



**UNIVERSITÀ
DI PARMA**

PRESIDIO DELLA QUALITÀ DI ATENEO

Obiettivi di AQ di Ateneo per il 2021



Il presente documento articola in maniera dettagliata gli obiettivi annuali di Assicurazione della Qualità dell'Ateneo nell'ambito della formazione, della ricerca e della terza missione, declinando per il 2021 quanto definito dagli Organi Accademici nel documento "Piano Strategico 2020-2022 - aggiornamento 2021" (approvato con Delibera del CdA del 29/10/2020 e con parere del SA del 27/10/2020). Di seguito sono riportate le azioni previste, complete di dettaglio su responsabilità, modalità e tempistiche.

In particolare, visti lo stato di implementazione del sistema di Gestione dell'Assicurazione della Qualità e gli esiti della visita di accreditamento, l'Ateneo per il 2021 ha confermato un unico obiettivo strategico (Consolidamento e monitoraggio dei processi di AQ), al quale parteciperanno non solo tutti gli attori coinvolti nel sistema di AQ, ma anche molte Aree Dirigenziali e Dipartimenti dell'Ateneo.

Obiettivo 1: Consolidamento e monitoraggio dei processi di AQ di Ateneo

Obiettivo Specifico 1: Definizione di ulteriori processi del sistema di AQ di Ateneo

Azione	01 – Processo Gestione delle attività di Customer Satisfaction
Descrizione e finalità	Messa a punto del Processo Sistema di gestione delle attività di Customer Satisfaction
Responsabilità Primaria	Organi accademici
Altri attori coinvolti	PQA, Gruppo di Lavoro <i>ad hoc</i> di Ateneo, U.O. Programmazione e Controllo di Gestione
Modalità di realizzazione	<ul style="list-style-type: none">- Nomina del Gruppo di Lavoro- Predisposizione del documento Regolamento sulle attività di <i>Customer Satisfaction</i>- Approvazione del documento da parte degli organi accademici
Tempistica	Entro il 30.06.2021
Indicatore	- Predisposizione del Regolamento sulle attività di <i>Customer Satisfaction</i>
Target	1.
Obiettivi operativi collegati	AQ1.1.5

Azione	02 – Processo Gestione "casi critici" nella didattica e nella ricerca e TM
Descrizione e finalità	Messa a punto di un processo per la gestione dei cosiddetti "casi critici" nelle aree della didattica e della ricerca e TM
Responsabilità Primaria	Organi accademici
Altri attori coinvolti	PQA, Commissione <i>ad hoc</i> di Ateneo
Modalità di realizzazione	<ul style="list-style-type: none">- Predisposizione Linee Guida- Nomina della Commissione- Identificazione dei casi critici (docenti con valutazione studenti pesantemente insufficiente, docenti con insufficiente impegno nelle attività organizzative, ricercatori inattivi ...)- Analisi del quadro normativo/regolamentare su possibili interventi correttivi- Proposta modalità di gestione e intervento sui casi critici individuati
Tempistica	Entro il 30.06.2021
Indicatore	- Predisposizione Linee Guida



Target	1.
Obiettivi operativi collegati	AQ1.1.5

Azione	03 – Processo Riesame di Ateneo
Descrizione e finalità	Messa a punto del processo per l'attività di Riesame di Ateneo.
Responsabilità Primaria	PQA
Altri attori coinvolti	Pro-Rettori, DG, U.O. Progettazione Didattica e Assicurazione della Qualità
Modalità di realizzazione	<ul style="list-style-type: none"> - Definizione della flow chart del processo - Incontri di preparazione alla giornata - Organizzazione della giornata del riesame - Follow-up della giornata (Scorrimento Piano Strategico, Eventuale aggiornamento degli obiettivi AQ 2021, Preparazione degli obiettivi AQ 2022)
Tempistica	Entro il 30.04.2021
Indicatore	<ul style="list-style-type: none"> - Organizzazione della Giornata del Riesame annuale - Report sui temi emersi nella Giornata del Riesame ed eventuali azioni correttive
Target	1
Obiettivi operativi collegati	AQ1.1.5

Obiettivo Specifico 2: Misurazione e valutazione dei processi di AQ attuati dai CdS

Azione	01 – Audit ai CdS
Descrizione e finalità	Per consolidare la maturità dei processi di AQ implementati a livello di CdS si verificheranno, su 1/3 dei CdS di Ateneo, le attività di consultazione delle Parti Interessate, le metodologie di aggiornamento dei contenuti dell'offerta formativa e di coordinamento didattico tra gli insegnamenti, le attività di orientamento, i contenuti e la modalità di redazione della scheda SUA-CdS. L'analisi verrà effettuata utilizzando un'apposita griglia di valutazione redatta in base ai Requisiti di AVA2 ed aggiornata per valutare l'efficacia delle attività finalizzate al miglioramento dell'internazionalizzazione della didattica, del coinvolgimento degli studenti e della qualità dei servizi di supporto.
Responsabilità Primaria	PQA
Altri attori coinvolti	Presidenti CdS, RAQ, Coordinatori CPDS, Coordinatori/Responsabili Qualità della Didattica, Manager didattici
Modalità di realizzazione	<ul style="list-style-type: none"> - Individuazione dei CdS da valutare e assegnazione ai componenti PQA. - Eventuale aggiornamento della griglia di valutazione. - Applicazione della griglia di valutazione ai CdS. - Comunicazione esito ai CdS.
Tempistica	Entro il 31.12.2021
Indicatore	<ol style="list-style-type: none"> 1. % CdS valutati / Totale CdS. 2. 9.
Target	<ol style="list-style-type: none"> 1. 33%. 2. 9.
Obiettivi operativi collegati	AQ1.1.9 – AQ1.1.10 – AQ1.1.11



Azione	02 – Follow-up Audit 2019/2020
Descrizione e finalità	Nel 2021 verrà effettuato un monitoraggio delle azioni messe in campo dai CdS oggetto di Audit negli anni 2019 e 2020, come previsto dal Processo 3 del Sistema di Gestione dell'AQ della didattica di Ateneo.
Responsabilità Primaria	PQA
Altri attori coinvolti	Presidenti CdS sottoposti ad Audit nel 2019 e 2020
Modalità di realizzazione	<ul style="list-style-type: none">- Monitoraggio delle azioni messe in atto dai CdS dopo Audit- Preparazione di un report basato su apposita griglia utilizzata per l'Audit- Eventuali azioni correttive
Tempistica	Entro il 31.12.2021.
Indicatore	% CdS in follow-up / Totale CdS oggetto di Audit nel 2019 e 2020.
Target	50%
Obiettivi operativi collegati	AQ1.1.9 – AQ1.1.10 – AQ1.1.11

Azione	03 – Follow-up visita di Accredimento Periodico
Descrizione e finalità	Nel 2021 verrà effettuato un monitoraggio delle azioni di miglioramento/ mantenimento messe in campo dai CdS oggetto di visita ANVUR
Responsabilità Primaria	PQA
Altri attori coinvolti	Presidenti CdS interessati
Modalità di realizzazione	<ul style="list-style-type: none">- Monitoraggio delle azioni messe in atto dai CdS- Preparazione di un report basato su apposita griglia utilizzata per la restituzione da parte del PQA
Tempistica	Entro il 30.09.2021.
Indicatore	- Numero di corsi di studio
Target	9
Obiettivi operativi collegati	AQ1.1.9 – AQ1.1.10 – AQ1.1.11

Azione	04 – Sostegno ai CdS in fase di progettazione e revisione dell'offerta formativa
Descrizione e finalità	Il PQA coordinerà le attività di sostegno ai CdS in fase di progettazione e revisione dell'offerta formativa.
Responsabilità Primaria	PQA, U.O. Progettazione didattica e assicurazione della qualità
Altri attori coinvolti	Presidenti CdS, docenti proponenti
Modalità di realizzazione	<ul style="list-style-type: none">- I membri della U.O. progettazione didattica e assicurazione della qualità svolgono un ruolo di supporto ai CdS in fase di progettazione/revisione dell'offerta formativa.
Tempistica	Entro il 31.12.2021.
Indicatore	% di CdS supportati
Target	100%
Obiettivi operativi collegati	AQ1.1.1

Azione	05 – Monitoraggio esiti dei questionari tirocini
Descrizione e finalità	Verificare che vengano opportunamente analizzati i risultati dei questionari sui tirocini (questionario studente e questionario azienda) da parte dei CdS (vedi relazione CPDS punto 5).
Responsabilità Primaria	PQA, U.O. Progettazione Didattica e Assicurazione della Qualità
Altri attori coinvolti	Presidenti CdS
Modalità di realizzazione	- Verifica dell’inserimento dell’analisi dei risultati nel Quadro B5 SUA-CdS “Assistenza per lo svolgimento di periodi di formazione all’esterno (tirocini e stage)”. - Preparazione di un report
Tempistica	Entro il 30.06.2021.
Indicatore	Report sull’opinione studenti e aziende
Target	1
Obiettivi operativi collegati	AQ1.1.1

Obiettivo specifico 3: Misurazione e valutazione del sistema AQ della didattica a livello di Ateneo

Azione	01 – Monitoraggio indicatori
Descrizione e finalità	Verifica delle attività di monitoraggio degli indicatori relativi agli obiettivi strategici di didattica e internazionalizzazione da parte dei CdS
Responsabilità Primaria	PQA, PQD
Altri attori coinvolti	U.O. Progettazione didattica e assicurazione della qualità, U.O. Internazionalizzazione
Modalità di realizzazione	- Predisposizione format griglia (PQA) - Compilazione da parte dei PQD e preparazione di un report da restituire al PQA - Inserimento dei report nella relazione annuale del PQA
Tempistica	Entro il 31.12.2021.
Indicatore	- Report PQD
Target	9.
Obiettivi operativi collegati	AQ1.1.9

Azione	02 – Monitoraggio della qualità delle strutture e dei servizi di supporto
Descrizione e finalità	Analisi delle attività di verifica della qualità delle strutture e dei servizi di supporto agli studenti
Responsabilità Primaria	PQA
Altri attori coinvolti	CPDS, U.O. Audit
Modalità di realizzazione	- Analisi delle relazioni CPDS e presentazione della relazione agli organi di governo
Tempistica	Entro il 28.02.2021.
Indicatore	- Report del monitoraggio - Presentazione agli organi di governo
Target	1.
Obiettivi operativi collegati	AQ1.1.11

Azione	03 – Monitoraggio attività di Customer Satisfaction
Descrizione e finalità	Monitoraggio delle attività legate alla <i>customer satisfaction</i> della didattica.
Responsabilità Primaria	PQA
Altri attori coinvolti	Gruppo di Lavoro di Ateneo, U.O. Programmazione e Controllo di gestione
Modalità di realizzazione	<ul style="list-style-type: none"> - Report di monitoraggio delle attività di Customer Satisfaction - Comunicazione periodica dell'esito alla Governance
Tempistica	Entro il 31.12.2021.
Indicatore	- Report del monitoraggio
Target	1.
Obiettivi operativi collegati	AQ1.1 5.

Obiettivo specifico 4: Misurazione e valutazione del sistema AQ della ricerca e terza missione attuati dai Dipartimenti

Azione	01 – Monitoraggio azioni di miglioramento
Descrizione e finalità	Per consolidare la maturità dei processi di AQ della Ricerca e Terza Missione implementati a livello di Dipartimento si verificherà lo stato di avanzamento delle azioni legate al miglioramento della Ricerca e Terza Missione individuate dai Dipartimenti nei loro Piani Strategici Dipartimentali 2020-2022.
Responsabilità Primaria	PQA
Altri attori coinvolti	PQD, Dipartimenti
Modalità di realizzazione	<ul style="list-style-type: none"> - Assegnazione delle relazioni dipartimentali oggetto di valutazione ai componenti PQA (secondo il SSD di afferenza e/o affine). - Comunicazione esito ai Direttori di Dipartimento. - Comunicazione esito alla Governance sull'analisi dell'implementazione del Sistema di Gestione.
Tempistica	Entro il 31.12.2021.
Indicatore	Numero di Dipartimenti valutati.
Target	9.
Obiettivi operativi collegati	AQ1.1.5.- AQ1.1.8

Azione 5: Misurazione e valutazione del sistema AQ della ricerca e terza missione attuati a livello di Ateneo

Azione	01 – Monitoraggio indicatori
Descrizione e finalità	Monitoraggio degli indicatori relativi agli obiettivi strategici relativi alla ricerca e terza missione
Responsabilità Primaria	PQA
Altri attori coinvolti	U.O. Monitoraggio dell'Attività di Ricerca, Area Dirigenziale Terza Missione
Modalità di realizzazione	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoraggio degli indicatori legati relativi alla ricerca e terza missione - Comunicazione esito alla Governance.
Tempistica	Entro il 31.12.2021.
Indicatore	- Report del monitoraggio
Target	1.

Obiettivi operativi collegati	AQ1.1.8
--------------------------------------	---------

Azione	02 – Monitoraggio attività di Customer Satisfaction
Descrizione e finalità	Monitoraggio delle attività legate alla <i>customer satisfaction</i> della ricerca.
Responsabilità Primaria	PQA
Altri attori coinvolti	U.O. Monitoraggio dell'Attività di Ricerca, Area Dirigenziale Terza Missione
Modalità di realizzazione	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoraggio delle attività di Customer Satisfaction - Comunicazione periodica dell'esito alla Governance
Tempistica	Entro il 31.12.2021.
Indicatore	Report del monitoraggio
Target	1.
Obiettivi operativi collegati	AQ1.1.3 - AQ1.1.4 – AQ1.1.5 -.- AQ1.1.8.

Obiettivo specifico 6: Misurazione e valutazione del sistema AQ dipartimentale

Azione	01 – Misurazione e valutazione attività CPDS
Descrizione e finalità	Per consolidare la maturità dei processi di AQ implementati a livello di Dipartimento si verificheranno, attraverso un'apposita griglia di valutazione, anche con l'aiuto dei PQD, le attività delle 9 CPDS anche valutando i contenuti e le modalità di redazione della Relazione Annuale. In base all'esito della valutazione verranno individuate opportune attività di feedback e accompagnamento.
Responsabilità Primaria	PQA
Altri attori coinvolti	PQD, CPDS
Modalità di realizzazione	<ul style="list-style-type: none"> - Assegnazione ai componenti PQA (secondo l'area di afferenza e/o affine) delle Relazioni. - Eventuale aggiornamento della griglia di valutazione. - Applicazione della griglia di valutazione. - Comunicazione esito a CPDS. - Eventuale definizione del piano di miglioramento nel breve periodo e monitoraggio della sua realizzazione.
Tempistica	Entro il 31.12.2021.
Indicatore	Numero di CPDS valutate mediante apposita griglia basata su analisi documentale.
Target	9.
Obiettivi operativi collegati	AQ1.1.3 - AQ1.1.4 - AQ1.1.9 - AQ1.1.10 - AQ1.1.11

Azione	02 – Misurazione e valutazione attività PQD
Descrizione e finalità	Per consolidare la maturità dei processi di AQ implementati a livello di Dipartimento si verificheranno, attraverso un'apposita griglia di valutazione, le attività dei 9 PQD valutando lo stato di avanzamento delle azioni legate agli obiettivi annuali di AQ, nonché i contenuti e le modalità di redazione della Relazione Annuale. In base all'esito della valutazione verranno individuate opportune attività di feedback e accompagnamento.
Responsabilità Primaria	PQA

Altri attori coinvolti	PQD
Modalità di realizzazione	<ul style="list-style-type: none"> - Assegnazione ai componenti PQA (secondo l'area di afferenza e/o affine) delle Relazioni. - Eventuale aggiornamento della griglia di valutazione. - Applicazione della griglia di valutazione. - Comunicazione esito a PQD. - Eventuale definizione del piano di miglioramento nel breve periodo e monitoraggio della sua realizzazione.
Tempistica	Entro il 31.12.2021.
Indicatore	Numero di PQD valutati mediante apposita griglia basata su analisi documentale.
Target	9.
Obiettivi operativi collegati	AQ1.1.3 - AQ1.1.4 - AQ1.1.9 - AQ1.1.10 - AQ1.1.11

Obiettivo specifico 7: Formazione continua e accompagnamento degli attori di AQ

Azione	01– Formazione
Descrizione e finalità	Si intende progettare ed attuare delle attività di formazione continua e di accompagnamento per consolidare la maturità dei processi di AQ, rivolta a docenti, PTA e studenti.
Responsabilità Primaria	PQA
Altri attori coinvolti	
Modalità di realizzazione	<ul style="list-style-type: none"> - Attività di formazione per gli studenti con ruoli AQ: consolidamento dell'attività formativa "Quality Assurance". - Incontri di formazione/informazione ai docenti e agli studenti delle CPDS con riunioni congiunte. - Incontri di formazione/informazione ai docenti, PTA e agli studenti dei GdR con riunioni congiunte. - Incontri di formazione per i manager della Didattica.
Tempistica	Entro il 31.12.2021.
Indicatore	N. di attività svolte.
Target	8.
Obiettivi operativi collegati	AMM4.1.1 – AMM4.1.2 – AMM4.1.3