



Relazione sulle attività svolte dal Presidio della Qualità di Ateneo 2020

Presidio della Qualità di Ateneo

Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale

Documento approvato dal Presidio della Qualità nella seduta del 15 gennaio 2021

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	7
5.1	Attività di processo	8
5.1.1	Relazioni delle CPDS	8
5.1.2	SUA-CdS	9
5.1.3	Scheda di Monitoraggio Annuale	9
5.1.4	Rapporto di Riesame Ciclico.....	10
5.1.5	Valutazione della didattica.....	10
5.1.6	Gestione dei flussi informativi	11
5.1.7	Rapporti con il Nucleo di Valutazione.....	11
5.1.8	Monitoraggio	12
5.2	Attività di progetto	12
5.2.1	Formazione	12
5.2.2	Progetto Good Practice	12
6	Considerazioni finali	13

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” (e successive modifiche contenute nel DM 8-1-2021)
<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 la progettazione in qualità dei corsi di studio di nuova istituzione per l’a.a. 2021-2022** del 09/09/2020
<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_pubblicato.pdf
- [9] **Statuto di Ateneo** del 26/07/2018
<https://www.unicas.it/media/2943634/StatutoGazzettaUfficiale11agosto2018.pdf>
- [10] **Sito web - Presidio della Qualità**
<https://www.unicas.it/ateneo/presidio-della-qualit%C3%A0.aspx>
- [11] **Sito web - Valutazione della Didattica**
<http://www.unicas.it/didattica/valutazione.aspx>
- [12] **Sito web – Commissioni Paritetiche Docenti Studenti**
<https://www.unicas.it/didattica/commissioni-paritetiche-docenti-studenti.aspx>
- [13] **Sito web - Progetto Good Practice**
<https://www.unicas.it/ateneo/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/dati-ulteriori/progetto-good-practice.aspx>
- [14] **Sito web - Valutazione della Ricerca**
<https://www.unicas.it/ricerca/valutazione-della-ricerca.aspx?UID=>
- [15] **Sito web – Formazione**
<https://www.unicas.it/personale/utilita/formazione.aspx?UID=>

- [16] **Sito web – Relazione sulla Performance**
<https://www.unicas.it/ateneo/amministrazione-trasparente/performance/relazione-sulla-performance.aspx>
- [17] **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 2020. Il presente documento si riferisce al periodo immediatamente successivo a quello coperto dalla precedente relazione annuale.

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][6][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, in grado di garantire le competenze necessarie a soddisfare le finalità dell'AQ dell'Ateneo. 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 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)

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

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, aggiornamento banche dati ministeriali, redazione delibere organi accademici, 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 [10].

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.

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

Data	Interlocutori	Principali argomenti trattati
11/12/2020	Delegato Rettorale alla Didattica	Analisi Relazioni CPDS. Valutazione didattica. Monitoraggio attività per la stesura del RRC.
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.
17/11/2020	Nucleo di Valutazione	Piano di lavoro per completare il secondo monitoraggio delle azioni post-CEV da parte dei CdS auditi.
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.
06/11/2020	Delegato Rettorale alla Didattica	Monitoraggio attività per la stesura del RRC. Registro elettronico lezioni.
16/10/2020	Delegato Rettorale alla Didattica	Apertura questionari AA 2020/21
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.
13/10/2020	Delegato Rettorale alla Didattica	Stato dell'arte dei lavori relativi alla SMA. Stato dell'arte dei lavori relativi al RRC.
08/10/2020	Delegato Rettorale alla Didattica	Questionari valutazione didattica AA 2019/20: trasmissione dei dati
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 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.
09/09/2020	Incontro del Delegato Rettorale alla Didattica con i Responsabili delle Segreterie Didattiche.	Presentazione della nuova procedura per la gestione degli orari delle lezioni e delle prenotazioni che tiene conto delle norme di sicurezza COVID-19
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
26/08/2020	Delegato Rettorale alla Didattica	Rappresentanti studenti nei gruppi AQ di CCS. Elaborazione dei questionari di valutazione della didattica AA 2019/2020.
29/07/2020	Delegato Rettorale alla Didattica e	Rappresentanti studenti nei gruppi AQ di CCS. Elaborazione

	Responsabile dell'Ufficio Offerta Formativa ed Esami di Stato.	dei questionari di valutazione della didattica AA 2019/2020.
27/07/2020	Rettore	Rappresentanti studenti nei gruppi AQ di CCS.
27/07/2020	Incontro con NdV, Presidenti CdS auditati dalla CEV, Delegato Rettorale alla Didattica e PQA	Monitoraggio delle azioni post-CEV
24/07/2020	Delegato Rettorale alla Didattica	Rappresentanti studenti nei gruppi AQ di CCS.
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.
08/06/2020	Delegato Rettorale alla Didattica	Piano di lavoro per SMA e RRC dei CdS. Elezioni rappresentanti degli Studenti.
29/05/2020	Delegato Rettorale alla Didattica e Responsabile dell'Ufficio Offerta Formativa ed Esami di Stato.	Piano di lavoro per la redazione della Relazione annuale delle CPDS.
26/05/2020	Nucleo di Valutazione	Audizione CdS L-33 Laurea in Economia e Commercio
06/05/2020	Responsabile dell'Ufficio Offerta Formativa ed Esami di Stato.	Integrazione questionari di valutazione della didattica AA 2019-2020, II semestre
27/04/2020	Delegato Rettorale alla Didattica	Integrazione questionari di valutazione della didattica AA 2019-2020, II semestre
22/04/2020	Delegato Rettorale alla Didattica	Integrazione questionari di valutazione della didattica AA 2019-2020, II semestre
20/04/2020	Delegato Rettorale alla Didattica	Integrazione questionari di valutazione della didattica AA 2019-2020, II semestre
19/02/2020	Personale docente e amministrativo	Presentazione delle funzioni e delle modalità di utilizzo dei moduli del sistema GOMP: libretto docente, registrazione esami (appelli 2.0), Diploma Supplement (DD 389/2019)
12/02/2020	Incontro del Delegato Rettorale alla Didattica con i Direttori e i Referenti 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.
28/01/2020	Responsabile Area Qualità e Servizi	Monitoraggio delle azioni dell'Ateneo in risposta alle raccomandazioni presenti nella relazione della CEV.
24/01/2020	Rettore	Interazione fra PQA e Settore Qualità e Servizi.
24/01/2020	Nucleo di Valutazione	Audizione CdS LM-85 Laurea in Scienze Pedagogiche.
21/01/2020	Responsabile Area Qualità e Servizi	Monitoraggio delle azioni dell'Ateneo in risposta alle raccomandazioni presenti nella relazione della CEV.

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 e 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 e a precise indicazioni di legge. Relativamente alla didattica, i processi supervisionati sono stati: la compilazione della relazione annuale da parte delle CPDS, la compilazione della SUA-CdS, SMA e del RRC da parte dei CdS e 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 NdV 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.

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 29/05/2020 il Presidente del PQA ha incontrato il Delegato del Rettore alla Didattica e il Responsabile dell'Ufficio Offerta Formativa per concordare il piano di lavoro. Nella riunione del 07/07/2020, il PQA ha aggiornato le linee guida, il template della relazione e la griglia di (auto)-valutazione. È stata confermata la medesima tempistica del precedente anno.

(Fase Do) Il PQA ha fornito supporto per l'accesso alle fonti documentali. 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. Durante l'elaborazione della relazione, il PQA ha monitorato lo stato di avanzamento dei lavori, fornendo il supporto necessario a superare eventuali situazioni di difficoltà, come ad esempio accaduto in occasione del rinnovo dei componenti della CPDS del DIPEG nel mese di novembre.

(Fase Check) Il PQA ha verificato la rispondenza della relazione alle linee guida di Ateneo nella riunione del 3 novembre 2020 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 e a predisporre il documento definitivo. Infine, il PQA ha provveduto alla trasmissione della relazione agli organi competenti, nei termini previsti.

Su proposta del PQA (formulata nella seduta 06/02/2020), SA e CdA hanno deliberato, nelle rispettive sedute del 19 e 20 febbraio 2020, di predisporre una pagina web dedicata alla pubblicazione delle relazioni delle CPDS per darne la più ampia diffusione e 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 [12].

5.1.2 SUA-CdS

(Fase Plan) Il SA e il CdA hanno approvato il calendario per la programmazione dell'Offerta Formativa 2020-2021 e per la compilazione delle banche dati ministeriali, nelle sedute del 27/11/2019. Successivamente, il PQA ha confermato di continuare ad adottare "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 successivamente aggiornato secondo la normativa vigente la Sezione 2.1 delle "Linee guida per la compilazione della SUA-CdS" nella seduta del 7 maggio 2020.

(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 2019/2020 e all'indagine AlmaLaurea 2020 sulla soddisfazione dei laureati e la loro condizione occupazionale. Infine, il PQA ha garantito l'accesso e 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) Il PQA, supportato dall'Ufficio Offerta Formativa, ha svolto un compito di organizzazione complessiva e monitoraggio sulla compilazione dei quadri e sull'aggiornamento dei dati. Il PQA ha raccomandato a ciascun CdD di verificare i contenuti le schede predisposte dai CdS di propria competenza prima della loro approvazione. Su indicazione del Delegato Rettorale alla Didattica, l'Ufficio Offerta Formativa, 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.

5.1.3 Scheda di Monitoraggio Annuale

(Fase Plan) In data 08/06/2020, il Presidente del PQA ha incontrato il Delegato del Rettore alla Didattica per ipotizzare un piano di lavoro. Successivamente, in data 09/06/2020, il PQA ha partecipato all'incontro organizzato dal Delegato Rettorale alla Didattica con i Presidenti dei CCS per presentare e discutere il suddetto piano di lavoro. Da questi incontri, tenuto conto dello slittamento a fine ottobre della chiusura di alcuni quadri della SUA-CdS e della volontà di procedere alla stesura del RRC per tutti i CdS di Ateneo (come dettagliato nella successiva sezione), è emersa l'opportunità di aggiornare le linee guida vigenti al fine di aggiornare le tempistiche per la compilazione della SMA. Il PQA ha aggiornato le "Linee guida per il Monitoraggio dei CdS" nella seduta del 07/07/2020. Nell'incontro 09/06/2020, si è anche iniziato a ragionare sulla definizione di possibili indicatori "sentinella" comuni a tutti i CdS di Ateneo.

(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 e approvate da CCS e CdD secondo le tempistiche previste.

(Fase Check) Il PQA ha svolto un monitoraggio costante sullo stato di avanzamento dei lavori, come si può evincere dai verbali delle sue riunioni e dagli incontri avuti con il Delegato Rettorale alla Didattica, alcuni anche alla presenza dei Presidenti dei CCS, riportati nella Sezione 4.4. Il PQA ha inoltre raccomandato a ciascun CdD di verificare i contenuti delle schede predisposte dai singoli CdS di propria competenza prima della loro approvazione. Il PQA, con il supporto dell'Ufficio Offerta Formativa, ha verificato il corretto caricamento delle schede sul sito Ministeriale.

(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 Rapporto di Riesame Ciclico

(Fase Plan) In data 08/06/2020, il Presidente del PQA ha incontrato il Delegato del Rettore alla Didattica per ipotizzare un piano di lavoro. Successivamente, in data 09/06/2020, il PQA ha partecipato all'incontro organizzato dal Delegato Rettorale alla Didattica con i Presidenti dei CCS per presentare e discutere il suddetto piano di lavoro. Sulla base delle risultanze di questi incontri, 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.

(Fase Do) Il PQA sta fornendo supporto ai CdS per l'accesso alle fonti documentali di interesse e la predisposizione dei documenti. Il PQA sta svolgendo un monitoraggio costante sullo stato di avanzamento dei lavori, come si può evincere dai verbali delle sue riunioni e dagli incontri avuti con il Delegato Rettorale alla Didattica, alcuni anche alla presenza dei Presidenti dei CCS, riportati nella Sezione 4.4. 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. Nell'incontro del 14 ottobre 2020 con i Presidenti dei CCS, è emersa poi anche la necessità di rivedere il piano di lavoro, in considerazione del perdurare della pandemia. Il PQA ha pertanto aggiornato il piano di lavoro nella seduta del 03/11/2020.

(Fase Check) Nella seduta del 22/12/2020, il PQA ha visionato i RRC a quella data ricevuti (15 su 29) 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 per la compilazione dei RRC è attualmente ancora in corso e si completerà nei primi mesi del 2021. Il PQA continuerà a monitorare lo stato di avanzamento dei lavori, anche al fine di implementare ulteriori e tempestive azioni di supporto per contrastare eventuali sopraggiunte difficoltà.

5.1.5 Valutazione della didattica

AA 2019/2020

(Fase Plan) 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, negli incontri avuti con il Delegato Rettorale alla Didattica a maggio 2020 (come dettagliato nella Sezione 4.4), è emersa l'opportunità 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. Tale proposta di integrazione è stata poi approvata da SA e CdA nelle rispettive sedute del 22 aprile 2020. 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.

(Fase Do) I dati sulla soddisfazione dei laureati e sulla loro condizione occupazionale sono stati raccolti mediante la piattaforma AlmaLaurea. Il Rapporto AlmaLaurea 2020 sul profilo dei laureati e sulla condizione occupazionale dei laureati 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 [11]. Si evidenzia che

Delegato Rettorale alla Didattica, PQA e Ufficio Offerta Formativa hanno definito una nuova e più efficace reportistica per la presentazione dei dati raccolti, che è poi stata diffusa secondo le seguenti tempistiche:

- 08/10/2020 Invio al Rettore, NdV, Direttori di Dipartimento, Presidenti di CPDS, e Presidenti di CCS
- 30/10/2020 Pubblicazione sul sito web di Ateneo [11]
- 11/11/2020 Comunicazione agli studenti di avvenuta pubblicazione dei dati sul sito web

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

(Fase Act) Il PQA ha invitato Rettore, Delegato del Rettore alla Didattica, Direttori di Dipartimento, Presidenti di CCS e Presidenti di CPDS a 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.

AA 2020/2021

Sulla base delle indicazioni pervenute dalla Commissione Didattica della CRUI, il delegato del Rettore alla Didattica e il PQA hanno definito la procedura da utilizzare per il corrente AA 2020-2021, approvata da PQA, SA e CdA, nelle rispettive sedute del 1, 15 e 16 dicembre 2020. Relativamente al questionario rivolto agli studenti frequentanti (Questionario 1 ANVUR), è stata recepita integralmente la proposta d'integrazione pervenuta dalla Commissione Didattica della CRUI. Per il questionario rivolto ai docenti (Questionario 7 ANVUR), per il quale non è pervenuta alcuna indicazione da parte della CRUI, sono state confermate le domande già proposte nel II semestre del precedente anno accademico. Infine, per il questionario rivolto agli studenti non frequentanti (Questionario 3 ANVUR), per il quale non è pervenuta alcuna indicazione dalla CRUI, si è ritenuto utile aggiungere una domanda volta a indagare gli strumenti utilizzati (compresi quelli online) per la preparazione agli esami. Successivamente, il PQA ha definito le "Linee guida per la valutazione della didattica - AA 2020/2021" nella seduta del 22/12/2020.

5.1.6 Gestione dei flussi informativi

Il PQA gestisce il flusso di dati tra gli uffici preposti e le varie strutture di Ateneo coinvolte nei processi di AQ (CdS, CPDS, Dipartimenti, NdV, etc.). Su suggerimento del Centro di Ateneo per i Servizi Informatici, viene utilizzata un'area di scambio dati tramite Google Drive. Il PQA gestisce inoltre una propria sezione nel sito web di Ateneo[10], dove rende disponibili i verbali delle proprie riunioni e le linee guida per l'attuazione dei processi di AQ. Il PQA cura anche le sezioni del sito web di Ateneo dedicati alla diffusione dei risultati della valutazione didattica [11], delle attività delle CPDS [12] e degli esiti del progetto Good Practice [13].

5.1.7 Rapporti con il Nucleo di Valutazione

Il PQA ha cercato di rispondere, il più rapidamente ed esaurientemente possibile, alle necessità manifestate dal NdV. 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.

5.1.8 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. In data 24/07/2020, il PQA ha preso parte a un incontro organizzato dal NdV con il Delegato Rettorale alla Didattica e i Presidenti dei CdS auditi dalla CEV al fine discutere delle azioni sin ora svolte. Il PQA sta inoltre fornendo supporto al NdV per completare a gennaio 2021 un secondo monitoraggio sulle azioni implementate dai CdS. Si osserva 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. Maggiori dettagli sono riportati nel verbale della seduta del 03/11/2020.

5.2 Attività di progetto

5.2.1 Formazione

Il PQA ha supportato il Delegato Rettorale alla Didattica nell'organizzazione di incontri di Formazione con Direttori di Dipartimento, Presidenti di CCS e Responsabili delle Segreterie Didattiche, come dettagliato nella Sezione 4.4. Ulteriori incontri di formazioni organizzati dall'Ateneo per l'aggiornamento continuo del personale sono descritti in [15]. Inoltre, 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 e ai seminari organizzati da APRE; tali eventi sono pubblicizzati dall'Ufficio Progetti Competitivi e Auditing sia attraverso specifiche comunicazioni via e-mail sia attraverso la "Newsletter del Settore Ricerca"[17].

5.2.2 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)[10].

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 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 - 4 maggio 2020; rilevazioni: 4 maggio - 30 giugno 2020; sintesi dei risultati conseguiti: Report GP 2019/2020 UNICAS [13].
- 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 [13].
- 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 [13].
- 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 [13] e All.3 alla Relazione sulla Performance 2019 [16]
- Laboratorio Terza missione
Compilazione e trasmissione al PoliMi di tutte le informazioni richieste; sintesi dei risultati conseguiti: Report GP 2019/2020 UNICAS [13].

6 Considerazioni finali

L'anno che si chiude è stato caratterizzato da difficoltà legate alla pandemia, che hanno causato una limitazione delle attività in presenza. Il PQA rileva che, seppure in un tale contesto di incertezza, l'Ateneo ha mostrato estrema attenzione nel portare avanti i processi interni di autovalutazione e assicurazione della qualità, che hanno contribuito a sviluppare soluzioni innovative per fronteggiare la pandemia e a pianificare future azioni per ulteriormente migliorare i servizi offerti.

Questo gruppo di lavoro si appresta a iniziare l'ultimo anno del suo mandato triennale. Al fine di capitalizzare l'esperienza sin qui maturata e costruire basi ancora più solide per raggiungere successivi e più ambizioni obiettivi, si rinnova il suggerimento all'Ateneo a prevedere una struttura amministrativa espressamente dedicata al supporto delle attività del PQA, e in particolare alla gestione dei processi di AQ, all'elaborazione dei questionari di valutazione della didattica e alla valorizzazione dei numerosi dati disponibili (a esempio, attraverso le piattaforme ministeriali, il progetto Good Practice, il sistema informativo interno GOMP, etc). Tale struttura, oltre a migliorare l'efficienza del sistema Ateneo nel suo complesso, potrà anche rendere più agevole il naturale processo di avvicendamento fra i membri del PQA, mantenendo memoria, capitalizzando e mettendo a fattor comune le esperienze nel tempo maturate.