannarozzo*

*Anna Napoli*

*Francesco Pace*

*Gianluca Scaccianoce*

*Onofrio Scialdone*