



Relazione sulle attività svolte dal Presidio della Qualità di Ateneo 2019

Presidio della Qualità di Ateneo

Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale

Documento approvato dal Presidio della Qualità nella seduta del 6 febbraio 2020

1 Sommario

2	Riferimenti	3
3	Premessa	4
3.1	Principali abbreviazioni	4
4	Il Presidio della Qualità di Ateneo	4
4.1	Funzioni	4
4.2	Composizione.....	5
4.3	Organizzazione.....	5
4.4	Riunioni	5
5	Attività svolte nel periodo di riferimento.....	8
5.1	Attività di processo.....	9
5.1.1	Relazioni delle CPDS.....	9
5.1.2	Scheda di Monitoraggio Annuale.....	10
5.1.3	SUA-CdS	10
5.1.4	Valutazione della didattica.....	11
5.1.5	Relazione sulle attività di ricerca e terza missione dipartimentali	11
5.1.6	Gestione dei flussi informativi	12
5.1.7	Rapporti con il Nucleo di Valutazione.....	12
5.1.8	Monitoraggio	12
5.2	Attività di progetto.....	13
5.2.1	Formazione	13
5.2.2	Piano strategico di Ateneo.....	13
5.2.3	Good Practice.....	13
6	Considerazioni finali	14

2 Riferimenti

- [1] **Legge n. 240** del 20/12/2010 “Norme in materia di organizzazione delle università, di personale accademico e reclutamento, nonché delega al Governo per incentivare la qualità e l’efficienza del sistema universitario”.
<http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:2010;240>
- [2] **Decreto Legislativo n. 19** del 27/01/2012 “Valorizzazione dell’efficienza delle università e conseguente introduzione di meccanismi premiali nella distribuzione di risorse pubbliche sulla base di criteri definiti ex-ante anche mediante la previsione di un sistema di accreditamento periodico delle università e la valorizzazione della figura dei ricercatori a tempo indeterminato non confermati al primo anno di attività a norma dell’articolo 5, comma 1, lettera a), della legge 30 dicembre 2010, n. 240”
<http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2012;019>
- [3] **Decreto Ministeriale n. 1059** del 23/12/2013, “Decreto ministeriale 23 dicembre 2013, n. 1059 autovalutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio e valutazione periodica adeguamenti e integrazioni al dm 30 gennaio 2013, n.47”
<http://attiministeriali.miur.it/anno-2013/dicembre/dm-23122013.aspx>
- [4] **Decreto Ministeriale n. 987** del 12/12/2016 “Autovalutazione, valutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio” (e successive modifiche)
<http://attiministeriali.miur.it/anno-2016/dicembre/dm-12122016.aspx>
- [5] **Decreto Ministeriale n. 6** del 07/01/2019 “Autovalutazione, valutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio”
<https://www.miur.gov.it/web/guest/-/autovalutazione-valutazione-accreditamento-iniziale-e-periodico-delle-sedi-e-dei-corsi-di-studio>
- [6] **Linee Guida per l’Accreditamento Periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio Universitari** del 10/08/2017
<http://www.anvur.it/attivita/ava/accreditamento-periodico/linee-guida-per-laccreditamento-periodico/>
- [7] **Linee Guida per l’Accreditamento Iniziale dei Corsi di Studio di Nuova Attivazione da Parte delle Commissioni di Esperti della Valutazione** del 13/10/2017
<http://www.anvur.it/attivita/ava/accreditamento-iniziale/linee-guida-per-laccreditamento-iniziale/>
- [8] **Politica di Ateneo per la Qualità** del 15/02/2017
http://www.unicas.it/media/1859039/Politica_AQ_UNICAS_publicato.pdf
- [9] **Statuto di Ateneo** del 26/07/2018
<https://www.unicas.it/media/2943634/StatutoGazzettaUfficiale11agosto2018.pdf>
- [10] **Sito web - Presidio della Qualità**
<http://www.unicas.it/ateneo/presidio-della-qualita.aspx>
- [11] **Sito web - Valutazione della Didattica**
<http://www.unicas.it/didattica/valutazione.aspx>
- [12] **Sito web - Valutazione della Ricerca**
<https://www.unicas.it/ricerca/valutazione-della-ricerca.aspx?UID=>

[13] **Sito web - Progetto Good Practice**

<https://www.unicas.it/ateneo/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/dati-ulteriori/progetto-good-practice.aspx>

[14] **Sito web – Formazione**

<https://www.unicas.it/personale/utilita/formazione.aspx?UID=>

[15] **Newsletter Settore Ricerca**

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

3 Premessa

Questo documento descrive le attività svolte dal Presidio della Qualità di Ateneo nel 2019. Il periodo di riferimento del presente documento si aggancia a quello coperto dalla precedente relazione [9].

3.1 Principali abbreviazioni

AA, Anno Accademico

ANVUR, Agenzia Nazionale di Valutazione del Sistema Universitario e della Ricerca

AQ, Assicurazione della Qualità

CCS, Consiglio di Corso di Studio

CdA, Consiglio di Amministrazione

CdD, Consiglio di Dipartimento

CdS, Corsi di Studio

CEV, Commissione di Esperti Valutatori

CPDS, Commissioni Paritetiche Docenti Studenti

NdV, Nucleo di Valutazione

PQA, Presidio della Qualità di Ateneo

SA, Senato Accademico

SUA-CdS, Scheda Unica Annuale dei Corsi di Studio

SUA-RD, Scheda Unica Annuale della Ricerca Dipartimentale

4 Il Presidio della Qualità di Ateneo

4.1 Funzioni

A seguito della riforma universitaria è stato introdotto un sistema di accreditamento delle sedi e dei CdS universitari per la verifica del possesso di requisiti didattici, strutturali, organizzativi, di qualificazione dei docenti e delle attività di ricerca, nonché di sostenibilità economico-finanziaria [1][2][3][4][5][7][7]. Il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, attraverso l'ANVUR, verifica che gli Atenei siano dotati di un sistema di AQ 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 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'AQ e in particolare:

- promuove la diffusione della cultura della qualità nell'Ateneo;
- supporta gli organi di governo dell'Ateneo, fornendo dati e informazioni, 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" [8] e nello Statuto di Ateneo [9].

4.2 Composizione

Il PQA è composto da personale docente e tecnico amministrativo scelto dal Rettore ed in grado di garantire le competenze necessarie a soddisfare le finalità dell'AQ dell'Ateneo. I componenti sono nominati con decreto del Rettore, che ne individua anche il Presidente. Il mandato dei componenti ha durata triennale ed è rinnovabile una sola volta [9]. Per il triennio 2019-2021, il PQA è stato costituito con decreto rettorale n. [837](#) del 31/10/2018 e n. [18](#) del 16/01/2019; la sua composizione attuale è la seguente:

- prof. Luca Venturino (presidente, docente del DIEI)
- prof. Filippo Arrichiello (docente del DIEI)
- prof.ssa Elena Garcea (docente del DLEF)
- dott. ing. Marco Greco (docente del DICEM)
- dott. Renato Salvatore (docente del DIPEG)
- prof.ssa Rosella Tinaburri (docente del DSUSS)
- ing. Giulio Bianco (tecnico amministrativo, Ufficio Qualità dei Servizi)
- dott.ssa Anna Angela Grimaldi (tecnico amministrativo, Ufficio Offerta Formativa ed Esami di Stato)

Si evidenzia che nel PQA, oltre al Presidente, sono presenti 5 membri docenti, uno per ciascun Dipartimento. Tale composizione consente di avere nel gruppo di lavoro un componente esperto per ciascun dipartimento di Ateneo. La loro nomina da parte del Rettore è coerente con tale ruolo.

4.3 Organizzazione

Come nello scorso anno, il PQA ha adottato la seguente modalità di ripartizione del lavoro:

- Presidente: funzioni di coordinamento e di indirizzo, garanzia di uniformità di approccio, interazioni verso gli organi di governo e l'esterno, gestione dei flussi informativi, gestione sito web;
- Membri docenti: interazioni con i Dipartimenti (valutazione documenti, controllo completezza dei dati, sollecitazione al rispetto delle scadenze, raccolta di istanze "dal basso" etc.)
- Membri tecnico amministrativi: interazione con l'amministrazione e raccolta dati (contatti con gli uffici, individuazione interlocutori e responsabili, verbali, etc.)

4.4 Riunioni

Nel periodo di riferimento, sono state svolte le seguenti riunioni del PQA; i verbali sono disponibili sulla pagina web del PQA [9].

Data	Principali argomenti trattati
12/02/2019	Piano di lavoro. Offerta formativa 2019-2020. Aggiornamento "Linee guida per le attività delle CPDS". Definizione delle "Linee guida per la compilazione della relazione sulle attività di ricerca e terza missione dipartimentali - biennio 2017-2018". Esito progetto Good practice AA 2017-2018.

10/04/2019	Attività di formazione per Presidenti CPDS e Presidenti CCS. Analisi e miglioramento dei flussi informativi fra Dipartimento, CCS e CPDS. Monitoraggio sito web Ateneo. Analisi relazione finale della CEV.
08/05/2019	Monitoraggio siti web dipartimentali. Monitoraggio lavori inerenti la "Relazione sulle attività di ricerca e terza missione dei Dipartimento - biennio 2017-2018". Monitoraggio Progetto Good Practice 2018-2019. Analisi SUA-CdS 2019-2020.
21/06/2019	Aggiornamento delle "Linee guida per il monitoraggio dei CdS". Analisi della Relazione 2019 del NdV - Sezione Rilevazione Opinioni degli Studenti. Questionari di valutazione della didattica: monitoraggio tassi di compilazione e definizione piano di lavoro per l'elaborazione dei dati. Chiusura quadri SUA-CdS 2019-2020.
18/09/2019	Valutazione didattica AA 2018-2019. Monitoraggio delle attività delle CPDS. Monitoraggio compilazione della Scheda di Monitoraggio Annuale. Piano di lavoro per il monitoraggio delle azioni di Ateneo a seguito della visita periodica di accreditamento. Monitoraggio delle azioni di Ateneo in risposta alle raccomandazioni presenti nella Relazione 2018 del NdV. Monitoraggio compilazione quadri SUA-CdS 2019-2020.
28/11/2019	Valutazione della didattica AA 2019-2020: adempimenti e linee guida. Relazione NdV 2019. Analisi delle Relazioni 2019 delle CPDS. Chiusura SUA-CdS 2019-2020. Verifica compilazione delle Schede di Monitoraggio Annuale dei CdS. Programmazione Offerta Didattica 2010-2021. Monitoraggio delle azioni successive alla visita CEV.

I membri del PQA hanno preso parte ai seguenti incontri operativi non verbalizzati.

Data	Interlocutori	Principali argomenti trattati
10-1-2019	Nucleo di Valutazione	Audizione CdS LM-77 Economia e Diritto D'Impresa.
10-1-2019	Delegato del Rettore alla Ricerca ed ai Progetti Competitivi	Piano di lavoro per la stesura della "Relazione sulle attività di ricerca e terza missione dipartimentali - biennio 2017-2018".
18-1-2019	Delegato del Rettore alla Didattica	Aggiornamento "Linee guida per le attività delle CPDS".
18-1-2019	Rettore	Manutenzione sistema informativo GOMP. Proposta Progetto ERASMUS K2A "Data driven management for improvement of university internal quality assurance system digitalAQ".
23-1-2019	Coordinamento Didattico di Ateneo	Offerta Didattica 2019/20.
29-1-2019	Coordinamento Didattico di Ateneo	Offerta Didattica 2019/20.
8-2-2019	Società Bsmart	Risoluzione problemi del sistema informativo GOMP (dati questionari didattica, indicatori ANVUR), definizione nuove funzioni in GOMP.
8-2-2019	Delegato del Rettore alla Didattica	Calendario attività SUA-CdS. Incontro informativo con i Presidenti dei CCS.
11-2-2019	Nucleo di Valutazione	Audizione CdS LM-27 Telecommunications Engineering.
12-2-2019	Delegato del Rettore alla Ricerca ed ai Progetti Competitivi	Stesura del Piano Strategico di Ateneo 2019-2022.
15-3-2019	Nucleo di Valutazione	Audizione CdS L-39 Servizio Sociale.
28-3-2019	Rettore	Analisi Relazione finale della CEV.
29-3-2019	Gruppo di supporto scientifico alla stesura del Piano Strategico di Ateneo 2019-2022	Stesura del Piano Strategico di Ateneo 2019-2022.
11-4-2019	Gruppo di supporto scientifico	Stesura del Piano Strategico di Ateneo 2019-2022.

	alla stesura del Piano Strategico di Ateneo 2019-2022	
14-4-2019	Rettore	Analisi della Relazione finale della CEV e presentazione delle schede di sintesi predisposte dal PQA.
15-4-2019	Gruppo di supporto scientifico alla stesura del Piano Strategico di Ateneo 2019-2022	Stesura del Piano Strategico di Ateneo 2019-2022.
18-4-2019	Nucleo di Valutazione	Audizione CdS LM-35 Laurea Magistrale in Ingegneria dell'Ambiente e del Territorio. Analisi Relazione finale della CEV. Valutazione didattica AA 2017-2018.
12-6-2019	Delegato del Rettore alla Didattica	Scheda di monitoraggio Annuale dei CdS. Questionari di valutazione della didattica.
23-7-2019	Gruppo di supporto scientifico alla stesura del Piano Strategico di Ateneo 2019-2022	Stesura del Piano Strategico di Ateneo 2019-2022.
2-9-2019	Gruppo di supporto scientifico alla stesura del Piano Strategico di Ateneo 2019-2022	Stesura del Piano Strategico di Ateneo 2019-2022.
2-9-2019	Rettore	Monitoraggio attività CPDS. Monitoraggio azioni Ateneo in risposta alle raccomandazioni presenti nella relazione 2018 del NdV. Monitoraggio azioni di Ateneo a seguito della visita periodica di accreditamento.
3-9-2019	Nucleo di Valutazione	Monitoraggio attività CPDS. Monitoraggio azioni Ateneo in risposta alle raccomandazioni presenti nella relazione 2018 del NdV. Monitoraggio azioni di Ateneo a seguito della visita periodica di accreditamento.
10-9-2019	Responsabile Area Qualità	Monitoraggio azioni Ateneo in risposta alle raccomandazioni presenti nella relazione 2018 del NdV. Monitoraggio azioni di Ateneo a seguito della visita periodica di accreditamento.
11-9-2019	Ufficio Offerta Formativa ed esami di stato	Esiti valutazione didattica AA 2018-2019.
11-9-2019	Delegato del Rettore alla Didattica	Esiti valutazione didattica AA 2018-2019.
11-9-2019	Delegato del Rettore alla Ricerca ed ai Progetti Competitivi	Avanzamento "Relazioni sulle attività di ricerca e terza missione dipartimentali - biennio 2017-2018".
11-9-2019	Rettore, Delegati Rettorali, Presidenti dei Centri di Servizio di Ateneo	Analisi e discussione della bozza del Piano Strategico di Ateneo 2019-2022.
1-10-2019	Delegato del Rettore alla Didattica	Valutazione della didattica AA 2019-2020.
2-10-2019	Società Bsmart	Valutazione della didattica AA 2019-2020.
26-11-2019	Nucleo di Valutazione	Attività di Ateneo successive alla visita CEV. Programmazione delle audizioni dei CdS. Audizione CdS LM-32 Laurea Magistrale in Ingegneria Informatica.
28-11-2019	Rettore	Monitoraggio azioni di Ateneo a seguito della visita periodica di accreditamento.
2-12-2019	Delegato Rettorale alla Didattica	Sito-web CdS. Relazioni CPDS. Valutazione della Didattica.

Infine, i membri del PQA hanno preso parte ai seguenti incontri su specifiche tematiche di interesse.

Data	Luogo	Oggetto
1-2-2019	Cassino	Seminario formativo “Codici di comportamento nella Legge anticorruzione e responsabilità disciplinare”, tenuto dal Prof. Vito Tenore.
23-5-2019	Roma	Incontro ANVUR - Esito della sperimentazione dei questionari di valutazione della didattica. Rapporto di Sperimentazione redatto dall’Agenzia.
3-7-2019	Roma	Incontro ANVUR - Proposta di revisione delle Linee Guida per la Rilevazione delle Opinioni Studenti.
3-7-2019	Roma	Riunione COMPAQ (coordinamento dei Presidi Qualità) - Avanzamento della realizzazione dei Sistemi di AQ negli Atenei. Risvolti applicativi delle nuove modalità di rilevazione delle opinioni studenti.

5 Attività svolte nel periodo di riferimento

Nel Febbraio 2017 l’Ateneo ha adottato un documento di politica generale per l’AQ [8], al quale il PQA ha conformato le proprie attività.

Nel periodo di riferimento, il PQA si è dedicato ad attività di processo, ossia che hanno caratteristiche di continuità perché necessarie per la messa in atto del sistema AQ di Ateneo, il suo sviluppo, il suo mantenimento ed il miglioramento continuo. Si tratta di attività 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 ed a precise indicazioni di legge, ministeriali o dell’ANVUR. Relativamente alla didattica, i processi supervisionati dal PQA sono stati: la compilazione delle relazioni delle CPDS, della SUA-CdS e della Scheda di Monitoraggio Annuale dei CdS e la rilevazione dell’opinione di studenti e docenti. Relativamente alla ricerca, il processo principale ha riguardato la compilazione della Relazione sulle attività di ricerca e terza missione dipartimentali - biennio 2017-2018. 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 NdV ed il monitoraggio delle azioni svolte dalle strutture di 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 ed 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, alla stesura del Piano Strategico di Ateneo 2019-2022 e allo svolgimento del progetto Good Practice. Ha inoltre supportato il delegato alla Ricerca e Progetti Competitivi ed il Settore Ricerca all’aggiornamento delle brochure dipartimentali.

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

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

L’implementazione del ciclo Plan-Do-Check-Act è illustrata nel seguito per alcuni casi.

5.1 Attività di processo

5.1.1 Relazioni delle CPDS

(Fase Plan) In data 18/01/2019 si è tenuto un incontro fra il Presidente del PQA, il Delegato del Rettore alla Didattica ed il Responsabile dell'Ufficio Offerta Formativa ed Esami di Stato in cui è stato definito il seguente piano di lavoro:

- Entro il 28/02/2019:
 - Definizione delle linee guida per la stesura della relazione, del template e della griglia di (auto-)valutazione.
- Entro il 30/03/2019
 - Incontro con i Presidenti delle CPDS per illustrare il piano di lavoro, le fonti documentali e le linee guida per la stesura della relazione, il template e la griglia di (auto-)valutazione.
- Entro il 15/11/2019
 - Prima bozza della relazione.
- Entro il 05/12/2018
 - Commenti del PQA sulla bozza della relazione.
- Entro 15/12/2019
 - Versione finale della relazione.
- Entro il 31/12/2019
 - Controlli finali a carico del PQA.
 - Caricamento a carico dell'Ufficio Offerta Formativa ed Esami di Stato sul sito Ministeriale.
 - Trasmissione della relazione a NdV e SA.
- Entro il 15/01/2020
 - Trasmissione della relazione a Presidenti CCS e Direttori Dipartimento.

Nella riunione del 12/02/2019, il PQA ha aggiornato le linee guida, il template della relazione e la griglia di (auto-)valutazione nel rispetto delle linee guida ANVUR [5]; i documenti sono stati predisposti, di concerto con il Delegato del Rettore alla Didattica, anche sulla base delle indicazioni raccolte nei precedenti incontri con gli attori coinvolti nei processi di AQ inerenti la didattica e sulla base dei suggerimenti forniti dalla CEV nella visita di accreditamento periodico, e sono stati pubblicati sul sito web del PQA [9].

(Fase Do) Il PQA ha messo a disposizione nel corso dell'anno numeri dati, fra cui:

- Relazione CPDS 2018
- Dati AlmaLaurea sulla soddisfazione dei laureati e la loro condizione occupazionale (indagine 2019)
- Report sintetici sui questionari studenti 2018/2019 (anonimi e non)
- Relazione 2019 del NdV
- Scheda di Monitoraggio Annuale 2018 dei CdS di pertinenza
- Ultimo Rapporto di Riesame ciclico dei CdS di pertinenza
- Schede SUA-CdS 2019 dei CdS di pertinenza
- Cruscotto indicatori ANVUR

Sulla base dei dati, delle linee guida e dei template, le CPDS hanno elaborato una prima versione della relazione, in accordo con il piano di lavoro.

(Fase Check) Il PQA ha verificato la rispondenza della relazione alle linee guida di Ateneo e ha fornito i propri commenti mediante una griglia di valutazione.

(Fase Act) Successivamente, i Presidenti delle CPDS hanno provveduto ad aggiornare la bozza della relazione per rispondere ai commenti ed a predisporre ed approvare il documento definitivo. Infine il PQA ha provveduto alla trasmissione della relazione agli organi competenti.

5.1.2 Scheda di Monitoraggio Annuale

(Fase Plan) In data 12/06/2012, il Presidente del PQA ha incontrato il Rettore ed il Delegato del Rettore alla Didattica per concordare il piano di lavoro e cadenze interne coerenti con gli altri processi di AQ. Nell'incontro è emersa l'opportunità di aggiornare le linee guida vigenti per chiarire il ruolo assunto dai vari attori coinvolti, con particolare riferimento al Direttore di Dipartimento ed al CdD. Il PQA ha aggiornato le "Linee guida per il Monitoraggio dei CdS" nella seduta del 21/06/2019 [8].

(Fase Do) Il PQA 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 da CCS e CdD secondo le tempistiche previste.

(Fase Check) Il PQA ha 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 proprio competenza prima della loro approvazione.

(Fase Act) 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.

5.1.3 SUA-CdS

(Fase Plan) Il SA ed il CdA hanno approvato il calendario per la programmazione dell'Offerta Formativa 2019-2020 e per la compilazione delle banche dati ministeriali, rispettivamente nelle sedute del 14/11/2018 e del 21/11/2018. Sulla base di questo calendario e tenendo conto delle indicazioni raccolte nei precedenti incontri con gli attori coinvolti nei processi di AQ inerenti la didattica, il PQA ha aggiornato le "Linee guida per la compilazione della SUA-CdS" nella seduta del 19/12/2018 [8].

(Fase Do) In merito a specifici contenuti trasversali a tutti i CdS (organizzazione dell'AQ, orientamento in ingresso, orientamento e tutorato in itinere, assistenza per lo svolgimento di periodi di formazione all'esterno, tirocini e stage, accompagnamento al lavoro), il PQA ha fornito dei documenti di supporto predisposti di concerto con i delegati rettorali competenti. Inoltre, il PQA ha fornito i dati sulla valutazione della didattica relativa all'anno accademico 2018/2019 e all'indagine AlmaLaurea 2019 sulla soddisfazione dei laureati e la loro condizione occupazionale. Infine, il PQA ha garantito l'accesso ed il supporto alla lettura degli indicatori ministeriali per il monitoraggio dei CdS. Sulla base delle informazioni suddette, i CdS hanno provveduto alla compilazione dei quadri della SUA-CdS secondo le scadenze concordate.

(Fase Check) Conformemente alle prescrizioni dell'ANVUR e in linea con quanto fatto in passato, il PQA, supportato dall'Ufficio Offerta Formativa ed Esami di Stato, ha svolto un compito di organizzazione complessiva e di monitoraggio sulla compilazione dei vari quadri e sull'aggiornamento dei dati riportati, mediante un'analisi a campione dei documenti. Il PQA ha altresì raccomandato a ciascun CdD di verificare i contenuti di tutte le schede predisposte dai singoli CdS di propria competenza prima della loro approvazione. Su indicazione del Delegato Rettorale alla Didattica, l'Ufficio Offerta Formativa ed Esami di Stato ha altresì svolto un controllo sulla parcellizzazione delle attività didattiche, sulla diversificazione dei CdS, sui docenti di riferimento e sulla didattica erogata (in termini di ore e di coerenza con il manifesto).

(Fase Act) 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.

5.1.4 Valutazione della didattica

(Fase Plan) D'intesa con il delegato del Rettore alla Didattica, il PQA ha definito le "Linee guida per la valutazione della didattica - AA 2018/2019" nella seduta del 22/11/2018 [9].

(Fase Do) La rilevazione dell'opinione di studenti e docenti è stata effettuata tramite il sistema informativo GOMP dal 31/10/2018 al 10/08/2019, in modo da avere i dati in tempo utile per la predisposizione dei quadri della SUA-CdS in scadenza al 30/09/2019 e per la redazione della relazione annuale della CPDS in scadenza al 31/12/2019. I dati raccolti sono stati elaborati dal PQA, con il supporto dell'Ufficio Offerta Formativa ed Esami di Stato, e pubblicati su una pagina dedicata del sito web di Ateneo [11]; le elaborazioni sono state svolte aggregando i dati a livello di Ateneo, Dipartimento, CdS, e singolo Modulo/Insegnamento, differenziando fra studenti frequentanti e non-frequentanti. Invece, i dati sulla soddisfazione dei laureati e sulla loro condizione occupazionale sono stati raccolti mediante la piattaforma AlmaLaurea. Il Rapporto AlmaLaurea 2019 sul profilo dei laureati nel 2018 e sulla condizione occupazionale dei laureati nel 2017, 2015 e 2013 (rispettivamente a uno, tre e cinque anni dalla laurea) è stato presentato in data 06/06/2019. I dati suddetti e le elaborazioni svolte sono stati diffusi secondo le seguenti tempistiche:

- 09/09/2019 Invio al Rettore
- 09/09/2019 Invio al NdV
- 09/09/2019 Invio a Direttori di Dipartimento, Presidenti di CPDS, e Presidenti di CCS
- 12/09/2019 Pubblicazione sul sito web di Ateneo [11]
- 12/09/2019 Invio ai docenti
- 12/09/2019 Comunicazione agli studenti di avvenuta pubblicazione dei dati sul sito web
- 19/09/2019 Invio ai Responsabili delle segreterie didattiche

(Fase Check) Il PQA ha costantemente monitorato l'evoluzione del processo, sia interagendo con il personale di segreteria didattica, responsabile della presentazione e somministrazione in aula del questionario rivolto agli studenti, sia verificando periodicamente il tasso di compilazione dei questionari mediante interrogazioni al database GOMP. Il PQA ha inviato specifiche comunicazioni a studenti e docenti in occasione delle principali scadenze riguardanti la compilazione dei questionari al fine illustrare l'importanza di questo adempimento nell'ambito delle attività di auto-valutazione dei CdS.

(Fase Act) Il PQA ha 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.

5.1.5 Relazione sulle attività di ricerca e terza missione dipartimentali

(Fase Plan) Durante il periodo di interesse della presente relazione, non sono arrivate indicazioni operative da parte di ANVUR a proposito della stesura della SUA-RD. In un incontro tenuto in data 10/01/2019, il Delegato Rettorale alla Ricerca e Progetti Competitivi, Presidente del PQA, il Responsabile del Settore Ricerca e i Referenti alla Ricerca Dipartimentali, hanno concordato di procedere, presso ciascun dipartimento dell'Ateneo, alla stesura di una "Relazione sulle attività di ricerca e terza missione nel biennio 2017-2018". Il PQA ha supportato il Delegato del Rettore alla Ricerca ed ai Progetti Competitivi ed il Settore Ricerca nella definizione di specifiche linee guida e di un template per la relazione.

(Fase Do) Il PQA ed il Settore Ricerca hanno fornito supporto ai gruppi di lavoro dipartimentali nella stesura dei documenti e nella raccolta dei dati. Sulla base delle indicazioni ricevute, i gruppi di lavoro di ciascun Dipartimento hanno elaborato una prima versione del documento; rispetto al piano di lavoro originariamente concordato, problemi all'accesso dati nella piattaforma IRIS hanno causato uno slittamento

della fine dei lavori (originariamente prevista a settembre) di circa tre mesi, che tuttavia non ha impattato sull'obiettivo finale di approvare entro l'anno i documenti negli organi collegiali di Dipartimento ed Ateneo.

(Fase Check) Il PQA ha svolto un monitoraggio costante sullo stato di avanzamento dei lavori, raccomandando al Settore Ricerca ed ai CdD di verificare i contenuti dei documenti e la rispondenza alle linee guida prima della loro approvazione.

(Fase Act) 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. I documenti sono stati pubblicati in un'apposita sezione del sito web di Ateneo [12].

5.1.6 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 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 [9], dove rende disponibili i verbali delle proprie riunioni, le linee guida per l'attuazione dei processi di AQ ed il materiale inerente i corsi di formazione, e cura la sezione del sito web di Ateneo contenente i risultati della valutazione della didattica [11].

5.1.7 Rapporti con il Nucleo di Valutazione

Il PQA ha sempre cercato di rispondere, il più rapidamente ed esaurientemente possibile, alle necessità manifestate dal NdV. Inoltre, le attività di audit dei CdS e dei dipartimenti sono state portate avanti dal NdV in sinergia con il PQA. I membri del PQA hanno partecipato a tutte le audizioni dei CdS e dei Dipartimenti organizzate dal NdV nel periodo di riferimento di questa relazione, 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.

5.1.8 Monitoraggio

La particolare 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 tre attività specifiche.

Attività successive alla visita CEV

Nella seduta del 10/04/2019, il PQA ha svolto un'analisi della relazione finale della CEV, pervenuta all'Ateneo in data 11/03/2019. In particolare, ha predisposto delle schede di sintesi in cui sono riportate, in aggiunta alle raccomandazioni espresse dalla CEV, ulteriori opportunità di miglioramento e comportamenti virtuosi menzionati nell'analisi delle fonti documentali e/o nelle considerazioni conclusive (Allegato 3 del verbale). Le schede sono state trasmesse al Rettore il 13/04/2019 e al NdV il 17/04/2019; inoltre, sono state discusse in SA (seduta del 15/05/2019) e CdA (seduta 22/05/2019), e successivamente condivise con tutti gli attori coinvolti nella pianificazione delle necessarie azioni migliorative successive alla visita CEV.

Su sollecitazione del PQA, il SA ed il CdA, rispettivamente nelle sedute del 16/10/2019 e del 23/10/2019, hanno definito i soggetti/organi istituzionali responsabili per ciascun punto di attenzione presente nella relazione della CEV e fissato al 28/02/2020 la prima scadenza entro la quale tali i soggetti/organi istituzionali dovranno relazionare in merito alle attività svolte.

Raccomandazioni del Nucleo di Valutazione

Il PQA ha svolto nella seduta del 18/09/2019 un'analisi della presa in carico da parte dell'Ateneo delle raccomandazioni presenti nella Relazione 2018 del NdV, come dettagliato nell'Allegato 2 del verbale.

Aggiornamento sito web

D'intesa con il Delegato Rettorale alla Didattica e con il supporto operativo dell'Ufficio Offerta Formativa ed Esami di Stato è stato rivisto ed aggiornato il sito University; in particolare, sono stati aggiornati i contenuti, la descrizione ed i riferimenti ai principali servizi dell'Ateneo, i link alle pagine del sito di Ateneo ed i contenuti multimediali.

È stato effettuato un aggiornamento della sezione del sito web di Ateneo concernente la pubblicazione dei dati sulla valutazione della didattica, rimuovendo informazioni obsolete e rivedendo l'organizzazione complessiva.

D'intesa con il Delegato Rettorale alla Ricerca ed ai Progetti Competitivi, è stato effettuato un monitoraggio dei siti web dipartimentali. Dall'analisi emerge un generale miglioramento dei contenuti presenti rispetto a quanto riscontrato nel 2018, ma permangono numerose opportunità di miglioramento.

5.2 Attività di progetto

5.2.1 Formazione

Il PQA ha supportato il Delegato alla Didattica nell'organizzazione dei seguenti incontri di Formazione.

Data	Interlocutori	Principali argomenti trattati
12-3-2019	Presidenti CCS	Compilazione SUA-CdS 2019/2020
26-3-2019	Presidenti CPDS	Fonti documentali e delle modalità di consultazione. Modalità di lavoro. Template della relazione annuale.
25-11-2019	Presidenti dei CCS	Programmazione offerta formativa 2020/21. Competenze trasversali. Questionari opinioni studenti. Piani di studio con prova finale in sede estera.

Ulteriori incontri di formazioni organizzati dall'Ateneo per l'aggiornamento continuo del personale sono descritti in [14]. 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; tali eventi sono pubblicizzati dall'Ufficio Progetti Competitivi ed Auditing sia attraverso specifiche comunicazioni via e-mail sia attraverso la "Newsletter del Settore Ricerca"[15].

5.2.2 Piano strategico

Il PQA ha supportato l'Ateneo nella stesura del Piano Strategico 2019-2022 di Ateneo, partecipando a numerosi incontri collegiali e fornendo materiale e dati di supporto.

5.2.3 Progetto Good Practice

L'Ateneo aderisce, dall'edizione 2015/2016, al Progetto Good Practice che si pone l'obiettivo, sotto la regia del Politecnico di Milano, di misurare e comparare la performance dei servizi amministrativi e di supporto delle università, sia attraverso misurazioni di efficacia/efficienza dei servizi sia indagando il livello di soddisfazione degli utenti, allo scopo ultimo di favorire il benchmark tra gli atenei partecipanti al progetto nell'ottica di definire in maniera condivisa delle buone pratiche di riferimento. Le risultanze del progetto sono pubblicate nella sezione Amministrazione Trasparente del sito web di Ateneo e riprese nella pagina web del PQA (sezione documenti) [9]. Con delibera del CdA n. 23 del 26.04.2016, la supervisione dei lavori è

stata assegnata al PQA. L'ing. Giulio Bianco, componente del PQA e responsabile dell'Ufficio Qualità dei Servizi, a partire dal 15 febbraio 2017 è il referente per il progetto e coordina il gruppo di lavoro la cui composizione consta di 4 unità, come indicato nel D.D. n. 372 del 15.05.2018. In riferimento all'edizione 2018/2019, sono state confermate e nuovamente attuate tutte le rilevazioni della precedente edizione, ovvero:

- Indagine di Efficienza su 26 servizi + attività SBA
Fase di test: 13-19 marzo 2019; rilevazioni e revisione del protocollo per le future edizioni del progetto: 25 marzo - 18 ottobre 2019; sintesi dei risultati conseguiti: [Report GP 2018/2019 UNICAS](#) [13].
- Indagine di Efficacia percepita (customer satisfaction) sui servizi amministrativi da parte dei Docenti, Dottorandi e Assegnisti di ricerca
Termine fase di test: 19 dicembre 2018; somministrazione di 392 questionari telematici nella finestra temporale 8 gennaio - 5 febbraio 2019, con tasso di risposta del 43%, sintesi dei risultati conseguiti: [Report GP 2018/2019 UNICAS](#) [13].
- Indagine di Efficacia percepita (customer satisfaction) sui servizi amministrativi da parte del Personale Tecnico Amministrativo
Termine fase di test: 19 dicembre 2018; somministrazione di 274 questionari telematici nella finestra temporale 8 gennaio - 5 febbraio 2019, con tasso di risposta del 56%; sintesi dei risultati conseguiti: [Report GP 2018/2019 UNICAS](#) [13].
- Indagini Benessere organizzativo
Termine fase di test: 24 aprile 2019; somministrazione di 274 questionari telematici al Personale Tecnico Amministrativo nella finestra temporale 9 - 29 maggio 2019, con tasso di risposta del 48%; sintesi dei risultati conseguiti: [Relazione sulla Performance 2019](#) (disponibile entro il 30 giugno 2020).
- Laboratorio Performance individuale
Compilazione e trasmissione al PoliMi di tutte le informazioni preliminari richieste; sintesi dei risultati conseguiti: [Report GP 2018/2019 UNICAS](#) [13].
- Laboratorio Cruscotto del Direttore Generale
Compilazione e trasmissione al PoliMi di tutte le informazioni preliminari richieste; sintesi dei risultati conseguiti: [Report GP 2018/2019 UNICAS](#) [13].

6 Considerazioni finali

Il PQA rileva che il percorso di sensibilizzazione e diffusione del sistema di AQ ha raggiunto un buon livello di maturità, testimoniato dal più attento rispetto delle scadenze osservato nel 2019 e dalla crescente qualità dei documenti prodotti; molte delle procedure di autovalutazione ed assicurazione della qualità inerenti la didattica e la ricerca appaiono essere state assorbite. Restano ancora ampi margini di miglioramento, soprattutto a livello centrale, come evidenziato dalle raccomandazioni presenti nella relazione finale della CEV pervenuta nel corso dell'anno e nella relazione del NdV del 2019. A tal fine, il Presidio suggerisce all'Ateneo di potenziare le strutture amministrative di supporto alla gestione dei processi di AQ ed alla elaborazione e valorizzazione dei numerosi dati disponibili (ad esempio, attraverso le piattaforme ministeriali, il progetto Good Practice, il sistema informativo interno GOMP, etc.), per capitalizzare l'esperienza sin qui maturata e costruire le basi per raggiungere successivi più ambiziosi obiettivi.