



# RELAZIONE SULLA PERFORMANCE

## Anno 2020



Approvato dal CdA: seduta del 23/06/2021  
Validazione del NdV: seduta del 28/06/2021

---

La presente Relazione è stata redatta con il supporto dell'Ufficio Qualità dei Servizi

## Sommario

1.	Presentazione della Relazione.....	4
2.	Processo di redazione della Relazione sulla performance .....	6
3.	Sintesi delle informazioni di interesse per gli stakeholder .....	8
4.	I risultati raggiunti .....	34
4.1	Risultati connessi alla PERFORMANCE STRATEGICA .....	34
4.2	Risultati connessi alla PROGRAMMAZIONE TRIENNALE 2019-2021 .....	38
4.3	PERFORMANCE ORGANIZZATIVA .....	41
4.3.1	Performance organizzativa di ATENEO.....	43
4.3.2	Performance organizzativa di STRUTTURA.....	44
4.3.3	Risultati rilevazioni OPINIONI STUDENTI E DOCENTI (Segr. studenti/Off. di segreteria) .....	45
4.3.3.1	Rilevazioni Studenti frequentanti.....	47
4.3.3.2	Rilevazioni Docenti .....	50
4.3.4	Risultati rilevazioni di Efficienza e di Customer Satisfaction .....	51
	PROGETTO GOOD PRACTICE.....	52
4.3.4.1	Rilevazioni di Efficienza .....	54
4.3.4.2	Rilevazioni di Efficacia percepita (Customer satisfaction) .....	61
	EFFICACIA PERCEPITA DDA.....	62
	EFFICACIA PERCEPITA PTA.....	65
	SINTESI EFFICACIA PERCEPITA DDA E PTA.....	68
4.3.4.3	Sintesi dell'Efficienza e dell'Efficacia .....	71
4.3.5	Risultati connessi alla TRASPARENZA e PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE .....	76
4.3.6	Risultati connessi all'ASSICURAZIONE DELLA QUALITA' .....	86
4.3.7	Risultati connessi ad obiettivi di PARI OPPORTUNITA' e BILANCIO DI GENERE .....	95
	CUG.....	95
	CUDARI.....	97
4.3.8	Risultati connessi alle indagini di BENESSERE ORGANIZZATIVO.....	104
4.3.8.1	Esiti rilevazioni di B.O. anno 2020 (edizione GP 2019/2020) .....	104
4.3.8.2	Esiti rilevazioni di B.O. anno 2021 (edizione GP 2020/2021) .....	122
4.4	PERFORMANCE INDIVIDUALE.....	123
4.4.1	Performance DIRETTORE GENERALE .....	125
4.4.2	Performance PERSONALE (Categoria EP/Categoria D titolare di posizione organizzativa).....	132
5.	Ipotesi migliorative.....	133

➤ [Allegato: INDAGINI SUL BENESSERE ORGANIZZATIVO \(REPORT 2020-2021\)](#)

## 1. Presentazione della Relazione

La Relazione sulla performance rappresenta, ai sensi dell'art. 10, comma 1, lettera b), del D.lgs. n. 150/2009, novellato dal D.lgs. n. 74/2017, lo strumento mediante il quale l'Amministrazione illustra ai cittadini e a tutti gli altri *stakeholder* (interni ed esterni) i risultati ottenuti, nel corso dell'anno precedente, rispetto agli obiettivi programmati ed alle risorse previsti dal "Piano della performance" e dagli altri documenti del ciclo di gestione della performance.

Per effetto del D.lgs. n. 33/2013, la Relazione sulla performance costituisce anche uno degli strumenti individuati dal legislatore per garantire un'adeguata trasparenza alla gestione strategica ed operativa delle amministrazioni pubbliche.

Fig. n. 1: PRINCIPALI DOCUMENTI DI ATENEO DEL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE RIFERITO AL 2020

TIPOLOGIA	DATA DI APPROVAZIONE	LINK DOCUMENTO
Piano strategico 2019-22	20/11/2019	<a href="http://www.unicas.it/ateneo/amministrazione-trasparente/disposizioni-general/atti-general/documenti-di-programmazione-strategico-gestionale.aspx">http://www.unicas.it/ateneo/amministrazione-trasparente/disposizioni-general/atti-general/documenti-di-programmazione-strategico-gestionale.aspx</a>
Piano triennale di Ateneo 2016-18	20/12/2016	<a href="http://www.unicas.it/ateneo/amministrazione-trasparente/disposizioni-general/atti-general/documenti-di-programmazione-strategico-gestionale.aspx">http://www.unicas.it/ateneo/amministrazione-trasparente/disposizioni-general/atti-general/documenti-di-programmazione-strategico-gestionale.aspx</a>
Sistema di misurazione e valutazione della performance 2020	18/12/2019	<a href="http://www.unicas.it/ateneo/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance.aspx">http://www.unicas.it/ateneo/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance.aspx</a>
Piano integrato 2020-2022	22/01/2020	<a href="http://www.unicas.it/ateneo/amministrazione-trasparente/performance/piano-della-performance.aspx">http://www.unicas.it/ateneo/amministrazione-trasparente/performance/piano-della-performance.aspx</a>
Piano triennale per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza 2020-2022	22/01/2020	<a href="https://www.unicas.it/ateneo/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/prevenzione-della-corruzione/piani-triennali-per-la-prevenzione-della-corruzione-e-della-trasparenza.aspx">https://www.unicas.it/ateneo/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/prevenzione-della-corruzione/piani-triennali-per-la-prevenzione-della-corruzione-e-della-trasparenza.aspx</a>
Carta dei servizi Area Studenti	06/07/2020	<a href="http://www.unicas.it/ateneo/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualit%C3%A0.aspx">http://www.unicas.it/ateneo/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualit%C3%A0.aspx</a>
Carta dei servizi Biblioteche	12/10/2020	<a href="http://www.unicas.it/ateneo/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualit%C3%A0.aspx">http://www.unicas.it/ateneo/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualit%C3%A0.aspx</a>
Carta dei servizi CUDARI	12/10/2020	<a href="http://www.unicas.it/ateneo/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualit%C3%A0.aspx">http://www.unicas.it/ateneo/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualit%C3%A0.aspx</a>

La presente Relazione è stata predisposta in base alle "Linee guida per la gestione integrata del Ciclo della Performance delle università statali", approvate dall'ANVUR nel mese di luglio 2015, che, allo stato, costituiscono l'unico testo di riferimento per la gestione della performance, essendo non più cogenti le delibere della ex CIVIT sull'argomento. Utili indicazioni sono peraltro desumibili dalle note di indirizzo che l'ANVUR periodicamente diffonde.

Per quanto applicabile, si è tenuto altresì conto dell'Aggiornamento 2020 al Piano Nazionale Anticorruzione (adottato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 22.01.2020 su indicazione del RPCT), degli spunti derivanti dal [Documento di feedback al Piano integrato dell'Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale 2017-19](#) trasmesso dall'ANVUR, delle risultanze scaturite dagli esiti della visita della CEV ANVUR di accreditamento della sede e dei corsi di studio dell'Ateneo e dei suggerimenti e raccomandazioni espressi dal Nucleo di Valutazione di Ateneo all'interno della Relazione annuale 2020.

La Relazione, portata all'attenzione del Consiglio di Amministrazione nella seduta del 23/06/2021, se approvata sarà vagliata per la validazione dal Nucleo di Valutazione d'Ateneo entro il 30 giugno 2021 e, ai sensi del D.lgs. n. 74/2017, sarà pubblicata entro la stessa data sul sito istituzionale di Ateneo nella pagina <https://www.unicas.it/ateneo/amministrazione-trasparente/performance/relazione-sulla-performance.aspx> della sezione "Amministrazione trasparente" e sul "Portale della performance" del Dipartimento della Funzione Pubblica all'indirizzo <https://performance.gov.it/performance/relazioni-performance?anno=2020>.

Ove possibile, e tramite appositi collegamenti, nella Relazione si fa rinvio alla consultazione dei documenti citati per gli approfondimenti di interesse, in modo da consentire una più agevole lettura.

## 2. Processo di definizione, adozione e pubblicazione della Relazione sulla performance

La Relazione sulla performance 2020 è stata predisposta dall'Ufficio Qualità dei Servizi di concerto con la Direzione generale.

Il processo si è articolato nelle seguenti fasi:

- 1) Raccolta e analisi di tutte le informazioni utili alla compilazione della Relazione attraverso il reperimento e l'esame dei documenti disponibili, connessi al ciclo di gestione della performance riferito all'annualità in esame, di seguito riportati:
  - Piano strategico 2019-2022.
  - Piano triennale di Ateneo 2016-18.
  - Piano integrato 2020-22.
  - Piano triennale per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza 2020-2022.
  - Relazioni 2020 di:
    - Direttore Generale e Responsabili di funzione organizzativa;
    - Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza.
  - Report annuale 2020 di CUG, CUDARI e del Presidio della Qualità.
  - Materiale progetto Good Practice edizioni 2019/2020 e 2020/2021 relativo alle rilevazioni di Efficienza, Efficacia percepita (customer satisfaction) e Benessere organizzativo:
    - Report finale anno 2020 (GP 2019/2020);
    - Presentazioni riunioni intermedie 2020;
    - Risultanze indagini di Benessere organizzativo 2020 e 2021.
  - Relazione annuale del Nucleo di Valutazione 2020 e 2021 (sez. Opinioni studenti).
  - Risultati della valutazione 2020 riferita al Personale tecnico-amministrativo preposto a funzione organizzativa.
- 2) Predisposizione della Relazione sulla scorta delle "Linee guida per la gestione integrata del ciclo della performance delle università statali italiane" (ANVUR, luglio 2015) e delle altre fonti citate nel par. 1.
- 3) Presentazione della Relazione agli organi di governo per l'approvazione.

4) Trasmissione al Nucleo di Valutazione-OIV per la successiva attività di validazione (da concludersi entro il 30/06/2021).

5) Pubblicazione della Relazione sul sito web di Ateneo (sez. Amministrazione trasparente) e sul Portale della performance (gestito dal Dipartimento della Funzione pubblica).

Nella figura 2 sono indicate le fasi, i soggetti, i tempi e le responsabilità connesse al processo di definizione, adozione e pubblicazione della Relazione sulla performance 2020.

Fig. n. 2: FASI, SOGGETTI, TEMPI E RESPONSABILITÀ

FASI DEL PROCESSO	ATTORI/SOGGETTI COINVOLTI	MARZO 2021	APRILE 2021	MAGGIO 2021	GIUGNO 2021
Raccolta e analisi delle informazioni	UQS / Uffici	X	X	X	
Predisposizione Relazione	UQS / DG		X	X	X
Presentazione Relazione agli organi di governo	UQS, DG / Rettore, CdA				X
Trasmissione Relazione al Nucleo di Valutazione	UQS, DG / NdV-OIV				X
Pubblicazione Relazione	UQS				X

Legenda:

UQS: Ufficio Qualità Servizi

DG: Direttore Generale

CdA: Consiglio di Amministrazione

NdV-OIV: Nucleo di Valutazione nella funzione di Organismo Indipendente di Valutazione

### 3. Sintesi delle informazioni di interesse per gli stakeholder

L'Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale è stata istituita nel 1979 e riceve la quasi totalità degli studenti da quattro regioni: Lazio, Campania, Molise e Abruzzo. L'Ateneo conta attualmente oltre 7000 studenti e 29 Corsi di laurea, articolati su 5 Dipartimenti (Economia e Giurisprudenza, Ingegneria Civile e Meccanica, Ingegneria Elettrica e dell'Informazione, Lettere e Filosofia, Scienze Umane, Sociali e della Salute) come previsto dalla Legge n. 240/2010.

Fig. n. 3: STUDENTI IMMATICOLATI PER TIPOLOGIA DI LAUREA

Tipologia Laurea	2018/2019	2019/2020	2020/2021*
Totale Triennali + Ciclo Unico	1.697	1.634	1.512
Totale Magistrali	650	684	558
<b>Totale Immatricolati</b>	<b>2.347</b>	<b>2.318</b>	<b>2.070</b>

\*Dati non definitivi; al 19/04/2021 i dati forniti dal settore competente evidenziano un numero complessivo di immatricolati pari a 2.459

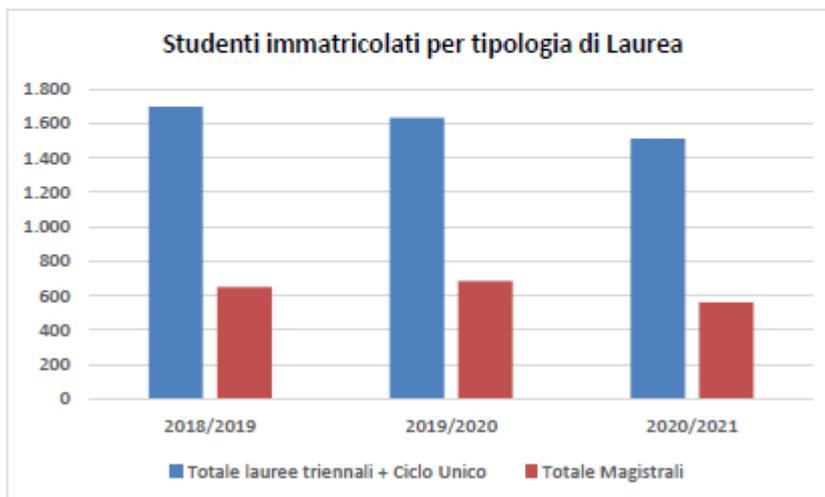


Fig. n. 4: STUDENTI IMMATICOLATI PER DIPARTIMENTO DI AFFERENZA

Immatricolati			
	2018/2019	2019/2020	2020/2021*
Economia e Giurisprudenza	805	827	702
Ingegneria Civile e Meccanica	353	338	252
Ingegneria Elettrica e dell'Informazione "Maurizio Scarano"	162	119	119
Lettere e Filosofia	92	104	103
Scienze Umane, Sociali e della Salute	935	930	894
<b>Totale immatricolati per Dipartimento</b>	<b>2.347</b>	<b>2.318</b>	<b>2.070</b>

\*Dati non definitivi; al 19/04/2021 i dati forniti dal settore competente evidenziano un numero complessivo di immatricolati pari a 2.459

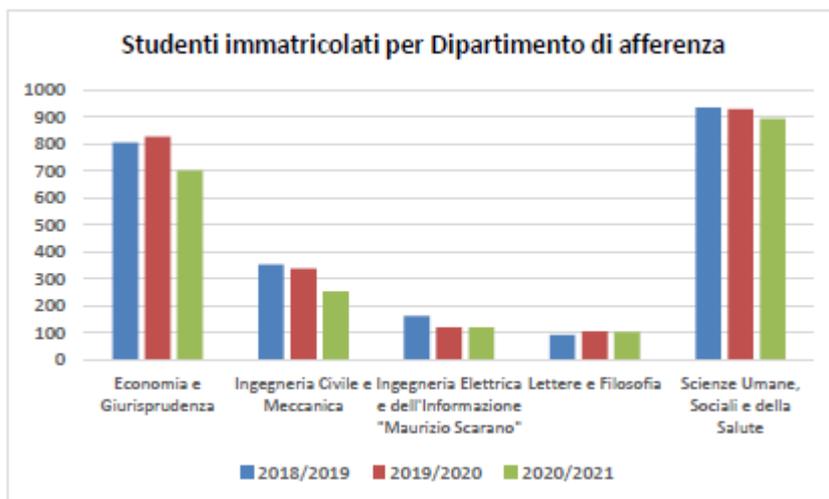


Fig. n. 5: STUDENTI ISCRITTI PER TIPOLOGIA DI LAUREA

Iscritti			
	2018/2019	2019/2020	2020/2021*
Laurea (DM270)	5.128	5.001	4.850
Laurea Magistrale (DM270)	1.637	1.645	1.518
Laurea Magistrale Ciclo Unico (DM270)	621	538	483
<b>Totale iscritti per tipologia di Laurea</b>	<b>7.386</b>	<b>7.184</b>	<b>6.851</b>

\*Dato non definitivo; al 19/04/2021 i dati forniti dal settore competente evidenziano un numero complessivo di iscritti pari a 7.440

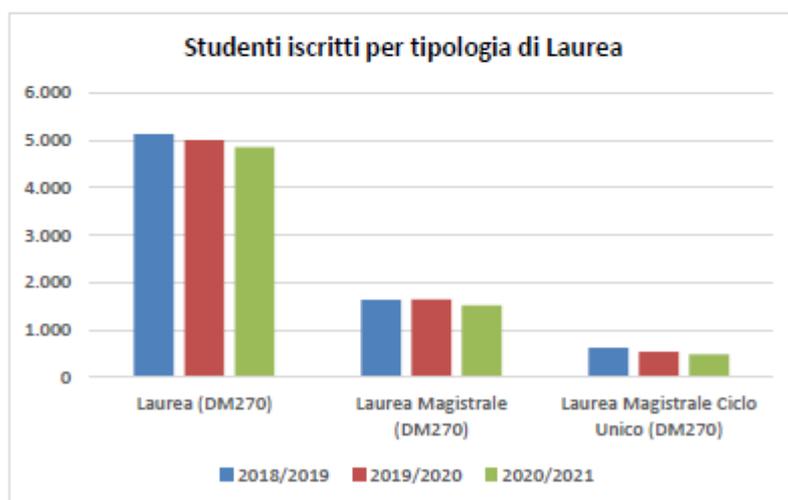
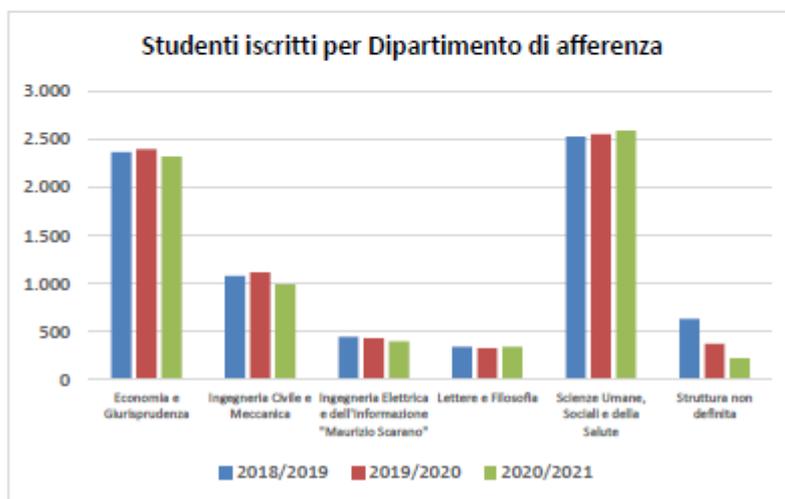


Fig. n. 6: STUDENTI ISCRITTI PER DIPARTIMENTO DI AFFERENZA

Iscritti			
	2018/2019	2019/2020	2020/2021*
Economia e Giurisprudenza	2.364	2.396	2.318
Ingegneria Civile e Meccanica	1.078	1.114	990
Ingegneria Elettrica e dell'Informazione "Maurizio Scarano"	445	426	397
Lettere e Filosofia	342	328	338
Scienze Umane, Sociali e della Salute	2.524	2.550	2.586
Struttura non definita	633	370	222
<b>Totale iscritti per Dipartimento</b>	<b>7.386</b>	<b>7.184</b>	<b>6.851</b>

\*Dato non definitivo; al 19/04/2021 i dati forniti dal settore competente evidenziano un numero complessivo di iscritti pari a 7.440



Il sistema valoriale è enunciato all'art. 1.1 dello Statuto, che definisce l'UniCas come un'istituzione universitaria «indipendente da ogni orientamento ideologico, politico e confessionale, rispettosa del pluralismo delle opinioni secondo i principi della Costituzione della Repubblica italiana» e dall'art. 1 del Codice etico, secondo il quale l'UniCas «consapevole dell'importante funzione sociale e formativa di cui è investita, orienta il suo operato ai valori che storicamente sono alla base della ricerca scientifica, dell'insegnamento e delle altre molteplici attività universitarie, al fine di favorire l'eccellenza e il buon nome dell'Ateneo, la creazione di un ambiente improntato al dialogo e alle corrette relazioni interpersonali, all'apertura e agli scambi con la comunità scientifica internazionale, all'educazione ai valori e alla formazione della persona in tutti i suoi aspetti».

Sono stakeholder strategici dell'Ateneo: gli studenti e le loro famiglie, la comunità accademica in tutte le sue articolazioni e rappresentanze, compresi gli alumni; la società civile e le sue forme associative;

la comunità scientifica nazionale e internazionale; le istituzioni, a partire da quelle comunitarie, passando per quelle nazionali, regionali e locali; gli enti controllati e le società partecipate con cui l'UniCas condivide interessi economici e di ricerca; gli spin off; gli enti no-profit; le scuole secondarie, gli enti, le fondazioni e i consorzi che insistono sul territorio; il mondo della comunicazione.

Tra i portatori di interesse esterni un ruolo fondamentale è rivestito dall'ANVUR, dal CUN, dalla CRUI, dal CRUL, dal CNSU e dal CODAU, con i quali l'Ateneo interagisce continuamente per migliorare il proprio assetto organizzativo e gestionale.

La realizzazione delle strategie dell'Ateneo è affidata alla governance, guidata dal Rettore, che rappresenta l'Ateneo a ogni effetto di legge e ha la precipua responsabilità di perseguirne le finalità. Il Rettore è coadiuvato dal Rettore vicario, dai Delegati e dai Referenti per specifiche aree di competenza nonché dai Presidenti dei Centri.

Il Senato accademico è l'organo di indirizzo, programmazione e verifica delle attività istituzionali di didattica, ricerca e terza missione.

Il Direttore generale e il Consiglio di Amministrazione hanno competenze per la gestione amministrativa, finanziaria e patrimoniale dell'Ente.

Il Collegio dei Direttori di Dipartimento facilita il raccordo tra gli organi di governo centrali e quelli periferici.

Il Presidio della Qualità di Ateneo agevola le connessioni tra la governance e le strutture operative per la gestione del sistema di assicurazione qualità dell'Ateneo.

Le responsabilità per il soddisfacimento degli obiettivi sono condivise, ma differenziate tra i diversi attori che partecipano alla governance 'allargata' dell'Ateneo. Al Rettore, ai Delegati, ai Referenti e ai Presidenti dei Centri sono essenzialmente ascrivibili le responsabilità relative al raggiungimento degli obiettivi strategici; i Direttori di Dipartimento sono responsabili degli obiettivi strategici declinati a livello periferico relativamente alla didattica, alla ricerca e alla terza missione; il Direttore generale risponde degli obiettivi di miglioramento gestionale e di bilancio collegati agli obiettivi strategici.

Sulla scorta sia degli obiettivi strategici individuati sia delle rispettive deleghe, Rettore, Delegati, Referenti, Presidenti dei Centri e Direttori di Dipartimento supportano, inoltre, operativamente il Direttore Generale nella definizione degli obiettivi gestionali da attribuire alle strutture ad essi direttamente riconducibili.

Tab. n. 1: STRUTTURE GESTIONALI E AMMINISTRATIVE DI ATENEO

Rettore
Vicario del Rettore
Direttore generale
Vicari del Direttore Generale
<b>DELEGATI RETTORALI</b>
Edilizia
Job placement e trasferimento tecnologico
Didattica
Ricerca e progetti competitivi
Diffusione della cultura e della conoscenza
Affari Legali, Anticorruzione e Trasparenza
<b>DELEGATI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE</b>
Bilancio
<b>REFERENTI DEL RETTORE</b>
Didattica abilitante
Innovazione didattica
Risparmio energetico
Attività ed impianti sportivi
<b>CENTRI DI SERVIZIO</b>
Centro Editoriale di Ateneo
Sistema Bibliotecario di Ateneo
Centro Rapporti Internazionali
Centro Universitario Diversamente Abili Ricerca Innovazione
Centro di Ateneo per i Servizi Informatici
Centro Universitario per l'Orientamento

Con riferimento alla **DIDATTICA**, l'UniCas propone un'ampia e consolidata offerta formativa. Oltre a quanto già esposto nel presente paragrafo, Indicazioni più dettagliate sul numero dei corsi di studio attivi per tipologia e anno accademico, sulle distribuzioni degli immatricolati e degli iscritti (per provenienza e per anno accademico, queste ultime confrontate con il trend nazionale), sul numero di laureati per anno accademico, sul numero e distribuzione del personale docente e ricercatore in servizio sono reperibili nella "Breve presentazione dell'Ateneo" all'interno del Piano Integrato 2021-2023.

Per quanto concerne il presidio delle responsabilità riferito ai processi formativi, si riporta di seguito uno schema di sintesi:

Tab. n. 2: STRUTTURA ORGANIZZATIVA E RESPONSABILITÀ DEI PROCESSI FORMATIVI

<b>Area</b>	<b>Processo</b>	<b>Responsabilità del processo</b>
<i>Organizzazione e obiettivi</i>	Definizione degli obiettivi formativi	Consiglio di Corso di Studio Consiglio Dipartimento
	Definizione degli sbocchi professionali e occupazionali e/o relativi alla prosecuzione degli studi	Consiglio di Corso di Studio Consiglio Dipartimento
	Definizione dei risultati di apprendimento attesi alla fine del processo formativo	Consiglio di Corso di Studio Consiglio Dipartimento
	Organizzazione della didattica (calendario, orario delle lezioni, assegnazione aule ecc.)	Consiglio di Corso di Studio Consiglio Dipartimento Management didattico
	Sito web e comunicazione	Consiglio di Corso di Studio Consiglio Dipartimento
<i>Processo formativo</i>	Definizione dei requisiti di ammissione	Consiglio di Corso di Studio Consiglio Dipartimento
	Progettazione del percorso formativo	Consiglio di Corso di Studio Consiglio Dipartimento
	Definizione dell'ordinamento e del manifesto degli studi	Consiglio di Corso di Studio Consiglio Dipartimento
<i>Rapporti con gli studenti</i>	Valutazione dei Piani delle Attività Formative	Consiglio di Corso di Studio Delegato Consiglio di Corso di Studio
	Orientamento in ingresso	CUORI Consiglio di Corso di Studio Delegato Consiglio di Corso di Studio
	Orientamento e tutorato in itinere	CUORI Consiglio di Corso di Studio Delegato Consiglio di Corso di Studio Tutors Consiglio di Corso di Studio
	Periodi di formazione (stage, tirocini, etc.)	Consiglio di Corso di Studio Delegato Consiglio di Corso di Studio Management Didattico

	Mobilità internazionale e internazionalizzazione (Erasmus etc.)	Centro Rapporti Internazionali Consiglio di Corso di Studio Delegato Consiglio di Corso di Studio Delegato Dipartimento Management Didattico
	Orientamento in uscita e job placement	Ufficio Job Placement e creazione d'impresa Consiglio di Corso di Studio Delegato Consiglio di Corso di Studio Delegato Dipartimento
Monitoraggio	Raccolta ed elaborazione delle opinioni degli studenti	Presidio Qualità Consiglio di Corso di Studio Commissione Paritetica Gruppo AQ
	Riesame	Presidio Qualità Consiglio di Corso di Studio Gruppo Riesame
	Monitoraggio delle iniziative e dei processi	Consiglio di Corso di Studio Commissione Paritetica Gruppo AQ

Unicas ha investito da diversi anni sull'orientamento agli studenti ed è fortemente impegnata nel promuovere la dimensione internazionale della didattica.

L'attività di Orientamento in ingresso viene erogata in sinergia dal Centro Universitario per l'Orientamento e dalle strutture competenti sulla didattica (Dipartimenti e Corsi di Studio). Le azioni attuate sono di seguito richiamate:

- Incontri presso le sedi dell'Ateneo di Cassino e Frosinone finalizzati a fornire agli studenti le informazioni generali sull'Ateneo e quelle particolari sull'offerta formativa dei Corsi di Studio. A tali incontri in situ, sono stati affiancati gli incontri con gli studenti nelle scuole. Da marzo 2020 i meeting con le scuole sono stati svolti in modalità on line.
- "UNICAS incontra", appuntamento nel quale i docenti dei cinque Dipartimenti si sono resi disponibili a incontrare gli studenti della scuola secondaria per chiarire dubbi e dare informazioni.
- Open week dei Dipartimenti, settimana nella quale i cinque dipartimenti Unicas hanno presentato l'offerta formativa dei Corsi di studio e le attività di ricerca svolte nei laboratori.
- Open Day "UnicasOrienta", organizzato nel 2020 e nel 2021, a causa dell'emergenza sanitaria Covid-19, in modalità on line. Per l'occasione sono state allestite aule virtuali tramite la

piattaforma Google Meet, all'interno delle quali sono state svolte le presentazioni dei corsi di studio in presenza di docenti, laureati di successo e rappresentanti del mondo occupazionale.

Alle aule delle presentazioni dei corsi di studio ne sono state affiancate altre, di servizio, utili per fornire più rapidamente risposte a tematiche chiave (test d'ingresso, internazionalizzazione, borse di studio).

Inoltre in collaborazione con il Centro Rapporti Internazionali (CRI), è stata allestita un'aula virtuale dedicata agli studenti stranieri interessati a iscriversi a uno dei corsi di area economica e ingegneristica erogati in lingua inglese dall'Ateneo.

Per facilitare la gestione dei diversi eventi on line offerti durante l'open day, è stato anche allestito un mini sito dell'evento <http://www.unicasorienta.unicas.it/> che raccoglie le video presentazioni dei corsi di studio, oltre a fornire materiale (schede e presentazioni dei corsi di studio, informazioni sui servizi dell'Ateneo) da consultare e scaricare.

- Azioni previste da convenzioni ed accordi con le scuole del territorio per realizzare progetti di orientamento e formazione che si sviluppino nel corso dell'intero anno scolastico, anche nell'ambito dei Progetti per le competenze trasversali e l'orientamento (PCTO)

Il CUORI, per favorire l'avvio di tali progetti, ha allestito una sezione dedicata nel sito web del centro che riporta ad inizio anno scolastico il manifesto dei progetti PCTO proposti dall'Ateneo.

- Produzione di materiale pubblicato sui social network più diffusi per gli aggiornamenti sulle attività di orientamento organizzate.

Realizzazione della Guida dello studente, in versione cartacea ed elettronica (quest'ultima resa disponibile sulle pagine web dell'Ateneo), in collaborazione con l'Ufficio Comunicazione. Predisposizione anche di una brochure in inglese, con riportate le indicazioni dei principali servizi dell'Ateneo, i contatti dei vari uffici e le attività programmate nell'anno rivolte agli studenti stranieri.

L'attività di Orientamento e tutorato in itinere si è esplicitata attraverso:

- Il Sistema di sportelli di Orientamento e Tutorato (servizio SOT), attivato presso tutte le sedi di Ateneo grazie al fondo giovani del MUR. Gli sportelli vengono gestiti da studenti di Laurea Magistrale ai quali viene erogata una borsa ad hoc per tale attività, con il coordinamento e la supervisione del personale del CUORI, la collaborazione delle segreterie didattiche e del CRI <http://www.unicas.it/siti/centri-di-servizio-di-ateneo/cuori-centro-universitario-per-orientamento/sportelli-di-orientamento-e-tutorato.aspx>.

- I Piani per l’Orientamento e Tutorato (POT), finanziati nel 2019 e nel 2020 dal MUR per:
  - \* aiutare gli studenti a scegliere in maniera consapevole il proprio percorso di studi, con particolare riferimento agli studenti degli ultimi due anni di corso della scuola secondaria di secondo grado e focalizzati anche sul periodo intercorrente tra il conseguimento del diploma e l'immatricolazione;
  - \* attuare specifiche attività di tutorato, finalizzate alla riduzione dei tassi di abbandono e dei ritardi nel percorso di studi, destinate agli studenti iscritti al primo anno dei corsi di laurea che hanno palesato deficit formativi iniziali.

<https://www.unicas.it/siti/centri-di-servizio-di-ateneo/cuori-centro-universitario-per-orientamento/concorsi/pot.aspx>

Con riferimento alla dimensione dell’internazionalizzazione dell’Ateneo, il Centro per i Rapporti Internazionali fornisce supporto amministrativo e gestionale a tutti i programmi di mobilità. In particolare, pianifica e supervisiona il calendario dei bandi di mobilità, fornisce informazioni sulle opportunità di mobilità internazionale (anche tramite le pagine del sito web di Ateneo dedicate alla mobilità in uscita: <https://www.unicas.it/ufficio-erasmus.aspx>), gestisce le procedure amministrative relative agli studenti in mobilità, assicura la visibilità e la trasparenza delle procedure e dei risultati. A livello di Dipartimento, un docente delegato ai Rapporti Internazionali coordina le attività internazionali degli studenti dei corsi afferenti al dipartimento stesso e ottimizza i modelli di mobilità in relazione agli obiettivi formativi dei corsi di studio e alle esigenze linguistiche degli studenti. Il docente delegato si avvale poi della collaborazione dei docenti del dipartimento referenti per ciascun partner internazionale di pertinenza della struttura.

I docenti referenti forniscono informazioni e supporto in materia di piano delle attività formative agli studenti in mobilità destinati alle sedi di cui essi hanno la responsabilità. Per facilitare il processo di riconoscimento dei CFU acquisiti all’estero dagli studenti in mobilità, i Learning Agreement, sia per studio che per tirocinio, vengono firmati dal Presidente del CdS di afferenza dello studente o da un suo delegato.

Nello specifico, il Centro Rapporti Internazionali ha erogato l’assistenza amministrativa e, per quanto di sua competenza, quella organizzativa rispetto all’attuazione degli accordi per la mobilità internazionale degli studenti che hanno richiesto di svolgere un periodo di studio presso atenei partner a seguito di domanda in risposta a un bando pubblicato con cadenza annuale.

Analogo supporto è stato fornito agli studenti per lo svolgimento di un periodo di tirocinio (eventualmente anche nei 12 mesi successivi al conseguimento del titolo di studio finale) presso imprese pubbliche e private con sede all'estero, in risposta a un bando di Ateneo pubblicato con cadenza semestrale.

Si è dato altresì sostegno agli studenti per il contributo finanziario assegnato sia ai vincitori di borsa di studio in mobilità verso paesi EU o a essi associati (paesi Partner) - a valere su fondi Erasmus+ e su fondi destinati all'Ateneo con questo scopo specifico dal Ministero dell'Università e della Ricerca – sia agli assegnatari di contributo finanziario per mobilità extra-EU su fondi dello stesso Ministero.

L'elenco aggiornato degli accordi, inclusi quelli che permettono la mobilità Erasmus, è disponibile sul sito internet di Ateneo, nelle pagine dedicate all'internazionalizzazione al link:

<https://www.unicas.it/ufficio-erasmus/opportunit%C3%A0-alleestero/accordi-internazionali.aspx>

Infine, il CRI ha curato gli aspetti amministrativi e organizzativi riferiti anche al bando, pubblicato tre volte all'anno in accordo con il consorzio H2CU, rivolto agli studenti che desiderano trascorrere un periodo di studio presso un ateneo statunitense con sede a New York e che hanno la possibilità di concorrere per un posto alloggio gratuito presso la residenza universitaria "College Italia", di cui l'Università di Cassino e del Lazio Meridionale è comproprietario nell'ambito del predetto consorzio internazionale.

Ulteriori dettagli su questa tematica sono rinvenibili alla voce "Breve presentazione dell'Ateneo" inserita nel Piano integrato 2021-2023.

L'Unicas appare caratterizzata, anche nel 2020, da una vivace e qualificata attività di **RICERCA**, sviluppata all'interno dei Dipartimenti in tutti gli ambiti di interesse scientifico (antichistica, studi storico-artistici, storici, linguistici, filologico-letterari, paleografico-codicologici, pedagogia e servizio sociale; ingegneria meccanica, gestionale, civile, ambientale, elettrica, informatica, delle telecomunicazioni, ecc.; discipline economiche, aziendali e giuridiche; scienze motorie e della salute), con risultati di qualità mediamente elevata e punte di visibilità e di eccellenza nazionale e internazionale.

All'interno dei singoli Dipartimenti le progettualità scientifiche sono sviluppate sia individualmente che nell'ambito di aree di ricerca o sezioni; queste ultime sono supportate dalla presenza di laboratori dotati eventualmente di specifiche attrezzature e di personale dedicato.

Presso l'Ateneo operano attualmente 57 laboratori ad elevata specializzazione (più un osservatorio), dotati delle competenze e delle attrezzature tecnico-scientifiche (comprehensive, per i Dipartimenti di area ingegneristica, di una quota significativa di grandi macchinari) funzionali allo sviluppo dei progetti portati avanti da singoli studiosi e gruppi di ricerca – anche nel quadro di collaborazioni nazionali ed internazionali – e al rilascio di qualificate consulenze tecnologiche a beneficio di istituzioni, enti ed industrie

Per una rassegna dei principali filoni di ricerca in essere si rinvia alle brochure di presentazione dei Dipartimenti, aggiornate a fine 2019, pubblicate (in italiano e in inglese) sul sito web di Ateneo.

Lo stato di tensione finanziaria attraversato dall'Ateneo ha determinato una ridotta capacità di spesa e la sospensione temporanea dell'erogazione annuale (ora ripristinata anche se in misura minore rispetto al passato) del FAR - Fondo di Ateneo per la ricerca. L'iniziativa progettuale dei ricercatori continua però a registrare un incremento, grazie anche all'impegno profuso dal personale del Settore ricerca per sollecitare la partecipazione dei ricercatori ai bandi competitivi, nazionali o internazionali – tramite la diffusione di una newsletter mensile pubblicata anche sul sito di Ateneo <https://www.unicas.it/ricerca/newsletters-e-brochure-dipartimentali/newsletters.aspx>, la segnalazione mirata di bandi a singoli docenti o gruppi e l'organizzazione di seminari informativi – e fornire l'indispensabile supporto tecnico e logistico alla presentazione delle candidature.

Dalla Relazione sui risultati dell'attività di ricerca, allegata al Conto consuntivo 2020, si evince che, con riferimento ai **Finanziamenti nazionali**, è andata avanti nell'anno 2020 l'attività dei ricercatori sui 16 progetti finanziati in risposta ai bandi PRIN 2015 e 2017, 13 dei quali rimasti attivi in sede. Oltre agli

introiti derivanti dal successo delle candidature al bando PRIN, i ricercatori dell'UNICAS sono risultati comunque assegnatari di ulteriori significativi finanziamenti relativi a 9 bandi nazionali.

Va inoltre menzionato il protrarsi delle attività del Dipartimento di Eccellenza DIEI, previste per il quinquennio 2018-2022 e finanziate con risorse aggiuntive dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca nell'anno 2020, la prosecuzione dei progetti ROBILAUT e S.U.M.Ma. e l'avvio del progetto ACARMA.

Riguardo ai **Finanziamenti internazionali**, presso l'Ateneo sono stati presentati, e ammessi a finanziamento nel corso dell'anno 2020 per complessivi € 1.145.710,12, quattro progetti candidati su bandi competitivi internazionali (ivi compresi i progetti su bandi Erasmus). Molti dei progetti non finanziati hanno comunque ottenuto valutazioni positive. Tali progetti si sommano ai 17 ulteriori progetti competitivi finanziati su bandi internazionali ancora attivi nel 2020.

Osservando i **Finanziamenti regionali**, nel 2020 è proseguito lo sviluppo dei progetti, finanziati tramite il "DTC – Distretto tecnologico per i beni e le attività culturali" della Regione Lazio, che hanno riguardato la partecipazione ad attività di ricerca e formazione avanzata.

I progetti competitivi presentati nel 2020 e finanziati sono stati 13, cui vanno sommati 48 progetti competitivi ancora attivi per il 2020. Distribuendo in maniera uniforme l'insieme dei contratti attivi nei rispettivi periodi di durata delle attività si può stimare la competenza complessiva nell'anno 2020 dei progetti in essere per un importo pari a € 4.323.574,00.

Il dinamismo progettuale manifestato nel 2020 dall'Ateneo appare dunque complessivamente soddisfacente, specie se posto in relazione con la fase di difficoltà attraversata e la conseguente riduzione dell'organico. La mobilità internazionale ha risentito, oltre che delle difficoltà finanziarie dell'Ateneo tradottesi in un notevole rallentamento dei rimborsi spese, anche della pandemia di COVID-19 che ha scoraggiato, o temporaneamente impedito, i momenti in uscita e in entrata. Va inoltre evidenziata una persistente difficoltà nel reperimento delle informazioni riguardanti la mobilità del personale addetto alla ricerca, in assenza di un sistema di registrazione sistematica dei dati a livello centrale e dipartimentale.

Per ciò che concerne il tema della **Promozione delle reti di ricerca e di partnership strategiche**, nell'ambito delle strategie finalizzate al potenziamento della ricerca di Ateneo è proseguita, intensificandosi significativamente nel 2020, la partecipazione dell'UNICAS al Centro di Eccellenza "DTC – Lazio", in vista della costituzione dell'organismo di ricerca preliminare all'avvio della seconda fase del progetto. La partecipazione al "DTC-Lazio" e alle attività di tre dei quattro cluster tecnologici

nazionali per la ricerca industriale di recente costituzione (Blue Growth, Energia e Beni Culturali) ha consentito all'Ateneo di potenziare le proprie sinergie con il sistema produttivo regionale e nazionale, alimentate anche da un ricco patrimonio di convenzioni di ricerca attive a livello centrale e dipartimentale (recentemente oggetto di un primo e ancora parziale censimento), frutto dei numerosi contatti e collaborazioni dei ricercatori di tutti i Dipartimenti dell'Ateneo con prestigiose istituzioni accademiche e di ricerca italiane e straniere.

Fra gli aspetti positivi della partecipazione a cluster e centri di eccellenza (specie nell'ambito dei beni culturali) va segnalato l'incremento delle collaborazioni interdisciplinari fra ricercatori afferenti a diversi dipartimenti e ambiti scientifici rappresentati all'interno dell'UNICAS.

Rispetto alle **Attività di ricerca applicata e trasferimento tecnologico**, i ricercatori dei 5 Dipartimenti, e in particolare di quelli delle aree economico-giuridica ed ingegneristica, anche con il supporto degli oltre 50 laboratori operanti in vari ambiti tecnico-scientifici, hanno dedicato particolare attenzione alle attività di ricerca applicata, svolte anche a sostegno di istituzioni locali, enti pubblici di ricerca ed imprese private. L'intensa e proficua azione di trasferimento tecnologico è testimoniata dalla stipula di svariate convenzioni di ricerca e accordi quadro, dal gettito delle entrate in conto terzi, oltre che dal deposito di brevetti e dall'attività di spin-off.

Esaminando l'**Attività di monitoraggio, valutazione e valorizzazione delle attività e dei prodotti della ricerca**, va segnalata l'attivazione, a partire dal 2019, del modulo "IRIS Evaluation and Review" che consente l'estrazione dal catalogo IRIS dei dati necessari al monitoraggio dei prodotti della ricerca, essenziale anche in vista dell'avvio a fine 2020 delle procedure di selezione dei prodotti da sottoporre a valutazione nella VQR 2015-2019. In generale, si può osservare che l'andamento dei prodotti della ricerca nel 2020 ha comportato un apprezzabile incremento rispetto all'anno precedente, ulteriormente significativo se si confronta con l'avvenuta leggera flessione del numero dei ricercatori nello stesso periodo.

Al fine di implementare la visibilità interna ed esterna dei risultati della ricerca è proseguito, anche nel 2020, il progetto – sviluppato in collaborazione con il Sistema Bibliotecario di Ateneo – che prevede la trasformazione del catalogo bibliografico IRIS in un "Repository" o "Archivio istituzionale" di testi e dati della ricerca, alimentato tramite l'auto-archiviazione dei lavori scientifici, in accordo con le politiche di copyright degli editori e nel rispetto delle leggi concernenti la proprietà intellettuale, la riservatezza e la protezione dei dati personali, ma al tempo stesso in linea con le norme e gli orientamenti che promuovono il libero accesso alla letteratura scientifica (già previsto come requisito

obbligatorio per i risultati dei progetti europei). A questo fine, è proseguito il lavoro di ripulitura e aggiornamento del catalogo IRIS.

In riferimento ai **Dottorati e assegni di ricerca**, l'Ateneo ha attivato per il XXXVI ciclo i Corsi di dottorato riportati nella Tabella n. 3, con l'indicazione del numero di borse finanziate (per il dottorato "Metodi, modelli e tecnologie per l'ingegneria" inclusivo di tre borse finanziate dal Dipartimento di eccellenza DIEI) e del numero di dottorandi partecipanti:

Tab. n. 3: DOTTORATI ATTIVATI PER IL XXXVI CICLO

Intitolazione	N° dottorandi	N° borse totali	N° borse Ateneo	N° borse finanziate dall'esterno	Iscritti provenienti da altro Ateneo italiano	Iscritti con laurea straniera
Imprese, istituzioni e comportamenti	13	10	8	2	5	0
Literary and historical sciences in the digital age	6	5	4	1	3	0
Metodi, modelli e tecnologie per l'ingegneria	25	19	8	11	3	0

A fronte dell'impegno di copertura finanziaria di Ateneo per 20 borse, sono state reperite risorse aggiuntive per il sostegno di ulteriori 14 borse. La copertura complessiva delle borse del XXXVI ciclo assomma quindi a € 2.215.846,66.

Nella Tabella n. 4 sono riportati i Corsi di dottorato attivi nell'anno 2020, avviati nei cicli XXXIII, XXXIV e XXXV:

Tab. n. 4: DOTTORATI ATTIVI NELL'ANNO 2020

Ciclo	Intitolazione	N° dottorandi	N° borse totali	N° borse Ateneo	N° borse finanziate dall'esterno	Iscritti provenienti da altro Ateneo italiano	Iscritti con laurea straniera
XXXIII	Imprese, istituzioni e comportamenti	15 di cui 2 in cotutela	9 (+1 rinuncia)	7	3	9	1
XXXIII	Literary and historical sciences in the digital age	5	5	4	1	3	0
XXXIII	Metodi, modelli e tecnologie per l'ingegneria	12 di cui 1 in cotutela (+2 rinuncia)	10	9	1	2	1
XXXIV	Imprese, istituzioni e comportamenti	14 di cui 1 in cotutela	7 (+3 rinuncia)	4 (+3 rinuncia)	3	8	0
XXXIV	Literary and historical sciences in the digital age	5	4	4	0	5	0
XXXIV	Metodi, modelli e tecnologie per l'ingegneria	15 di cui 2 in cotutela (+3 rinuncia)	11 (+1 rinuncia)	8	4	4	1
XXXV	Imprese, istituzioni e comportamenti	10	8	8	0	5	0
XXXV	Literary and historical sciences in the digital age	4(+1 rinuncia)	4	4	0	3	0
XXXV	Metodi, modelli e tecnologie per l'ingegneria	16	11 (+1 rinuncia)	8	3 (+1 rinuncia)	1	2

Dal 01.01.2020 al 31.12.2020 sono stati inoltre attivati 20 assegni di ricerca, con uno stanziamento complessivo di € 661.987,40.

La programmazione triennale per il triennio 2019-2022 prevede, fra gli obiettivi il potenziamento della dimensione internazionale del dottorato di ricerca, cui concorrono diversi fattori:

- la partecipazione di studiosi stranieri ai Collegi di dottorato;
- l'attivazione di percorsi formativi e seminari in lingua straniera;
- lo svolgimento di periodi di studio e di ricerca all'estero da parte dei dottorandi;
- il contatto dei dottorandi con studiosi e dottorandi di università straniere ospiti nella sede di istituzione del dottorato (visiting professor, visiting doctoral candidates);
- l'organizzazione di eventi internazionali di ricerca e networking (convegni, seminari, summer school);
- la costruzione di reti virtuali di scambio fra dottorandi impegnati su tematiche affini;
- la stipula di convenzioni di co-tutela di tesi di dottorato con università estere (finalizzate al rilascio di doppi titoli o titoli congiunti);
- il rilascio del label di Doctor Europæus.

Le iniziative sviluppate nel 2020 hanno riguardato buona parte degli aspetti in elenco; sono però diminuite per effetto della pandemia di COVID-19 le attività collegate a spostamenti e soggiorni fuori sede.

È inoltre proseguita l'attività mirata a consentire il rilascio ai Dottori di ricerca di un diploma supplement, contenente la descrizione dettagliata delle attività di ricerca e formazione avanzata e ricerca sviluppate durante il triennio di dottorato.

Volgendo infine lo sguardo alle **Attività svolte dal Settore Ricerca**, tale struttura ricerca ha proseguito anche nel 2020 il processo di crescita intrapreso a partire dalla fine del 2015, caratterizzato da un notevole incremento e da una significativa diversificazione dei propri ambiti di attività, anche se l'organico non può dirsi ancora pienamente adeguato al raggiungimento degli obiettivi.

La programmazione e lo sviluppo delle attività del Settore si sono positivamente avvalse della collaborazione di referenti designati dai Dipartimenti, che hanno svolto un'essenziale funzione di tramite e di coordinamento con i Direttori e gli afferenti alle diverse aree, rappresentandone le esigenze e facilitando l'acquisizione di dati e informazioni. L'interazione con i Direttori di Dipartimento è avvenuta anche tramite la convocazione periodica del Collegio dei Direttori, sede importante di messa a punto e verifica del lavoro svolto.

Il Settore Ricerca è articolato in sezioni tematiche (Uffici) con personale dotato di obiettivi specifici, anche se alcune attività implicano un coinvolgimento trasversale.

Il Settore ha sviluppato, nel corso del 2020, un volume consistente di attività, articolato nei seguenti ambiti:

- \* attività di supporto allo sviluppo e alla gestione di progettualità e finanziamenti competitivi (consulenza sulla partecipazione a bandi competitivi nazionali e internazionali; supporto alla compilazione delle domande e alla gestione dei finanziamenti; interazione con l'agenzia APRE; diffusione di una newsletter mensile su bandi e opportunità di finanziamento; organizzazione di attività di formazione interna su linee di finanziamento e bandi competitivi europei);
- \* monitoraggio dei progetti PRIN in corso di svolgimento e di quelli in fase di avvio;
- \* attività di monitoraggio e valutazione della ricerca (supporto alla redazione delle relazioni biennali sulla ricerca dipartimentale; estrazione periodica di dati sulla produzione scientifica dei docenti; manutenzione straordinaria del database bibliografico IRIS, in collaborazione con il Sistema Bibliotecario d'Ateneo);
- \* supporto alla gestione delle attività dei Cluster tecnologici nazionali e del Centro di Eccellenza "DTC – Lazio";
- \* attività di censimento, documentazione, disseminazione dei risultati della ricerca (aggiornamento delle pagine web del Settore ricerca all'interno del sito di Ateneo; popolamento del database dei progetti competitivi con aggiunta di keyword ERC a fini di mappatura delle tematiche "di punta" della ricerca di Ateneo; gestione di un archivio della produzione scientifica di Ateneo);
- \* attività di gestione dell'offerta dottorale e delle procedure amministrative concernenti gli assegni di ricerca.

Per quanto riguarda le attività di cosiddetta **TERZA MISSIONE**, esse sono ormai entrate a far parte dei compiti istituzionali delle Università, affiancandosi e anzi integrandosi alle due missioni tradizionali della didattica e della ricerca. Non a caso, nell'ambito degli esercizi periodici di valutazione (VQR) condotti dall'ANVUR, la terza missione ha acquisito nel tempo un rilievo crescente ed è stata oggetto di una riflessione – tuttora in corso – che ha interessato la definizione puntuale delle tipologie di attività portate avanti negli Atenei e le modalità per apprezzarne e misurarne l'impatto

“Fare Terza missione” nell'Università significa promuovere attività che diffondano i risultati dell'attività di ricerca – cioè, quanto avviene all'interno delle aule e dei laboratori – trasformandoli in bene comune, valorizzando la conoscenza come strumento di sviluppo sociale, economico e culturale. La Terza missione è, in senso lato, la responsabilità sociale dell'Università, è il dialogo diretto e lo scambio con il tessuto produttivo, la società civile, il territorio.

Sin dalla sua istituzione l'Ateneo di Cassino ha rappresentato un riferimento per le realtà industriali, culturali e socio-economiche del territorio, rispondendo alle richieste di consulenza provenienti dall'esterno e svolgendo un'intensa attività di trasferimento tecnologico che ha assunto un ruolo rilevante per la promozione dell'imprenditorialità, attraverso spin off e start up, per la valorizzazione della proprietà intellettuale o industriale (ne sono testimonianza i diversi brevetti depositati dai ricercatori dell'Ateneo), per la partecipazione a strutture di intermediazione e trasferimento tecnologico (come ad esempio il Cosilam e il Parco scientifico e tecnologico del Lazio Meridionale).

La delega al “Job placement e al trasferimento tecnologico”, unitamente all'attività dell'Ufficio Job Placement, hanno consentito di dare maggiore unitarietà ed efficacia alla politica di Ateneo sul trasferimento tecnologico, nonché di fornire specifici servizi in questa dimensione di Terza missione.

Nell'ambito del placement, l'Università di Cassino ha promosso il contatto diretto fra le aziende ed i propri studenti attraverso alcuni servizi offerti dal predetto ufficio, tra cui la possibilità offerta alle aziende di consultare gli elenchi di studenti e laureati, nonché l'opportunità per gli studenti di mettere a disposizione delle aziende i propri curricula per offerte di tirocinio e lavoro.

Dato che le attività di placement sono pianificate e gestite secondo una logica di filiera, basata sull'idea che orientamento in entrata, in itinere e in uscita debbano essere parte di una strategia coerente di Ateneo, un momento centrale di attuazione di questa filosofia è il Career Day, organizzato annualmente in collaborazione con il CUORI allo scopo di orientare le scelte formative anche in funzione degli sbocchi occupazionali disponibili.

Il Career Day 2020 è stato organizzato on line e ha visto la partecipazione di 60 tra aziende ed enti. Le stanze virtuali attivate e destinate agli incontri con aziende ed enti hanno visto la partecipazione di circa 3400 tra studenti e laureati nell'arco di due giorni. Inoltre, i laureati hanno caricato oltre 2700 curricula nel portale predisposto ad hoc per promuovere l'incontro tra domanda e offerta <https://careerday2020.unicas.it/home-page>

La collaborazione dell'Ateneo con enti istituzionali come la Regione Lazio ha consentito, inoltre, di raggiungere un numero ancora più elevato di studenti e cittadini attraverso il servizio "PortaFuturo", messo a disposizione in un apposito ambiente presso il Campus Folcara, che eroga servizi pubblici e gratuiti di formazione, orientamento ed empowerment, promuovendo la valorizzazione del merito e facilitando l'incontro tra domanda e offerta di lavoro.

Per quanto concerne lo sviluppo dell'imprenditorialità, si tratta certamente di un tema tra quelli che ha ricevuto una maggiore attenzione da parte dell'Ateneo, anche per la rilevanza che esso ha nei settori ad elevata tecnologia ed alla sua centralità nella creazione di occupazione. Un ruolo rilevante è stato attribuito sia alla formazione all'imprenditorialità - per fornire agli studenti, non solo di area economica, strumenti utili a migliorare l'occupabilità - sia al sostegno a studenti e laureati nella realizzazione delle loro idee di impresa. Il corso "Four Steps To Entrepreneurship" (FSTE) destinato ai dottorandi, promosso in collaborazione con l'ImprendiLab del Dipartimento di Economia e Giurisprudenza e LAZIOADISU, è un esempio della validità di questo approccio.

Annualmente vengono erogate due edizioni del corso, con la partecipazione di circa 80 corsisti. L'VIII edizione del corso (maggio 2020) è stata erogata on line e ha registrato oltre 120 candidature e 60 ammessi al corso.

Uno dei campi caratterizzanti della Terza missione come produzione di beni pubblici di natura sociale, educativa e culturale è il cosiddetto "Public Engagement", ovvero l'impegno dell'Università a preparare cittadini responsabili e a contribuire al bene pubblico. Consapevole del radicamento e di questo impegno istituzionale, dal 2016 l'Ateneo ha rafforzato la struttura politico-amministrativa di supporto alle attività di Public Engagement, con l'istituzione di una Delega rettorale dotata di un suo consiglio scientifico, composto dai referenti dei 5 Dipartimenti, e un ufficio amministrativo SCIRE, acronimo di Società e Cultura In Relazione, che si occupa appunto di promuovere e coordinare le attività di Public Engagement insieme ai 5 Dipartimenti. Attraverso SCIRE l'Università di Cassino si è

impegnata stabilmente a trasformare i risultati della ricerca e della didattica in bene pubblico e comune e ad attivare processi di condivisione con la società e il territorio.

Le attività di public engagement, che prevedono anche ad es. l'organizzazione di giornate di formazione negli istituti scolastici sui problemi legati all'energia e alla gestione dei rifiuti, non possono ignorare gli obiettivi dell'Agenda 2030, adottati dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite come quadro di riferimento condiviso da tutti i Paesi per contribuire alla realizzazione di un mondo maggiormente sostenibile. Numerosi Atenei italiani, tra cui l'Università di Cassino, si sono impegnati a diventare parte attiva nel perseguimento dei 17 Sustainable Development Goals (SDGs) attraverso la costituzione di una Rete per lo Sviluppo Sostenibile (RUS). Appoggiando fermamente tale prospettiva, l'Università di Cassino ha promosso la costituzione di un "Comitato di Ateneo per lo Sviluppo Sostenibile" (CAsE)\* che ha avviato una serie di gruppi di ricerca finalizzati a promuovere l'integrazione degli obiettivi di sostenibilità in tutte le dimensioni della vita universitaria.

Le attività RUS sono ampiamente illustrate al seguente link: <https://reterus.it/>, mentre gli eventi 2020 riferiti al CAsE sono visibili qui: <https://www.unicas.it/siti/comitati/comitato-di-ateneo-per-lo-sviluppo-sostenibile-case/eventi/anno-2020.aspx>.

Con riferimento infine alle attività brevettuali, risulta fondamentale l'adesione dell'Università di Cassino a Netval, (<https://netval.it/netval-network/soci-netval/>), associazione che raccoglie ad oggi numerose università italiane ed Enti Pubblici di Ricerca non universitari, supportandone la valorizzazione dei risultati della ricerca attraverso attività formative e di networking con istituzioni, mondo delle imprese e della finanza.

\*Il gruppo di lavoro "Comitato di Ateneo per lo Sviluppo Sostenibile" (CAsE) intende applicare un approccio integrato, di natura transdisciplinare, rivolto alle trasformazioni e allo sviluppo delle responsabilità sociali; a partire dagli obiettivi dell'Agenda dell'ONU 2030 per lo Sviluppo Sostenibile si intendono perseguire i 17 [Sustainable development goals \(SDGs\)](#). Il programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità è stato sottoscritto nel settembre 2015 dai governi dei 193 Paesi membri dell'ONU.

A tal proposito il Comitato persegue, in applicazione allo 'Statuto di Ateneo' nell'Art.1.2 'Finalità istituzionali', l'elaborazione e la trasmissione delle conoscenze, combinando in modo organico e coerente ricerca, didattica e terza missione, in vista del progresso scientifico, culturale, civile, sociale ed economico.

Il Comitato ha la priorità di avviare gruppi di ricerca per lo studio dell'integrazione degli obiettivi di sostenibilità. La possibilità di rivolgere l'attenzione verso attività di ricerca specialistica consentirà di sviluppare strategie di policy per l'applicazione degli SDGs nei diversi ambiti scientifici attraverso Didattica e Formazione per lo Sviluppo Sostenibile, Ricerca e Attività di Terza Missione.

Nell'ambito del progetto Good Practice 2019/2020, Unicas ha partecipato anche al **Laboratorio Terza missione**, finalizzato ad analizzare il contributo del patrimonio culturale di Ateneo alla terza missione (patrimonio, nel caso di Unicas, riferito solo al SBA-Sistema bibliotecario di Ateneo in assenza di SMA-Sistema museale di Ateneo).

L'indagine si è fondata sull'analisi dei FTE (full time equivalent) dedicati alle attività relative al SBA, su interviste e analisi documentali e sull'analisi di percezione dell'impatto di tali servizi sia sul territorio che sull'Ateneo (attraverso quesiti mirati all'interno delle rilevazioni di customer satisfaction sui servizi amministrativi e di supporto rivolte ai DDA e al personale TA, cfr. par. 4.3.4.2).

Si riportano in forma grafica i risultati ottenuti:

Fig. n. 7: RISORSE DEDICATE ALLO SBA

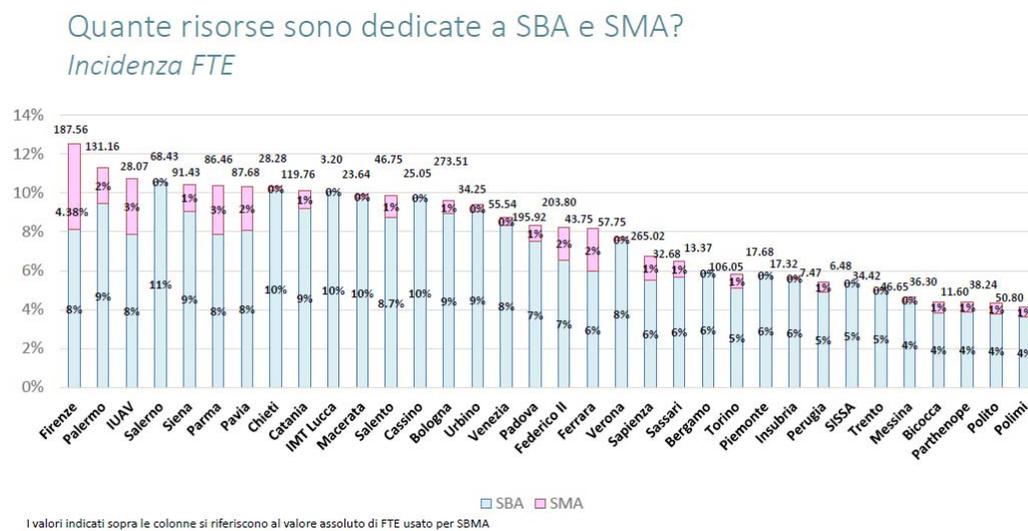
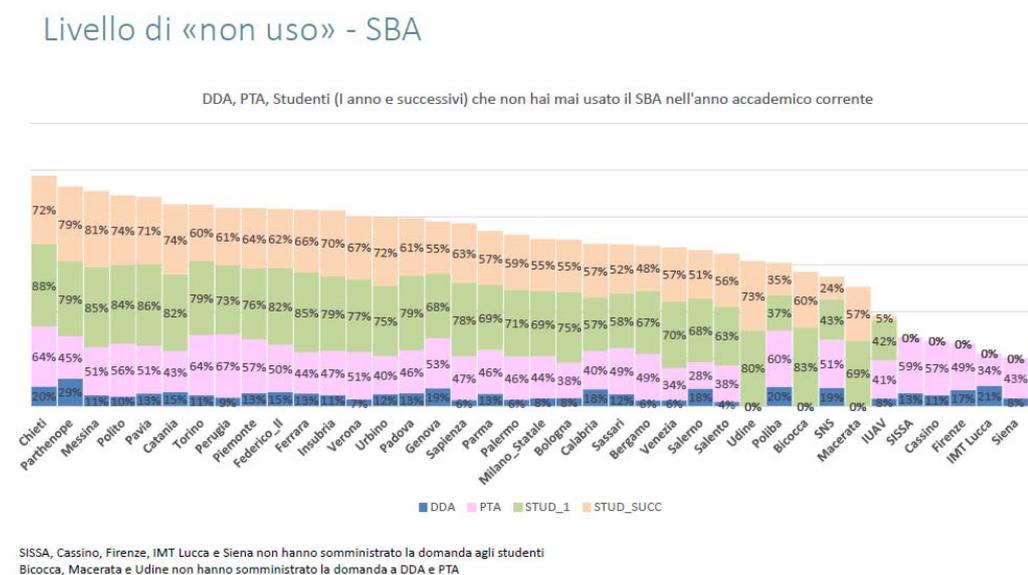


Fig. n. 8: LIVELLO DI INUTILIZZO DELLO SBA



Per quanto riguarda i **SERVIZI** offerti, l'Ateneo mette a disposizione dell'utenza tre Centri di Servizio Bibliotecario (CSB), il Centro Universitario per l'Orientamento (CUORI), il Centro Universitario Diversamente Abili Ricerca e Innovazione (CUDARI), il Centro Editoriale di Ateneo (CEA), il Centro di Ateneo per i Servizi informatici (CASI) e il Centro Rapporti Internazionali (CRI).

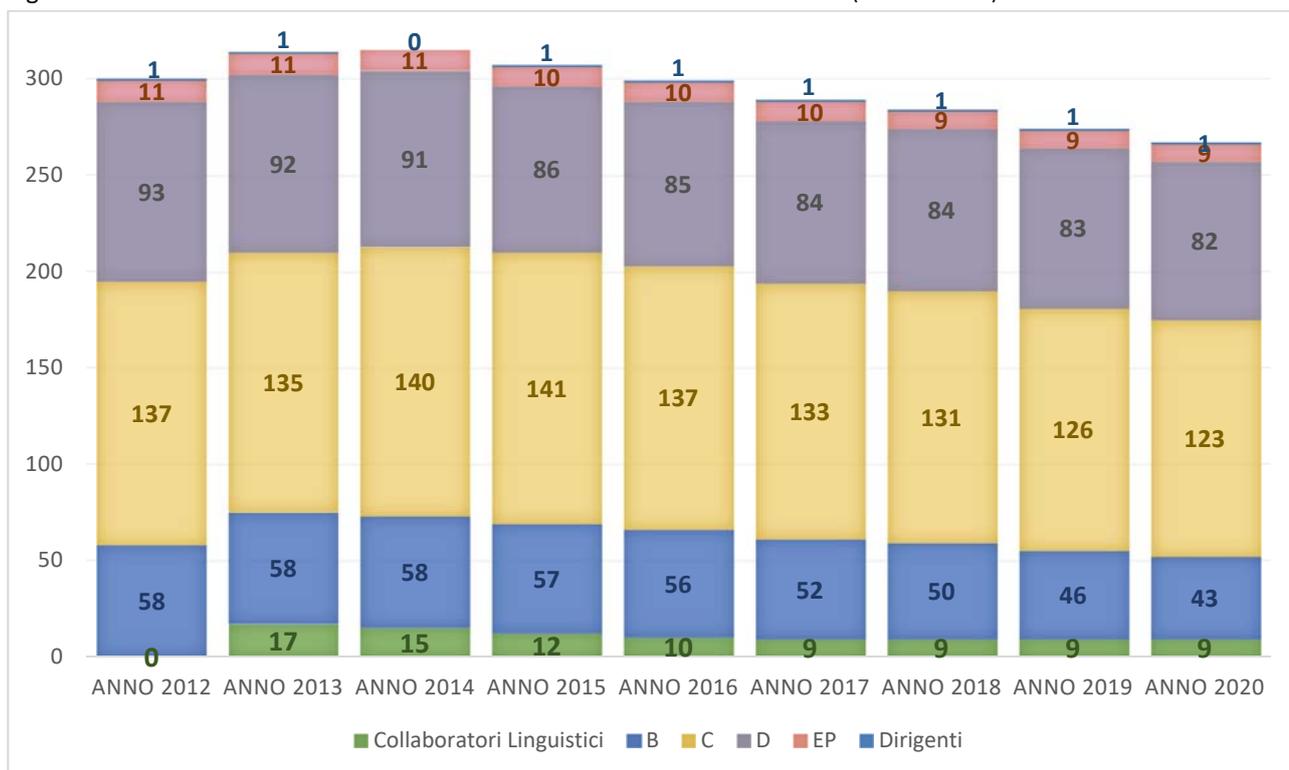
Inoltre, particolare rilievo assume il fatto che l'Università di Cassino e del Lazio Meridionale possa contare su una rete telematica (UnicasNet) - sviluppata in proprio e attiva già dal 2008 - che, sfruttando la fibra ottica e consentendo trasmissioni rapide tra i vari poli dell'Ateneo e verso l'esterno (anche attraverso il GARR, Gruppo per l'Armonizzazione delle Reti della Ricerca), si pone al servizio delle attività di didattica e di ricerca, nonché del territorio mediante accordi di collaborazione con gli enti locali e con gli istituti di istruzione di ogni genere e grado.

Infine, la **STRUTTURA AMMINISTRATIVA CENTRALE E PERIFERICA DELL'ATENEO**, articolata in Aree, Settori ed Uffici, alla quale è affidata la gestione tecnica, amministrativa, finanziaria e patrimoniale dell'Università di Cassino e del Lazio Meridionale, è diretta dal Direttore Generale, coadiuvato da personale dirigente e da responsabili tecnico-amministrativi di categoria D ed EP.

Tab. n. 5: PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO DI RUOLO E COLLABORATORI LINGUISTICI (al 31.12.2020)

CATEGORIA	ANNO 2012	ANNO 2013	ANNO 2014	ANNO 2015	ANNO 2016	ANNO 2017	ANNO 2018	ANNO 2019	ANNO 2020
<b>Dirigenti</b>	1	1	0	1	1	1	1	1	1
<b>EP</b>	11	11	11	10	10	10	9	9	9
<b>D</b>	93	92	91	86	85	84	84	83	82
<b>C</b>	137	135	140	141	137	133	131	126	123
<b>B</b>	58	58	58	57	56	52	50	46	43
<b>Collaboratori Linguistici</b>	0	17	15	12	10	9	9	9	9
<b>Totale</b>	<b>300</b>	<b>314</b>	<b>315</b>	<b>307</b>	<b>299</b>	<b>289</b>	<b>284</b>	<b>274</b>	<b>267</b>
							1 cat. C TD	1 cat. C TD	1 cat. C TD

Fig. n. 9: PERSONALE TECNICO-AMMIN.VO DI RUOLO E COLLABORATORI LINGUISTICI (al 31.12.2020)



Le versioni aggiornate degli organigrammi funzionali riferiti alle strutture gestionali dell'Ateneo sono consultabili al seguente link: <https://www.unicas.it/ateneo/organizzazione/organigramma.aspx>

Per la comprensione del contesto organizzativo di riferimento, anche in relazione ai comportamenti dei competitors istituzionali, l'Ateneo si è dotato di strumenti comparativi finalizzati ad analizzare, rispetto ai servizi amministrativi e di supporto erogati, l'efficacia, l'efficienza e le indagini di clima, aderendo, fin dall'edizione 2015/2016, al progetto Good Practice, promosso dal Politecnico di Milano, che verrà ampiamente trattato nel seguito.

Nell'ambito del progetto, al fine di esplicitare le politiche e i trend d'investimento sui servizi amministrativi da parte delle Università aderenti, parametrizzati anche in relazione alle dimensioni delle stesse, gli Atenei si sono interrogati provando a dare risposta ai seguenti quesiti:

- Quanto investo percentualmente sui servizi?
- Come sono cambiate percentualmente le scelte d'investimento?
- I servizi su cui investo sono percepiti come rilevanti?

Nei diagrammi seguenti si rappresenta quanto emerso nel benchmark fra gli Atenei:

Fig. n. 10: COSTI PER DIMENSIONE DELL'ATENEIO E PER MACROCATEGORIA DI SERVIZIO

## Quanto investo % sui servizi? Confronto per cluster dimensionale

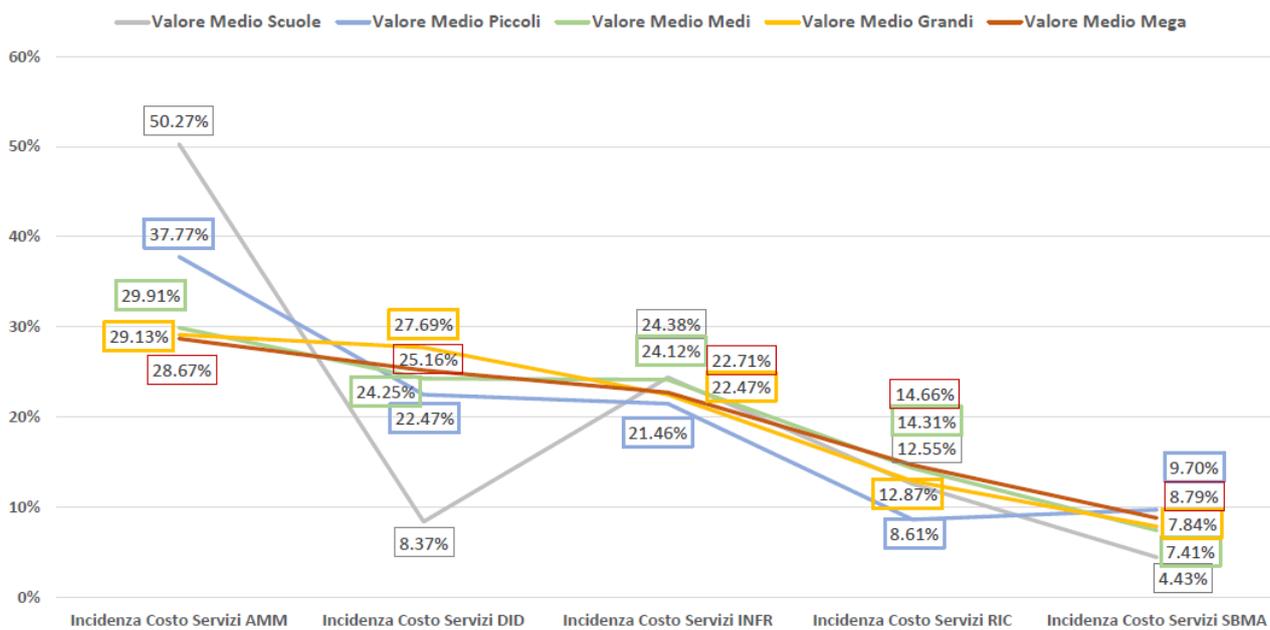
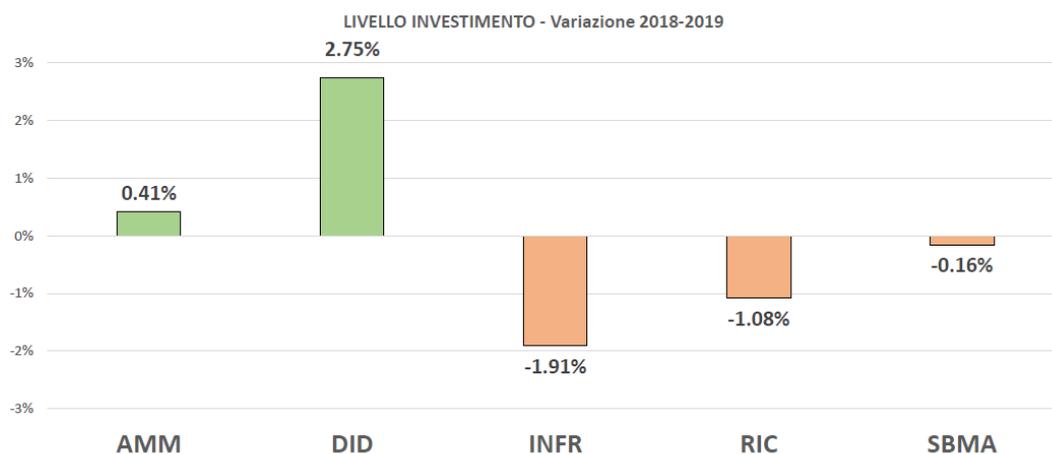


Fig. n. 11: VARIAZIONE PERCENTUALE DEL LIVELLO D'INVESTIMENTO PER MACROCATEGORIA DI SERVIZI

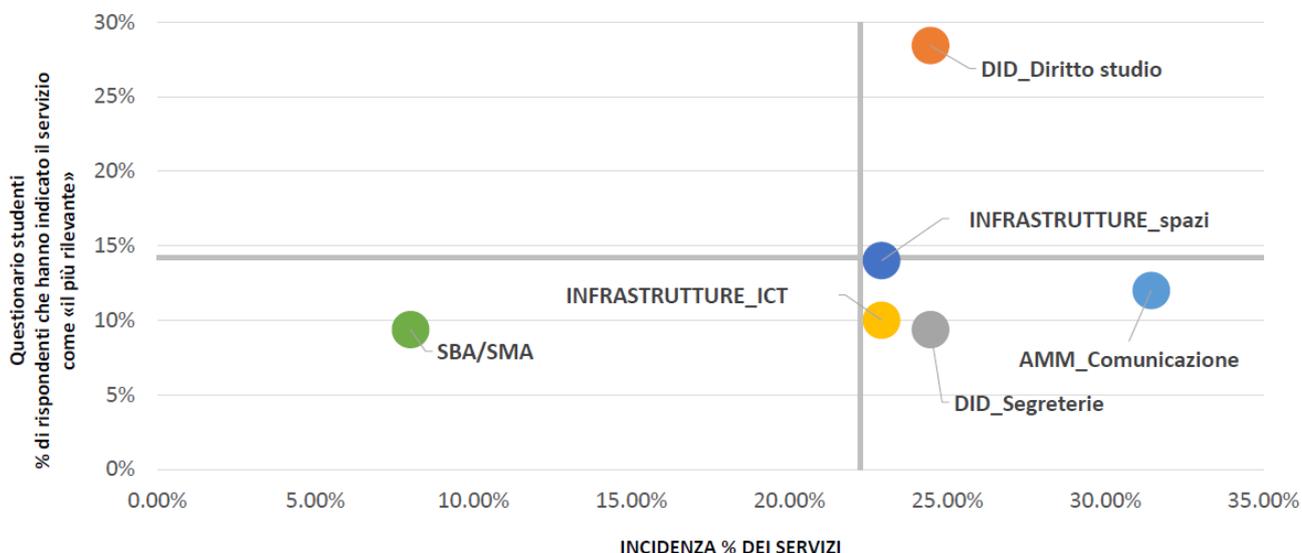
## Come sono cambiate le scelte di investimento sui servizi?



Incidenza 2019	AMM	DID	INFR	RIC	SBMA
	31,45%	24,46%	22,92%	13,16%	8,01%

Fig. n. 12: COSTI PERCENTUALI DEI SERVIZI RISPETTO ALLA RILEVANZA AD ESSI ATTRIBUITI DAGLI STUDENTI

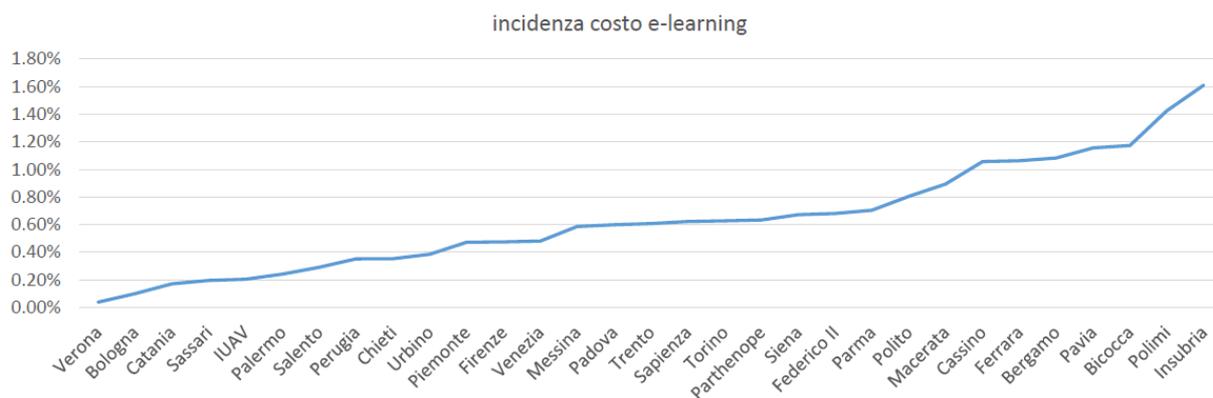
## I servizi su cui investo sono percepiti come rilevanti? La rilevanza per gli studenti



Con riferimento ai servizi di supporto alla didattica, si è anche fotografata la situazione in termini di incidenza dell’investimento sull’e-learning rispetto al totale degli investimenti sui servizi nell’anno che ha preceduto l’emergenza sanitaria dovuta alla pandemia.

Fig. n. 13: INCIDENZA COSTI E-LEARNING

## Il servizio di supporto alla didattica Investimento in e-learning – anno 2019



Le unità organizzative coinvolte in attività di e-learning sono eterogenee:

- In alcuni atenei, presenza di unità organizzative IT/ICT dedicate (es. Ufficio e-learning (Sassari), Direzione sistemi informativi, portale ed e-learning (Unito), ufficio digital learning e multimedia (Padova), Sviluppo software, web, e-learning (Macerata)
- In altri atenei, presidio diretto dei dipartimenti

Infine, riguardo a una delle categorie maggiormente rilevanti esplorate nell'ambito del progetto (Gestione delle infrastrutture) si riporta anche una rappresentazione di benchmark rispetto a efficienza, incidenza dell'outsourcing ed eterogeneità nell'allocazione delle risorse.

Fig. n. 14: MEDIA COSTO UNITARIO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE PER CIASCUN ATENEO

## Il servizio di gestione delle infrastrutture L'efficienza e l'incidenza dell'outsourcing

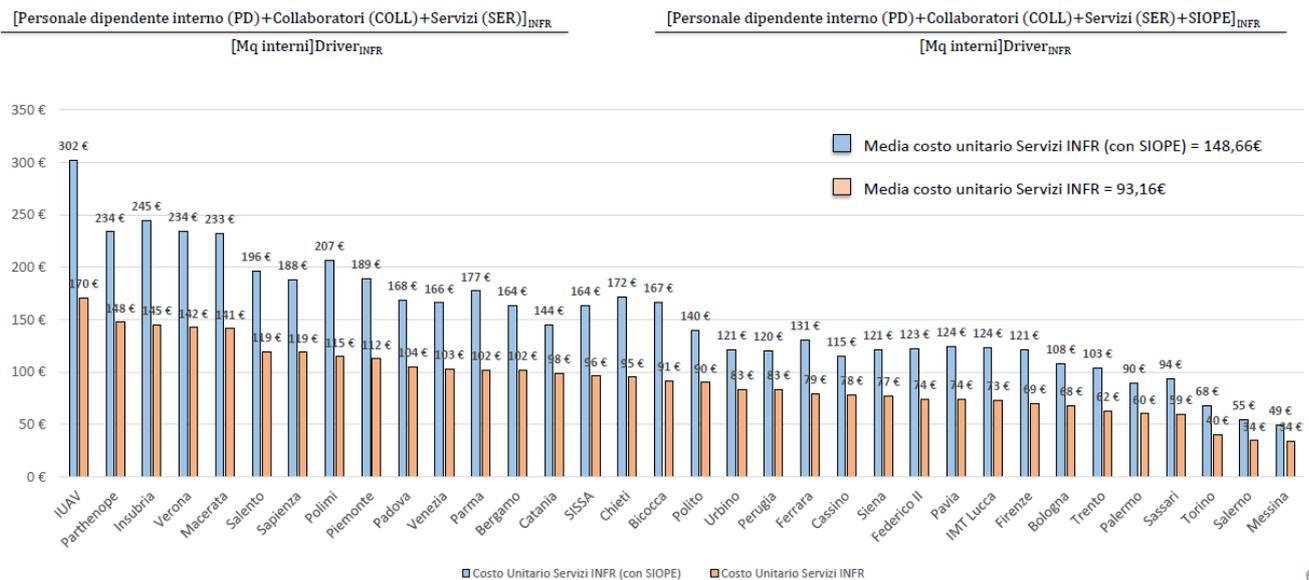


Fig. n. 15: INCIDENZA TOTALE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE DISAGGREGATO PER CAPITOLO DI SPESA

## Il servizio di gestione delle infrastrutture L'eterogeneità nell'allocazione delle risorse

	P	P	C	S	U	B	C	P	B	V	P	P	F	P	I	I	M	M	V	P	F	S	T	P	T	B	S	C	M	S	F	S	I	M		
	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	
Gestione e programmazione spazi, locali e arredi	17%	4%	6%	6%	13%	4%	11%	5%	7%	8%	7%	4%	4%	7%	4%	6%	3%	5%	6%	7%	7%	0%	2%	4%	4%	2%	3%	2%	3%	3%	4%	3%	3%	1%	5%	
Gestione flussi documentali (es protocollo) e servizio posta	3%	6%	7%	3%	1%	2%	6%	8%	3%	2%	1%	2%	2%	3%	3%	6%	5%	2%	3%	5%	5%	1%	6%	2%	3%	3%	7%	4%	5%	4%	3%	3%	1%	4%		
ICT_Sviluppo e gestione servizi generali ICT e sicurezza	1%	5%	5%	2%	3%	3%	2%	2%	5%	6%	3%	3%	4%	3%	4%	3%	3%	3%	1%	4%	1%	1%	5%	3%	5%	5%	4%	3%	4%	4%	2%	1%	3%	1%	3%	
Edilizia_Interventi sul costruito	4%	3%	3%	2%	4%	9%	2%	3%	3%	1%	3%	1%	3%	5%	3%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	1%	2%	1%	2%	1%	2%	2%	2%	2%	1%	2%	1%	2%	2%	
ICT_Gestione della domanda e assistenza applicativa	2%	0%	1%	2%	1%	1%	1%	2%	1%	1%	4%	8%	3%	1%	2%	2%	3%	2%	3%	1%	2%	2%	2%	1%	1%	2%	1%	2%	1%	1%	2%	2%	2%	3%	2%	
Appr_Pianificazione e supporto amministrativo all'esecuzione del contratto	0%	3%	2%	4%	1%	1%	1%	3%	3%	2%	4%	3%	2%	2%	1%	2%	4%	1%	1%	1%	1%	5%	2%	1%	1%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	
ICT_Sviluppo nuovi servizi applicativi	1%	4%	2%	5%	2%	2%	1%	2%	2%	1%	2%	1%	3%	1%	3%	2%	2%	2%	1%	1%	1%	3%	2%	1%	1%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	3%	2%
Gestione spese in economia, affidamenti diretti e e-procurement fino alla firma del contratto	2%	3%	2%	1%	1%	2%	1%	1%	1%	3%	0%	2%	1%	2%	1%	2%	1%	2%	3%	2%	1%	0%	1%	1%	1%	2%	2%	1%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%
Edilizia_Nuovi interventi edilizi	0%	3%	1%	1%	0%	3%	0%	1%	1%	1%	2%	0%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	0%	2%	1%	1%	0%	0%	0%	1%	2%	1%	1%	0%	1%	1%	1%
Gestione procedure ad evidenza pubblica aperte fino alla firma del contratto	1%	1%	1%	1%	0%	1%	1%	0%	1%	1%	0%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	0%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	0%	1%	1%	0%	1%	1%
<b>INCIDENZA TOTALE</b>	<b>32%</b>	<b>31%</b>	<b>29%</b>	<b>27%</b>	<b>27%</b>	<b>27%</b>	<b>27%</b>	<b>26%</b>	<b>26%</b>	<b>25%</b>	<b>25%</b>	<b>24%</b>	<b>24%</b>	<b>24%</b>	<b>24%</b>	<b>23%</b>	<b>22%</b>	<b>22%</b>	<b>22%</b>	<b>21%</b>	<b>21%</b>	<b>20%</b>	<b>19%</b>	<b>19%</b>	<b>19%</b>	<b>19%</b>	<b>19%</b>	<b>18%</b>	<b>18%</b>	<b>17%</b>	<b>16%</b>	<b>14%</b>				

La corretta analisi e valutazione dei risultati conseguiti nel 2020 dall'Ateneo, che non può prescindere dalla situazione emergenziale di natura organizzativa, oltre che sanitaria, che si è dovuta affrontare in tale annualità e che ha spostato il focus delle priorità sulla gestione delle urgenze, impone però di considerare anche la rappresentazione dell'evoluzione del contesto operativo di riferimento, condizionato soprattutto dalla situazione economico-finanziaria dell'Ateneo degli ultimi anni.

È necessario quindi ricordare le iniziative poste in essere per un esercizio che, ancora oggi, può dirsi straordinario e che, allo stato, veicola gran parte degli sforzi, in particolare, alla ricostruzione e alla gestione della situazione debitoria dell'Ateneo, non solo nei confronti dell'Inps ma anche verso altri enti quali, solo per citarne alcuni, l'Agenzia delle Entrate e l'ex LazioAdisu (oggi LazioDisco). Ciò ha costretto la governance a impegnare buona parte del tempo e delle risorse disponibili nel reiterare le azioni di ricognizione e di oculata gestione degli anni precedenti al fine di attuare le opportune misure di risanamento indispensabili a riportare i conti in equilibrio.

Un compendio non esaustivo delle operazioni attuate a questo scopo dalla Direzione generale è illustrato più avanti nel documento, al par. 4.4.1 "Performance Direttore Generale".

Le iniziative intraprese hanno reso possibile la redazione di atti contabili che consentono una rappresentazione veritiera e corretta della situazione patrimoniale e finanziaria dell'Ateneo, mentre il rigore della gestione ha ripristinato la certezza del pagamento degli stipendi, la regolarità del versamento dei contributi previdenziali e delle spese obbligatorie. È stato finanche possibile erogare, con l'avallo del Consiglio di Amministrazione, qualche piccolo riconoscimento economico ai dipendenti, eventualità solo poco tempo addietro del tutto impensabile, sono state ripristinate le Progressioni Orizzontali e sono stati banditi concorsi per Dirigenti e per personale di categoria C, D e EP, pur con qualche ritardo nella esecuzione dei provvedimenti direttoriali emanati a causa dei rallentamenti nelle procedure dovuti alla pandemia. Ad oggi, pur non potendosi ritenere ancora conclusa la fase di difficoltà economica, è senz'altro possibile affermare quanto i vertici dell'Università, con il supporto del Ministero e di tutti gli organi e le componenti dell'Ateneo, siano riusciti a dare rinnovata credibilità all'Istituzione.

In tal senso, un segnale decisamente positivo è aver chiuso l'anno 2020 con un utile di esercizio, riportato nel Bilancio unico di Ateneo 2020, pari a € 4.026.095,00.

## 4. I risultati raggiunti

Le Linee guida ANVUR 2015, in un'ottica integrata di sistema, richiedono di rappresentare i risultati raggiunti facendo coesistere l'aspetto accademico con il contesto gestionale, in modo da evidenziare il collegamento esistente fra la mission istituzionale e la performance amministrativa dell'Ateneo.

### 4.1 Risultati connessi alla PERFORMANCE STRATEGICA

La performance strategica istituzionale deriva dagli obiettivi strategici pluriennali che l'Università si prefigge per realizzare con successo la propria missione, declinati su azioni strategiche elencate nel Piano strategico, riferimento essenziale per indirizzare e raccordare tutti i documenti di natura programmatica dell'Ateneo.

Una prima importante esperienza di pianificazione strategica è confluita nel Piano strategico 2016-2018. In seguito, una cabina di regia presieduta dal Rettore ha elaborato il nuovo Piano strategico 2019-2022 che è stato approvato dagli OO.CC. nelle sedute tenute nel mese di novembre 2019.

Tale Piano si è posto in una linea di continuità, ma anche di innovazione, sia nei contenuti che nel metodo, rispetto al precedente. L'Ateneo, infatti, consapevole del fatto che la mancanza di un approccio sistematico e strutturato alla gestione dei dati e delle informazioni rappresentava un punto di debolezza del proprio sistema di pianificazione, col nuovo Piano ha inteso radicare una "cultura del risultato" che mettesse al centro del sistema di autovalutazione non soltanto gli approcci, ma anche i risultati effettivamente conseguiti, verificandone sistematicamente la coerenza e il grado di raggiungimento, a garanzia della sostanziale adeguatezza dell'organizzazione alle proprie finalità generali e agli obiettivi definiti nel breve e nel medio termine.

Si è trattato, evidentemente, di un importante passo avanti nell'adozione di un nuovo approccio alla qualità della pianificazione, certamente migliorabile, ma comunque espressione dell'impegno dell'Ateneo a sperimentare, correggere, apprendere dai propri errori e migliorare il sistema.

In quest'ottica, il reporting strategico rappresenta lo strumento privilegiato attraverso il quale si garantisce un flusso informativo costante e adeguato verso gli organi di governo dell'Ateneo sul grado di attuazione delle strategie pianificate, sugli eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi strategici, sulle possibili azioni (preventive e correttive) da mettere in campo.

La concreta attuazione delle strategie è valutata e presidiata dalla governance di Ateneo attraverso un cruscotto di monitoraggio sperimentale organizzato su due livelli:

- **indicatori di efficacia collegati agli obiettivi strategici**, che intendono misurare l'adeguatezza dei risultati raggiunti dall'Ateneo rispetto agli obiettivi fissati, tenuto conto delle aspettative e delle necessità degli utenti (interni ed esterni);
- **indicatori di performance**, che intendono esprimere la capacità dell'Ateneo di realizzare le azioni funzionali al raggiungimento dell'obiettivo strategico, tenuto conto della necessità di utilizzare le risorse (umane, economico-finanziarie, strumentali, infrastrutturali, intangibili) in modo sostenibile e tempestivo per la realizzazione dei risultati e di mantenerne e migliorarne costantemente il livello nel tempo.

Entrambe le tipologie di indicatori (unitamente all'indicazione della metrica, dei target e delle responsabilità operative) sono dettagliatamente descritte nel documento "Cruscotto di monitoraggio degli obiettivi strategici 2019-2022", portato all'attenzione degli OO.CC. che hanno espresso parere favorevole nelle sedute del 18.12.2019.

Il Piano strategico e il relativo cruscotto di monitoraggio sono concepiti come strumenti flessibili e dinamici, in grado di agevolmente e tempestivamente recepire eventuali modifiche o integrazioni richieste da cambiamenti significativi nel contesto (interno ed esterno) di riferimento che possono influire sulla effettiva fattibilità del Piano.

L'implementazione del piano di monitoraggio e dei relativi modelli di reporting è stata affidata all'Area Qualità, che – su input del Rettore e sulla base del cruscotto degli indicatori di monitoraggio definito dalla governance – procede alla raccolta e a una prima analisi delle schede di rendicontazione per la verifica della coerenza tra obiettivi, azioni e target pianificati rispetto ai risultati conseguiti. Gli scostamenti sono segnalati al Rettore e ai responsabili interessati, i quali procedono a una valutazione congiunta delle criticità evidenziate e alla conseguente individuazione di azioni correttive e/o preventive, se ritenute necessarie.

Nel Report strategico, redatto a cura dell'Area Qualità, sono messe a sistema le informazioni di sintesi sul grado di attuazione del Piano strategico e sono evidenziati i dati più rilevanti per supportare i processi decisionali degli organi di governo e predisporre i contenuti da veicolare all'esterno, soddisfacendo in tal modo l'esigenza di accountability.

Nel corso del 2020 è stata realizzata una prima attività di monitoraggio del Piano strategico 2019-2022, curata dall'Ufficio Qualità Servizi, in raccordo con l'Ufficio Segreteria del Nucleo di Valutazione, su input del Direttore Generale al quale il Decreto rettorale n. 264/2020 ha affidato la direzione e il coordinamento del processo.

Tenuto conto che il nuovo Piano strategico di Ateneo è stato approvato a novembre 2019 e che il CdA ha preso atto del cruscotto sperimentale di indicatori a dicembre 2019, il monitoraggio dell'obiettivo in epigrafe è stato realizzato nell'ultimo trimestre del 2020 per lasciare ai responsabili delle azioni strategiche un ragionevole lasso temporale per il dispiegamento delle attività ad esse correlate.

I precitati uffici hanno predisposto il piano di monitoraggio ed i relativi modelli di reporting finalizzati alla verifica della coerenza tra obiettivi, azioni e target pianificati rispetto ai risultati conseguiti.

Il reporting strategico è stato avviato il 16 novembre 2020 procedendo all'invio, alle unità organizzative ed ai soggetti qualificati all'interno del cruscotto di monitoraggio come "Responsabili del dato", della comunicazione prot. n. 17326 del 16.11.2020 nella quale veniva loro chiesto di rilevare i valori assunti dagli indicatori previsti dal cruscotto e di veicolarli all'Area Qualità.

Il termine per la raccolta dei dati è stato dapprima fissato al 1° dicembre 2020 e, successivamente, prorogato al 10 dicembre 2020.

Sulla base dei riscontri pervenuti, è stato quindi redatto il Report Piano Strategico 2019-2022, portato all'attenzione del SA nella seduta del 17.02.2021 e del CdA nella seduta del 24.02.2021. Con l'inoltro del Report alla governance dell'Ateneo si è così dato concreta attuazione al flusso informativo necessario agli organi di governo per supportare i processi decisionali e per soddisfare le esigenze di accountability verso l'esterno.

Va evidenziato come il cruscotto di monitoraggio sia stato concepito come un "esercizio sperimentale" da perfezionare nel quadriennio di riferimento, ovvero come uno strumento, flessibile e dinamico, capace di adattarsi ai cambiamenti del contesto interno ed esterno di riferimento a garanzia della sua attualità, utilità ed efficacia.

In questa ottica, riesaminando il Report a valle delle informazioni raccolte, appare allora indispensabile un'attività di supervisione e coordinamento gestionale che indirizzi i responsabili delle strutture amministrative ad uno sforzo di revisione del cruscotto, di concerto con i presidi politici agli obiettivi strategici, finalizzato alla risoluzione delle criticità emerse nella implementazione concreta di tale strumento, con particolare riferimento sia alla corretta individuazione delle fonti e dei responsabili dei dati sia alla modifica e/o integrazione degli indicatori previsti.

A maggior ragione, appare anche ineludibile un'azione da parte dei medesimi attori volta a definire e/o quantificare appropriatamente quei valori privi di riscontro per i quali, nel cruscotto, appare la dicitura "Non valorizzato" oppure "In via di quantificazione".

Proprio a tal fine, SA e CdA, nelle succitate sedute collegiali, hanno deliberato di dare mandato al Rettore di apportare, nel periodo di operatività del Piano strategico 2019-2022, le necessarie modifiche e/o integrazioni al collegato Cruscotto sperimentale di monitoraggio degli obiettivi strategici 2019-2022.

Inoltre, tra gli obiettivi individuali conferiti per il 2021 allo scrivente Direttore generale appare la direzione e il coordinamento del processo di riesame e implementazione del predetto Cruscotto.

## 4.2 Risultati connessi alla PROGRAMMAZIONE TRIENNALE 2019-2021

Il “Documento di programmazione triennale dell’Ateneo” è un piano triennale emanato ai sensi del D.M. 25 ottobre 2019, n. 989, “*Linee generali di indirizzo della programmazione delle Università 2019-2021 e indicatori per la valutazione periodica dei risultati*” con il quale il MIUR ha stabilito all’art. 1 comma 2 che “... le Università assicurano l’integrazione del ciclo di gestione della performance con la programmazione triennale...”. Con successivo Decreto Direttoriale n. 2503 del 09.12.2019, il MIUR ne ha poi definito le modalità di attuazione.

A tal riguardo, il Senato accademico ed il Consiglio di Amministrazione, rispettivamente nelle sedute del 21 e 22 gennaio 2020, hanno approvato la proposta del Rettore di focalizzarsi sullo sviluppo delle azioni strategiche che riguardino specificamente:

- nell’ambito dell’Obiettivo B\_Ricerca, trasferimento tecnologico e di conoscenza: l’assistenza alla creazione d’impresa (azione B.c\_Spin off universitari) e il potenziamento delle interazioni tra l’Ateneo e la cittadinanza, attraverso l’incremento delle manifestazioni di public engagement e il rafforzamento delle iniziative formative in ottica longlife learning (azione B.d\_Sviluppo territoriale);
- nell’ambito dell’Obiettivo D\_Internazionalizzazione: la promozione della dimensione internazionale del dottorato di ricerca (azione D.a\_Esperienze di studio e formazione alla ricerca all’estero) e il potenziamento dell’offerta formativa internazionale dell’Ateneo (azione D.b\_Corsi di studio internazionali e attivazione di sedi all’estero).

Considerato però che i programmi presentati dagli Atenei entro il 14 febbraio 2020 sono stati formulati prima dell’insorgenza dell’emergenza epidemiologica da COVID-19 e, quindi, senza poter tenere in considerazione l’impatto da essa determinato in tutti gli ambiti di attività cui si riferisce la programmazione triennale - con conseguente ricaduta sui risultati attesi che erano riportati nei programmi e che risultano, a causa dell’emergenza epidemiologica, di difficile o impossibile realizzazione - il Ministero ha ritenuto di non poter procedere alla valutazione dei programmi presentati per cui, con nota ministeriale n. 798 del 4 maggio 2020, sono state fornite alle Istituzioni della formazione superiore e della ricerca le indicazioni per una programmazione condivisa e coordinata finalizzata a fronteggiare le fasi successive dell’emergenza epidemiologica (c.d. post lockdown), articolata nelle seguenti cinque azioni:

- piano di offerta didattica blended, ovvero in grado di essere erogata sia in presenza sia in telepresenza, con modalità sincrona e/o asincrona;
- piano di accesso agli spazi (aule, laboratori, biblioteche, ecc.) e di uso di dispositivi di protezione individuale, in grado di garantire i livelli di sicurezza necessari;
- piano di potenziamento delle infrastrutture digitali delle istituzioni;
- piano di dematerializzazione dei procedimenti amministrativi;
- piano di formazione del personale tecnico amministrativo, a supporto dei punti precedenti.

Conseguentemente, si è ritenuto di integrare quanto previsto dagli articoli 2 e 4 del D.M. 989/2019 al fine di adeguare i contenuti delle linee generali d'indirizzo della programmazione delle università 2019-2021 al mutato contesto in cui operano gli Atenei a seguito della emergenza epidemiologica da COVID-19, per cui il D.M. n. 435 del 6/8/2020 "Integrazione delle linee generali di indirizzo della programmazione delle Università 2019-2021" ha sancito:

- con riferimento ai programmi degli Atenei **2019-2020**: che le Università provvedessero autonomamente all'attuazione delle azioni contenute nei programmi presentati, ai sensi dell'art. 2 del D.M. 989/2019 ritenute tuttora compatibili con i cambiamenti nelle attività determinate dalla predetta emergenza...;
- alla rimodulazione dei programmi presentati in coerenza con le indicazioni contenute nella nota ministeriale n. 798 del 4 maggio 2020, per la copertura dei costi non già finanziati a valere sui dd.mm. 13 maggio 2020 (prot. n. 81) e 14 luglio 2020 (prot. n. 194);
- con riferimento alla programmazione degli Atenei **2019-2021**: che, con successivo decreto, da adottare entro il mese di gennaio 2021, si rimodulassero le linee generali d'indirizzo della programmazione delle Università e gli indicatori per la valutazione periodica dei risultati per il triennio 2021-2023, in sostituzione del D.M. n. 989/2019, nonché i criteri di riparto delle risorse a tal fine destinate per gli anni 2021, 2022 e 2023 e per gli interventi a favore degli studenti.

L'atteso Decreto Ministeriale "*Linee generali di indirizzo della programmazione delle Università 2021-2023 e indicatori per la valutazione periodica dei risultati*" è stato infine pubblicato in data 25 marzo 2021, prot. N. 289.

La rendicontazione degli atenei sul conseguimento degli obiettivi programmatici tornerà alle usuali modalità di verifica con la predetta programmazione 2021-2023. Con riferimento all'annualità 2020, invece, l'assegnazione delle risorse alle Università da parte del Ministero si è basata su parametri che

hanno tenuto conto del difficile o impossibile conseguimento dei risultati attesi, riportati nei programmi, a causa dell'emergenza epidemiologica.

### 4.3 PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

La performance organizzativa (sia a livello di Ateneo sia a livello di struttura) misura l'andamento dell'organizzazione in relazione all'efficacia, all'efficienza e alla capacità di supportare efficacemente la performance istituzionale, ovvero il raggiungimento degli obiettivi strategici.

In altri termini, come richiamato anche alla pag. 33 della sez. II del Piano Integrato 2019-2021, la performance organizzativa è l'insieme dei risultati gestionali attesi dell'amministrazione nel suo complesso o delle sue unità organizzative. Essa permette di programmare, misurare e poi valutare come l'organizzazione, consapevole del suo stato delle risorse (salute dell'amministrazione) utilizza le stesse in modo razionale (efficienza) per erogare servizi adeguati alle attese degli utenti (efficacia), al fine ultimo di creare valore pubblico, ovvero di migliorare il livello di benessere sociale ed economico degli utenti e degli *stakeholder* (impatto)\*.

Peraltro, il livello di performance raggiunto dalla struttura tecnico-amministrativa di Ateneo, nel suo complesso e nelle sue articolazioni, sia rispetto all'attività istituzionale sia relativamente agli obiettivi indicati nel Piano Integrato, deve portare in conto anche il rendiconto sull'incremento della soddisfazione degli stakeholder, sul grado di innalzamento dei livelli di trasparenza e di prevenzione della corruzione, sul miglioramento della percezione del benessere organizzativo, sul rafforzamento della tutela delle pari opportunità, sui progressi connessi all'assicurazione della qualità, il tutto nell'ottica della progressiva integrazione fra processi raccomandata dall'ANVUR.

Rientrano pertanto tra gli ambiti di valutazione della performance organizzativa:

- a. l'**efficienza** dell'organizzazione (in termini di costi di produzione dei servizi);
- b. la **soddisfazione dell'utenza** interna ed esterna rispetto ai bisogni e alla qualità dei servizi;
- c. l'impulso ed il supporto al **sistema AQ** di Ateneo;
- d. la promozione della **trasparenza**, delle **pari opportunità** e del **benessere organizzativo** e il contrasto alla **corruzione**.

Con riferimento ai primi due punti, un'estesa trattazione dei risultati in termini di efficienza e di customer satisfaction (riferita all'utenza studentesca e alle percezioni dei docenti e del personale TA) è rinvenibile nel presente documento ai paragrafi 4.3.3. e 4.3.4 grazie agli esiti pervenuti sulle rilevazioni effettuate nell'ambito del progetto Good Practice.

Riguardo alle azioni attuate per promuovere e sostenere il sistema AQ di Ateneo, nel par. 4.3.6 è dato ampio spazio alle attività poste in essere nel 2020 dal Presidio della Qualità, principale attore istituzionale in tale ambito.

Rispetto infine alle tematiche legate a trasparenza e contrasto alla corruzione, pari opportunità e benessere organizzativo, si rimanda alla illustrazione delle iniziative realizzate e ai risultati conseguiti richiamati ai paragrafi 4.3.5, 4.3.7 e 4.3.8 (quest'ultimo, con relativo allegato).

\* Fonte: "Linee Guida per il Piano della performance\_ Ministeri", Dipartimento Funzione Pubblica, giugno 2017, p. 22

### 4.3.1 Performance organizzativa di ATENEO

La performance organizzativa di Ateneo deriva, in generale, dagli atti di programmazione operativa e dagli obiettivi attribuiti trasversalmente alle strutture con risultati misurabili. Essa rileva per la performance del Direttore Generale (cfr. par.3.3.1, pag. 15, del SMVP vigente nel 2020 e sez. V, pag. 44 del Piano Integrato 2020-2022).

La misurazione e valutazione di tale componente della performance organizzativa, ai sensi dell'art. 7, c. 2, lett. a) del D.lgs. n.150/2009, compete al Nucleo di valutazione-OIV.

Riguardo alla misura della performance organizzativa della struttura amministrativa nel suo complesso, in assenza di uno specifico set di indicatori standardizzati finalizzato a tale scopo, per il 2020 si è assunto di determinarla tramite la media dei livelli di performance raggiunti dalle strutture in cui essa si articola (cfr. par. 3.2 del SMVP 2020 e sez. II, pag. 39 del Piano Integrato 2020-2022).

In altri termini, per il 2020 il livello di performance degli obiettivi attribuiti alle strutture ha alimentato il livello di performance organizzativa dell'Ateneo.

La valutazione della performance organizzativa di Ateneo, che rileva in quota parte nell'ambito della istruttoria inerente al conseguimento degli obiettivi 2020 del Direttore Generale, sarà oggetto di riflessione da parte del NdV-OIV in una prossima riunione.

### 4.3.2 Performance organizzativa di STRUTTURA

La performance organizzativa di struttura deriva, in generale, dalla sintesi della pianificazione politica e della programmazione operativa di Ateneo.

Essa rileva per la performance dei Dirigenti e per il Personale con incarico di responsabilità manageriale (cfr. par. 3.3.2 e 3.3.3, pagg. 15 e 16 del SMVP 2020 e sez. II, pag. 39 del Piano Integrato 2020-2022).

Riguardo alla misurazione e valutazione di tale componente della performance organizzativa, in virtù del SMVP vigente nel 2020, essa compete al Direttore Generale sulla base dello scarto, connesso ai valori assunti dagli indicatori, rilevato tra i valori target attesi (riportati nell'All. 1 al Piano integrato 2020-2022) ed i valori riscontrati a consuntivo, in tal modo recependo una delle osservazioni per il miglioramento formulate dall'ANVUR in sede di Feedback al Piano Integrato 2017-2019.

### 4.3.3 Risultati rilevazioni OPINIONI STUDENTI E DOCENTI (Segr. studenti/Uff. di segreteria)

In ottemperanza a quanto disposto dall'art. 1 comma 2 della legge 370/1999, Il Nucleo di Valutazione dell'Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale riferisce annualmente sulle attività compiute dall'Ateneo relativamente alla raccolta delle opinioni degli studenti.

In particolare, la rilevazione annuale delle opinioni degli studenti, riferite alle attività didattiche, persegue anche l'obiettivo di sostenere manifestamente le attività di assicurazione della qualità dell'Ateneo e di render conto delle interazioni in essere fra il Presidio della Qualità di Ateneo e il Nucleo di Valutazione finalizzate alla raccolta e all'analisi dei dati relativi al gradimento delle principali parti interessate dell'Università.

Peraltro, il sistema di Autovalutazione, Valutazione Periodica e Accredimento delle università italiane prevede che si adotti un processo sistemico di raccolta e diffusione delle opinioni degli studenti, dei laureati e dei docenti. Tale rilevazione sistematica fa parte integrante del sistema di AQ degli atenei ed è quindi un requisito necessario per l'accredimento.

Allo stato attuale, la procedura e i questionari adottati seguono le indicazioni fornite nel documento di Accredimento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari, vers. 10.08.2017, e tengono conto delle Linee guida ANVUR per la Relazione dei NDV 2014 e di quelle successive del 2020.

La rilevazione delle opinioni concerne più aspetti, uno dei quali è "Il livello di soddisfazione in merito all'efficacia dell'organizzazione di ogni singolo insegnamento e all'adeguatezza del carico didattico, anche in relazione alle strutture didattiche per le lezioni in aula e per le attività sperimentali".

La rilevazione, oggetto della [Relazione annuale del Nucleo di valutazione 2021](#) (sez. rilevazione studenti, approvata dal NdV nella seduta del 23.04.2021), da cui sono tratte le informazioni del presente paragrafo, esamina il processo e i dati delle opinioni raccolte nell'anno accademico 2019-2020.

L'Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale implementa la raccolta on line delle opinioni degli studenti e dei docenti attraverso il sistema di gestione delle carriere degli studenti denominato GOMP, che consente la compilazione del questionario garantendone l'anonimato.

La procedura informatica adottata dall'Ateneo permette di rilevare le opinioni, anche sulle strutture di Ateneo, con una copertura dei moduli didattici erogati pari al 100%, un facile accesso dalle pagine

personali, da parte sia degli studenti che dei docenti, e soprattutto un'immediata fruizione degli esiti da parte degli organi di Ateneo e dei docenti.

L'intero processo della rilevazione delle opinioni è supervisionato dal Presidio della Qualità di Ateneo d'intesa con il Delegato alla Didattica.

I questionari rivolti agli studenti vengono somministrati a quelli regolarmente iscritti, che rispondono al questionario "frequentanti" (se con frequenza pari o superiore al 50% delle lezioni) o "non frequentanti" (se con frequenza inferiore al 50% delle lezioni). La compilazione del questionario è obbligatoria e può essere effettuata anche tramite supporti mobili.

I questionari rivolti ai docenti sono legati agli insegnamenti dei quali sono responsabili e da loro erogati nell'anno di riferimento.

Tra i questionari somministrati per la rilevazione, ve ne sono due di interesse per la finalità di rendicontazione della performance dei servizi di supporto oggetto della presente Relazione, uno rivolto agli **studenti frequentanti**, l'altro ai **docenti**, come nel seguito chiarito.

Il Presidio della Qualità ha puntualmente sollecitato i destinatari dei questionari (anche attraverso la piattaforma GOMP) per ognuna delle scadenze relative alla compilazione, così fissate per l'a.a. 2019-2020:

Insegnamenti/moduli del I semestre: dal 4 novembre 2019 al 9 agosto 2020;

Insegnamenti/moduli del II semestre: dal 13 aprile 2019 al 9 agosto 2020.

#### 4.3.3.1 Rilevazioni Studenti frequentanti

Tra i questionari adottati per la rilevazione, vi è quello a compilazione obbligatoria proposto dall'ANVUR (scheda n. 2 per studenti frequentanti, scheda n. 4 per non frequentanti), somministrato allo studente una sola volta nell'anno accademico di riferimento, al momento della prenotazione al primo esame previsto dal II anno in poi. Tale questionario, che include anche la richiesta di valutazione relativa all'organizzazione del precedente a.a. con particolare riferimento alle aule, alle attrezzature e ai servizi di supporto alla didattica, viene attivato e mantenuto on line per tutto l'anno accademico successivo a quello di riferimento.

La somministrazione on line del questionario avviene mediante avviso allo studente all'interno della propria pagina dei servizi on line della piattaforma GOMP. È previsto che lo studente possa prenotarsi all'esame solo a condizione che abbia compilato il questionario di valutazione dello specifico insegnamento.

La raccolta dei questionari di valutazione è quindi collegata al servizio on line di prenotazione esami (l'Ateneo utilizza la verbalizzazione on line degli esami e, pertanto, la prenotazione all'appello è obbligatoria). Questa procedura ha consentito di raggiungere una percentuale di copertura dei moduli didattici sottoposti a valutazione pari al 100%. Inoltre, il questionario viene somministrato anche in lingua inglese, considerato che l'Ateneo propone dei corsi anche in questa lingua.

Il Delegato rettorale alla Didattica, in collaborazione con il Presidio della Qualità, si è occupato della raccolta ed elaborazione dei questionari raccolti attraverso la piattaforma (aggregando i dati per Ateneo, Dipartimento, Corso di Studio, Insegnamento), provvedendo poi alla pubblicazione su una pagina dedicata del sito web di Ateneo.

Si riportano alcune caratteristiche della popolazione studentesca dell'anno 2019-2020 oggetto di indagine (esclusi gli iscritti al Vecchio Ordinamento):

SESSO	ISCRITTI
F	3850
M	3332
TOT	7182

FASCE ETÀ	ISCRITTI
< 20	0,03%
20-25	58,35%
26-30	26,05%
31-35	6,85%
36-40	3,33%
41-45	2,06%
46-50	1,39%
51-55	1,10%
56-60	0,58%
>=61	0,25%

PROVENIENZA	
Lazio	66,32%
Altre Regioni	27,37%
Estera	5,60%
non definita	0,71%

L'indice di copertura delle unità didattiche (insegnamenti, moduli ed eventuali partizioni) per i questionari compilati è totale.

Il numero dei questionari per frequentanti e non frequentanti esaminati per l'anno di riferimento è riportato nelle tabelle 6 e 7, nelle quali i dati sono stratificati per Dipartimento. Sono riportati, inoltre, i dati raccolti in anni accademici precedenti anche se elaborati con modalità differenti.

Tab. n. 6: NUMERO QUESTIONARI **INSEGNAMENTI** FREQUENTANTI E NON FREQUENTANTI A.A. 2019-20 E CONFRONTO CON I PRECEDENTI 2 ANNI

Dipartimenti	N. questionari elaborati 2019/20		Totale questionari elaborati per anno		
	Scheda 1 - frequentanti	Scheda 3 – non frequentanti	2019-2020	2018-2019	2017-2018
<b>DIPEG</b>	7750	4542	12292	12374	11816
<b>DICEM</b>	4349	914	5263	5388	4689
<b>DIEI</b>	1464	268	1732	1861	1575
<b>DLEF</b>	809	502	1311	1320	1246
<b>DSUSS</b>	8876	5944	14820	14945	12115
<b>totale</b>	<b>23248</b>	<b>12170</b>	<b>35418</b>	<b>35888</b>	<b>31441</b>

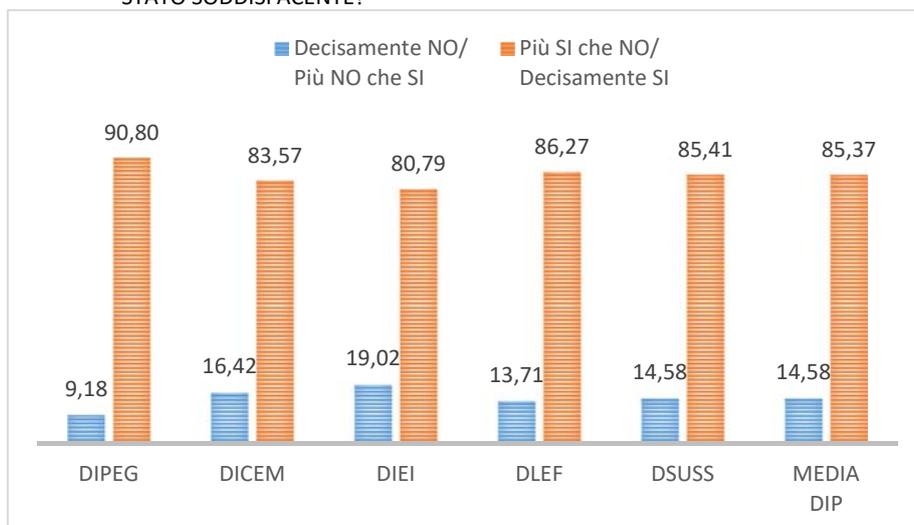
Tab. n. 7: NUMERO QUESTIONARI **STRUTTURE** FREQUENTANTI E NON FREQUENTANTI A.A. 2019-20 E CONFRONTO CON I PRECEDENTI 2 ANNI

Dipartimenti	N. questionari elaborati 2019/20		Totale questionari elaborati per anno		
	Scheda 2 - frequentanti	Scheda 4 – non frequentanti	2019-2020	2018-2019	2017-2018
<b>DIPEG</b>	1911	1634	3545	1942	1176
<b>DICEM</b>	669	188	857	1109	518
<b>DIEI</b>	250	81	331	292	191
<b>DLEF</b>	175	104	279	306	178
<b>DSUSS</b>	2390	1913	4303	4567	1686
<b>totale</b>	<b>5395</b>	<b>3920</b>	<b>9315</b>	<b>8216</b>	<b>3749</b>

Tra i quesiti sottoposti agli **studenti frequentanti** appare la seguente domanda: **“Il servizio svolto dalla segreteria studenti è stato soddisfacente?”**.

Si riportano, in Figura 16, aggregati per Dipartimento, gli esiti in percentuale relativi alle risposte a tale quesito posto agli studenti frequentanti nell’a.a. 2019/2020.

Fig. n. 16: ESITI RISPOSTE NON FREQUENTANTI A.A. 2019-20 ALLA DOMANDA “IL SERVIZIO SVOLTO DALLA SEGRETERIA STUDENTI È STATO SODDISFACENTE?”



### 4.3.3.2 Rilevazioni Docenti

Dall'a.a. 2014/2015 è attiva la rilevazione dell'opinione dei docenti richiesta dal Documento finale AVA del 27.01.2013. Tale rilevazione permette di raccogliere dati utili per valutare la congruenza con le risposte fornite dagli studenti. I docenti infatti hanno la possibilità di esprimere la propria opinione sulle attività, sulle strutture, sui servizi a supporto della didattica, sul carico di studio e sulla soddisfazione complessiva.

Anche in questo caso, il questionario adottato (proposto da ANVUR – scheda n. 7 - e composto da due sezioni, in una delle quali è richiesta la valutazione su aule, attrezzature e servizi di supporto) è inserito nel sistema GOMP, per cui il docente compila il questionario, all'interno della propria area riservata, per ciascun insegnamento di cui è titolare nel periodo didattico. Nella stessa area il docente può monitorare il numero di studenti che hanno valutato ogni insegnamento di cui è titolare, senza avere accesso ai risultati e, ovviamente, ai nominativi degli studenti.

Nel caso dei docenti non esiste una procedura che obbliga alla compilazione.

L'erogazione dei questionari proposti ai docenti, nella modalità on line sopra descritta, ha avuto una copertura degli insegnamenti pari al 100%. Il docente può, nell'arco temporale previsto, rispondere ai quesiti proposti dalla propria area riservata.

#### Risultati delle rilevazioni

Tra i quesiti sottoposti ai **docenti** appare la seguente domanda: **“Il servizio svolto dalla segreteria studenti è stato soddisfacente?”**.

Si riportano, in Figura 17, gli esiti in percentuale relativi alle risposte a tale quesito posto ai docenti nell'a.a. 2019/2020.

Fig. n. 17: ESITI QUESTIONARI DOCENTI A.A. 2019/2020

Scheda 7 - DOCENTI				
	Decisamente NO	Più NO che SI	Più SI che NO	Decisamente SI
Il servizio svolto dalla segreteria studenti è stato soddisfacente?	1,16 %	0,00 %	10,67 %	88,16 %

#### 4.3.4 Risultati rilevazioni di Efficienza e di Customer Satisfaction

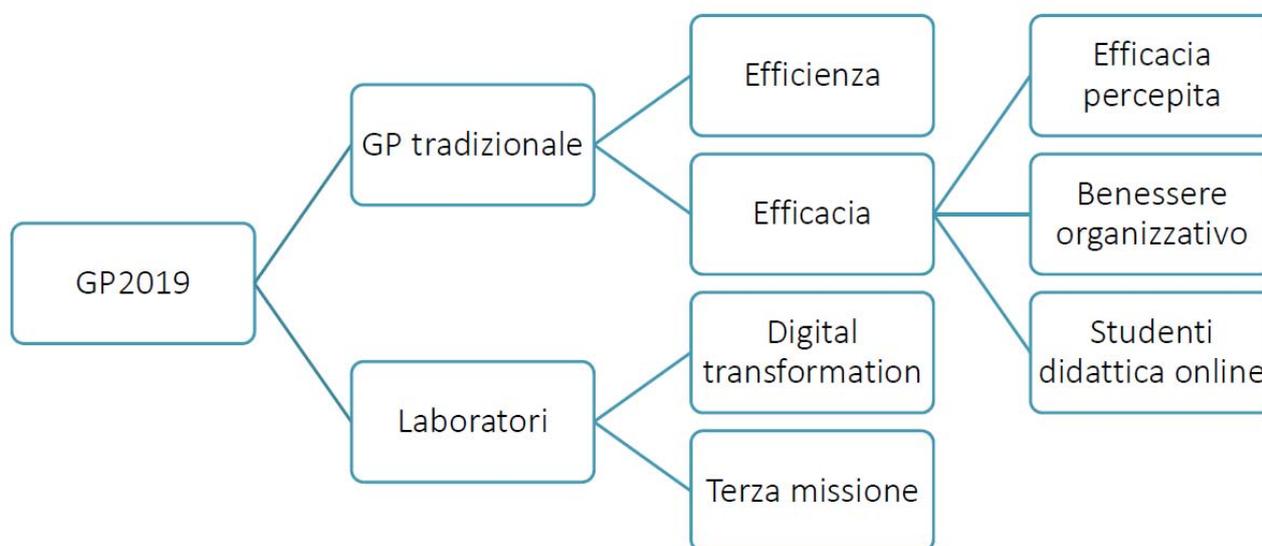
Come già accennato nell'introduzione al par. 4.3, tra gli ambiti da considerare, ai fini della valutazione dei risultati conseguiti dall'Amministrazione in termini di performance organizzativa, rientrano a pieno titolo l'**efficienza** dell'organizzazione (in termini di costi di produzione dei servizi) e la **soddisfazione dell'utenza**, interna ed esterna, rispetto ai bisogni e alla qualità dei servizi.

Su quest'ultimo punto si è soffermata l'ANVUR nelle note esplicative, conseguenti alle modifiche al D.lgs. 150/2009, e nelle note di indirizzo, finalizzate alla gestione del ciclo della performance, ricordando l'inserimento dei cittadini e degli utenti (inclusi i docenti e lo stesso personale tecnico amministrativo) tra coloro che svolgono funzioni di misurazione e valutazione della performance organizzativa come vera novità introdotta dal D.lgs. 74/2017. Le rilevazioni, ai sensi della nuova normativa, vanno realizzate con cadenza annuale e la garanzia di questo ascolto sistematico è in capo al NdV-OIV.

## Progetto Good Practice

L'Università di Cassino e del Lazio Meridionale aderisce dall'edizione 2015/2016 al progetto Good Practice, nato nel 1999, sotto la regia del Politecnico di Milano, con l'obiettivo di misurare e comparare la performance dei servizi amministrativi e di supporto delle università, sia tramite rilevazioni di efficacia/efficienza dei servizi sia in termini di soddisfazione degli utenti, al fine di favorire il benchmark tra gli atenei partecipanti nell'ottica di definire in maniera condivisa delle buone pratiche di riferimento.

## Struttura di GP2019/20



All'edizione del progetto conclusa a dicembre 2020 (GP2019/2020), hanno partecipato, su base volontaria, 39 Atenei pubblici e 3 Scuole Superiori.

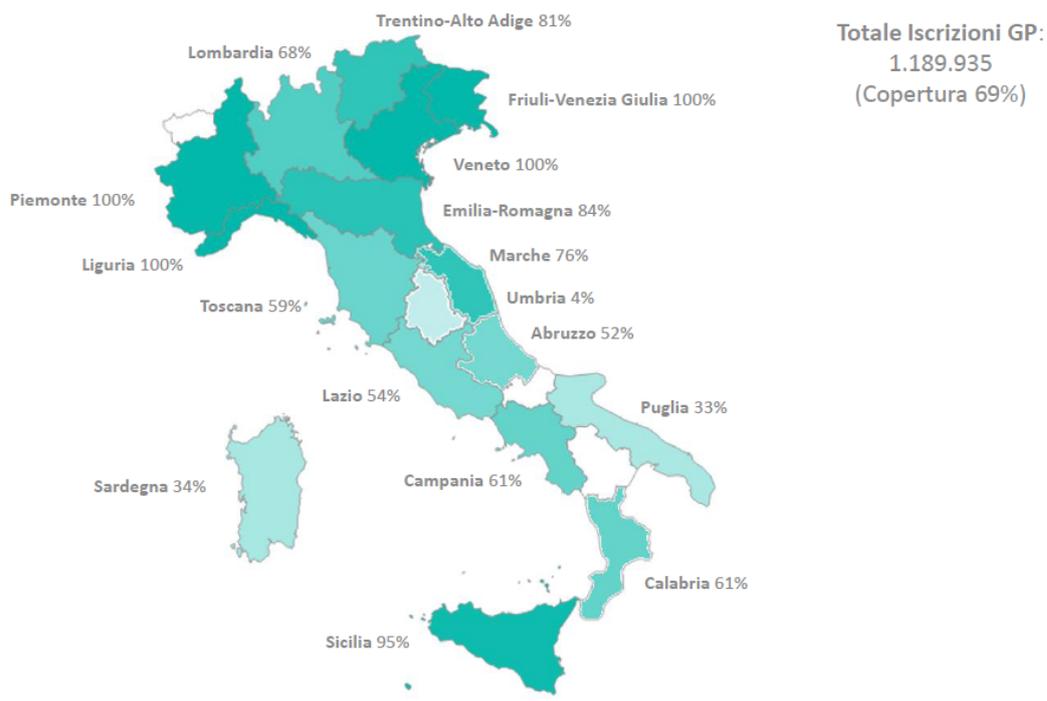
## Atenei e Scuole partecipanti

- Politecnico di Bari
- Politecnico di Milano
- Politecnico di Torino
- Università Ca' Foscari di Venezia
- Università di Bergamo
- Università di Milano Bicocca
- Università della Calabria
- Università di Bologna
- Università di Catania
- Università di Urbino
- Università di Cassino e del Lazio Meridionale
- Università Federico II di Napoli
- Università di Ferrara
- Università di Firenze

- Università di Genova
- Università dell'Insubria
- Università Luav di Venezia
- Università di Messina
- Università di Milano Statale
- Università di Padova
- Università di Palermo
- Università di Parma
- Università di Napoli Parthenope
- Università di Pavia
- Università del Piemonte Orientale
- Università del Salento
- Università di Salerno
- Università di Roma La Sapienza

- Università di Sassari
- Università di Siena
- Università per Stranieri di Perugia
- Università Tor Vergata di Roma
- Università di Torino
- Università Trento
- Università di Chieti e Pescara
- Università di Udine
- Università di Verona
- Università di Macerata
- IMT Lucca
- Scuola Normale Superiore
- SISSA

## Copertura adesioni GP rispetto totale iscrizioni statali per regione 19/20



La sintesi dei dati riferiti all'Ateneo di Cassino, comparata a quella delle altre università partecipanti al progetto, elaborate a cura del Politecnico di Milano, sono pubblicate sul sito web di Ateneo alla pagina raggiungibile al link: <https://www.unicas.it/ateneo/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/dati-ulteriori/progetto-good-practice.aspx>. Essa evidenzia quanto i servizi offerti da ciascun ateneo siano efficienti (costi), quali siano i relativi livelli di efficacia (output) e quanto soddisfino le esigenze dell'utenza (customer).

#### 4.3.4.1 Rilevazioni di Efficienza

Le indagini sui **costi (efficienza)**, realizzate nell'ambito del progetto, sono finalizzate alla misurazione delle risorse dedicate ai servizi amministrativi di supporto in termini di costi totali, costi unitari e full-time equivalent (FTE), utilizzando una logica di tipo Activity Based. Le risorse vengono mappate con riferimento a personale interno (PD), collaboratori (COLL) e consulenti esterni (SER) coinvolti nella gestione del servizio.

##### NOTA METODOLOGICA:

Per questa tipologia di rilevazione ci si è avvalsi della collaborazione di Cineca, che ha prestato supporto a tre diversi livelli:

- nella fase di raccolta dei dati di costo sul personale interno, estraendo i costi stipendiali per il personale dipendente dell'Ateneo dalla banca dati Dalia;
- nella fase di rilevazione delle percentuali di tempo dedicate a ciascuna attività e di raccolta dati relativi agli indicatori, attraverso la piattaforma Abcweb
- nella fase di generazione della reportistica sull'efficienza, mettendo a disposizione di ciascun ateneo (tramite la piattaforma Abcweb) i propri report di efficienza in termini di costi (per servizio, per attività e per struttura) e FTE (per servizio, per attività e per struttura).

I 52 servizi mappati nell'ambito dell'efficienza sono riconducibili a 5 macro-aree:

Tab. n. 8: MAPPATURA DEI SERVIZI PER MACRO-AREA

AMMINISTRAZIONE	INFRASTRUTTURE	DIDATTICA	RICERCA	SBA/SMA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione e predisposizione Budget e controllo di gestione</li> <li>• Pianificazione delle risorse umane</li> <li>• Assicurazione qualità, Accreditemento, Valutazione e Gestione ANAC &amp; ANVUR</li> <li>• Contabilità generale e analitica e gestione fiscalità</li> <li>• Gestione contabile ciclo acquisti (da ordine/contratto a pagamento fattura)</li> <li>• Gestione contabile personale strutturato e non (da registrazione contratto a pagamento compensi)</li> <li>• Affari istituzionali e supporto organi collegiali</li> <li>• Affari legali</li> <li>• Comunicazione esterna e relazioni coi media</li> <li>• Merchandising, sponsorship e fundraising</li> <li>• Comunicazione interna, gestione eventi e cerimoniale</li> <li>• Servizi sociali e welfare</li> <li>• Gestione amministrativa personale non strutturato</li> <li>• Gestione delle attività di formazione del personale TA e docente</li> <li>• Gestione amministrativa personale strutturato</li> <li>• Gestione concorsi, trasferimenti e mobilità interni e esterni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edilizia_Nuovi interventi edilizi</li> <li>• Edilizia_Interventi sul costruito</li> <li>• Approvvigionamenti_Pianificazione e supporto amministrativo all'esecuzione del contratto</li> <li>• Gestione spese in economia, affidamenti diretti ed e-procurement fino alla firma del contratto</li> <li>• Gestione procedure ad evidenza pubblica aperte fino alla firma del contratto</li> <li>• Gestione flussi documentali (es protocollo) e servizio posta</li> <li>• Gestione e programmazione spazi (interni ed esterni), locali e arredi</li> <li>• ICT_Gestione della domanda e assistenza applicativa</li> <li>• ICT_Sviluppo nuovi servizi applicativi</li> <li>• Sviluppo e gestione servizi generali ICT e sicurezza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientamento in entrata</li> <li>• Gestione alloggi (vita collegiale)</li> <li>• Gestione mense</li> <li>• Gestione borse di studio</li> <li>• Didattica in itinere per Lauree di I e II livello e a CU: Gestione esami, carriere e supporto agli studenti</li> <li>• Didattica in itinere per Lauree di I e II livello e a CU: Supporto alla progettazione e alla gestione dell'offerta formativa</li> <li>• Didattica in itinere per Lauree di I e II livello e a CU: Supporto tecnico e organizzativo per l'attività didattica</li> <li>• Didattica in itinere per Lauree di I e II livello e a CU: Supporto attività di e-learning</li> <li>• Gestione esami, carriere e supporto agli studenti di corsi accademici post-laurea</li> <li>• Supporto alla progettazione e alla gestione dell'offerta formativa accademica post-laurea</li> <li>• Supporto tecnico e organizzativo per l'attività didattica accademica post-laurea</li> <li>• Orientamento in uscita</li> <li>• Internazionalizzazione studenti</li> <li>• Internazionalizzazione docenti, ricercatori e TA</li> <li>• Supporto alle gestione ospedaliera</li> <li>• Supporto alle gestione veterinaria</li> <li>• Supporto alla sperimentazione clinica, infrastrutture di ricerca e formazione medica e veterinaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione trasferimento tecnologico</li> <li>• Supporto alla gestione dei progetti di ricerca pre-award per progetti presentati</li> <li>• Supporto alla gestione dei progetti di ricerca post-award per progetti finanziati</li> <li>• Supporto alla gestione del conto terzi</li> <li>• Supporto tecnico all'attività di ricerca</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione risorse online e digitali</li> <li>• Gestione patrimonio cartaceo</li> <li>• Gestione attività di supporto alla biblioteca e back office</li> <li>• Gestione front-office biblioteche</li> <li>• Gestione museale e/o archivistica</li> </ul>

Con riferimento all'UniCas, nei due grafici seguenti sono riportati il dettaglio dell'incidenza di ciascun servizio sui costi amministrativi totali sostenuti dall'Ateneo, comparato al costo per lo stesso servizio registrato negli atenei GP.

Tab. n. 9: ATENEI PARTECIPANTI CLASSIFICATI PER DIMENSIONE, ISCRITTI E FTE (FULL TIME EQUIVALENT)

Atenei	Dimensione	Isritti I e II liv	FTE Totali
Sapienza	mega	105.061	3.922,31
Bologna	mega	83.164	2.849,81
Federico II	mega	78.231	2.472,72
Torino	mega	77.413	1.826,55
Padova	mega	58.625	2.350,21
Firenze	mega	49.543	1.500,93
Polimi	mega	44.215	1.223,67
Catania	mega	41.763	1.184,97
Palermo	mega	40.413	1.160,48
Salerno	grandi	35.361	647,24
Polito	grandi	34.540	885,76
Bicocca	grandi	33.904	824,82
Parma	grandi	26.424	831,76
Pavia	grandi	23.871	848,03
Messina	grandi	23.405	1.007,85
Verona	grandi	23.227	750,57
Chieti	grandi	23.212	273,81
Ferrara	grandi	21.935	536,87
Venezia	grandi	21.486	635,23
Bergamo	grandi	20.278	227,36
Trento	medi	16.634	687,98
Siena	medi	16.141	876,29
Salento	medi	14.897	474,58
Urbino	medi	14.862	363,73
Sassari	medi	13.232	502,66
Parthenope	medi	10.854	263,60
Insubria	medi	10.703	304,85
Piemonte	medi	8.556	305,45
Cassino	piccoli	7.510	256,92
Macerata	piccoli	5.612	239,01
IUAUV	piccoli	3.964	261,17
Perugia	piccoli	3.309	137,41
SISSA	scuole	365	121,10
IMT Lucca	scuole	105	31,83

La ricerca, portata avanti nell'edizione 2019/20 del progetto, rispetto alle rilevazioni di efficienza ha innanzitutto provato a misurare l'allocazione delle risorse sui servizi, andando poi a valutare le prestazioni connesse alle predette 5 macro-aree in termini di percentuale di investimento, accentrato e costo unitario.

Tab. n. 10: INCIDENZA PER MACROCATEGORIA DI SERVIZIO SUI COSTI TOTALI PER I SERVIZI SOSTENUTI DAGLI ATENEI

## Efficienza: allocazione delle risorse sui servizi

Atenei	Dimensione	Incidenza Costo Servizi AMM	Incidenza Costo Servizi DID	Incidenza Costo Servizi INFR	Incidenza Costo Servizi RIC	Incidenza Costo Servizi SBMA
Sapienza	mega	20,89%	48,22%	15,82%	7,21%	7,86%
Bologna	mega	27,44%	21,98%	26,07%	14,46%	10,05%
Federico II	mega	23,67%	38,01%	21,58%	8,21%	8,53%
Torino	mega	31,38%	19,53%	19,44%	23,83%	5,81%
Padova	mega	25,43%	22,58%	23,80%	19,49%	8,69%
Firenze	mega	30,98%	20,07%	17,29%	18,84%	12,82%
Polimi	mega	28,90%	19,63%	24,48%	21,92%	5,06%
Catania	mega	32,14%	19,98%	29,34%	9,03%	9,51%
Palermo	mega	37,22%	16,48%	26,60%	8,94%	10,76%
Salerno	grandi	27,17%	28,67%	21,24%	12,73%	10,19%
Polito	grandi	29,31%	16,54%	30,85%	19,01%	4,29%
Bicocca	grandi	28,67%	26,59%	19,34%	20,58%	4,83%
Parma	grandi	27,37%	29,24%	18,78%	14,46%	10,15%
Pavia	grandi	28,56%	25,53%	20,44%	15,35%	10,12%
Messina	grandi	25,96%	44,60%	18,34%	6,58%	4,52%
Verona	grandi	27,93%	21,42%	25,86%	17,22%	7,57%
Chieti	grandi	28,36%	35,50%	18,93%	6,46%	10,75%
Ferrara	grandi	26,74%	29,07%	24,39%	11,76%	8,03%
Venezia	grandi	34,55%	22,15%	22,21%	12,36%	8,73%
Bergamo	grandi	35,76%	25,29%	26,80%	5,06%	7,09%
Trento	medi	31,21%	22,42%	20,52%	18,81%	7,04%
Siena	medi	26,52%	22,89%	17,82%	22,58%	10,18%
Salento	medi	29,79%	16,21%	27,23%	17,48%	9,29%
Urbino	medi	26,02%	24,09%	27,13%	13,23%	9,53%
Sassari	medi	27,56%	31,32%	19,07%	16,32%	5,73%
Parthenope	medi	32,35%	24,19%	31,93%	7,19%	4,34%
Insubria	medi	33,56%	23,59%	23,79%	11,48%	7,58%
Piemonte	medi	32,24%	29,32%	25,47%	7,35%	5,61%
Cassino	piccoli	32,72%	19,38%	26,63%	11,82%	9,44%
Macerata	piccoli	35,77%	25,01%	22,67%	6,47%	10,08%
IUAV	piccoli	38,64%	22,50%	14,44%	10,93%	13,49%
Perugia	piccoli	43,94%	22,97%	22,09%	5,21%	5,79%
SISSA	scuole	45,26%	6,73%	25,01%	18,32%	4,67%
IMT lucca	scuole	55,28%	10,01%	23,75%	6,78%	4,18%
<b>Media complessiva</b>		<b>31,45%</b>	<b>24,46%</b>	<b>22,92%</b>	<b>13,16%</b>	<b>8,01%</b>

La tabella riporta l'incidenza di ciascun servizio rispetto ai costi amministrativi totali dell'Ateneo (il totale della riga dell'Ateneo è quindi pari a 100%). Il benchmark è rappresentato dall'incidenza media dei costi di ciascun servizio negli Atenei GP (ultima riga della colonna) ed include sia gli Atenei che le Scuole.

L'Ateneo di Cassino e del Lazio Meridionale mostra una allocazione delle risorse superiore alla media degli Atenei nei servizi amministrativi, infrastrutturali e SBA/SMA. L'incidenza dei costi è invece inferiore alla media per i servizi didattici e di supporto alla ricerca.

Tab. n. 11: PERFORMANCE DELLE MACROAREE UNICAS IN TERMINI DI INVESTIMENTO, ACCENTRAMENTO E COSTO UNITARIO

## Il cruscotto di efficienza

(\*) Valore Ateneo massimo omissso poiché più Atenei riportano un livello di accentrato pari a 100%

Macro-area	Prestazione	Valore Ateneo	Benchmark (media Atenei)	Driver [unità misura costo unitario]	Scostamento	Valore minimo	Ateneo minimo	Valore massimo	Ateneo massimo
AMMINISTRAZIONE	% investimento	32,72%	31,45%	-	1%	20,89%	Sapienza	43,94%	Perugia
	% Accentrato	72%	80%	-	-7%	58%	Federico II	100%	-
	Costo unitario	34,32 €	26,06 €	Valore totale dei proventi + costi [€/mg]€	32%	15,47 €	Polimi	58,87 €	Perugia
DIDATTICA	% investimento	19,38%	24,46%	-	-5%	16,21%	Salento	48,22%	Sapienza
	% Accentrato	55%	69%	-	-14%	28%	Sassari	100%	-
	Costo unitario	267,57 €	386,61 €	N iscritti i e II liv [€/studente]	-31%	134,40 €	Bergamo	945,27 €	Messina
INFRASTRUTTURE	% investimento	26,63%	22,92%	-	4%	14,44%	IUAV	31,93%	Parthenope
	% Accentrato	68%	80%	-	-12%	53%	Piemonte	100%	-
	Costo unitario	78,06 €	92,41 €	Mq interni (inclusi corridoi) [€/mq]	-16%	33,68 €	Messina	170,14 €	IUAV
RICERCA	% investimento	11,82%	13,16%	-	-1%	5,06%	Bergamo	23,83%	Torino
	% Accentrato	16%	36%	-	-20%	8%	Siena	100%	-
	Costo unitario	251,48 €	289,64 €	Proventi prog ricerca naz + internaz + c/terzi [€/mg]€	-13%	36,84 €	Torino	757,31 €	Urbino
SBMA	% investimento	9,44%	8,01%	-	1%	4,29%	Polito	13,49%	IUAV
	% Accentrato	100%	85%	-	15%	20%	Catania	100%	-
	Costo unitario	94,27 €	107,67 €	Utenti potenziali [€/utente]	-12%	34,70 €	Bergamo	304,27 €	IUAV

La tabella riporta le prestazioni in termini di % di investimento, % FTE allocati all'Amministrazione Centrale e costi unitari per ciascuna delle cinque macro-aree. La prestazione dell'Ateneo è riportata in grassetto. Il valore di benchmark è rappresentato dalla media degli Atenei, e lo scostamento è riportato come variazione percentuale tra il valore dell'Ateneo e il benchmark. Il colore verde evidenzia una prestazione superiore alla media; il colore arancio evidenzia una prestazione inferiore alla media. Per ogni prestazione è anche riportato il valore minimo e massimo tra gli Atenei partecipanti.

L'Ateneo di Cassino e del Lazio Meridionale riporta costi unitari superiori alla media nei servizi amministrativi, mentre i restanti servizi presentano un costo unitario al di sotto della media. Il livello di accentrato risulta essere inferiore alla media in tutte le Macro-aree in analisi, ad eccezione dei servizi SBMA, i quali mostrano percentuale di accentrato massima e sopra-media.

Riguardo alle performance dei servizi in termini di efficienza, la ricerca prova a fornire riscontro anche ai seguenti quesiti:

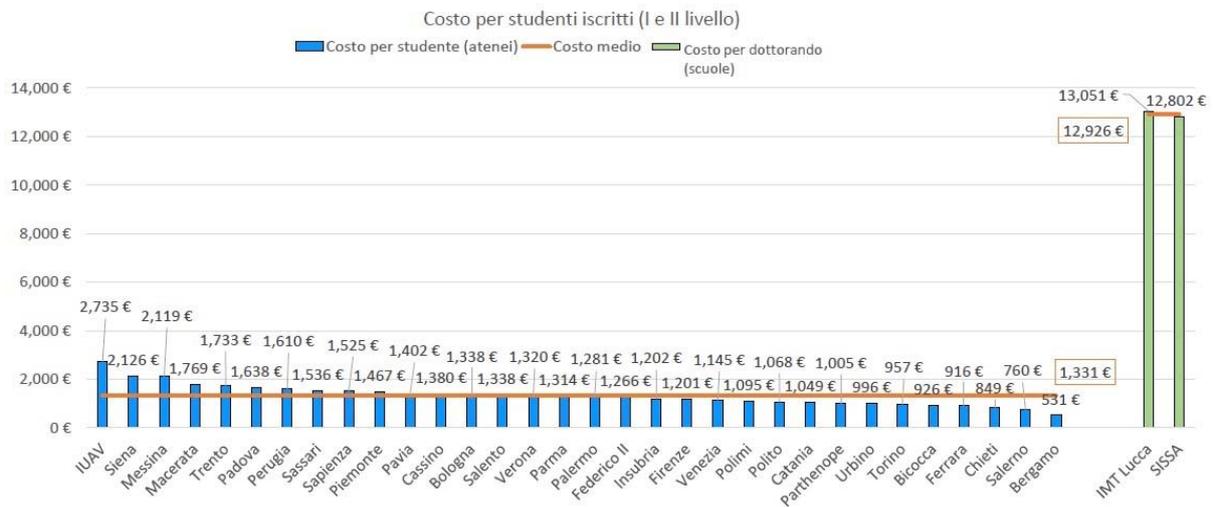
- Qual è il costo medio per studente?
- Come è cambiato il costo medio per studente?

N.d.R.: Confrontare anche par. 4.3.4.3, nel quale costo e variazione di costo sono relazionati a CS e variazione di CS.

Fig. n. 18: COSTO MEDIO PER STUDENTE ISCRITTO

## Qual è il costo medio per studente?

[Costo Personale dipendente interno (PD)+ Costo Collaboratori (COLL)+ Costo Servizi (SER)]  
N iscritti I e II liv\*



\*Per le scuole si è considerato come driver il numero di studenti PhD, non essendoci iscritti di I o II livello

Un'analisi dei costi per ciascuna tipologia di servizi esaminata è riportata nei diagrammi di seguito riportati.

Fig. n. 19: COSTO UNITARIO SERVIZI DI SUPPORTO ALLA DIDATTICA

Analisi per cluster dimensionale  
Costo unitario Servizi DID

$$\frac{[\text{Costo Personale dipendente interno (PD)} + \text{Costo Collaboratori (COLL)} + \text{Costo Servizi (SER)}]_{\text{DID}}}{[\text{N iscritti I e II liv}] \text{Driver}_{\text{DID}}}$$

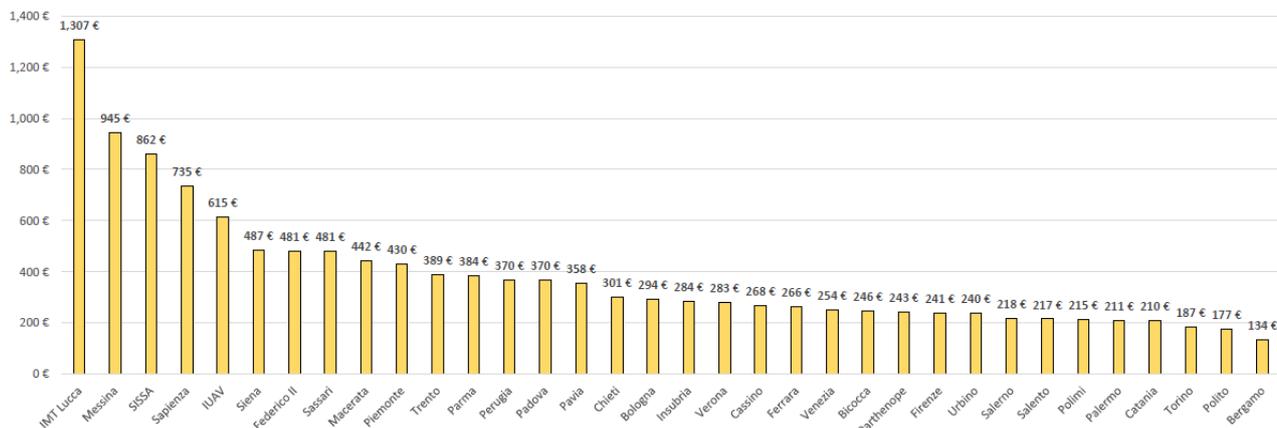


Fig. n. 20: COSTO UNITARIO SERVIZI DI SUPPORTO ALLA RICERCA

Analisi per cluster dimensionale  
Costo unitario Servizi RIC

$$\frac{[\text{Costo Personale dipendente interno (PD)} + \text{Costo Collaboratori (COLL)} + \text{Costo Servizi (SER)}]_{\text{RIC}}}{[\text{Proventi prog ricerca naz} + \text{internaz} + \text{c/terzi}] \text{Driver}_{\text{RIC}}}$$

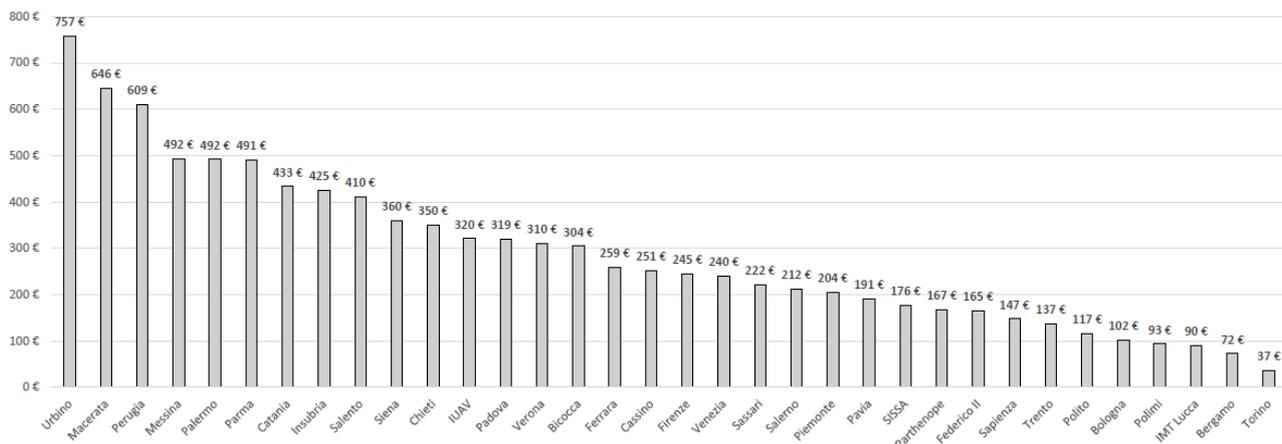


Fig. n. 21: COSTO UNITARIO SERVIZI BIBLIOTECARI E MUSEALI

Analisi per cluster dimensionale  
Costo unitario Servizi SBMA

$$\frac{[\text{Costo Personale dipendente interno (PD)} + \text{Costo Collaboratori (COLL)} + \text{Costo Servizi (SER)}]_{\text{SBMA}}}{[\text{Utenti potenziali}]_{\text{Driver}_{\text{SBMA}}}}$$

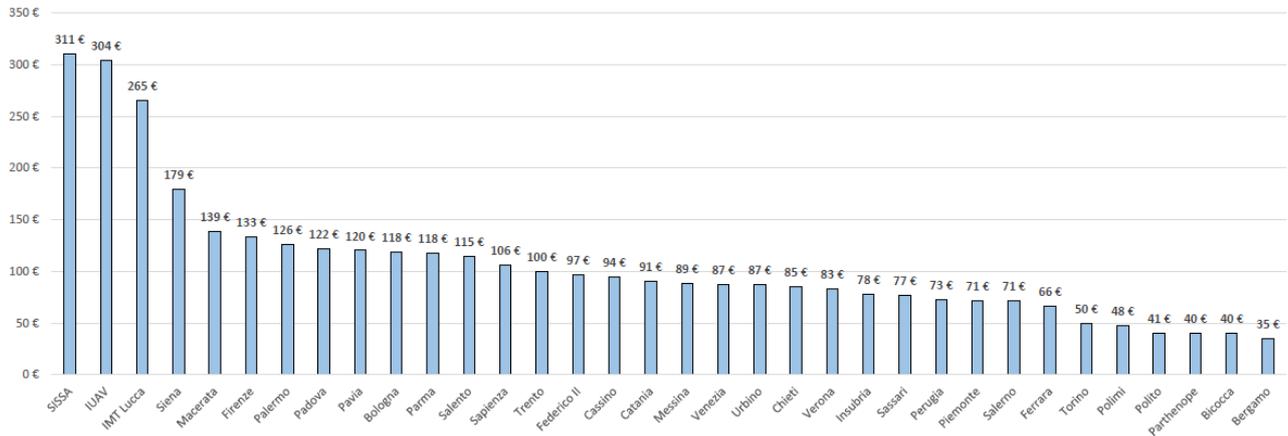


Fig. n. 22: COSTO UNITARIO SERVIZI AMMINISTRATIVI

Analisi per macro-categoria  
Costo unitario Servizi AMM

$$\frac{[\text{Costo Personale dipendente interno (PD)} + \text{Costo Collaboratori (COLL)} + \text{Costo Servizi (SER)}]_{\text{AMM}}}{[\text{Valore totale dei proventi} + \text{costi}]_{\text{Driver}_{\text{AMM}}}}$$

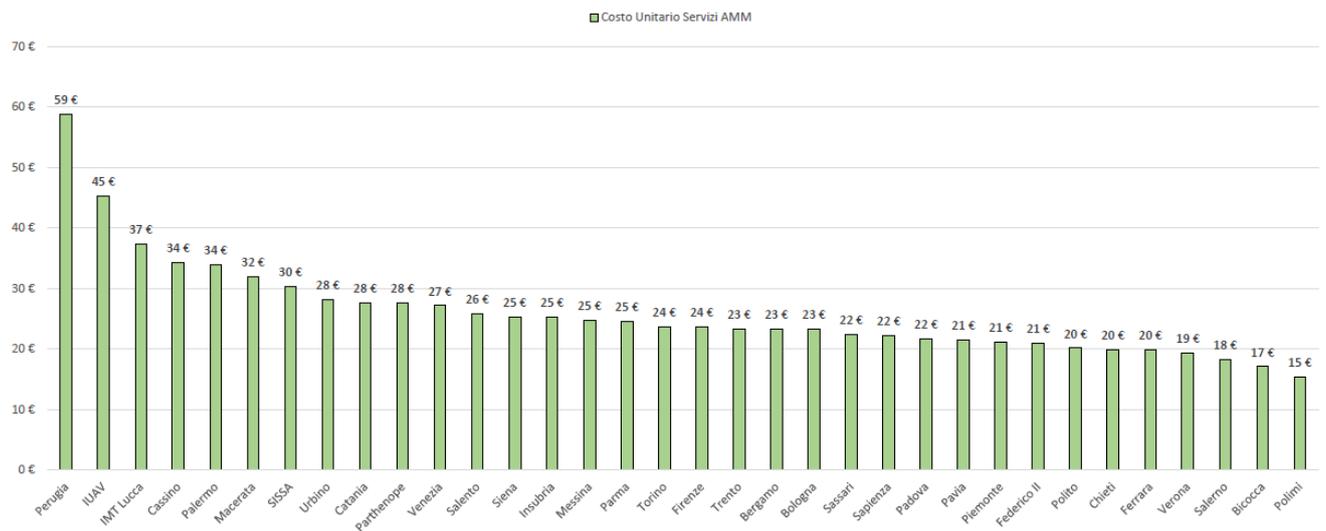
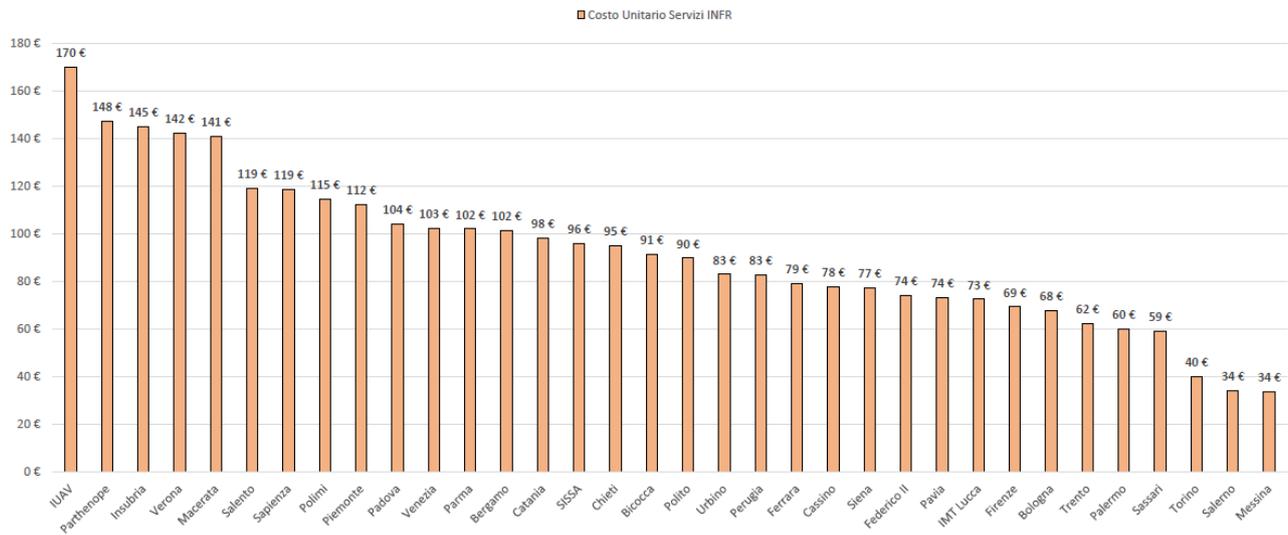


Fig. n. 23: COSTO UNITARIO SERVIZI INFRASTRUTTURE E GENERALI

Analisi per cluster dimensionale  
Costo unitario Servizi INFR

$$\frac{[\text{Costo Personale dipendente interno (PD)} + \text{Costo Collaboratori (COLL)} + \text{Costo Servizi (SER)}]_{\text{INFR}}}{[\text{Mq interni}]_{\text{Driver}}_{\text{INFR}}}$$



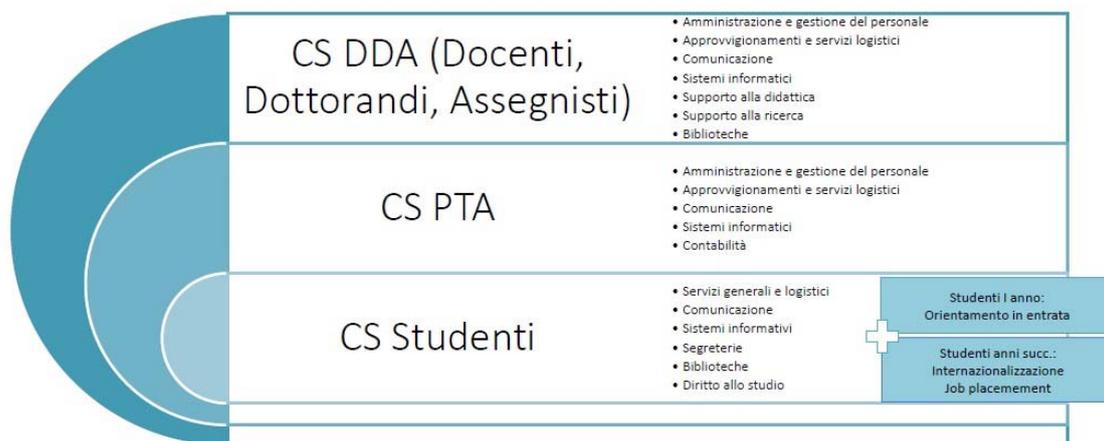
Gli esiti dettagliati delle rilevazioni di efficienza sono rinvenibili nel Report GP 2019/20 dell'Ateneo di Cassino (<https://www.unicas.it/ateneo/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/dati-ulteriori/progetto-good-practice/esiti-good-practice-ediz-20192020.aspx>).

#### 4.3.4.2 Rilevazioni di Efficacia percepita (Customer satisfaction)

Le indagini di **customer satisfaction (CS, efficacia percepita)**, svolte all'interno del progetto Good Practice, si sviluppano attraverso la somministrazione on-line di questionari diversificati per le tre principali categorie di stakeholder: personale tecnico-amministrativo, personale accademico DDA (compresi dottorandi e assegnisti di ricerca) e studenti. Ogni categoria esprime i propri giudizi su un set di servizi differenziati in base alla categoria di appartenenza.

Il questionario rivolto al personale DDA rileva la soddisfazione rispetto a 7 servizi, oltre a una domanda di soddisfazione generale, mentre il questionario sottoposto al personale TA prevede la rilevazione rispetto a 5 servizi, in aggiunta alla domanda di soddisfazione complessiva.

#### Efficacia percepita (CS): Panoramica dei risultati



4

Per l'edizione 2019/2020, l'analisi di CS sui servizi amministrativi dell'UniCas ha coinvolto sia la macro-categoria di utenti costituita dal personale accademico DDA (Docenti, Dottorandi e Assegnisti di Ricerca), sia il personale Tecnico Amministrativo nella veste di utente dei servizi erogati dall'Ateneo. La fase di somministrazione dei questionari sui servizi alle predette macro-categorie è iniziata il 10 febbraio 2020. Dopo un sollecito alla compilazione del Rettore ai docenti spedito il 26 febbraio e uno analogo del Direttore Generale inoltrato al Personale TA il 28 febbraio, il 5 marzo 2020 si è chiusa la fase di raccolta on line dei questionari.

I risultati fanno riferimento al materiale messo a disposizione durante il 2020 nell'ambito dello svolgimento del progetto e al Report finale 2019/2020 trasmesso all'Ateneo di Cassino dalla cabina di regia Good Practice.

## Efficacia percepita DDA

Il questionario rivolto al personale DDA ha indagato la soddisfazione rispetto a 7 servizi, oltre ad una domanda di soddisfazione complessiva. Tali servizi sono: Amministrazione e gestione del personale, Approvvigionamenti e servizi logistici, Comunicazione, Sistemi informatici, Supporto alla didattica, Supporto alla ricerca, Biblioteche.

Nella Tabella n. 12 è riportato lo schema, riferito alla rilevazione DDA, con il numero di questionari compilati per ciascun ateneo e la relativa percentuale di risposta (calcolata come "N. questionari DDA compilati/N. totale docenti, ricercatori a tempo determinato e indeterminato, dottorandi ed assegnisti di ricerca"). I dati per il calcolo dei tassi risposta sono stati forniti dagli atenei.

L'Ateneo di Cassino registra un tasso di risposta del 31% (edizione GP precedente: tasso 43%), valore in decrescita seppur ancora leggermente superiore alla media del tasso di risposta registrato dagli altri atenei.

Tab. n. 12: INDAGINE DDA\_NUMERO QUESTIONARI COMPILATI E TASSO DI RISPOSTA (Fonte: Progetto Good Practice 2019/20)

ATENEIO	NUMERO RISPOSTE	NUMERO SOMMINISTRAZIONI	TASSO DI RISPOSTA 2019/20	TASSO DI RISPOSTA 2018/19
BERGAMO	221	732	30%	31%
BICOCCA	653	1915	34%	-
BOLOGNA	1684	6022	28%	22%
CALABRIA	393	1235	32%	-
CASSINO	132	422	31%	43%
CATANIA	401	1936	21%	30%
CHIETI	254	685	37%	-
FEDERICO II	611	4105	15%	-
FERRARA	285	1279	22%	25%
FIRENZE	1568	3270	48%	51%
GENOVA	669	2573	26%	-
IMT LUCCA	62	219	28%	28%
INSUBRIA	124	634	20%	24%
IUAV	159	426	37%	37%
MESSINA	255	1139	22%	23%
MILANO STATALE	1111	4042	27%	19%
PADOVA	1413	4274	33%	36%
PALERMO	310	2352	13%	24%
PARMA	818	1429	57%	40%
PARTHENOPE	284	585	49%	-
PAVIA	404	1832	22%	18%
PERUGIA	35	98	36%	22%
PIEMONTE	223	647	34%	27%
POLIBA	149	558	27%	35%
POLIMI	2118	3580	59%	53%
POLITO	648	2228	29%	24%
SALENTO	69	911	8%	14%
SALERNO	250	2000	13%	23%
SAPIENZA	276	4600	6%	-
SASSARI	205	857	24%	18%
SIENA	222	1302	17%	19%
SISSA	193	474	41%	60%
SNS	106	584	18%	28%
TORINO	751	1983	38%	37%
URBINO	218	542	40%	35%
VENEZIA	240	1200	20%	31%
VERONA	89	1694	5%	17%
<b>media</b>			<b>28%</b>	<b>30%</b>

Confrontando le distribuzioni di benchmark registrate dall'Ateneo di Cassino rispetto a quelle degli altri Atenei/Scuole in tutti i servizi, si nota come Unicas sia allineata ai dati riscontrati a livello nazionale secondo i quali i servizi bibliotecari risultano il servizio più virtuoso in termini di soddisfazione complessiva mentre i servizi logistici palesano le maggiori criticità.

Fig. n. 24: CS COMPLESSIVA DOCENTI, DOTTORANDI ED ASSEGNISTI DI RICERCA (Fonte: Progetto Good Practice 2019/20)

## DDA: CS

I servizi bibliotecari si confermano il servizio con CS più elevata; i servizi logistici mostrano CS più limitata

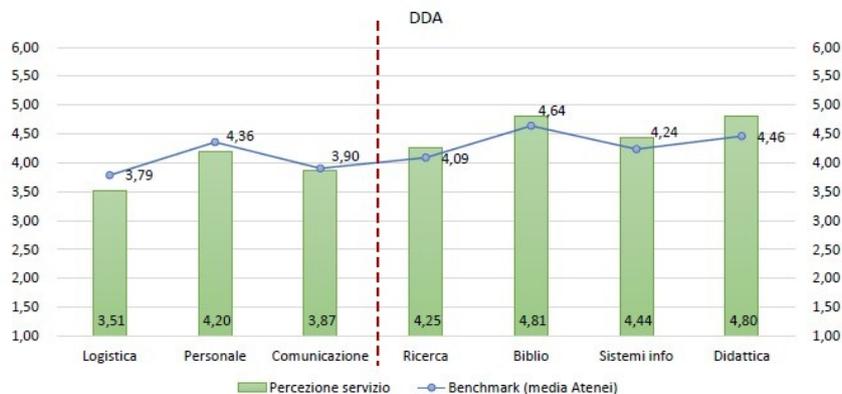
PICCOLI
MEDI
GRANDI
MEGA
SCUOLE

	Didattica	Ricerca	Personale	Logistica	Sistemi info	Comunicazione	Biblio	Totale
Bergamo	4.55	4.48	4.79	4.29	4.67	4.14	5.17	4.72
Bicocca	4.54	4.02	3.04	3.76	4.54	3.85	4.81	3.87
Cassino	4.80	4.25	4.20	3.51	4.44	3.87	4.81	4.47
Catania	4.29	3.68	3.98	3.77	3.88	3.99	4.15	4.14
Chieti	4.38	3.63	4.04	3.47	4.09	3.50	4.09	3.99
Federico_II	3.65	3.06	3.70	2.92	3.16	3.26	3.98	3.57
Ferrara	4.55	4.32	4.61	3.94	4.51	3.93	4.68	4.48
Firenze	4.30	4.28	4.58	3.76	3.94	3.79	4.72	4.24
Genova	4.39	4.18	4.33	3.49	3.88	3.68	4.53	4.09
IUAV	4.12	4.23	4.49	3.60	4.04	3.58	4.99	4.19
Insubria	4.42	3.99	4.67	3.97	4.40	3.59	4.66	4.31
Messina	4.27	3.94	4.49	3.56	4.13	3.95	4.38	4.22
Milano_Statale	4.28	3.98	3.94	3.38	4.08	3.66	4.74	3.94
Parma	4.47	4.05	4.37	3.70	4.25	3.98	4.83	4.27
Parthenope	4.17	3.77	4.10	3.93	3.96	3.87	4.09	4.07
Pavia	4.47	4.12	4.52	3.56	4.09	3.68	4.78	4.36
Piemonte	4.43	4.41	4.73	4.01	4.54	3.82	4.69	4.43
Polliba	4.04	3.50	3.82	3.28	3.83	3.64	3.93	3.87
Polimi								4.40
SISSA	4.80	4.69	4.74	4.66	4.24	4.42	5.26	4.63
SNS	5.30	5.02	4.82	4.52	4.50	4.39	4.97	4.81
Salento	4.50	4.07	4.23	3.67	4.22	3.49	4.43	4.18
Sassari	4.57	3.75	4.42	3.54	3.97	3.85	4.65	4.09
Siena	4.77	4.49	4.45	4.09	4.25	4.18	4.95	4.56
Urbino	4.70	4.19	4.44	3.79	4.18	3.91	4.87	4.46
Venezia	5.02	4.90	5.02	4.13	4.83	4.61	4.93	4.77
Bologna	4.69	4.43	4.62	3.97	4.71	4.44	4.96	4.41
Padova	4.89	4.69	4.69	4.31	4.44	4.37	5.07	4.84
Palermo	4.61	3.93	4.27	3.61	4.07	3.77	4.71	4.29
Polito	4.72	4.43	4.85	4.17	4.42	4.25	4.75	4.42
Salerno	4.22	3.85	4.21	3.78	4.56	4.12	4.32	4.14
Sapienza	4.08	3.83	4.17	3.50	4.33	4.01	4.65	4.26
Calabria	4.67	4.19	4.50	3.86	4.41	4.05	4.53	4.32
IMT Lucca	5.23	5.00	4.93	4.74	4.76	4.47	5.50	5.06
Perugia	4.73	3.81	4.50	4.37	4.11	3.89	4.50	4.37
Torino	4.32	4.25	4.40	3.77	4.17	3.85	4.75	4.01
Verona	4.62	4.30	4.67	4.45	4.70	4.26	5.02	4.58

Il diagramma seguente evidenzia come Unicas, nei servizi a supporto di logistica e personale, presenti livelli di CS inferiori alla CS media degli altri Atenei aderenti all'indagine mentre i restanti servizi mostrano valori in linea o superiori alla CS media.

Fig. n. 25: SCOSTAMENTI DELLA CS DDA DAI VALORI DI BENCHMARK

## CS DDA (Docenti, Dottorandi, Assegnisti)



Note: Scala di valutazione 1 – 6.

La figura riporta, mediante la barra color verde e l'etichetta alla base, il livello di soddisfazione medio dell'Ateneo nella domanda finale di ciascun servizio (rilevazione DDA). Il punto blu rappresenta invece il benchmark (cioè il valore medio degli Atenei). Se il punto ricade all'interno della barra, la prestazione dell'Ateneo è sopra media, se il punto ricade all'esterno, la prestazione dell'Ateneo è sotto media. I servizi sono ordinati sulla base del loro scostamento dal benchmark, dal più negativo (a sinistra) al più positivo (a destra). A sinistra del segmento verticale sono posizionati i servizi sotto-media, a destra i servizi sopra-media.

L'Ateneo di Cassino e del Lazio Meridionale presenta livelli di CS inferiori alla media nei servizi a supporto di logistica e personale. I servizi di comunicazione hanno CS in linea con la media, mentre i restanti servizi mostrano valori superiori alla media.

7

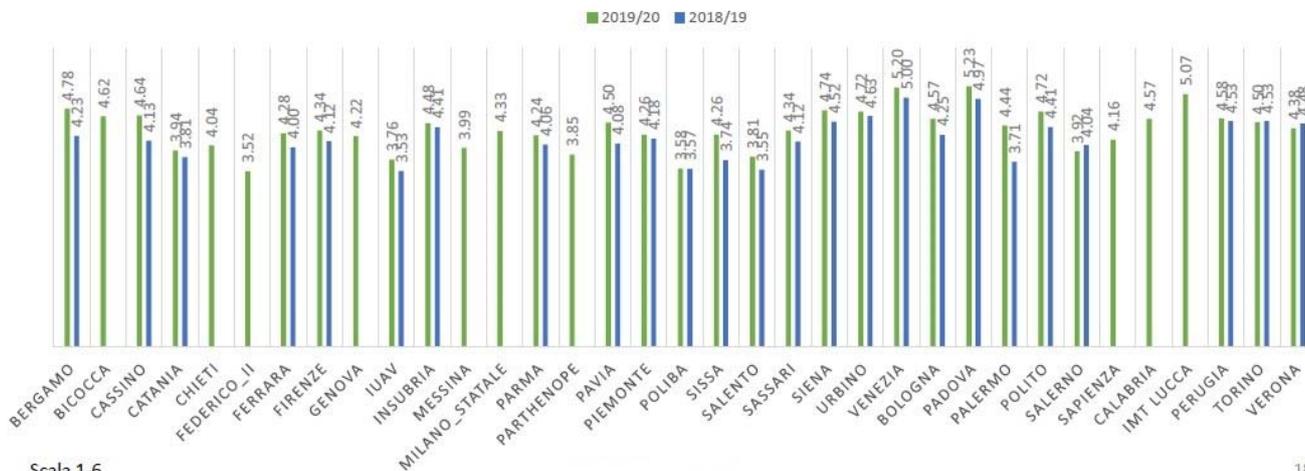
In termini di CS espressa dai DDA, si è anche indagato l'effetto, sul supporto tecnico amministrativo, legato all'utilizzo degli strumenti di e-learning all'interno del particolare contesto pandemico vissuto quest'anno. Il risultato è restituito dal seguente diagramma.

Fig. n. 26: CS DDA SUL SUPPORTO ALL'UTILIZZO DELL'E-LEARNING

## La rilevazione 2019/20: CS DDA

(Alcune) domande su cui il contesto ha influito (rispetto all'edizione precedente):  
**1. Supporto strumenti di e-learning**

IN RIFERIMENTO AL SUPPORTO AMMINISTRATIVO E TECNICO ALL'UTILIZZO DI STRUMENTI DI E-LEARNING (CARICAMENTO MATERIALE CORSI, VIDEO-LEZIONI, FORUM/BLOG) [INDICHI IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE]



Scala 1-6

18

## Efficacia percepita PTA

Il questionario rivolto al personale PTA ha indagato la soddisfazione rispetto a 5 servizi, oltre ad una domanda di soddisfazione generale. Tali servizi sono: Amministrazione e gestione del personale, Approvvigionamenti e servizi logistici, Comunicazione, Sistemi informatici, Contabilità.

La Tabella n. 13 evidenzia, con riferimento alla rilevazione PTA, il numero di questionari compilati per ciascun ateneo e la relativa percentuale di risposta (calcolata come "N. questionari PTA compilati/N. totale personale tecnico amministrativo").

I dati per il calcolo dei tassi risposta sono stati forniti dagli atenei.

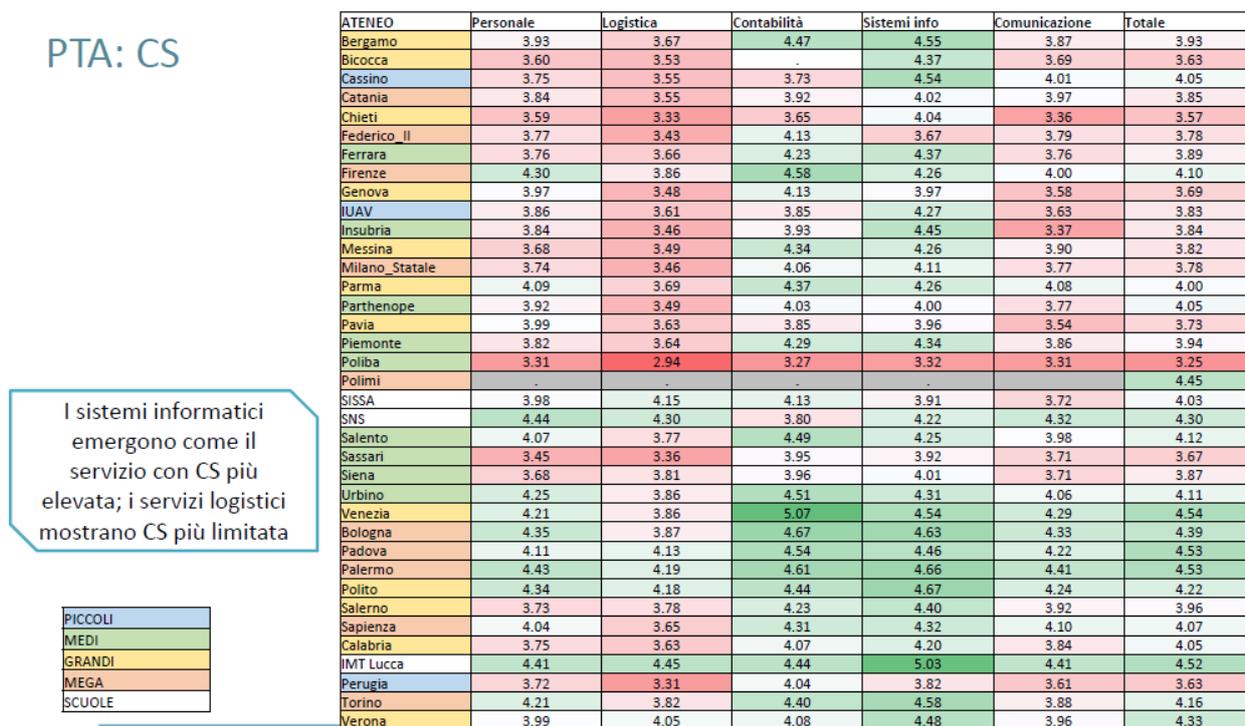
L'Ateneo di Cassino registra un tasso di risposta del 34%, valore in decrescita e inferiore alla media del tasso di risposta registrato dagli altri atenei.

Tab. n. 13: INDAGINE PTA\_NUMERO QUESTIONARI COMPILATI E TASSO DI RISPOSTA (Fonte: Progetto Good Practice 2019/20)

ATENEO	NUMERO RISPOSTE	NUMERO SOMMINISTRAZIONI	TASSO DI RISPOSTA 2019/20	TASSO DI RISPOSTA 2018/19
BERGAMO	112	245	46%	60%
BICOCCA	467	809	58%	-
BOLOGNA	1243	2942	42%	32%
CALABRIA	277	638	43%	-
CASSINO	94	277	34%	56%
CATANIA	661	1180	56%	45%
CHIETI	138	303	46%	-
FEDERICO II	621	2528	25%	-
FERRARA	255	555	46%	48%
FIRENZE	948	1552	61%	55%
GENOVA	351	1285	27%	-
IMT LUCCA	29	35	83%	-
INSUBRIA	146	326	45%	44%
IUAV	154	269	57%	53%
MESSINA	248	944	26%	33%
MILANO STATALE	757	1914	40%	32%
PADOVA	1126	2279	49%	35%
PALERMO	919	1556	59%	24%
PARMA	540	833	65%	59%
PARTHENOPE	115	258	45%	-
PAVIA	500	891	56%	43%
PERUGIA	49	144	34%	45%
PIEMONTE	233	309	75%	65%
POLIBA	87	249	35%	31%
POLIMI	875	1236	71%	65%
POLITO	581	889	65%	55%
SALENTO	102	491	21%	24%
SALERNO	153	659	23%	24%
SAPIENZA	415	4200	10%	-
SASSARI	224	508	44%	32%
SIENA	385	881	44%	46%
SISSA	91	118	77%	88%
SNS	123	252	49%	59%
TORINO	839	1858	45%	44%
URBINO	178	638	28%	55%
VENEZIA	326	619	53%	52%
VERONA	245	806	30%	46%
<b>media</b>			<b>46%</b>	<b>46%</b>

I principali risultati ottenuti per l'indagine **CS PTA** sono invece sintetizzabili come di seguito riportato.

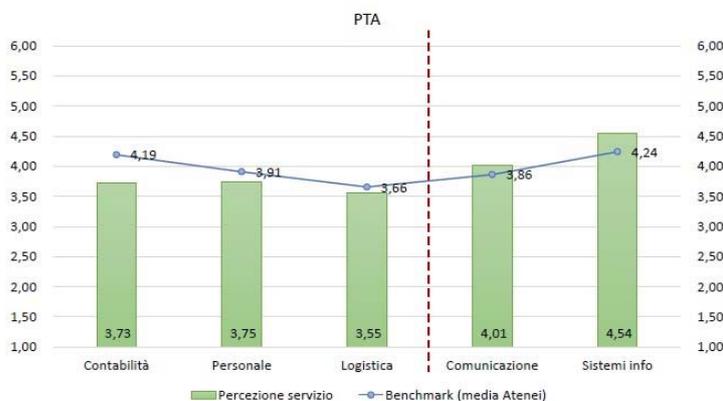
Fig. n. 27: CS COMPLESSIVA PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO (Fonte: Progetto Good Practice 2019/20)



Confrontando le distribuzioni Unicas rispetto a quelle di tutti gli altri Atenei/Scuole in tutti i servizi, si nota anche qui una sostanziale conformità al dato nazionale, secondo cui i sistemi informatici evidenziano i livelli di soddisfazione più elevati, mentre i livelli più contenuti di customer satisfaction sono riportati dai Servizi logistici.

Fig. n. 28: SCOSTAMENTO DELLA CS PTA DAI VALORI DI BENCHMARK (Fonte: Progetto Good Practice 2019/20)

### CS PTA (Personale Tecnico-Amministrativo)



La figura riporta, mediante la barra color verde e l'etichetta alla base, il livello di soddisfazione medio riportato dall'Ateneo nella domanda finale di ciascun servizio (rilevazione PTA). Il punto blu rappresenta invece il benchmark (cioè il valore medio degli Atenei). Se il punto ricade all'interno della barra, la prestazione dell'Ateneo è sopra media, se il punto ricade all'esterno, la prestazione dell'Ateneo è sotto media. I servizi sono ordinati sulla base del loro scostamento dal benchmark, dal più negativo (a sinistra) al più positivo (a destra). A sinistra del segmento verticale sono posizionati i servizi sotto-media, a destra i servizi sopra-media.

L'Ateneo di Cassino e del Lazio Meridionale riporta performance al di sotto della media nei servizi a supporto alla contabilità, al personale e alla logistica. I restanti servizi mostrano un livello di soddisfazione sopra-media.

Note: Scala di valutazione 1 - 6

Il diagramma evidenzia come Unicas registri valori di CS inferiori alla CS media degli altri Atenei nei servizi di supporto alla contabilità, al personale e alla logistica, mentre i restanti servizi si posizionano a un livello di soddisfazione superiore alla CS media.

## Sintesi efficacia percepita DDA e PTA

Una visione d’insieme, riferita alle macro aree dei servizi in termini di efficacia percepita da DDA e PTA, è sintetizzata nella seguente tabella:

Tab. n. 14: CRUSCOTTO DI EFFICACIA

### Il cruscotto di efficacia

Macro-area	Prestazione	Unità di misura	Percezione servizio	Benchmark (media Atenei)	Scostamento (%) - media Atenei	Valore minimo	Valore massimo
AMMINISTRAZIONE	CS DDA	(1-6)	4,20	4,36	-4%	3,04	5,02
	CS PTA	(1-6)	3,75	3,91	-4%	3,31	4,44
DIDATTICA	CS DDA	(1-6)	4,80	4,46	8%	3,65	5,30
INFRASTRUTTURE	CS DDA	(1-6)	3,51	3,79	-7%	2,92	4,74
	CS PTA	(1-6)	3,55	3,66	-3%	2,94	4,45
RICERCA	CS DDA	(1-6)	4,25	4,09	4%	3,06	5,02
SBA/SMA	CS DDA	(1-6)	4,81	4,64	4%	3,93	5,50

Per fornire una visione d’insieme, la tabella riporta le prestazioni in termini di efficacia percepita per ciascuna delle cinque macro-aree trasversali alle attività dell’Ateneo: amministrazione, supporto alla didattica, infrastrutture (servizi generali), supporto alla ricerca e SBA/SMA. La prestazione dell’Ateneo è riportata in grassetto. Il valore di benchmark è rappresentato dalla media degli Atenei, e lo scostamento è riportato come variazione percentuale tra il valore dell’Ateneo e il benchmark. Il colore verde evidenzia una prestazione superiore alla media; il colore arancio evidenzia una prestazione inferiore alla media. Per ogni prestazione è anche riportato il valore minimo e massimo tra gli Atenei partecipanti.

L’Ateneo di Cassino e del Lazio Meridionale riporta prestazioni superiori alla media nei servizi didattici, di supporto alla ricerca e SBA/SMA. I servizi amministrativi e infrastrutturali presentano invece livelli di CS inferiori alla media.

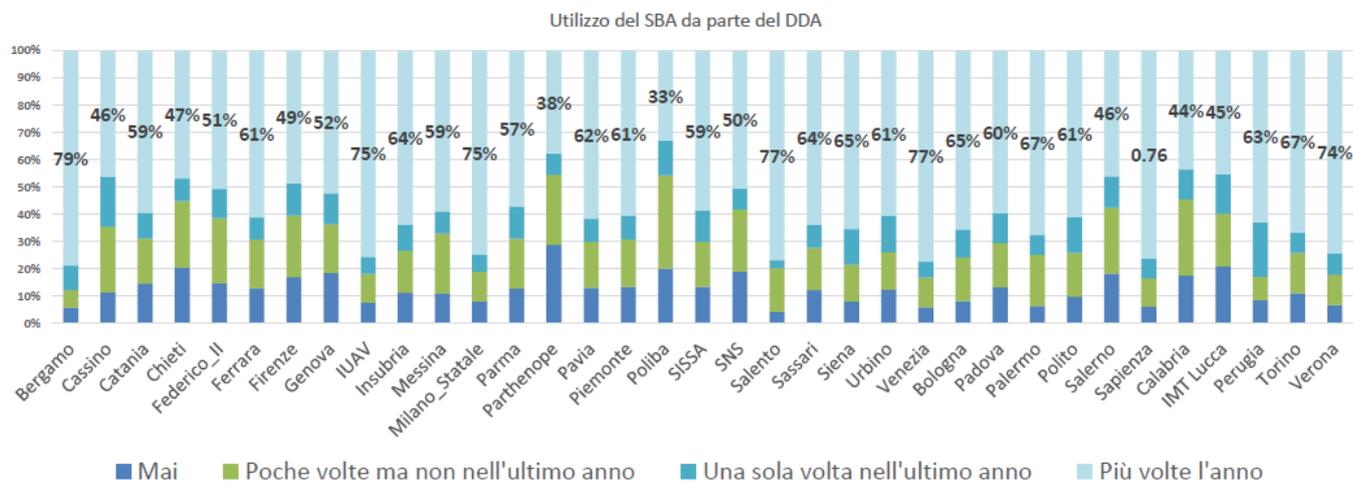
È stato inoltre effettuato un focus sulle peculiarità dell’indagine 2019/2020 finalizzato ad esplorare l’esistenza sulle rilevazioni di effetti «strutturali» legati alle avverse contingenze di tale annualità riferite alla pandemia da Covid-19.

A tale scopo, sia per DDA che per PTA, si sono indagate le correlazioni fra le tempistiche di svolgimento delle indagini di CS nei vari Atenei rispetto al lockdown e i risultati ottenuti in termini di compilazioni e di soddisfazione percepita. Gli esiti conseguiti, sia per la CS DDA che per la CS PTA, non hanno fatto emergere alcun “effetto lockdown” su numero di compilazioni o soddisfazione percepita, nemmeno allorché si sono confrontati gli esiti 2019/20 con quelli 2018/19.

Viene anche di seguito comparata, in benchmark con gli altri Atenei, la percezione di frequenza di utilizzo del Servizio Bibliotecario di Ateneo e di rilevanza ad esso attribuita dal personale DDA e PTA.

Fig. n. 29: FREQUENZA DI UTILIZZO DEL SERVIZIO BIBLIOTECARIO DA PARTE DEI DDA

## La percezione DDA- Quanto usi il servizio bibliotecario?



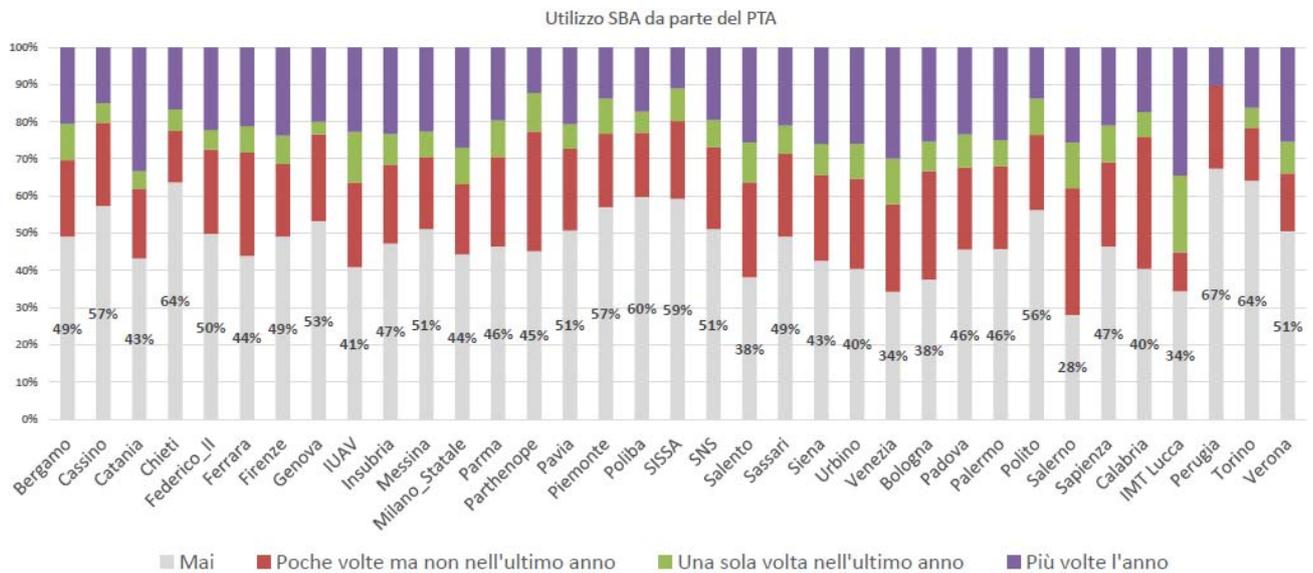
Tab. n. 15: RILEVANZA ATTRIBUITA AL SISTEMA BIBLIOTECARIO DAI DDA

## La percezione DDA – Rilevanza del servizio

ATENEVO	RILEVANZA SBA PER ATENEVO	RILEVANZA SBA PER LA CITTA'	CONOSCO GLI EVENTI DI ATENEVO
Bergamo	5.72	5.43	4.54
Bicocca	-	-	4.56
Cassino	5.19	4.94	4.31
Catania	5.28	5.03	3.64
Chieti	5.09	4.78	3.35
Federico_II	5.16	4.74	3.42
Ferrara	5.53	5.41	4.18
Firenze	5.41	5.25	4.26
Genova	5.35	5.15	3.76
IUAUV	5.56	5.35	4.77
Insubria	5.36	4.82	3.81
Messina	5.23	5.01	4.16
Milano_Statale	5.58	5.18	4.29
Parma	5.48	5.30	3.99
Parthenope	4.89	4.27	3.13
Pavia	5.46	5.28	4.48
Piemonte	5.28	4.99	4.35
Poliba	4.92	4.50	3.68
Salento	5.39	5.14	4.25
Sassari	5.52	5.34	4.16
Siena	5.59	5.37	4.54
Urbino	5.43	5.29	4.29
Venezia	5.74	5.26	4.26
Bologna	5.55	5.40	4.00
Padova	5.63	5.48	4.33
Palermo	5.36	4.99	4.60
Polito	5.47	4.94	3.91
Salerno	5.34	4.82	3.85
Sapienza	5.53	5.20	4.38
Calabria	5.47	5.09	3.85
Perugia	5.06	4.66	4.09
Torino	5.51	5.26	4.34
Verona	5.68	5.48	4.80

Fig. n. 30: FREQUENZA DI UTILIZZO DEL SERVIZIO BIBLIOTECARIO DA PARTE DEL PTA

## La percezione PTA- Quanto usi il servizio bibliotecario



Tab. n. 16: RILEVANZA ATTRIBUITA AL SISTEMA BIBLIOTECARIO DAL PTA

## La percezione PTA

ATENEO	RILEVANZA SBA PER ATENEO	RILEVANZA SBA PER LA CITTA'	CONOSCO GLI EVENTI DI ATENEO
Bergamo	5.40	5.09	3.34
Cassino	4.96	4.82	4.14
Catania	5.04	4.89	3.67
Chieti	4.69	4.47	3.37
Federico_II	5.12	5.00	3.77
Ferrara	5.32	5.30	4.17
Firenze	5.41	5.33	4.11
Genova	5.08	5.03	3.69
IUAV	5.19	5.01	3.81
Insubria	5.11	4.54	3.90
Messina	4.80	4.75	3.47
Milano_Statale	5.29	5.07	3.90
Parma	5.35	5.27	3.83
Parthenope	5.01	4.69	3.77
Pavia	5.09	5.03	3.86
Piemonte	5.05	4.74	3.77
Poliba	4.79	4.65	3.94
Salento	5.14	5.06	4.13
Sassari	5.25	5.20	3.93
Siena	5.08	4.97	3.97
Urbino	5.13	5.06	3.93
Venezia	5.67	5.42	4.03
Bologna	5.40	5.36	3.70
Padova	5.44	5.38	3.84
Palermo	5.33	5.20	4.45
Polito	5.20	4.88	3.67
Salerno	5.20	4.87	3.91
Sapienza	5.26	5.09	3.87
Calabria	5.36	5.17	3.86
Perugia	4.55	4.24	3.32
Torino	5.49	5.40	3.96
Verona	5.43	5.29	4.38

### 4.3.4.3 Sintesi dell'Efficienza e dell'Efficacia

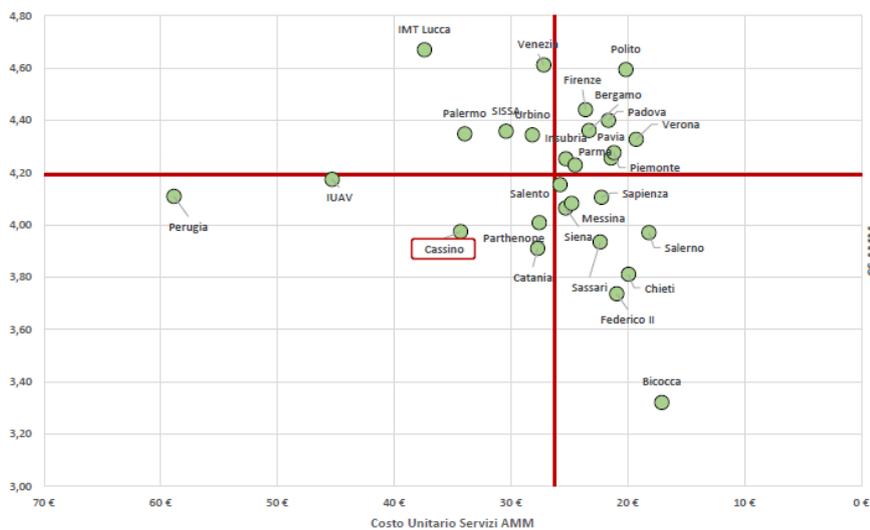
Volendo poi approfondire l'analisi per ciascuna delle 5 macro-categorie (cui afferiscono i servizi enumerati nella precedente tab. n. 8), si evidenzia ora il posizionamento di Unicas, in termini di costo unitario e di customer satisfaction per macro-categoria, confrontando la sua performance con quella degli Atenei e delle Scuole partecipanti al progetto GP:



Fig. n. 31: SERVIZI AMMINISTRATIVI\_COSTO UNITARIO/CS

## Analisi per macro-categoria

### Costo unitario *Servizi AMM* e punteggio CS *Servizi AMM*



Il grafico riporta il costo unitario della macro-categoria dei servizi amministrativi per i diversi atenei rispetto al punteggio di customer satisfaction ottenuto. Gli assi sono tracciati in corrispondenza del valore medio, che include sia Atenei che Scuole. Il Punteggio CS rappresenta il dato medio della Customer Satisfaction del personale (PTA e DDA). La domanda che è stata posta è la seguente:

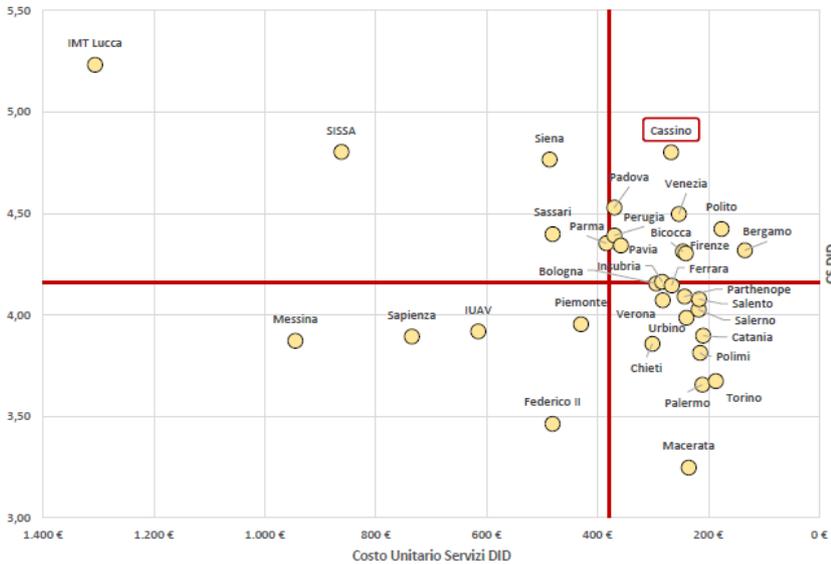
«In riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale [Si ritiene complessivamente soddisfatto]»

L'Ateneo di Cassino e del Lazio Meridionale mostra un costo unitario superiore alla media, a fronte di un livello di CS inferiore alla media.

Fig. n. 32: SERVIZI PER LA DIDATTICA\_COSTO UNITARIO/CS

## Analisi per macro-categoria

Costo unitario Servizi DID e punteggio CS Servizi DID



Il grafico riporta il costo unitario della macro-categoria dei servizi di didattica per i diversi atenei rispetto al punteggio di customer satisfaction ottenuto. Gli assi sono tracciati in corrispondenza del valore medio, che include sia Atenei che Scuole.

Il Punteggio CS rappresenta il dato medio della Customer Satisfaction del personale (DDA, STUD I e STUD SUCC). La domanda che è stata posta è la seguente:

1. «In riferimento al supporto alla didattica [Si ritiene complessivamente soddisfatto?]
2. «In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?]

L'Ateneo di Cassino e del Lazio Meridionale presenta un costo unitario sotto-media, a fronte di un livello di soddisfazione superiore alla media.

Fig. n. 33: SERVIZI PER LE INFRASTRUTTURE\_COSTO UNITARIO/CS

## Analisi per macro-categoria

Costo unitario Servizi INFR e punteggio CS Servizi INFR

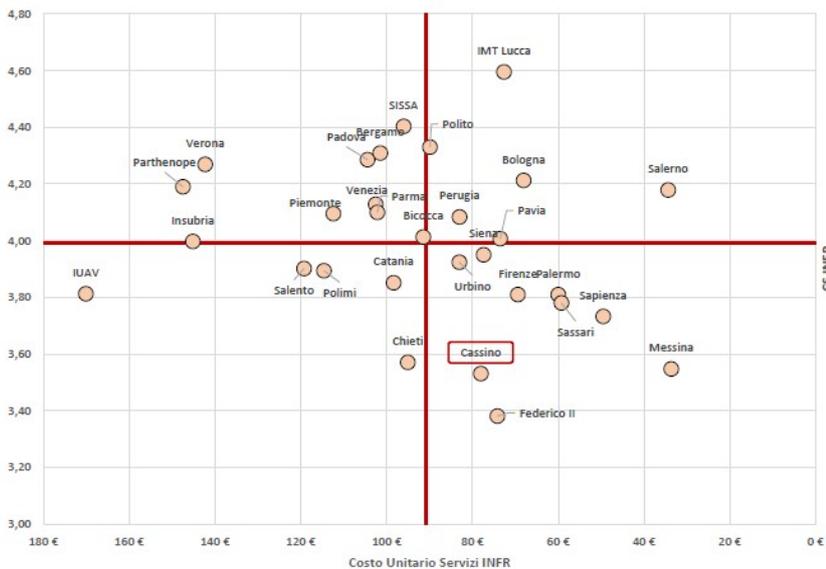


Fig. n. 34: SERVIZI PER LA RICERCA\_COSTO UNITARIO/CS

## Analisi per macro-categoria

Costo unitario Servizi RIC e punteggio CS Servizi RIC



Il grafico riporta il costo unitario della macro-categoria dei servizi di ricerca per i diversi atenei rispetto al punteggio di customer satisfaction ottenuto. Gli assi sono tracciati in corrispondenza del valore medio, che include sia Atenei che Scuole.

Il Punteggio CS rappresenta il dato medio della Customer Satisfaction del personale (DDA). La domanda che è stata posta è la seguente:

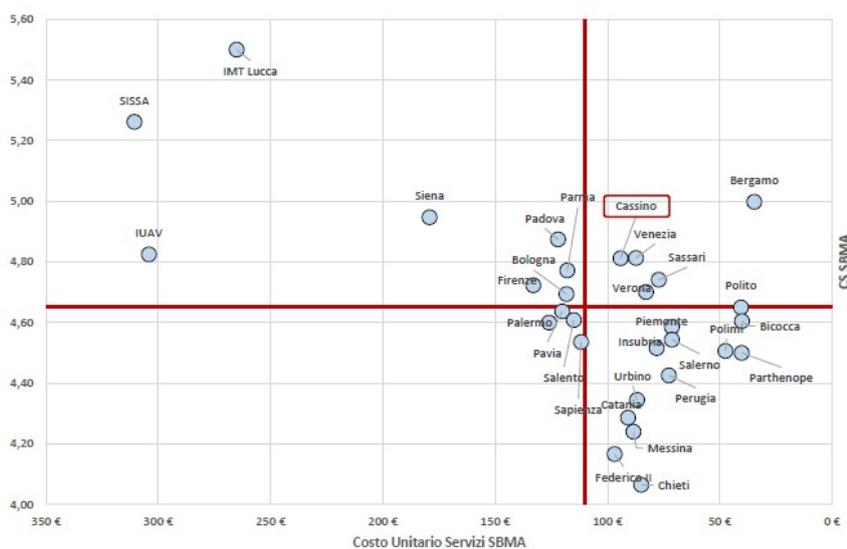
«In riferimento al supporto alla ricerca [Si ritiene complessivamente soddisfatto]»

L'Ateneo di Cassino e del Lazio Meridionale mostra un costo unitario inferiore alla media, a fronte di un livello di CS superiore alla media.

Fig. n. 35: SERVIZI BIBLIOTECARI E MUSEALI\_COSTO UNITARIO/CS

## Analisi per macro-categoria

Costo unitario Servizi SBMA e punteggio CS Servizi SBMA



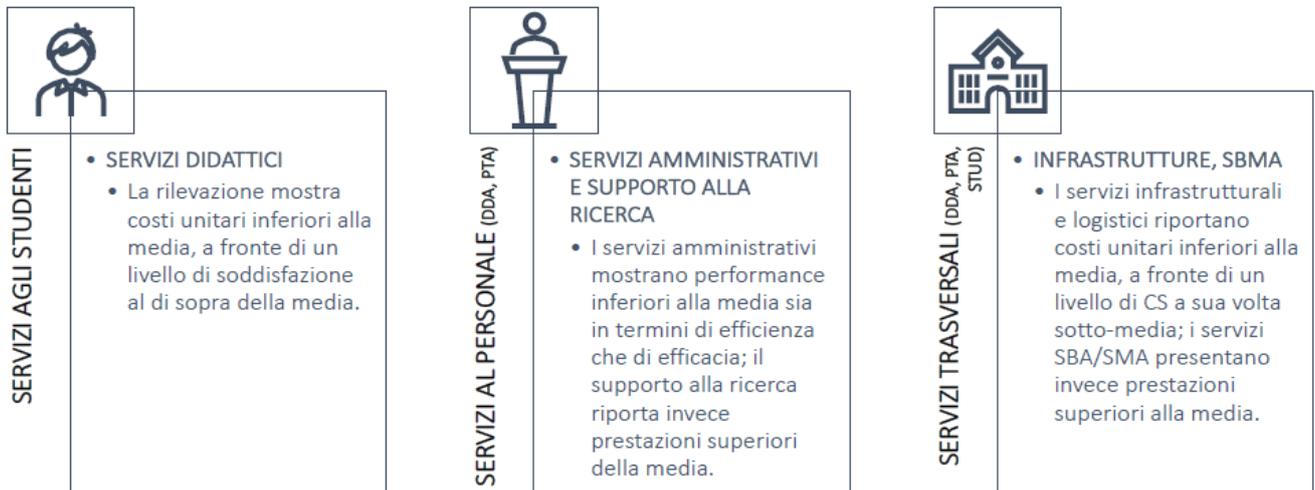
Il grafico riporta il costo unitario della macro-categoria dei servizi bibliotecari e museali per i diversi atenei rispetto al punteggio di customer satisfaction ottenuto. Gli assi sono tracciati in corrispondenza del valore medio, che include sia Atenei che Scuole.

Il Punteggio CS rappresenta il dato medio della Customer Satisfaction del personale (PTA, STUD I e STUD SUCC). La domanda che è stata posta è la seguente:

1. «In riferimento al servizio bibliotecario [Si ritiene complessivamente soddisfatto]»
2. «In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?]

L'Ateneo di Cassino e del Lazio Meridionale presenta un costo unitario inferiore alla media, a fronte di un livello di CS sopra-media.

Effettuando un focus sugli utenti rispetto a quanto fin qui illustrato, è possibile così sintetizzare le prestazioni dell'Ateneo (in termini di costi unitari e customer satisfaction) nelle più volte citate 5 macro-categorie rispetto ai servizi suddivisi per tipologia di utente:

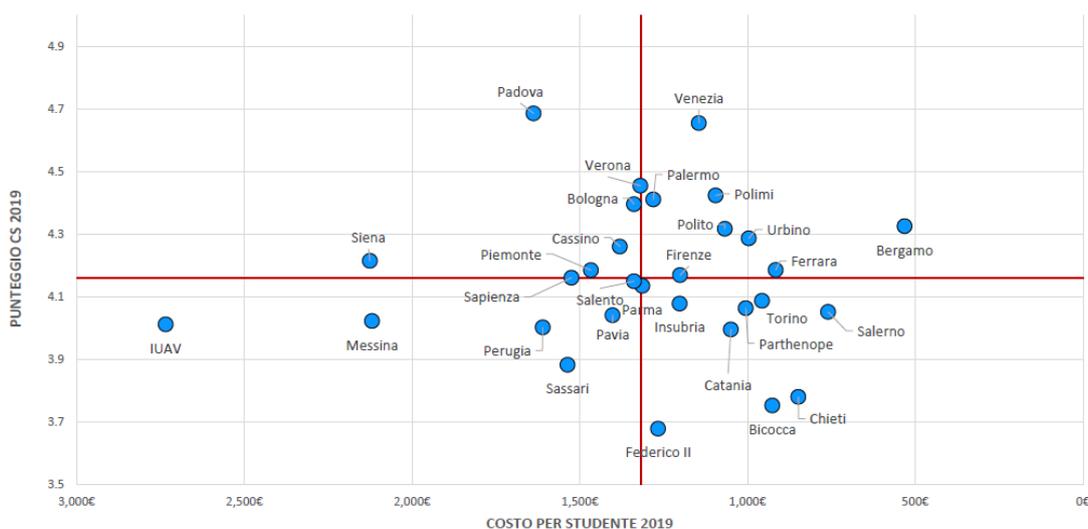


Raffrontando efficienza ed efficacia complessiva in termini di costo per studente e di CS DDA e PTA:

Fig. n. 36: COSTO PER STUDENTE 2019/CS 2019

## Il confronto tra efficienza ed efficacia complessiva

Il **Punteggio CS** rappresenta il dato medio della Customer Satisfaction del personale (**PTA e DDA**). La domanda che è stata posta alle diverse popolazioni è la seguente: *«In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi [Si ritiene complessivamente soddisfatto]»*



Nel grafico non sono state riportati i valori delle scuole in quanto fuori scala.

Nello specifico, per quanto riguarda il **Punteggio CS 2019**:  
 - IMT Lucca: 4,79  
 - Sissa: 4,33

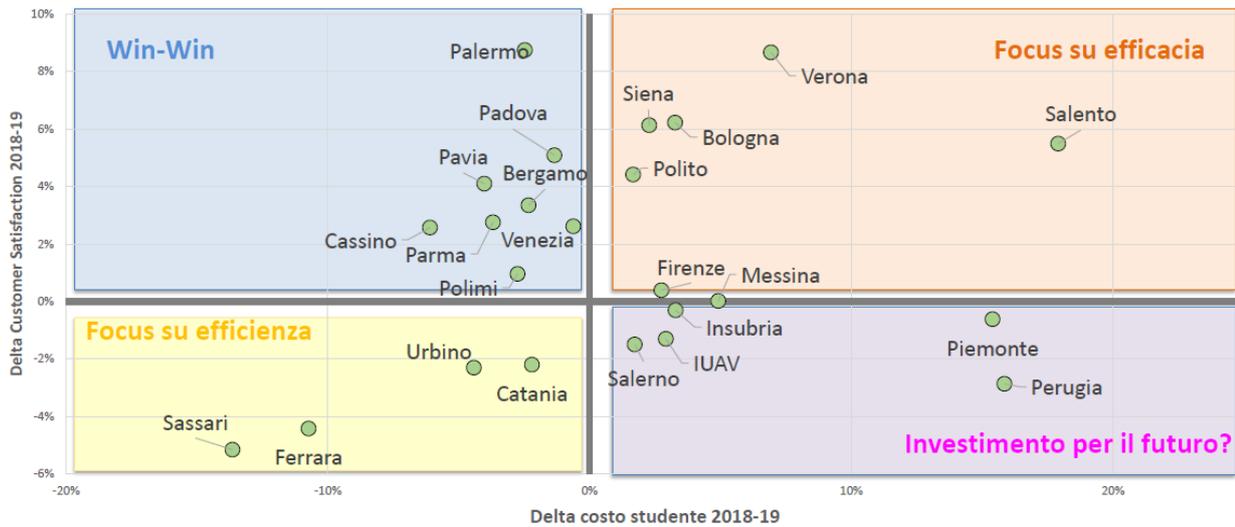
Per quanto riguarda il **Costo per dottorando 2019**:  
 - IMT Lucca: 13.051€  
 - Sissa: 12.802 €

Relazionando infine la variazione di costo per studente alla variazione di CS espressa dal personale DDA e PTA, l'Ateneo di Cassino si posiziona nel I quadrante della seguente figura:

Fig. n. 37.: DELTA CS 2018-2019/DELTA COSTO STUDENTE 2018\_2019

## Come è cambiato il costo medio per studente?

Il **Punteggio CS** rappresenta il dato medio della Customer Satisfaction del personale (**PTA e DDA**). La domanda che è stata posta alle diverse popolazioni è la seguente: «In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dall' Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi [Si ritiene complessivamente soddisfatto]»



#### 4.3.5 Risultati connessi alla TRASPARENZA e PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

I risultati collegati alla trasparenza e alla prevenzione della corruzione sono riferibili, come fonte primaria, alle azioni previste dal Piano triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPC) 2020\*, adottato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 22/01/2020 <https://www.unicas.it/ateneo/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/prevenzione-della-corruzione/piani-triennali-per-la-prevenzione-della-corruzione-e-della-trasparenza.aspx>.

Alla luce delle indicazioni accluse nell'aggiornamento annuale al Piano Nazionale Anticorruzione rispetto all'attuazione del PTPC, i Responsabili della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT) compilano delle apposite schede, approntate dall'ANAC, finalizzate alla predisposizione della Relazione annuale che i RPCT sono tenuti a elaborare ai sensi dell'art. 1, co. 14, della legge 190/2012. Tenuto però conto dell'emergenza sanitaria da Covid-19, il Consiglio dell'Autorità Nazionale Anticorruzione, nella seduta del 2 dicembre 2020, ha ritenuto opportuno differire al 31 marzo 2021 il termine ultimo fissato sia per la predisposizione e la pubblicazione della Relazione annuale 2020 <https://www.unicas.it/ateneo/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/prevenzione-della-corruzione/relazioni-del-rpct.aspx> sia per la predisposizione e la pubblicazione dei Piani Triennali per la prevenzione della corruzione e la trasparenza 2021-2023.

In ambito UNICAS, l'incarico di Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza è stato assegnato ad una unità di personale di categoria EP (D.R. n. 418 del 20.03.2018). Inoltre, per effetto di quanto previsto dal Dipartimento della Funzione Pubblica e dall'ANAC, il RPCT è affiancato nella propria attività da un gruppo di supporto organizzativo composto da tre unità di personale (D.D. n. 228 del 30.03.2018), successivamente integrato con una ulteriore unità di personale (D.D. n. 656 del 29.10.2018).

\* I destinatari del piano triennale sono tutti i dipendenti dei ruoli tecnici ed amministrativi dell'Università, a qualsiasi titolo in servizio presso l'Ateneo, nonché i collaboratori esterni.

Per quanto concerne i ricercatori ed i docenti, comunque destinatari del Piano Nazionale Anticorruzione (PNA), il PNA demanda ai competenti organi istituzionali l'adozione di iniziative e misure di prevenzione, analoghe a quelle previste per il personale contrattualizzato. Al riguardo, è stata sottoposta la questione all'attenzione del Senato Accademico nella seduta del 17 marzo 2015, con la successiva istituzione di apposito gruppo di lavoro per la definizione dei limiti di applicazione del PNA.

Non essendo intervenuta alcuna segnalazione in merito da parte del gruppo di lavoro, si ritiene il Piano esteso nella sua interezza ai docenti ed ai ricercatori.

Dalla scheda compilata dal RPCT di Ateneo, riferita all'attuazione del PTPC 2020 e pubblicata sul sito istituzionale dell'amministrazione, in termini generali si evince quanto di seguito riportato.

Anche per l'anno 2020 l'Università ha adottato il PTPC (aggiornamento 2020/2022) entro la scadenza stabilita dalla normativa di riferimento. Il predetto Piano è stato pubblicato nell'apposita sottosezione della pagina Amministrazione Trasparente. In relazione alle disposizioni e raccomandazioni formulate dall'Autorità sono state anche predisposte apposite schede, in ordine agli ambiti definiti, riportanti le misure da attuare nel periodo di riferimento. Sono state inoltre trasmesse diverse note informative agli uffici interessati per una maggiore comprensione delle misure attuative previste dalla normativa e dal Piano medesimo (ad esempio, è stato predisposto il modulo di autodichiarazione per eventuale conflitto di interessi da parte del personale docente).

Criticità nell'attuazione del PTPC permangono con riferimento alla carenza di personale dirigenziale e di funzionari con specifiche competenze che può costituire elemento di problematicità per l'avvicendamento negli uffici maggiormente esposti a rischio.

Altro aspetto rilevante che merita particolare attenzione concerne la necessità di assicurare una maggiore presenza di docenti ai seminari di formazione relativamente agli ambiti dell'anticorruzione e della trasparenza, soprattutto in quelli relativi alle tematiche comportamentali ed etiche pertinenti al proprio ruolo e alla funzione rivestita.

Riguardo al ruolo del RPCT, va evidenziata la notevole quantità di note informative inoltrate da questi ai preposti alle strutture amministrative allo scopo di assicurare una maggiore attenzione in termini di responsabilità finalizzata al rispetto delle procedure e delle misure individuate nel PTPC.

Da sottolineare, infine, che il delicato e complesso incarico di responsabilità rivestito dal RPCT, in aggiunta ai diversi compiti e alle funzioni assunte come responsabile di settore, rende complicata la piena attuazione degli obiettivi connessi al predetto incarico, per cui appare ineludibile la necessità di costituire un apposito ufficio operante a tempo pieno, con unità di personale adeguatamente formato, in alternativa o in aggiunta al Gruppo di supporto al RPCT la cui disponibilità è allo stato limitata dall'assolvimento degli impegni istituzionali inerenti all'ufficio di afferenza.

Sulla base delle fonti precedentemente citate deriva inoltre la seguente sintesi, sommaria e non esaustiva, delle attività svolte, riportata nel seguito per linea di azione\*\*:

\*\* Ulteriori informazioni di maggior dettaglio sono rinvenibili da un'analisi dei predetti documenti nonché dalla disamina della Relazione obiettivi 2020, trasmessa dal RPCT al DG con nota prot. 19497 del 14.12.2020.

## INIZIATIVE PER LE PROCEDURE DI AGGIUDICAZIONE DI APPALTI PUBBLICI

Ai fini della massima trasparenza ed applicazione della normativa in tema di appalti pubblici, con D.R. n. 495 del 23 luglio 2020 è stato redatto il Regolamento dell'attività contrattuale che disciplina le modalità di svolgimento delle procedure di aggiudicazione di appalti pubblici e di scelta dei contraenti, con particolare riferimento agli obblighi di pubblicità e di comunicazione, nonché all'individuazione dei soggetti investiti dei relativi poteri, sia di ordine pubblicistico, sia di ordine privatistico.

Le disposizioni contenute nel suddetto Regolamento sono finalizzate a definire le macro-attività in cui si articolano le diverse fasi del processo di aggiudicazione di un appalto e, nel contempo, a ottimizzare le procedure di selezione del contraente, relativamente alle commesse di cui l'Università ha esigenza, sotto forma di contratto, sia "passivo" sia "attivo", nel rispetto dei principi dell'ordinamento eurounitario e delle condotte stabilite dal D.Lgs. 50/2016, tenuto anche conto che "deve essere preceduto da gara ogni contratto della P.A. dal quale derivi un'entrata o una spesa" (Consiglio di Stato, Sez. V, 4 marzo 2008, n. 889). La procedura di scelta del contraente deve sempre dare conto delle motivazioni relative al perseguimento degli interessi di carattere pubblico correlate all'attività negoziale, anche, e soprattutto, ove possa non svolgersi un procedimento selettivo propriamente detto.

Sull'attuazione delle misure e delle disposizioni contenute nel suddetto regolamento è previsto un monitoraggio annuale.

## INTERVENTI INERENTI ALLA TRASPARENZA

La Trasparenza costituisce una delle misure strategiche in tema di prevenzione della corruzione. L'Ateneo di Cassino effettua le pubblicazioni, previste dal decreto legislativo n. 33/2013 e ss.mm.ii., nell'apposita sezione Amministrazione Trasparente del proprio sito istituzionale. Nell'anno 2020 è stata rivisitata la sezione al fine di renderla più conforme alle disposizioni di riferimento e maggiormente congrua rispetto alle informazioni e ai dati in possesso dell'Amministrazione e oggetto di pubblicazione.

Non sono pervenute richieste di accesso civico "semplice", né di accesso civico "generalizzato".

Per quanto riguarda il Registro degli accessi <https://www.unicas.it/ateneo/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/accesso-civico/registro-degli-accessi.aspx> - che fa riferimento a esami di stato, atti di gara, verbalizzazione varia, atti dottorati, atti procedura concorsuale, ecc. (l'elenco completo è pubblicato nell'apposita sottosezione della pagina Amministrazione Trasparente) - esso risulta

regolarmente aggiornato dall'ufficio competente URP e riporta al suo interno le indicazioni sull'esito delle istanze pervenute.

Riguardo alla pubblicazione dei dati, nel mese di giugno 2020 è stato realizzato un monitoraggio annuale su alcuni atti/procedure riconducibili alle strutture di riferimento.

L'Ateneo di Cassino, per semplificare e rendere maggiormente trasparente l'azione amministrativa, ha redatto anche un apposito Regolamento per la gestione dei reclami e delle segnalazioni da parte dell'utenza e degli stakeholder. In esso sono previste anche particolari iniziative di interesse generale per le segnalazioni anonime. A tal riguardo è stata predisposta specifica modulistica on line per effettuare l'adempimento in questione. Tale documento è presente sul sito web istituzionale di facile accesso.

Per l'anno 2020 non risultano presenti segnalazioni o reclami.

## **GESTIONE DEL RISCHIO**

Nel mese di giugno 2020, compatibilmente con l'emergenza pandemica in atto, è stato effettuato un monitoraggio che ha riguardato molte misure delle aree generale e specifica individuate nel PTPC 2020/2022 al fine di verificarne la sostenibilità. Apposite schede sono state predisposte e inoltrate agli uffici interessati. Dal riscontro effettuato non sono state segnalate particolari rilevanze.

## **FORMAZIONE DEL PERSONALE**

Come previsto espressamente dalle disposizioni normative in materia, un'attività formativa predisposta per sensibilizzare i dipendenti sui temi dell'etica e della legalità costituisce elemento fondamentale per prevenire il rischio di corruzione. L'aspetto principale delle misure indicate nel Piano nei vari processi amministrativi è costituito dalla necessità di attivare percorsi formativi, in modo preminente per il personale responsabile che opera in settori particolarmente esposti alla corruzione. In tale ottica l'amministrazione ha attivato per l'anno 2020 diversi corsi di formazione/seminari, riguardanti varie tematiche correlate col rischio corruzione, rivolti al personale universitario:

- Le Incompatibilità nel Pubblico Impiego: Incarichi e Consulenze – Relatore Prof. Avv. Vito Tenore (obbligatorio per tutti i responsabili di posizione organizzativa e rivolto anche al personale docente);
- La disciplina dello Smart Working – Relatore Prof. Antonio Riccio;
- Costituzione e diritto costituzionale al tempo dell'emergenza sanitaria – Relatore Prof. Vincenzo Baldini;
- Il benessere lavorativo – Relatore Prof. Pierluigi Diotaiuti;

- La sicurezza nei luoghi di lavoro – Relatore Prof. Gianpaolo di Bona;
- La digitalizzazione e dematerializzazione dei procedimenti amministrativi – Relatore Ing. Giovanni Satriani.

### **ROTAZIONE DEL PERSONALE/SEGREGAZIONE DELLE FUNZIONI**

La rotazione del personale, come misura di prevenzione del rischio, è stata effettuata nell'ambito di un processo di riorganizzazione, avviato già da alcuni anni e ancora in atto, attese peraltro le difficoltà pratiche di adozione di tale misura in ragione della carenza di personale dirigenziale la quale comporta, come evidenziato nel PTPC, che le valutazioni e le determinazioni finali per gli atti a rilevanza esterna afferiscano direttamente, a seconda dell'ambito di competenza, al Direttore Generale o al Rettore. Inoltre, nei provvedimenti di assegnazione del personale a nuovi incarichi, viene indicata l'espressione "è provvisoriamente assegnato", in quanto il dipendente interessato, dopo un periodo di permanenza nella struttura di nuova destinazione, può essere trasferito in altro Ufficio.

### **ROTAZIONE STRAORDINARIA**

La rotazione straordinaria è disciplinata dal decreto legislativo n. 165/2001 e ss.mm.ii. che attribuisce ai dirigenti il compito di procedere alla rotazione del personale dipendente loro assegnato ad operare nelle aree a rischio corruzione, nel caso di procedimenti sia penali sia disciplinari riferibili a condotte di natura corruttiva.

La rotazione straordinaria è quindi una misura da adottare anche in caso di avvio di procedimenti penali o disciplinari per condotte di natura corruttiva a carico del personale universitario dipendente dell'Ateneo di Cassino.

Inoltre, per i dipendenti è obbligatorio comunicare all'Amministrazione la sussistenza nei propri confronti di eventuali provvedimenti di rinvio a giudizio.

Nel 2020 non sono emerse situazioni tali da indurre l'applicazione di tale istituto.

### **CONFERIMENTO E AUTORIZZAZIONE INCARICHI AI DIPENDENTI**

L'Ateneo di Cassino si è dotato di uno specifico Regolamento disciplinante tutte le condizioni previste dalla normativa in merito alle autorizzazioni extra impiego, prevedendo all'interno di esso le varie tipologie di attività compatibili e di quelle che possono precludere l'incarico di riferimento. In tale

ottica, è già attiva una procedura prestabilita per il rilascio delle autorizzazioni allo svolgimento di incarichi al personale.

Non sono pervenute specifiche segnalazioni relative allo svolgimento di incarichi extra-istituzionali non autorizzati.

Inoltre, ai sensi della legge n. 662/1999 e dell'atto di indirizzo MIUR n. 39 del 14/05/2018, con D.R. n. 872 del 28 novembre 2019 è stato emanato il Regolamento per il funzionamento del Servizio Ispettivo Interno all'Ateneo. Le finalità del predetto documento scaturiscono dalla necessità di accertare l'osservanza delle disposizioni in materia di incompatibilità, divieto di cumulo di impiego e incarichi nonché conflitto di interessi, anche potenziale, da parte del personale, anche a tempo determinato, in servizio presso l'UNICAS.

#### **INCONFERIBILITÀ PER INCARICHI DIRIGENZIALI E INCOMPATIBILITÀ PER PARTICOLARI POSIZIONI DIRIGENZIALI - D.LGS. 39/2013**

È previsto un sistema di verifica da parte dei responsabili delle strutture interessate per l'accertamento della sussistenza di eventuali condizioni ostative in capo ai dipendenti destinatari di incarichi per posizioni organizzative conferite dall'organo politico. I soggetti interessati devono rendere la dichiarazione di insussistenza della causa di inconferibilità preventivamente all'atto del conferimento dell'incarico.

Riguardo invece alle misure per verificare la presenza di situazioni di incompatibilità, si è provveduto alla predisposizione di apposita modulistica per l'autodichiarazione.

Sia per la verifica delle situazioni di inconferibilità per incarichi dirigenziali che per la verifica delle situazioni di incompatibilità per particolari posizioni dirigenziali, sono state inoltrate note informative agli uffici interessati. I relativi monitoraggi non hanno evidenziato rilievi in merito.

#### **ATTIVITÀ SUCCESSIVE ALLA CESSAZIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO (PANTOUFLAGE)**

In coerenza con le disposizioni normative previste nel decreto legislativo 165/2001 e ss.mm.ii., è necessario adottare misure atte ad evitare l'assunzione di dipendenti che, negli ultimi tre anni di servizio, abbiano esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto di Pubbliche Amministrazioni nei confronti dell'Ateneo stesso.

Nel PTPC 2020 è prevista, come specifica misura di contrasto al pantouflage, l'acquisizione, per i nuovi assunti e per il personale che cessa dal servizio o incarico, della dichiarazione sostitutiva di atto notorio attestante la carenza di conflitto di interesse.

Nel 2020 le misure di prevenzione attuate non hanno evidenziato casi di pantouflage di dirigenti.

### **PATTO DI INTEGRITÀ**

Il Patto d'integrità stabilisce la reciproca e formale obbligazione dell'Amministrazione e dei partecipanti alle gare a conformare i propri comportamenti ai principi di lealtà, trasparenza e correttezza nonché l'esplicito impegno di non offrire, accettare o richiedere somme di denaro o qualsiasi altra ricompensa, vantaggio o beneficio, sia direttamente che indirettamente tramite intermediari, ai fini dell'assegnazione del contratto e/o per distorcere la relativa corretta esecuzione. Il Patto di Integrità è attuato da novembre 2018. Gli uffici interessati hanno evidenziato nelle schede predisposte dal RPCT di aver provveduto a far redigere e sottoscrivere agli operatori economici il precitato Patto.

Nell'anno 2020 dagli uffici interessati non sono stati segnalati rilievi in merito

### **TUTELA DEL DIPENDENTE PUBBLICO CHE SEGNALE GLI ILLECITI (WHISTLEBLOWING)**

L'apposita procedura per l'inoltro e la gestione di segnalazione d'illeciti da parte di dipendenti pubblici dell'amministrazione, prevista dal PTPC, nel 2020 non è stata mai attivata per assenza di segnalazioni benché i dipendenti che vogliono denunciare eventuali illeciti o effettuare altro tipo di segnalazione siano tutelati dall'anonimato per l'intero iter dell'eventuale istruttoria attivata da parte del RPCT.

In sede di conferimento obiettivi 2020, al RPCT è stato assegnato la predisposizione del regolamento interno di Ateneo per la tutela del whistleblower. La bozza di tale regolamento, unitamente a un apposito specifico modulo per la segnalazione di condotte illecite, è stata elaborata e trasmessa al Direttore Generale in data 14.12.2020

### **CODICE DI COMPORTAMENTO**

Il Codice etico di Ateneo è stato emanato con D.R. n. 568 del 20.10.2011 mentre il Codice di comportamento del personale UNICAS è stato emanato con D.R. n. 628 del 25.07.2014.

Ai sensi delle raccomandazioni ANAC espresse nella delibera n. 1208/2017, nel corso del 2019 è stata elaborata dal RPCT una proposta di unificazione dei due predetti codici che però non è stata ancora adottata in attesa dell'emanazione delle nuove linee guida relative al Codice di comportamento, annunciate dall'Autorità medesima nella delibera n. 1064 del 13 novembre 2019.

Gli atti di incarico e i contratti risultano adeguati alle previsioni del D.P.R. n. 62/2013 e delle eventuali integrazioni previste dal codice dell'amministrazione.

Rispetto alle previsioni del D.P.R. n. 62/2013 e delle eventuali integrazioni previste dai codici di Ateneo, gli atti di incarico e i contratti appaiono adeguati e non sono pervenute segnalazioni di violazione.

### **PROCEDIMENTI DISCIPLINARI E PENALI**

Nel corso del 2020 non sono pervenute segnalazioni che prefigurano per i dipendenti responsabilità disciplinari o penali legate ad eventi corruttivi, né sono stati avviati procedimenti disciplinari per fatti penalmente rilevanti, né è stato avviato alcun procedimento disciplinare per violazione del codice di comportamento.

### **AZIONI DI SENSIBILIZZAZIONE E RAPPORTO CON LA SOCIETÀ CIVILE**

Ai fini di una efficace strategia anticorruzione, ai sensi anche di quanto previsto dalla specifica normativa, sono previsti momenti di confronto e/o forme di consultazione per il coinvolgimento degli utenti e delle organizzazioni portatrici di interessi collettivi (*stakeholder*) sia in occasione dell'elaborazione/aggiornamento del Piano che nei momenti successivi di divulgazione e di informazione.

Con Avviso pubblicato in data 4 novembre 2019 nell'apposita pagina *home page* "in Primo Piano" del sito istituzionale, l'Ateneo di Cassino ha inteso raccogliere idee e proposte del personale universitario, degli studenti, delle Organizzazioni Sindacali e dei portatori di interesse in genere, finalizzate ad una migliore individuazione delle misure preventive della corruzione.

Non risultano presentate proposte e suggerimenti in relazione al precitato avviso.

### **MISURE SPECIFICHE**

Oltre alle misure generali, sono state attuate anche misure più specifiche. In particolare, con riferimento al tema dei conflitti di interesse, è stata data comunicazione agli uffici interessati

sull'esatta procedura da attivare. Allo scopo è stato anche redatto un apposito modulo finalizzato all'autocertificazione dell'insussistenza di potenziale conflitto di interesse e di incompatibilità da parte del personale universitario presente nelle varie commissioni giudicatrici.

## **ALTRE MISURE**

Nel 2020 non sono pervenute segnalazioni relative alla violazione dei divieti contenuti nell'art. 35 bis del D.lgs. n. 165/2001 (partecipazione a commissioni e assegnazioni di uffici ai soggetti condannati, anche con sentenza non passata in giudicato, per i reati di cui al Capo I, Titolo II, Libro II, c.p.), né ci sono stati casi di attivazione delle azioni di tutela previste in eventuali protocolli di legalità o patti di integrità inseriti nei contratti stipulati.

## **ATTIVITÀ PERIODICA DI MONITORAGGIO**

Oltre a quanto riportato nei punti precedenti, in cui sono state evidenziate le misure generiche e specifiche ai fini della trasparenza, per neutralizzare o ridurre il rischio corruzione vanno ricordate le diverse azioni di monitoraggio previste, con particolare riferimento all'implementazione delle misure obbligatorie previste dalle disposizioni normative vigenti, per la verifica delle misure definite nel Piano nonché per l'esame e per la gestione delle segnalazioni pervenute attraverso i canali informatici attivati dall'Ateneo.

Tutti i dipendenti, infatti, sono tenuti a segnalare:

- l'esistenza di comportamenti connessi alla corruzione e alla illegalità di cui siano eventualmente venuti a conoscenza per motivi d'ufficio;
- l'esito delle verifiche sulle informazioni riguardanti lo svolgimento dei processi a rischio corruzione, con particolare riferimento al rispetto dei termini contemplati dalle disposizioni normative o dai Regolamenti;
- l'esito del controllo sui termini previsti dalla legge e dai regolamenti per la conclusione di procedimenti;
- la verifica di conformità degli atti amministrativi alle previsioni normative, anche attraverso indagini a campione.

A tal riguardo, i referenti forniscono al Responsabile dell'Anticorruzione specifica attestazione di ultimazione del monitoraggio per gli uffici di rispettiva competenza, indicando, per ciascun

procedimento per il quale i termini non sono stati rispettati, le motivazioni che giustificano il ritardo, in fatto e in diritto, ai sensi dell'art. 3 della legge n. 241/1990.

I risultati di tale monitoraggio devono poi essere pubblicati sul sito web istituzionale.

Per l'anno 2020 sono state pubblicate, nella sezione *Amministrazione Trasparente- Altri Contenuti*, le risultanze analitiche del monitoraggio effettuato presso diversi uffici dell'Ateneo. Sono state predisposte 38 schede/questionari connessi alle competenze ed alle attività espletate dai singoli Uffici secondo quanto previsto dal PTPC 2020/2022. I referenti delle varie strutture non hanno riscontrato comportamenti e/o elementi meritevoli di attenzioni. Di seguito si riporta una tabella riepilogativa del predetto monitoraggio effettuato:

Tab. n. 17

DATI RISULTANZE MONITORAGGIO ANNO 2020			
STRUTTURE	N. SCHEDE INVIATE	N. SCHEDE PERVENUTE	N. SCHEDE NON PERVENUTE
UFFICI DEL RETTORATO	22	22	0
UFFICI PERIFERICI	16	16	0

#### 4.3.6 Risultati connessi all'ASSICURAZIONE DELLA QUALITA'

Le attività in termini di politica della qualità messe in campo dall'Ateneo di Cassino nel 2019 vedono come principale attore istituzionale il Presidio della Qualità (di seguito PQA).

Il MIUR, attraverso l'ANVUR, verifica che gli Atenei siano dotati di un sistema di assicurazione della qualità e che mettano in atto un processo di miglioramento continuo sia degli obiettivi sia degli strumenti funzionali al loro raggiungimento.

Il PQA è l'organo che sovrintende all'efficace attuazione delle politiche per la qualità dell'Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale, attraverso il monitoraggio costante delle attività e degli indicatori e la raccolta e la gestione delle informazioni, nell'ambito della didattica, della ricerca e della terza missione. Il PQA è responsabile dell'Assicurazione della Qualità (AQ) e in particolare:

- promuove la diffusione della cultura della qualità nell'Ateneo;
- supporta gli organi di governo dell'Ateneo sulle politiche inerenti il miglioramento della qualità delle attività formative e di ricerca;
- funge da raccordo fra le strutture nelle attività di monitoraggio della qualità della didattica, della ricerca e della terza missione; raccoglie e gestisce l'insieme dei dati derivanti dal monitoraggio degli indicatori, sia qualitativi che quantitativi, curandone l'opportuna diffusione all'interno dell'Ateneo;
- assicura il flusso informativo e documentale tra gli attori del sistema di AQ di Ateneo;
- cura i rapporti con eventuali valutatori esterni.

Le funzioni, i compiti e le responsabilità del PQA sono esplicitati nel documento sulla [Politica di Ateneo per la Qualità](#) e nello [Statuto di Ateneo](#) (\*).

Le attività svolte dal PQA nell'anno di riferimento sono dettagliatamente descritte nella [Relazione annuale del Presidio](#) dalla quale è desunta la trattazione nel seguito riportata.

\* I componenti sono nominati con Decreto del Rettore, che ne individua anche il Presidente. Il mandato dei componenti ha durata triennale ed è rinnovabile per una sola volta. Il PQA per il triennio 2018-2021 è stato costituito con decreto rettorale n. 837 del 31 ottobre 2018 e n. 18 del 16 gennaio 2019.

Nel PQA, oltre al Presidente, sono presenti 5 docenti, uno per ciascun Dipartimento, e due componenti del PTA. Tale scelta consente di avere nel gruppo di lavoro un componente esperto per ciascun sottosistema di Ateneo. La loro nomina da parte del Rettore è coerente con tale ruolo.

## ATTIVITÀ SVOLTE NEL PERIODO DI RIFERIMENTO

Nel febbraio 2017 l'Ateneo ha adottato un documento di politica generale per l'AQ al quale il PQA ha conformato le proprie attività.

Oltre alle riunioni periodiche, i cui verbali sono disponibili sulla pagina web del PQA, e ai numerosi incontri operativi con interlocutori istituzionali cui hanno preso parte i membri del Presidio (cfr. tabb. n. 18 e n. 19 in calce al presente paragrafo), nel periodo di riferimento il PQA si è dedicato ad **attività di processo**, ovvero attività che hanno caratteristiche di continuità perché necessarie per la messa in atto, lo sviluppo, il mantenimento e il miglioramento continuo del sistema AQ di Ateneo. Si tratta di iniziative realizzate sia per promuovere la cultura della qualità dell'Ateneo sia per costruire e migliorare i processi per l'AQ; tipicamente esse rispondono a scadenze fissate esternamente e a precise indicazioni di legge. Relativamente alla didattica, i processi supervisionati sono stati: la compilazione della relazione annuale da parte delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti (CPDS), la compilazione della Scheda Unica Annuale dei Corsi di Studio (SUA-CdS), della Scheda di Monitoraggio annuale (SMA) e del Rapporto di Riesame Ciclico (RRC) da parte dei CdS nonché la rilevazione dell'opinione di studenti e docenti. Relativamente alla ricerca, il processo principale ha riguardato il monitoraggio delle scadenze inerenti alla VQR 2015-2019. A livello di sistema, i processi seguiti hanno riguardato la gestione dei flussi informativi fra gli attori coinvolti nelle suddette attività, i rapporti con il Nucleo di Valutazione e il monitoraggio delle azioni svolte dall'Ateneo nel percorso di (auto)valutazione e miglioramento continuo.

Durante il periodo di riferimento, il PQA si è impegnato anche in **attività di progetto**, ossia con una delimitazione precisa in termini di tempo, costo e obiettivi, pianificate per rispondere a particolari esigenze di tipo gestionale e/o operativo. In particolare, il PQA ha fornito supporto all'organizzazione di attività di formazione, allo svolgimento del progetto Good Practice e alla gestione della situazione emergenziale legata alla pandemia da Covid-19.

Per gestire processi e progetti è stato messo in atto il principio del Plan-Do-Check-Act:

- Plan: stabilire gli obiettivi e individuare i processi;
- Do: attuare i processi;
- Check: monitorare e misurare i processi e i risultati;
- Act: adottare conseguenti azioni di miglioramento in modo continuo.

## Attività di processo

### Relazioni delle CPDS

Sulla base del piano di lavoro concordato il 29.05.2020 tra Presidente del PQA, Delegato del Rettore alla Didattica e Responsabile dell'Ufficio Offerta Formativa, il PQA ha aggiornato le linee guida, il template della relazione e la griglia di (auto)valutazione.

Tenuto conto dei dati, delle linee guida e dei template, le CPDS hanno elaborato una prima versione della relazione in accordo con il piano di lavoro. Il PQA ha monitorato lo stato di avanzamento dei lavori, fornendo il supporto necessario a superare eventuali situazioni di difficoltà, e ha poi verificato la rispondenza della relazione alle linee guida di Ateneo, fornendo i propri commenti mediante una griglia di valutazione. Successivamente i Presidenti delle CPDS hanno aggiornato la bozza della relazione per rispondere ai commenti, elaborando e approvando una versione finale che è stata trasmessa dal PQA agli organi competenti nei termini previsti.

Infine, su proposta del PQA gli Organi collegiali hanno deliberato di predisporre una pagina web dedicata alla pubblicazione delle relazioni delle CPDS per darne la più ampia diffusione e per sensibilizzare e coinvolgere ancor di più docenti, studenti e personale tecnico-amministrativo nei processi di valutazione e assicurazione della qualità in essere presso l'Ateneo. Tale pagina web è stata successivamente resa disponibile a cura del PQA.

### SUA-CdS

Sulla scorta del calendario relativo alla programmazione dell'Offerta Formativa 2020-2021 e alla compilazione delle banche dati ministeriali, approvato dagli OO.CC. il 27/11/2019, il PQA ha confermato l'adozione delle "Linee guida per la compilazione della SUA-CdS", approvate nella seduta del 19/12/2018, da utilizzare insieme alla più recente Guida CUN alla scrittura degli ordinamenti didattici. Il PQA ha inoltre successivamente aggiornato, secondo la normativa vigente, la Sezione 2.1 delle "Linee guida per la compilazione della SUA-CdS".

In seguito, sulla base delle informazioni e dei documenti forniti dal PQA, i CdS hanno provveduto alla compilazione dei quadri delle SUA-CdS secondo le scadenze concordate. A seguito del monitoraggio sulla compilazione effettuato dal PQA, i documenti, ove necessario, sono stati integrati e/o modificati da parte dei responsabili prima della loro definitiva approvazione.

### **Scheda di Monitoraggio Annuale**

Il PQA ha aggiornato le “Linee guida per il Monitoraggio dei CdS” nella seduta del 07/07/2020. Successivamente ha fornito supporto ai CdS per l’accesso agli indicatori ANVUR e alla loro lettura, anche alla luce dei dati disponibili nel database interno GOMP. Tutte le schede sono state predisposte ed approvate dai Consigli dei Corsi di Studio (CCS) e dai Consigli di Dipartimento (CdD) secondo le tempistiche previste.

Il PQA ha quindi svolto un monitoraggio costante sullo stato di avanzamento dei lavori, raccomandando a ciascun CdD di verificare i contenuti delle schede predisposte dai singoli CdS di propria competenza prima della loro validazione. Infine, sulla base dell’esito delle verifiche svolte, ove necessario, i documenti sono stati integrati e/o modificati da parte dei responsabili prima della loro definitiva approvazione.

### **Rapporto di Riesame Ciclico**

Sulla base delle risultanze di incontri tenuti tra il Presidente del PQA, il Delegato del Rettore alla Didattica e i Presidenti dei CCS, nella seduta del 07/07/2020 il PQA ha aggiornato le “Linee guida per il Monitoraggio dei CdS”, definito le scadenze interne e predisposto il template del RRC e la griglia di (auto)valutazione.

Il PQA ha fornito supporto ai CdS per l’accesso alle fonti documentali di interesse e per la predisposizione dei documenti, effettuando poi un monitoraggio costante sullo stato di avanzamento dei lavori. Nel corso di tale attività, è subito emersa l’opportunità di definire una procedura per la composizione del Gruppo di assicurazione della qualità e del Gruppo di riesame nei Consigli di corso di studio; la procedura è stata approvata in data 08/09/2020.

Successivamente il PQA ha visionato i RRC ricevuti per verificare la rispondenza alle linee guida e al template di Ateneo e ha poi fornito i propri commenti mediante una griglia di valutazione.

Il processo di compilazione, trasmissione e caricamento sul portale ministeriale dei RRC si prevede abbia termine entro il primo semestre del 2021.

### **Valutazione della didattica**

D’intesa con il delegato del Rettore alla Didattica, il PQA ha definito le “Linee guida per la valutazione della didattica - AA 2019/2020” nella seduta del 28/11/2019.

Successivamente, SA e CdA, nelle rispettive sedute del 22 aprile 2020, hanno approvato la proposta di integrare i Questionari 1 e 7 dell'ANVUR, rivolti rispettivamente a studenti frequentanti e docenti, con 6 domande inerenti all'erogazione on-line degli insegnamenti del II semestre, a seguito dell'emergenza nazionale legata al Coronavirus. Infine, nell'incontro del 09/06/2020, organizzato dal Delegato Rettorale alla Didattica con i Presidenti dei CCS, è emersa l'opportunità di rivedere e migliorare la reportistica per la presentazione dei risultati dei questionari.

I dati sulla soddisfazione dei laureati e sulla loro condizione occupazionale sono stati raccolti mediante la piattaforma AlmaLaurea, il cui Rapporto 2020 è stato presentato in data 11/06/2020. Invece, la rilevazione dell'opinione di studenti e docenti è stata effettuata tramite il sistema informativo GOMP dal 4/11/2019 al 09/08/2020. I dati raccolti sono stati elaborati dal Delegato Rettorale alla Didattica, con il supporto dell'Ufficio Offerta Formativa e del PQA, e pubblicati su una pagina dedicata del sito web di Ateneo.

Il PQA ha monitorato l'evoluzione del processo, anche verificando il tasso di compilazione dei questionari mediante interrogazioni al database GOMP, e ha inviato specifiche comunicazioni a studenti e docenti al fine illustrare l'importanza di questo adempimento.

Il PQA ha, infine, invitato Rettore, Delegato del Rettore alla Didattica, Direttori di Dipartimento, Presidenti di CCS e Presidenti di CPDS ad implementare, per quanto di propria competenza e ove ritenuto necessario, adeguate azioni migliorative sulle base dei risultati osservati. Il PQA ha inoltre fornito supporto al Delegato Rettorale alla Didattica per la compilazione del questionario promosso dalla Commissione Didattica della CRUI e dal CONPAQ per verificare le modalità con cui gli Atenei hanno ascoltato l'opinione degli studenti rispetto alle caratteristiche assunte dalla didattica nel secondo semestre dell'AA 2019/2020 a causa dell'emergenza sanitaria COVID 19; tale questionario è stato trasmesso il 15/09/2020.

### **Gestione dei flussi informativi**

Il PQA si occupa di gestire il flusso di dati tra gli uffici preposti e le varie strutture di Ateneo interessate (CdS, CPDS, Dipartimenti, NdV, etc.). Su suggerimento del CASI (Centro di Ateneo per i Servizi Informatici), ove necessario, viene utilizzata un'area di scambio dati tramite Google Drive. Il PQA gestisce inoltre una propria sezione nel sito web di Ateneo, dove rende disponibili i verbali delle proprie riunioni e le linee guida per l'attuazione dei processi di AQ, curando, inoltre, le pagine web di

Ateneo dedicate alla diffusione dei risultati della valutazione didattica, delle attività delle CPDS e degli esiti del progetto Good Practice.

### **Rapporti con il Nucleo di Valutazione**

Il PQA ha sempre cercato di rispondere, il più rapidamente ed esaurientemente possibile, ai suggerimenti del NdV.

I membri del Presidio hanno partecipato a tutte le audizioni dei Corsi di Studio e dei Dipartimenti organizzate dal Nucleo di Valutazione nel 2020, fornendo anche supporto alle strutture audite, sia nella fase preliminare di preparazione della documentazione, sia ex-post per implementare azioni migliorative in risposta alle raccomandazioni ricevute.

### **Monitoraggio**

La composizione del PQA (un membro docente per ciascun dipartimento, più due membri tecnico amministrativi) permette un immediato e diretto riscontro dell'implementazione del sistema AQ a livello dei singoli sottosistemi (Dipartimenti, CdS, uffici amministrativi etc.). Ciascun membro ha regolarmente relazionato sulla situazione del dipartimento di propria appartenenza o su quanto avviene negli uffici amministrativi in ambito AQ, come si evince dai verbali delle riunioni. Per brevità, si riportano in questa relazione solo le seguenti due attività specifiche.

- *Attività successive alla visita CEV*

Il 04/03/2020, il PQA ha completato il monitoraggio delle attività conseguenti alla visita di accreditamento periodico, deliberato da SA e CdA nelle rispettive sedute del 16/10/2019 e del 23/10/2019. Successivamente, il PQA ha fornito supporto al NdV per l'analisi delle informazioni raccolte e per completare un secondo monitoraggio sulle azioni implementate dai CdS. Va evidenziato che tre CdS (L-08, L-19, LM-14) hanno effettuato una modifica ordinamentale, nell'AA 2020-2021, come azione conseguente anche alle raccomandazioni ricevute dalla CEV.

- *Azioni implementate dall'Ateneo per fronteggiare la pandemia*

Su suggerimento del NdV, il PQA ha svolto un'analisi delle attività svolte dall'Ateneo durante il II semestre dell'AA 2019/2020 e all'inizio del I semestre dell'AA 2020/2021 per riorganizzare l'attività didattica a seguito delle restrizioni causate dalla pandemia.

## Attività di progetto

### Formazione

Il Presidio ha supportato il Delegato alla Didattica nell'organizzazione di incontri di formazione con Direttori di Dipartimento, Presidenti di CCS e Responsabili delle Segreterie Didattiche, come ampiamente dettagliato nella Relazione PQA 2020.

Ulteriori incontri di formazione, organizzati dall'Ateneo per l'aggiornamento continuo del personale, sono descritti in: <https://www.unicas.it/personale/utilita/formazione.aspx?UID=>

Inoltre, si segnala che l'Ateneo è socio ordinario dell'Agenzia per la Promozione della Ricerca Europea (APRE); pertanto il personale dell'Ateneo ha accesso ai corsi di formazione ed ai seminari organizzati da APRE che sono pubblicizzati dall'Ufficio Progetti Competitivi ed Auditing sia attraverso specifiche comunicazioni via e-mail sia attraverso la "Newsletter del Settore Ricerca":

<https://www.unicas.it/ricerca/newsletters-e-brochure-dipartimentali/newsletters.aspx>

### Progetto Good Practice

Nel par. 4.3.4 della presente Relazione si è già fatto ampiamente cenno alle finalità del Progetto ed alla larga adesione registrata da parte degli Atenei e delle Scuole superiori universitarie e di alta formazione.

In riferimento all'edizione 2019/2020, sono state confermate e nuovamente attuate tutte le rilevazioni della precedente edizione, ovvero:

- *Indagine di Efficienza su 53 servizi*  
Fase di test: 18 aprile - 4 maggio 2020; rilevazioni: 4 maggio - 30 giugno 2020; sintesi dei risultati conseguiti: [Report GP 2019/2020 UNICAS](#).
- *Indagine di Efficacia percepita (customer satisfaction) sui servizi amministrativi da parte dei Docenti, Dottorandi e Assegnisti di ricerca*  
Fase di test: 21 - 23 gennaio 2020; somministrazione di 422 questionari telematici, nella finestra temporale 10 febbraio - 5 marzo 2020, con tasso di risposta del 31%; sintesi dei risultati conseguiti: [Report GP 2019/2020 UNICAS](#).
- *Indagine di Efficacia percepita (customer satisfaction) sui servizi amministrativi da parte del Personale Tecnico Amministrativo*  
Fase di test: 15 - 19 gennaio 2020; somministrazione di 277 questionari telematici nella finestra temporale 10 febbraio - 5 marzo 2020, con tasso di risposta del 34%; sintesi dei risultati conseguiti: [Report GP 2019/2020 UNICAS](#).
- *Indagini Benessere organizzativo*  
Fase di test: 6 - 12 maggio 2020; somministrazione di 277 questionari telematici al Personale Tecnico Amministrativo nella finestra temporale 18 maggio - 8 giugno 2020, con tasso di risposta del 44%; sintesi dei risultati conseguiti: [Report GP 2019/2020 UNICAS](#) e [All. 3 alla Relazione sulla Performance 2019](#).
- *Laboratorio Terza missione*

Compilazione e trasmissione al PoliMi di tutte le informazioni richieste; sintesi dei risultati conseguiti:  
[Report GP 2019/2020 UNICAS](#).

Infine, una sintesi delle riunioni ufficiali e degli incontri che hanno coinvolto tutto o parte del PQA:

Tab. n. 18: RIUNIONI UFFICIALI 2020 DEL PRESIDIO DELLA QUALITA'

DATA	PRINCIPALI ARGOMENTI TRATTATI
22/12/2020	Linee Guida per la Valutazione Didattica AA 2020/21. Analisi RRC dei CdS. Avvio lavoro istruttorio per la compilazione della relazione annuale.
01/12/2020	Valutazione didattica. Analisi Relazioni CPDS. Monitoraggio: azioni post-CEV, RRC dei CdS.
03/11/2020	Valutazione didattica. AQ dei CdS. Monitoraggio: VQR 2015-2019, sito-web, attività svolte dall'Ateneo durante il lock-down, Offerta Formativa, attività CPDS. Analisi Relazione 2020 del NdV.
08/09/2020	Linee guida per la composizione del gruppo di assicurazione della qualità e del gruppo di riesame nei CCS. Elaborazione questionari di valutazione della didattica AA 2019/2020. Monitoraggio compilazione quadri SUA-CdS.
07/07/2020	Relazione 2020 del NdV: Rilevazione opinioni studenti; Aggiornamento "Linee guida per il monitoraggio e il riesame dei CdS"; Aggiornamento "Linee guida per l'attività delle commissioni paritetiche docenti studenti". Monitoraggio: Offerta Formativa 2020-2021, attività post-CEV.
07/05/2020	SUA-CdS 2020-2021: aggiornamento Linee guida per la compilazione. Valutazione didattica AA 2019-2020: monitoraggio tasso di compilazione questionari, integrazione questionari II semestre. Pubblicazione Relazioni CPDS. Monitoraggio: attività post-CEV, progetto Good Practice 2019/2020.
06/02/2020	Approvazione relazione 2019 PQA. Analisi Relazione 2019 NdV. Monitoraggio: sito web, attività post-CEV, Indicatori ANVUR, Offerta formativa, progetto Good Practice. Piano di lavoro Annuale.

Tab. n. 19: PRINCIPALI INCONTRI COLLEGIALI DEI MEMBRI DEL PQA SU SPECIFICHE TEMATICHE

DATA	INTERLOCUTORI	PRINCIPALI ARGOMENTI TRATTATI
17/11/2020	Incontro del Delegato Rettorale alla Didattica con i Presidenti dei CCS	Stato dell'arte dei lavori relativi al RRC. Situazione rappresentanze studentesche nei Dipartimenti, nelle CPDS e nei gruppi AQ. Stato dell'arte dei lavori relativi alle CPDS. Scadenze Ministeriali e di Ateneo Offerta formativa 2021/22.
13/11/2020	Riunione Presidenti dei Presidi di Qualità di Ateneo	Aggiornamenti dal tavolo di lavoro per la revisione delle Linee Guida ANVUR per l'accreditamento periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio. Attività del CONPAQ.
14/10/2020	Incontro del Delegato Rettorale alla Didattica con i Presidenti dei CCS	Stato dell'arte dei lavori per la chiusura dei quadri SUA-CdS relativi al 1° semestre 2020/21. Situazione rappresentanze studentesche nei gruppi AQ. Stato dell'arte dei lavori relativi alla SMA. Stato dell'arte dei lavori relativi al RRC.
02/10/2020	Delegato Rettorale alla Didattica, Presidente del CASI	Sito web dei CdS: visualizzazione della didattica erogata e programmata, visualizzazione delle informazioni inerenti i moduli didattici.
23/09/2020	Delegato Rettorale alla Didattica, Delegato Rettorale all'innovazione della didattica	Monitoraggio delle attività svolte dall'Ateneo durante la pandemia (II semestre AA 2019/20 e I semestre AA 2020/21).
10/09/2020	Incontro del Delegato Rettorale alla Didattica con i Presidenti dei CCS	Questionari valutazione didattica AA 2019/20: stato dell'arte e presentazione nuova reportistica. Rappresentanze studentesche in gruppi AQ e gruppi SMA e RRC dei CdS. Offerta Formativa AA 2020/21.
04/09/2020	Incontro del Rettore e del Delegato Rettorale alla Didattica con la società Besmart	Presentazione della nuova procedura per la gestione degli orari delle lezioni e delle prenotazioni che tiene conto delle norme di sicurezza COVID-19.
27/07/2020	Incontro con NdV, Presidenti CdS auditi dalla CEV, Delegato Rettorale alla Didattica e PQA	Monitoraggio delle azioni post-CEV.

25/06/2020	Nucleo di Valutazione	Audizione CdS LM-14 Corso di Laurea Magistrale in Lettere. Analisi del monitoraggio delle azioni post-CEV.
09/06/2020	Incontro del Delegato Rettorale alla Didattica con i Presidenti dei CCS	Stato dell'arte Offerta Formativa AA 2020/21. Stato dell'arte Compilazione schede SUA-CdS AA 2020/21. Programmazione delle attività relative alla compilazione di SMA e RRC; Definizione di possibili indicatori "sentinella" tra gli indicatori AVA-ANVUR; Questionari valutazione didattica: stato dell'arte e progetto revisione reportistica.
26/05/2020	Nucleo di Valutazione	Audizione CdS L-33 Laurea in Economia e Commercio.
12/02/2020	Incontro del Delegato Rettorale alla Didattica con i Direttori e i Referenti alla Didattica Dipartimentali	Stato dei contratti di Insegnamento offerta formativa AA 2019-20 e copertura economica. Procedure per l'attivazione di attività formative finalizzate all'erogazione di competenze trasversali. Proposte di modifiche ordinamentali AA 2020/21. Docenti di riferimento AA 2020/21.

### 4.3.7 Risultati connessi ad obiettivi di PARI OPPORTUNITA' e BILANCIO DI GENERE

Per le tematiche connesse alle pari opportunità e al bilancio di genere, l'Ateneo fa riferimento al:

- Comitato Unico di Garanzia (CUG), previsto dall'art. II.11 dello Statuto di Ateneo, ai sensi della legge n. 183/210, definito con D.R. n. 194 del 24 marzo 2015 e disciplinato dal Regolamento emanato con D.R. n. 135 del 2 marzo 2016;
- Centro Universitario Diversamente Abili Ricerca e Innovazione (CUDARI), disciplinato dal Regolamento emanato con D.R. n. 704 del 14 ottobre 2016.

#### Comitato Unico di Garanzia (CUG)

L'attività del CUG è volta a coadiuvare l'Ateneo al fine di:

- assicurare, nell'ambito del lavoro pubblico, parità e pari opportunità di genere, rafforzando la tutela dei lavoratori e delle lavoratrici e garantendo l'assenza di qualunque forma di violenza sessuale, morale o psicologica e di discriminazione, diretta o indiretta, relativa al genere, all'età, all'orientamento sessuale, alla razza, all'origine etnica, alla disabilità, alla religione e alla lingua;
- migliorare l'efficienza delle prestazioni lavorative, anche attraverso la realizzazione di un ambiente di lavoro caratterizzato dal rispetto dei principi di pari opportunità, di benessere organizzativo e di contrasto di qualsiasi forma di discriminazione e di violenza morale o psichica dei lavoratori e delle lavoratrici.

Con riferimento al Piano delle Azioni Positive 2019-2021, vengono di seguito riportate le principali azioni attuate ed i risultati conseguiti dal CUG nel 2020, desunti dalla "Relazione del Comitato Unico di Garanzia 2020":

#### **Attività interne del CUG:**

- Si è riunito regolarmente tramite convocazioni alle componenti, effettive e supplenti, allargate alla componente studentesca come da verbali delle riunioni pubblicate sul sito.
- Nel 2020 ha posto particolare attenzione al benessere organizzativo, supportando l'azione di diffusione, monitoraggio e implementazione dello smart working (quest'ultimo regolamentato in Ateneo dal Comitato ben prima dell'emergenza Covid-19) anche con l'obiettivo di divulgare il

lavoro agile come best practice tra enti, imprese e istituzioni del territorio. In tale ottica si è sviluppata la collaborazione con il Comitato di Ateneo per lo Sviluppo Sostenibile (CAsE) che, nello specifico, ha portato a monitorare le imprese sulle iniziative, intraprese e da intraprendere, finalizzate al benessere organizzativo e lavorativo. A tale scopo è stato anche predisposto un apposito questionario.

- Su proposta della coordinatrice CAsE, ha ribadito l'esigenza di attivare lo Sportello di Ascolto, approvato dal Comitato nella seduta del 19 ottobre 2017, con l'ausilio di un/una esperto/a in attività di Counselling.
- Nel centenario della nascita, ha promosso l'intitolazione di un'aula alla memoria di Nilde Iotti, prima donna Presidente della Camera dei Deputati, la cui inaugurazione, in stretta osservanza di tutte le norme anti Covid, è avvenuta in data 13 ottobre 2020, alla presenza del Magnifico Rettore, del Presidente della Fondazione omonima e delle Autorità territoriali.
- È stato chiamato a svolgere il ruolo di camera di compensazione per una serie di comportamenti lesivi della dignità di persone, appartenenti a entrambi i sessi, da parte di un docente dell'Ateneo che esprimeva ripetutamente sui social commenti sessisti, discriminatori e razzisti.
- Ha dato avvio alle procedure per il Bilancio di genere, costituendo un apposito coordinamento interno al Comitato che si avvale anche dell'apporto di unità di personale esterne al CUG.
- Ha partecipato con tre contributi al secondo volume edito dal CAsE.

#### **Attività esterne del CUG:**

- La Presidente del CUG ha continuato a partecipare, su delega del Rettore, alle commissioni di lavoro presso la CRUI che hanno trattato tematiche riguardanti la Formazione di genere, il Linguaggio di genere, lo Smart working e il Bilancio di genere.
- Il CUG ha partecipato, come strumento di aggiornamento, alle riunioni periodiche della Rete nazionale dei Comitati Unici di Garanzia, nonché ai webinar in materia di Formazione di genere, Linguaggio di genere, Smart working e Bilancio di genere.

## Centro Universitario Diversamente Abili Ricerca e Innovazione (CUDARI)

Il Centro Universitario Diversamente Abili Ricerca e Innovazione dell'Università di Cassino ha il compito di facilitare la vita universitaria di studenti con disabilità, temporanee o permanenti. L'Ateneo cassinense, attraverso il CUDARI, vuole raggiungere un obiettivo finale, unendo "studio" e "lavoro" alla conquista dell'autonomia individuale, alla capacità di relazione sociale, alla qualificazione attraverso l'apprendimento, alla valorizzazione delle proprie risorse. Tale percorso deve essere suffragato da un'indipendenza economica, fondata sul lavoro, in grado di garantire uno status di dignità sociale, irrinunciabile per l'attuazione del dettato costituzionale democratico.

Il CUDARI, inoltre, si propone anche di prestare particolare attenzione al "genere" della disabilità in ottica antidiscriminatoria e di pari opportunità. Affermare e perseguire tali obiettivi significa dar corpo anche alle linee guida elaborate dalle CNUDD (Conferenza Nazionale Universitaria dei Delegati dei Rettori per la Disabilità) che opera in seno alla CRUI (Conferenza di Rettori delle Università Italiane) alla cui azione l'Università di Cassino ha sempre attivamente partecipato.

La sensibilità mostrata dalla governance nei confronti di tale problematica sociale, unitamente al dovuto rispetto della normativa vigente ed al supporto alle politiche d'integrazione che l'Ateneo di Cassino, in questi anni, ha trovato nell'impegno profuso anche da LAZIODISU, hanno determinato un progressivo aumento nel tempo delle immatricolazioni degli studenti diversamente abili.

Le principali azioni attuate ed i risultati conseguiti dal CUDARI nel 2020, di seguito riportati, sono dedotti dalla "Relazione sintetica delle attività del CUDARI, anno 2019/2020":

**Attività svolte all'interno dell'Ateneo** (organizzazione e partecipazione a eventi/giornate di studio, realizzazione di contenuti multimediali dedicati e di attività di supporto a studenti diversamente abili):

- Partecipazione al Convegno Nazionale sulla Dislessia con l'Associazione Nazionale Dislessia per una giornata di studio e di sensibilizzazione sulle difficoltà psico-fisiche dei soggetti affetti da dislessia, per una sensibilizzazione sul Territorio ed un avvicinamento più consapevole a tale patologia, ottobre 2020 (modalità telematica).
- Potenziamento delle video lezioni, tramite sottotitolazione, allargata a gran parte dei corsi di Ateneo, allo scopo di agevolare gli studenti diversamente abili impossibilitati alla presenza fisica, anche alla luce della crisi emergenziale da Covid-19.

- Organizzazione, in collaborazione con la Prof.ssa Margherita Interlandi (vicepresidente Cudari) del Convegno Internazionale, dal titolo: “Funzione amministrativa e diritti delle persone con disabilità”, presso l’Università Federico II di Napoli, 6 Dicembre 2019, al quale Presidente ha preso parte, con un suo contributo scientifico, pubblicato nei rispettivi atti.
- Organizzazione, in collaborazione con il Prof. F. Carcione (componente del Consiglio Scientifico del Cudari) del Convegno dal titolo “Il Concilio Vaticano II, l’Italia, il Mondo”, presso l’Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale, 10 dicembre 2019.
- Organizzazione, in collaborazione con il Prof. F. Pastore, del Convegno dal titolo “Processi cognitivi e cognizione giurisdizionale”, presso l’Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale, 13 dicembre 2019, a cui la Presidente ha preso parte, con un suo contributo scientifico, pubblicato nei rispettivi atti.
- Organizzazione Conferenza (Prof.ssa Natalia Kochkina e Prof. L. Di Santo) dal titolo “Emotional Intelligence for Business & Life Challenges”, presso l’Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale, 7 gennaio 2020.
- Organizzazione del Convegno (patrocinato anche dal CUDARI) dal titolo “Ascoltare le Paure, trasformare le paure tra Arte, Psicoanalisi, letteratura”, Università degli studi di Cassino e del Lazio Meridionale, 2 marzo 2020.
- Partecipazione in qualità di Presidente, assieme alla Vicepresidente Prof.ssa Interlandi, alla realizzazione di un Master accreditato INPS dal titolo “Disability Manager” che è stato presentato il 23 ottobre 2020 presso il nostro Ateneo.

**Attività di supporto e innovative per gli Studenti diversamente abili** (progetti, protocolli d’intesa e convenzioni)

- *Sportello Help-Desk ascolto e consulenza psico/pedagogica*, (gestito dalla Prof.ssa Alessandra Zanon, ancora in corso di validità) per un totale di 308 ore di attività da espletarsi nel corso di 11 mesi.
- Reclutamento di n. 2 unità di tutor per supporto agli studenti tetraplegici finalizzato a promuovere il diritto allo studio, sancito dagli articoli 33 e 34 della Costituzione italiana, e creare condizioni concrete di inclusione degli studenti diversamente abili, facendo seguito alla Convenzione Quadro stabilita con la Cooperativa Arca.

- Attività di tirocinio svolta presso il CUDARI da parte di studenti iscritti al Corso di laurea Triennale in Scienze dell'Educazione e della Formazione, Classe L 19 e al Corso di Laurea Magistrale in Scienze Pedagogiche (LM-85).
- Attività di orientamento al tirocinio e di selezione degli enti idonei all'inserimento di persone con disabilità, in collaborazione con l'Ufficio Stage e tirocini di Ateneo.
- Il Cudari, in collaborazione con l'Ufficio Orientamento di Ateneo, nel mese di marzo, effettua incontri con gli studenti diversamente abili del V anno delle Scuole superiori per illustrare i propri servizi.
- Servizio di trasporto e accompagnamento con tratte per: Cassino, Frosinone, Sora, Torrice, Sant'Elia Fiumerapido, Viticuso, Formia, Marina di Minturno, Casalvieri, Esperia, Venafrò, Caserta, Valle di Comino, ecc.
- Inaugurazione, il 21 novembre 2019, unitamente all'Ente Regionale per il Diritto allo Studio e alla Conoscenza della Regione Lazio, del nuovo pulmino attrezzato per il trasporto degli studenti in condizione di disabilità, presso la sede del rettorato del campus Folcara.
- Servizio di disbrigo pratiche burocratiche e supporto nelle: immatricolazioni e iscrizioni, piani di studio, piani individualizzati, ingrandimento programmi di studio, registrazione e trascrizione delle lezioni con rilegatura, assistenza tecnico informatico del materiale dato in prestito.
- Collaborazione con il Centro Orientamento dell'Ateneo negli Sportelli Orientamento e Tutorato per l'a.a. 2019/2020.

#### **Protocolli d'intesa (nuovi o ancora in corso di validità)**

- Protocollo d'intesa con la University Hyperion of Bucharest per la co-gestione di attività formative e di ricerca (dicembre 2018, ancora in corso di validità).
- Protocollo d'intesa con il Centro Nazionale Montessori e I.R.A.S.E. Nazionale ai fini di uno sviluppo delle ricerche psico-pedagogiche sul Metodo Montessori, con la successiva realizzazione di specifici Master (22 maggio 2018, ancora in corso di validità).
- Protocollo d'intesa con l'Istituto Teseo, Alta formazione e Ricerca, finalizzato a promuovere e sviluppare forme di collaborazione per lo svolgimento di programmi di ricerca, manifestazioni culturali e di alta divulgazione scientifica (ottobre 2019).

## Convenzioni

- *Convenzione USR Lazio, (Ufficio Scolastico Regionale per il Lazio), Ateneo di Cassino e CUDARI sull'inclusione* (dal 2017 ad oggi). In particolare si tratta di accogliere studenti con disabilità certificata che non hanno potuto conseguire il Diploma di scuola secondaria di secondo grado, ma solo una certificazione, in quanto hanno seguito nel loro percorso scolastico una programmazione differenziata. L'obiettivo della cooperazione è anche quello di estendere il campo di interesse presso l'università, delle azioni riguardanti gli studenti con Disturbi Specifici di Apprendimento - DSA e con Bisogni Educativi Speciali – BES. All'interno dell'accordo, per l'università, il CUDARI avrebbe il compito di curare tutta la parte dell'accoglienza degli studenti, della predisposizione ed attuazione del Piano Educativo Individualizzato con il supporto dei docenti designati dall'USR Lazio.
- Rinnovo Convenzione UNLA, fra Unione Nazionale per la Lotta contro l'Analfabetismo e CUDARI, per il triennio 2017/2020.
- Accordo di Collaborazione C.U.D.A.R.I./Centro Internazionale Montessori/ I.R.A.S.E. Nazionale, 22 maggio 2019 (ancora in corso di validità), finalizzato all'avviamento di un progetto concreto e reale per l'inclusione consapevole dei soggetti diversamente abili nell'iter formativo scolastico e universitario attraverso sia l'utilizzo e la diffusione del Metodo Montessori sia portando avanti ricerche nel campo psico-pedagogico, a livello nazionale ed internazionale, all'interno e all'esterno dell'Ateneo cassinate. In tale contesto, l'I.R.A.S.E. Nazionale potrà offrire un supporto determinante per la formazione dei docenti delle scuole di ogni ordine e grado.
- Rinnovo Convenzione fra CUDARI e IRASE Frosinone.
- Convenzione fra C.U.D.A.R.I., IRASE Nazionale e Associazione Nazionale Montessori
- Rinnovo Convenzione tra l'Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale e la Federazione Italiana Pallacanestro in Carrozina, "FIPIC" (sett. 2020)
- Rinnovo Convenzione Exodus a.a 2020/2021-Cudari per servizio di accompagnamento studenti diversamente abili.
- Rinnovo Convenzione fra C.U.D.A.R.I. e Cooperativa Arca (FR) (2019).
- Convenzione tra Cudari e l'Associazione Italiana Dislessia (dal 2017 ad oggi).

## **Progetti**

- Realizzazione del progetto “Atenei senza barriere” (settembre 2020), iniziativa promossa da Cineca e da alcuni atenei, allo scopo di creare una mappa di accessibilità di tutte le sedi universitarie italiane. Un servizio atto a fornire informazioni utili a persone disabili o con mobilità ridotta, in modo da poter conoscere l'ubicazione e lo stato reale degli ausili al superamento delle barriere architettoniche.

## **Attività di sensibilizzazione sul territorio**

- Cura dei rapporti con le scuole del territorio per l'orientamento.
- Predisposizione di progetti con le scuole.
- Gestione dei rapporti con la CNUDD (Conferenza Nazionale Universitaria Delegati per la Disabilità) e partecipazione all'assemblea annuale della CNUDD.

## **Lettere d'intenti con enti o associazioni**

- Cooperativa Arca di Piedimonte San Germano (FR).
- Unione Italiana Ciechi, Sezione di Frosinone, per il “Volontariato di Servizio Civile”.
- Associazione non vedenti nazionale.
- Dipartimento di Lettere e Filosofia dell'Università di Cassino e Lazio Meridionale, “Progetto MUS- A Museo Accessibile”, Avviso Pubblico della Regione Lazio “Progetti di ricerca presentati da Università e Centri di Ricerca (LR 13/2008).
- IRASE di Frosinone.
- Associazione “Noi con loro”.

Risultati in tema di pari opportunità sono anche desumibili dagli esiti delle indagini di Benessere organizzativo accluse al presente documento.

Per fornire dei riferimenti quantitativi relativi al bilancio di genere, si riportano, infine, una serie di tabelle rappresentative della distribuzione di genere all'interno dell'Ateneo rispetto:

- al ruolo ed alla funzione rivestita nella governance, per il personale docente e ricercatore;
- alla categoria di appartenenza, alle posizioni organizzative ed alla tipologia di erogazione della prestazione lavorativa, per il personale dirigente e tecnico-amministrativo.

Tab. n. 20: PERSONALE DIRIGENTE E TECNICO AMMINISTRATIVO NEL SESENNO 2015/20 PER CATEGORIA E SESSO (al 31.12.2020)

Anno	B		C		D		EP		DIRIGENTI		DG		Totale
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
<b>2020</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>72</b>	<b>52</b>	<b>36</b>	<b>46</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>260</b>
2019	17	29	74	55	36	47	6	3	1	0	1	0	269
2018	18	32	76	55	36	48	6	3	1	0	1	0	276
2017	18	34	76	57	35	49	7	3	2	0	2	0	282
2016	21	35	79	58	36	49	7	3	1	0	1	0	290
2015	21	36	83	58	37	51	7	3	2	0	1	0	299

Tab. n. 21: PERSONALE DOCENTE E RICERCATORE NEL SESENNO 2015/2020 PER RUOLO E SESSO (al 31.12.2020)

Anno	RTD		Straord. TD		RU		PA		PO		Totale
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
<b>2020</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>50</b>	<b>23</b>	<b>62</b>	<b>27</b>	<b>51</b>	<b>12</b>	<b>247</b>
2019	14	6	0	0	59	28	66	27	43	10	253
2018	15	4	0	0	62	32	68	31	45	12	269
2017	9	2	0	0	69	39	76	32	53	12	292
2016	10	3	0	0	73	45	77	28	55	13	304
2015	7	4	0	0	76	47	79	26	57	13	309

Tab. n. 22: PERSONALE DIRIGENTE E TECNICO AMMINISTRATIVO PER POSIZIONE DI RESPONSABILITÀ E SESSO (al 31.12.2020)

Tipologia	Maschi	Femmine	Totale
Cat. D	17	22	<b>39</b>
Cat. EP	6	3	<b>9</b>
Dirigenti	1	0	<b>1</b>
Direttore Generale	1	0	<b>1</b>

Tab. n. 23: PERSONALE DOCENTE NELLA GOVERNANCE DELL'ATENEO PER FUNZIONE E SESSO (al 31.12.2020)

Carica ricoperta	Maschi	Femmine	Totale
Rettore	1	0	1
Delegati	5*	2	7
Referenti	3	1	4
Presidenti centri	6	1	7
<b>TOTALE</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>19</b>

\*N.6 Delegati Rettoriali + N.1 Delegato del Consiglio di Amministrazione

Tab. n. 24: PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO IN PART-TIME NEL SESSENNIO 2015/2020 PER SESSO (al 31.12.2020)

Anno	Maschi	Femmine	Totale
<b>2020</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>8</b>
2019	5	4	9
2018	6	3	9
2017	5	4	9
2016	1	1	2
2015	2	1	3

Tab. n. 25: PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO IN TELELAVORO NEL SESSENNIO 2015/2020 PER SESSO (al 31.12.2020)

Anno	Maschi	Femmine	Totale
<b>2020</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>19</b>
2019	12	8	20
2018	9	2	11
2017	10	2	12
2016	9	2	11
2015	3	1	4

## 4.3.8 Risultati connessi alle indagini di BENESSERE ORGANIZZATIVO

### 4.3.8.1 Esiti rilevazioni di B.O. anno 2020 (edizione GP 2019/2020)

Le indagini sul personale dipendente, volte a rilevare il livello di benessere organizzativo, il grado di condivisione del sistema di valutazione nonché la rilevazione della valutazione del proprio superiore gerarchico, sono un adempimento annuale che il legislatore pone in capo ai dirigenti delle PP.AA..

Infatti, come precisato dal Dipartimento della Funzione Pubblica, l'abrogazione dell'art. 14, comma 5, del D.lgs. 150/2009 conseguente all'emanazione del D.P.R. 9 maggio 2016, n. 105, non sminuisce l'importanza di espletare indagini annuali sul benessere organizzativo ma solleva i NdV-OIV dalla cura di esse, ricollocandone l'onere tra i compiti più appropriatamente attribuibili alla funzione dirigenziale. L'indagine rappresenta un'importante occasione di espressione per tutti i dipendenti, favorendo l'individuazione di interventi volti al miglioramento della sicurezza dei luoghi di lavoro, del benessere dei lavoratori, del grado di condivisione del sistema di valutazione e, quindi, all'incremento della loro soddisfazione e produttività.

Pertanto, in continuità con gli altri anni, anche nel 2020 è stata svolta l'indagine sul Benessere organizzativo, con l'ausilio dei server del Politecnico di Milano nell'ambito del già citato progetto GP.

Il questionario\* ha esaminato le seguenti dimensioni:

- gli aspetti che determinano la qualità della vita e delle relazioni nei luoghi di lavoro;
- il grado di condivisione del sistema di misurazione e valutazione delle performance;
- la percezione del modo di operare del proprio responsabile.

Nello specifico, le aree indagate sono:

L'ambiente di lavoro
Le discriminazioni
L'equità
Carriera e sviluppo professionale
Il mio lavoro
I miei colleghi
Il contesto del mio lavoro
Il senso di appartenenza
La performance organizzativa
Le mie performance
Il funzionamento del sistema
Il mio responsabile

\* Il format del questionario non è più vincolato né alle statuizioni della ex CIVIT né a quelle successive dell'ANAC. L'obbligo di pubblicazione di tali indagini, previsto dall'art. 20 c. 3 del D.lgs. 33/2013, è stato abrogato dall'art. 19, comma 1, lett. b), del D.lgs. 97/2016.

Il questionario è stato somministrato a cavallo dei mesi di maggio e giugno 2020 e i referenti del Progetto Good Practice hanno trasmesso il 9 giugno 2020 gli esiti della rilevazione a UNICAS che ha proceduto ad elaborare i dati ricevuti.

Hanno partecipato all'indagine 121 dipendenti su un totale di 277 (tab. n. 21), con un tasso di risposta pari al 44% (media dei tassi di risposta degli atenei partecipanti a GP 2019/20: 47%), così ripartiti (tab. n. 22):

Tab. n. 26: INDAGINE BO\_NUMERO QUESTIONARI COMPILATI E TASSO DI RISPOSTA

Ateneo	NUMERO RISPOSTE	NUMERO SOMMINISTRAZIONI	TASSO DI RISPOSTA 2019/20	TASSO DI RISPOSTA 2018/19
BICOCCA	448	809	55%	-
CALABRIA	181	638	28%	-
<b>CASSINO</b>	<b>121</b>	<b>277</b>	<b>44%</b>	<b>48%</b>
CHIETI	146	303	48%	-
FEDERICO II	474	2528	19%	-
FIRENZE	932	1552	60%	56%
GENOVA	370	1285	29%	-
IMT	26	35	74%	-
INSUBRIA	101	326	31%	38%
IUAV	132	269	49%	57%
MESSINA	222	944	24%	-
MILANO STATALE	652	1914	34%	39%
PALERMO	542	1556	35%	23%
PARMA	479	833	58%	-
PARTHENOPE	117	258	45%	-
PAVIA	410	891	46%	37%
PERUGIA	61	144	42%	44%
PIEMONTE	244	309	79%	76%
POLIBA	69	249	28%	-
SALERNO	212	659	32%	37%
SASSARI	307	508	60%	51%
SIENA	408	881	46%	50%
SISSA	87	118	74%	85%
SNS	116	252	46%	56%
TRENTO	486	758	64%	68%
UDINE	383	540	71%	-
<b>media</b>			<b>47%</b>	<b>51%</b>

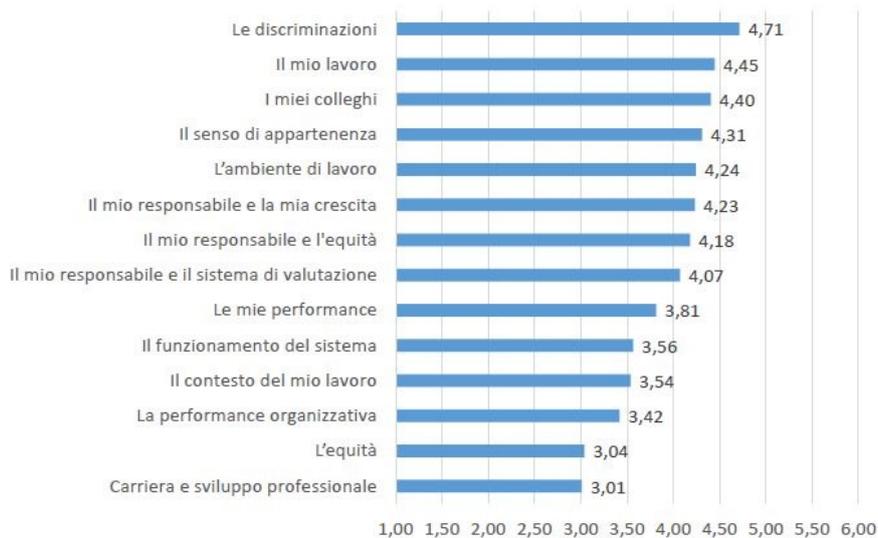
Tab. n. 27: INCIDENZA PERCENTUALE DEI RISPONDENTI AL QUESTIONARIO DI BENESSERE ORGANIZZATIVO

Tipologia	Categoria	%
Sesso	Uomo	48
	Donna	52
Età	Dai 31 ai 40 anni	30
	Dai 41 ai 50 anni	17
	Dai 51 ai 60 anni	43
	Oltre i 60	10
Categoria	Dirigente o Personale di categoria EP o con indennità di responsabilità	25%
	Personale di categoria B, C, D senza indennità di responsabilità	75
Area contrattuale	Amministrativa	67,5
	Tecnica	2,5
	Bibliotecaria	25
	Altro	5
Anzianità di servizio	Dai 6 ai 10 anni	3
	Dagli 11 ai 20 anni	39
	Oltre i 20 anni	58
Sede di afferenza	Amministrazione centrale	55
	Strutture decentrate	45

In generale, considerando i risultati di benchmark tra i vari atenei che hanno attuato l'indagine di benessere organizzativo nel 2020, le maggiori criticità sono ancora emerse nelle voci che fanno riferimento agli elementi di Equità e di Carriera e sviluppo professionale.

Fig. n. 38: MEDIA DELLE RISPOSTE SUL B.O. DAGLI ATENEI GP 2019/2020

## Benessere organizzativo



Note: La scala delle domande con significato negativo è stata invertita per comparabilità

La figura mostra il livello di accordo con le affermazioni proposte per ciascuna delle aree indagate dal questionario come **media dei risultati di tutti gli Atenei**. Le sezioni sono ordinate dal valore di soddisfazione più contenuto, quello relativo alla carriera e sviluppo professionale, a quello più elevato, relativo all'assenza di discriminazioni.

Analizzando ora i soli risultati dell'Unicas ed effettuando un confronto tra l'indagine 2020 e quella svolta nei due anni precedenti, emergono le seguenti considerazioni:

- con riferimento alla **sez. 1 "Ambiente di lavoro"**, si confermano i riscontri positivi e spesso crescenti nel triennio riguardo a caratteristiche fisiche, ritmi, clima e assenza di discriminazioni del contesto lavorativo.

Rispetto alla prestazione lavorativa del dipendente, identiche attestazioni positive vengono segnalate anche in relazione alle aspettative, al possesso delle competenze e delle risorse necessarie, all'autonomia e al senso di realizzazione personale, al rapporto con i colleghi e con il gruppo di lavoro, con una nota particolare sulla disponibilità ad aiutare i colleghi anche al di fuori dei propri compiti.

Ribadito, anche nel 2020, il forte senso di appartenenza all'istituzione, con un picco positivo riscontrato nella affermata disponibilità a impegnarsi più di quanto atteso pur di garantire l'efficacia dell'organizzazione.

Di converso, rispetto all'equità dell'organizzazione si rinnova la doglianza sul mancato equilibrio tra il modo in cui la retribuzione viene differenziata in rapporto alla quantità e qualità del lavoro svolto.

Allo stesso modo, vengono nuovamente affermate le difficoltà relative a carriera e sviluppo professionale, con un picco di percezione negativa sulla possibilità di fare carriera nell'organizzazione secondo parametri di merito.

- con riferimento alla **sez. 2 "Grado di conoscenza del sistema di valutazione"**, si confermano i riscontri lievemente crescenti nel triennio riferiti alla informazione ricevuta sia su strategie, risultati e contributo del proprio lavoro alla performance organizzativa dell'ente, sia su obiettivi, valutazione e miglioramenti attesi relativi ai propri risultati individuali.

Le risposte registrate dai preposti a posizione organizzativa (per i quali è prevista la valutazione della performance) sottolineano una decisa crescita dei consensi nel triennio, con evidenza di chiari elementi di maggior comprensione, sviluppata nel tempo, dei meccanismi legati alla valutazione della performance e dell'importanza da questa rivestita nella pianificazione dello sviluppo professionale all'interno dell'istituzione.

Va segnalato anche un incoraggiante trend positivo nel triennio rispetto alla percezione dei rispondenti sulla capacità dell'organizzazione di premiare le persone capaci che si impegnano.

- con riferimento alla **sez. 3 "Valutazione del proprio superiore gerarchico"**, si confermano i riscontri

positivi e sempre crescenti nel triennio relativi sia al rapporto fra il superiore e la crescita professionale del dipendente sia alla percezione di equità e di esercizio appropriato della valutazione da parte del medesimo responsabile.

In sintesi, dalla rilevazione attuata si evince chiaramente come le maggiori criticità emergenti dai quesiti posti, peraltro in coerenza con i riscontri degli anni precedenti, siano centrate sulle dimensioni di Equità dell'organizzazione e di Carriera e sviluppo professionale.

Nello specifico, viene confermata la percezione negativa dei rispondenti sulla modalità di differenziazione della retribuzione in rapporto alla quantità e alla qualità del lavoro svolto.

Allo stesso modo, vengono nuovamente affermate le difficoltà relative alla carriera e allo sviluppo professionale, con un picco di percezione negativa sulla possibilità di progredire nell'organizzazione secondo parametri di merito.

Di seguito si riportano i risultati dell'UniCas, disaggregati per singola domanda, ottenuti nell'indagine 2020 (GP edizione 2019/2020).

## REPORT INDAGINE 2019-2020

### Anagrafica

N. Questionari compilati/somministrati	Tasso di risposta
121/277	44 %

Sesso	Percentuale sui rispondenti
Donna	41 %
Uomo	44 %
Non ha risposto	15 %

Età	Percentuale sui rispondenti
Dai 31 ai 40	3 %
Dai 41 ai 50	18 %
dai 51 ai 60	48 %
Oltre i 60	11 %
Non ha risposto	20 %

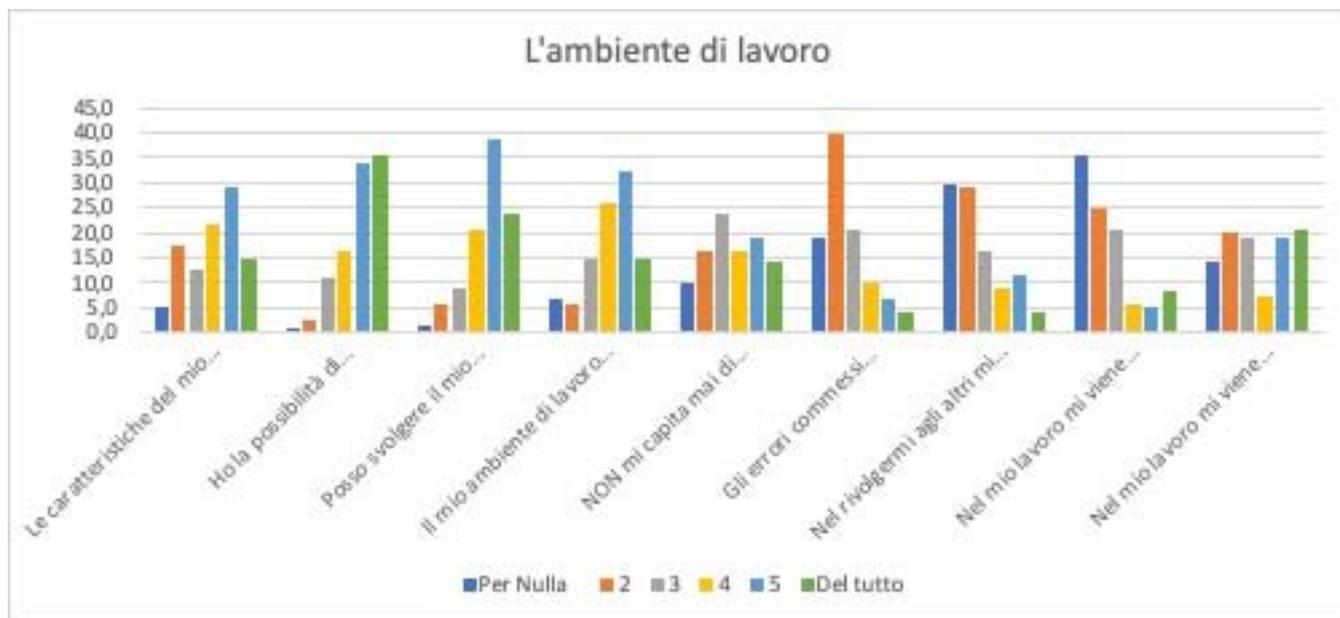
Categoria di appartenenza	Percentuale sui rispondenti
Dirigente o Personale di categoria EP o di categoria B, C, D con indennità di responsabilità	25 %
Personale di categoria B, C, D senza indennità di responsabilità	75 %

<b>Area contrattuale</b>	<b>Percentuale sui rispondenti</b>
<b>Amministrativa</b>	68 %
<b>Bibliotecaria</b>	3 %
<b>Tecnica</b>	25 %
<b>Altro</b>	5 %

<b>Anzianità di servizio</b>	<b>Percentuale sui rispondenti</b>
<b>Da 6 a 10 anni</b>	3 %
<b>Da 11 a 20 anni</b>	39 %
<b>Oltre i 20 anni</b>	58 %

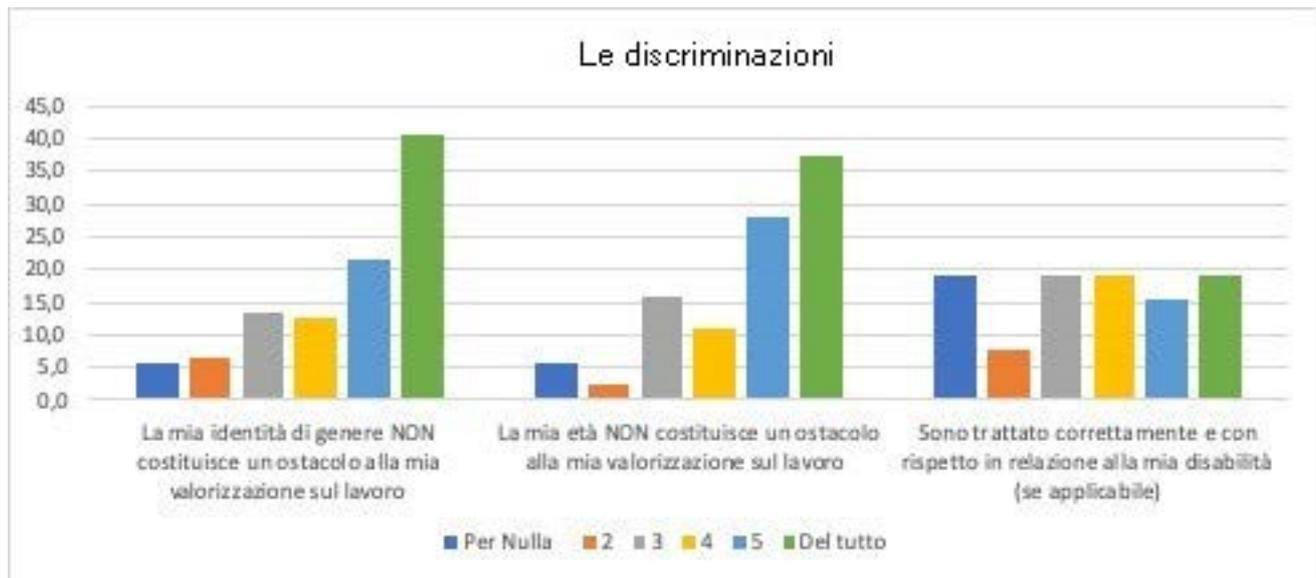
# 1. BENESSERE ORGANIZZATIVO

## A. L'ambiente di lavoro



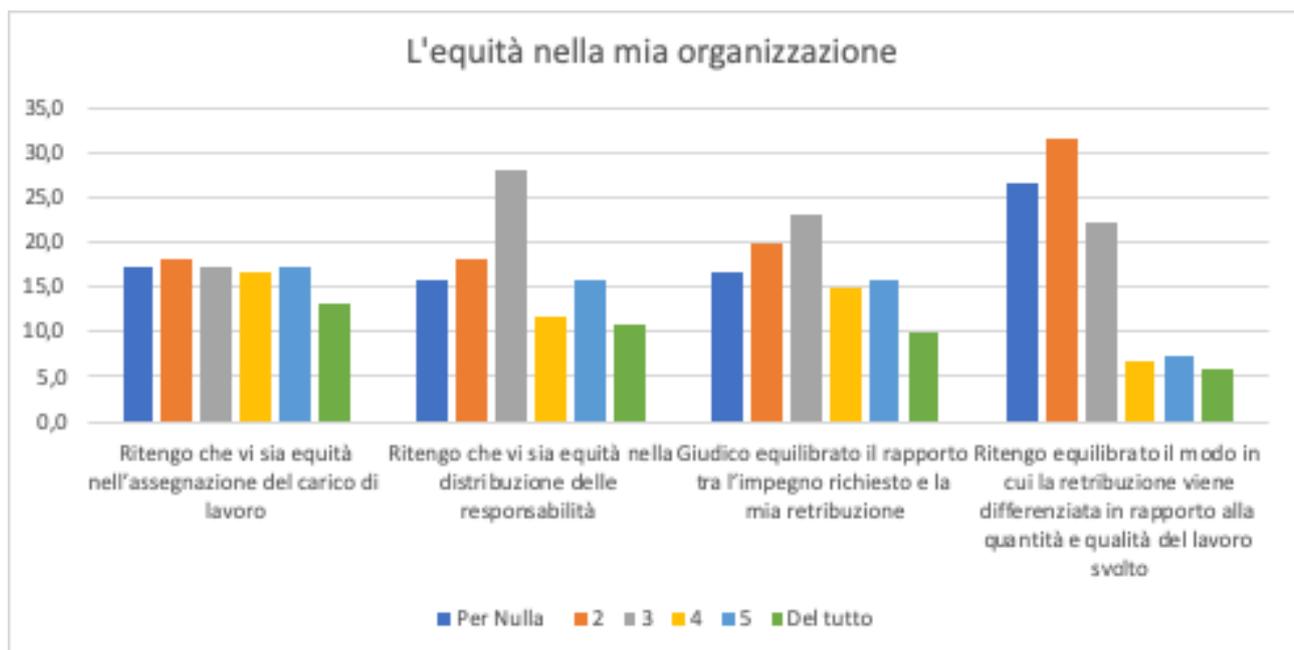
Confronto medie	Le caratteristiche del mio luogo di lavoro (spazi, postazioni di lavoro, luminosità, rumorosità, ecc.) sono soddisfacenti	Ho la possibilità di prendere pause durante il lavoro	Posso svolgere il mio lavoro con ritmi sostenibili	Il mio ambiente di lavoro è soddisfacente	NON mi capita mai di avvertire situazioni di malessere o disturbi legati allo svolgimento del mio lavoro quotidiano (insofferenza, disinteresse, sensazione di inutilità, assenza di iniziativa, nervosismo, senso di depressione, insonnia, mal di testa, mal di stomaco, dolori muscolari o articolari, difficoltà respiratorie ...)]	Gli errori commessi durante il mio lavoro mi vengono fatti notare ripetutamente	Nel rivolgermi agli altri mi capita di sentirmi isolato/a o di imbartermi in atteggiamenti ostili	Nel mio lavoro mi viene chiesto di svolgere prevalentemente mansioni inferiori rispetto a quelle previste dal mio ruolo	Nel mio lavoro mi viene chiesto di svolgere prevalentemente mansioni superiori rispetto a quelle previste dal mio ruolo
2020	3,97	4,87	4,61	4,16	3,60	2,58	2,56	2,45	3,60
2019	3,74	4,29	4,18	3,91	3,83	2,53	2,64	2,55	
2018	3,60	4,33	4,21	3,72	3,53	2,14	2,59	2,39	

## B. Le discriminazioni



Confronto medie	La mia identità di genere NON costituisce un ostacolo alla mia valorizzazione sul lavoro	La mia età NON costituisce un ostacolo alla mia valorizzazione sul lavoro	Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia disabilità (se applicabile)
2020	4,59	4,64	3,62
2019	4,56	4,80	4,19
2018	3,23	3,06	4,45

## C. L'equità nella mia organizzazione



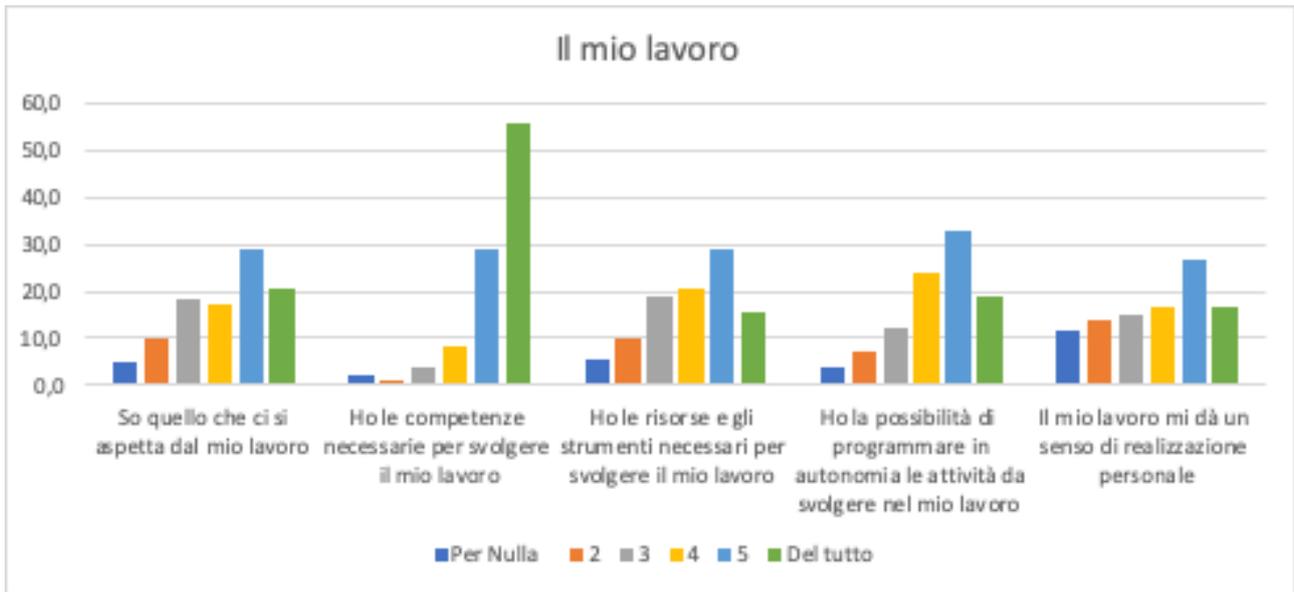
Confronto medie	Ritengo che vi sia equità nell'assegnazione del carico di lavoro	Ritengo che vi sia equità nella distribuzione delle responsabilità	Giudico equilibrato il rapporto tra l'impegno richiesto e la mia retribuzione	Ritengo equilibrato il modo in cui la retribuzione viene differenziata in rapporto alla quantità e qualità del lavoro svolto
2020	3,38	3,26	3,23	2,55
2019	3,33	3,23	2,94	2,77
2018	3,28	3,14	2,84	2,54

#### D. Carriera e sviluppo professionale



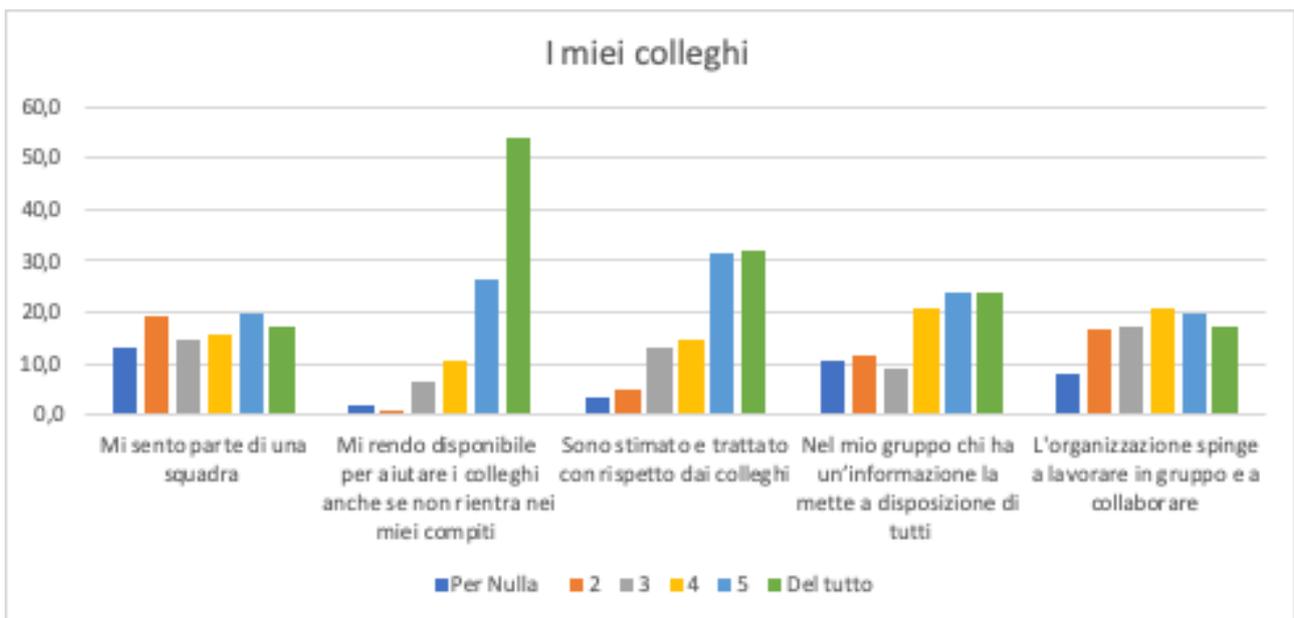
Confronto medie	Il percorso di sviluppo professionale di ciascuno è ben delineato e chiaro	Ritengo che le possibilità reali di fare carriera nella mia organizzazione siano legate al merito	L'organizzazione dà la possibilità di sviluppare capacità e attitudini degli individui in relazione ai requisiti richiesti dai diversi ruoli	La posizione da me attualmente occupata è adeguata al mio profilo professionale	Sono soddisfatto del mio percorso professionale all'interno della organizzazione
2020	2,55	2,15	2,71	3,55	3,01
2019	2,62	2,46	2,83	3,76	3,29
2018	2,29	2,11	2,57	3,42	2,92

## E. Il mio lavoro



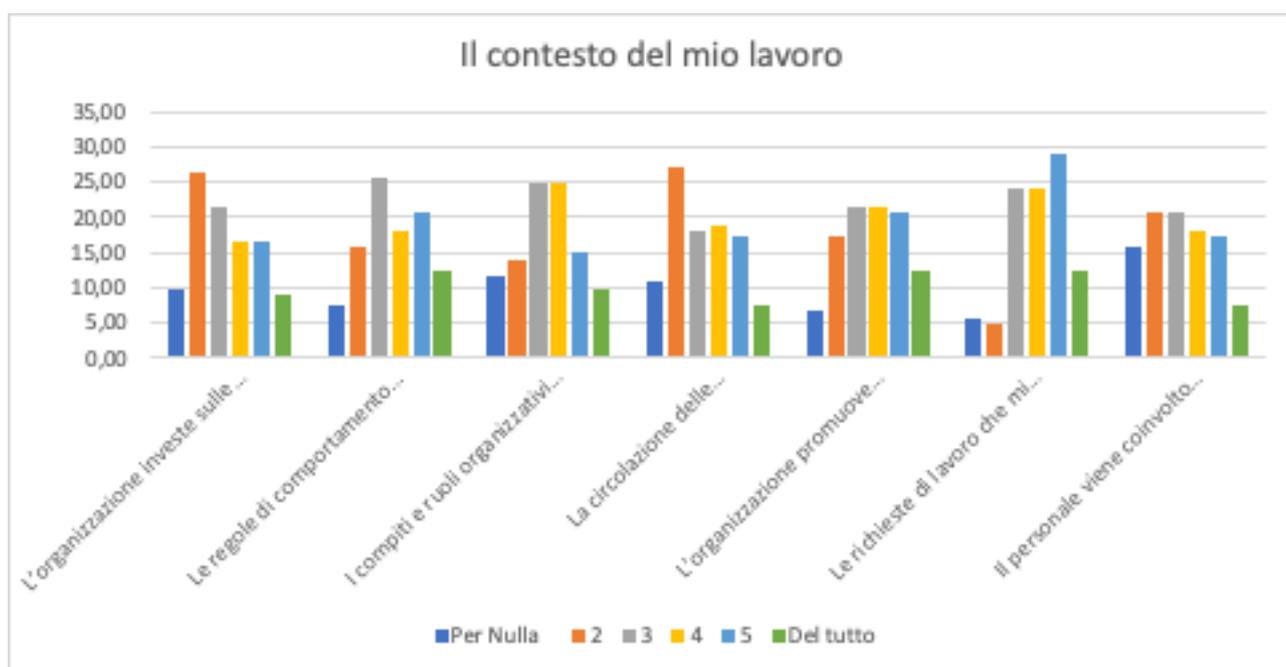
Confronto medie	So quello che ci si aspetta dal mio lavoro	Ho le competenze necessarie per svolgere il mio lavoro	Ho le risorse e gli strumenti necessari per svolgere il mio lavoro	Ho la possibilità di programmare in autonomia le attività da svolgere nel mio lavoro	Il mio lavoro mi dà un senso di realizzazione personale
2020	4,17	5,26	4,04	4,31	3,82
2019	4,06	5,14	3,86	4,18	3,70
2018	4,15	5,11	3,82	4,13	3,63

## F. I miei colleghi



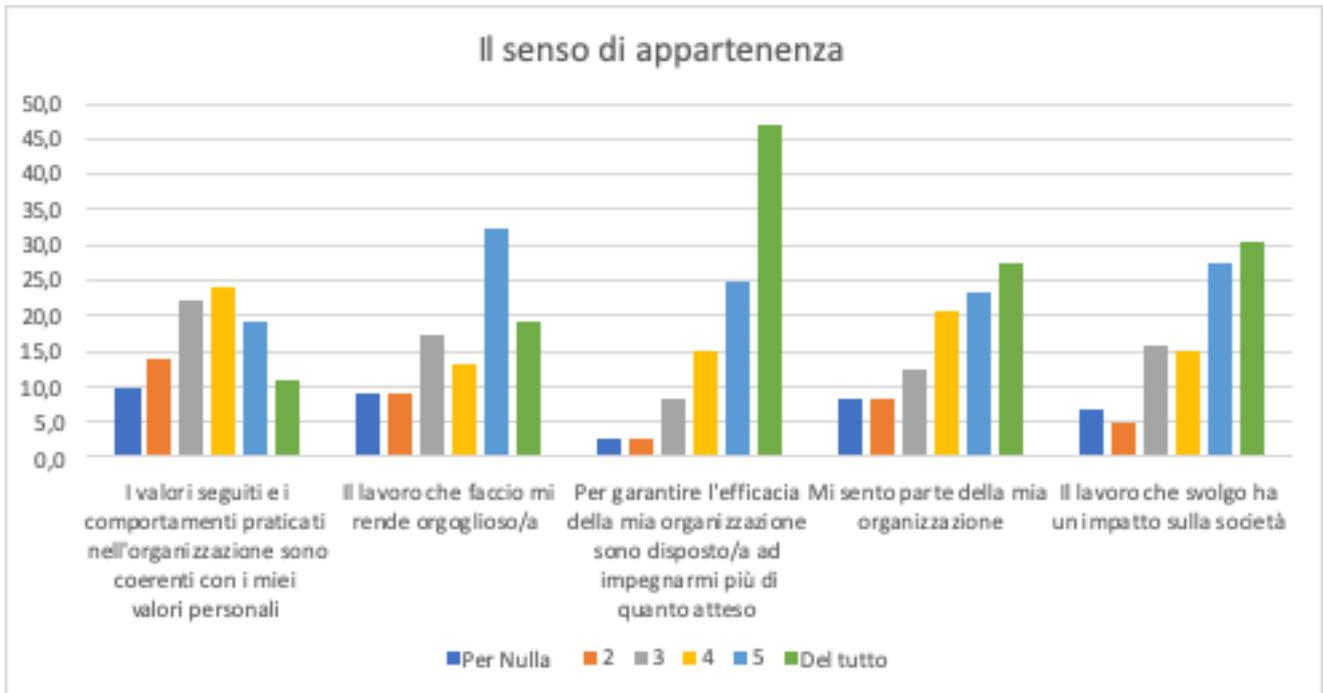
Confronto medie	Mi sento parte di una squadra	Mi rendo disponibile per aiutare i colleghi anche se non rientra nei miei compiti	Sono stimato e trattato con rispetto dai colleghi	Nel mio gruppo chi ha un'informazione la mette a disposizione di tutti	L'organizzazione spinge a lavorare in gruppo e a collaborare
2020	3,62	5,21	4,63	4,07	3,79
2019	3,62	5,24	4,63	4,01	3,64
2018	3,64	5,16	4,60	3,84	3,53

## G. Il contesto del mio lavoro



Confronto medie	L'organizzazione investe sulle persone, anche attraverso un'adeguata attività di formazione	Le regole di comportamento sono definite in modo chiaro	I compiti e ruoli organizzativi sono ben definiti	La circolazione delle informazioni all'interno dell'organizzazione è adeguata	L'organizzazione promuove azioni a favore della conciliazione dei tempi di lavoro e dei tempi di vita	Le richieste di lavoro che mi vengono fatte da vari colleghi/uffici sono tra loro compatibili	Il personale viene coinvolto in merito ai cambiamenti nell'organizzazione del lavoro
2020	3,31	3,66	3,47	3,27	3,69	4,02	3,23
2019	3,10	3,36	3,37	3,14	3,56	3,72	3,07
2018	2,75	3,23	3,15	2,96	3,25	3,55	2,77

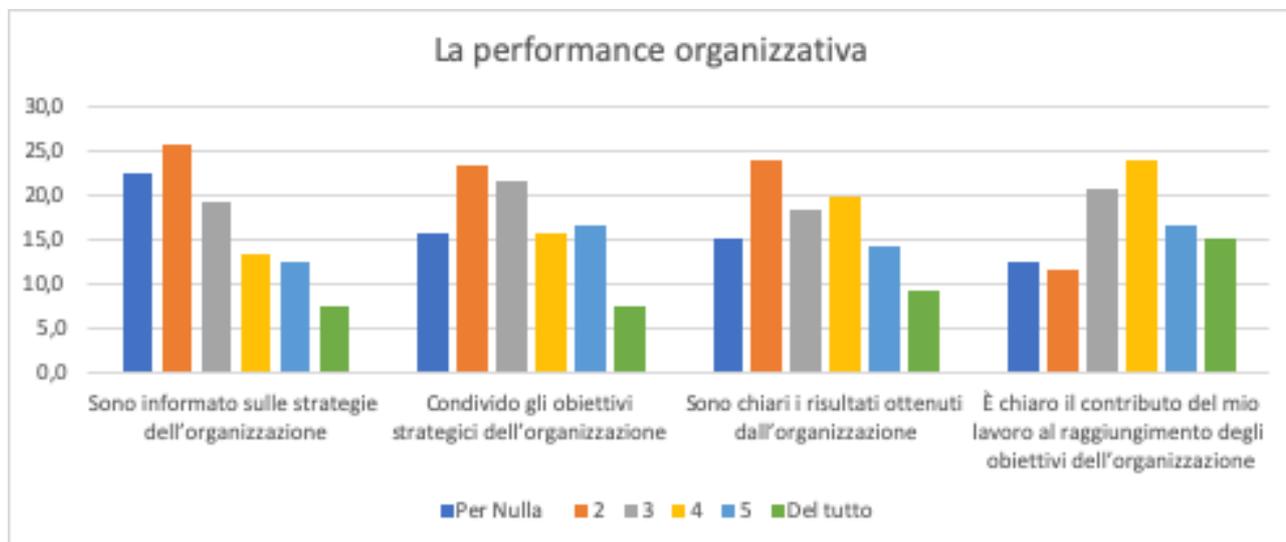
## H. Il senso di appartenenza



Confronto medie	I valori seguiti e i comportamenti praticati nell'organizzazione sono coerenti con i miei valori personali	Il lavoro che faccio mi rende orgoglioso/a	Per garantire l'efficacia della mia organizzazione sono disposto/a ad impegnarmi più di quanto atteso	Mi sento parte della mia organizzazione	Il lavoro che svolgo ha un impatto sulla società
2020	3,60	4,07	4,98	4,24	4,43
2019	3,54	4,06	4,87	4,08	4,30
2018	3,42	3,94	4,94	4,06	4,27

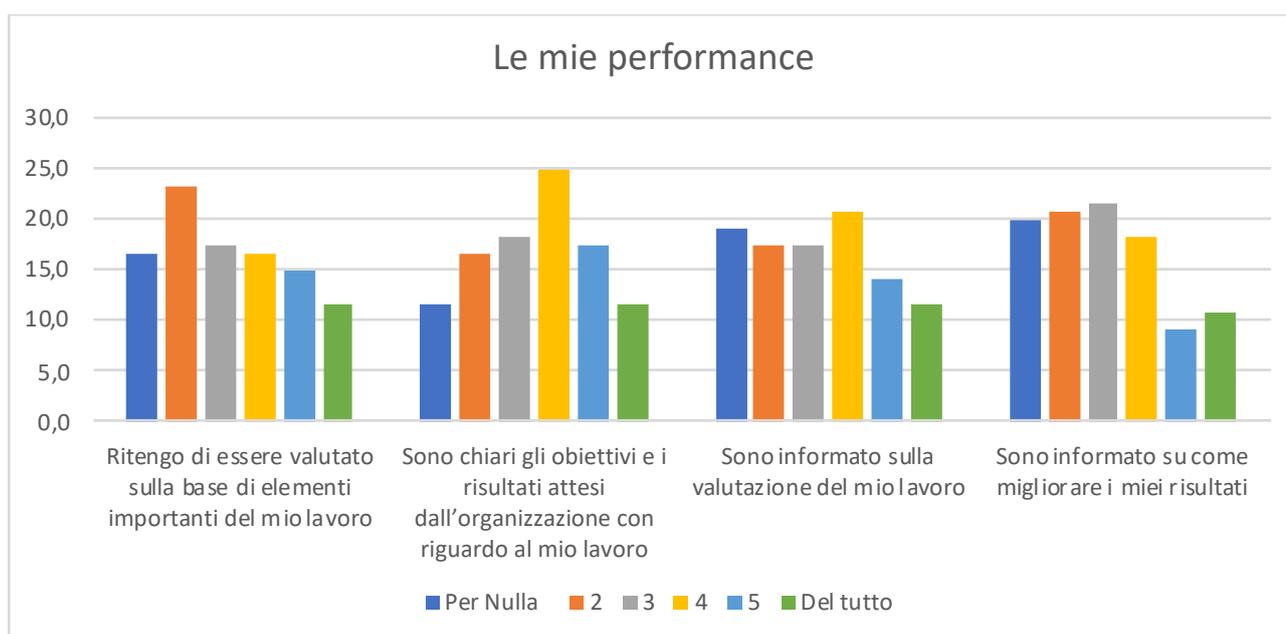
## 2. GRADO DI CONOSCENZA DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE

### L. La performance organizzativa

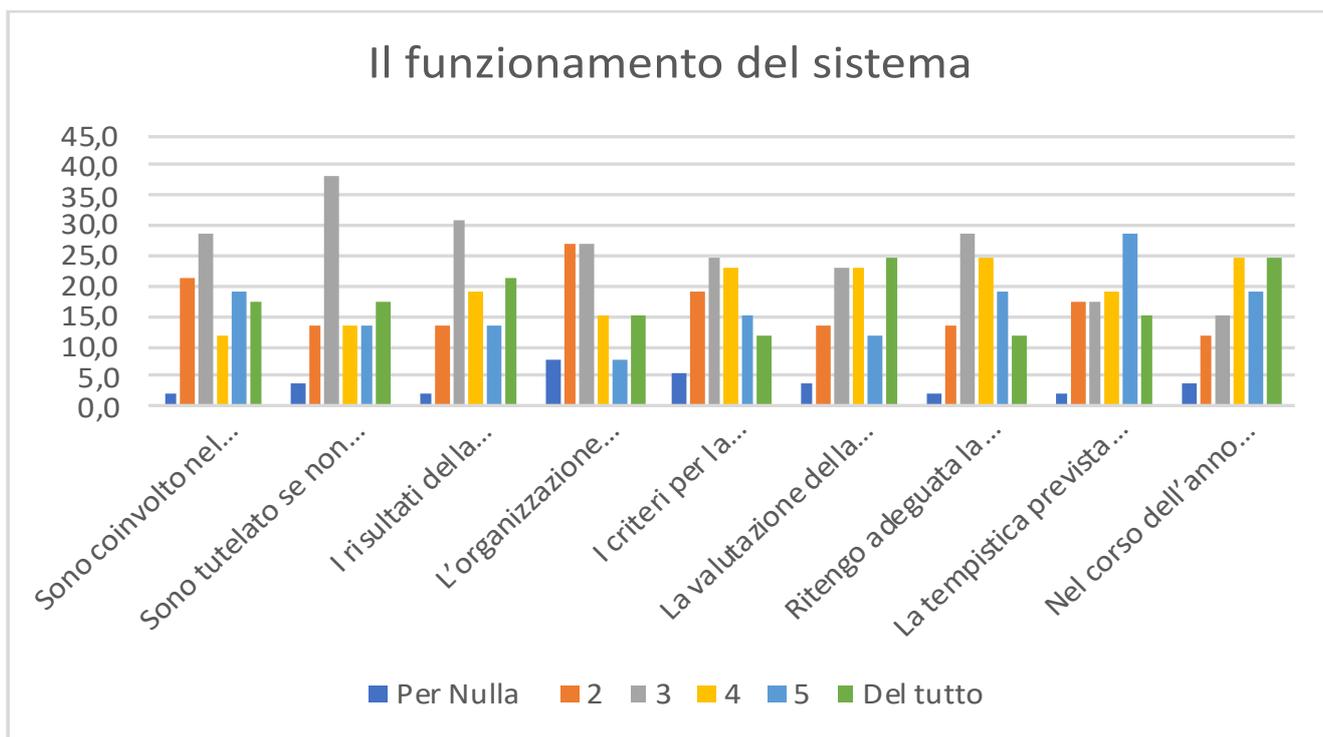


Confronto medie	Sono informato sulle strategie dell'organizzazione	Condivido gli obiettivi strategici dell'organizzazione	Sono chiari i risultati ottenuti dall'organizzazione	È chiaro il contributo del mio lavoro al raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione
2020	2,90	3,17	3,21	3,65
2019	2,90	3,14	3,08	3,42
2018	2,74	2,99	2,88	3,33

### M. Le mie performance



Confronto medie	Ritengo di essere valutato sulla base di elementi importanti del mio lavoro	Sono chiari gli obiettivi e i risultati attesi dall'organizzazione con riguardo al mio lavoro	Sono informato sulla valutazione del mio lavoro	Sono informato su come migliorare i miei risultati
2020	<b>3,25</b>	<b>3,55</b>	<b>3,28</b>	<b>3,08</b>
2019	3,31	3,52	3,21	3,12
2018	3,06	3,30	2,94	2,77

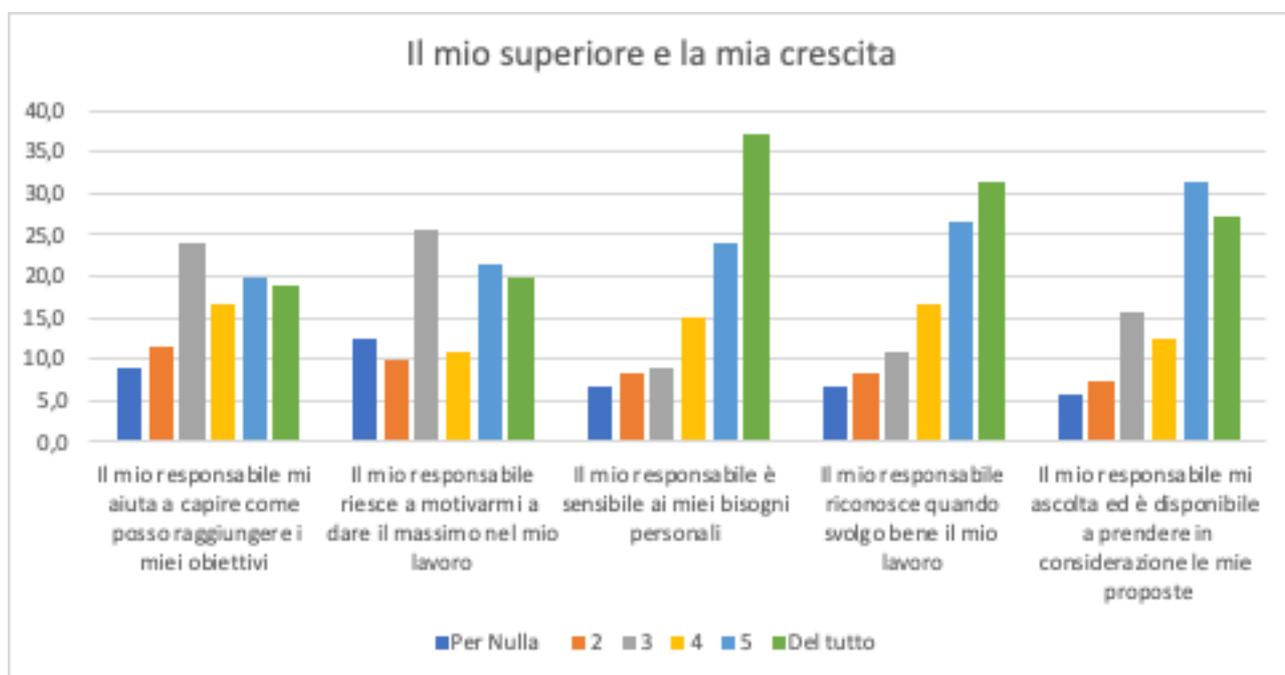


Confronto medie	Sono coinvolto nel definire gli obiettivi e i risultati attesi dal mio lavoro	Sono tutelato se non sono d'accordo con il mio valutatore sulla valutazione della mia performance	I risultati della valutazione mi aiutano a migliorare la mia performance	L'organizzazione premia le persone capaci e che si impegnano	I criteri per la pianificazione e la valutazione della performance sono illustrati con chiarezza al personale	La valutazione della performance è un elemento importante nella pianificazione dello sviluppo professionale all'interno dell'organizzazione	Ritengo adeguata la tempistica prevista dal sistema di valutazione	La tempistica prevista dal sistema viene rispettata	Nel corso dell'anno vengono effettuate verifiche intermedie
2020	3,77	3,71	3,92	3,35	3,58	4,00	3,81	4,02	4,19
2019	3,20	3,20	3,26	2,70	2,89	3,36	3,17	3,23	3,20
2018	3,10	2,92	3,14	2,36	2,61	3,27	2,86	2,97	2,89

<sup>1</sup> La sezione prevede una domanda filtro: "Per la sua posizione è prevista una valutazione della performance?" a cui hanno risposto "SI" 52 persone.

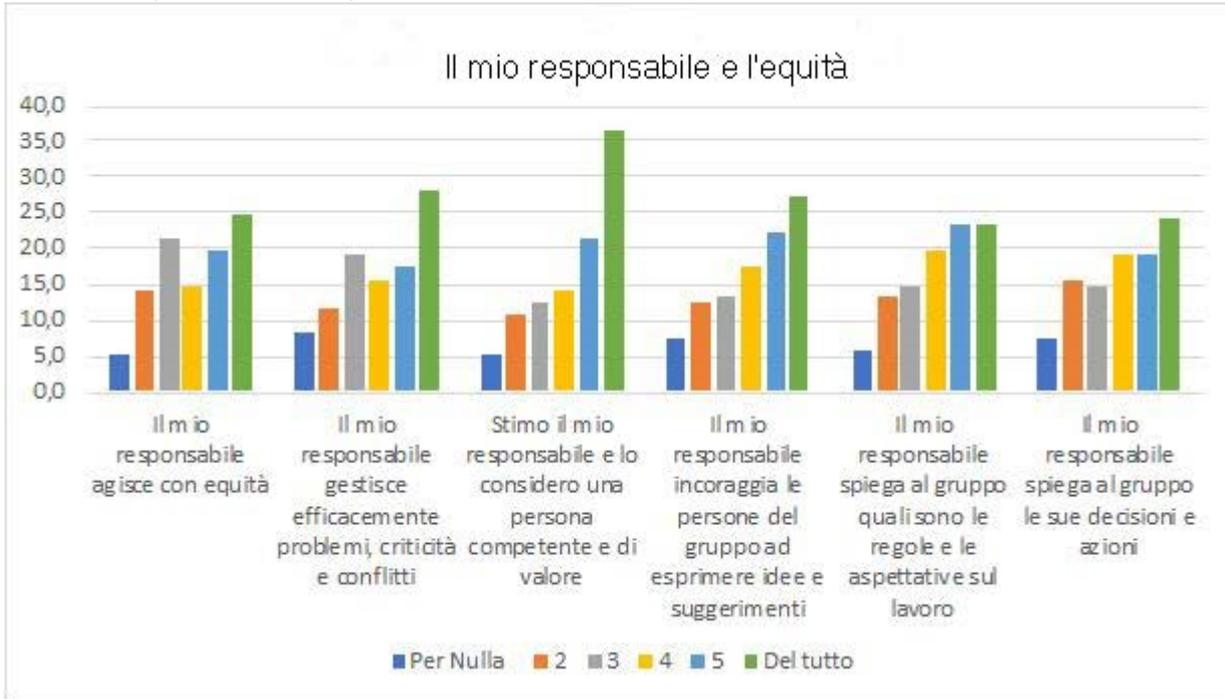
### 3. VALUTAZIONE DEL SUPERIORE GERARCHICO

#### O. Il mio superiore e la mia crescita



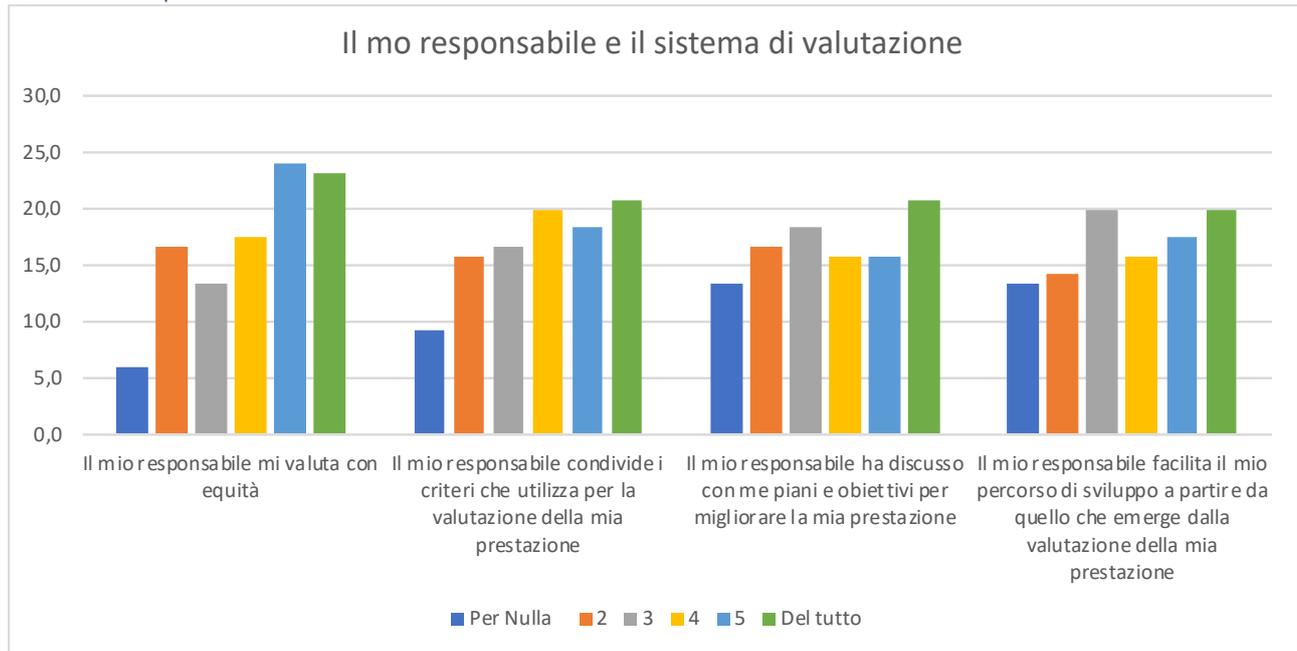
Confronto medie	Il mio responsabile mi aiuta a capire come posso raggiungere i miei obiettivi	Il mio responsabile riesce a motivarmi a dare il massimo nel mio lavoro	Il mio responsabile è sensibile ai miei bisogni personali	Il mio responsabile riconosce quando svolgo bene il mio lavoro	Il mio responsabile mi ascolta ed è disponibile a prendere in considerazione le mie proposte
2020	3,83	3,79	4,53	4,42	4,38
2019	3,55	3,67	4,39	4,06	4,14
2018	3,49	3,41	4,23	4,00	4,03

P. Il mio responsabile e l'equità



Confronto medie	Il mio responsabile agisce con equità	Il mio responsabile gestisce efficacemente problemi, criticità e conflitti	Stimo il mio responsabile e lo considero una persona competente e di valore	Il mio responsabile incoraggia le persone del gruppo ad esprimere idee e suggerimenti	Il mio responsabile spiega al gruppo quali sono le regole e le aspettative sul lavoro	Il mio responsabile spiega al gruppo le sue decisioni e azioni	Il mio responsabile mostra attenzione per il benessere dei membri del gruppo
2020	4,05	4,07	4,45	4,17	4,11	3,98	4,18
2019	4,02	3,96	4,36	3,98	3,86	3,78	4,11
2018	3,71	3,73	4,17	3,86	3,68	3,60	3,90

## Q. Il mio responsabile e il sistema di valutazione



Confronto medie	Il mio responsabile mi valuta con equità	Il mio responsabile condivide i criteri che utilizza per la valutazione della mia prestazione	Il mio responsabile ha discusso con me piani e obiettivi per migliorare la mia prestazione	Il mio responsabile facilita il mio percorso di sviluppo a partire da quello che emerge dalla valutazione della mia prestazione
2020	<b>4,07</b>	<b>3,84</b>	<b>3,66</b>	<b>3,69</b>
2019	3,92	3,73	3,55	3,56
2018	3,75	3,51	3,36	3,31

#### 4.3.8.2 Esiti rilevazioni di B.O. anno 2021 (edizione GP 2020/2021)

Nell'ALLEGATO al presente documento si riportano anche i risultati dell'indagine di Benessere organizzativo espletata nel mese di aprile 2021.\*

Per tale rilevazione le dimensioni analizzate sono ancora le seguenti:



La fase di test del questionario è stata svolta dal 30 marzo al 6 aprile 2021.

La somministrazione è partita il 12 aprile previa nota del Direttore Generale (prot. n. 7837 del 09.04.2021) di invito alla compilazione.

Il 30 aprile si è chiusa la finestra di erogazione dell'indagine. Nell'intervallo di somministrazione sono stati inviati due solleciti al personale (il 20 e il 29 aprile 2021).

Alla chiusura della rilevazione, sono state registrate 151 compilazioni su una platea di 258 potenziali rispondenti, con un tasso di risposta pari al 58%.

\* Il format Good Practice proposto nel 2021 ha incluso una frase che, all'avvio della finestra di compilazione, ha ricordato ai rispondenti che il questionario sottoposto era finalizzato a rilevare le opinioni del personale **con riferimento all'anno 2020**

## 4.4 PERFORMANCE INDIVIDUALE

La performance individuale misura, in generale, il contributo, fornito dal singolo individuo, in termini di comportamenti organizzativi agiti e di contributo al raggiungimento dei risultati dell'Amministrazione.

Nel dettaglio, il D.lgs. n. 150/2009 prevede che essa discenda dagli obiettivi di performance organizzativa, dagli specifici obiettivi individuali, dai comportamenti organizzativi agiti unitamente, a seconda del ruolo, alla capacità di valutazione differenziata dei collaboratori.

La performance individuale rileva per la performance del Direttore Generale, dei Dirigenti e per il Personale titolare di posizione organizzativa (cfr. par. 3.3.1, 3.3.2 e 3.3.3, pag. 15 e 16 del SMVP vigente nel 2020 e sez. V, pag. 43 del Piano Integrato 2020-2022).

Riguardo alla misurazione e valutazione della performance individuale, in coerenza con il SMVP vigente nel 2019, la performance individuale del Direttore Generale è proposta dal Nucleo di valutazione, d'intesa con il Rettore, e approvata dal Consiglio di Amministrazione, mentre la performance individuale del personale dirigente e del personale tecnico amministrativo con incarico di responsabilità manageriale è svolta dal Direttore Generale.

Per quanto concerne la tempistica seguita nel 2020 per il **processo di conferimento e monitoraggio** degli obiettivi individuali:

- il 22.01.2020 il Consiglio di Amministrazione ha approvato il Piano Integrato 2020/2022;
- il 27.04.2020 il Direttore Generale, con nota prot. n. 6637, ha conferito gli obiettivi organizzativi e individuali al personale di categoria EP e al personale tecnico amministrativo di categoria D titolare di posizione organizzativa. Nella medesima nota il personale è stato invitato a produrre, nel termine del 15 luglio 2020, apposita relazione di monitoraggio intermedio sullo stato di conseguimento degli obiettivi assegnati. Ulteriore sollecito, allo stesso fine, è stato inviato al personale interessato con nota prot. n. 10751 del 13.07.2020;
- il 21.05.2020, con D.R. n. 264, sono stati conferiti al Direttore Generale gli obiettivi individuali per l'anno 2020;
- il 30.07.2020 il Direttore Generale, con la collaborazione del responsabile del settore Qualità, programmazione e valutazione, ha proceduto ad esaminare le relazioni prodotte sullo stato di raggiungimento degli obiettivi conferiti. È stato redatto apposito verbale di monitoraggio dal quale

risulta che non sono state rilevate criticità in ordine al raggiungimento e al livello di attuazione degli obiettivi assegnati;

- il 04.09.2020 la responsabile dell'ufficio Reclutamento PTA, formazione e relazioni sindacali ha trasmesso al Nucleo di Valutazione copia del verbale di monitoraggio sul grado di conseguimento degli obiettivi.

Riguardo al **processo di valutazione** degli obiettivi assegnati per il 2020:

con D.D. n. 166 del 14.04.2021 è stata nominata la Commissione per la definizione dei criteri di valutazione della performance del personale di cat. EP e di cat. D titolare di posizione organizzativa.

Il Direttore Generale, coadiuvato dal responsabile del settore Personale, dalla responsabile dell'ufficio Reclutamento PTA, formazione e relazioni sindacali e dal responsabile dell'Ufficio Qualità dei Servizi, con verbale del 12.05.2021 ha proceduto a fissare i criteri per la valutazione della performance del succitato personale, in osservanza del Sistema di misurazione e valutazione della performance in vigore nel periodo di riferimento, sia rispetto alle componenti da considerare per la valutazione sia ai fini dell'erogazione dell'indennità di risultato per l'anno 2020.

A partire dal 07.06.2021 si è quindi proceduto alla fase di valutazione, sulla base delle relazioni prodotte dai dipendenti e dei successivi colloqui individuali, esaminando i valori assunti a consuntivo dagli indicatori associati agli obiettivi assegnati nel 2020 rispetto ai target attesi.

Per ciascun dipendente, il risultato finale conseguito nel processo di valutazione è stato formalizzato compilando una scheda di sintesi (cfr. modello "Scheda di conferimento e valutazione obiettivi", allegato n. 1 al Sistema di misurazione e valutazione della performance 2020).

I dati riepilogativi sulla valutazione del personale dirigente, del personale di cat. EP e del personale di cat. D titolare di posizione organizzativa, sono stati riassunti in una tabella, trasmessa in data 21.06.2021, prot. N. 12278, al Nucleo di Valutazione, in allegato alla Relazione sul grado di conseguimento degli obiettivi 2020.

#### 4.4.1 Performance DIRETTORE GENERALE

Gli obiettivi individuali ed i comportamenti organizzativi attesi sono stati assegnati al Direttore Generale con Decreto Rettorale n. 264 del 21 maggio 2020. Non vi è stata, nel corso dell'anno, alcuna rimodulazione degli obiettivi.

Il Direttore Generale ha trasmesso la relazione sugli obiettivi 2020 al Rettore in data 10/06/2021, prot. n. 11791, e sarà da questi inoltrata al NdV-OIV per essere poi sottoposta all'attenzione del Consiglio di Amministrazione il 23.06.2021.

In questa sede si riportano sinteticamente alcuni fra i risultati di particolare rilievo relativi alle azioni indirizzate, coordinate e supervisionate dal Direttore Generale, desunti dalla Relazione 2020 dello stesso e riferiti non soltanto ai propri specifici obiettivi individuali.

##### **1) Azioni finalizzate alla ricostruzione e alla gestione della situazione debitoria dell'Ateneo**

Nel 2020 è continuato l'impegno profuso nella gestione delle difficoltà amministrative e finanziarie, cui si è già fatto cenno nel par. 3 del presente documento, derivanti dal grave dissesto economico finanziario cui l'Ateneo ha dovuto far fronte sin dal 2016.

A seguito degli accordi di programma con il Ministero per il pagamento del debito di maggiore rilevanza (per il quale è stato necessario ricorrere all'anticipazione bancaria per garantire con regolarità il pagamento degli stipendi, dei contributi, dei fornitori e ogni altro adempimento richiesto dalla normativa), nel corso del 2020 si è reso necessario attivare le procedure di seguito riassunte:

- Contrazione dell'intervallo temporale connesso alla gestione dell'anticipazione, con conseguente relativa riduzione degli interessi bancari che, per l'intero anno 2020, sono risultati pari a € 43.764,83. Tale ottimizzazione è rilevabile dai documenti contabili approvati nell'anno 2020 e dalle relazioni trimestrali, asseverate dal Collegio dei Revisori dei Conti ed inviate al MUR, nel rispetto degli adempimenti previsti negli accordi di programma stipulati con il Ministero stesso.
- Adempimenti verso l'Agenzia delle Entrate (rateizzazione mod. 770/2015 e mod. 770/2016, con pagamenti regolari di importi rispettivamente pari a € 380.784,87 e € 97.466,98).
- Fattiva collaborazione finalizzata alla rimodulazione del V piano di risanamento (periodo 2019/2029), necessario alla stipula del nuovo accordo di programma con il MUR relativo alla restituzione del finanziamento concesso per il pagamento del debito INPS.

- Predisposizione ed approvazione del nuovo Regolamento di Amministrazione Finanza e Contabilità, rimodulato in attuazione dello Statuto di Ateneo e della nuova normativa vigente.
- Applicazione circolare MEF n. 9 del 21.04.2020 relativa al contenimento della spesa pubblica, con regolare versamento di risorse al Bilancio dello Stato pari a € 240.000,00.
- Applicazione DM 294/2020, relativo alla concessione di somme emergenziali trasferite alle Università, e DM 81/2020, relativo ai programmi di intervento per il potenziamento di infrastrutture tecnologiche per la digitalizzazione della didattica e dei servizi agli studenti.
- Diminuzione debito verso LazioDisco per € 185.220,00 tramite regolare trasferimento delle somme. A conclusione dell'operazione iniziata nell'anno di riferimento, tale debito è stato poi rimodulato, dai Settori Ragioneria Generale e Segreteria Studenti su indicazione del Direttore Generale, con una riduzione di circa € 85.000,00 euro sul debito impegnato al 31.12.2020.
- A seguito di invito dell'Agenzia delle Entrate, sono state corrette, integrate e ripresentate le denunce Iva degli anni 2015 e 2016, risultate successivamente regolari al controllo.
- Poiché, inoltre, l'Ateneo sta avviando con LazioDisco le procedure per rateizzare il debito di € 2.625.000,00 relativo al mancato trasferimento della tassa regionale versata dagli studenti negli anni pregressi al 2017, si è provveduto sia al trasferimento a tale ente della tassa reg. studenti a.a. 2017/2018 per un importo di € 789.180,00 sia al trasferimento della tassa reg. studenti a.a. 2018/2019 per altri € 841.260,00. A seguito di ciò, su indicazione della Direzione Generale, il Responsabile del Settore Segreteria Studenti ha attivato le procedure con l'Istituto Cassiere per la regolarizzazione della intera procedura del pagamento delle somme destinate ai servizi per gli studenti direttamente a LazioDisco a decorrere dall'a.a. 2019/2020.

**2) Iniziative adottate sia in tema di Trasparenza e Prevenzione della Corruzione sia di Privacy Policy di Ateneo, quest'ultima nel rispetto delle indicazioni della normativa europea, GDPR 679/2016, e del successivo D. Lgs. 101/2018**

Ampio spazio alle azioni sul tema della trasparenza e della prevenzione della corruzione è dedicato nel par. 4.3.5 della presente Relazione.

Riguardo alla Privacy policy di Ateneo, con riferimento all'attività di controllo della congruità degli atti e della documentazione di Ateneo, si è proceduto ad una ricognizione e ad un adeguamento dei vari atti amministrativi prodotti dalle strutture di Ateneo in conformità con il GDPR.

In particolare, laddove necessario, sono state prodotte sia le integrazioni al riferimento normativo esplicito in materia di trattamento dei dati personali sia alla correzione dei rimandi ormai obsoleti. Sulla base di tali indicazioni, i vari uffici hanno provveduto man mano alla definizione di nuove modulistiche per il consenso informato e all'adeguamento, negli atti amministrativi, del riferimento correttivo Data Protection.

In riferimento a quanto sopra, sono state anche definite le procedure di monitoraggio della prassi di adeguamento alla normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali. È stato inoltre curato il riesame di tutte le attività poste in essere dall'Università verso altri Atenei, enti ed imprese, con particolare riferimento all'adeguamento della prassi amministrativa e delle procedure alla normativa UE in materia di Data Protection.

Nell'ottica della ricognizione di una mappatura delle parti terzi che sono coinvolte nella gestione dei dati personali all'interno delle varie strutture organizzative, vi è stata una rivisitazione, sia degli accordi con le parti individuate nel rispetto delle policy sia delle procedure già definite, finalizzata al completamento e alla razionalizzazione delle informazioni da far confluire successivamente nel registro dei trattamenti di Ateneo. Da ciò è emerso più chiaramente il quadro dei potenziali gap da sanare e degli interventi da mettere in atto per ottemperare alle indicazioni del Regolamento Europeo.

Per le altre attività portate avanti nel 2020, si è proceduto seguendo un criterio di individuazione delle priorità legate al trattamento dei dati dell'Ateneo di Cassino. In particolare, tra le attività di adeguamento alla normativa, le principali azioni attuate sono quelle di seguito riportate:

- invio di varie comunicazioni a tutto il personale tecnico amministrativo e docente per ribadire l'invito a rivolgersi al DPO per segnalare esigenze, problemi e domande relative al trattamento dei dati personali nell'ambito dei vari uffici e delle strutture. Assieme alle comunicazioni, sono stati inoltrati sia il Decreto legislativo 101/2018, in attuazione del GDPR, sia le linee guida del Garante in merito agli adempimenti sulla trasparenza sui siti web delle PA relativamente alla tutela dei dati;
- organizzazione di incontri operativi con il Responsabile del Trattamento dei dati personali del CASI, per lo studio dello stato di sicurezza informatica in Ateneo e l'analisi degli aspetti che non sono in linea con il Regolamento. Attualmente è in fase di compilazione la check list sullo stato della cyber security di Ateneo;

- definizione e redazione di linee guida interne all'Ateneo, semplici ed operative, per guidare il personale al trattamento dei dati personali secondo i principi del Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR). All'interno di tali indicazioni sono state evidenziate le istruzioni e le regole generali per tutti i tipi di trattamento, sia su supporti informatici che cartacei, aprendo anche alla casistica dei dati sensibili oltre che personali (presente come trattamento all'interno del nostro Ateneo);
- predisposizione e somministrazione di una scheda di audit sottoposta a tutte le strutture di Ateneo per il monitoraggio di tutti gli aspetti del trattamento: tipologia, finalità, conservazione, ecc. Ciò consentirà di avere un quadro completo ai fini della predisposizione del più importante adempimento richiesto dal Regolamento, ovvero il Registro del Trattamento dei Dati Personali;
- censimento e adeguamento continuo di tutta la modulistica, in conformità con il GDPR;
- predisposizione della bozza di Registro del Trattamento dei Dati Personali che sarà revisionato a seguito delle nuove informazioni che scaturiranno dai passaggi sopra descritti e dopo l'individuazione dei numerosi trattamenti di dati in essere nell'Ateneo, suddivisi per finalità e riconducibili alle varie strutture. A tal fine è in corso di definizione lo strumento informatico più idoneo all'Unicas per la gestione delle informazioni del Registro;
- redazione, aggiornamento e pubblicazione, sulla pagina privacy del sito di Ateneo, delle nuove informative per settore e dei relativi nuovi moduli al consenso informato per gli interessati. La pagina è stata arricchita di nuove informazioni utili, anche relativamente ai diritti dell'interessato e alle procedure di data breach;
- organizzazione di giornate formative per il personale tecnico-amministrativo in materia di privacy e trattamento dei dati personali;
- individuazione dei referenti e degli incaricati del trattamento dei dati personali all'interno delle varie strutture di Ateneo così come indicato nel relativo provvedimento (D.R. 165/2019).

### **3) Predisposizione e attuazione del processo di validazione telematica con firma digitale dei principali provvedimenti amministrativi di Ateneo**

*[specifico obiettivo individuale conferito al DG con Decreto Rettorale n. 264 del 21 maggio 2020]*

L'Ateneo di Cassino include, tra i propri obiettivi strategici per il quadriennio 2019-2022, l'ottimizzazione dei processi amministrativi attraverso la sperimentazione di nuove modalità e strumenti di gestione digitale.

Con riferimento al processo di validazione telematica con firma digitale dei principali provvedimenti amministrativi di Ateneo (in particolare, i Decreti Rettorali e Direttoriali), è stata svolta allora un'attività preliminare di studio che ha portato ad individuare due possibili modalità di azione:

- \* utilizzo del sistema di gestione documentale Titulus97, che mette a disposizione un flusso automatico per la produzione di documenti digitali in partenza (ai sensi del D.Lgs n.82/2005 e successive modifiche e integrazioni);
- \* predisposizione dei documenti digitali in modalità alternativa.

Il pacchetto Titulus in uso in Ateneo non prevede, allo stato, la possibilità di produzione di documenti digitali, per cui sarebbe stato necessario rivolgersi al Cineca per intervenire sull'attuale prodotto e quantificare i costi aggiuntivi rispetto al contratto in essere. A causa della particolare contingenza pandemica, che ha creato anche difficoltà di interlocuzione, si è allora ritenuto più utile sfruttare le potenzialità del sistema Google Drive e si è codificata la seguente procedura:

- o attivazione su Google Drive di una serie di cartelle condivise con i singoli Settori nei quali è articolato l'Ateneo;
- o il responsabile del settore inserisce nella cartella condivisa il provvedimento che intende sottoporre alla firma o alla sigla del Direttore Generale e alla firma del Rettore, dandone comunicazione per email alla segreteria del Direttore Generale;
- o in caso di Decreto Direttoriale, si valuta il provvedimento e, nel caso di condivisione, si procede con la firma digitale e con il conseguente inoltro alla segreteria per la registrazione;
- o in caso di Decreto Rettorale, una volta verificata l'esattezza della procedura da parte della Direzione, il provvedimento viene inserito nella cartella condivisa con il Rettore il quale procede alla firma oppure, nel caso di richiesta di modifiche, rinviato all'Ufficio proponente per l'adeguamento alle osservazioni del Rettore.

In questa prima fase, in considerazione delle difficoltà oggettive riscontrate nell'anno 2020, la sperimentazione è stata limitata ai soli Settori Affari Legali e Attività Contrattuali e, per tali unità organizzative, si è proceduto alla realizzazione della fase di test secondo la procedura illustrata.

### **3) Predisposizione di interventi finalizzati all'attuazione delle politiche per il benessere organizzativo**

*[specifico obiettivo individuale conferito al DG con Decreto Rettorale n. 264 del 21 maggio 2020]*

Con riferimento alle indagini di Benessere organizzativo, espletate nell'ambito del progetto Good Practice e ampiamente illustrate nel par. 4.3.8 della presente Relazione, gli interventi predisposti dall'Amministrazione al fine di migliorare la percezione sul merito espressa dai dipendenti devono partire dalla considerazione che le dimensioni su cui si concentrano le criticità espresse dal personale TA (retribuzione, carichi di lavoro, carriera e merito) in realtà sono tutte in qualche modo fra loro interconnesse. Di fatto rappresentano problematiche sistemiche, riconducibili perlopiù alla inadeguata dimensione contrattuale vigente (sovente penalizzante per le persone qualificate e motivate), rispetto alle quali occorre sottolineare quanto una posizione dirigenziale apicale possa soltanto cercare di attenuarne gli impatti negativi mediante i principali strumenti di cui dispone, ovvero attraverso l'utilizzo di mirati provvedimenti di natura organizzativa/gestionale.

In tal senso, una prima significativa risposta al disagio palesato dai dipendenti dell'Ateneo rispetto a carriera, retribuzione e merito è stato l'aver avviato due distinte procedure concorsuali, riservate esclusivamente al personale dell'Università di Cassino, per la progressione economica all'interno delle rispettive categorie di appartenenza. Di tali procedure beneficeranno tutte le unità di personale dell'Ateneo sulla base di una selezione che di fatto implicherà soltanto una differente data di applicazione degli effetti giuridici ed economici delle stesse (una fissata al 1° gennaio 2020, l'altra al 1° gennaio 2021).

Sempre riguardo alle tre dimensioni citate (carriera, retribuzione e merito), sono state avviate anche le procedure concorsuali per 12 posizioni di categoria C, D ed EP (di cui 6 riservate al personale in servizio presso l'Ateneo di Cassino) più una ulteriore procedura per il reclutamento di un dirigente di II fascia.

In prospettiva, per continuare ad impattare su tali dimensioni sarebbe auspicabile assicurare annualmente al personale l'avanzamento orizzontale, così come previsto dalla normativa vigente, con una percentuale collegata ad un meccanismo di valutazione della performance, condiviso in sede di contrattazione decentrata, connesso alle performance individuali e di struttura.

Allo stesso modo, utilizzando un analogo dispositivo di valutazione delle prestazioni, occorrerebbe prevedere per il futuro, compatibilmente con i vincoli di bilancio, lo scorrimento delle graduatorie

ancora vigenti degli idonei ai bandi di progressione verticale, assicurando un apposito bando a cadenza pluriennale prefissata.

Retribuzione e merito potrebbero anche essere ulteriormente incentivati con gli strumenti previsti dall'art. 9 della Legge 30 dicembre 2010, n. 240 la quale, attraverso il Fondo per la premialità, prevede compensi aggiuntivi anche per il personale tecnico amministrativo che partecipa direttamente e indirettamente a eventuali progetti di Ateneo.

Riguardo alla dimensione organizzativa, l'Ateneo di Cassino registra carenze di organico nelle funzioni apicali (basti pensare che, allo stato, il ruolo della dirigenza è totalmente sguarnito) per cui sempre più competenze specifiche sono richieste agli altri responsabili, in particolare ai preposti a posizione organizzativa. Proprio per le accresciute competenze richieste agli uffici e per le crescenti complessità operative e gestionali assegnate alle funzioni organizzative, si è reso necessario innalzare il livello di graduazione degli incarichi assegnati a 5 uffici ai sensi dell'art. 3 del decreto Direttoriale n. 669/2005. Nell'ottica, invece, di una miglior definizione dei carichi di lavoro del dipendente, è stata ulteriormente sviluppata l'attività (iniziata già nel novembre 2016, cfr. nota prot. 16625 del 18.11.2016) di mappatura delle competenze che consentirà all'Amministrazione di migliorare l'utilizzo nel contesto lavorativo delle potenzialità del personale TA, con l'utilizzo anche di percorsi formativi, sia di base che specialistici, mirati allo sviluppo e alla crescita individuale e di gruppo. Inoltre tale l'indagine potrà orientare le scelte organizzative e di gestione delle risorse umane a i vari livelli, con indubbi benefici proprio nella determinazione dei carichi di lavoro da conferire al dipendente.

Il collegamento fra retribuzione e carichi di lavoro del personale potrebbe giovare infine dell'applicazione concreta del cospicuo lavoro svolto nell'ambito del progetto che ha portato alla definizione di un Modello di Pianificazione, Programmazione e Controllo dell'Università di Cassino, elaborato sulla base delle evidenze emerse dall'analisi organizzativa in itinere sui processi dell'Ateneo, che è stato esaminato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 23 gennaio 2019.

#### **4) Dirigere e coordinare il processo di monitoraggio del Piano strategico 2019-2022**

*[specifico obiettivo individuale conferito al DG con Decreto Rettoriale n. 264 del 21 maggio 2020]*

Un'ampia illustrazione del processo di reporting strategico, del "Cruscotto di monitoraggio degli obiettivi strategici 2019-2022" e della prima attività di monitoraggio del Piano strategico 2019-2022, attuata nel 2020 sotto il coordinamento del Direttore Generale, è riportata nel par. 4.1.

#### 4.4.2 Performance PERSONALE Categoria EP/Categoria D titolare di posizione organizzativa

Nel par. 4.4. della presente Relazione è già stata illustrata nel dettaglio, anche rispetto alla tempistica seguita nel 2020, la fase di assegnazione, monitoraggio, eventuale rimodulazione e valutazione finale degli obiettivi individuali e dei comportamenti organizzativi attesi riferita al personale di categoria EP ed al personale di categoria D preposto a funzione organizzativa.

Si riportano le tabelle con i dati aggregati complessivi sulla valutazione individuale del personale, svolta dal Direttore Generale sulla base dei criteri di valutazione (fissati in data 12 maggio 2021 dall'apposita commissione), delle relazioni sugli obiettivi 2020 pervenute e sui colloqui sostenuti.

Tab. n. 28: DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE OGGETTO DELLA VALUTAZIONE INDIVIDUALE 2019 PER CLASSI DI PUNTEGGIO FINALE

CATEGORIA DI INQUADRAMENTO	N. UNITÀ DI PERSONALE VALUTATE	N. UNITÀ DI PERSONALE PER CLASSE DI PUNTEGGIO				
		100%	99% - 91%	90% - 81%	80% - 60%	Inferiore al 60%
Dirigenti	-	-	-	-	-	-
E.P.	9	7	2	-	-	-
D art. 91, comma 3, CCNL	13	7	6	-	-	-
D art. 91, comma 1, CCNL	26	24	2	-	-	-
<b>Totale*</b>	<b>48</b>	<b>38</b>	<b>10</b>			

\*Il numero complessivo di valutazioni effettuate (52) è superiore al totale di unità di personale valutate (48) in quanto 4 dipendenti TA (n. 2 dipendenti di cat. EP, n. 1 dipendente di cat. D art. 91 comma 3 e n. 1 dipendente di cat. D art. 91 comma 1) sono preposti contemporaneamente a due unità organizzative.

Tab. n. 29: COLLEGAMENTO ALLA PERFORMANCE INDIVIDUALE DEI CRITERI DI DISTRIBUZIONE DELLA RETRIBUZIONE DI RISULTATO

	SI	NO	(se si) Indicare i criteri	(se no) Motivazioni
Direttore Generale	X	-	Indennità di risultato pari ad un massimo del 20% del trattamento stipendiale lordo, previa valutazione positiva approvata del Consiglio di Amministrazione	-
Dirigenti	X	-	Indennità di risultato pari al 26%, 25% o 30% dell'indennità di posizione, previa valutazione del Direttore generale	-
Personale cat. E.P.	X	-	Indennità di risultato pari al 28%, 20% o 15% dell'indennità di posizione, previa valutazione del Direttore generale	-
Personale cat. D art. 91, comma 3, CCNL	X	-	1/3 dell'indennità di responsabilità, previa valutazione del Direttore Generale con punteggio almeno pari a 60/100	-
Personale cat. D art. 91, comma 1, CCNL	-	NO	-	Non vi è retribuzione di risultato: spetta soltanto una indennità di posizione

Non vi sono evidenze dell'attivazione di procedure di conciliazione ai sensi del Sistema di misurazione e valutazione della performance.

## 5. Ipotesi migliorative

Con le Linee Guida per la gestione integrata della performance emanate nel 2015 (\*), l'ANVUR chiarisce che intende la Relazione sulla performance come un'autovalutazione dell'ateneo sull'andamento del proprio ciclo di performance annuale e per questo, nella sua attività di valutazione di secondo livello, osserva:

- la completezza dell'analisi autovalutativa rispetto ai contenuti del Piano Integrato;
- il grado di utilizzo di indicatori quantitativi a supporto dell'analisi;
- l'evidenza degli aggiustamenti in itinere e della presenza di rendicontazione;
- il grado di approfondimento degli aspetti critici emersi;
- la presenza di ipotesi migliorative e/o risolutive da inserire all'interno del successivo Piano Integrato

Con riferimento a quest'ultimo ambito si ritiene utile, al termine del presente documento, individuare possibili ipotesi migliorative e/o risolutive che potranno trovare adeguato sviluppo all'interno del Piano Integrato successivo.

A tale fine, l'attenzione potrà essere focalizzata sui seguenti temi:

### **1. Istituzione struttura amministrativa espressamente dedicata al supporto delle attività del Presidio Qualità di Ateneo.**

Nelle "Considerazioni finali" inserite a chiusura della "Relazione sulle attività svolte dal Presidio della Qualità di Ateneo 2020", il PQA rileva che, seppur in un contesto di difficoltà e incertezza caratterizzato dalle difficoltà legate alla pandemia che hanno imposto anche una limitazione delle attività in presenza, l'Ateneo ha mostrato estrema attenzione nel portare avanti i processi interni di autovalutazione e assicurazione della qualità. Tali processi hanno contribuito a sviluppare soluzioni innovative per fronteggiare la pandemia e a pianificare future azioni per migliorare ulteriormente i servizi offerti.

\* Cfr. box 11 a pag. 27 delle [Linee Guida per la gestione integrata del ciclo della performance delle università italiane](#), Luglio 2015

Al fine di capitalizzare l'esperienza sin qui maturata da tale organo ormai in scadenza e di costruire basi ancora più solide per raggiungere successivi e più ambiziosi obiettivi, il Presidio rinnova il suggerimento all'Ateneo di considerare la possibilità di istituire una struttura amministrativa espressamente dedicata al supporto delle attività del PQA, con particolare riferimento alla gestione dei processi di AQ, all'elaborazione dei questionari di valutazione della didattica e alla valorizzazione dei numerosi dati disponibili (disponibili attraverso, ad esempio, le piattaforme ministeriali, il progetto Good Practice, il sistema informativo interno GOMP, ecc). Tale struttura, oltre a migliorare l'efficienza del sistema Ateneo nel suo complesso, potrà anche rendere più agevole il processo di avvicendamento fra i membri del Presidio, capitalizzando e mettendo a fattor comune le esperienze nel tempo maturate.

## **2. Adozione di iniziative in tema di Privacy Policy di Ateneo, nel rispetto delle indicazioni della normativa europea, GDPR 679/2016, e del successivo D. Lgs. 101/2018.**

All'interno della Relazione obiettivi 2020, il Direttore Generale evidenzia alcuni, ormai ineludibili, ambiti di sviluppo e miglioramento connessi alla strutturazione concreta della Privacy policy di Ateneo, peraltro già posti in risalto nella Relazione sulla performance 2019.

A tal riguardo viene suggerito di includere nella programmazione operativa:

- (con riferimento al Settore Ricerca) **La definizione delle modalità di tutela dei dati personali, laddove trattati, all'interno dei vari progetti del settore e l'individuazione del Responsabile e/o del Referente degli stessi trattamenti.**

A seguito delle numerose criticità evidenziate, al fine di un coerente adeguamento con la normativa vigente, andrebbe strutturata una prassi comune da condividere con i Direttori di Dipartimento, con i docenti e i ricercatori e con la struttura amministrativa preposta alla ricerca.

- (con riferimento al Settore Contratti e all'Area Tecnica) **La prosecuzione degli adeguamenti a livello contrattuale, individuando le responsabilità del trattamento dei dati con i soggetti terzi, assicurandosi che gli stessi siano conformi al GPDR.**

È necessario, dunque, andare avanti nell'opera di censimento delle imprese e dei soggetti terzi, aggiornando la modulistica e gli atti di riferimento.

- **L'analisi del modello organizzativo Data protection dell'Università e l'identificazione di eventuali azioni di miglioramento**, principalmente attraverso attività di acquisizione di documentazione varia

e mediante definizione di un piano di azione finalizzato al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del predetto modello organizzativo;

- **L'erogazione di formazione continua al personale in materia di protezione dei dati personali;**
- **La definizione dei ruoli operativi e di responsabilità in materia di privacy nei vari uffici;**
- **La condivisione del Registro del trattamento dei dati personali ai fini della compilazione e dell'aggiornamento;**
- **La definizione di una metodologia di analisi dei rischi Data protection (Perdita d'integrità, confidenzialità e disponibilità dei dati) e di valutazione degli impatti per i diritti e le libertà degli interessati (DPIA).**

Più specificamente, tale metodologia dovrebbe individuare:

- \* ruoli e responsabilità nel processo di valutazione dei rischi Data protection sui trattamenti;
  - \* modalità di esecuzione dell'analisi preliminare dei trattamenti al fine di identificare quelli che presentano un rischio elevato per i diritti e le libertà degli interessati;
  - \* modalità di esecuzione dell'analisi degli impatti (DPIA) che verrà eseguita solo per i trattamenti che presentano un rischio elevato per i diritti e le libertà degli interessati.
- **La predisposizione di misure organizzative e tecniche da applicare a protezione dei trattamenti di dati personali.**

*(con riferimento al Piano di Comunicazione, approvato dagli OO.CC. a gennaio 2020):*

### **3. Definizione, approvazione e pubblicazione, con cadenza annuale, degli obiettivi operativi e delle azioni pianificate di monitoraggio intermedio e di rendicontazione finale degli stessi**

Il Piano di Comunicazione, già previsto dalla L.150/2000, è un documento di programmazione e uno strumento operativo redatto per diffondere gli indirizzi e le strategie dell'Ateneo: è dunque considerato parte integrante dei documenti di programmazione e valutazione dell'Ateneo.

Tale Piano interpreta gli obiettivi strategici approvati nel Piano Strategico, esplicitandoli in obiettivi operativi e azioni specifiche di divulgazione, promozione, valorizzazione e condivisione: rappresenta quindi il punto di partenza della programmazione e della progettazione delle azioni e delle iniziative della comunicazione.

L'opportunità di definire, approvare e pubblicare annualmente gli obiettivi operativi collegati al Piano di comunicazione, andando poi a monitorarli e a verificarne l'attuazione, deriva dall'applicazione del

sistema AQ di Ateneo e anche dalla necessità di inserire tali risultati all'interno della più ampia Relazione sulla performance, documento che va predisposto, approvato dagli OO.GG. e pubblicato nella fase di rendicontazione annua delle prestazioni dei servizi erogati dall'Ateneo.

Peraltro, all'interno del Piano della performance 2020 è riportato, proprio sulla scorta di quanto desunto dal Piano di Comunicazione 2020-2022, che il Gruppo di lavoro incaricato della redazione del Piano di comunicazione di Ateneo, nominato con D.R. n. 20 del 16 gennaio 2018, avrebbe proseguito la sua attività successivamente all'emanazione del Piano stesso, monitorandone l'efficacia e sottoponendo annualmente agli Organi di indirizzo e di governo i risultati conseguiti, al fine di elaborare nuovi obiettivi e azioni specifiche di divulgazione, promozione, valorizzazione e condivisione.

In ultimo, anche il Nucleo di Valutazione, in relazione al Piano della Comunicazione, nella Relazione annuale 2020 ha raccomandato espressamente all'amministrazione, a livello di assicurazione di qualità di ateneo, di fornire indicazioni sul processo di monitoraggio del Piano, sulla sua efficacia nonché sulla valutazione dei risultati e degli strumenti utilizzati per la comunicazione interna ed esterna.

#### **4. Pianificazione e realizzazione di interventi organizzativi volti ad agevolare la stesura ed il rispetto dei termini di presentazione e approvazione dei documenti collegati al ciclo della performance**

L'ufficio di supporto alla Direzione Generale per il reperimento della documentazione e l'elaborazione della bozza dei principali atti collegati al ciclo della performance da sottoporre all'approvazione degli OO.CC. (Sistema di misurazione e valutazione della performance, Piano integrato con allegati gli obiettivi assegnati al personale TA, Relazione sulla performance, ecc.), consta di una sola unità di personale alla quale è affidata la responsabilità della funzione organizzativa, senza alcuna figura sovraordinata di raccordo con la stessa Direzione stante anche l'imminente collocamento a riposo del dipendente di categoria EP preposto al settore di afferenza.

Appare quindi ormai non solo opportuno, ma anche indifferibile, l'attuazione di misure organizzative finalizzate ad agevolare lo smaltimento del carico di lavoro dell'ufficio in modo da consentire il rispetto delle scadenze temporali imposti dalla normativa alle fasi previste dal ciclo della performance. A tale scopo, interventi fattibili in tempi brevi potrebbero contemplare:

o *(con riferimento al processo di definizione della Relazione sulla performance)*

Anticipazione della tempistica relativa:

- \* alla definizione e formalizzazione dei criteri utilizzati per la valutazione della performance del personale di categoria EP e di categoria D titolare di responsabilità organizzativa (ipotesi migliorativa già prospettata nella Relazione sulla performance 2019);
- \* all'attuazione e ultimazione del relativo processo di valutazione;

o *(con riferimento al processo di definizione della Relazione sulla performance)*

Attuazione dei suggerimenti sul tema tratti dalle Relazioni annuali del Nucleo di valutazione che, già all'interno della Relazione 2019, consapevole che la performance dell'Ateneo e la relativa rendicontazione dipendono da molteplici soggetti (Delegati rettorali, Presidio della Qualità, Direttore Generale, ecc.), raccomandava all'Unicas di prestare l'attenzione necessaria alla messa a disposizione dei documenti utili alla redazione della Relazione sulla Performance, affinché potesse costituire efficace elemento di autovalutazione, propedeutico alla programmazione successiva;

o *(con riferimento al processo di definizione del Piano integrato)*

Anticipazione della tempistica collegata alla ricezione delle proposte di obiettivi predisposte dai responsabili di struttura e più attenta e tempestiva azione di verifica di congruità su tali obiettivi.

➤ ALLEGATO alla Relazione sulla performance 2020

# INDAGINE SUL BENESSERE ORGANIZZATIVO

---

REPORT 2020 - 2021

AREA DELLA QUALITÀ



## Sommario

<b>REPORT INDAGINE 2020-2021 .....</b>	<b>2</b>
<b>Anagrafica.....</b>	<b>2</b>
<b>1. BENESSERE ORGANIZZATIVO .....</b>	<b>3</b>
A. L'ambiente di lavoro .....	3
B. Le discriminazioni.....	5
C. L'equità nella mia organizzazione .....	5
D. Carriera e sviluppo professionale .....	6
E. Il mio lavoro.....	7
F. I miei colleghi.....	7
G. Il contesto del mio lavoro .....	8
H. Il senso di appartenenza .....	9
<b>2. GRADO DI CONOSCENZA DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE.....</b>	<b>10</b>
L. La performance organizzativa .....	10
M. Le mie performance.....	10
N. Il Funzionamento del sistema .....	12
<b>3. VALUTAZIONE DEL SUPERIORE GERARCHICO .....</b>	<b>12</b>
O. Il mio superiore e la mia crescita .....	13
P. Il mio responsabile e la mia crescita .....	14
Q. Il mio responsabile e il sistema di valutazione .....	14

- Rilevazioni a cura dell'Ufficio Qualità dei Servizi
- Elaborazioni statistiche a cura dell'Ufficio Programmazione e Statistica

## REPORT INDAGINE 2020-2021

### Anagrafica

<b>N. Questionari compilati/somministrati</b>	<b>Tasso di risposta</b>
151/258	58%

<b>Sesso</b>	<b>Percentuale sui rispondenti</b>
Donna	42,4 %
Uomo	42,4 %
Non ha risposto	15,2 %

<b>Età</b>	<b>Percentuale sui rispondenti</b>
Dai 31 ai 40	1,3%
Dai 41 ai 50	20,5%
dai 51 ai 60	49,7%
Oltre i 60	9,9%
Non ha risposto	18,6%

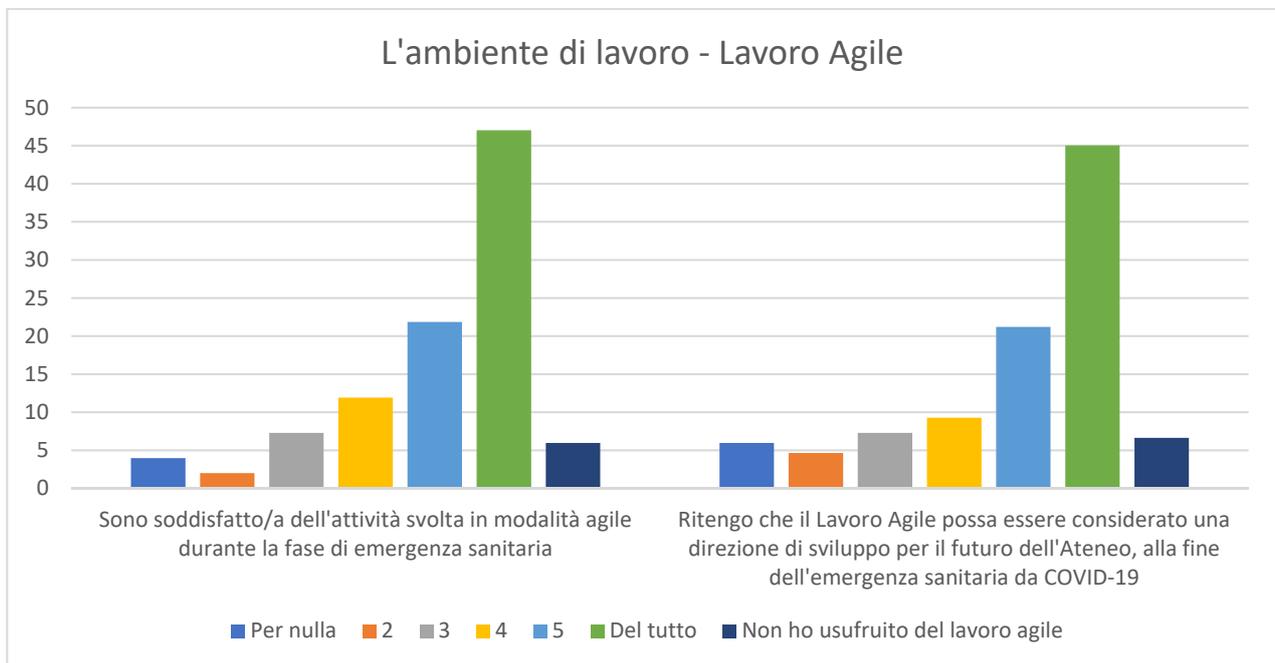
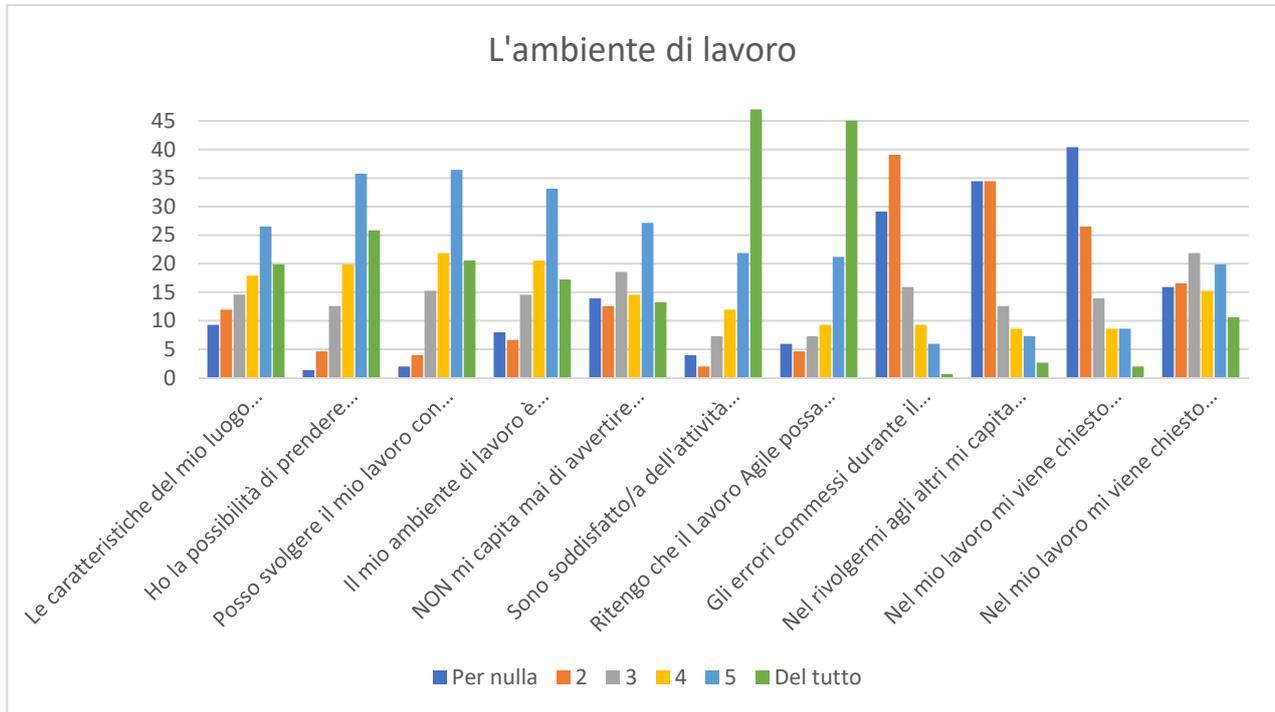
<b>Categoria di appartenenza</b>	<b>Percentuale sui rispondenti</b>
Collaboratori ed esperti linguistici	1%
Dirigente o Personale di categoria EP o di categoria B, C, D con indennità di responsabilità	26%
Personale di categoria B, C, D senza indennità di responsabilità	72%
Non ha risposto	1%

<b>Area contrattuale</b>	<b>Percentuale sui rispondenti</b>
Amministrativa	56%
Bibliotecaria	5%
Tecnica	33%
Altro	6%

<b>Anzianità di servizio</b>	<b>Percentuale sui rispondenti</b>
Da 6 a 10 anni	1%
Da 11 a 20 anni	34%
Oltre i 20 anni	63%
Non ha risposto	2%

# 1. BENESSERE ORGANIZZATIVO

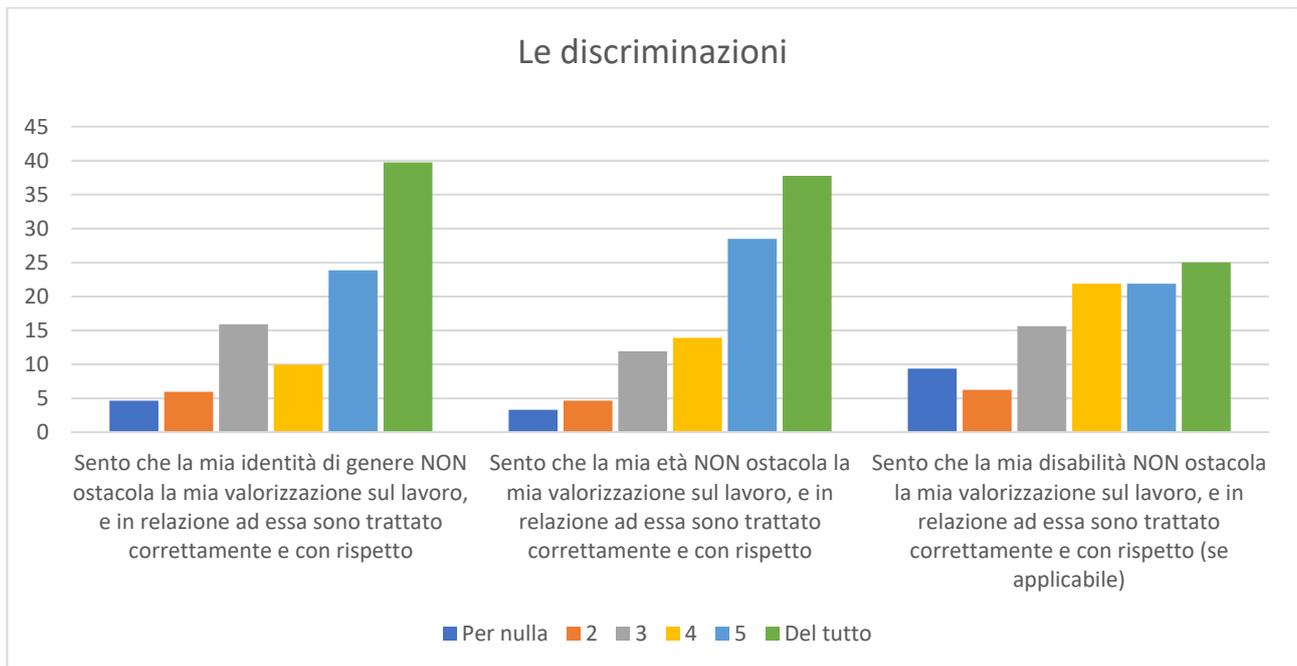
## A. L'ambiente di lavoro



Confronto medie												
	Le caratteristiche del mio luogo di lavoro (spazi, postazioni di lavoro, luminosità, rumorosità, ecc.) sono soddisfacenti											
	Ho la possibilità di prendere pause durante il lavoro											
	Posso svolgere il mio lavoro con ritmi sostenibili											
	Il mio ambiente di lavoro è soddisfacente											
	NON mi capita mai di avvertire situazioni di malessere o disturbi legati allo svolgimento del mio lavoro quotidiano (insofferenza, disinteresse, sensazione di inutilità, assenza di iniziativa, nervosismo, senso di depressione, insonnia, mal di testa, mal di stomaco, dolori muscolari o articolari, difficoltà respiratorie ...)											
	Sono soddisfatto/a dell'attività svolta in modalità agile durante la fase di emergenza sanitaria*											
	Ritengo che il Lavoro Agile possa essere considerato una direzione di sviluppo per il futuro dell'Ateneo, alla fine dell'emergenza sanitaria da COVID-19*											
	Gli errori commessi durante il mio lavoro mi vengono fatti notare ripetutamente											
	Nel rivolgermi agli altri mi capita di sentirmi isolato/a o di imbararmi in atteggiamenti ostili											
	Nel mio lavoro mi viene chiesto di svolgere prevalentemente mansioni inferiori rispetto a quelle previste dal mio ruolo											
	Nel mio lavoro mi viene chiesto di svolgere prevalentemente mansioni superiori rispetto a quelle previste dal mio ruolo											
2021	4,00	4,62	4,48	4,16	3,68	4,99	4,82	2,26	2,28	2,25	3,38	
2020	3,97	4,87	4,61	4,16	3,60			2,58	2,56	2,45	3,60	
2019	3,74	4,29	4,18	3,91	3,83			2,53	2,64	2,55		

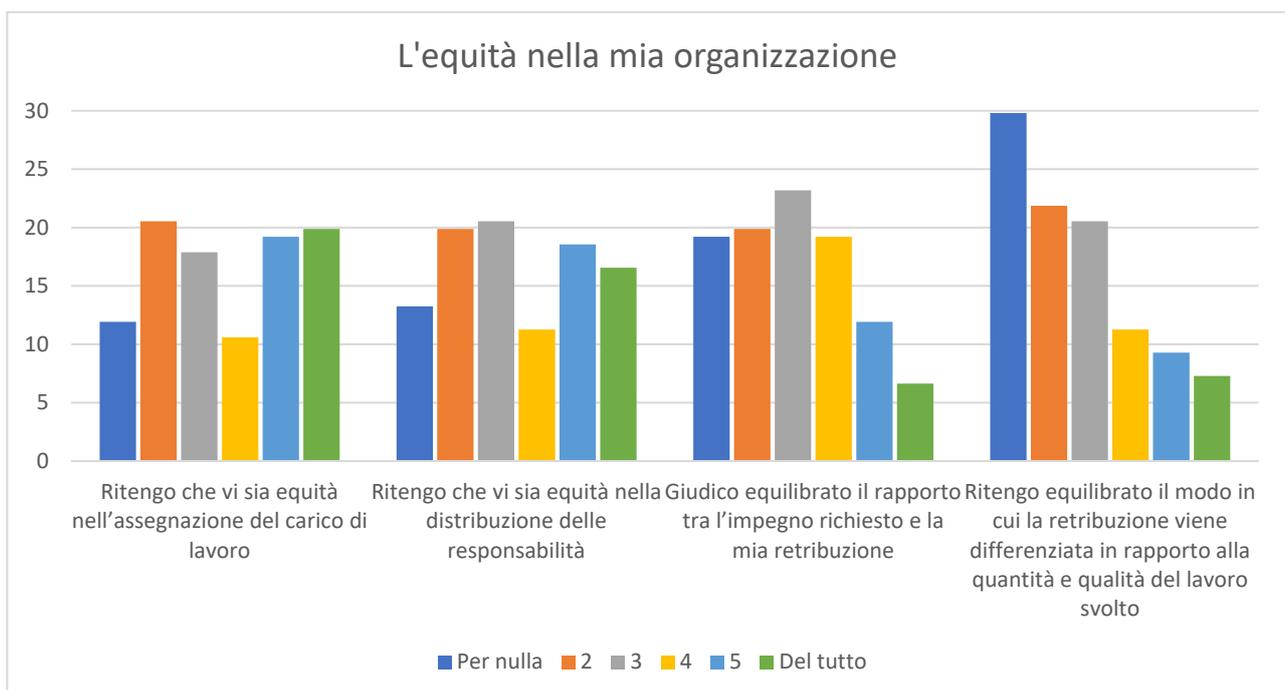
\* Domanda attinente al Lavoro Agile aggiunta nell'indagine B.O. 2021

## B. Le discriminazioni



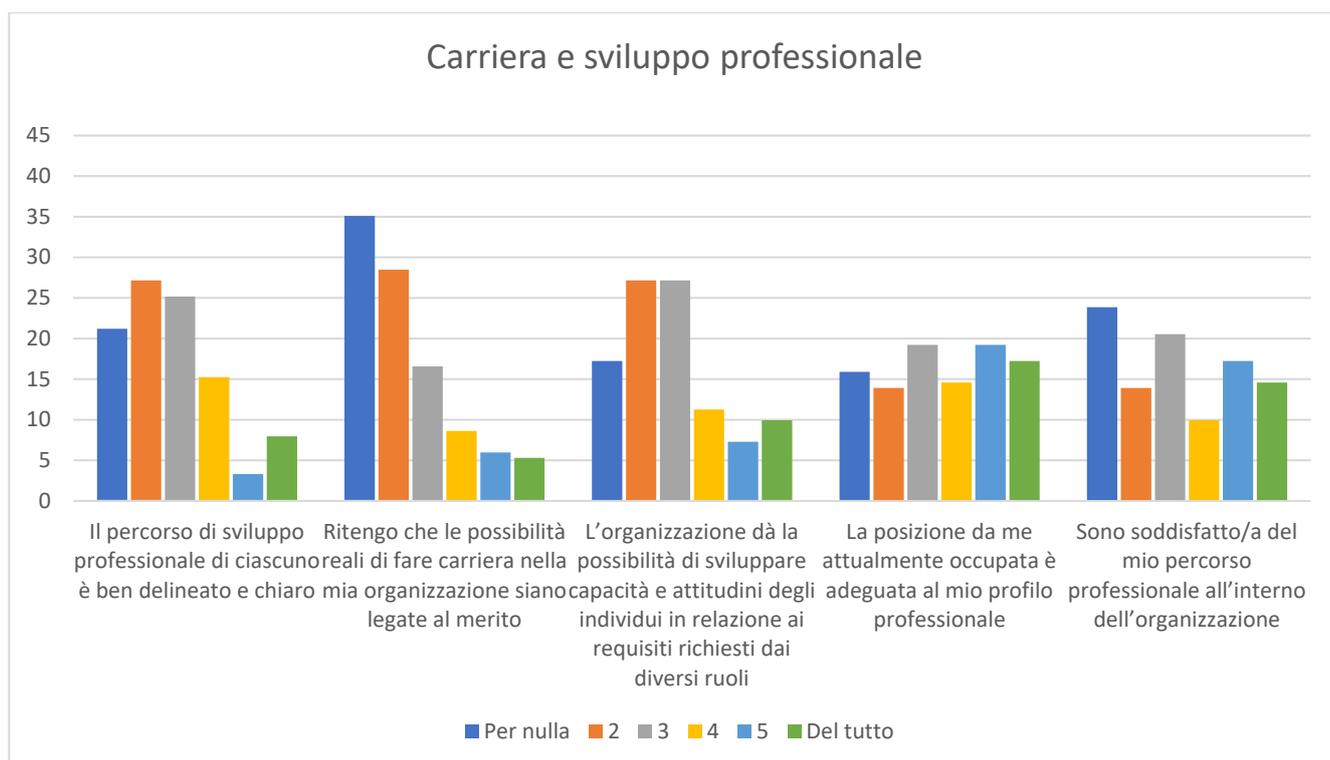
Confronto medie	Sento che la mia identità di genere NON ostacola la mia valorizzazione sul lavoro, e in relazione ad essa sono trattato correttamente e con rispetto	Sento che la mia età NON ostacola la mia valorizzazione sul lavoro, e in relazione ad essa sono trattato correttamente e con rispetto	Sento che la mia disabilità NON ostacola la mia valorizzazione sul lavoro, e in relazione ad essa sono trattato correttamente e con rispetto (se applicabile)
2021	4,62	4,73	4,16
2020	4,59	4,64	3,62
2019	4,56	4,80	4,19

## C. L'equità nella mia organizzazione



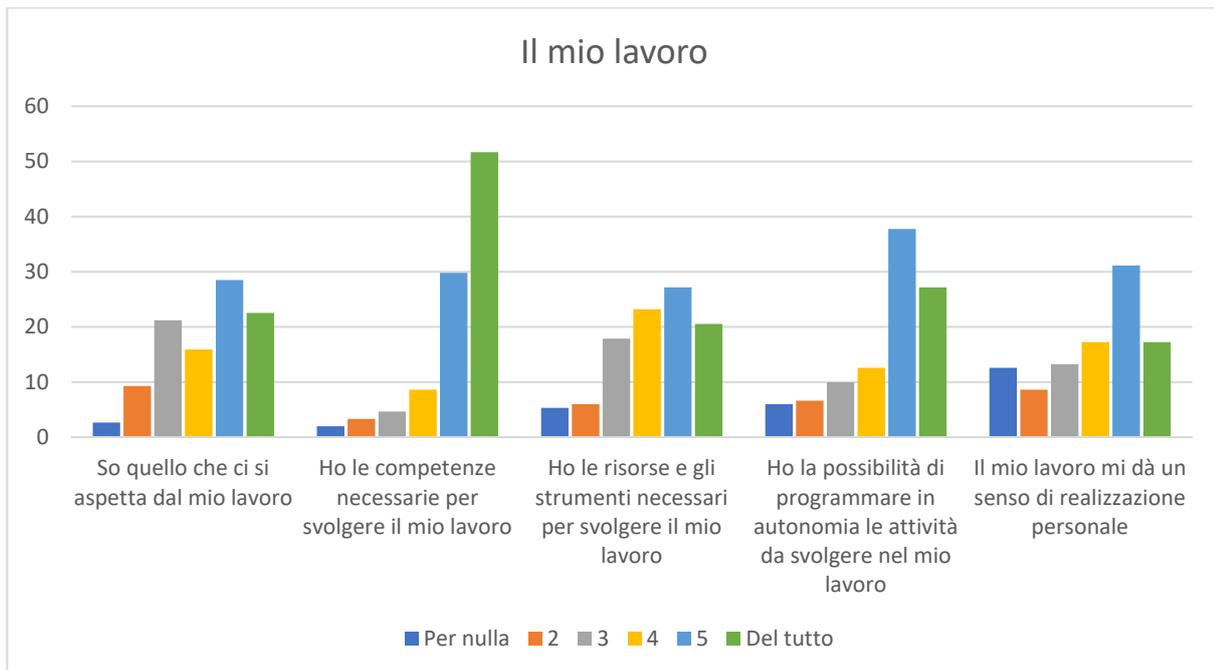
Confronto medie	Ritengo che vi sia equità nell'assegnazione del carico di lavoro	Ritengo che vi sia equità nella distribuzione delle responsabilità	Giudico equilibrato il rapporto tra l'impegno richiesto e la mia retribuzione	Ritengo equilibrato il modo in cui la retribuzione viene differenziata in rapporto alla quantità e qualità del lavoro svolto
2021	3,64	3,52	3,05	2,68
2020	3,38	3,26	3,23	2,55
2019	3,33	3,23	2,94	2,77

#### D. Carriera e sviluppo professionale



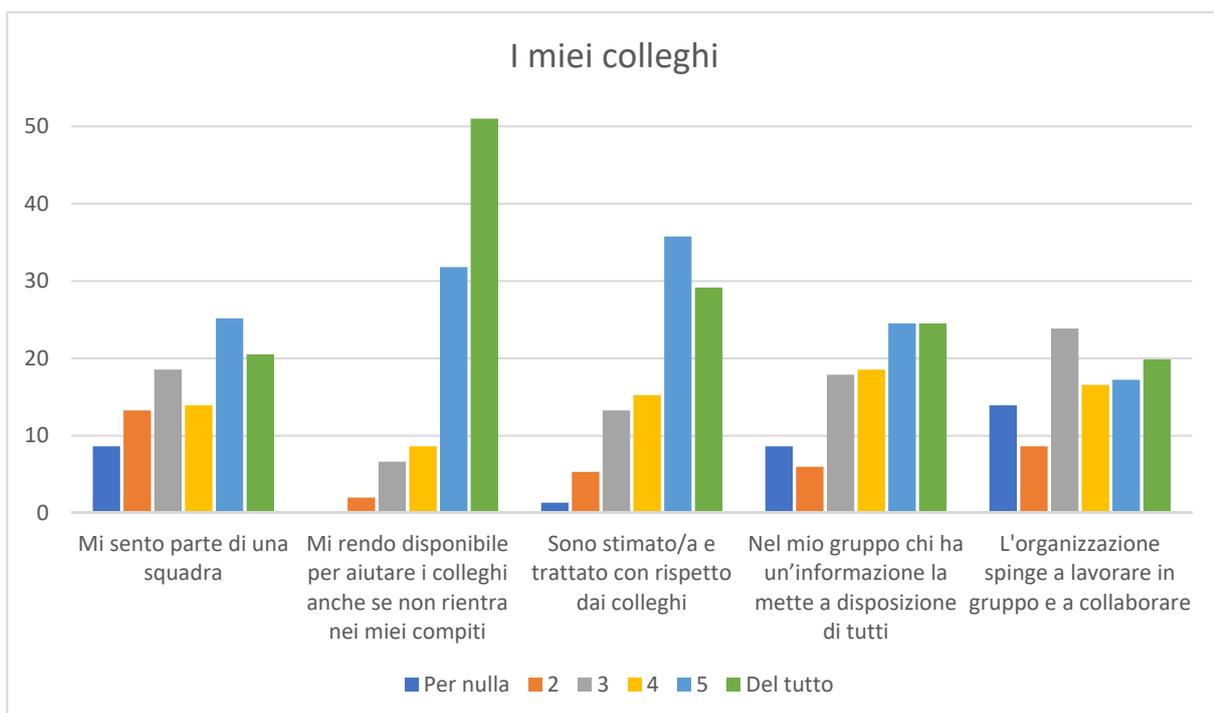
Confronto medie	Il percorso di sviluppo professionale di ciascuno è ben delineato e chiaro	Ritengo che le possibilità reali di fare carriera nella mia organizzazione siano legate al merito	L'organizzazione dà la possibilità di sviluppare capacità e attitudini degli individui in relazione ai requisiti richiesti dai diversi ruoli	La posizione da me attualmente occupata è adeguata al mio profilo professionale	Sono soddisfatto del mio percorso professionale all'interno della organizzazione
2021	2,76	2,38	2,94	3,59	3,26
2020	2,55	2,15	2,71	3,55	3,01
2019	2,62	2,46	2,83	3,76	3,29

## E. Il mio lavoro



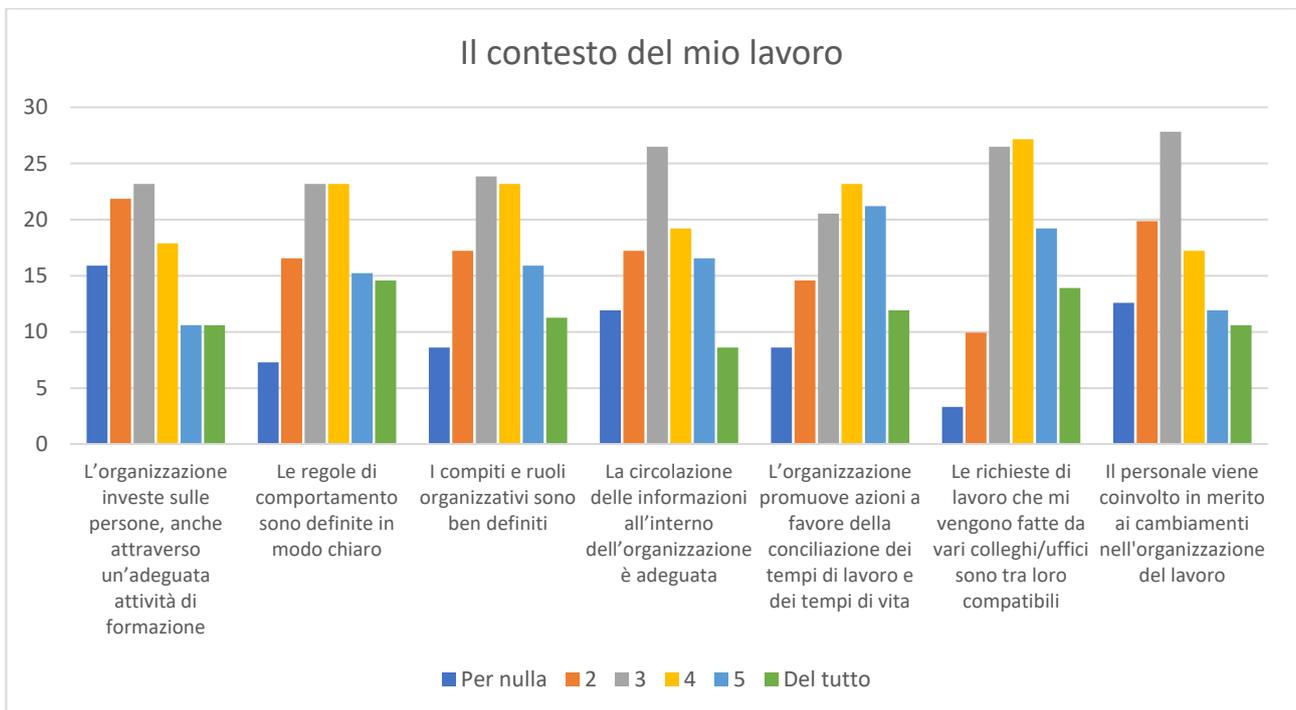
Confronto medie	So quello che ci si aspetta dal mio lavoro	Ho le competenze necessarie per svolgere il mio lavoro	Ho le risorse e gli strumenti necessari per svolgere il mio lavoro	Ho la possibilità di programmare in autonomia le attività da svolgere nel mio lavoro	Il mio lavoro mi dà un senso di realizzazione personale
2021	4,26	5,16	4,23	4,51	3,97
2020	4,17	5,26	4,04	4,31	3,82
2019	4,06	5,14	3,86	4,18	3,70

## F. I miei colleghi



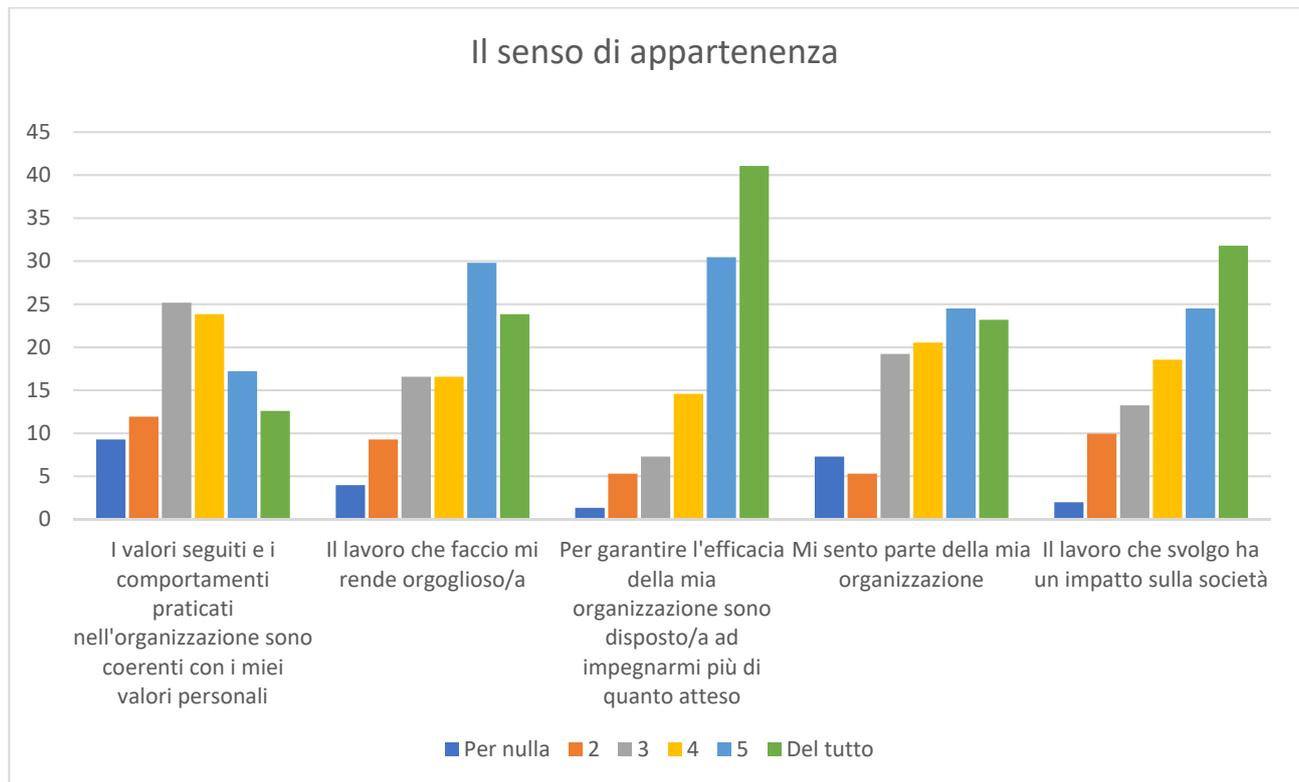
Confronto medie	Mi sento parte di una squadra	Mi rendo disponibile per aiutare i colleghi anche se non rientra nei miei compiti	Sono stimato e trattato con rispetto dai colleghi	Nel mio gruppo chi ha un'informazione la mette a disposizione di tutti	L'organizzazione spinge a lavorare in gruppo e a collaborare
2021	3,95	5,23	4,66	4,18	3,74
2020	3,62	5,21	4,63	4,07	3,79
2019	3,62	5,24	4,63	4,01	3,64

## G. Il contesto del mio lavoro



Confronto medie	L'organizzazione investe sulle persone, anche attraverso un'adeguata attività di formazione	Le regole di comportamento sono definite in modo chiaro	I compiti e ruoli organizzativi sono ben definiti	La circolazione delle informazioni all'interno dell'organizzazione è adeguata	L'organizzazione promuove azioni a favore della conciliazione dei tempi di lavoro e dei tempi di vita	Le richieste di lavoro che mi vengono fatte da vari colleghi/uffici sono tra loro compatibili	Il personale viene coinvolto in merito ai cambiamenti nell'organizzazione del lavoro
2021	3,17	3,66	3,54	3,37	3,70	3,91	3,28
2020	3,31	3,66	3,47	3,27	3,69	4,02	3,23
2019	3,10	3,36	3,37	3,14	3,56	3,72	3,07

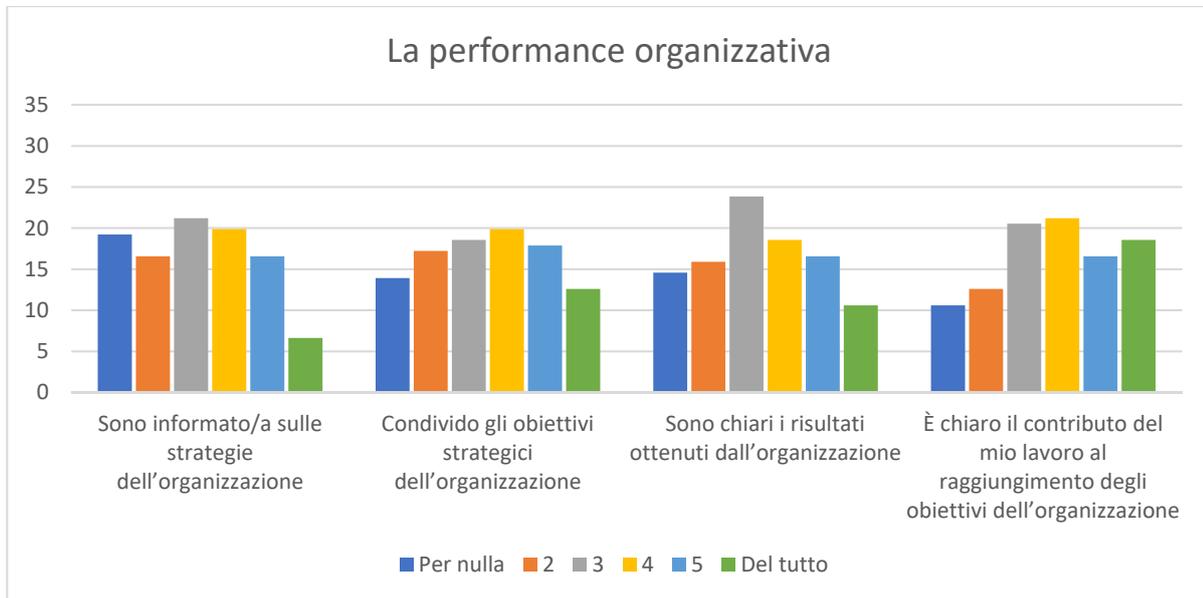
## H. Il senso di appartenenza



Confronto medie	I valori seguiti e i comportamenti praticati nell'organizzazione sono coerenti con i miei valori personali	Il lavoro che faccio mi rende orgoglioso/a	Per garantire l'efficacia della mia organizzazione sono disposto/a ad impegnarmi più di quanto atteso	Mi sento parte della mia organizzazione	Il lavoro che svolgo ha un impatto sulla società
<b>2021</b>	<b>3,66</b>	<b>4,30</b>	<b>4,91</b>	<b>4,19</b>	<b>4,49</b>
2020	3,60	4,07	4,98	4,24	4,43
2019	3,54	4,06	4,87	4,08	4,30

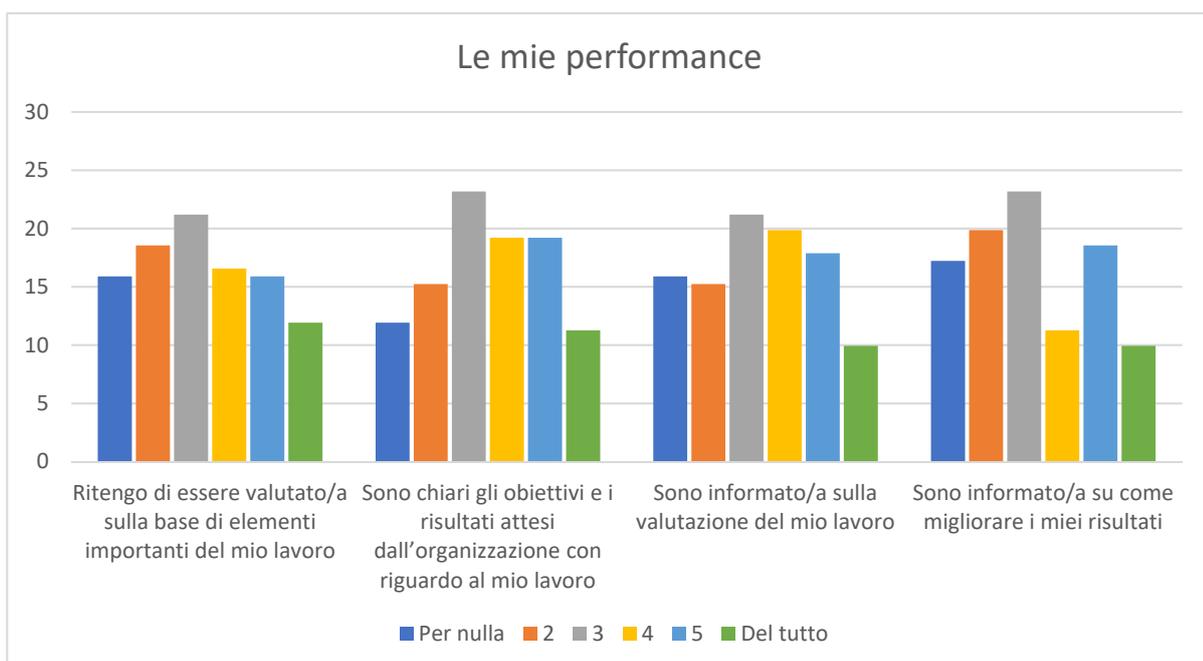
## 2. GRADO DI CONOSCENZA DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE

### L. La performance organizzativa



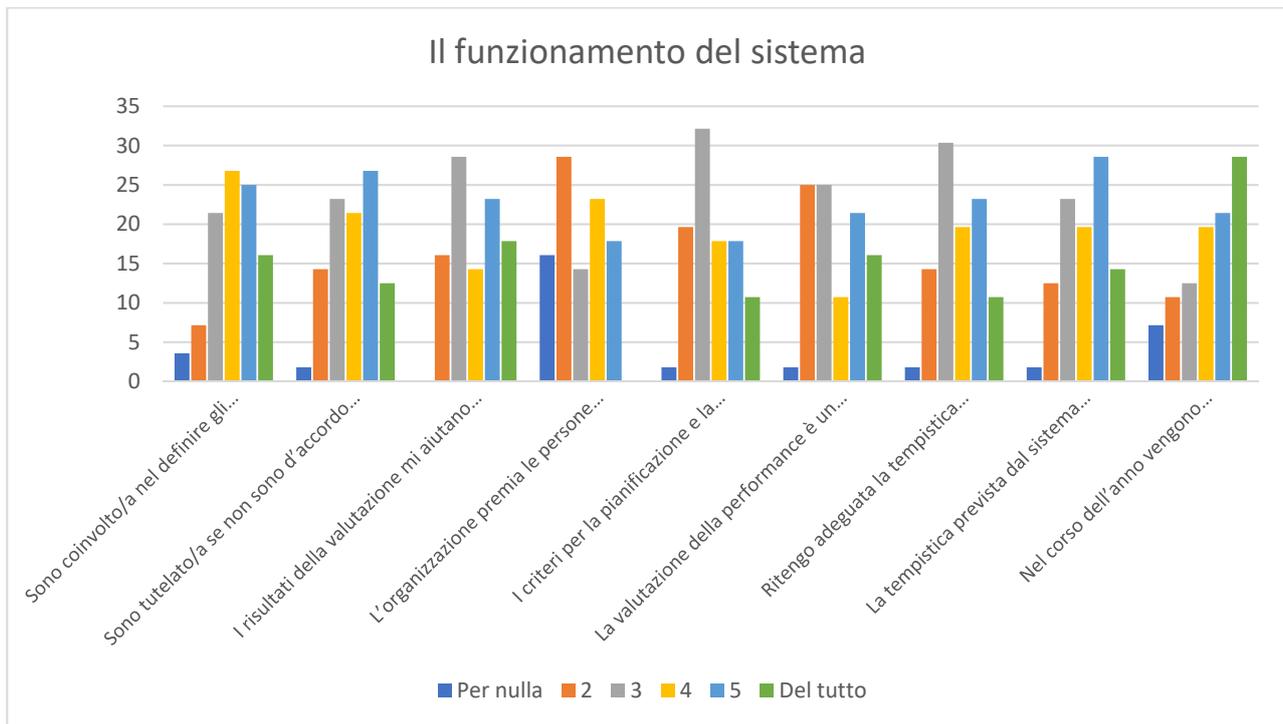
Confronto medie	Sono informato sulle strategie dell'organizzazione	Condivido gli obiettivi strategici dell'organizzazione	Sono chiari i risultati ottenuti dall'organizzazione	È chiaro il contributo del mio lavoro al raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione
<b>2021</b>	<b>3,18</b>	<b>3,48</b>	<b>3,38</b>	<b>3,76</b>
2020	2,9	3,17	3,21	3,65
2019	2,9	3,14	3,08	3,42

### M. Le mie performance



Confronto medie	Ritengo di essere valutato sulla base di elementi importanti del mio lavoro	Sono chiari gli obiettivi e i risultati attesi dall'organizzazione con riguardo al mio lavoro	Sono informato sulla valutazione del mio lavoro	Sono informato su come migliorare i miei risultati
<b>2021</b>	<b>3,34</b>	<b>3,52</b>	<b>3,38</b>	<b>3,24</b>
2020	3,25	3,55	3,28	3,08
2019	3,31	3,52	3,21	3,12

## N. Il Funzionamento del sistema<sup>1</sup>

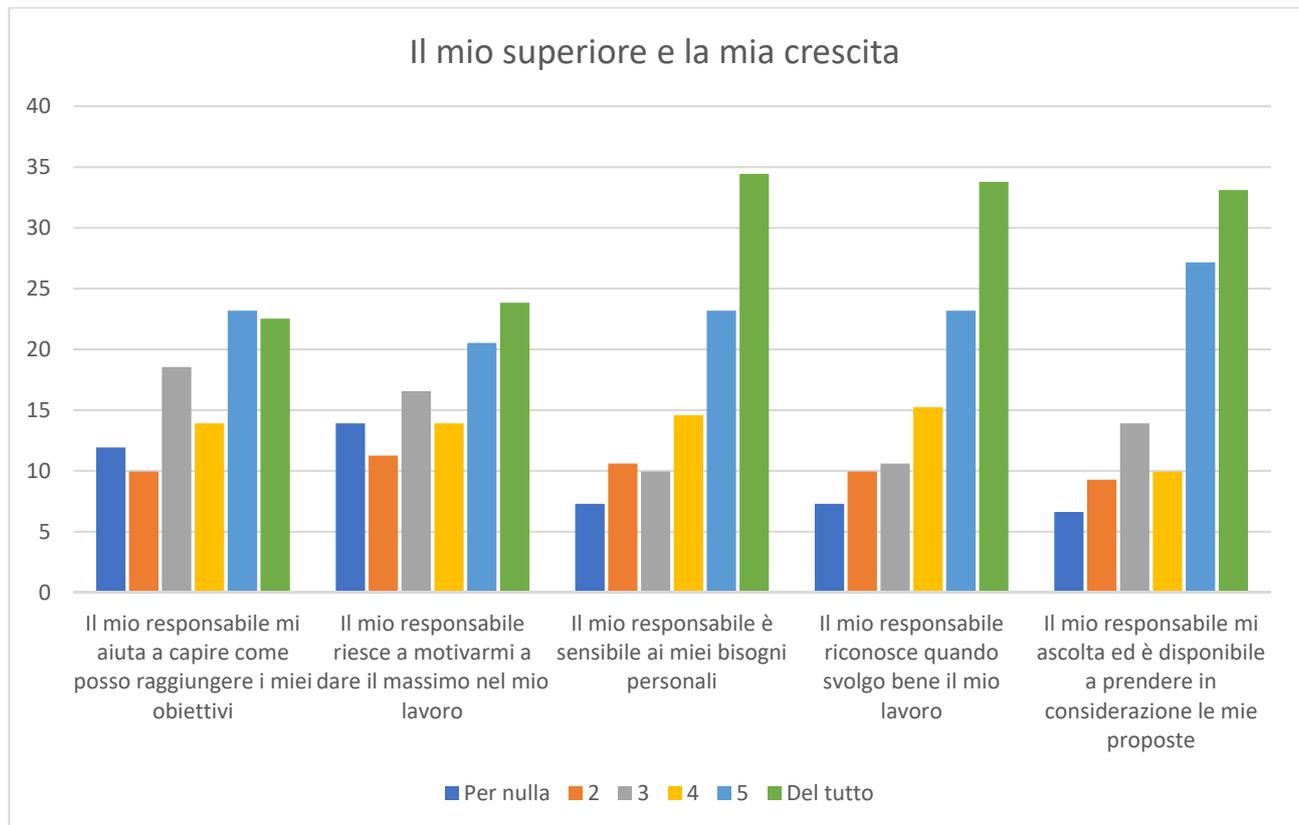


Confronto medie	Sono coinvolto nel definire gli obiettivi e i risultati attesi dal mio lavoro	Sono tutelato se non sono d'accordo con il mio valutatore sulla valutazione della mia performance	I risultati della valutazione mi aiutano a migliorare la mia performance	L'organizzazione premia le persone capaci e che si impegnano	I criteri per la pianificazione e la valutazione della performance sono illustrati con chiarezza al personale	La valutazione della performance è un elemento importante nella pianificazione dello sviluppo professionale all'interno dell'organizzazione	Ritengo adeguata la tempistica prevista dal sistema di valutazione	La tempistica prevista dal sistema viene rispettata	Nel corso dell'anno vengono effettuate verifiche intermedie
2021	4,11	3,95	3,98	3,25	3,63	3,73	3,80	4,04	4,23
2020	3,77	3,71	3,92	3,35	3,58	4,00	3,81	4,02	4,19
2019	3,20	3,20	3,26	2,70	2,89	3,36	3,17	3,23	3,20

### 3. VALUTAZIONE DEL SUPERIORE GERARCHICO

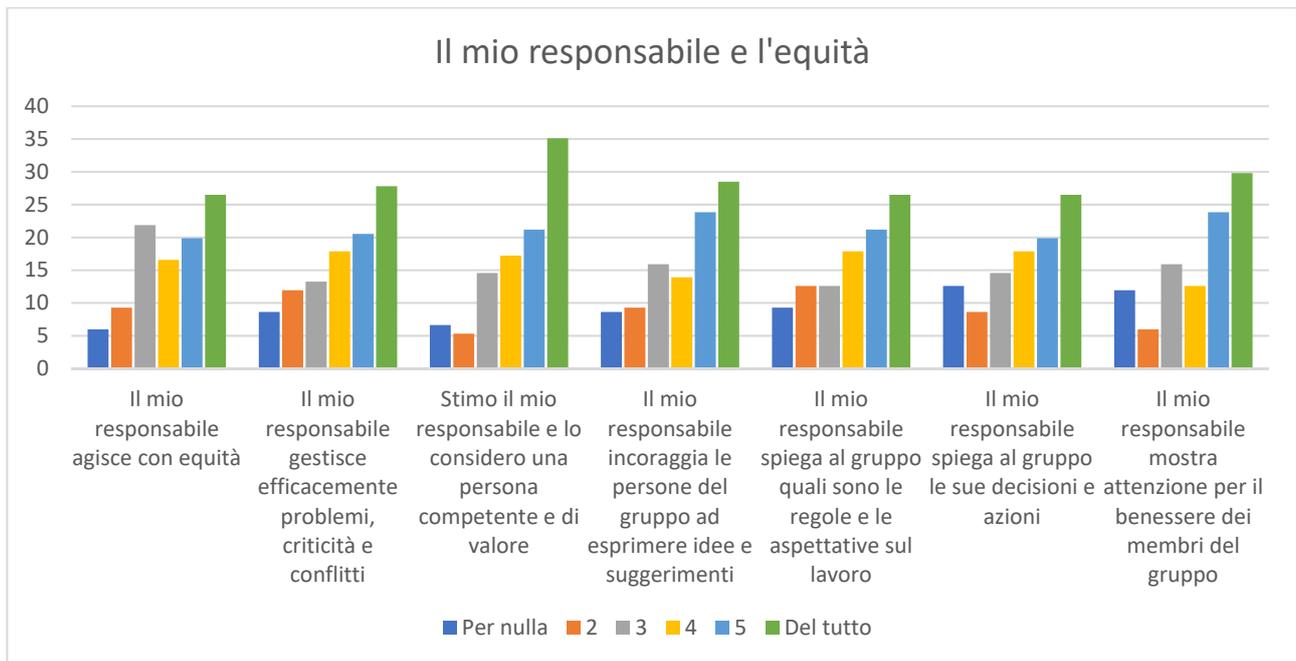
<sup>1</sup> La sezione prevede una domanda filtro: "Per la sua posizione è prevista una valutazione della performance?" a cui hanno risposto "SI" 56 persone.

## O. Il mio superiore e la mia crescita



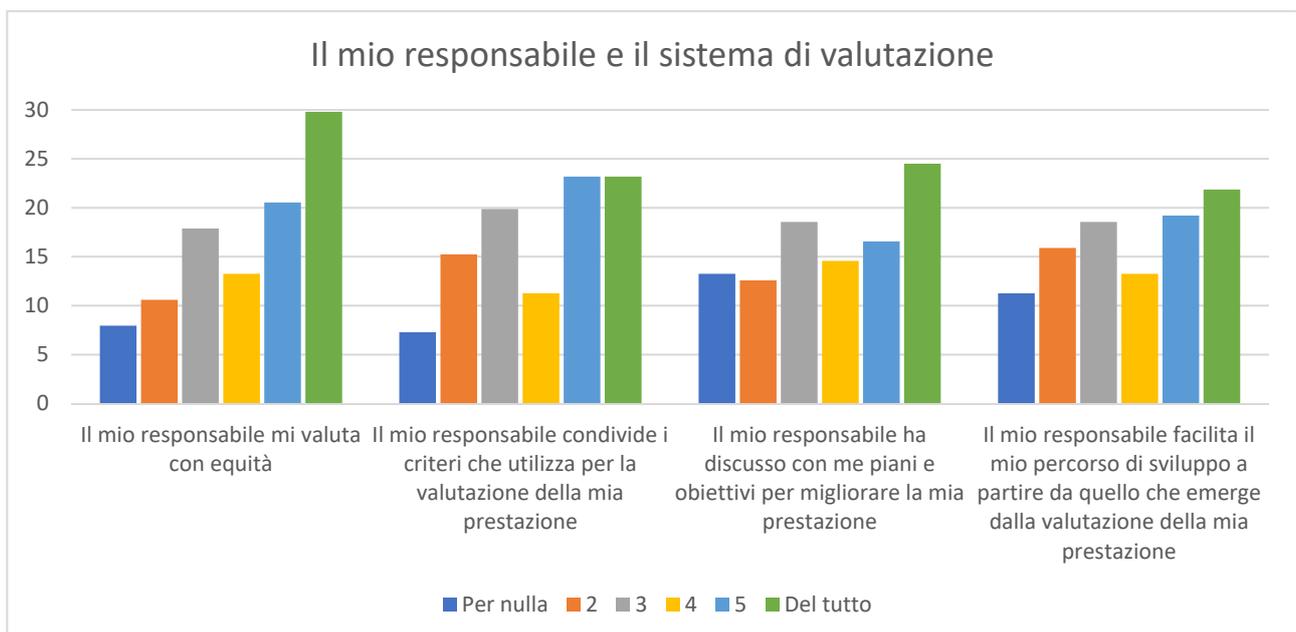
Confronto medie	Il mio responsabile mi aiuta a capire come posso raggiungere i miei obiettivi	Il mio responsabile riesce a motivarmi a dare il massimo nel mio lavoro	Il mio responsabile è sensibile ai miei bisogni personali	Il mio responsabile riconosce quando svolgo bene il mio lavoro	Il mio responsabile mi ascolta ed è disponibile a prendere in considerazione le mie proposte
<b>2021</b>	<b>3,94</b>	<b>3,87</b>	<b>4,39</b>	<b>4,38</b>	<b>4,41</b>
2020	3,83	3,79	4,53	4,42	4,38
2019	3,55	3,67	4,39	4,06	4,14

P. Il mio responsabile e l'equità



Confronto medie	Il mio responsabile agisce con equità	Il mio responsabile gestisce efficacemente problemi, criticità e conflitti	Stimo il mio responsabile e lo considero una persona competente e di valore	Il mio responsabile incoraggia le persone del gruppo ad esprimere idee e suggerimenti	Il mio responsabile spiega al gruppo quali sono le regole e le aspettative sul lavoro	Il mio responsabile spiega al gruppo le sue decisioni e azioni	Il mio responsabile mostra attenzione per il benessere dei membri del gruppo
2021	4,15	4,13	4,46	4,21	4,09	4,03	4,20
2020	4,05	4,07	4,45	4,17	4,11	3,98	4,18
2019	4,02	3,96	4,36	3,98	3,86	3,78	4,11

Q. Il mio responsabile e il sistema di valutazione



Confronto medie	Il mio responsabile mi valuta con equità	Il mio responsabile condivide i criteri che utilizza per la valutazione della mia prestazione	Il mio responsabile ha discusso con me piani e obiettivi per migliorare la mia prestazione	Il mio responsabile facilita il mio percorso di sviluppo a partire da quello che emerge dalla valutazione della mia prestazione
<b>2021</b>	<b>4,17</b>	<b>3,97</b>	<b>3,82</b>	<b>3,79</b>
2020	4,07	3,84	3,66	3,69
2019	3,92	3,73	3,55	3,56