



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PARMA

## Presidio della Qualità di Ateneo

### RELAZIONE SULLE ATTIVITÀ SVOLTE (periodo: 8.1.2014 – 31.12.2014)

#### INDICE

<b>1. <u>PREMESSA</u></b>	<b>2</b>
<b>2. <u>AGGIORNAMENTO DEL MODELLO AQ</u></b>	<b>2</b>
<b>3. <u>PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ PQA</u></b>	<b>3</b>
<b>4. <u>OBIETTIVI 2014</u></b>	<b>4</b>
<b>4.1. GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI 2014</b>	<b>7</b>
<b>5. <u>AUDIT DEL MODELLO AQ</u></b>	<b>10</b>
<b>5.1. PROCEDURA DI AUDIT</b>	<b>10</b>
<b>5.2. RISULTATI DELL'AUDIT</b>	<b>11</b>
<b>6. <u>INFORMAZIONE E SUPPORTO AI CDS</u></b>	<b>12</b>
<b>6.1. STATO DI AVANZAMENTO DEL SISTEMA DI REPORTING</b>	<b>13</b>
<b>7. <u>OBIETTIVI 2015</u></b>	<b>14</b>

## 1. PREMESSA

Nel corso del 2014 il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA) ha proseguito nella sua attività di supporto all'Ateneo per gli adempimenti previsti dal sistema AVA. In particolare, l'attività del PQA ha riguardato il completamento della documentazione prevista dall'ANVUR per l'assicurazione della qualità, l'impostazione e la realizzazione delle attività di monitoraggio, la partecipazione agli incontri organizzati dall'ANVUR sulla ricerca e sulla didattica, l'organizzazione di eventi e di incontri formativi, l'assistenza ai Corsi di Studio e ai Dipartimenti per gli adempimenti di loro spettanza, l'analisi della documentazione predisposta dai Gruppi di Autovalutazione (GAV) e dalle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti (CPDS), la collaborazione con il Nucleo di Valutazione di Ateneo (NdV) nella predisposizione e distribuzione dei questionari sull'opinione degli studenti e dei docenti e nelle attività di audit, la promozione di miglioramenti delle attività amministrative di supporto ai Corsi di Studio da parte dell'Ateneo, la partecipazione alle commissioni di ateneo connesse all'attività di miglioramento della ricerca e della didattica, l'aggiornamento della documentazione relativa al sistema AVA messa a disposizione delle parti interessate.

Occorre tuttavia segnalare che nel corso del primo semestre dell'anno, dopo il primo intervento di monitoraggio, a seguito delle difficoltà percepite dai Presidenti dei Corsi di Studio e in attesa che venisse chiarito il quadro regolamentare, messo in discussione dalla CRUI, il PQA ha deciso di attenuare gli interventi diretti ai audit sui Corsi di Studio.

**Tutta la documentazione, ad eccezione di quella ad uso interno del PQA, è distribuita con licenza Creative Commons 3.0 (Attribuzione, Non commerciale) e pubblicata sul sito web istituzionale ([http://www.unipr.it/presidio\\_qualita](http://www.unipr.it/presidio_qualita))**

**La documentazione inerente l'organizzazione delle attività del PQA è pubblicata on-line sul sito riservato del PQA (<http://formazione.unipr.it/course/view.php?id=13>).**

## 2. AGGIORNAMENTO DEL MODELLO AQ

Il Modello di Assicurazione della Qualità di Ateneo (Modello AQ), costituito dai processi e dalla documentazione ritenuti necessari ad attuare e a dare evidenza della gestione in qualità dei CdS, è stato aggiornato nella seguente documentazione:

<b>Titolo</b>	<b>Riferimento</b>
Politica per la Qualità	<a href="http://www.unipr.it/sites/default/files/albo_pretorio/allegati/01-08-2014/politica_qualita_ateneo.pdf">http://www.unipr.it/sites/default/files/albo_pretorio/allegati/01-08-2014/politica_qualita_ateneo.pdf</a>
Descrizione generale del Modello AQ	<a href="http://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/16-04-2014/aq_modello.pdf">http://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/16-04-2014/aq_modello.pdf</a>
Ruoli del Modello AQ	<a href="http://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/16-04-2014/aq_ruoli.pdf">http://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/16-04-2014/aq_ruoli.pdf</a>
Processo di Riesame	<a href="http://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/16-04-2014/aq_processo_riesame.pdf">http://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/16-04-2014/aq_processo_riesame.pdf</a>
Processo di Monitoraggio	<a href="http://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/16-04-2014/aq_processo_monitoraggio.pdf">http://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/16-04-2014/aq_processo_monitoraggio.pdf</a>
Processo di Supporto a CdS e Dipartimenti	<a href="http://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/16-04-2014/aq_processo_supporto.pdf">http://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/16-04-2014/aq_processo_supporto.pdf</a>
Procedura di audit	<a href="http://formazione.unipr.it/pluginfile.php/464/course/section/84/AQ_Procedura_audit.pdf">http://formazione.unipr.it/pluginfile.php/464/course/section/84/AQ_Procedura_audit.pdf</a>

Nell'attività di supporto ai CdS, il PQA, in collaborazione con le UAS, ha inoltre redatto e pubblicato alcune note informative<sup>i</sup>:

- PQA\_DOC\_9\_Suggerimenti\_SUA\_15\_05\_14
- Descrizione del processo di rilevazione reporting dell'opinione studenti<sup>ii</sup>
- Check-list di audit<sup>iii</sup>

Inoltre, sono stati pubblicati i seguenti materiali:

- Sistema AVA: Relazione del Pro rettore alla Didattica (Prof.ssa M.Ossiprandi – 12.11.2014)<sup>iv</sup>
- Programmazione generale delle attività di assicurazione della qualità<sup>v</sup>

### 3. PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ PQA

La politica espressa nel Manifesto del PQA viene attuata in un approccio per obiettivi, in coerenza con le linee di indirizzo e la politica per la qualità dell'Ateneo.

L'attività di pianificazione si è svolta nell'ambito delle riunioni del PQA.

Le riunioni del PQA sono state le seguenti:

#	Data	Ordine del giorno
1	21/01	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implicazioni per l'attività del PQA del DM n.1059-2013</li> <li>2. Programmazione dell'attività di monitoraggio sui CdS nel 2014</li> <li>3. Riesame dell'attività del PQA nel 2013</li> <li>4. Ipotesi di revisione del modello della qualità di Ateneo</li> </ol>
2	04/02	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definizione del protocollo di monitoraggio sui CdS nel 2014</li> <li>2. Commenti sulle relazioni delle Commissioni paritetiche 2013</li> <li>3. Prosecuzione del riesame dell'attività del PQA nel 2013</li> </ol>
3	10/02	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proseguimento della riunione del 04/02</li> </ol>
4	12/02	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proseguimento della riunione del 04/02</li> </ol>
5	14/03	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Esito del primo audit interno</li> <li>3. Formulazione definitiva degli obiettivi del PQA, della relazione annuale, della relazione sulle relazioni delle CPDS, del modello della qualità e della bozza sulla politica della qualità di ateneo</li> <li>4. Programmazione prossimi audit interni e proposta di semplificazione alla luce delle altre iniziative simili in corso</li> <li>5. Discussione sulle analisi dei rapporti di riesame</li> <li>6. Discussione sulla definizione di un questionario per stage e tirocini</li> <li>7. Discussione sulle iniziative da assumere per la SUA-RD</li> </ol>
6	02/04	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapporti di riesame: relazione finale</li> <li>2. Prosecuzione della discussione sulle iniziative da assumere per la SUA-RD</li> </ol>
7	28/04	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapporti di riesame: relazione finale</li> </ol>
8	16/05	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Approvazione della relazione finale sui rapporti di riesame 2014</li> <li>2. Approvazione della nuova scheda di valutazione dei rapporti di riesame</li> <li>3. Analisi delle linee guida per l'accreditamento periodico e proposta degli interventi da adottare</li> </ol>
9	18/06	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analisi dei risultati delle verifiche condotte sulle SUA-CdS</li> </ol>

#	Data	Ordine del giorno
		2. Iniziative che il PQA può assumere in risposta alle critiche mosse all'AVA dai presidenti di CdS 3. Iniziative che il PQA può assumere in merito ai problemi di valutazione della ricerca
10	24/09	1. Programmazione dell'attività del Presidio
11	21/10	1. Prime considerazioni per il riesame annuale dell'attività del Presidio della Qualità 2. Orientamenti per l'attività del Presidio nel 2015 3. Definizione di un calendario per le prossime riunioni del Presidio
12	29/10	1. Proseguimento della riunione del 21/10
13	11/11	1. Proseguimento della riunione del 21/10
14	25/11	1. Proseguimento della riunione del 21/10

Le riunioni sono documentate in appositi verbali e pubblicate on-line sul sito riservato del PQA.

#### 4. OBIETTIVI 2014

Nel corso della riunione del 4 febbraio 2014 il coordinatore del PQA ha presentato il seguente elenco di criticità rilevate nel corso del 2013, suggerendo gli obiettivi da raggiungere nel corso del 2014.

Le criticità individuate nel corso del 2013 sono state:

- 1) Percezione dell'AVA prevalentemente come adempimento burocratico
- 2) Scarso coinvolgimento degli studenti in alcuni GAV e Commissioni Paritetiche
- 3) Carenze del modello di assicurazione della qualità in funzione delle precisazioni dell'ANVUR
- 4) Carenze nella consultazione delle parti interessate da parte dei CdS
- 5) Mancata digitalizzazione e distribuzione on line delle schede dell'opinione degli studenti
- 6) Problemi connessi alla raccolta e distribuzione dei dati per la redazione dei rapporti di riesame e delle relazioni delle commissioni paritetiche
- 7) Problemi nella elaborazione dei dati relativi all'opinione di enti e imprese sugli studenti che hanno partecipato a stage e tirocini
- 8) Carenze nei processi di rilevazione dei reclami e della reputazione dell'Ateneo presso le parti interessate e dei processi di recovery.

Di seguito, per ogni criticità sono descritti gli obiettivi di miglioramento, le azioni da intraprendere, le modalità, le risorse, le scadenze previste e le responsabilità.

##### **Obiettivo n. 1:**

Migliorare la percezione nei colleghi dell'importanza dell'AVA per migliorare la qualità dei servizi agli studenti

##### **Azioni da intraprendere:**

Proseguire negli incontri presso i dipartimenti illustrando gli obiettivi, i contenuti e le caratteristiche del sistema AVA

##### **Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:**

Sfruttare le riunioni dei Consigli di Dipartimento entro la fine di marzo. Le presentazioni sono fatte dal Coordinatore del PQA, che, in caso di indisponibilità nelle date concordate con i dipartimenti, può essere sostituito da un altro componente del PQA competente per area disciplinare.

**Obiettivo n. 2:**

Aumentare il coinvolgimento degli studenti nell'assicurazione della qualità

**Azioni da intraprendere:**

Incontro con i rappresentanti degli studenti negli organi di Ateneo e di dipartimento per ribadire l'importanza del ruolo degli studenti nell'assicurazione della qualità della didattica e sollecitare una loro maggiore partecipazione alle riunioni degli organi coinvolti nel processo.

**Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:**

Il coordinatore del PQA incontra il Consiglio degli studenti al fine di illustrare le caratteristiche del Sistema AVA e l'importanza del ruolo degli studenti e con l'obiettivo di concordare le modalità più appropriate per coinvolgere i rappresentanti degli studenti e per individuare le componenti studentesche nei GAV e nelle CPDS.

**Obiettivo n. 3:**

Stimolare l'Ateneo a predisporre un sistema di reporting definitivo e con cadenza periodica

**Azioni da intraprendere:**

Chiedere l'inserimento dell'obiettivo nel piano delle performance 2014-16 e collaborare con gli uffici preposti per la sua realizzazione.

**Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:**

Il coordinatore del PQA, componente della Commissione Monitoraggio, Valutazione e Qualità, propone l'inserimento nel Piano della Performance 14-16 della realizzazione del sistema di reporting con l'ufficio di supporto al Nucleo di Valutazione.

**Obiettivo n. 4:**

Miglioramento della consultazione delle parti interessate

**Azioni da intraprendere:**

Ricognizione delle modalità seguite dai Corsi di Studio nella consultazione delle parti interessate nella definizione degli obiettivi e della struttura dei Corsi. Verifica della loro validità e supporto per il loro miglioramento.

**Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:**

La ricognizione delle modalità di consultazione viene effettuata dai membri del PQA nell'ambito delle Aree disciplinari di competenza entro la fine di marzo. I risultati della ricognizione vengono raccolti in un documento che evidenzia le criticità rilevate e propone alcune linee guida per il loro superamento. Questi risultati sono discussi in riunioni con i Presidenti dei CdS partendo da quelli presso i quali si sono riscontrate le criticità maggiori.

**Obiettivo n. 5:**

Realizzare la raccolta online delle schede di valutazione degli studenti, almeno per gli immatricolati nell'a.a. 2013-14

**Azioni da intraprendere:**

Chiedere l'inserimento dell'obiettivo nel piano delle performance 2014-16 e collaborare con gli uffici preposti per la sua realizzazione.

**Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:**

Da valutare in relazione all'analisi di fattibilità

**Obiettivo n. 6:**

Problemi connessi alla raccolta e distribuzione dei dati per la redazione dei rapporti di riesame e delle relazioni delle commissioni paritetiche

**Azioni da intraprendere:**

Chiedere l'inserimento dell'obiettivo nel piano delle performance 2014-16 e collaborare con gli uffici preposti per la sua realizzazione.

**Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:**

Il coordinatore del PQA, componente della Commissione Monitoraggio, Valutazione e Qualità, propone l'inserimento nel Piano della Performance 14-16 della realizzazione del sistema di reporting con l'ufficio di supporto al Nucleo di Valutazione.

**Obiettivo n. 7:**

Raccolta dell'opinione di enti e imprese su stage e tirocini

**Azioni da intraprendere:**

Ricognizione delle attuali modalità di rilevazione dell'opinione di enti e imprese e proposta di questionari a risposte prevalentemente chiuse da erogare on line.

**Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:**

La ricognizione delle attuali modalità di rilevazione viene effettuata dal coordinatore del PQA presso l'ufficio responsabile dei tirocini e dai membri del PQA presso i dipartimenti delle Aree di rispettiva competenza entro la fine di marzo. La proposta del questionario viene elaborata dal PQA entro il mese di aprile e trasmessa agli uffici competenti per la loro erogazione, definendo il processo da seguire.

**Obiettivo n. 8:**

Miglioramento dei processi di risposta alle criticità evidenziate dalle parti interessate

**Azioni da intraprendere:**

Sollecitazione all'Ateneo per la definizione di modalità di raccolta dei reclami e delle opinioni sull'Ateneo (a livello globale e per strutture) che emergono dall'analisi dei media, nonché dei processi da attivare per risolvere le criticità riscontrate.

**Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:**

Il progetto viene realizzato da un gruppo di lavoro cui partecipano componenti del PQA, nel periodo febbraio-maggio.

Di seguito sono raccolti gli indicatori e i target da raggiungere per ogni obiettivo:

OBIETTIVI	INDICATORI	TARGET
<b>Obiettivo n. 1:</b> Migliorare la percezione nei colleghi dell'importanza dell'AVA per migliorare la qualità dei servizi agli studenti	Numero di incontri nei Dipartimenti	18
<b>Obiettivo n. 2:</b> Aumentare il coinvolgimento degli studenti nell'assicurazione della qualità	Numero di incontri con il Consiglio degli Studenti	1
	Percentuale di studenti con ruoli AQ iscritti al sito "Sistema AVA"	80%
<b>Obiettivo n. 3:</b> Stimolare l'Ateneo a predisporre un sistema di reporting definitivo e con cadenza periodica	Presenza in carico del sistema di reporting da parte delle strutture di Ateneo	Entro il 2014
<b>Obiettivo n. 4:</b> Miglioramento della consultazione delle parti interessate	Ricognizione delle modalità di consultazione sui CdS coinvolti nell'audit	100%
<b>Obiettivo n. 5:</b> Realizzare la raccolta online delle schede di valutazione degli studenti, almeno per gli immatricolati nell'a.a. 2013-14	Presenza in carico del sistema di reporting da parte delle strutture di Ateneo	Entro il 2014
<b>Obiettivo n. 6:</b> Problemi connessi alla raccolta e	Presenza in carico del sistema di reporting da parte delle strutture di Ateneo	Entro il 2014

distribuzione dei dati per la redazione dei rapporti di riesame e delle relazioni delle commissioni paritetiche		
<b>Obiettivo n. 7:</b> Raccolta dell'opinione di enti e imprese su stage e tirocini	Ricognizione delle modalità di raccolta sui CdS coinvolti nell'audit	100%
<b>Obiettivo n. 8:</b> Miglioramento dei processi di risposta alle criticità evidenziate dalle parti interessate	Presenza in carico del processo di gestione reclami da parte delle strutture di Ateneo	Entro il 2014

#### 4.1. Grado di raggiungimento degli obiettivi 2014

##### Obiettivo n. 1

Migliorare la percezione nei colleghi dell'importanza dell'AVA per migliorare la qualità dei servizi agli studenti

##### Grado di raggiungimento dell'obiettivo

Parziale. Sono stati effettuati tre incontri nei dipartimenti di Ingegneria Industriale (23/01/2014), di Neuroscienze (28/03/2014) ed Economia (27/11/2014). Per completare il percorso programmato mancano 6 dipartimenti (anche se il Dipartimento di Scienze Medico-Veterinarie non dovrebbe avere bisogno di nessun intervento dato l'accreditamento internazionale cui si è sottoposto).

##### Motivazioni

Il percorso di incontri nei dipartimenti è stato interrotto (salvo che nel caso di Economia) a seguito delle difficoltà percepite dai Presidenti dei Corsi di Studio nella implementazione del Sistema AVA. In questo clima, si è ritenuto che il proseguimento dell'iniziativa avrebbe avuto risultati controproducenti. La diffusione dell'informazione sull'AVA a tutti i docenti dei dipartimenti, infatti, presuppone che il sistema sia accettato e compreso almeno dai Presidenti dei CdS. Si è preferito quindi procedere in altro modo: attendere che l'ANVUR prendesse visione delle critiche mosse dalla CRUI, traendone le opportune conclusioni, e poi sollecitare incontri illustrativi e programmatori da parte dell'Ateneo. Il prorettore alla didattica, prof. Maria Cristina Ossiprandi, in collaborazione col PQA, ha quindi convocato due riunioni con i Presidenti dei CdS il 12/11, per illustrare i contenuti della riunione tenutasi presso la CRUI il 2/10, e il 10/12, per illustrare i contenuti e gli adempimenti previsti dalle linee guida per l'accreditamento periodico delle sedi universitarie.

##### Obiettivo n. 2

Aumentare il coinvolgimento degli studenti nell'assicurazione della qualità

##### Grado di raggiungimento dell'obiettivo

Raggiunto. Il 18/9 il coordinatore del PQA ha incontrato il Consiglio degli studenti al fine di illustrare l'importanza del loro ruolo nell'assicurazione della qualità e per concordare le iniziative più opportune per il loro coinvolgimento. Il Consiglio degli studenti si è dimostrato molto collaborativo ma ha voluto riservarsi il compito di informare direttamente gli studenti sui temi dell'assicurazione della qualità. In particolare, il coordinatore del PQA ha sollecitato il Consiglio degli studenti a coinvolgere i rappresentanti degli studenti eletti nei CdS e nei Dipartimenti per raccogliere le segnalazioni di disagio che, per ovvie ragioni, non vengono espresse in reclami formali. Il Consiglio ha poi avallato la proposta del PQA secondo la quale la nomina delle componenti studentesche nei GAV e nelle CPDS venga effettuata dai rappresentanti eletti nei CdS e nei Dipartimenti.

##### Obiettivo n. 3

Stimolare l'Ateneo a predisporre un sistema di reporting definitivo e con cadenza periodica

#### **Grado di raggiungimento dell'obiettivo**

Raggiunto. Nella riorganizzazione dell'Ateneo è stata costituita la UOC Controllo di Gestione, con compiti di implementazione del sistema di reporting. L'articolazione dell'unità organizzativa prevede opportune modalità di raccordo con le indicazioni del PQA. Per l'implementazione del sistema di reporting è stato avviato un progetto con Cineca, il cui primo obiettivo è stato la distribuzione dei risultati della rilevazione on-line dell'opinione studenti. Tuttavia, per la distribuzione delle informazioni necessarie alla stesura delle relazioni delle CPDS e dei GAV, sono state seguite necessariamente le modalità predisposte lo scorso anno. La messa in produzione del reporting della didattica verrà incluso negli obiettivi 2015 dell'unità organizzativa.

#### **Obiettivo n. 4**

Ricognizione delle modalità seguite dai Corsi di Studio nella consultazione delle parti interessate nella definizione degli obiettivi e della struttura dei Corsi. Verifica della loro validità e supporto per il loro miglioramento.

#### **Grado di raggiungimento dell'obiettivo**

Raggiunto. La ricognizione è stata effettuata sulla documentazione cartacea in occasione del monitoraggio delle SUA-CdS e il PQA ha deciso di intervenire su questo tema nella discussione delle attività di audit dei singoli CdS, intervenendo caso per caso. Il tema sarà riconsiderato nel 2015, anche alla luce della nuova documentazione prevista dall'ANVUR.

#### **Motivazioni**

L'importanza dell'argomento e l'opportunità di individuare modalità comuni – eventualmente per ambito disciplinare – suggerisce di approfondire l'argomento estendo al rilevazione ad altri CdS.

#### **Obiettivo n. 5:**

Realizzare la raccolta online delle schede di valutazione degli studenti, almeno per gli immatricolati nell'a.a. 2013-14

#### **Grado di raggiungimento dell'obiettivo**

Raggiunto. La collaborazione tra il Nucleo di Valutazione e il PQA e l'attività svolta dal Gruppo Temporaneo di Progetto "Sistema Direzionale di Ateneo" - in sinergia con il Gruppo di Progetto PRO3-Dematerializzazione e con le UAS Area Didattica - ha consentito di realizzare la raccolta on-line dei questionari di opinione degli studenti immatricolati nell'a.a. 2013-14 di tutti i CdS e di tutte le coorti dei CdS di LASS, ALEF, Economia, Veterinaria a partire dal secondo semestre; estendendo successivamente la rilevazione on line a tutte le coorti di immatricolazione dal primo semestre 2014-15.

#### **Obiettivo n. 6:**

Problemi connessi alla raccolta e distribuzione dei dati per la redazione dei rapporti di riesame e delle relazioni delle commissioni paritetiche

#### **Grado di raggiungimento dell'obiettivo**

Parziale. La distribuzione dei dati è stata effettuata il 15 dicembre 2014 per gli indicatori previsti dall'Allegato VIII del Documento ANVUR - Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento del Sistema Universitario Italiano<sup>vi</sup>.

#### **Motivazioni**

Gli sforzi dedicati alla definizione del sistema di reporting hanno fatto considerare ridondante la riorganizzazione manuale dei file contenenti le informazioni destinate ai CdS e alle CPDS (vedi anche Obiettivo n. 3).

#### **Obiettivo n. 7:**

Raccolta dell'opinione di enti e imprese su stage e tirocini

#### **Grado di raggiungimento dell'obiettivo**

Parziale. La ricognizione effettuata ha consentito di mettere in evidenza che tutti i CdS hanno qualche modalità per rilevare l'opinione di enti e imprese su stage e tirocini. Tuttavia si tratta nella maggior parte



dei casi di modalità che consentono di avere una percezione solo qualitativa e generale del fenomeno, difficilmente trattabile dal punto di vista statistico. Sarà opportuno tornare sull'argomento nel corso del 2015.

### Motivazioni

Le osservazioni riportate in merito all'obiettivo 1 hanno consigliato di evitare, in questa fase, di intensificare le attività di rilevazione a livello di dipartimenti e CdS, temendo che venissero considerate come un ulteriore appesantimento burocratico, vanificando l'utilità dell'iniziativa.

### Obiettivo n. 8:

Miglioramento dei processi di risposta alle criticità evidenziate dalle parti interessate

#### Grado di raggiungimento dell'obiettivo

Raggiunto. Il 18/02/2014 Ateneo ha costituito un Gruppo di lavoro "Gestione reclami-Social media e WEB 2.0 UNIPR. Il Gruppo di lavoro si è riunito 11 volte tra il 27/3 e il 18/11 e ha prodotto un documento di Social Media Policy, attualmente al vaglio degli organi competenti; ha definito un processo di rilevazione e trattamento dei reclami con modalità adatte ad essere facilmente classificati ed elaborati per alimentare un sistema di reporting periodico; ha consultato esperti di analisi del sentiment sui social media per verificare la possibilità di definire un sistema di rilevazione periodica sulla reputazione dell'Ateneo.

Si riporta di seguito la sintesi del grado di raggiungimento degli obiettivi:

OBIETTIVI	INDICATORI	MISURA
<b>Obiettivo n. 1:</b> Migliorare la percezione nei colleghi dell'importanza dell'AVA per migliorare la qualità dei servizi agli studenti	Numero di incontri nei Dipartimenti	12
<b>Obiettivo n. 2:</b> Aumentare il coinvolgimento degli studenti nell'assicurazione della qualità	Numero di incontri con il Consiglio degli Studenti	1
	Percentuale di studenti con ruoli AQ iscritti al sito "Sistema AVA"	80%
<b>Obiettivo n. 3:</b> Stimolare l'Ateneo a predisporre un sistema di reporting definitivo e con cadenza periodica	Presenza in carico del sistema di reporting da parte delle strutture di Ateneo	Attivazione della UOC Controllo di gestione
<b>Obiettivo n. 4:</b> Miglioramento della consultazione delle parti interessate	Ricognizione delle modalità di consultazione sui CdS coinvolti nell'audit	100%
<b>Obiettivo n. 5:</b> Realizzare la raccolta online delle schede di valutazione degli studenti, almeno per gli immatricolati nell'a.a. 2013-14	Presenza in carico del sistema di reporting da parte delle strutture di Ateneo	Rilevazione on-line a partire dal 2° semestre 13/14
<b>Obiettivo n. 6:</b> Problemi connessi alla raccolta e distribuzione dei dati per la redazione dei rapporti di riesame e delle relazioni delle commissioni paritetiche	Presenza in carico del sistema di reporting da parte delle strutture di Ateneo	Distribuzione dei dati relativi agli indicatori di accreditamento periodico
<b>Obiettivo n. 7:</b> Raccolta dell'opinione di enti e imprese su stage e tirocini	Ricognizione delle modalità di raccolta sui CdS coinvolti nell'audit	100%

<b>Obiettivo n. 8:</b> Miglioramento dei processi di risposta alle criticità evidenziate dalle parti interessate	Presenza in carico del processo di gestione reclami da parte delle strutture di Ateneo	Definizione della procedura di gestione reclami
---	--	---

## 5. AUDIT DEL MODELLO AQ

### 5.1. Procedura di audit

Nel corso del 2014 il PQA ha definito, documentato ed applicato la procedura di audit del Modello di Assicurazione della Qualità.

La documentazione della procedura, pubblicata sul sito di riferimento "Sistema AVA", di audit è costituita da:

- Documento di procedura (pubblicata sul sito "Sistema AVA")
- Programma di audit (pubblicata sul sito "Sistema AVA")
- Rapporto di audit (pubblicato in area riservata sul sito "Presidio Qualità")

La procedura di audit è ispirata a criteri di efficienza ed affidabilità, assicurati dalla competenza del gruppo di audit e dall'imparzialità, obiettività, inclusività e trasparenza del programma di audit.

In particolare, sono state prese in considerazione solo le evidenze documentabili attraverso:

- interviste
- osservazione di attività
- analisi dei documenti (in particolare: Rapporti di riesame, Relazioni delle Commissioni Paritetiche, Schede SUA-CdS)
- risultati di attività di certificazione di qualità dei servizi

La procedura prevede:

1. preparazione della visita ispettiva interna
  - a. Il Coordinatore PQA, di concerto con il Presidente del NdV, nomina il Gruppo di audit
  - b. Il PQA concorda con il Direttore di Dipartimento e con i Presidenti di CdS coinvolti la data della visite, illustrandone i criteri, le finalità e i metodi.
2. analisi documentale:
  - a. Il Gruppo di audit esegue una prima verifica documentale, confrontando la check-list di audit ("Rapporto preliminare di audit") con quanto descritto nella SUA-CdS, nei Rapporti di Riesame e nelle Relazioni delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti. Questa attività coincide – nella pratica con l'attività di monitoraggio del PQA
  - b. L'esito dell'analisi documentale, con la richiesta di eventuali integrazioni, viene inviata ai Direttori di Dipartimento, ai Presidenti di CdS, ai GAV e alle CPDS almeno 7 giorni prima della visita in loco
3. riunione di apertura
  - a. Il Gruppo di audit illustra al Direttore di Dipartimento, ai Presidenti di CdS, ai GAV e alle CPDS lo scopo, l'ambito, i criteri e le modalità di conduzione dell'audit

4. conduzione della visita ispettiva
  - a. Durante la visita ispettiva viene richiesta la disponibilità e la presenza del GAV, della CPDS e del personale tecnico-amministrativo di servizio
  - b. Il Gruppo di audit raccoglie le evidenze oggettive, confrontando le risultanze con i criteri dell'audit
5. rapporto finale
  - a. Il Gruppo di audit redige il "Rapporto finale di audit",
  - b. Il "Rapporto finale di audit" viene trasmesso al Direttore di Dipartimento e al Presidente di CdS, con i quali viene discusso successivamente

## 5.2. Risultati dell'audit

Il Rapporto finale di audit fornisce, a fronte delle risultanze, indicazioni di azioni correttive a carattere specifico, cioè sotto il controllo del CdS, e a carattere di Ateneo (non sotto il controllo del CdS). Quest'ultime vengono successivamente segnalate agli organi e, una volta approvate, vengono prese in carico dagli uffici competenti o da gruppi di progetto appositamente costituiti, in particolare nell'ambito della Programmazione Triennale di Ateneo.

Il calendario di audit del 2014 è riportato in tabella:

N	Data	Corso di Studio
1	25/02/2014	LM Chimica
2	14/05/2014	LT Meccanica
3	19/05/2014	LT Ingegneria civile e ambientale
4	20/05/2014	LM Odontoiatria e protesi dentarie
5	28/05/2014	LM Communication Engineering
6	10/06/2014	LT Infermieristica

Le azioni di Ateneo rilevate e segnalate nel 2014 sono sintetizzate in tabella:

AZIONE CORRETTIVA DI ATENEIO	STATO DELL'AZIONE CORRETTIVA
Formazione e supporto a SSD sulla didattica e su U-GOV	In corso. Coinvolgimento del personale tecnico-amministrativo in corsi di formazione e nel gruppo del Progetto di Programmazione Triennale 2013-2015 "PRO3 Dematerializzazione"
Verificare l'attuazione delle procedure ESSE3	
Verificare il processo di gestione delle aule e dei laboratori	In corso. Progetto di Programmazione Triennale 2013-2015 "PRO3 Dematerializzazione"
Verificare la gestione delle identità	In corso. Revisione della gestione delle identità e adeguamento normativo a cura dell'Area Sistemi Informativi
Verificare lo stato di avanzamento della migrazione da lea.unipr.it a didattica.unipr.it	In corso. Revisione della strategia di Ateneo in materia di e-learning nell'ambito del Progetto di Programmazione Triennale 2013-2015 "PRO3 E-learning"
Migliorare la descrizione sul sito istituzionale per l'iscrizione agli esami	Completata. Progetto di Programmazione Triennale 2013-2015 "PRO3 Dematerializzazione"

Definire la registrazione del trattamento immediato e aggiornare la procedura reclami	In corso. Progetto di Ateneo "Gestione reclami, Social Media e Web 2.0 UNIPR" (D.R. 85 del 18.2.2014)
Completare l'attività di misurazione degli indicatori ISO9001	In corso. Definizione della strategia di Ateneo in materia di certificazione ISO9001:2008 dei servizi didattici ed inclusione degli indicatori nel sistema di reporting
Raccolta informatizzata dell'opinione degli studenti	Completata. Attivazione della raccolta on-line dell'opinione degli studenti della coorte 13/14 nell'ambito del Progetto di Programmazione Triennale 2013-2015 "PRO3 Dematerializzazione"
Carta dei servizi didattici obsoleta	In corso. Analisi in corso nell'ambito del Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità 15-17
Istituzione di un coordinamento a livello di Ateneo per monitorare l'evoluzione dell'offerta di formazione	Non in carico nel 2015

Per quanto attiene all'attuazione del Modello AQ, le criticità maggiori sono state:

1. Non adeguato tracciamento dei risultati delle azioni correttive descritte nel riesame
2. Non adeguata formazione per i ruoli AQ

A questo proposito, il PQA:

1. ha dato indicazioni ai CdS di aumentare il controllo sulle azioni correttive individuate nel riesame
2. ha attuato l'iscrizione massiva degli studenti componenti di GAV e CPDS

## 6. INFORMAZIONE E SUPPORTO AI CDS

Nel corso del 2014 il PQA ha proseguito nell'attività di informazione e supporto all'Ateneo, ai CdS e ai Dipartimenti nelle modalità già richiamate nella relazione sul 2013. In particolare:

1. Pubblicazione tempestiva nel sito web Sistema AVA di tutte le informazioni e comunicazioni provenienti dall'ANVUR
2. Pubblicazione nel sito Sistema AVA di tutti i documenti, relazioni e dati prodotti dall'Ateneo e dal PQA per l'orientamento e il supporto alle attività didattiche
3. Help desk (a cura delle Unità di Alta Specializzazione – UAS dell'Area Didattica e del PQA)
4. Coordinamento delle rilevazioni e della diffusione dei dati di carriera studenti
5. Supporto alla rilevazione delle opinioni studenti
6. Supporto alla rilevazione delle opinioni dei docenti
7. Consulenza all'Ateneo per la predisposizione del documento sulla Politica della qualità
8. Promozione di miglioramenti del supporto amministrativo alla compilazione della SUA-CdS tramite sollecitazioni ai competenti Organi ed Uffici dell'Ateneo <sup>1</sup>
9. Organizzazione e collaborazione con l'Ateneo nell'organizzazione di eventi e seminari sul Sistema AVA e la sua implementazione

Con particolare riferimento all'ultimo punto si ricordano i seguenti eventi:

<sup>1</sup> L'Ateneo ha risposto a questa sollecitazione tenendone conto nel disegno del nuovo Organigramma di Ateneo e organizzando, insieme all'Università di Modena e Reggio Emilia, un seminario sul Management della didattica destinato al personale amministrativo nei giorni 8 e 9 ottobre 2014.

Data	Attività
03/04/2014	Incontro con i Direttori di Dipartimento sulla SUA-RD
09/05/2014	Seminario del prof. Castagnaro sulla SUA-RD
30/06/2014	Incontro con i Direttori di Dipartimento per la realizzazione della sperimentazione sulla SUA-RD
12/11/2014	Incontro con i Presidenti di CdS sulle novità del Sistema AVA
10/12/2014	Incontro con i Presidenti di CdS per illustrare le linee guida dell'Accreditamento periodico

Si riportano di seguito le statistiche di accesso al sito "Sistema AVA":

Valore	Indicatore
543	Unità coinvolte nell'AQ (studenti, docenti, personale tecnico-amministrativo, ospiti)
704	Numero di ruoli AQ definiti
531	Numero di utenti
601	Numero Ruoli AQ registrati: <ul style="list-style-type: none"> <li>• PQA: 12</li> <li>• GAV: 320</li> <li>• RAQ: 56</li> <li>• CdS: 88</li> <li>• CPDS: 93</li> <li>• Direttori: 19</li> <li>• NdV: 2</li> <li>• Ospiti: 12</li> </ul>
85%	Numero ruoli AQ registrati / numero ruoli AQ definiti
23.787	Numero attività (dal 11.1.2013 al 20.1.2015)

**Va evidenziato che sono iscritti tutti i Direttori di Dipartimento e che ogni GAV e CPDS ha almeno un componente iscritto al sito, attraverso il quale riceve comunicazioni e accede alla documentazione.**

### 6.1. Stato di avanzamento del sistema di reporting

La definizione del sistema di reporting delle attività didattiche è stata inclusa nel Piano della Performance 2014-16 ed avviata nel 2014, sia dal punto di vista organizzativo che dal punto di vista operativo.

1. Aspetti organizzativi: nell'ambito della riorganizzazione dell'Ateneo è stata individuata l'unità organizzativa UOC Controllo di Gestione, che nel primo anno di attività ha il compito di impostare il sistema di controllo di gestione di Ateneo, definendo il sistema informativo di base e la struttura del sistema di reporting. Le principali attività della struttura sono:
  - a. definizione del sistema di controllo di gestione;
  - b. supporto al nucleo di valutazione;
  - c. disegno e produzione di report per gli organi dell'Ateneo, per i Dipartimenti, le Aree
  - d. dirigenziali e i Corsi di studio;
  - e. mappatura sistematica di tutti i sistemi informativi esistenti;
  - f. supporto ai gruppi di lavoro costituiti nell'ateneo sia per fornire informazioni che per promuovere analisi sui dati;
  - g. sviluppo di progetti di miglioramento della qualità dei dati e della disponibilità degli stessi.

2. Aspetti operativi: il Gruppo di Progetto “Sistema Informativo Direzionale” ha predisposto la prima versione del sistema di reporting dell’opinione studenti, coadiuvandone la raccolta on-line, e ha definito l’insieme degli indicatori di accreditamento periodico, di cui all’Allegato VIII del Documento finale AVA.

## 7. OBIETTIVI 2015

La definizione degli obiettivi del PQA per il 2015 richiede che vengano preventivamente individuate le debolezze e le criticità da risolvere.

La prima fonte per l’individuazione delle criticità del sistema di assicurazione della qualità di Ateneo è la relazione del Nucleo di Valutazione sul 2013. In questa relazione il Nucleo segnalava due importanti criticità a livello di Ateneo: l’assenza di un documento di Politica della Qualità di Ateneo e la mancanza di un sistema robusto e univoco di raccolta dei dati. Ora, la prima criticità è stata risolta e la seconda è in via di soluzione con la costituzione del Servizio di Controllo di Gestione. Purtroppo, invece, si è effettivamente verificato il rischio previsto dal NdV che gli adempimenti previsti dall’ANVUR, per effetto della rapidità con cui sono stati introdotti, venissero percepiti come un appesantimento burocratico.

Una seconda fonte è rappresentata da tre documenti dell’ANVUR:

1. Documentazione richiesta alle sedi e ai corsi di studio visitati (con relativa check list)
2. Finalità e procedure per l’accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio
3. Indicazioni operative alle Commissioni di Esperti della Valutazione per l’accreditamento periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio

Nel corso delle ultime riunioni del PQA del 2014 questi documenti sono stati esaminati molto attentamente al fine di individuare le criticità da sanare. Dall’analisi della suddetta documentazione è emerso quanto segue:

1. Alcuni documenti richiesti dall’ANVUR sono assenti (SUA-RD, Riesame ciclico) o non sono esplicitati nella forma prevista (Piano strategico, Ricognizione della domanda di formazione) (AQ1)
2. Occorre stimolare i CdS a segnalare problemi di miglioramento della qualità che dipendono dall’Ateneo (AQ1)
3. Non sono presenti programmi espliciti di incentivazione della didattica o di formazione per gli studenti part time (AQ1)
4. Il PQA ha cercato di supportare i CdS fornendo dati sulle carriere degli studenti, ma sembra che queste informazioni non siano pervenute alle Autorità Accademiche in modo completo ed esauriente (AQ2)
5. Alcuni aspetti contemplati dal requisito AQ2 verranno migliorati nel momento in cui andranno a regime i processi su cui l’Ateneo sta lavorando (sistema di reporting, gestione dei reclami)
6. Mancano corsi per la formazione dei docenti e occorre sviluppare l’abitudine a fare benchmarking (su quest’ultimo aspetto l’Ateneo si sta attrezzando, anche attraverso la nomina di un nuovo delegato alla comunicazione) (AQ3)
7. Occorre migliorare i processi di consultazione delle parti interessate da parte dei CdS e migliorare la raccolta di feedback dai datori di lavoro sia sugli studenti assunti sia su quelli impegnati in stage e tirocini (AQ5)
8. Occorre migliorare i supporti amministrativi ai Presidenti dei CdS (AQ5)
9. Occorre sviluppare un sistema di reporting standard per tutti i CdS (AQ5)
10. Occorre verificare il processo di assicurazione della qualità effettivamente adottato dai CdS, chiedendo di elaborare un documento specifico nel caso si discosti da quello standard predisposto dal PQA (AQ5)
11. Occorre sviluppare un sistema di assicurazione della qualità sulla ricerca (AQ6)

Da quanto precede il PQA ritiene di poter formulare i seguenti obiettivi da perseguire nel corso del 2015:

**Obiettivo n. 1:**

Verificare il completamento della documentazione mancante o da integrare

**Azioni da intraprendere:**

Sollecitare le Autorità Accademiche e i CdS a produrre o integrare la documentazione richiesta

**Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:**

Per quanto riguarda l'aggiornamento della documentazione da parte delle Autorità Accademiche la responsabilità è assegnata al coordinatore del PQA e dovrà svolgersi nel primo trimestre dell'anno, attraverso colloqui diretti con i responsabili. Per quanto riguarda i CdS la responsabilità è assegnata ai referenti di Area all'interno del PQA, dopo una fase di coordinamento e organizzazione comune delle iniziative. Tenendo conto degli impegni AVA previsti per i CdS nel primo semestre dell'anno, quest'ultima attività verrà svolta nel secondo semestre dell'anno.

**Obiettivo n. 2:**

Stimolare il miglioramento dello svolgimento delle attività didattiche

**Azioni da intraprendere:**

Sollecitare l'Ateneo a sviluppare corsi di formazione per i docenti, iniziative dedicate agli studenti part time e un sistema premiante relativo allo svolgimento delle attività didattiche. Inoltre dovranno essere individuati i CdS da proporre per le visite in loco di accreditamento periodico nel 2016.

**Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:**

L'attività verrà svolta dal coordinatore del PQA attraverso colloqui diretti con il Prorettore alla didattica nel corso del primo trimestre 2015.

**Obiettivo n. 3:**

Verificare il miglioramento dei supporti amministrativi ai Presidenti di CdS nello svolgimento degli adempimenti del Sistema AVA

**Azioni da intraprendere:**

Verificare che nel nuovo sistema organizzativo siano previsti compiti di supporto adeguati e che il personale amministrativo coinvolto sia in grado di svolgerli

**Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:**

L'attività verrà svolta nel secondo semestre del 2015 dal coordinatore del PQA attraverso colloqui diretti con il Dirigente Area Didattica, concordando le modalità, anche formative, per ottenere il risultato desiderato. (e i cds)

**Obiettivo n. 4:**

Migliorare il coinvolgimento degli studenti nella realizzazione dell'assicurazione della qualità

**Azioni da intraprendere:**

Incontri con i rappresentanti degli studenti eletti negli organi di Ateneo

**Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:**

Gli incontri verranno organizzati a cura del coordinatore del PQA nel primo semestre 2015.

**Obiettivo n. 5:**

Proseguire nell'attività di monitoraggio dell'attività didattica dei CdS

**Azioni da intraprendere:**

Analisi documentale delle relazioni delle CPDS, dei rapporti di riesame e delle SUA-CdS con visite specifiche nei confronti dei CdS che abbiano presentato particolari criticità nei processi da realizzare

**Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:**

Le analisi documentali verranno svolte, come lo scorso anno, da parte dei referenti di Area del PQA, in base a protocolli predefiniti, nell'arco dei due mesi successivi alla conclusione dei processi di elaborazione dei relativi documenti da parte dei CdS. Per ogni tipo di documento verrà stesa una relazione che verrà inviata alle Autorità Accademiche e al Presidente del Nucleo di Valutazione di Ateneo. Particolare attenzione verrà dedicata alla verifica delle modalità di consultazione delle parti interessate e comunque alle giustificazioni dell'utilità dei CdS attivati. Le visite sul campo verranno realizzate nel secondo semestre 2015 nel numero e nei tempi che verranno definiti dopo l'analisi documentale.

**Obiettivo n. 6:**

Integrazione del modello della qualità con una parte dedicata al processo di assicurazione della qualità nella ricerca

**Azioni da intraprendere:**

Incontro con i Dipartimenti che hanno svolto la sperimentazione sulla SUA-RD per verificare le criticità emerse e le soluzioni adottate

**Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:**

L'incontro, cui parteciperanno anche i Direttori di Dipartimento che non hanno partecipato alla sperimentazione, verrà sollecitato dal PQA nel mese di gennaio 2015 e sarà occasione per ricordare gli adempimenti previsti dal sistema AVA per la compilazione della SUA-RD.

**Obiettivo n. 7:**

Miglioramento del reporting di Ateneo

**Azioni da intraprendere:**

Verifica che il sistema di reporting sia conforme alle esigenze di supporto informativo per i CdS e per l'Ateneo

**Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:**

La verifica verrà effettuata dal PQA quando il sistema sarà completato nel suo disegno preliminare. Ci si accerterà che la distribuzione dei dati sia assicurata sia ai Presidenti dei CdS sia alle Autorità Accademiche.

**Obiettivo n. 8:**

Attuazione della procedura di gestione reclami

**Azioni da intraprendere:**

Verificare l'attuazione della procedura progettata dal Gruppo di Progetto "Gestione reclami-Social media e WEB 2.0 UNIPR"

**Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:**

La verifica verrà effettuata dal PQA in collaborazione con il Gruppo di Progetto

**Obiettivo n. 9:**

Miglioramento del coordinamento con il Nucleo di Valutazione

**Azioni da intraprendere:**

Sollecitare una riunione comune con il NdV per programmare le attività che richiedono coordinamento con il PQA

**Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:**

La riunione comune dovrà essere svolta nel primo trimestre, sollecitata dal coordinatore del PQA.



Inoltre, si proseguirà nel raggiungimento degli obiettivi 2014 non raggiunti:

**Obiettivo n. 10**

Miglioramento della raccolta dell'opinione di enti e imprese su stages e tirocini

**Azioni da intraprendere:**

Ricognizione delle attuali modalità di rilevazione dell'opinione di enti e imprese e proposta di questionari a risposte prevalentemente chiuse da erogare on line.

**Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:**

La ricognizione delle attuali modalità di rilevazione viene effettuata dal coordinatore del PQA presso l'ufficio responsabile dei tirocini e dai membri del PQA presso i dipartimenti delle Aree di rispettiva competenza entro la fine di marzo. La proposta del questionario viene elaborata dal PQA entro il mese di aprile e trasmessa agli uffici competenti per la loro erogazione, definendo il processo da seguire.

Si riporta di seguito la sintesi degli obiettivi 2015, i rispettivi indicatori e il contributo PQA (parziale o a carico del PQA):

OBIETTIVI 2015	INDICATORI	TARGET	Contributo PQA
<b>Obiettivo n. 1:</b> Verificare il completamento della documentazione mancante o da integrare	% completamento della documentazione per l'accreditamento periodico	100%	Parziale. Supporto a CdS e audit
<b>Obiettivo n. 2:</b> Stimolare il miglioramento dello svolgimento delle attività didattiche	Numero di attività formative sulla progettazione didattica per i docenti	Da definire con l'Ateneo	Supporto alla organizzazione delle attività
	Numero di iniziative per studenti part-time	Vedi PRO3-Elearning	Parziale. Supporto al Referente PRO3
	Redazione di una proposta di sistema premiante interno per la didattica	Entro il 2015	Parziale. Supporto a Pro-Rettore e Dirigente
	Individuazione dei CdS da candidare per le visite ispettive in loco da parte dei CEV	10% CdS di Ateneo	Parziale. Supporto a Pro-Rettore e Dipartimenti
<b>Obiettivo n. 3:</b> Verificare il miglioramento dei supporti amministrativi ai Presidenti di CdS nello svolgimento degli adempimenti del Sistema AVA	Numero personale tecnico-amministrativo con competenze AVA sul totale del personale della UOS	Almeno 1 unità	Parziale. Supporto al Dirigente
<b>Obiettivo n. 4:</b> Migliorare il coinvolgimento degli studenti nella realizzazione dell'assicurazione della qualità	Numero di incontri con il Consiglio degli Studenti	1	Organizzazione dell'incontro
	Percentuale di studenti con ruoli AQ iscritti al sito "Sistema AVA"	90%	Gestione del sito "Sistema AVA"
<b>Obiettivo n. 5:</b> Proseguire nell'attività di audit e monitoraggio dell'attività didattica dei CdS	Numero degli audit	Da definire anche in funzione delle verifiche documentali	Conduzione dell'audit
<b>Obiettivo n. 6:</b> Integrazione del modello della qualità con una parte dedicata al processo di assicurazione della qualità nella ricerca	Numero incontri con i Dipartimenti SUA-RD	Almeno un incontro	Organizzazione degli incontri in collaborazione col Prorettore alla ricerca
<b>Obiettivo n. 7:</b> Miglioramento del reporting di Ateneo	% conformità del reporting della didattica (riesame, accreditamento periodico,	100%	Parziale. Supporto alla definizione degli

OBIETTIVI 2015	INDICATORI	TARGET	Contributo PQA
	reclami, servizi didattici, benchmarking, FFO, costo standard)		indicatori e verifica di conformità AVA
<b>Obiettivo n. 8:</b> Attuazione della procedura di gestione reclami	% CdS di accreditamento periodico che applicano la procedura di gestione reclami	100%	Parziale. Supporto all'implementazione del processo
<b>Obiettivo n. 9</b> Miglioramento del coordinamento con il Nucleo di Valutazione	Numero di incontri con il NdV	Almeno 1	Sollecitazione delle riunioni
<b>Obiettivo n. 10</b> Miglioramento della raccolta dell'opinione di enti e imprese su stages e tirocini	Ricognizione delle modalità di raccolta sui CdS coinvolti nell'audit	100%	Conduzione dell'audit

Parma, 30 gennaio 2015

Il coordinatore del Presidio della Qualità  
Prof. Luciano Maria Munari

<sup>i</sup> <http://formazione.unipr.it/mod/folder/view.php?id=475>

<sup>ii</sup> [http://formazione.unipr.it/pluginfile.php/464/course/section/84/UNIPR\\_Reporting\\_studenti.pdf](http://formazione.unipr.it/pluginfile.php/464/course/section/84/UNIPR_Reporting_studenti.pdf)

<sup>iii</sup> [http://formazione.unipr.it/pluginfile.php/464/course/section/84/AQ\\_Rapporto\\_audit.pdf](http://formazione.unipr.it/pluginfile.php/464/course/section/84/AQ_Rapporto_audit.pdf)

<sup>iv</sup>

[http://formazione.unipr.it/pluginfile.php/4813/mod\\_resource/content/1/Incontro\\_12novembre2014\\_Santa\\_Elisabetta.pdf](http://formazione.unipr.it/pluginfile.php/4813/mod_resource/content/1/Incontro_12novembre2014_Santa_Elisabetta.pdf)

<sup>v</sup> [http://formazione.unipr.it/pluginfile.php/3142/mod\\_resource/content/1/AQ\\_MK\\_Generale.pdf](http://formazione.unipr.it/pluginfile.php/3142/mod_resource/content/1/AQ_MK_Generale.pdf)

<sup>vi</sup> [http://www.anvur.org/attachments/article/26/allegati\\_27\\_01\\_2013\\_finale.pdf](http://www.anvur.org/attachments/article/26/allegati_27_01_2013_finale.pdf)