



Relazione sulle attività svolte dal Presidio della Qualità di Ateneo (maggio 2017 - dicembre 2018)

Presidio della Qualità di Ateneo

Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale

Documento approvato dal Presidio della Qualità nella seduta del 19 dicembre 2018

1 Sommario

1	Sommario.....	2
2	Riferimenti	3
3	Premessa	4
4	Il Presidio della Qualità di Ateneo	4
4.1	Funzioni	4
4.2	Composizione.....	4
4.3	Organizzazione	5
4.4	Riunioni	5
5	Attività svolte nel periodo di riferimento.....	9
5.1	Attività di processo.....	9
5.1.1	Relazioni delle CPDS.....	9
5.1.2	SUA-CdS	11
5.1.3	SUA-RD.....	12
5.1.4	Valutazione della didattica.....	12
5.1.5	Gestione dei flussi informativi	13
5.1.6	Rapporti con il Nucleo di Valutazione.....	13
5.1.7	Monitoraggio	14
5.2	Attività di progetto.....	14
5.2.1	Formazione del personale.....	14
5.2.2	Visita CEV	14
5.2.3	HRS4R.....	15
5.2.4	Mappatura dei Processi Organizzativi di Ateneo	15
5.2.5	Good Practice.....	15
6	Considerazioni finali	17

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” del 12.12.2016 (e successive modifiche)
<http://attiministeriali.miur.it/anno-2016/dicembre/dm-12122016.aspx>
- [5] **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/>
- [6] **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/>
- [7] **Politica di Ateneo per la Qualità** del 15/02/2017
http://www.unicas.it/media/1859039/Politica_AQ_UNICAS_publicato.pdf
- [8] **Statuto di Ateneo** del 27/01/2018
http://www.unicas.it/media/2522843/STATUTO_Pubblicato_Gazzetta_Ufficiale_27_gennaio_2018.pdf
- [9] **Sito web del Presidio della Qualità**
<http://www.unicas.it/ateneo/presidio-della-qualita.aspx>
- [10] **Risultati della valutazione della didattica**
<http://www.unicas.it/didattica/valutazione.aspx>

3 Premessa

Il presente documento descrive le attività svolte dal Presidio della Qualità di Ateneo (PQA) da Maggio 2017 a Dicembre 2018. Il periodo di riferimento del presente documento si aggancia a quello coperto dalla precedente relazione annuale del PQA [9]. Si sottolinea che, d'intesa con la Governance di Ateneo, a partire dal 2018, la relazione annuale del PQA verrà completata a dicembre di ogni anno.

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 corsi di studio 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][6]. Il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (MIUR), attraverso l'Agenzia Nazionale di Valutazione del Sistema Universitario e della Ricerca (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'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 [7] e nello Statuto di Ateneo [8].

4.2 Composizione

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 [8]. Il PQA per il triennio 2015-2018 è stato costituito con decreto rettorale n. [725](#) del 18 dicembre 2015; la sua composizione è stata successivamente modificata con i decreti rettorali n. [30](#) del 19 gennaio 2017, n. [485](#) del 13 ottobre 2017, n. [527](#) del 31 ottobre 2017, n. [335](#) del 7 marzo 2018 e n. [837](#) del 31 ottobre 2018. La composizione del PQA nell'anno 2018 è stata la seguente:

- prof. Luca Venturino (Presidente)
- dott. Antonio Borgogni (membro docente, DSUSS)
- prof.ssa Carla Chiummo (membro docente, DLEF)
- ing. Marco Greco (membro docente, DICEM)

- Prof. Pietro Varilone (membro docente, DIEI)
- prof. Domenico Vistocco (membro docente, DIPEG)
- ing. Giulio Bianco (membro PTA, Settore qualità programmazione e valutazione)
- dott.ssa Anna Angela Grimaldi (membro PTA, Ufficio Offerta Formativa ed esami di stato)

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

Si evidenzia che, fino a ottobre 2017, il Prof. Fabio Villone ha fatto parte del PQA come Presidente; a seguito del trasferimento presso altro Ateneo, l'incarico di Presidente è stato assegnato al Prof. Luca Venturino, già membro docente del PQA. Si evidenzia altresì che il dott. Antonio Borgnoni ed il Prof. Domenico Vistocco hanno lasciato il PQA in data 1 novembre 2018 e 17 dicembre 2018, rispettivamente, a seguito del trasferimento presso altro Ateneo.

4.3 Organizzazione

Come nello scorso anno, si è confermata la seguente modalità di massima di ripartizione del lavoro:

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

4.4 Riunioni

Nel periodo di riferimento, sono state svolte le seguenti riunioni ufficiali del Presidio. I verbali delle riunioni sono disponibili sulla pagina web del PQA [9].

Data	Principali argomenti trattati
22/05/2017	Relazione annuale e adempimenti SUA-CdS
16/06/2017	Adempimenti SUA-CdS e indicatori AVA-ANVUR
20/07/2017	Documenti per visita CEV
05/09/2017	Documenti per visita CEV e monitoraggio
26/09/2017	Documenti per visita CEV e procedura questionari
20/11/2017	Discussione bozza Action Plan HRS4R, Organizzazione Visita CEV, Monitoraggio (relazioni CPDS, Scheda monitoraggio annuale dei CdS, Questionari di valutazione della didattica).
15/12/2017	Monitoraggio Progetto Good Practice 2016-2017; analisi delle bozze delle relazioni delle CPDS e delle schede di monitoraggio annuale dei CdS: analisi delle principali criticità legate alla mobilità studenti, sintesi delle attività svolte durante la visita CEV.
09/02/2018	Monitoraggio dati ANS, Conclusione Progetto Good Practice 2016-2017. Aggiornamento Linee guida per la valutazione della didattica AA 2017-2018. Aggiornamento linee guida per la compilazione della SUA-CdS 2018.
26/03/2018	Esiti Valutazione della Didattica 2016-2017. Pianificazione delle attività del PQA.
09/04/2018	Analisi della relazione preliminare della CEV.
03/05/2018	Analisi proposte di controdeduzione alla relazione preliminare della CEV. Monitoraggio: UnicasOrienta 2018, CarrierDay 2018, tasso di compilazione dei questionari 17/18, dati ANS, Schede SUA-CdS.

21/05/2018	Analisi proposte di controdeduzione alla relazione preliminare della CEV. Linee guida per la relazione 2018 della CPDS. Analisi Relazione NdV 2018 - Sezione Rilevazione dell'opinione degli studenti. Monitoraggio: azioni del delegato alla didattica in risposta alle sollecitazioni del PQA emerse nella precedente riunione.
12/06/2018	Linee guida per il monitoraggio ed il riesame dei CdS. Verifica quadri SUA-CdS. Aggiornamento sito web PQA. Pianificazione del lavoro per l'elaborazione dei dati della valutazione della didattica 2017-2018
11/09/2018	Elaborazione questionari Valutazione della Didattica. Monitoraggio sito web di Ateneo
11/10/2018	Monitoraggio sito web Ateneo. Monitoraggio attività CPDS. Verifica quadri SUA-CdS in scadenza al 30 settembre 2018.
22/11/2018	Analisi bozza Schede Monitoraggio Annuale dei CdS. Analisi bozza Relazione annuale CPDS. Aggiornamento Linee guida per la valutazione della didattica.
19/12/2018	Aggiornamento Linee Guida per la compilazione della SUA-CdS. Verifica completamento delle Schede di Monitoraggio Annuale e Relazione delle CPDS. Analisi relazione del Nucleo di Valutazione. Relazione Attività del PQA

I membri del Presidio hanno preso parte ad una serie di incontri operativi non verbalizzati, come di seguito dettagliato.

Data	Interlocutori	Principali argomenti trattati
08/05/2017	Personale docente	Docenti InForma – Corso di formazione su “Innovazione Didattica”
16/05/2017	Coordinatori Corsi di Studio e Presidenti CPDS	Indicatori AVA
06/06/2017	Presidente CASI, Rettore, Delegati Rettorali	Sito web di Ateneo
08/06/2017	Personale docente	Docenti InForma – Corso di formazione su “Innovazione Didattica”
08/06/2017	Coordinatori Corsi di Studio	Visita CEV
15/06/2017	Delegato rettoriale alla didattica	Visita CEV e indicatori AVA-ANVUR
22/06/2017	Gruppo AQ DIEI	Scheda SUA-RD
04/07/2017	Delegato rettoriale alla ricerca, referenti della ricerca dipartimentali	Monitoraggio della ricerca, schede SUA-RD
13/07/2017	Dirigenti ANVUR	Visita CEV
05/09/2017	Rettore	Visita CEV
06/09/2017	Delegati e referenti rettorali	Monitoraggio obiettivi piano strategico e piano triennale
12/09/2017	Nucleo di Valutazione e Coordinatori Corsi di Studio	Visita CEV
14/09/2017	Delegato rettoriale alla ricerca, referenti della ricerca dipartimentali	Monitoraggio della ricerca, schede SUA-RD
20/09/2017	Senato Accademico	Monitoraggio, visita CEV
17/10/2017	Coordinatori Corsi di Studio	Visita CEV
06/12/2017	Coordinamento Didattico di Ateneo	Programmazione didattica
18/12/2017	Rettore	Relazioni CPDS, mobilità studenti, Progetto Good Practice 2016-2017
17/01/2018	Delegato rettoriale alla didattica, Responsabile Ufficio Offerta Formativa	Linee guida valutazione didattica
18/01/2018	Personale docente	Docenti InForma – Corso di formazione su "Comunicazione ed innovazione nella didattica:

				l'uso delle piattaforme Google".
18/01/2018	Presidente	Centro	Rapporti internazionali	Mobilità studenti
18/01/2018	Delegato rettoriale alla didattica, Responsabile Ufficio Offerta Formativa			Linee guida valutazione didattica; Verifica allineamento indicatori GOMP/ANVUR. Analisi e diffusione relazioni CPDS 2017.
19/01/2018	Rettore			Analisi e diffusione dati inerenti la valutazione della didattica 2016-2017
23/01/2018	Delegato rettoriale alla didattica			Linee Guida SUA-CdS 2018, dati ANS
25/01/2018	Rettore			Dati ANS, Piano di lavoro del PQA
25/01/2018	Responsabile Ufficio Offerta Formativa			Analisi e diffusione dati inerenti la valutazione della didattica 2016-2017
30/01/2018	Coordinamento Didattico di Ateneo			Programmazione didattica
09/02/2018	Delegato rettoriale alla didattica			Analisi e diffusione dati inerenti la valutazione della didattica 2016-2017
13/02/2018	Coordinamento Didattico di Ateneo			Docenti di Riferimento
16/02/2018	Delegato rettoriale alla ricerca			HRS4R: variazione procedura di accreditamento.
16/02/2018	Responsabile Ufficio Offerta Formativa			Dati di contesto per SUA-CdS 2018
22/02/2018	Delegato rettoriale alla didattica			Piano di lavoro per attività inerenti la didattica
22/02/2018	Rettore			Elaborazione dati questionari studenti/docenti
14/03/2018	Rettore			Progetto Good Practice 2016-2017
14/03/2018	Delegato rettoriale alla ricerca			HRS4R: piano di lavoro
06/04/2018	Rettore			Analisi della relazione preliminare della CEV
06/04/2018	Delegato rettoriale alla didattica			Analisi della relazione preliminare della CEV
09/04/2018	Dott.ssa Antonella Pisano			Bozza documento descrittivo del modello di pianificazione, programmazione e controllo
24/04/2018	Riunione di Coordinamento di Ateneo per visita CEV			Controdeduzioni alla relazione preliminare della CEV
12/05/2018	Delegato rettoriale alla didattica, Capi di Segreteria Didattica, Responsabile Settore Segreterie Studenti, Capo Ufficio Offerta Formativa			Supporto in aula per la valutazione della didattica 2017-2018, 2° semestre. Sperimentazione del nuovo format di questionario lato studente.
15/05/2018	Riunione di Coordinamento di Ateneo per visita CEV			Controdeduzioni alla relazione preliminare della CEV
31/05/2018	Delegato rettoriale alla didattica			Relazioni CPDS e Schede Monitoraggio Annuale (anno 2018): Linee guida e piano di lavoro
04/06/2018	Rettore e Delegato rettoriale alla didattica			Rinnovo organi collegiali
14/06/2018	Presidenti CPDS, Referenti alla Didattica di Dipartimento, Responsabile Ufficio Offerta Formativa			Relazioni CPDS e Schede Monitoraggio Annuale (anno 2018): Linee guida e piano di lavoro
15/06/2018	Rettore			Modalità di lavoro CPDS; uso e diffusione dei questionari di valutazione della didattica
19/07/2018	Responsabile Ufficio Offerta Formativa			Pubblicazione sul sito web degli esiti della valutazione didattica 2017-2018
11/09/2018	Rettore			Presentazione Elaborazione questionari Valutazione della Didattica
14/09/2018	Delegato Rettoriale alla Didattica			Presentazione Elaborazione questionari Valutazione della Didattica. Condivisione del piano di lavoro (questionari valutazione didattica, SUA-

		CdS, Relazione Annuale CPDS, Scheda di Monitoraggio Annuale) concordato con il precedente Delegato Rettorale alla Didattica
8/10/2018	Presidente della CPDS del DIEI	Chiarimenti in merito al template della relazione 2018. Uso dei questionari di valutazione della didattica.
8/10/2018	Membri della CPDS del DICEM	Chiarimenti in merito al template della relazione 2018. Uso dei questionari di valutazione della didattica.
26/20/2018	Delegato Rettore didattica	Valutazione didattica AA 2018-2019: scadenze e piano di lavoro
26/10/2018	Rettore	Valutazione didattica AA 2018-2019: scadenze e piano di lavoro. Manutenzione e aggiornamento sito web
9/11/2018	Rettore	Calendario scadenze AVA per la didattica. Rafforzamento Ufficio Statistico; creazione di un Ufficio Assicurazione Qualità.
13/11/2018	Dott.ssa Antonella Pisano	Bozza documento descrittivo delle procedure di autovalutazione dei CdS
19/11/2018	Direttori, Presidenti CCS	Programmazione offerta formativa 2019/2020

Infine, i membri del Presidio hanno preso parte ad una serie di incontri su specifiche tematiche di interesse del Presidio, come di seguito specificato.

Data	Luogo	Oggetto
02/05/2017	Roma	Incontro con CRUI – didattica
06/06/2017	Roma	Incontro con CRUI – didattica
15/06/2017	Cassino	Incontro con il Ministro
18-19/07/2017	Roma	Corso di formazione ANVUR
30/11/2017	Cassino	Incontro con esperti ANVUR sul Piano integrato 2017-2019
11/12/2018	Cassino	Seminario sul tema “SDGs e ranking internazionali”

5 Attività svolte nel periodo di riferimento

Nel Febbraio 2017 la Governance di Ateneo ha adottato un documento di politica generale di Ateneo per l'AQ [7], al quale il PQA ha conformato le proprie attività, assumendo il compito di implementare in atti concreti le politiche illustrate in quel documento e sovrintendendo al sistema generale di AQ di Ateneo.

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 al fine di promuovere la cultura della qualità dell'Ateneo, 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 curati dal PQA sono stati: la relazione annuale delle CPDS, la compilazione della SUA-CdS, la compilazione della Scheda di Monitoraggio Annuale dei CdS, la compilazione del Rapporto di Riesame Ciclico (per i soli corsi oggetto di visita ANVUR), la rilevazione dell'opinione di studenti e docenti ed il monitoraggio degli indicatori. Relativamente alla ricerca, il processo principale ha riguardato la compilazione della Relazione sulla Ricerca Dipartimentale 2014-2016, predisposta nell'anno 2017. A livello di sistema, i processi seguiti hanno riguardato la gestione dei flussi informativi e i rapporti con il NdV.

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 si è focalizzato sull'aggiornamento del personale docente e degli studenti, sulla preparazione della visita di accreditamento ministeriale (avvenuta dal 28 novembre al 1 dicembre 2017) e sullo svolgimento dei progetti HRS4R e Good Practice.

Per gestire processi e progetti è stato messo in atto il principio del Plan-Do-Check-Act (PDCA) su cui è basato il sistema AQ di Ateneo:

- 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.

La esemplificazione di come il ciclo PDCA è stato implementato verrà riportata nel seguito per alcuni casi.

5.1 Attività di processo

5.1.1 Relazioni delle CPDS

Anno 2017

(*Fase Plan*) In data 13/9/2017 è stato concordato con i Presidenti delle CPDS il seguente piano di lavoro per la stesura della relazione annuale 2017:

- Entro il 17/10/2017
 - Incontro con i Presidenti delle CPDS per discutere le linee guida per stesura relazione
- Entro il 19/11/2017
 - Prima bozza della relazione
- Entro il 3/12/2017
 - Commenti del PQA
- Entro 17/12/2017

- Versione finale della relazione
- Entro il 31/12/2017
 - Controlli finali a carico del PQA
 - Caricamento a carico dell'Ufficio Offerta Formativa
 - Trasmissione della relazione a NdV e SA
- Entro il 30/01/2018
 - Trasmissione della relazione a CdS e Dipartimenti

(Fase Do) Il PQA ha confermato per il 2017 le linee guida, il template di relazione e la griglia di valutazione predisposte nel 2016 (disponibili sul sito web del PQA [9]) e ha messo a disposizione i seguenti dati:

- Relazione CPDS 2016
- Dati AlmaLaurea sulla soddisfazione dei laureati e la loro condizione occupazionale (indagine 2017)
- Report sintetici sui questionari studenti 2016/2017 (anonimi e non)
- Relazione 2017 del Nucleo di Valutazione
- Ultimo Rapporti di Riesame annuale e ciclico dei corsi di studio di pertinenza
- Schede SUA-CdS 2017 dei corsi di studio di pertinenza
- Cruscotto indicatori ANVUR

Sulla base dei dati, delle linee guida e dei template, le CPDS hanno elaborato una prima versione delle relazione. *(Fase Check)* Il PQA ha verificato la rispondenza della relazione alle linee guida e ha fornito i propri commenti mediante una griglia di valutazione. Successivamente i Presidenti delle CPDS hanno aggiornato la bozza della relazione per rispondere ai commenti *(Fase Act)*.

Anno 2018

(Fase Plan) In data 14/06/2018 si è tenuto un incontro con i Presidenti delle CPDS in cui è stato concordato il seguente piano di lavoro per la stesura della relazione annuale 2018:

- Entro il 30/06/2018:
 - Linee guida per la stesura della relazione, template e griglia di valutazione
- Entro il 01/11/2018
 - Prima bozza della relazione
- Entro il 25/11/2018
 - Commenti del PQA
- Entro 15/12/2018
 - Versione finale della relazione
- Entro il 31/12/2018
 - Controlli finali a carico del PQA
 - Caricamento a carico dell'Ufficio Offerta Formativa
 - Trasmissione della relazione a NdV e SA
- Entro il 30/01/2018
 - Trasmissione della relazione a CdS e Dipartimenti

(Fase Do) Nella riunione del 21/05/2018, il PQA ha aggiornato le linee guida, il template di relazione e la griglia di valutazione nel rispetto delle nuove linee guida ANVUR [5]; i documenti sono stati predisposti, di concerto con il delegato rettorale alla didattica, anche sulla base delle indicazioni raccolte negli incontri con

gli attori coinvolti nei processi di AQ inerenti la didattica e nel corso della visita di accreditamento, e sono stati pubblicati sul sito web del PQA [9]. Il PQA ha messo poi a disposizione i seguenti dati:

- Relazione CPDS 2017
- Dati AlmaLaurea sulla soddisfazione dei laureati e la loro condizione occupazionale (indagine 2018)
- Report sintetici sui questionari studenti 2017/2018 (anonimi e non)
- Relazione 2018 del Nucleo di Valutazione
- Scheda di Monitoraggio Annuale dell'anno precedente dei corsi di studio di pertinenza
- Ultimo Rapporti di Riesame ciclico dei corsi di studio di pertinenza
- Schede SUA-CdS 2018 dei corsi di studio di pertinenza
- Cruscotto indicatori ANVUR

Sulla base dei dati, delle linee guida e dei template, le CPDS hanno elaborato una prima versione delle relazioni, in accordo con il piano di lavoro. (*Fase Check*) Il PQA ha verificato la rispondenza della relazione alle linee guida e ha fornito i propri commenti mediante una griglia di valutazione. Successivamente i Presidenti delle CPDS hanno aggiornato la bozza della relazione per rispondere ai commenti (*Fase Act*).

5.1.2 SUA-CdS

2018-2019

(Fase Plan) Sulla base delle indicazioni raccolte negli incontri con gli attori coinvolti nei processi di AQ inerenti la didattica e nel corso della visita di accreditamento, di concerto con il delegato rettorale alla didattica, è stata predisposta la linea guida per la stesura delle SUA-CdS 2018, approvate dal PQA il 09/2/2018. Il documento è stato pubblicato sul sito web del PQA [8].

(Fase Do) Sulle parti trasversali a tutti i Corsi di Studio (ad esempio, organizzazione dell'AQ a livello di Ateneo, servizi di contesto etc.) il PQA ha fornito, nei giorni successivi, dei documenti utilizzabili da tutti i CdS predisposti di concerto con i delegati rettorali interessati. Sulla base di questi input, le Commissioni Didattiche hanno elaborato una prima bozza delle schede SUA-CdS relativamente ai quadri in scadenza al 30/05/2018. Per il completamento dei quadri in scadenza al 30/09/2018, il PQA ha fornito in tempo utile i dati sulla valutazione della didattica relativa all'anno accademico 2017/2018 e all'indagine AlmaLaurea 2018 sulla soddisfazione dei laureati e la loro condizione occupazionale.

(Fase Check) Conformemente alle prescrizioni dell'ANVUR e in linea con quanto fatto in passato, il Presidio ha svolto un compito di organizzazione complessiva e di monitoraggio sulla completezza dei vari quadri e sull'aggiornamento dei dati riportati, mediante una analisi specifica dei documenti. (*Fase Act*) Sulla base dell'esito di questa analisi, le schede SUA-CdS sono eventualmente modificate da parte delle Commissioni Didattiche entro la scadenza ministeriale. Il Presidio, con il supporto dell'Ufficio Offerta Formativa ed Esami ha svolto anche un controllo sui docenti di riferimento e la didattica erogata (in termini di ore e di coerenza con il manifesto).

2019-2020

(Fase Plan) Sulla base delle indicazioni raccolte negli incontri con gli attori coinvolti nei processi di AQ inerenti la didattica, di concerto con il delegato rettorale alla didattica, sono state aggiornate le linee guida per la stesura delle SUA-CdS nella seduta del 19/12/2018. Il documento, che sostituisce il precedente, è stato pubblicato sul sito web del PQA [8].

5.1.3 SUA-RD

(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 assenza di tali indicazioni, sono state comunque tenute riunioni operative tra PQA, Delegato Rettorale alla Ricerca e Referenti alla Ricerca di Dipartimento, in cui si è deciso di procedere presso ciascun dipartimento dell'Ateneo alla stesura di una Relazione sulla Ricerca Dipartimentale riferita al triennio 2014-2016, concordando modalità e tempistiche. *(Fase Do)* Di concerto con il Delegato Rettorale alla Ricerca e l'Ufficio Progetti Competitivi e Auditing, il PQA ha fornito supporto ai gruppi AQ dipartimentali nella stesura di questi documenti. *(Fase Check)* Inoltre, il Presidio ha svolto un monitoraggio sulla completezza e sull'aggiornamento dei dati riportati, mediante una analisi specifica dei documenti. *(Fase Act)* Sulla base dell'esito di questa analisi, le relazioni sono state modificate da parte dei dipartimenti prima della loro definitiva approvazione e pubblicazione sul sito web di Ateneo, sezione Valutazione della Ricerca (<http://www.unicas.it/ricerca/valutazione-della-ricerca.aspx>).

5.1.4 Valutazione della didattica

La rilevazione dell'opinione di studenti e docenti è effettuata tramite il sistema GOMP. I dati raccolti sono elaborati dal PQA, con il supporto dell'Ufficio Offerta Formativa, e pubblicati su una pagina dedicata del sito web di Ateneo [10]. I dati sulla soddisfazione dei laureati e la loro condizione occupazionale sono invece raccolti mediante la piattaforma AlmaLaurea. Si precisa che per ciascun Modulo/Insegnamento sono prodotti dei report radar con vari livelli di anonimato (completo, senza nome del docente, senza nome né del docente né dell'insegnamento). Ai Direttori di Dipartimento, ai Coordinatori di Commissione Didattica e ai Presidenti delle CPDS sono stati inviati i dati completi di ogni dettaglio, lasciando a loro la responsabilità di distribuirli alle strutture interessate (commissioni, gruppi di riesame, gruppi AQ etc.) nella forma più opportuna. Inoltre, ciascun docente può visualizzare i risultati dei questionari relativi ai propri moduli/insegnamenti nella propria pagina GOMP.

Si evidenzia che il Presidio 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 Corsi di Studio. Ha inoltre comunicato loro l'avvenuta pubblicazione degli esiti delle elaborazioni svolte sui questionari di valutazione della didattica.

AA 2016/2017

Il Rapporto AlmaLaurea 2017 sul profilo dei laureati nel 2016 e sulla condizione occupazionale dei laureati nel 2015, 2013 e 2011 (rispettivamente a uno, tre e cinque anni dalla laurea) è stato presentato in data 16/05/2017; invece, la rilevazione dell'opinione di studenti e docenti tramite il sistema GOMP si è chiusa in data 31/12/2017. Le elaborazioni sono state svolte aggregando i dati a livello di Ateneo, Dipartimento, Corso di Studio, e singolo Modulo/Insegnamento e differenziando fra studenti frequentanti e non-frequentanti. I dati e le elaborazioni svolte sono stati diffusi secondo le seguenti tempistiche:

- 05/03/2018 Invio al Rettore
- 08/03/2018 Invio al NdV
- 09/04/2018 Pubblicazione sul sito web di Ateneo [10]
- 09/04/2018 Invio a Coordinatori Commissione Didattica, Direttori, Presidenti CPDS, Docenti
- 11/04/2018 Invio a Responsabili Segreterie Didattiche
- 11/04/2018 Comunicazione agli studenti di avvenuta pubblicazione dei dati sul sito web

AA 2017/2018

Il PQA ha aggiornato le linee guida per la valutazione della didattica nella seduta del 9/02/2018: la documentazione è stata pubblicata sul sito web del PQA [9] e successivamente trasmessa a tutti gli attori

convolti nel processo di valutazione della didattica, inclusi gli studenti. Di concerto con il Delegato Rettorale alla Didattica, il PQA ha anche avviato a marzo 2018 un'attività di informazione e sensibilizzazione rivolta a studenti e docenti con l'invio di opportune comunicazioni a mezzo email in occasione della compilazione dei questionari in aula durante ciascun semestre ed al termine del semestre stesso. Per il secondo semestre, l'Ateneo ha aderito alla sperimentazione del nuovo formato di questionario studenti sviluppato dall'ANVUR; i CdS coinvolti nella sperimentazione sono la Laurea in Economia Aziendale (L-18) e la Laurea Magistrale in Ingegneria Meccanica (LM-33).

Il Rapporto AlmaLaurea 2018 sul profilo dei laureati nel 2017 e sulla condizione occupazionale dei laureati nel 2016, 2014 e 2012 (rispettivamente a uno, tre e cinque anni dalla laurea) è stato presentato in data 11/06/2018; invece, la chiusura della rilevazione dell'opinione di studenti e docenti tramite il sistema GOMP è stata fissata al 31 agosto 2018, in modo da poter fornire i dati elaborati in tempo utile per la predisposizione dei quadri della SUA-CdS in scadenza al 30/09/2018 e per la redazione della relazione annuale della CPDS in scadenza al 31/12/2018. Le elaborazioni sono state svolte aggregando i dati a livello di Ateneo, Dipartimento, Corso di Studio, e singolo Modulo/Insegnamento e differenziando fra studenti frequentanti e non-frequentanti. I dati e le elaborazioni svolte sono stati diffusi secondo le seguenti tempistiche:

- 12/09/2018 Invio al Rettore
- 21/09/2018 Invio al NdV
- 21/09/2018 Invio a Coordinatori Commissione Didattica, Direttori, Presidenti CPDS, Docenti
- 02/10/2018 Pubblicazione sul sito web di Ateneo [10]
- 08/10/2018 Invio a Responsabili Segreterie Didattiche
- 08/10/2018 Comunicazione agli studenti di avvenuta pubblicazione dei dati sul sito web

AA 2018/2019

Il PQA ha aggiornato le linee guida per la valutazione della didattica nella seduta del 22/11/2018: la documentazione è stata pubblicata sul sito web del PQA [9] e successivamente trasmessa a tutti gli attori coinvolti nel processo di valutazione della didattica, inclusi gli studenti.

5.1.5 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 [9], dove rende disponibili i verbali delle proprie riunioni, le linee guida per attuazione dei processi di AQ e il materiale inerente i corsi di formazione, e cura, con il supporto dell'Ufficio Offerta Formativa, la sezione del sito web di Ateneo contenente i risultati della valutazione della didattica [10].

5.1.6 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 Presidio hanno partecipato a tutte le audizioni dei Corsi di Studio e dei Dipartimenti organizzate dal Nucleo di Valutazione nel periodo di riferimento di questa relazione, fornendo anche supporto alle strutture adite nella fase preliminare di preparazione della documentazione.

5.1.7 Monitoraggio

Il monitoraggio è avvenuto con continuità durante tutto il periodo di riferimento, sui diversi aspetti di seguito menzionati.

Monitoraggio del sistema AQ

La particolare composizione del PQA (un membro docente per ciascun dipartimento, più due membri PTA) permette un immediato e diretto riscontro dell'implementazione del sistema AQ a livello dei singoli sottosistemi (Dipartimenti, CdS, uffici amministrativi etc.). Ciascun membro ha infatti 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.

Monitoraggio degli obiettivi di piano strategico e piano triennale

Fra luglio e settembre 2017 sono state effettuate una serie di incontri con i responsabili del raggiungimento degli obiettivi del piano strategico 2016-2018 e del piano triennale 2016-2018, coinvolgendo delegati rettorali, referenti rettorali e presidenti dei centri. In particolare, è stato discusso lo stato di completamento dell'azione, gli eventuali problemi riscontrati e la pianificazione delle attività susseguenti. È stato predisposto un quadro complessivo contenente queste informazioni, che è stato presentato al SA per le decisioni conseguenti (si veda l'ALLEGATO 1).

Il PQA suggerisce alla governance di prevedere un secondo monitoraggio dei medesimi obiettivi per verificare il grado di completamento a fine 2018.

Monitoraggio delle risultanze delle audizioni del Nucleo di Valutazione

Il NdV ha effettuato numerosi audizioni dei CdS. Al termine di ciascuna di esse, è stato rilasciato un report contenente alcune indicazioni e suggerimenti. Nella seconda metà del 2017, è stata effettuata dal PQA un'azione di monitoraggio delle azioni intraprese dal singolo CdS in risposta a queste sollecitazioni. È stato predisposto un prospetto risultante, inviato al NdV per gli adempimenti conseguenti e riportato nell'ALLEGATO 2.

5.2 Attività di progetto

5.2.1 Formazione del personale

Di concerto con il Delegato alla Didattica, sono stati organizzati incontri di formazione didattica nell'ambito dell'iniziativa "Docenti InForma". Inoltre, sono stati organizzati incontri con i Responsabili dei processi di AQ di Ateneo (Direttori, Coordinatori di Commissione Didattica, Presidenti di CPDS, etc.) per illustrare le procedure AVA.

5.2.2 Visita CEV

Il PQA ha lavorato, di concerto con la governance di Ateneo, alla predisposizione della documentazione presentata alla CEV, in vista della visita avvenuta a fine novembre 2017. È stato preparato il prospetto di sintesi, che è stato discusso e approvato in SA. Il PQA ha anche messo in campo un'intensa attività di coordinamento e supporto alle strutture sottoposte ad audizione, tramite una serie di riunioni dedicate all'argomento. È stato poi dato supporto organizzativo per quanto riguarda la logistica della visita. Infine il PQA, di concerto con la governance di Ateneo, ha lavorato alla predisposizione delle controdeduzioni alla relazione preliminare della CEV, che poi sono state trasmesse dall'Ateneo in data 31/05/2018.

5.2.3 HRS4R

L'iniziativa della Comunità Europea denominata Human Resources Strategy for Researchers (HRS4R) ha l'obiettivo di coinvolgere e supportare le istituzioni di ricerca europee nell'adozione e nella concreta implementazione della Carta Europea dei Ricercatori ed del Codice di Condotta per il Reclutamento dei Ricercatori, contenuti nella Raccomandazione 2005/251/CE della Commissione Europea. L'Ateneo ha sottoscritto la Carta ed il Codice a seguito di deliberazione assunta nel SA del 15 dicembre 2015, aderendo contestualmente al processo di accreditamento promosso da HRS4R per il riconoscimento del logo "HR Excellence in Research" da parte della Commissione Europea. Con deliberazione del SA del 17 maggio 2016, è stata costituita una commissione con il compito di procedere ad un'analisi interna, quale primo passo nel suddetto processo di accreditamento. Con successiva deliberazione del SA del 15 marzo 2017, è stata costituita una nuova commissione, con più ampia rappresentanza delle diverse strutture dell'ateneo, con il compito di predisporre una Strategia delle Risorse Umane di Ateneo (Action Plan). Di concerto con la governance di Ateneo, il PQA è stato coinvolto nell'iniziativa tramite un suo membro, nominato in entrambe le suddette commissioni. In particolare, nella riunione del 20/11/2017, il PQA ha visionato e discusso una bozza dell'Action Plan predisposta dalla commissione istruttoria e, successivamente, approvata dal SA in data 17/01/2018. In data 08/03/2018, la Commissione Europea ha tuttavia informato l'Ateneo che la documentazione sin d'ora predisposta dovrà essere rivista alla luce di una modifica alla procedura di accreditamento HRS4R nel frattempo intercorsa.

5.2.4 Mappatura dei Processi Organizzativi di Ateneo

Il Presidio ha fornito supporto al Progetto di Ateneo inerente la realizzazione del modello di funzionamento dell'Ateneo, di cui è Responsabile Scientifico il Prof. Lucio Cappelli. In particolare, al fine procedere ad una mappatura dei processi organizzativi di Ateneo, il Presidio ha tenuto numerosi incontri operativi con la dott.ssa Antonella Pisano per illustrare il funzionamento del sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo e condividere l'esperienza sin qui maturata.

5.2.5 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 inerenti il progetto sono stati assegnati 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 di Ateneo per il progetto e coordina il gruppo di lavoro la cui attuale composizione consta di 4 unità ed è individuata dal D.D. n. 372 del 15.05.2018.

Edizione 2016/2017

Per l'edizione 2016/2017 del progetto sono state portate a termine tutte le attività pianificate, ovvero:

- Indagine di Efficienza su 26 servizi
Fase di test: 15 - 30 marzo 2017; rilevazioni: 4 aprile - 23 giugno 2017; sintesi dei risultati conseguiti: par. 4.3.4.1 e 4.3.4.3 della [Relazione sulla Performance 2017](#).
- Indagine di Efficacia percepita (customer satisfaction) sui servizi amministrativi da parte di Docenti, Dottorandi e Assegnisti di Ricerca

Somministrazione di 436 questionari telematici nella finestra temporale 6 - 31 marzo 2017, con tasso di risposta 31%; sintesi dei risultati conseguiti: par. 4.3.4.2 e 4.3.4.3 della [Relazione sulla Performance 2017](#).

- Indagine di Benessere organizzativo
Termine fase di test: 28 aprile 2017; somministrazione di 288 questionari telematici al Personale TA nella finestra temporale 9 - 30 maggio 2017, con tasso di risposta 60%; sintesi dei risultati conseguiti: par. 4.3.8 della [Relazione sulla Performance 2017](#).
- Laboratorio Piano Integrato della Performance
Questionario di autovalutazione del Piano integrato di Ateneo trasmesso il 21 aprile 2017; partecipazione presso il PoliMi ai focus group/workshop tematici tenuti il 9 maggio 2017 ed il 4 luglio 2017).

Edizione 2017/2018

L'edizione 2017/2018 del progetto ha registrato un ulteriore incremento delle rilevazioni cui ha aderito l'Ateneo di Cassino. Nello specifico, oltre alle misurazioni sui 26 servizi, le analisi di Efficienza sono state estese anche ai Servizi Bibliotecari dell'Ateneo (SBA). Inoltre, le indagini di Efficacia (customer satisfaction) in questa edizione del progetto sono state estese ad una macro-categoria di utenti dell'Ateneo (il Personale TA) aggiuntiva rispetto a quella del personale accademico (Docenti, Dottorandi ed Assegnisti di ricerca), con la richiesta di specificare la struttura (Amministrazione centrale o strutture decentrate) alla quale ci si riferisce nelle risposte ai quesiti formulati nei questionari. Di seguito è illustrato lo stato di avanzamento delle attività.

- Indagine di Efficienza su 26 servizi + attività SBA
Fase di test: 5-16 marzo 2018; rilevazioni: 23 marzo - 29 giugno 2018; è in corso l'analisi dei dati: le risultanze in termini di benchmark tra atenei saranno illustrate nel Report finale GP previsto per dicembre 2018/gennaio 2019.
- Indagine di Efficacia percepita (customer satisfaction) sui servizi amministrativi da parte dei Docenti, Dottorandi e Assegnisti di ricerca
Termine fase di revisione condivisa del modello: 29 gennaio 2018; termine fase di test: 22 febbraio 2018; somministrazione di 411 questionari telematici nella finestra temporale 20 marzo - 5 aprile 2018, con tasso di risposta del 38%, risultati preliminari disponibili nell'ALLEGATO 3 (da pag. 64 a pag. 80). Si è in attesa del Report finale GP per la sintesi dei risultati.
- Indagine di Efficacia percepita (customer satisfaction) sui servizi amministrativi da parte del Personale TA
Termine fase di revisione condivisa del modello: 29 gennaio 2018; termine fase di test: 22 febbraio 2018; somministrazione di 280 questionari telematici nella finestra temporale 16 marzo - 5 aprile 2018, con tasso di risposta del 70%; risultati preliminari disponibili nell'ALLEGATO 3 (da pag. 64 a pag. 80). Si è in attesa del Report finale GP per la sintesi dei risultati.
- Indagini Benessere organizzativo
Termine fase di revisione condivisa del modello: 6 aprile 2018; somministrazione di 279 questionari telematici al Personale TA nella finestra temporale 14 maggio - 8 giugno 2018, con tasso di risposta del 52%. Si è in attesa dell'elaborazione dei risultati.
- Laboratorio Piano Integrato della Performance
Si è proceduto alla compilazione e trasmissione al PoliMi di tutte le informazioni preliminari richieste e si è partecipato, il 19 febbraio 2018, alla riunione operativa di avvio progetto nella quale sono stati delineati i passi futuri del laboratorio, con specifico riferimento sia al coinvolgimento degli utenti nella

progettazione e nel miglioramento dei servizi sia alla integrazione tra Piano della performance e budget, con un focus specifico sul processo di contabilità analitica per attività. Si è in attesa del Report finale GP per la sintesi dei risultati.

6 Considerazioni finali

Nel complesso, il Presidio rileva che il percorso di sensibilizzazione e diffusione del sistema di assicurazione della qualità sta proseguendo positivamente all'interno dell'Ateneo. Ciò risulta evidente sia dalla crescente qualità dei documenti prodotti sia da un maggior rispetto delle scadenze.

Restano tuttavia ampi margini di miglioramento, come testimoniato dalla disomogeneità spesso presente nei documenti prodotti all'interno di differenti strutture, dalle raccomandazioni presenti nella relazione del Nucleo di Valutazione del 2018 e dai rilievi emersi in sede durante la visita di accreditamento e presenti nella relazione preliminare restituita dalla CEV. A tal fine, si suggerisce ai futuri membri del Presidio di

- continuare nel lavoro di predisposizione e miglioramento di linee guida sui temi di grande importanza per l'assicurazione della qualità, in particolare se oggetto di raccomandazione o segnalazione da parte del Nucleo di Valutazione o della CEV;
- intensificare gli incontri di coordinamento e formazione rivolti agli attori coinvolti nei processi di AQ;

in quanto si sono dimostrati sin d'ora strumenti molto efficaci per promuovere la diffusione della cultura della qualità nel nostro Ateneo.