



**UNIVERSITÀ
DI PARMA**

PRESIDIO DELLA QUALITÀ DI ATENEO

Relazione attività di Assicurazione della Qualità di Ateneo

Anno 2018

Composizione del Presidio Qualità di Ateneo (PQA)

Anno 2018

- Prof.ssa Federica Bondioli (Coordinatore)

Componenti:

- Prof.ssa Daniela Robasto - Area Umanistica
- Prof.ssa Susanna Palladini - Area Economico giuridica
- Prof.ssa Patrizia Santi - Area Scientifica
- Prof. Matteo Goldoni - Area Medica
- Prof.ssa Ilaria De Munari - Area Tecnologica
- Avv. Anna Maria Perta – Dirigente Area Didattica
- Dott. Emilio Iori - Rappresentante del Personale Tecnico Amministrativo
- Sig. Guglielmo Agolino – Studente
- Sig. Lorenzo Zoni – Studente

A seguito delle dimissioni del Coordinatore del Presidio di Qualità di Ateneo e dei due studenti arrivati a laurearsi, con Decreto Rettorale 2920 del 29 novembre 2018 è stata nominata la Prof. Sara Rainieri quale membro Coordinatore dell'organismo e, con Decreto Rettorale n. 2996 del 6.12.18, sono stati inseriti due nuovi rappresentanti degli studenti.

Nuova composizione del Presidio di Qualità di Ateneo (PQA) (da Dicembre 2018)

- Prof.ssa Sara Rainieri (Coordinatore)

Componenti:

- Prof.ssa Daniela Robasto - Area Umanistica
- Prof.ssa Susanna Palladini - Area Economico giuridica
- Prof.ssa Patrizia Santi - Area Scientifica
- Prof. Matteo Goldoni - Area Medica
- Prof.ssa Ilaria De Munari - Area Tecnologica
- Avv. Anna Maria Perta – Dirigente Area Didattica
- Dott. Emilio Iori - Rappresentante del Personale Tecnico Amministrativo
- Sig. Lorenzo Bertani – Studente
- Sig.na Martina Rega – Studente

Servizio di Supporto al PQA

Dott. Katia Tondelli – U.O. Progettazione Didattica e Assicurazione della Qualità

Altre Unità Organizzative che collaborano con il PQA

U.O. Progettazione Didattica e Assicurazione della Qualità
U.O. Controllo di Gestione
U.O. Comunicazione Istituzionale
U.O. Coordinamento Amministrativo Dipartimenti e Centri
U.O. Monitoraggio delle Attività di Ricerca e Terza Missione

Elenco Riunioni PQA nel periodo di riferimento:

Riunione	Data Incontro
PQA 01/2018	15.01.2018
PQA 02/2018	24.02.2018
PQA 03/2018	14.02.2018
PQA 04/2018	21.03.2018
PQA 05/2018	13.04.2018
PQA 06/2018	15.05.2018
PQA 07/2018	14.06.2018
PQA 08/2018	17.07.2018
PQA 09/2018	13.09.2018
PQA 10/2018	11.10.2018
PQA 11/2018	19.11.2018
PQA 12/2018	14.12.2018

I verbali delle riunioni sono pubblicati nella pagina web accessibile con credenziali UniPr:

<https://elly.proform.unipr.it/2018/course/view.php?id=102>

INTRODUZIONE

L'attività del Presidio della Qualità di Ateneo nell'anno 2018 si è concentrata nel consolidamento del sistema di Assicurazione della Qualità, ristrutturato durante l'anno precedente, per permettere una chiara definizione e suddivisione dei compiti e delle responsabilità tra i diversi attori del sistema AQ di Ateneo.

1. OBIETTIVI DI AQ PER IL 2018

Secondo il modello definito nel documento "Architettura del sistema AQ di Ateneo", il Presidio di Qualità definisce annualmente (generalmente entro il mese di gennaio) gli obiettivi di AQ di Ateneo per l'anno successivo.

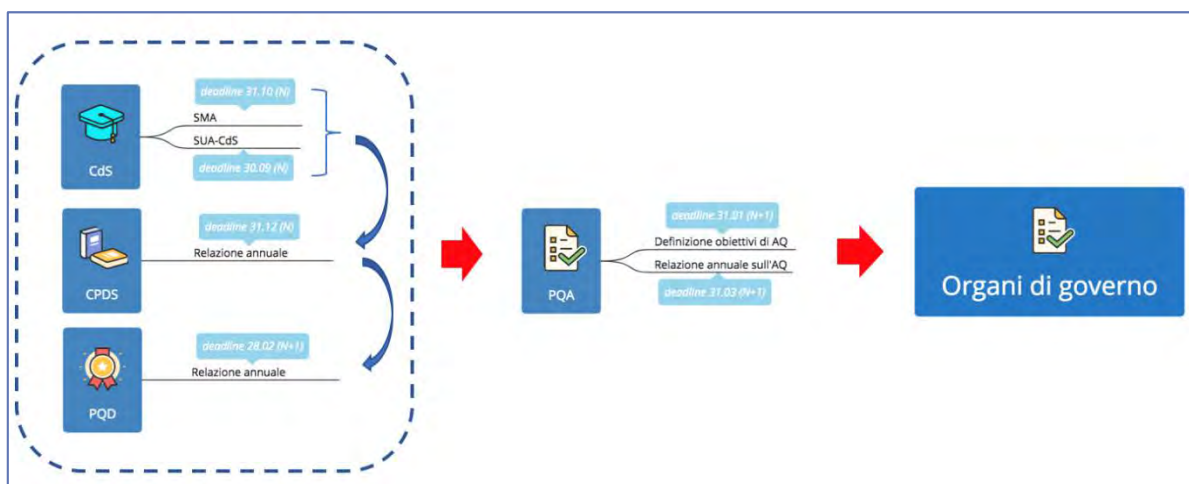
Gli obiettivi di AQ per il 2018 https://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/15-01-2018/obiettivi_aq_2018.pdf sono stati approvati dal Consiglio di Amministrazione con delibera 566/32444 del 19 dicembre 2017 e, come già fatto l'anno precedente, sono stati inseriti nel Piano Integrato 2018-20 - anno 2018 (<https://www.unipr.it/node/19717>) declinandoli in Obiettivi operativi di Rettorato, Direzione Generale e Aree Dirigenziali nonché di Dipartimenti e Centri.

Nel documento sono riportate le principali azioni che il PQA intendeva coordinare nel 2018 relativamente al Consolidamento e monitoraggio dei processi di AQ di Ateneo (Obiettivo 1), Formazione continua degli attori di AQ (Obiettivo 2), nonché le attività di Supporto al NdV per l'attività di Audit (Obiettivo 3).

La rendicontazione del grado di raggiungimento degli obiettivi AQ 2018, che avviene in modalità integrata al ciclo di gestione della performance (vedi Sistema di misurazione e valutazione della performance 2016/2018 - <https://www.unipr.it/node/19710>), è descritta in questa relazione e, in modo sintetico, nell'Allegato 1 "Rendicontazione obiettivi AQ 2018".

2. CONSOLIDAMENTO E MONITORAGGIO DEI PROCESSI DI AQ DI ATENEO (Obiettivo AQ1)

Il funzionamento del sistema di AQ di Ateneo è periodicamente sottoposto a riesame sia da parte del PQA che da parte degli Organi di governo. Nello schema 1 viene riportato il modello adottato, già in vigore in Ateneo dal 2017 grazie alla rivisitazione dei processi legati alla Didattica che ha portato alla scrittura del documento "**Sistema di Gestione dell'AQ della Didattica di Ateneo**", con le relative tempistiche.



Schema 1 – Flusso documentale tra i vari organismi di AQ di Ateneo.

Per l'anno 2017, il Riesame degli Organi di Ateneo è avvenuto nella seduta del Senato del 27 Marzo 2018 e nella seduta del CdA del 29 Marzo 2018. In tali sedute il Coordinatore del PQA ha presentato agli Organi la rendicontazione delle attività svolte nel 2017, sottolineando lo stato del Sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo e di Dipartimento, le criticità riscontrate dal PQA e dal NdV, e gli obiettivi per il 2018 finalizzati a superare dette criticità. In quelle sedute il coordinatore del PQA ha inoltre riportato i risultati sul monitoraggio effettuato sui PQD (come da Allegato 3 della Relazione del PQA dell'anno precedente) e sulle CPDS (come da Allegato 2 della Relazione del PQA dell'anno precedente), portando all'attenzione degli Organi soprattutto il quadro B (Analisi e proposte in merito a materiali e ausili didattici, laboratori, aule, attrezzature) delle Relazioni annuali delle 9 CPDS di Ateneo per la necessaria valutazione e presa in carico.

Nella sua relazione annuale 2018, il NdV apprezza le modalità con cui l'Ateneo riesamina periodicamente il sistema di AQ; nel contempo suggerisce l'opportunità di adottare un processo annuale di riesame. A tal fine verrà organizzato il 15.01.2019 il "**Riesame Generale**" del Sistema di AQ di Ateneo, incontro durante il quale gli Organi di Governo congiuntamente effettueranno un'audizione dei diversi attori del sistema di AQ, per verificare le azioni migliorative adottate per il

2019 in risposta ai suggerimenti e raccomandazioni espresse dal NdV, dalle CPDS, dal Consiglio degli Studenti e dagli altri attori che partecipano al sistema di AQ di Ateneo.

Le slide utilizzate per queste presentazioni sono state inserite nel sito ad accesso interno (accesso consentito al personale docente, tecnico-amministrativo e studenti con le credenziali personali di posta elettronica di Ateneo) "Sistema AVA" (<https://elly.proform.unipr.it/2018/>) in cui sono inserite anche:

- Presentazioni effettuate dal PQA (i.e. in Senato, in CdA, nei Dipartimenti, etc);
- Materiale dei corsi di formazione organizzati dal PQA;
- Linee guida in formato .docx per un più facile utilizzo da parte dei diversi interessati.

Rispetto allo schema riportato è poi da ricordare che:

- ogni 5 anni, e comunque in concomitanza con la visita di accreditamento o a seguito di specifiche richieste del Nucleo di Valutazione, i CdS sono tenuti a redigere anche il Rapporto di Riesame Ciclico (RRC) che, secondo le tempistiche fissate dal PQA, seguirà il flusso documentale della SMA; nel paragrafo 2.1, stante la visita di accreditamento fissata da ANVUR per la settimana 8-12 Aprile 2019, sono riportate le attività predisposte dal PQA per la scrittura dei RRC;
- il Nucleo di Valutazione analizza tutti i documenti prodotti dai vari organismi di AQ dell'Ateneo per verificare l'efficacia del sistema di AQ e monitorarne lo stato. Tale attività entra nella relazione annuale del NdV che, di norma, è presentata agli Organi di Governo entro il 31.10 di ogni anno.

Nell'anno 2018 si sono consolidati i flussi informativi tra gli Organi di Governo, le strutture responsabili delle attività di didattica, ricerca e terza missione e dell'AQ, come impostato nell'arco del 2017:

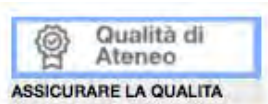
- in ogni seduta degli Organi di Governo, Senato Accademico e Consiglio di Amministrazione, si è continuato ad inserire un punto dedicato all'ordine del giorno per consentire un costante aggiornamento sulle azioni intraprese e da intraprendere per il processo di Assicurazione della Qualità ed il conseguimento dei relativi obiettivi;
- il Coordinatore del PQA ha incontrato settimanalmente il Pro Rettore Vicario, per il necessario flusso di informazioni con la *Governance*. Si vedano i verbali del PQA per la rendicontazione di queste riunioni;
- i coordinatori del Presidio della Qualità e del Nucleo di Valutazione sono stati inseriti nella Commissione Pianificazione, Performance e Qualità (ex Commissione monitoraggio, qualità e valutazione) insieme ai vertici politici e gestionali di Ateneo, nonché ai rappresentanti dei Direttori di Dipartimento e degli studenti, in modo da non trascurare gli aspetti legati all'Assicurazione della Qualità nel processo di predisposizione dei documenti istituzionali programmatici (Piano Strategico 2019-2021 e Piano Integrato 2019-2021);
- si è consolidato l'invio al NdV dei verbali delle sedute del PQA non appena approvati e si è consolidata la presenza del Coordinatore del PQA ad alcune riunioni del NdV per gli aggiornamenti sulle attività.

Il flusso informativo tra PQA e Dipartimenti ha previsto:

- comunicazioni mensili via e-mail ai PQD, a seguito delle sedute degli Organi di Governo, per consentire un costante aggiornamento sulle azioni intraprese e da intraprendere per il processo di assicurazione della Qualità.

- organizzazione di incontri trimestrali PQA-PQD di aggiornamento e monitoraggio delle attività dipartimentali: gli incontri si sono svolti il 28 marzo, il 19 giugno, il 19 luglio e il 20 settembre e il resoconto delle riunioni è riportato, rispettivamente, nel verbale del PQA 13 aprile 2018, nel verbale del PQA del 17 luglio 2018, nel verbale del PQA del 13 settembre 2018 e nel verbale del PQA del 11 ottobre 2018;
- organizzazione di riunioni, alla presenza del Direttore Generale, con il Dipartimento di Medicina Veterinaria, il Dipartimento di Scienze Chimiche, della vita e della sostenibilità ambientale e il Dipartimento di Scienze Economiche Aziendali. I verbali degli incontri sono stati approvati nella riunione del PQA del 17.07.2018;
- supporto alla scrittura dei documenti dipartimentali di Gestione del Sistema AQ della Didattica dei Corsi di Studio e di Gestione del Sistema AQ della Ricerca e Terza Missione che sono stati completati e pubblicizzati sui siti web da tutti i Dipartimenti.

Inoltre, per semplificare il reperimento delle informazioni relative alle attività di AQ dell'Ateneo e per promuovere la diffusione della "cultura della qualità" in tutte le componenti dell'Ateneo, sono state costantemente aggiornate le pagine create *ad hoc* raggiungibili all'indirizzo: <http://www.unipr.it/AQ> oppure utilizzando il banner presente sulla destra nella home page di UniPr:



Sono continuamente aggiornati i siti web di Dipartimento e di Corso di Studio, in modo tale che le informazioni riguardanti ruoli e responsabilità per l'Assicurazione della Qualità siano reperibili in modo omogeneo per tutte le strutture dell'Ateneo. Il monitoraggio è stato affidato alla U.O. di Coordinamento Amministrativo Dipartimenti e Centri.

Infine, è costantemente aggiornato anche il sito di lavoro del Presidio della Qualità (accesso limitato ai componenti del Presidio) attivato nel 2017 per lo scambio di documenti in elaborazione e la pubblicazione dei verbali.

2.1 Azione 1: Consolidamento e monitoraggio dei processi di AQ della Didattica

Il Sistema di Assicurazione della Qualità della Didattica di Ateneo, costituito dai processi e dalla documentazione ritenuti necessari ad attuare e a dare evidenza della gestione in qualità delle attività di didattica è stato aggiornato, nel corso del 2018, nella seguente documentazione:

Titolo	Riferimento
Politica per la Qualità: revisione ¹	https://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/06-08-2018/politiche_per_la_qualita_dellateneo.pdf
Architettura del Sistema AQ di Ateneo: revisione ²	https://www.unipr.it/www.unipr.it/AQ/architetturaAQ
Sistema di Gestione dell'Assicurazione della Qualità della Didattica di Ateneo	https://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/28-11-2018/architettura_del_sistema_aq.pdf

¹ La revisione del documento si è resa necessaria per adeguarlo alla visione del Rettore, Prof. Paolo Andrei, entrato in carica a Novembre 2017.

² La revisione del documento si è resa necessaria per adeguarlo al nuovo organigramma e funzionigramma dell'Area Dirigenziale Ricerca, Internazionalizzazione e Terza Missione.

Processo di Supporto a CdS e Dipartimenti	
Linee guida per la progettazione dei Nuovi Corsi di Studio	https://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/30-07-2018/linee_guida_per_la_progettazione_di_nuovi_cds.pdf
Linee guida per la compilazione della SUA-CdS - Sezione A (Obiettivi della formazione)	https://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/23-04-2018/linee_guida_sua-cds_seza.pdf
Linee guida per la compilazione della SUA-CdS - Sezione B (Esperienza dello studente)	https://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/23-04-2018/linee_guida_sua-cds_sezb.pdf
Linee guida per la compilazione della SUA-CdS - Sezione C (Risultati della formazione)	https://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/23-04-2018/linee_guida_sua-cds_sezc.pdf
Linee guida per la compilazione della SUA-CdS - Sezione D (Organizzazione e Gestione della Qualità)	https://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/23-04-2018/linee_guida_sua-cds_sezd.pdf
Politica di Ateneo per i Servizi agli Studenti	https://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/10-10-2018/politiche_unipr_per_servizi_studenti.pdf

Tutti i documenti sono stati predisposti dal PQA grazie alla stretta collaborazione con l'Area Dirigenziale Didattica e Servizi agli Studenti, UO Progettazione Didattica e Assicurazione della Qualità.

2.1.1 Progettazione di nuovi corsi di studio (AA 2019-2020)

Coerentemente al Piano Strategico di Ateneo, agli obiettivi e alle politiche di programmazione, nonché alla vigente situazione normativa e legislativa, l'Università degli Studi di Parma ha preso in considerazione la possibilità di attivare, a partire dall'anno accademico 2019/2020, nuovi corsi di laurea e di laurea magistrale. L'azione strategica posta in essere dall'Ateneo ha tenuto conto dell'evoluzione scientifica e tecnologica, delle esigenze economiche e sociali, dell'opportunità di valorizzare il legame fra le competenze scientifiche disponibili e gli obiettivi formativi e di assicurare adeguati livelli di qualità, efficienza ed efficacia dei corsi di studio, della necessità di sviluppo espresse dalla società e dal contesto di riferimento (scientifico, tecnologico e socio-economico), al fine di rispondere al bisogno di consolidare il numero degli studenti che scelgono l'Università di Parma per la loro formazione universitaria, nonché per riqualificare l'offerta formativa di Ateneo dal punto di vista culturale ed intellettuale, anche in riferimento alle direttive proposte nel documento "Europe 2020 Target: Tertiary Education Attainment".

L'Ateneo ha ritenuto che il raggiungimento dei succitati obiettivi fosse correlato ad un'innovazione concreta dell'offerta formativa in grado di rispondere ai bisogni professionali del mondo del lavoro. A tale scopo, si è chiesto ai Dipartimenti di operare sulla base dei seguenti indirizzi:

- evitare di alimentare una concorrenza interna con i corsi di laurea magistrale già presenti;
- favorire un tasso di occupazione elevato, grazie all'ascolto attivo e progettuale dei bisogni della domanda e dell'offerta di lavoro;
- migliorare l'attrattività complessiva dell'Ateneo;
- realizzare un posizionamento distintivo rispetto agli altri Atenei della regione Emilia-Romagna con ricadute positive sulla capacità competitiva dell'Università di Parma.

All'interno di un quadro normativo e regolamentare in tema di istituzione ed attivazione di nuovi corsi di studio particolarmente complesso e articolato, tenuto conto che l'accREDITAMENTO e l'istituzione di nuovi corsi può essere proposto nel limite massimo del 2% dell'offerta formativa già autorizzata, ovvero n. 2 corsi di studio per l'Università di Parma, e in regola con i requisiti di docenza,

a condizione che l'Ateneo abbia un Indicatore di sostenibilità economico finanziaria (ISEF) maggiore di 1, sono state trasmesse ai Direttori di Dipartimento e, per conoscenza, a tutto il personale docente dell'Ateneo, le comunicazioni rettorali prot. n. 57489 del 20 marzo 2018 e n. 68060 del 3 maggio 2018 aventi per oggetto "Progettazione di nuovi corsi di studio per l'anno accademico 2019/2020". Si evidenzia come i Dipartimenti siano stati invitati a presentare proposte di attivazione di nuovi corsi di laurea e di laurea magistrale nel limite massimo di n. 1 corso di studio (oppure di n. 2 corsi di studio qualora uno di questi contempli un corso professionalizzante) per ciascuna struttura dipartimentale, fermo restando, a norma dell'art. 17, comma 4, del Regolamento Didattico di Ateneo, che l'istituzione dei corsi di studio è deliberata dal Consiglio di Amministrazione, su proposta di uno o più Dipartimenti, previo parere favorevole del Senato Accademico.

Successivamente, con Rett. prot. n. 73013 del 22 maggio 2018, sono state inviate ai Direttori di Dipartimento le *Linee guida per la progettazione dei corsi di studio*, predisposte dal Presidio della Qualità di Ateneo al fine di coadiuvare i docenti dell'Ateneo nella progettazione di nuovi corsi di studio.

L'iter procedurale impostato, comunicato ai Direttori di Dipartimento con la Rett. prot. n. 68060 del 3 maggio 2018, successivamente modificato per adeguarlo alle scadenze ministeriali con Rett. prot. n. 145102 del 12 luglio 2018 e n. 200250 del 4 ottobre 2018, è schematizzato nella successiva tabella inserita come allegato nelle rettorali citate:

Step 1 – entro 31 maggio 2018 - Proposta di attivazione L'analisi della domanda di formazione e la consultazione e il confronto con gli stakeholders rappresentano l'attività propedeutica alla proposta di istituzione e attivazione dei Corsi di Studio (CdS). Per la consultazione delle parti interessate è opportuno fare riferimento alle Linee guida per il funzionamento del Comitato di Indirizzo e per la consultazione delle parti interessate approvate dal Presidio della Qualità di Ateneo in data 08/05/2017.	Dipartimento
Step 2 – entro 15 giugno 2018 – Parere della CPDS La Commissione Paritetica Docenti Studenti, su invito del Direttore della struttura dipartimentale proponente, esprime un parere preliminare sulla proposta di attivazione del CdS a partire dall'a.a. 2019/2020.	Commissione Paritetica Docenti Studenti
Step 3 – entro 15 giugno 2018 – Redazione di una prima bozza di proposta Il docente proponente, in conformità alle finalità statutarie dell'Ateneo e al piano strategico, redige il Documento di Progettazione del CdS limitatamente al punto 1.1 (Premesse alla progettazione dei CdS e consultazione con le parti interessate – R3.A.1) secondo le Linee Guida prodotte dal PQA.	Docente proponente
Step 4 – entro 30 giugno 2018 – Delibera di Dipartimento Il Consiglio di Dipartimento delibera la proposta di istituzione e attivazione del nuovo corso di studio. La delibera di approvazione del Consiglio di Dipartimento e il Documento di Progettazione del CdS, compilato come indicato nello step precedente, viene trasmesso alla U.O. Progettazione Didattica e Assicurazione della Qualità dell'Area Dirigenziale Didattica e Servizi agli Studenti (progettazione.didattica@unipr.it).	Consiglio di Dipartimento
Step 5 – 13 settembre 2018 – Prima valutazione delle proposte pervenute La Commissione preposta seleziona le proposte pervenute in funzione della capacità dei percorsi formativi di raggiungere gli obiettivi strategici di Ateneo, tenendo conto dell'analisi della domanda di formazione, nonché della consultazione e del confronto con gli stakeholders.	Commissione di valutazione delle proposte
Step 6 – entro 30 settembre 2018 – Prima approvazione degli Organi La proposta della Commissione viene sottoposta al Senato Accademico e al Consiglio di Amministrazione per la definizione dei corsi di studio per i quali procedere all'espletamento dell'iter istitutivo.	Senato Accademico e Consiglio di Amministrazione

Step 7 – entro 5 ottobre 2018 – Informazione ai Direttori Le proposte selezionate vengono rese note ai Direttori di Dipartimento per i successivi adempimenti di competenza degli Organi dipartimentali.	U.O. Progettazione Didattica e AQ
Step 8 – entro 31 ottobre 2018 – Redazione della proposta finale Il docente proponente redige completamente il Documento di Progettazione del CdS e predispone l'Ordinamento Didattico del CdS proponendo l'elenco dei docenti di riferimento (fatti salvi successivi controlli ed eventuali necessarie modifiche di tale elenco).	Docente proponente
Step 9 – entro 10 novembre 2018 – Parere della CPDS La Commissione Paritetica Docenti Studenti, su invito del Direttore della struttura dipartimentale proponente, esprime il proprio parere definitivo sulla proposta di attivazione del CdS.	Commissione Paritetica Docenti Studenti
Step 10 – entro 15 novembre 2018 - Delibera di Dipartimento Il Consiglio di Dipartimento delibera l'istituzione e l'attivazione del nuovo corso di studio a partire dall'a.a. 2019/2020. La delibera di approvazione del Consiglio di Dipartimento, l'Ordinamento Didattico del CdS, il Documento di Progettazione del CdS e l'elenco dei docenti di riferimento vengono trasmessi al Nucleo di Valutazione, al Presidio della Qualità e alla U.O. Progettazione Didattica e Assicurazione della Qualità dell'Area Dirigenziale Didattica e Servizi agli Studenti.	Consiglio di Dipartimento
Step 11 – entro 5 dicembre 2018 – Parere del PQA Il Presidio della Qualità verifica che il Documento di Progettazione del CdS sia in linea con le politiche di AQ dell'Ateneo e ne verifica la coerenza con il documento "Politiche di Ateneo e programmazione", a sua volta approvato dal Consiglio di Amministrazione.	Presidio della Qualità
Step 12 – entro 5 dicembre 2018 – Parere del NdV Il Nucleo di Valutazione, sulla base della documentazione predisposta, esprime un parere preliminare in merito all'istituzione e all'attivazione del nuovo CdS.	Nucleo di Valutazione
Step 13 – entro 20 dicembre 2018 – Approvazione da parte del CdA Il Consiglio di Amministrazione, previo parere del Senato Accademico, approva l'istituzione e l'attivazione del nuovo corso di studio.	Senato Accademico e Consiglio di Amministrazione
Step 14 – entro 20 dicembre 2018 – Invio al CoReCo Le delibere di approvazione degli Organi di Governo, la scheda SUA-CdS, il Documento di Progettazione ed ogni altro documento ritenuto utile (convenzioni, accordi internazionali, ecc.) vengono trasmessi al Comitato Regionale di Coordinamento per l'approvazione.	U.O. Progettazione Didattica e AQ
Step 15 – entro 21 dicembre 2018 - Parere del CoReCo Il Comitato Regionale di Coordinamento esprime il proprio parere sull'istituzione e attivazione del nuovo CdS a partire dall'a.a. 2019/2020.	Comitato Regionale di Coordinamento
Step 16 – entro 18 gennaio 2019 – Inserimento in banca dati SUA-CdS La U.O. Progettazione Didattica e Assicurazione della Qualità, a seguito dell'approvazione del Comitato Regionale di Coordinamento, inserisce nella Banca dati SUA-CdS il Documento di Progettazione del CdS, l'Ordinamento Didattico e le informazioni richieste al fine dell'approvazione del MIUR, del CUN e dell'ANVUR.	U.O. Progettazione Didattica e AQ
Step 17 – entro 8 marzo 2019 – Relazione del NdV Il Nucleo di Valutazione predispone la relazione tecnico-illustrativa, verificando che l'istituendo corso di studio sia in linea con gli indicatori di accreditamento iniziale.	Nucleo di Valutazione

Entro la scadenza del 30 giugno 2018 sono complessivamente pervenute, da parte dei Dipartimenti, n. 4 proposte di istituzione ed attivazione di nuovi corsi di studio a partire dall'anno accademico

2019/2020, che tengono conto di modificazioni delle denominazioni dei nuovi corsi di studio intervenute successivamente alla proposta iniziale, riportate nella tabella sotto indicata:

DIPARTIMENTO	CLASSE DI LAUREA/LAUREA MAGISTRALE	CORSO DI STUDIO
Scienze degli Alimenti e del Farmaco	LM-61 Scienze della nutrizione umana	Laurea Magistrale in Scienze degli Alimenti, della Nutrizione Umana e degli Integratori per la Salute
Scienze degli Alimenti e del Farmaco	LM-70 Scienze e tecnologie alimentari	Laurea Magistrale in Food Safety and Risk Management (interateneo e internazionale)
Scienze Matematiche, Fisiche e Informatiche	LM-18 Informatica	Laurea Magistrale in Informatica
Scienze Medico-Veterinarie	LM-86 Scienze zootecniche e tecnologie animali	Laurea Magistrale in Produzioni Animali Innovative e Sostenibili

Successivamente alla scadenza, nel corso del mese di luglio, è pervenuta la seguente ulteriore richiesta:

DIPARTIMENTO	CLASSE DI LAUREA/LAUREA MAGISTRALE	CORSO DI STUDIO
Ingegneria e Architettura	L-7 Ingegneria civile e ambientale	Laurea in Costruzioni, Infrastrutture e Ambiente

La Commissione per la valutazione delle proposte di istituzione e attivazione di nuovi corsi di studio è stata nominata con DRD n. 1090 (prot. n. 69031) del 7 maggio 2018, è coordinata dalla Pro Rettore alla Didattica e Servizi agli Studenti ed è composta dalle Coordinatrici del Nucleo di Valutazione di Ateneo e del Presidio della Qualità di Ateneo e dal Responsabile della U.O. Progettazione Didattica e Assicurazione della Qualità dell'Area Dirigenziale Didattica e Servizi agli Studenti.

La Commissione ha valutato le proposte pervenute in funzione della capacità dei percorsi formativi proposti di raggiungere gli obiettivi strategici di Ateneo, tenendo conto dell'analisi della domanda di formazione, nonché della consultazione e del confronto con gli *stakeholders*. Ai fini della valutazione delle proposte pervenute, la Commissione si è avvalsa delle Linee Guida per la scrittura del documento "Progettazione del CdS" (sezione 1.1), predisposte dal Presidio della Qualità di Ateneo e diffuse con Rett. prot. n. 73013 del 22 maggio 2018. In conclusione, la Commissione ha valutato i seguenti corsi di laurea magistrale, che rientrano nel limite del 2% di cui al D.M. 987/2016, quali prioritari ai fini dell'ampliamento dell'offerta formativa dell'Ateneo per l'anno accademico 2019/2020:

- Laurea Magistrale in Food Safety and Risk Management (LM-70 Scienze e tecnologie alimentari) – Corso di Laurea Magistrale internazionale e interclasse con il coinvolgimento delle Università degli Studi di Bologna, Ferrara, Modena e Reggio Emilia, Parma (sede amministrativa) e Cattolica del Sacro Cuore di Milano (sede di Piacenza) – Dipartimento di Scienze degli Alimenti e del Farmaco;
- Laurea Magistrale in Produzioni Animali Innovative e Sostenibili (LM-86 Scienze zootecniche e tecnologie animali) – Dipartimento di Scienze Medico-Veterinarie.

La Commissione, in considerazione dei vincoli normativi di cui al D.M. 987/2016 che contemplano una verifica ex-post effettuata dall'ANVUR relativamente al possesso dei requisiti di docenza, ha inoltre ritenuto opportuno che l'Ateneo valutasse l'eventuale attivazione, anche differita nel tempo e/o contestuale alla disattivazione di corsi di studio già esistenti, dei seguenti corsi di studio, subordinatamente al rispetto dei vincoli ministeriali e previo superamento delle criticità sopra esposte per ciascuna proposta:

- Laurea in Costruzioni, Infrastrutture e Ambiente (L-7 Ingegneria civile e ambientale) – Dipartimento di Ingegneria e Architettura;
- Laurea Magistrale in Informatica (LM-18 Informatica) – Dipartimento di Scienze Matematiche, Fisiche e Informatiche;
- Laurea Magistrale in Scienze degli Alimenti, della Nutrizione Umana e degli Integratori per la Salute (LM-61 Scienze della nutrizione umana) – Dipartimento di Scienze degli Alimenti e del Farmaco.

Il verbale che riporta la valutazione delle singole proposte è stato presentato agli Organi dal pro Rettore alla Didattica nella seduta del 25 settembre 2018 (Senato Accademico) e del 27 settembre 2018 (Consiglio di Amministrazione) che hanno deliberato di conseguenza. L'iter procedurale è poi proseguito secondo quanto riportato nello schema precedente.

2.1.2 Monitoraggio delle attività dei CdS

L'offerta formativa, anche in relazione ai corsi di studio già attivi, è stata costantemente monitorata e aggiornata al fine di riflettere le conoscenze disciplinari più avanzate, favorendo l'interazione dei corsi di studio e dei dipartimenti con gli interlocutori esterni e tenendo conto delle valutazioni ricevute dagli Organi preposti. Si è agito, in particolare, su più fronti.

1. Attività della UO Progettazione Didattica e Assicurazione della Qualità

A partire dal 1 gennaio 2017, all'interno dell'Area Dirigenziale Didattica e Servizi agli Studenti, è stata istituita l'U.O. Progettazione Didattica e Assicurazione della Qualità, con il fine principale di sovrintendere ai processi amministrativi volti alla definizione dell'offerta formativa nei corsi di studio, favorendo la promozione della qualità e dell'efficienza dei servizi rivolti agli studenti, nel contesto di un'Area Dirigenziale vocata alla valorizzazione e alla "centralizzazione" della figura dello studente. Nel corso dell'anno 2018, i filoni su cui si è concentrata l'attività dell'U.O. Progettazione Didattica e Assicurazione della Qualità hanno riguardato prevalentemente gli **ordinamenti didattici**, **l'offerta formativa** e **l'assicurazione della qualità**.

Relativamente agli **ordinamenti didattici** e **all'offerta formativa**, occorre premettere come negli ultimi anni siano state numerose le sollecitazioni che il MIUR ha rivolto agli Atenei per pervenire ad una razionalizzazione e qualificazione dell'offerta formativa, anche al fine di migliorare la qualità, l'efficacia e l'efficienza delle strutture didattiche, nonché di provvedere all'adeguamento degli ordinamenti didattici, al fine di definirli secondo criteri di maggiore determinatezza e trasparenza nei confronti degli studenti. Si è trattato di una razionalizzazione rivolta a ottimizzare e bilanciare il rapporto tra il numero dei corsi e il numero degli studenti, in relazione alle risorse disponibili e al bacino di utenza, e di una qualificazione intesa a promuovere la qualità dell'offerta formativa e la sua coerenza con le potenzialità di ricerca, la tradizione scientifica dell'Ateneo e il relativo inserimento nella comunità scientifica internazionale. L'attività svolta in tale ambito, pertanto, oltre che essere imprescindibile nel contesto universitario e strategicamente vincente, è stata rivolta a privilegiare un'offerta formativa che puntasse alla necessità di una formazione professionalizzante ed attenta ai bisogni del territorio, salvaguardando, allo stesso tempo, i contenuti formativi dell'offerta stessa, nel rispetto dei vincoli imposti dalle procedure di accreditamento, in una prospettiva in grado di contemplare le esigenze formative delle nuove generazioni. Un aspetto che ha caratterizzato il servizio è stata l'attività di supporto al riassetto dell'offerta formativa, in un'ottica di raggiungimento

di adeguati standard di sostenibilità a livello finanziario, di numerosità degli studenti, di docenza, di infrastrutture, di qualità della ricerca e della didattica, attraverso la cura delle procedure dirette alla definizione dell'offerta formativa di Ateneo (dalla fase di istituzione a quella di attivazione dei corsi di laurea e di laurea magistrale), all'emanazione e modifica del Regolamento Didattico di Ateneo, dei Regolamenti didattici dei corsi di studio e degli Ordinamenti didattici dei corsi di laurea e laurea magistrale, nonché alla stesura ed elaborazione delle linee guida sull'istituzione e attivazione dei corsi di studio.

Per quanto concerne l'**assicurazione della qualità**, il servizio posto in essere è stato connotato dalla necessità di proseguire il percorso già avviato e ispirato agli standard e alle linee guida articolate a livello europeo, in un'ottica di raccordo delle attività che coinvolgono anche le strutture dipartimentali e i corsi di studio. Particolare attenzione è stata rivolta, a tale riguardo, a favorire una qualità della didattica documentata, verificabile e valutabile, facilitando l'accesso alle informazioni, rendendole più chiare e comprensibili, e favorendo un circolo virtuoso di miglioramento continuo dei corsi di studio. Più specificatamente, si è inteso supportare il Presidio della Qualità di Ateneo nella supervisione delle procedure di assicurazione della qualità dell'Ateneo, sulla base degli indirizzi degli organi di governo ed in conformità a quanto programmato e dichiarato, nella proposta di strumenti comuni per l'AQ, nelle attività di formazione rivolte al personale tecnico amministrativo dell'Ateneo sui temi della qualità, nel sostenere i corsi di studio e i Dipartimenti nell'ambito di tutte le azioni riguardanti l'AQ, tra cui la compilazione delle SUA-CdS e dei rapporti di riesame, nonché nel favorire il flusso informativo tra Presidio della Qualità, Nucleo di Valutazione e ANVUR, anche in riferimento al monitoraggio degli indicatori e alla diffusione degli esiti.

Entrando maggiormente nel dettaglio, l'attività dell'Unità Organizzativa è stata rivolta a:

- assicurare il supporto amministrativo, anche attraverso il coordinamento dei Manager per la Qualità della Didattica (MQD) dell'area, ai corsi di studio per l'offerta formativa di Ateneo, la sua programmazione e il suo sviluppo, coadiuvando i Direttori dei Dipartimenti e i Presidenti dei Corsi di Studio nell'utilizzo degli strumenti per l'autovalutazione e il miglioramento della qualità della didattica, con particolare riferimento al processo volto all'accreditamento, iniziale e periodico dei corsi di studio, ivi compreso il supporto alle attività tecnico-amministrative riferite alla compilazione delle schede SUA-CdS;
- raccordare funzionalmente le sue attività con i Responsabili Amministrativi Gestionali (RAG) e referenti per la didattica, nei dipartimenti;
- gestire le procedure per l'emanazione e la modifica del Regolamento Didattico di Ateneo e dei regolamenti di Ateneo sulla didattica, degli Ordinamenti didattici e dei Regolamenti didattici dei corsi di studio;
- supportare le strutture didattiche e gli Organi di Ateneo per la progettazione dei Corsi di Studio in coerenza con le linee guida nazionali e internazionali;
- gestire le banche dati ministeriali per l'attivazione, la gestione e l'accreditamento dei corsi di studio, nonché i gestionali di Ateneo per le parti di competenza;
- supportare lo sviluppo del sistema di Ateneo per l'assicurazione della qualità della didattica, coadiuvando il Presidio della Qualità di Ateneo per le attività volte ad assicurare la qualità dei corsi di studio e delle strutture didattiche;
- veicolare i contenuti delle linee guida nazionali ed europee relative alla *Quality Assurance*, garantendone l'omogeneità di utilizzo, nel rispetto delle peculiarità dei corsi di studio, e favorendo la costruzione di reti di collaborazione per lo scambio di buone pratiche;

- erogare servizi amministrativi finalizzati all'attività didattica innovativa;
- procede agli adempimenti amministrativi connessi alla tempistica per l'attribuzione dei compiti didattici istituzionali al personale docente da parte delle strutture di afferenza, coadiuvando gli Organi di Ateneo per il monitoraggio del relativo carico didattico.

La **rendicontazione delle attività** svolte dalla U.O. Progettazione Didattica e Assicurazione della Qualità è reperibile all'interno della Libreria Documentale AVA, al link <http://controllogestione.unipr.it/libreria-documentale-ava/cms/dashboard/>

Intensa è stata anche l'attività svolta dall'Unità Organizzativa in tema di **monitoraggio della sostenibilità della didattica**, con particolare riferimento agli strumenti di monitoraggio della quantità di ore di docenza assistita erogata dalle strutture dipartimentali in relazione alla quantità di ore di docenza teorica erogabile, quantificabile in 120 ore annue per ogni professore a tempo pieno (80 per i professori a tempo definito), in 60 ore annue per ogni ricercatore a tempo indeterminato e determinato di tipo B), e in 40 ore per i ricercatori a tempo determinato di tipo A), coerentemente con il Regolamento Didattico di Ateneo con particolare riferimento all'art. 25 "Doveri didattici dei docenti" e con il "Regolamento per la definizione dei criteri e modalità di affidamento a docenti dei doveri didattici, degli affidamenti aggiuntivi e della remunerazione aggiuntiva dei ricercatori di ruolo ai sensi dell'art. 6 della Legge n. 240 del 30 dicembre 2010" con particolare riferimento all'articolo 3 "Doveri didattici istituzionali".

Con Rett. prot. n. 203147 del 22 dicembre 2017 e n. 181977 dell'11 settembre 2018 è stata inviata ai Direttori di Dipartimento, rispettivamente per gli anni accademici 2017/2018 e 2018/2019, la documentazione contenente i risultati del monitoraggio sul carico didattico erogato dal personale docente afferente al Dipartimento e sul carico didattico erogato nell'ambito dei corsi di studio del Dipartimento, ribadendo la necessità di ottimizzare l'utilizzo delle risorse di docenza a disposizione dell'Università, in un'ottica che contemperi le esigenze diverse ma complementari presenti nelle strutture dipartimentali e che consenta di pianificare le azioni utili a favorire l'armonizzazione di tali esigenze. Nello specifico il monitoraggio, aggiornato al 30 agosto 2018, è stato effettuato sui seguenti dati:

- nome e cognome del docente (con evidenza di coloro che svolgono il ruolo di docenti di riferimento in corrispondenza del corso di studio che viene "garantito");
- ruolo del docente;
- regime di impegno del docente (TP – Tempo pieno; TD – Tempo definito);
- settore scientifico-disciplinare di appartenenza del docente;
- dipartimento di afferenza del docente;
- dipartimento in cui il docente svolge l'attività didattica;
- corso di studio in cui il docente svolge l'attività didattica;
- insegnamento tenuto dal docente;
- settore scientifico-disciplinare di riferimento dell'insegnamento;
- tipologia dell'attività formativa dell'insegnamento;
- anno di corso in cui è erogato l'insegnamento;
- modalità di copertura dell'insegnamento;
- data di inizio dell'attività didattica;
- data di fine dell'attività didattica;
- crediti formativi universitari previsti per l'insegnamento;
- ore previste per l'insegnamento;
- carico didattico complessivo (espresso in ore) del docente;
- totale delle ore di didattica frontale erogabili annualmente dal docente;
- differenza tra il carico didattico complessivo e il carico didattico ipotetico del docente;
- note con eventuali indicazioni inerenti il docente.

In seguito, con Rett. prot. n. 54083 del 16 marzo 2018 avente per oggetto “Carico didattico dei docenti” sono stati trasmessi al personale docente di Ateneo, “in vista della programmazione didattica 2018/2019”, i riferimenti normativi relativi ai criteri e alle modalità di affidamento dei doveri didattici, degli affidamenti aggiuntivi e della remunerazione aggiuntiva ai professori ed ai ricercatori di ruolo, nonché i vincoli orari previsti per lo svolgimento dell’attività didattica frontale. Le deliberazioni adottate da ciascun Consiglio di Dipartimento sono state successivamente sottoposte all’attenzione del Senato Accademico, che si è espresso, tenuto conto di tutte le informazioni così raccolte, nella seduta del 27 novembre 2018.

2. Monitoraggio degli indicatori strategici

Relativamente alle attività di monitoraggio degli indicatori, il PQA ha promosso e coordinato le azioni necessarie per definire un sistema di monitoraggio coordinato. Con il decreto n. 2 del 2018 il Rettore ha costituito un gruppo di lavoro coordinato del PQA, con il compito di promuovere, implementare e coordinare le azioni necessarie al fine del monitoraggio degli indicatori e dei relativi flussi procedurali. Le attività del gruppo di lavoro si sono svolte stabilendo un contatto diretto con i Pro Rettori per la Didattica, Ricerca, Terza Missione e Internazionalizzazione: in particolare, oltre agli incontri interni del gruppo al fine di preparare il materiale oggetto di discussione, si evidenziano quattro riunioni, una per ogni ambito di approfondimento, alle quali oltre ai componenti del gruppo di lavoro ha partecipato attivamente il Pro Rettore di riferimento e il Dirigente dell’Area. Gli incontri si sono svolti nei mesi di gennaio e febbraio 2018. I verbali degli incontri sono stati allegati ai verbali delle riunioni del PQA. In data 28 marzo, nell’ambito della riunione di insediamento della Commissione Pianificazione, Performance e Qualità, la coordinatrice del Presidio di Qualità ha illustrato i risultati raggiunti ed ha ottenuto l’approvazione del progetto “Cruscotto Direzionale” da parte del M. Rettore e del Direttore generale che è stato così implementato dalla U.O. Controllo di Gestione. I lavori si sono avviati prendendo spunto dall’Allegato 8 – quadro sinottico delle Linee Guida Anvur di Accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio, in modo da definire degli insiemi di indicatori per ciascun ambito di approfondimento da esporre sul Cruscotto. A seguito di questa attività la UO Controllo di Gestione ha provveduto all’implementazione del Cruscotto Direzionale che è poi stato presentato agli Organi il 29.01.2018.

3. Questionari di Opinione degli Studenti sulle Attività Didattiche (OPIS)

Per risolvere i problemi, su alcuni Dipartimenti, nelle tempistiche di apertura dei questionari di valutazione delle attività didattiche³, criticità individuata nel 2017, per l’AA 2018-2019 si è lasciato ai Servizi per la Qualità della Didattica dei Dipartimenti l’inserimento nell’applicativo informatico ESSE3 delle date di inizio e di fine compilazione dei questionari da parte degli studenti garantendo in questo modo che anche i corsi concentrati nel primo periodo del primo semestre o nel primo periodo del secondo semestre possano avere una calendarizzazione di apertura della compilazione, entro i 2/3 dell’erogazione didattica.

Inoltre, per rafforzare l’utilizzo dei risultati degli OPIS in maniera non anonima all’interno dei Gruppi di Riesame e della Commissioni Paritetiche Docenti Studenti, il PQA ha preparato e pubblicizzato le Linee Guida per sull’utilizzo dei risultati dei questionari per la rilevazione dell’Opinione degli Studenti (OPIS).

³ Ogni Dipartimento ha periodi didattici leggermente distinti e questo non ne permette un’apertura centralizzata ai 2/3 degli insegnamenti.

4. Supporto ai Gruppi del Riesame nelle attività di monitoraggio annuale e ciclico

Il Presidio di Qualità di Ateneo ha predisposto delle attività di monitoraggio per seguire e supportare i Presidenti di Consiglio di Corso di Studio nella progettazione dell'offerta formativa e i Gruppi del Riesame nelle attività di monitoraggio annuale e ciclico.

➤ **Scheda di Monitoraggio Annuale**

In data 11 ottobre 2018 è stata inviata dalla UO Progettazione didattica e Assicurazione della qualità la Rettorale prot. n. 204758 con la quale si comunicava la data del 31 ottobre 2018 quale scadenza ministeriale per l'inserimento in Banca Dati MIUR della Scheda di Monitoraggio Annuale. Nella seduta del 14 febbraio 2018 il PQA, per venire incontro alla richiesta dei Presidenti di CPDS di anticipare la SMA in modo da averla come fonte documentale di analisi, ha indicato la data del 30 ottobre 2018 quale scadenza interna per la compilazione della suddetta scheda avviando attività di monitoraggio e consultazione ai Presidenti di CCdS per la relativa redazione, secondo le Linee Guida già predisposte per l'anno precedente. Come già fatto l'anno precedente, il PQA e la UO Progettazione didattica e Assicurazione della qualità hanno controllato che tutti i Presidenti inserissero nella SMA anche la valutazione dei questionari di valutazione degli studenti (OPIS) come da raccomandazione del NdV (anno 2017).

➤ **Rapporto di Riesame Ciclico e SUA-CdS**

Come già riportato nella Relazione dell'anno 2017, il Presidio di Qualità di Ateneo nella seduta del 7 settembre 2017 ha stabilito di impostare un periodo di circa un anno per la scrittura ottimizzata del Rapporto di Riesame Ciclico. A tal fine il PQA ha predisposto, nella seduta del 28 settembre 2017, un cronoprogramma che è stato presentato ai Presidenti dei Consigli di Corso di Laurea nell'incontro del 10 ottobre 2017. All'incontro, a cui sono stati invitati anche i Delegati alla Didattica Dipartimentale, i Coordinatori/Responsabili per la Qualità della didattica e i Manager per la Qualità della Didattica, è stato presentato il modello per la stesura del Rapporto di Riesame Ciclico predisposto dal PQA. Un resoconto dell'incontro è riportato nel verbale del PQA del 28.10.2017.

Il Cronoprogramma ha previsto le seguenti scadenze:

Sezioni RRC	Scadenza	Scadenza SUA-CdS AA 2018-2019
Sezione 1 e Sezione 2	30 novembre 2017	23 febbraio 2018
Sezione 3	31 marzo 2018	1 giugno 2018
Sezione 4 e Sezione 5	15 luglio 2018	30 settembre 2018
Approvazione del RRC completo da parte del CCS	31 ottobre 2018	

Le scadenze del RRC sono state fissate in modo tale che i Presidenti dei CdS, grazie all'autovalutazione dei loro documenti fatta per la redazione del RRC, avessero il tempo di modificare i quadri della SUA-CdS secondo le diverse scadenze ministeriali.

A supporto dei Presidenti, alla chiusura di ogni sezione, il PQA, coadiuvato dagli esperti ANVUR di UniPr e dai membri del NdV, ha analizzato i documenti (RRC e SUA-CdS) e predisposto delle griglie di valutazione (Allegato 2) secondo le indicazioni riportate in AVA2.

Nel mese di gennaio 2018 questo lavoro di monitoraggio è stato effettuato, per tutti i CdS dell'Ateneo, per la Sezione 1 e Sezione 2 del RRC e per i Quadri A e B della SUA-CdS al fine di una

corretta redazione dei quadri RAD della Scheda SUA-CdS 2017/18 entro la scadenza ministeriale del 23 febbraio 2018. Il PQA ha, inoltre, pianificato degli incontri nel mese di gennaio 2018 (in collaborazione con la UO Progettazione didattica e Assicurazione della qualità) con i Presidenti dei Consigli di Corso di Studio per supportarli nella corretta redazione dei quadri RAD.

Per omogeneizzare la valutazione delle fonti documentali, il 05 dicembre 2017 e il 21 marzo 2018 sono state organizzate dal PQA, in collaborazione con la U.O. Progettazione Didattica e Assicurazione della Qualità, due incontri di aggiornamento per gli Esperti Valutatori Disciplinari ANVUR di UniPr. Gli incontri, tenuti dal Prof. Giacomo Zanni, Esperto valutatore ANVUR di Sistema e membro del Nucleo di Valutazione di UniPr, sono stati dedicati all'analisi, rispettivamente, dei requisiti AVA2 R3.A/R3.B e R3.C/R3.D e dei relativi punti di attenzione. Agli incontri hanno partecipato anche i membri del Presidio di Qualità di Ateneo, la Coordinatrice del Nucleo di Valutazione di UniPr, il personale della UO Progettazione didattica e Assicurazione della Qualità e i Coordinatori dei Presidi di Qualità Dipartimentali. Il resoconto delle riunioni è riportato nel verbale del PQA del 13.12.2017 e del 21.03.2018.

Le griglie di valutazione sono poi state inviate ai Presidenti e sono state organizzate riunioni di Dipartimento per poter condividere le maggiori criticità emerse (vedi verbali del PQA del 24.01.2018).

Questo schema di lavoro si è ripetuto per le varie scadenze individuate.

5. Monitoraggio delle attività delle CPDS

Per risolvere le criticità evidenziate nel 2017 si è proceduto con le seguenti azioni:

Criticità evidenziata dal PQA nel 2017	Azioni svolte nel 2018
Il calendario delle riunioni riportato nelle relazioni delle CPDS evidenzia, per tutti i Dipartimenti, un'attività intensa ma solo a ridosso della scadenza della relazione annuale.	Organizzazioni di 2 riunioni: ➤ In data 28 marzo 2018 incontro con i Presidenti delle CPDS per la restituzione delle Relazioni annuali dell'anno 2017 e presentazione del nuovo modello di Relazione per l'anno 2018 (vedi verbale del PQA del 13 aprile 2018). ➤ In data 19 luglio 2018 incontro con i Presidenti delle CPDS per la definizione delle metriche da adottare per i syllabi degli insegnamenti (vedi Verbale del PQA del 13.09.2018)
L'analisi dell'opinione studenti è effettuata utilizzando parametri statistici o di valutazione diversi da dipartimento a dipartimento e anche da CdS a CdS all'interno dello stesso Dipartimento.	➤ In data 20 settembre 2018 confronto attivo in merito alla modalità di valutazione (metriche) dei questionari OPIS. Presentazione delle modalità di analisi adottate dal NdV per la propria relazione annuale delle metriche (vedi Verbale del PQA del 11.10.2018).
Tutte le relazioni presentano analisi specifiche per ogni singolo Corso di Studio ma	Il PQA ha provveduto a preparare un nuovo schema di Relazione annuale in modo da facilitare ed omogeneizzare il

problematiche generali di dipartimento (per esempio situazione aule e laboratori) producono ripetizioni che rendono la lettura spesso difficoltosa.	lavoro delle Commissioni (vedi Verbale del PQA del 21.03.2018). https://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/19-06-2018/linee_guida_per_il_funzionamento_delle_cpds.pdf
---	--

Si può dire, quindi, che tutti gli obiettivi che il PQA si era posto nella relazione 2017 (Allegato 2) sono stati raggiunti.

Come lo scorso anno, il PQA, grazie anche all'azione del PQD, monitorerà le attività delle CPDS. A valle della compilazione della Relazione Annuale della CPDS, il documento, in un'ottica di monitoraggio e miglioramento continuo, verrà valutato sia dal PQA che, per gli aspetti disciplinari, dal PQD. In particolare, verranno utilizzare le due diverse griglie di valutazione preparate lo scorso anno nella seduta del 13.12.2017. Visto che le relazioni devono essere predisposte entro il 31.12.2018, questa analisi verrà conclusa per Gennaio 2019.

2.1.3 Servizi agli studenti

L'Ateneo ha provveduto ad approvare il documento denominato **“Politica di Ateneo per i servizi agli studenti”**, deliberato dal Senato Accademico e dal Consiglio di Amministrazione rispettivamente nelle sedute del 24 e del 26 luglio 2018. Tale documento è stato predisposto dalla UO Progettazione Didattica e Assicurazione della Qualità partendo dal presupposto che lo studente costituisca il *focus* dell'Università degli Studi di Parma e, per tale ragione, debba essere posto al centro delle azioni di formazione, di ricerca, di terza missione e delle procedure amministrative in modo da valorizzarne la partecipazione e il pieno coinvolgimento nella vita universitaria, con l'obiettivo di sviluppare nello studente medesimo, nel rispetto delle sue esigenze e legittime aspettative, la capacità di generare e di condividere le proprie conoscenze favorendo, da laureato, un suo significativo contributo intellettuale per la crescita culturale ed economica del Paese.

Il documento è volto a dichiarare, dimostrare e migliorare costantemente i servizi erogati agli studenti, nella consapevolezza che la valutazione dei corsi di studio universitari, elemento divenuto centrale nel dibattito sulle modalità con cui l'Università debba rispondere ai bisogni di formazione superiore nella società della conoscenza, comprende come elemento imprescindibile l'erogazione efficace ed efficiente di servizi di supporto alla didattica; in tale contesto diviene strategico il ruolo delle Unità Organizzative afferenti all'Area Dirigenziale Didattica e Servizi agli Studenti, per mantenere nel tempo standard qualitativi adeguati e per migliorare la qualità dei servizi erogati, consentendo una valutazione dei servizi offerti e dei principi che ne governano l'erogazione.

Conseguentemente il documento **“Politica di Ateneo per i servizi agli studenti”** riporta una presentazione delle principali iniziative che l'Ateneo propone e intende migliorare in tema di servizi agli studenti, compatibilmente alle disponibilità di risorse umane, strumentali ed economiche in grado di fronteggiare problematiche ed esigenze diverse.

2.2 Azione 2: Consolidamento e monitoraggio dei processi di AQ della Ricerca e Terza Missione

Al fine di consolidare il processo di gestione dell'Assicurazione della Qualità della Ricerca e Terza Missione di Ateneo, si è deciso, in stretta collaborazione con l'area Ricerca, di agire su più fronti.

Prima di tutto, come già riportato nel paragrafo precedente, per rendere efficace il monitoraggio dei risultati della ricerca e della terza missione di Ateneo, si è deciso di costituire il **Gruppo di Lavoro per**

il Monitoraggio degli Indicatori Strategici (DRD 2 del 2018). Per la ricerca è stata valutata una rosa di indicatori e criteri di analisi di performance tra quelli più significativi a livello bibliometrico e non bibliometrico. La principale fonte dei dati è l'Archivio della Ricerca IRIS, per la sua caratteristica di essere utilizzato da tutti i docenti dell'Ateneo e per questo è stata evidenziata la necessità di stimolare e supportare i docenti nell'aggiornamento tempestivo e scrupoloso di IRIS, in modo che la fonte principale dei dati abbia i necessari requisiti di completezza e precisione. Si è deciso di estrarre i dati con periodicità semestrale a partire dal 2015, primo anno utile per la prossima VQR. Gli indicatori dovranno essere calcolati, ove possibile, a livello di Ateneo, Dipartimento e Area CUN. Da un primo ampio elenco di possibili indicatori di produttività e impatto è stato selezionato un sottoinsieme ristretto, particolarmente significativo, in coerenza con le scelte dell'ANVUR relativamente ai diversi tipi di prodotto ammessi alla valutazione, che potrà essere integrato quando necessario. Per quanto riguarda la Terza Missione, sono stati definiti indicatori principalmente inerti l'ambito del Trasferimento Tecnologico.

È proseguita l'azione del **Servizio bibliometrico di Ateneo** relativamente al controllo e correzione dei profili autore nelle banche bibliografiche. In particolare, durante il 2018 è stato portato a termine il lavoro di verifica e correzione dei profili autore dei docenti UniPR nella banca dati bibliografica Scopus. Sono state inviate poco meno di 100 richieste di correzione a Elsevier, comprendenti anche il recupero di numerose citazioni orfane. I docenti interessati alla correzione del proprio profilo sono stati informati sulle modalità di verifica e richiesta di intervento in modo da poter procedere autonomamente in futuro. Per i docenti di Medicina e Chirurgia il lavoro è stato realizzato in modo coordinato con i colleghi del Dipartimento che si occupano dei dati IRIS modulo IR, in modo da massimizzare l'efficacia della verifica, sviluppando un sistema di controlli incrociati che ha favorito la precisione e la rapidità degli interventi. Queste azioni hanno permesso di avere una banca dati affidabile per condurre azioni di monitoraggio.

I profili autore di tutti i docenti di area bibliometrica dell'Ateneo, corretti e aggiornati, sono stati quindi importati nella piattaforma analitica SciVal di Elsevier e classificati con le informazioni relative ad Area CUN, Dipartimento di afferenza, SSD e qualifica: questo ha consentito di creare rapidamente aggregazioni di diversi tipi e di effettuare poi analisi di produttività e impatto su richiesta del pro Rettore alla Ricerca o dei Direttori.

Come primo risultato di questo lavoro è stato creato un report che ha preso in esame tutti i docenti di area bibliometrica dell'Ateneo. L'analisi è stata effettuata a livello aggregato, per Area e per Dipartimento e completata con mappe che raffigurano le co-autorship e i temi trattati a livello di area. Il report è stato fornito al PQA (verbale del PQA del 14.02.2018) e al pro Rettore alla Ricerca che lo ha utilizzato per l'analisi SWOT su cui si è basata la progettazione, per l'area ricerca, del Piano Strategico 2019-2021.

Sono stati realizzati su richiesta ulteriori report per i Dipartimenti di Ingegneria e Architettura; Medicina Veterinaria; Scienze Matematiche, Fisiche e Informatiche; Scienze Chimiche, della Vita e della Sostenibilità Ambientale oltre che per altri soggetti che all'interno dell'Ateneo hanno richiesto un'analisi della produzione scientifica.

Questo lavoro si è affiancato a un capillare intervento di supporto ai docenti, con assistenza, in presenza e a distanza, per la gestione dell'Archivio della Ricerca IRIS, modulo IR, il calcolo dei requisiti per l'Abilitazione Scientifica Nazionale, per la verifica degli indicatori in occasione dell'accREDITamento dei collegi di Dottorato e Scuole di Specializzazione, e con la preparazione di report bibliometrici individuali e aggregati.

Recentemente si è avviata un'analisi, parallela a quella compiuta con SciVal, con il software di analisi bibliometrica InCites, limitatamente a due Aree Scientifiche: tale analisi è finalizzata a verificare se

gli indicatori calcolati sulla banca dati Web of Science sono significativamente diversi da quelli calcolati sulla banca dati Scopus.

Nel corso del 2017 si è deciso di acquistare il Software CRUI UNIBAS per la valutazione delle pubblicazioni inserite in IRIS secondo i parametri ANVUR. Nel 2018 se ne è avviato e messo a regime l'utilizzo: nel mese di febbraio sono stati effettuati incontri per illustrare il funzionamento del sistema di valutazione ai Direttori di Dipartimento e/o ai loro delegati, sono stati prodotti materiali informativi (trasmessi al Pro Rettore alla Ricerca e agli utenti del Sistema CRUI UNIBAS) e sono stati espletati tutti gli adempimenti richiesti dal GDPR. Le due tornate di valutazione annuali hanno comportato la verifica e la correzione delle anomalie rilevate sui dati prima del calcolo degli indicatori nonché la produzione di tabelle sintetiche. Questo è servito di stimolo per i Dipartimenti e i Docenti, per aggiornare e integrare i dati presenti nell'Archivio della Ricerca.

Nell'ottica dell'autovalutazione e del miglioramento continuo, durante il 2018 si è investito molto nell'analisi dei processi interni al Servizio Bibliometrico e alla ricerca di modalità che permettessero di effettuare elaborazione e analisi con un alto grado di precisione ma in tempi più rapidi rispetto alle procedure finora adottate. Dopo un'analisi accurata dei dati disponibili e una mappatura delle operazioni necessarie è stata ideata una procedura che utilizza le API della banca dati Scopus e il linguaggio di programmazione Python; tale procedura, interrogando in sequenza la banca dati con una query mirata, e utilizzando gli Scopus ID dei nostri docenti (costantemente monitorati dall'ufficio), consente di effettuare in modo automatico una serie di operazioni che fino ad ora sono state svolte manualmente, mantenendo però lo stesso livello di precisione.

Infine, riconosciutane l'importanza strategica, si è garantita continuità alla collaborazione con l'Università di Modena e Reggio Emilia nel progetto Ufficio Bibliometrico Interateneo, organizzando incontri, attività di formazione e scambio, condivisione di materiali e esperienze tra gli uffici bibliometrici dei due atenei coinvolti.

Per quanto riguarda, invece, il **monitoraggio delle attività di terza missione** nel 2018 si è continuato il lavoro preparatorio che ha portato, nell'Ottobre 2018, alla messa in produzione del modulo RM di IRIS in collaborazione con l'Area Sistemi Informativi. Nel 2017, infatti un gruppo di lavoro appositamente nominato aveva valutato di procedere con l'implementazione del modulo RM di IRIS, cercando di definire flussi informativi, responsabilità operative e funzioni richieste alla luce delle esigenze e degli strumenti disponibili.

Infine, il Sistema di Assicurazione della Qualità della Ricerca e Terza Missione di Ateneo, costituito dai processi e dalla documentazione ritenuti necessari ad attuare e a dare evidenza della gestione in qualità delle attività di ricerca e terza missione, è stato aggiornato, nel corso del 2018, nella seguente documentazione:

Titolo	Riferimento
Politica per la Qualità: revisione ⁴	https://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/06-08-2018/politiche_per_la_qualita_dellateneo.pdf
Architettura del Sistema AQ di Ateneo: revisione ⁵	https://www.unipr.it/www.unipr.it/AQ/architetturaAQ

⁴ La revisione del documento si è resa necessaria per adeguarlo alla visione del Rettore, Prof. Paolo Andrei, entrato in carica a Novembre 2017.

⁵ La revisione del documento si è resa necessaria per adeguarlo al nuovo organigramma e funzionigramma dell'Area Dirigenziale Ricerca, Internazionalizzazione e Terza Missione.

Sistema di gestione dell'AQ della Ricerca e Terza Missione di Ateneo: revisione ⁵	https://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/26-11-2018/sistema_gestione_aq_ricerca.pdf
--	---

A seguito dell'emanazione, nel 2017, delle Linee Guida per la definizione del Sistema di gestione dell'AQ della Ricerca e Terza Missione di Dipartimento, nel corso del 2018 il PQA ha supportato i Dipartimenti nell'analisi dei loro processi e ad oggi tutti i Dipartimenti hanno messo a punto un sistema di assicurazione della qualità della Ricerca e della Terza Missione ben strutturato e articolato che è stato reso pubblico attraverso la loro pubblicazioni sui siti web di Dipartimento (facilmente accessibili grazie al banner Qualità presente nei siti dipartimentali).

Si ricorda naturalmente che nell'ambito del monitoraggio e valutazione delle attività di ricerca è attiva in Ateneo la Commissione di Ateneo per la Ricerca.

2.3 Azione 3: Consolidamento e monitoraggio dei processi di AQ nei processi amministrativi

Come evidenziato anche dal Nucleo di Valutazione nel documento di validazione del ciclo della performance del 20 giugno 2017, mancava in Ateneo un progetto integrato per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza (*customer satisfaction*) sui servizi per gli studenti, i docenti e il personale tecnico amministrativo. Con DRD n. 1662/2017 del 27 luglio 2017 è stato costituito un *Gruppo di Lavoro per lo studio di metodi e modelli per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza* con il compito di presentare alla Commissione Monitoraggio, Qualità e Valutazione una proposta con la ricognizione di quanto già esistente nell'ambito di tale rilevazione al fine di sviluppare le suddette attività. I lavori del GdL e della Commissione hanno portato all'inserimento nel Piano Integrato per la gestione della performance 2018-2020 – Anno 2018 di specifici obiettivi di ambito innovativo che coinvolgono trasversalmente Rettorato, Direzione Generale, Aree Dirigenziali, strutture dipartimentali e centri. Per dare attuazione a quanto previsto nei documenti programmatici approvati dagli organi di governo, è stato nominato con DRD 3033/2017 del 22.12.2017, il gruppo di lavoro per il "Coordinamento delle attività di rilevazione della soddisfazione dell'utenza", coordinato dalla coordinatrice del PQA, con l'obiettivo di promuovere e coordinare le attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti, al fine di generare una sistematica valutazione della soddisfazione degli utenti dei vari servizi individuati. Il Gruppo di Lavoro ha identificato, entro il 28 febbraio 2018, un Piano operativo per la Customer di Ateneo che è stato presentato alla Commissione Pianificazione, Performance e Qualità per la necessaria approvazione. Il piano operativo, che aveva come obiettivo primario quello di massimizzare il numero di rispondenti in modo da avere uno strumento robusto di analisi dell'efficacia percepita dei servizi, è stato trasmesso in data 6 marzo 2018 al Magnifico Rettore e in data 8 marzo 2018 è stata inviata (nota Rettorale Prot. 51141) ai docenti e al personale PTA la comunicazione della compilazione del questionario sui servizi del Progetto *Good Practice* (vedi Verbale del PQA del 21.03.2018). Al termine del periodo di somministrazione si è potuto valutare che il tasso di risposta del personale è notevolmente aumentato rispetto alla somministrazione 2016/17 (dal 22 al 66% di rispondenti) sottolineando l'efficacia delle azioni messe in atto per la sensibilizzazione del personale sulla *Customer Satisfaction*. La percentuale ottenuta è la maggiore rispetto a tutte le altre Università partecipanti e si ritiene che possa essere sufficiente per ritenere i risultati robusti. Passando all'analisi dei partecipanti per ruolo si può verificare come è necessario sensibilizzare, il prossimo anno, i ricercatori, dottorandi e assegnisti oltre che gli studenti. In Allegato 3 la relazione finale sullo stato di attuazione del sistema di rilevazione.

2.4 Monitoraggio delle attività dei PQD

Il PQA nella Relazione sulle attività del 2017 ha previsto, come già precedentemente riportato, incontri trimestrali con i Coordinatori dei PQD al fine di organizzare momenti di informazione, condivisione e monitoraggio delle azioni di AQ portate avanti a livello dipartimentale.

In tali riunioni si è verificato anche lo stato di raggiungimento degli obiettivi di AQ che ogni Dipartimento si pone all'inizio di ogni anno (generalmente entro il mese di gennaio).

Le relazioni annuali dei PQD che rendicontano le azioni messe in atto per la gestione del sistema di AQ dipartimentale sono riportate in Allegato 4 con una breve analisi critica introduttiva.

3. ATTIVITÀ DI FORMAZIONE CONTINUA DEGLI ATTORI DI AQ (Obiettivo AQ2)

In linea con quanto ci si era prefissi nel Piano Integrato 2016-2018, aggiornamento 2018 (Obiettivo AQ2 Azioni 04- 05 06) si è organizzata la seguente attività formativa:

3.1 Azione 4: Attività di formazione per il personale Docente

Il Presidio della Qualità nel corso dell'anno 2018 ha proseguito la sua attività di supporto ai docenti mediante momenti di formazione strutturata. Tali attività, da un punto di vista formale, si possono suddividere in due diverse tipologie di formazione: a) una maggiormente circoscritta alla formazione rispetto alla corretta interpretazione dei *processi di assicurazione della qualità* e le fonti documentali ad essa associati; b) un'altra relativa alla formazione dei docenti sui temi concernenti aspetti di natura *metodologica-pedagogica*. Della prima si è occupato principalmente il Presidio della Qualità, della seconda si è occupato il *Gruppo per lo Sviluppo dell'Insegnamento Universitario*, di cui il Presidio è una delle componenti.

I due filoni formativi, solo apparentemente disgiunti, concorrono in modo complementare a supportare la popolazione docente nell'essere nell'effettiva condizione di erogare *una didattica di qualità*, dove per *agire didattico* non si intenda il mero momento di erogazione, ma tutte le sue dimensioni, da quella progettuale, a quella erogativa, per arrivare infine a quella valutativa (ed autovalutativa) e che ognuna di tali fasi sia concretamente assicurata e documentata nei processi sottesi.

A riprova delle sue riflessioni e delle consapevolezze maturate relativamente al necessario supporto alla componente docente su entrambe le tematiche, il Presidio ha trovato conferma nel documento di Audizione dell'ANVUR presso la Commissione 7° della Camera dei deputati del 12/06/2014, dove si legge: *"Nonostante infatti nel nostro ordinamento la programmazione dei corsi sulla base degli apprendimenti attesi degli studenti non sia una completa novità, nella pratica vi è una certa difficoltà nell'organizzare la didattica secondo un preciso disegno che abbia al centro gli apprendimenti dello studente e le sue prospettive future di inserimento nel mondo del lavoro. Ciò richiede infatti un lavoro congiunto dei docenti impegnati nel progetto didattico, la disponibilità a verificare in corso d'opera l'adequatezza del progetto e anche, se del caso, a rivedere le modalità di insegnamento e di verifica dei risultati"*.

Anche da un punto di vista empirico, il PQA ha ritenuto congiunto a tali riflessioni l'indicatore volto a rispondere all'obiettivo di monitorare i processi didattici, nello specifico si tratta dell'indicatore AVA R3.B, volto a controllare come ogni corso di studio (CdS) promuova **"una didattica centrata sullo**

studente, incoraggi l'utilizzo di metodologie aggiornate e flessibili e accerti correttamente le competenze acquisite".

A partire da tale quadro sinottico, relativamente alla tipologia di formazione a) legata ai processi di AQ nella didattica, il Presidio ha organizzato ed erogato i seguenti momenti di formazione:

- 1) In data 12 gennaio, 11 aprile e 14 dicembre 2018 ciclo di Seminari sull'assicurazione della qualità dei corsi di studio dedicati ai Presidenti dei Corsi di Studio, ai Responsabili dell'Assicurazione della Qualità dei CdS (RAQ) e ai Coordinatori dei PQD con particolare riferimento agli strumenti con cui si realizza l'AQ stessa, ovvero le schede SUA-CdS e i rapporti di riesame ciclico. Come relatore è intervenuto il Prof. Muzio Gola esperto di sistema e disciplinare iscritto all'albo esperti di valutazione ANVUR, già Professore Ordinario del Politecnico di Torino, con una pluriennale esperienza su tematiche legate all'assicurazione della qualità, valutazione e accreditamento in ambito universitario. Il resoconto delle riunioni è riportato nel verbale del PQA del 24 gennaio 2018 e 13 aprile 2018. Al secondo incontro ha partecipato anche la Prof.ssa Robasto, membro del PQA, con una relazione dal titolo: *Dalla definizione delle competenze e conoscenze alla redazione degli strumenti di valutazione di sistema: Syllabus, SUA-CDS e Rapporto di Riesame Ciclico*;
- 2) In data 20.04.2018 intervento della Prof.ssa Robasto dedicato ai docenti coinvolti nelle CPDS su: *Il ruolo di monitoraggio della Commissione Paritetica nell'ambito della Progettazione Formativa. Approfondimento sul Syllabus*.

Su richiesta dei singoli CdS sono stati inoltre organizzati dalla Prof.ssa Robasto i seguenti momenti formativi specifici dedicati a tutto il collegio docenti del/dei CdS: 13 Luglio 2018, presso CdS Bioscienze e Biotecnologie, *Progettare e Valutare i percorsi accademici in coerenza con le richieste ministeriali*; 12 Settembre 2018, presso CdS Farmacia, *Valutare l'intervento didattico all'Università. Tra strumenti, indicatori e adempimenti*.

Relativamente alla tipologia di formazione b) incentrata sulla formazione metodologica e pedagogica, il Gruppo per lo Sviluppo dell'Insegnamento Universitario dell'Ateneo di Parma (costituito con Rettorale n.860/2016, e confermato anche dal nuovo Rettore in piena continuità, Rettorale n.2642/2017) ha organizzato nel 2018 le seguenti giornate formative, organizzate in sessioni plenarie, a numero chiuso, previa iscrizione:

- 1) 20 Aprile 2018, intervento seminariale dal titolo: *Tra disabilità e DSA: nuove sfide per il docente accademico*, relatori: Prof. Argiropoulos (UNIPR), Prof. Moliterni (Università Roma Foro Italico); Prof. Galanti (UNIFI) in collaborazione con il servizio UNIPR Le Eliche.
- 2) 12 Novembre 2018, intervento seminariale dal titolo *"Competenze digitali e tecnologie dell'istruzione per innovare la didattica"*, Prof.ssa Bruschi (UNITO), in collaborazione con il centro SELMA e l'Area Dirigenziale Sistemi Informativi, moderatrice Prof.ssa Robasto (UNIPR).

Alla prima giornata, relativa al tema DSA, hanno partecipato su base volontaria circa 60 docenti. Alla seconda giornata, relativa al tema delle Tecnologie dell'Istruzione, hanno partecipato circa 100 docenti. Il dettaglio dei lavori del GdL, in coordinamento con il PQA, è consultabile nelle pagine on line relative alla Qualità della Didattica (http://www.unipr.it/www.unipr.it/AQ/qualita_didattica). Il materiale didattico presentato durante gli interventi è fruibile e consultabile sulla piattaforma dedicata alla formazione UNIPR (<https://elly.proform.unipr.it/2018/>) e di alcuni seminari si è proceduto altresì ad una videoregistrazione, in modo che anche i docenti non presenti potessero procedere nel loro percorso formativo, anche a distanza di tempo. Durante gli interventi è stata effettuata la registrazione on line dei partecipanti, tramite piattaforma apposita, ed è stato rilasciato, solo a seguito di firme di presenza, l'attestazione della partecipazione.

Infine, trasversalmente alle due tipologie formative a) e b), va ad aggiungersi una terza linea di attività formativa, ancor più specifica, richiesta dal presidente del CdS di Chimica, in sinergia con il coordinatore del Progetto PLS di Chimica (UNIPR) e referente per l'Orientamento del Cds, i quali hanno richiesto una formazione docenti, tutor e dottorandi sui temi della Progettazione Formativa e Strategie di Apprendimento. Le giornate formative rivolte ai docenti, erogate dalla Prof.ssa Robasto, sono avvenute il 30 Gennaio 2018 e il 7 Febbraio 2018 (precedenti appuntamenti formativi si erano erogati nel settembre 2017). La formazione ai dottorandi-tutor si è invece avviata il 21 Novembre 2018 e continuerà con appuntamenti fissati nelle seguenti date 21/11/2018, 27/11/2018, 10/12/2018, 13/12/2018, 19/12/2018, 15/01/2019, 24/01/2019.

3.2 Azione 5: Attività di formazione per il personale Tecnico-Amministrativo

- È stato attivato, con Determina Dirigenziale 386/2018 Prot. 65510 del 20 aprile 2018, il corso di formazione – a carattere obbligatorio - dal titolo “(Ri)Progettazione in qualità dei corsi di Studio: regole, documenti e strumenti” rivolto al personale tecnico amministrativo dell’Ateneo impegnato nel supporto dell’attività didattica che si è tenuto nei giorni 26-27 giugno 2018. Il corso è stato organizzato dal PQA avvalendosi della collaborazione di MDQNext (Coordinamento organizzativo dei Manager didattici per la qualità delle università italiane) e ForumPA in modo da riproporre a Parma un corso da loro già organizzato nell’ambito del progetto di formazione 2018. Il corso ha visto come docenti relatori il Prof. Muzio Gola (Esperto disciplinare e di sistema iscritto all’Albo esperti di valutazione ANVUR nonché Esperto del Modello AVA) e la Dott.ssa Laura Sandrone (Responsabile dell’Area integrazione e monitoraggio Polo C.le dell’Università di Torino nonché esperta di sistema iscritta all’Albo esperti di valutazione ANVUR). Il Report del corso è stato presentato nella seduta del PQA del 17 luglio 2018 e inviato alla Direzione Generale in data 5 luglio 2018;
- 11 settembre 2018 si è tenuto il corso di formazione (rivolto al PTA della sede e dei Dipartimenti che si occupano della Didattica) “*Accreditamento periodico: le fasi e l’articolazione della visita e il ruolo del personale tecnico amministrativo dei Servizi per la Qualità della Didattica dei Dipartimenti*”; il corso ha visto come relatore il Dott. Bertani (responsabile della U.O. Progettazione Didattica e Assicurazione della Qualità). Il Seminario è stato molto apprezzato dai presenti come evidenziato dal report, allegato del verbale della riunione del PQA del 13.09.2018
- È stato attivato con Determina Dirigenziale 959/2018 Prot. 216434 del 22 ottobre 2018 un corso formazione – a carattere obbligatorio – dal titolo “Organi accademici e provvedimenti amministrativi presso l’Università di Parma” rivolto ai Responsabili UO e collaboratori, al personale dello Staff di Area e al personale dei Centri con afferenza di personale Tecnico Amministrativo. Il corso, articolato in due edizioni (15 e 22 novembre 2018), ha previsto una slot riservata al PQA incentrata sulla definizione di qualità e di assicurazione della qualità, processi e procedure nonché un’introduzione alla visita ANVUR;
- 3° Coordinamento Organizzativo Nazionale dei Manager Didattici per la Qualità – MDQ è stato ospitato dall’Università di Salerno e si è tenuto nei giorni 24 e 25 settembre 2018. Per l’Ateneo di Parma hanno partecipato 17 unità di personale T.A. di supporto alla didattica dei CdS e il personale della U.O. Progettazione didattica e Assicurazione della qualità. Questa edizione ha avuto tra i relatori il Dott. Michele Bertani che ha presentato l’intervento: “Management didattico: focus sui corsi di studio di nuova attivazione”.
- La U.O. Progettazione Didattica e Assicurazione della Qualità, in vista della visita di Accreditamento Periodico prevista nel periodo 8 - 12 aprile 2019, ha organizzato una serie di incontri preliminari con il personale tecnico-amministrativo dei Servizi per la Qualità della Didattica dei Dipartimenti finalizzati a comprendere l’organizzazione del lavoro all’interno dei Servizi stessi. Durante gli incontri sono state illustrate le tre fasi della visita da parte di ANVUR secondo quanto

previsto dalle Linee Guida per l'Accreditamento Periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio emanate in data 10 agosto 2017: l'esame a distanza sulla documentazione resa disponibile alla CEV, la visita in loco e la stesura della relazione della CEV. I Seminari sono stati molto apprezzati dai presenti come evidenziato dal report, allegato del verbale della riunione del PQA del 19.11.2018

➤ Sui temi della Progettazione e Valutazione dei percorsi formativi anche il personale afferente al Centro di Servizi per la Salute, Igiene e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro dell'Ateneo ha richiesto due giornate formative (due incontri da 4 h) erogati dalla Prof.ssa Robasto in data 7 giugno e 10 luglio 2018.

➤ Nel corso del 2018 la U.O. Progettazione Didattica e Assicurazione della Qualità dell'Ateneo ha realizzato un intervento formativo rivolto a 13 unità di personale tecnico-amministrativo in servizio presso i Dipartimenti, individuati di concerto con gli stessi Direttori di Dipartimento, che necessitavano di essere seguite ed appoggiate da personale qualificato, mediante un'intensa azione formativa, nell'iter di conoscenza dei processi inerenti la didattica e l'accreditamento dei corsi di studio, conformemente ai principi di assicurazione della qualità. Attraverso una "formazione per competenze", che ha tenuto conto dei fabbisogni rilevati, delle competenze necessarie in relazione agli obiettivi organizzativi e delle innovazioni normative e tecnologiche, in linea con l'azione di "mappatura delle competenze" avviata dall'Ateneo nel 2016, è stato definito un percorso di formazione-intervento di carattere organizzativo-gestionale e tecnico, "tagliato" sulle esigenze di sviluppo della famiglia professionale dei Manager Didattici di Ateneo, conformemente alle linee guida tracciate dal Coordinamento organizzativo dei Manager Didattici per la qualità delle università italiane. È stato così possibile favorire il riallineamento e il potenziamento delle competenze, delle conoscenze e dei comportamenti del personale tecnico-amministrativo coinvolto, attraverso la promozione di una cultura organizzativa basata sul lavoro di gruppo e sulla logica del lavoro di rete in grado di potenziare la produttività e l'efficacia delle prestazioni individuali e collettive e, nel contempo, delle capacità professionali degli operatori della didattica, puntando soprattutto sull'aspetto motivazionale, sul rafforzamento dell'identità e sul soddisfacimento individuale. A metà e alla fine del percorso formativo sono stati previsti momenti di valutazione dell'apprendimento che hanno consentito di avere un continuo *feed-back* sull'apprendimento dei partecipanti e di fornire, al contempo, l'occasione per approfondire e chiarire gli argomenti più complessi; inoltre, nella fase iniziale è stato erogato un questionario finalizzato ad accertare le condizioni di partenza del personale e le reali aspettative.

La suddetta attività formativa ha consentito all'Università di Parma di vincere, con segnalazione di eccellenza, la XVII Edizione del Premio "Filippo Basile 2018" per la Formazione nella P.A. per la sezione "Reti Formative" per il progetto *Officina del management didattico per la qualità dei corsi di studio dell'Università di Parma: un percorso di formazione continua orientato all'apprendimento organizzativo (Learning Organization)*. Il premio è stato ritirato nel mese di novembre dal dott. Michele Bertani, Responsabile della U.O. Progettazione Didattica e Assicurazione della Qualità dell'Ateneo, nell'ambito del XV Convegno Nazionale Pubblica Amministrazione organizzato dall'AIF (Associazione Italiana Formatori), che si è tenuto presso la Sala Convegni della Pinacoteca di Bari, ospitata presso il Palazzo della Provincia. Il progetto è stato realizzato dall'Area Dirigenziale Didattica e Servizi agli Studenti dell'Ateneo; il team di progetto, coordinato dal dott. Michele Bertani, era composto dalla dott.ssa Katia Tondelli e dalla sig.ra Cinzia Tagliani, in servizio presso la U.O. Progettazione Didattica e Assicurazione della Qualità, con la partecipazione della dott.ssa Simona Ferrari della U.O. Carriere e Servizi agli Studenti (vedi Verbale PQA 13/09/18).

3.3 Azione 6: Attività di formazione per gli studenti

➤ Il 10 aprile 2018 e il 25 ottobre 2018 il Coordinatore del PQA ha organizzato due incontri con gli Studenti componenti le Commissioni Paritetiche Dipartimentali per presentare la nuova versione della relazione della CPDS, le modalità della visita ANVUR nonché le Linee Guida per il corretto utilizzo

del Questionario di rilevazione dell'Opinione degli studenti (OPIS). Il resoconto dell'incontro è riportato nel verbale del PQA del 13.04.2018 e 11.11.2018.

➤ Alla fine dell'AA 2017-2018 il PQA ha dato supporto al PQD del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali che, tra gli obiettivi del 2017, aveva inserito l'attivazione di un'attività formativa da 3 CFU dal titolo *La Quality Assurance in ambito formativo: processi, metodi e strategie nelle Università in Italia* destinato agli Studenti dei Corsi di Studio incardinati nel Dipartimento con l'obiettivo di formarli sull'Assicurazione della Qualità. La progettazione di questo insegnamento, che è stato erogato anche in modalità *blended* grazie al supporto del centro SELMA di Ateneo, ha previsto un intenso lavoro preparatorio per lo sviluppo delle attività laboratoriali e la sua erogazione.

➤ Nell'aa 2018-2019 il progetto pilota è stato ottimizzato ed erogato a tutti gli studenti iscritti ai corsi di laurea dell'Ateneo, rappresentanti nelle Commissioni Paritetiche dei Dipartimenti e nei Gruppi di Riesame, in modo da costruire un luogo permanente di supporto e di formazione degli studenti che partecipano ai processi di AQ della didattica. Solamente mediante un'attività ripetuta annualmente è, infatti, possibile ovviare ai problemi che derivano dal naturale ricambio degli studenti in seno agli organismi di AQ. In tale modo, l'esperienza s'inquadra all'interno dei processi avviati da UniPr per costruire un sistema di Assicurazione della Qualità (AQ) di Ateneo e dare attuazione a un principio accolto nel documento sulla Politica della qualità di Ateneo che impegna l'Ateneo a coinvolgere gli studenti come partner nell'assicurazione della qualità e nel rafforzamento della loro esperienza educativa. Dell'iniziativa è stata inviata nota informativa (ai Presidenti dei CCdS, ai Presidenti delle CPDS, Ai Coordinatori/Responsabili del Servizio per la qualità della didattica e ai Manager per la Qualità della didattica) con la quale se ne preannunciava. L'attività formativa è stata erogata nel periodo Ottobre-Dicembre 2018 con le seguenti caratteristiche:

- l'A.F. (1007674 *La Quality Assurance in ambito formativo: processi, metodi e strategie nelle Università in Italia*) è stata offerta dal Corso di Laurea in Economia e Management (Cod. corso 3004 - Responsabile didattico Prof. Andrea Lasagni
- 3 cfu;
- erogata in parte in modalità *blended* (grazie al supporto del centro SELMA di Ateneo);
- tipologia Attività formativa "A scelta dello studente" (TAF D).

Gli studenti membri degli organi (CPDS e GdR) hanno potuto frequentare tale insegnamento e conseguire i 3 CFU nelle seguenti modalità:

- come crediti formativi soprannumerari (gli studenti interessati presentano domanda presso la propria Segreteria Studenti che provvederà all'inserimento dell'insegnamento nella carriera. L'A.F. sarà caricata sul libretto dello studente e sul Diploma Supplement);
 - come crediti formativi curriculari in TAF D (gli studenti interessati presentano domanda al competente Consiglio di Corso di Studio per la relativa deliberazione in merito).
- Il 25 ottobre 2018 si è tenuto il Seminario formativo dal titolo "È ora di dare un voto ai tuoi Prof.!!!"; il Seminario tenuto dalla Prof. Daniela Robasto (membro del PQA e docente di Pedagogia sperimentale) ha visto la partecipazione di più di 50 studenti raggiunti mediante la campagna di informazione sui social (pagina Facebook e Instagram di Ateneo), sul sito web di Ateneo nonché sulla stampa cittadina (vedi verbale del PQA del 19.11.2018).

4. SUPPORTO AL NdV PER L'ATTIVITÀ DI AUDIT (Obiettivo AQ3)

Il Presidio di Qualità ha collaborato con il Nucleo di Valutazione nelle attività di Audit interno per la valutazione del sistema di AQ dei Corsi di Studio. Il supporto è stato diretto ai Presidenti degli CdS oggetto di Audit che sono stati contattati e preparati.

In particolare, è stato condotto un primo ciclo di audizioni che hanno visto coinvolti i Corsi di Laurea in Architettura Rigenerazione e Sostenibilità (audit del 05/03/2018 – Verbale PQA 21.03.2018) e di Laurea Magistrale Interateneo (LM-78) di Filosofia (02/07/2018 – Verbale PQA 17.07.18).

Il 25 Settembre 2018 si è svolta l'audizione del Nucleo di Valutazione con i vertici decisionali e amministrativi dell'Ateneo (Rettore, Pro Rettore Vicario e Direttore Generale) e la Coordinatrice del PQA, incentrata principalmente sul requisito R1 di cui alle "Linee Guida per l'Accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari", nella versione del 10 agosto 2017, al fine di esaminare i punti di attenzione relativi al requisito R1 e fare il punto sulla relativa documentazione. (Verbale PQA 11.10.2018).

5. PUNTI DI ATTENZIONE EMERSI NEL PERIODO

Le criticità individuate in questo periodo sono essenzialmente quelle di seguito riportate:

- come evidenziato anche dal Nucleo di Valutazione nella Relazione 2018 il sistema di AQ, pur presentandosi ben strutturato, necessita di una maggior attenzione soprattutto per la fase concernente la presa in carico da parte della Governance di Ateneo e per la fase di riscontro rispetto agli esiti delle azioni di miglioramento poste in atto;
- relativamente alla didattica particolare attenzione deve essere posta alla sostenibilità didattica in quanto esistono situazioni di squilibrio nel rapporto docente/studenti;
- permane una scarsa partecipazione degli studenti nel sistema di AQ anche con riferimento alla partecipazione alle indagini di *Customer Satisfaction*.

6. ATTIVITÀ PROGRAMMATE NEL 2019

Visto quanto evidenziato nel paragrafo precedente il PQA nel 2019 coordinerà tutte le azioni volte al consolidamento del sistema di AQ di Ateneo, così come riportate nel Piano Strategico 2019-2021 e nel documento Obiettivi di AQ di Ateneo per il 2019.

Inoltre il 15 Gennaio 2019 parteciperà all'organizzazione di una riunione congiunta degli Organi di Governo di confronto tra tutti gli attori coinvolti nel processo di AQ; l'incontro sarà organizzato secondo il seguente programma:

Parte 1: Stato del Sistema di AQ di Ateneo

- Rendiconto delle azioni svolte nel 2018 e obiettivi di AQ per il 2019 – Coordinatore PQA
- Il ruolo degli studenti nei processi di AQ – Coordinatore del Consiglio degli Studenti

Parte 2: Attività di monitoraggio e riesame delle Aree strategiche

- Pro Rettore per la Didattica: Monitoraggio e Riesame della Didattica
- Pro Rettore per l'Internazionalizzazione: Monitoraggio e Riesame delle attività di Internazionalizzazione
- Pro Rettore per la Ricerca: Monitoraggio e Riesame della Ricerca
- Pro Rettore per la Terza Missione: Monitoraggio e Riesame della Terza Missione

Tavola Rotonda coordinata dal Direttore Generale

Infine, lo stato di implementazione del sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo verrà sottoposto a valutazione durante il 2019. L'Ateneo si sta, infatti, predisponendo alla visita programmata da ANVUR per i giorni dal 8 al 12 aprile 2019 che, come più volte ricordato anche dal Rettore, rappresenta per la comunità universitaria un forte stimolo al miglioramento continuo che dovrà tradursi, dopo l'importante appuntamento, in consolidata attitudine.

Il PQA, per questo appuntamento, organizzerà nel 2019 in collaborazione con il NdV una serie di incontri formativi e informativi rivolti a tutto il personale di Ateneo e agli studenti. Inoltre, il 07.12.2018 è stato nominato dal Rettore un Gruppo di Lavoro sull'attività di preparazione della visita di accreditamento periodico con lo scopo di coordinare tutti gli aspetti logistici ed organizzativi connessi alla visita.

Allegato 1 - Rendicontazione degli Obiettivi di Assicurazione della Qualità - 2018

Con riferimento agli Obiettivi AQ 2018, descritti nel documento “Obiettivi di AQ di Ateneo per il 2018”⁶, la tabella seguente descrive in sintesi i risultati raggiunti già descritti in maniera esaustiva nella relazione:

Obiettivo	Azione	Risultati/Output
AQ1	01 – Consolidamento e monitoraggio dei processi di AQ della Didattica	1. Documento: Politica per la qualità 2. Documento revisionato: Architettura del Sistema AQ di Ateneo 3. Documento: Politica di Ateneo per i servizi agli studenti; 4. Sistema di gestione della Assicurazione della Qualità della Didattica di Ateneo 5. Documento: Linee Guida per la Gestione dell’AQ dei CdS 6. Documento: Linee Guida per la Compilazione della Scheda di Insegnamento (Syllabus) 7. Documento: Linee guida per il funzionamento dei Comitati di indirizzo; 8. Documento: Linee guida per la redazione del Rapporto di Riesame Ciclico 9. Documento: Linee guida per la compilazione della Scheda di Monitoraggio Annuale 10. Documento: Linee Guida sull’utilizzo dei risultati dei questionari per la rilevazione dell’Opinione degli Studenti (OPIS) 11. Documento: Linee guida per la compilazione della SUA-CdS - Sezione A (Obiettivi della formazione); Sez. B (Esperienza dello studente); Sez. C (Risultati della Formazione); Sez. D (Organizzazione e Gestione della Qualità) 12. Documento: Linee Guida per la scrittura del documento Progettazione del CdS 13. Documento: Linee guida per la formulazione dei questionari per i tirocini curriculari 14. Documento: Linee Guida per il Funzionamento del PQD 15. Documento: Linee Guida per i Funzionamento della CPDS
	02 - Consolidamento e monitoraggio dei processi di AQ della Ricerca e Terza Missione	1. Documento: Sistema di gestione dell’AQ della Ricerca e della Terza Missione di Ateneo
	03 - Consolidamento e monitoraggio dei processi di AQ nei processi amministrativi	1. Costituzione del <i>Gruppo di Lavoro per lo studio di metodi e modelli per la rilevazione del grado di soddisfazione dell’utenza</i> Costituzione (DRD n. 1662/2017 del 27 luglio 2017); 2. Redazione del Piano operativo per la Customer di Ateneo (6.3.18) e Relazione finale
AQ2	04 – Attività di formazione per il personale docente	1. Incontro con i Presidenti delle Commissioni Paritetiche Dipartimentali (28.03.2018) per la restituzione delle Relazioni annuali dell’anno 2017

⁶https://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/15-01-2018/obiettivi_aq_2018.pdf

		2. Incontro con i Presidenti delle CPDS per definizioni metriche (19.07.18 e 20.09.18) 3. Aggiornamento per gli Esperti Valutatori Disciplinari ANVUR di UniPr (21.03.2018) 4. Seminari formativi tenuti dal <i>Gruppo di Lavoro sullo Sviluppo dell'Insegnamento Universitario</i> (20.04.2018 e 12.11.2018) 5. Seminari formativi sull'AQ tenuti dal Prof. Muzio Gola (12.1.18 , 11.4.18 e 14.12.18); 6. Incontri formativi presso i Dipartimenti tenuti dalla Prof. Daniela Robasto (30.01.2018; 7.02.2018; 13.07.2018; 12.9.2018)
	05 – Attività di formazione per il personale tecnico-amministrativo	1. seminario formativo, attivato con determina dirigenziale n. 386 del 20 aprile 2018, tenuto dai Prof. Muzio Gola e Dott.ssa Laura Sandrone (26/27.6.2018) 2. Corso di Formazione tenuto dal Dott. Michele Bertani (11/09/18); 3. Corso di Formazione, attivato con determina dirigenziale n. 959 del 22 ottobre 2018, con una slot riservata al PQA (due edizioni: 15 e 22/11/2018) 4. 3° Coordinamento Organizzativo Nazionale dei Manager Didattici per la Qualità – Salerno (24/25.09.2018) 5. Incontri tenuti dalla U.O. Progettazione Didattica e assicurazione della qualità in vista della visita di Accredimento periodico (12/14/16.11.2018) 6. Sui temi della Progettazione e Valutazione dei percorsi formativi, incontri tenuti dalla Prof. Robasto per il personale afferente al Centro Servizi Salute, Igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro (7.6.18 e 10.7.18) 7. Nel corso del 2018: un intervento formativo rivolto a 13 unità di personale tecnico-amministrativo in servizio presso i Dipartimenti, individuati di concerto con gli stessi Direttori di Dipartimento a cura della la U.O. Progettazione Didattica e Assicurazione della Qualità dell'Ateneo (segnalazione di eccellenza, la XVII Edizione del Premio "Filippo Basile 2018" per la Formazione nella P.A. per la sezione "Reti Formative").
	06 – Attività di formazione per gli studenti	1. Incontri con gli Studenti componenti le Commissioni Paritetiche Dipartimentali (10.04.2018 e il 25.10.2018) 2. Supporto alle attività del PQD del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali per la formazione degli studenti a.a. 2017/2018 3. Attivazione Attività Formativa "la Quality assurance in ambito universitario) a.a. 2018/19 per tutti gli studenti di Ateneo.
AQ3	07 – Audit interno dei CdS	1. Audit del corso di Laurea in Architettura rigenerazione e Sostenibilità (05/03/2018) 2. Audit del corso di Laurea Magistrale interateneo (LM-78) di Filosofia (02/07/2018)
	08 – Audit interno dei Dipartimenti	Azione non condotta dal NdV

Allegato 2 – Griglie di valutazione per i CdS

L'analisi dei RRC e delle SUA-CdS dei 82 CdS dell'Università è stata condotta dai membri docente del Presidio, in base alla loro area di competenza, utilizzando la griglia qui riportata, approvata nella riunione del PQA del 13.12.2017.

Griglia di valutazione dei requisiti R3.A e R3.B

Indicatore R3.A			
Obiettivo: accertare che siano chiaramente definiti i profili culturali e professionali della figura che il CdS intende formare e che siano proposte attività formative con essi coerenti			
PUNTI DI ATTENZIONE	ASPETTI DA CONSIDERARE	Valutazione*	Motivazione critica della valutazione
R3.A.1 Progettazione del CdS e consultazione iniziale delle parti interessate	R3.A.1.1 In fase di progettazione, sono state approfondite le esigenze e le potenzialità di sviluppo (umanistico, scientifico, tecnologico, sanitario o economico-sociale) dei settori di riferimento, anche in relazione con i cicli di studio successivi, se presenti?		
	R3.A.1.2 Sono state identificate e consultate le principali parti interessate ai profili culturali/professionali in uscita (studenti, docenti, organizzazioni)		

	scientifiche e professionali, esponenti del mondo della cultura, della produzione, anche a livello internazionale in particolare nel caso delle Università per Stranieri), sia direttamente sia attraverso l'utilizzo di studi di settore?		
	R3.A.1.3 Le riflessioni emerse dalle consultazioni sono state prese in considerazione nella progettazione del CdS, con particolare riguardo alle effettive potenzialità occupazionali dei laureati, e all'eventuale proseguimento degli studi in cicli successivi?		

R3.A.2 Definizione dei profili in uscita	R3.A.2.1 Viene dichiarato con chiarezza il carattere del CdS, nei suoi aspetti culturali, scientifici e professionalizzanti? R3.A.2.2 Le conoscenze, le abilità e le competenze e gli altri elementi che caratterizzano ciascun profilo culturale e professionale, sono descritte in modo chiaro e completo?		
R3.A.3 Coerenza tra profili e obiettivi formativi	R3.A.3.1 Gli obiettivi formativi specifici e i risultati di apprendimento attesi (disciplinari e trasversali) sono chiaramente declinati per aree di apprendimento...		



	... e sono coerenti con i profili culturali, scientifici e professionali individuati dal CdS?		
Offerta formativa e percorsi	R3.A.4.1 L'offerta ed i percorsi formativi proposti sono coerenti con gli		

	obiettivi formativi definiti, sia nei contenuti disciplinari che negli aspetti metodologici e relativi all'elaborazione logico-linguistica?		
Indicatore R3.B			
Obiettivo: accertare che il CdS promuova una didattica centrata sullo studente, incoraggi l'utilizzo di metodologie aggiornate e flessibili e accerti correttamente le competenze acquisite			
PUNTI DI ATTENZIONE	ASPETTI DA CONSIDERARE	Valutazione*	Motivazione critica della valutazione
R3.B.1 Orientamento e tutorato	R3.B.1.1 Le attività di orientamento in ingresso e in itinere favoriscono la consapevolezza delle scelte da parte degli studenti?		
	R3.B.1.2 Le attività di orientamento in ingresso e in itinere tengono conto dei risultati del monitoraggio delle carriere?		

	R3.B.1.3 Le iniziative di introduzione o di accompagnamento al mondo del lavoro tengono conto dei risultati del monitoraggio degli esiti e delle prospettive occupazionali?		
R3.B.2 Conoscenze richieste in ingresso e recupero delle carenze	R3.B.2.1 Le conoscenze richieste o raccomandate in ingresso sono chiaramente individuate, descritte e pubblicizzate? R3.B.2.2 Il possesso delle conoscenze iniziali indispensabili è efficacemente verificato? R3.B.2.3 Sono previste attività di sostegno in ingresso o in itinere?		

	R3.B.2.4 Per i CdS triennali e a ciclo unico: le eventuali carenze sono puntualmente individuate e comunicate agli studenti? Vengono attuate iniziative per il recupero degli obblighi formativi aggiuntivi (OFA)? R3.B.2.5 Per i CdS di secondo ciclo, sono definiti, pubblicizzati e verificati i requisiti curriculari per l'accesso? È verificata l'adeguatezza della preparazione dei candidati?		
R3.B.3 Organizzazione di percorsi flessibili	R3.B.3.1 - L'organizzazione didattica crea i presupposti per l'autonomia dello studente (nelle		

	scelte, nell'apprendimento critico, nell'organizzazione dello studio) e prevede guida e sostegno adeguati da parte del corpo docente? R3.B.3.2 - Le attività curriculari e di supporto utilizzano metodi e strumenti didattici flessibili, modulati sulle specifiche esigenze delle diverse tipologie di studenti? R3.B.3.3 - Sono presenti iniziative di supporto per gli studenti con esigenze specifiche? (E.g. studenti fuori sede, stranieri, lavoratori, diversamente abili, con figli piccoli...)? R3.B.3.4 - Il CdS favorisce l'accessibilità, nelle strutture e nei materiali didattici, agli studenti disabili ?		
R3.B.4	R3.B.4.1 - Sono previste iniziative		

Internazionalizzazione della didattica	per il potenziamento della mobilità degli studenti a sostegno di periodi di studio e tirocinio all'estero? R3.B.4.2 - Con particolare riguardo ai Corsi di Studio internazionali, è effettivamente realizzata la dimensione internazionale della didattica, con riferimento a docenti stranieri e/o studenti stranieri e/o titoli congiunti, doppi o multipli in convenzione con Atenei stranieri?		
R3.B.5 Modalità di verifica dell'apprendimento	R3.B.5.1 - Il CdS definisce in maniera chiara lo svolgimento delle verifiche intermedie e finali? R3.B.5.2 - Le modalità di verifica adottate per i singoli insegnamenti sono adeguate ad accertare il raggiungimento dei risultati di		



	apprendimento attesi? R3.B.5.3 - Le modalità di verifica sono chiaramente descritte nelle schede degli insegnamenti? Vengono espressa- mente comunicate agli studenti?		
--	--	--	--

***METRICA PER L'ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO A CIASCUN PUNTO DI ATTENZIONE**

Come noto, le Linee Guida AVA 2.0 richiedono l'attribuzione di un punteggio PA, numero intero da 1 a 10, ai punti di attenzione, da attribuire sulla base dei seguenti criteri:

- PA= 9 o 10 - le attività poste in essere riguardo agli aspetti considerati sono associate o garantiscono ottimi risultati e possono essere oggetto di segnalazione agli altri Atenei. La CEV esprime una "segnalazione di prassi meritoria".
- PA= 7 o 8 - le attività poste in essere riguardo agli aspetti considerati sono associate o garantiscono buoni risultati.
- PA= 6 - le attività poste in essere riguardo agli aspetti considerati dal PA garantiscono l'assenza di criticità rilevanti, o il loro superamento in tempi adeguati. Tale punteggio può essere associato alla presenza di criticità, purché queste siano state rilevate dal sistema di AQ e per le quali siano state poste in essere attività volte al loro superamento.
- PA= 4 o 5 - le attività poste in essere riguardo agli aspetti considerati non garantiscono dal verificarsi di criticità. Il punto di attenzione viene approvato con riserve. La CEV esprime una "Raccomandazione".
- PA= < 4 - le attività poste in essere riguardo agli aspetti considerati si associano a, o rendono probabile, il verificarsi di criticità importanti. Il punto di attenzione non viene approvato e la CEV esprime una "Condizione".

Ai fini della scelta tra 9 e 10, 7 e 8, 4 o 5, 2 o 3 (si suggerisce di non considerare il punteggio 1), si suggerisce di considerare quanto scritto nel documento del Prof. Zanni e, qualora nulla sia riportato, comportarsi nel seguente modo:

- una volta decisa la 'fascia' di punteggio sulla base della valutazione delle attività e/o dei risultati del CdS, nel caso in cui dette attività e/o risultati siano documentati in modo coerente, chiaro e completo (e, magari, anche sintetico), attribuire il punteggio superiore;
- in caso contrario, attribuire il punteggio inferiore.

Allegato 3 - Relazione finale sullo stato di attuazione del sistema di rilevazione

Allegato 4 - Attività dei Presidi di Qualità di Dipartimento (PQD)

Il Sistema di Assicurazione della Qualità del nostro Ateneo, inteso quale insieme delle attività poste in essere al fine di assicurare che le politiche e gli obiettivi della qualità siano soddisfatti, trova la sua definizione nel documento “Architettura del Sistema di Assicurazione della Qualità” elaborato dal PQA, che il Senato Accademico ed il Consiglio di Amministrazione hanno approvato rispettivamente il 28/03/2017 ed il 30/03/2017. Secondo tale modello all’interno di ogni Dipartimento deve essere istituito il Presidio della Qualità di Dipartimento (PQD), organismo operativo e di raccordo fra Dipartimento e Presidio della Qualità di Ateneo. Ogni Dipartimento ha quindi nominato nei primi mesi del 2017, a seguito della sua istituzione, tale organismo. Come nel 2017, anche nel 2018 il PQA ha richiesto ai PQD di definire entro marzo 2018 gli Obiettivi di AQ del Dipartimento per il 2018. Le attività sono state poi rendicontate nella Relazione annuale che è stata redatta da ogni PQD nei tempi stabiliti (entro dicembre 2018). Le Relazioni sono di seguito riportate.

In linea generale, dall’analisi delle relazioni, si può arrivare alle seguenti conclusioni.

Punti di forza

Dalla lettura delle relazioni si evince che:

- in molti Dipartimenti è presente nel PQD anche uno studente in questo modo sottolineando il coinvolgimento diretto degli studenti anche a livello dipartimentale;
- dal calendario delle riunioni si evince un’attività intensa con incontri generalmente mensili;
- gli obiettivi di AQ individuati dai Dipartimenti hanno declinato a livello di Dipartimento quelli di Ateneo, entrati nel Piano Integrato 2016-2018, aggiornamento 2018 e molte delle azioni che i PQD si erano prefissate sono state portate a termine nei tempi previsti. Poiché questo era un punto di debolezza dello scorso anno si ritiene che il livello di consapevolezza e di maturazione del sistema sia molto aumentato;
- tutti i PQD hanno concluso nel 2018 la stesura dei documenti che riportano il Sistema di Gestione della Qualità della Didattica e Sistema di Gestione della Qualità della Ricerca e Terza Missione con un importante lavoro di rivisitazione e ottimizzazione dei processi;

Si segnala:

- il Dipartimento di Medicina e Chirurgia ha preso in carico (Obiettivo 4, Azione 1) la forte criticità, segnalata anche dal Nucleo di Valutazione, sul grado di soddisfazione dei laureati (dati Alma Laurea). Il PQD ha iniziato, seppur non concluso, un’attività di ascolto degli studenti che si raccomanda di proseguire nel prossimo anno;
- molti Dipartimenti hanno lavorato sulla Ricerca e Terza Missione con un attento monitoraggio dei risultati conseguiti e con sistemi di incentivazione *ad hoc* a sottolineare che queste attività, seppur partire in ritardo rispetto a quanto fatto sulla Didattica, sono comunque diventate obiettivo primario per i Dipartimenti.

Obiettivi per il prossimo anno

A seguito dell’analisi delle relazioni dei PQD, il PQA intende consolidare:

- riunioni trimestrali con i Presidenti dei PQD per monitorare le azioni messe in atto.



UNIVERSITÀ DI PARMA

Coordinamento delle attività di rilevazione della soddisfazione dell'utenza

*Relazione finale del Gruppo di Lavoro
(costituito con DRD n. 303 del 22/12/2017)*

Prof.ssa Federica Bondioli – Coordinatrice
Prof.ssa Patrizia Santi
Dott.ssa Cristina Guidi
Dott.ssa Brunella Marchione
Dott. Antonio A. Gallotta

Sommario

Premessa	3
Progetto operativo sulla <i>Customer Satisfaction</i> di Ateneo.....	4
Esplicitazione degli obiettivi operativi 2018	5
Azioni successive alla programmazione	8
Presentazione dei risultati	9
Valutazione dei risultati.....	11
Sviluppi del progetto nel 2019-2021	15
Allegato 1.....	16
Allegato 2.....	20

Premessa

Il d.lgs. 25 maggio 2017, n. 74 ha introdotto alcune modifiche al d.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150; in particolare l'art. 7 del d.lgs. 150/2009 al comma 2 stabilisce che “La funzione di misurazione e valutazione delle *performance* è svolta: lettera c) dai cittadini o dagli altri utenti finali in rapporto alla qualità dei servizi resi dall'amministrazione, partecipando alla valutazione della *performance* organizzativa dell'amministrazione, secondo quanto stabilito dagli articoli 8 e 19-bis”.

L'art. 19-bis introduce il principio della partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali al processo di misurazione delle *performance* organizzative e prevede che ciascuna amministrazione adotti sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi. Aggiunge inoltre che i risultati della rilevazione sono pubblicati, con cadenza annuale, sul sito dell'amministrazione.

L'organismo indipendente di valutazione verifica l'effettiva adozione dei predetti sistemi di rilevazione, assicura la pubblicazione dei risultati in forma chiara e comprensibile e ne tiene conto ai fini della valutazione della *performance* organizzativa dell'amministrazione e in particolare, ai fini della validazione della Relazione sulla *performance* di cui all'articolo 14, comma 4, lettera c) dello stesso d.lgs. 150/2009.

Con chiaro riferimento all'aggiornamento normativo sopra richiamato, con DRD n. 1662/2017 del 27 luglio 2017, si è costituito il Gruppo di Lavoro per lo studio di metodi e modelli per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza, con il compito di presentare alla Commissione Monitoraggio, Qualità e Valutazione una proposta per la ricognizione di quanto già esistente nell'ambito di tale rilevazione, sui servizi offerti e per lo sviluppo delle suddette attività in un processo sempre più integrato. Il Gruppo di Lavoro a conclusione del proprio mandato ha prodotto il documento “Studio di metodi e modelli per la rilevazione della *customer satisfaction* di Ateneo” recepito dalla Commissione Monitoraggio, Qualità e Valutazione e presentato in data 6 novembre 2017 al Nucleo di Valutazione ed alla Coordinatrice del Presidio della Qualità.

Nella tabella riportata nell'allegato 1 si espongono le proposte di rilevazione *customer* o di efficacia per il 2018, così come definite in data 6.12.2018.

A seguito di questo lavoro di raccolta, il Piano Integrato per la Gestione del Ciclo della Performance 2018-2020 – anno 2018, approvato con delibera n. 566/32444 del 19 dicembre 2017, negli allegati 1 e 2 definisce specifici obiettivi di “Partecipazione al progetto di realizzazione di un sistema integrato sulla *customer satisfaction* di Ateneo”, che coinvolgono trasversalmente Rettorato, Direzione Generale, Aree Dirigenziali, Dipartimenti e Centri.

Come espressamente previsto al paragrafo 3.2 dello stesso Piano Integrato con DRD n. 3033/2017 del 22 dicembre 2017 è stato costituito il Gruppo di Lavoro per il “Coordinamento delle attività di rilevazione della soddisfazione dell'utenza” i cui compiti sono qui richiamati:

- Identificare un piano operativo per quanto attiene gli obiettivi di cui agli allegati 1 e 2 del Piano Integrato 2018-2020 – anno 2018, in cui definire analiticamente:
 - Le modalità e i tempi per la rilevazione;

- Indicatori e target da collegare alle unità operative coinvolte (entro il 28 febbraio 2018);
- Formulare una relazione entro il 31 dicembre 2018 sullo stato di attuazione del sistema di rilevazione;
- Promuovere e coordinare le attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti secondo le indicazioni esplicitate nel Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance – anno 2018 e nel Piano Integrato, al fine di generare una sistematica valutazione della soddisfazione dell’utenza relativamente ai servizi;
- Favorire il coinvolgimento di tutte le strutture organizzative (Aree Dirigenziali, Dipartimenti, Centri e, in generale, docenti e personale tecnico-amministrativo) attraverso azioni di sensibilizzazione, discussione dei risultati e di stimolo ai soggetti competenti ad ideare e realizzare azioni di miglioramento volte al soddisfacimento dell’utenza;
- Relazionare periodicamente agli Organi di governo in merito allo stato di sviluppo della *customer satisfaction*.

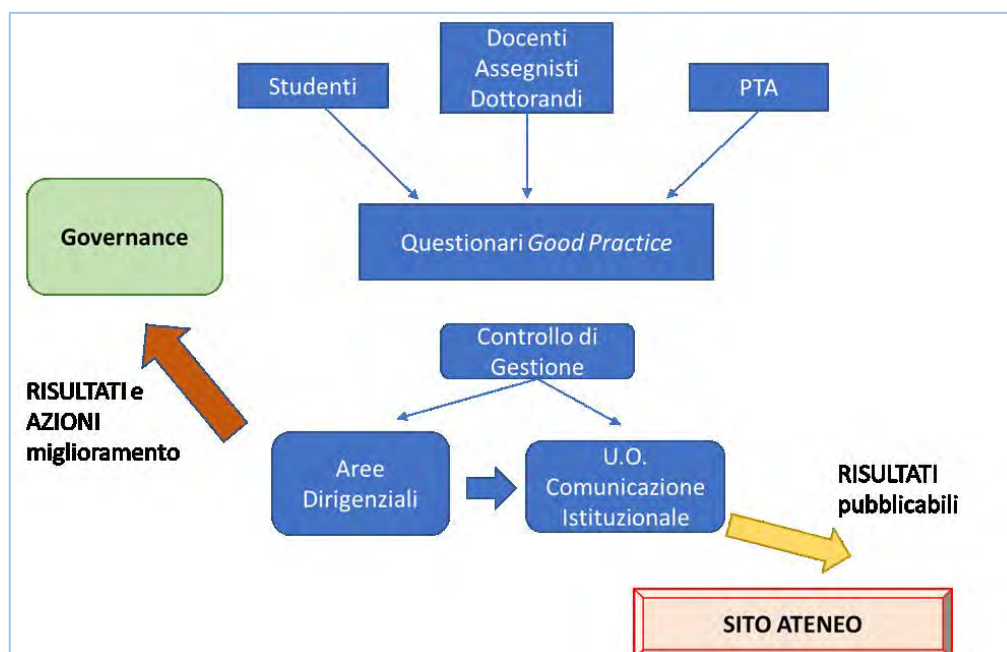
In quest’ottica, in previsione della assegnazione degli obiettivi operativi già presenti nel Piano Integrato (codici: DIP002 – ADIR002 – CDG002 – COM009) il Gruppo di Lavoro ha preso in esame le proposte di rilevazione *customer* o di efficacia per il 2018, così come definite nella riunione della Commissione Monitoraggio, Qualità e Valutazione in data 6.12.2017, e le ha declinate in obiettivi da assegnare alle aree dell’amministrazione centrale o alle strutture dipartimentali, in modo che i Dirigenti o i Responsabili Amministrativi e Gestionali possano poi declinarli individualmente, ad Unità Organizzative o a gruppi.

Progetto operativo sulla *Customer Satisfaction* di Ateneo

Il Gruppo di Lavoro, nel corso delle riunioni del 9 gennaio, 23 gennaio, 7 febbraio, 20 e 28 febbraio 2018, prendendo a riferimento gli esiti del lavoro di ricognizione esposti nel documento “Studio di metodi e modelli per la rilevazione della *customer satisfaction* di Ateneo”, ha preso in considerazione il questionario di rilevazione di efficacia del Progetto *Good Practice* e ha verificato che al suo interno sono già presenti molti quesiti specifici sui servizi, rivolti sia ai docenti che agli studenti che al personale tecnico-amministrativo.

Considerato l’interesse dell’Università di Parma a consolidare la propria partecipazione al progetto coordinato dal Politecnico di Milano, il Gruppo di Lavoro si è posto come **obiettivo principale massimizzare il numero di persone che rispondono ai questionari**, in modo da avere un efficace strumento di valutazione interna dei servizi, e di ottimizzare il processo di analisi e gestione dei risultati.

Il Gruppo di Lavoro, in data 31.01.2018, ha quindi proposto al Direttore Generale un sistema integrato di gestione dei questionari *Good Practice* come riportato nello Schema 1. Inoltre, in quest’ottica e in previsione della assegnazione degli obiettivi operativi già presenti nel Piano Integrato (codici: DIP002 – ADIR002 – CDG002 – COM009), il Gruppo di Lavoro ha proposto al Direttore Generale come meglio specificare gli obiettivi da assegnare alle aree in modo che i Dirigenti, nei tempi definiti, potessero declinarli individualmente, ad Unità Organizzative o a gruppi.



Schema 1 - Rappresentazione del processo di rilevazione di efficacia o di customer satisfaction: progetto integrato di Ateneo

Esplicitazione degli obiettivi operativi 2018

Obiettivo DIP002 - partecipazione al progetto di realizzazione di un sistema integrato sulla *customer satisfaction* di Ateneo.

Per i Dipartimenti l'obiettivo è consistito nella organizzazione di attività finalizzate al miglioramento delle percentuali di adesione ai processi di rilevazione attuati dal team *Good Practice* (Rif. Indagini 2 – 16 – 17 della Tabella in premessa); l'obiettivo aveva come indicatore la percentuale dei rispondenti sul totale della popolazione intervistata, con un target del 20% per gli studenti iscritti al primo anno, sempre del 20% per gli studenti iscritti ad anni di corso successivi al primo, del 50% per Docenti, Dottorandi e Assegnisti (DDA) e del 50% per il Personale Tecnico Amministrativo.

Le rilevazioni sono state somministrate online a cura del team di progetto "*Good Practice*" ed i risultati sono stati raccolti ed elaborati dalla U.O. Controllo di Gestione ai fini della valutazione di efficacia di alcuni servizi tecnici e amministrativi.

Nell'ambito di tale obiettivo i Dipartimenti hanno agito con opportune azioni di sensibilizzazione verso il personale, amministrativo, tecnico e docente ad esso afferente e verso gli studenti iscritti ai rispettivi Corsi di Studio.

Obiettivo CDG002 – partecipazione al progetto di realizzazione di un sistema integrato sulla *customer satisfaction* di Ateneo.

Secondo tale obiettivo la U.O. Controllo di Gestione, alla chiusura delle fasi di rilevazione, ha provveduto alla raccolta ed alla elaborazione dei dati forniti dal *Team Good Practice* (Rif. Indagini 2 – 16 – 17 della Tabella in premessa) e li ha comunicati alle Aree Dirigenziali, ai Responsabili Amministrativi e Gestionali delle strutture dipartimentali, per quanto di rispettiva competenza e alla

U.O. Comunicazione Istituzionale per la loro pubblicazione sul sito web istituzionale di Ateneo in apposita sezione.

Obiettivo ADIR002 – partecipazione al progetto di realizzazione di un sistema integrato sulla *customer satisfaction* di Ateneo.

Secondo tale obiettivo le Aree Dirigenziali, utilizzando i dati *Good Practice* (Rif. Indagini 2 – 16 – 17 della Tabella in allegato 1) trasmessi dalla U.O. Controllo di Gestione, hanno provveduto alla redazione della reportistica di competenza, che hanno inviato a specifici destinatari, individuati nello schema allegato alla presente relazione.

Inoltre alle Aree Dirigenziali è stato assegnato l'obiettivo di provvedere alla valutazione delle risultanze dei questionari *Good Practice* relativamente ai servizi di loro competenza e alla individuazione di azioni di miglioramento.

Obiettivo COM009 – partecipazione al progetto di realizzazione di un sistema integrato sulla *customer satisfaction* di Ateneo.

Secondo tale obiettivo la U.O. Comunicazione Istituzionale ha individuato una apposita sezione del sito di Ateneo nella quale pubblicare puntualmente i risultati e/o i report relativi alle analisi di *customer satisfaction* realizzate dalle diverse Aree Dirigenziali, e rendendole così visibili e consultabili dai diversi *stakeholder* e pubblici dell'Ateneo.

A questo proposito occorre richiamare quanto espresso al comma 5 dell'art. 19-bis del d.lgs. 150/2009 ove si dispone che l'organismo indipendente di valutazione verifica l'effettiva adozione dei sistemi di rilevazione, assicura la pubblicazione dei risultati in forma chiara e comprensibile e ne tiene conto ai fini della valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione e in particolare, ai fini della validazione della Relazione sulla Performance.

Inoltre, alla U.O. Comunicazione Istituzionale è assegnato l'obiettivo di provvedere alla valutazione delle risultanze dei questionari *Good Practice* relativamente ai servizi di competenza dell'Unità Organizzativa e alla individuazione di azioni di miglioramento.

Quanto qui riportato è stato presentato ai Dirigenti dell'Amministrazione Centrale il 31.01.2018 in modo tale che hanno potuto, entro il 14.02.2018, declinarli individualmente, ad Unità Organizzative o a gruppi.

Per quanto riguarda i Dipartimenti, la comunicazione è stata data loro dalla responsabile della U.O. Coordinamento delle Attività Amministrative dei Dipartimenti e dei Centri.

Nella seduta del 20.02.2018, il Gruppo di Lavoro scrivente ha infine preso in esame i processi di rilevazione già attivi o in fase avanzata di attivazione e quelli per i quali si prevede l'attivazione per l'anno 2018 (tabella in allegato 1) e, per ciascuna di tali iniziative, ha provveduto a definire, in un apposito file excel, qui riportato in allegato 2, per ogni tipo di indagine:

- Destinatari dell'indagine
- struttura esterna
- ufficio Interno di riferimento per la rilevazione
- ufficio Interno di riferimento per la gestione dei risultati
- elaborazione dati
- interlocutore con il destinatario dei risultati

- destinatari dei risultati
- Tempistica (periodicità e periodo di erogazione)

Gli obiettivi sopra riportati riguardano specificatamente le attività condotte dall'Ateneo nel quadro del progetto *Good Practice*; a tali obiettivi se ne aggiungono altri, anch'essi previsti nell'ambito del sistema di rilevazione della soddisfazione degli utenti, che sono stati calati a livello di struttura organizzativa o come obiettivi individuali. Di seguito si riportano tali ulteriori obiettivi:

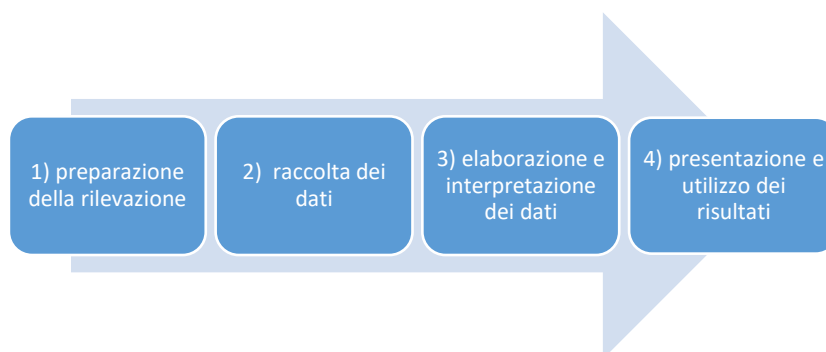
Area dirigenziale coinvolta	Obiettivo	Indicatore	Tempistica
UO CONTROLLO DI GESTIONE	Valutazione dei risultati di Soddisfazione Help Desk Controllo di Gestione – Rif. Indagine 20 della tabella 1	Stesura di documento	Entro Fine anno
	Reportistica questionari sui tirocini – Rif. Indagine 12 della tabella 1	Realizzazione 2 modelli di report	Entro maggio 2018
UO COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE	Valutazione dei risultati di Soddisfazione sito di Ateneo – Rif. Indagine 9 della Tabella 1	Stesura documento	Entro fine anno
	Valutazione della soddisfazione visitatori degli Open day – Rif. Indagine 11 della Tabella 1	Stesura documento	Entro il 31.7.2018
AREA DIRIGENZIALE SISTEMI INFORMATIVI	Attivazione in Esse3 di pagina di gradimento di processo immatricolazione, piani di studio, esami di laurea – Rif. Indagini 13 – 14 – 15 della Tabella 1	Realizzazione attività	Entro il 31.7.2018
	Attivazione di un sistema di rilevazione di soddisfazione dei servizi di Helpdesk attivi.	Realizzazione attività	Entro il 31.7.2018
	Valutazione dei risultati di Soddisfazione Help Desk Informatico – Rif. Indagine 19 della Tabella 1	Stesura di documento	15 novembre
	Valutazione del gradimento Immatricolazione (<i>Good Practice/CINECA</i>) – Rif. Indagini 13 – 14 – 15 della Tabella 1	Stesura documento	15 novembre
	Valutazione del gradimento Piani di Studio (<i>Good Practice/CINECA</i>) – Rif. Indagini 13 – 14 – 15 della Tabella 1	Stesura documento	15 novembre
	Valutazione del gradimento Esame di Laurea (<i>Good Practice/CINECA</i>) – Rif. Indagini 13 – 14 – 15 della Tabella 1	Stesura documento	15 novembre
AREA DIRIGENZIALE DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI	Questionari - servizi counselling – Rif. Indagine 3 della Tabella 1	Preparazione questionario Erogazione Report di valutazione	Entro aprile Entro ottobre Entro novembre
	Indagine di soddisfazione del servizio di supporto disabili ¹	Preparazione questionario Erogazione	Entro aprile Entro ottobre Entro novembre

¹ Obiettivo inserito dopo il 6.12.2017 come da accordi con il Dirigente di Area

		Report di valutazione	
	Indagine di soddisfazione dei servizi di accoglienza degli studenti per gli aspetti logistici – Rif. Indagine 10 della Tabella 1	Preparazione questionario Erogazione Report di valutazione	Entro aprile Entro ottobre Entro novembre
AREA DIRIGENZIALE PERSONALE E ORGANIZZAZIONE	Rilevazione benessere organizzativo PTA – Rif. Indagine 19 della Tabella 1	Somministrazione questionario	Entro il 30.11.18
AREA DIRIGENZIALE EDILIZIA E INFRASTRUTTURE	Indagine sulla mobilità rivolta a studenti e PTA - obbligo normativo – Rif. Indagine 23 della Tabella 1	% di personale rispondente sul totale del personale PTA: obiettivo 50%	Secondo normativa
	Valutazione dei risultati di Soddisfazione Help Desk Manutenzione Edilizia – Rif. Indagine 21	Stesura documento	15 novembre
AREA DIRIGENZIALE AFFARI GENERALI E LEGALE	Valutazione della soddisfazione Help Desk Protocollo – Rif. Indagine 22	Stesura documento	15 novembre

Azioni successive alla programmazione

La customer satisfaction è un sistema di ascolto che prevede l'utilizzo di diverse modalità di interazione con l'utente e richiede l'uso metodologico di diversi strumenti: interviste, focus group e la gestione rigorosa di tutte le fasi che precedono e seguono la raccolta dei dati.

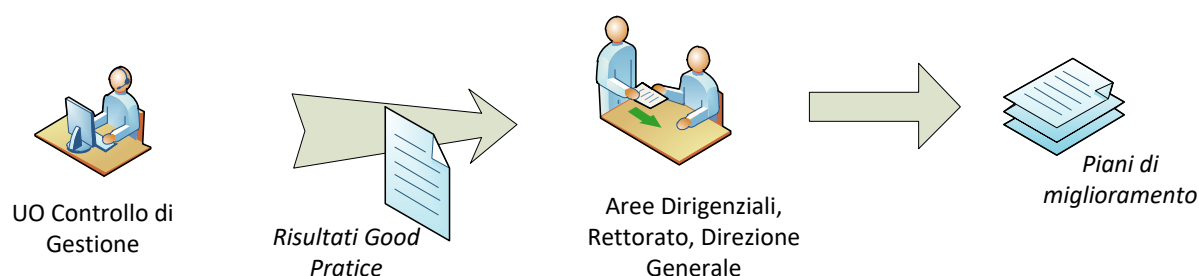


Nel contesto delle indagini relative al Progetto Good Practice le attività svolte per la fase di raccolta dati hanno preso avvio dalla somministrazione dei primi questionari di *Customer Satisfaction* rivolti al Personale Tecnico Amministrativo (PTA) e ai Docenti, Dottorandi e Assegnisti (DDA) nel periodo compreso tra il 12 e 31 marzo 2018. A tale riguardo è stata data comunicazione ai Responsabili Amministrativi Gestionali dei Dipartimenti mediante posta elettronica nel mese di febbraio 2018. Successivamente, nel periodo compreso tra il 15 maggio e il 17 giugno 2018, sono stati somministrati i due questionari rispettivamente agli studenti iscritti al I anno e agli iscritti agli anni successivi al I anno. Durante la fase di compilazione la UO Controllo di Gestione ha provveduto ad inviare ad ogni struttura dipartimentale, con cadenza settimanale, il numero di rispondenti, al fine di permettere loro di attuare delle azioni straordinarie di incentivazione alla compilazione. Nel contempo la UO coordinamento dipartimenti e Centri ha fornito un assiduo supporto per l'impostazione, ove richiesto, delle attività di promozione attuate dai Dipartimenti.

A seguito della raccolta dati le fasi che determinano il successo di una rilevazione dal punto di vista di miglioramento dei servizi offerti sono, come esposto nel flusso sopra riportato:

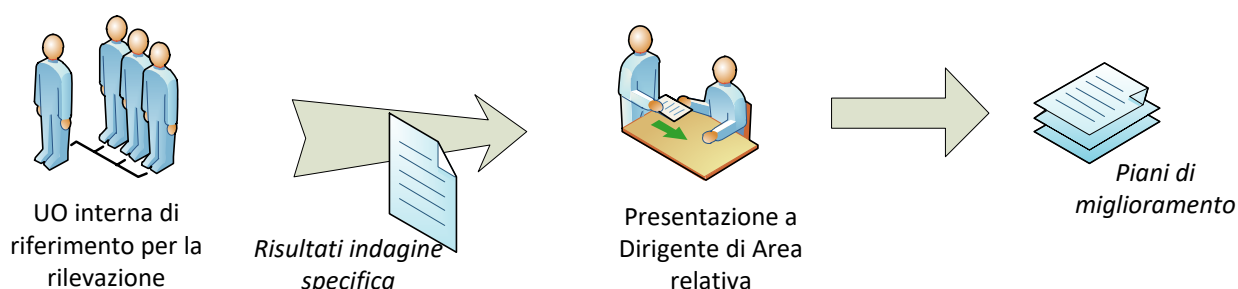
Fase 3): elaborazione dei dati raccolti, definizione dei gradi di soddisfazione dell'utenza e individuazione delle cause principali dell'insoddisfazione individuando delle strategie di miglioramento;

Fase 4): presentazione dei risultati ed avvio di attività e progetti di miglioramento.



Nell'ambito del Progetto Good Practice, relativamente alla Fase 3, la UO Controllo di Gestione ha inviato i dati di dettaglio dei questionari "Good Practice" direttamente ai responsabili delle strutture apicali al fine dell'elaborazione dei risultati e le valutazioni di merito.

Per tutti quei casi in cui le indagini sono somministrate direttamente dalle unità organizzative nell'ambito dell'erogazione dei servizi specifici della UO stessa (si veda Allegato 2), la fase 3, come sopra descritta, è stata espletata a cura della UO interna di riferimento. L'elaborazione dei risultati e la presentazione del report al dirigente dell'Area dirigenziale, al fine di predisporre l'elaborazione di un eventuale piano di miglioramento, sono state prodotte nei tempi utili per la formulazione di consone azioni di miglioramento che sono state introdotte nel Piano Integrato anno 2019. Gli stessi risultati sono stati presentati alla Governance di Ateneo e sono stati oggetto di pubblicazione con le modalità descritte in seguito.



Nei casi in cui i dati raccolti siano stati organizzati in banche dati accessibili alla UO Controllo di Gestione, la stessa è intervenuta per l'elaborazione e divulgazione dei report relativi.

Presentazione dei risultati

Richiamando il comma 4 dell'art. 19-bis del d.lgs. 150/2009, i risultati della rilevazione del grado di soddisfazione dei soggetti di cui ai commi da 1 a 3 sono pubblicati, con cadenza annuale, sul sito dell'amministrazione.

A ciascuna rilevazione di *customer satisfaction* deve seguire una successiva fase di analisi degli esiti che porterà alla produzione, da parte dei diversi soggetti referenti, di due diversi report:

- un primo report, sintetico, destinato alla pubblicazione sul sito web istituzionale, secondo quanto previsto ai fini della trasparenza ed ai fini dello stesso art. 19-bis del d.lgs. 150/2009 (Risultati pubblicabili);
- un secondo report, più approfondito, destinato alla *Governance*, per un utilizzo finalizzato anche alla programmazione strategica (Risultati e Azioni di miglioramento).

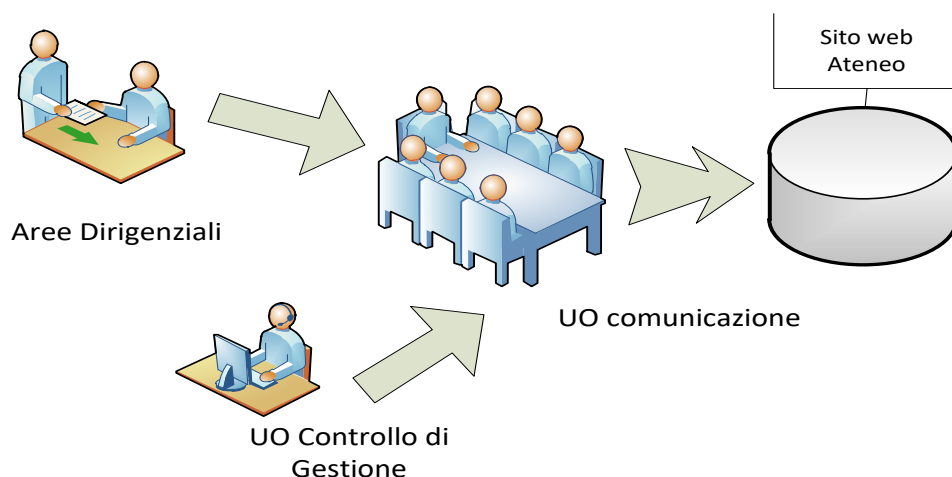
Servizio oggetto di analisi: periodo di rilevazione: periodicità: annuale / una tantum / mensile modalità di somministrazione: cartacea / intervista / on line					
Annualità	Categoria rispondenti	numerosità intervistati	# rispondenti	% soddisfazione	Variazione anno precedente
2016	Studenti				-
2016	PTA				-
2016	DDAA				-
2017	Studenti				
2017	PTA				
2017	DDAA				

Figura 1: Il modello per la raccolta dei risultati e che verrà in parte ripreso nella pagina web

La pubblicazione sul sito web istituzionale degli esiti delle rilevazioni e conseguenti report richiede una validazione preliminare, che è stata di competenza del Gruppo di Lavoro, visti i compiti ad esso affidati dal D.R.D n. 3033/2017, almeno fino al 31 dicembre 2018, quando andrà a decadere.

Per la pubblicazione dei risultati è stata creata appositamente dalla UO Comunicazione una pagina nel sito di Ateneo². Per le indagini da Progetto Good Practice la UO Controllo di Gestione invierà annualmente alla UO Comunicazione i dati entro due mesi dal ricevimento degli stessi. Per l'anno 2018 i risultati sono stati inviati a Luglio.

² Vedasi <https://www.unipr.it/ateneo/chi-siamo/amministrazione-trasparente/servizi-erogati>



Per ogni indagine erogata in Ateneo, ogni struttura che ha in carico la somministrazione provvede ad inviare l'elaborazione dei risultati aggregati alla UO comunicazione per la pubblicazione nella pagina dedicata alla customer satisfaction entro due mesi dalla conclusione delle operazioni di raccolta e valutazione dei risultati. Per tale scopo è stato usato un unico modello excel (Figura 1) al fine di uniformare le pubblicazioni e di ridurre i rischi di dati errati dovuti a manomissioni.

Essendo le indagini somministrate molto diversificate tra loro, non è possibile per ora pensare ad un aggiornamento automatico delle informazioni pubblicate, pertanto la soluzione che si adotterà nel prossimo futuro prevede implicitamente periodici interventi manuali di operatori esperti per mantenere l'impianto espositivo.

Valutazione dei risultati

Di seguito alcune valutazioni relativamente al numero di rispondenti dell'Università di Parma rispetto alle altre Università del Consorzio e la qualità percepita dei diversi servizi per Ateneo e per ruolo.

Risultati generali DDA

ATENEIO	NUMERO RISPOSTE	NUMERO SOMMINISTRATI ONLINE	TASSO DI RISPOSTA 2017/18	TASSO DI RISPOSTA 2016/17
CASSINO	155	411	38%	31%
CATANIA	815	1711	48%	-
CHIETI	170	994	17%	-
FERRARA	177	1285	14%	23%
FIRENZE	1669	3149	53%	19%
GSSI	28	-	-	-
IMT_LUCCA	87	216	40%	22%
INSUBRIA	82	608	13%	22%
IUAV	101	419	24%	27%
MI_BICOCCA	563	1758	32%	33%
PADOVA	1296	4204	31%	31%
PALERMO	403	2006	20%	9%
PARMA	952	1449	66%	21%
PAVIA	402	1607	25%	21%
PERUGIA_STR	27	92	29%	44%
POLIBA	69	496	14%	43%
POLIMI	962	3617	27%	37%
SALENTO	64	683	9%	14%
SALERNO	466	1557	30%	-
SAPIENZA	1199	4600	26%	21%
SASSARI	61	557	11%	5%
SIENA	473	1192	40%	38%
SISSA	303	478	63%	20%
SNS	206	515	40%	79%
TORINO	878	1875	47%	41%
UPO	181	533	34%	38%
URBINO	173	532	33%	29%
VENEZIA	320	979	33%	35%
VERONA	37	1516	2%	3%

Ateneo	Ruolo				
	Professore ordinario o associato	Ricercatore di ruolo	Ricercatore a tempo determinato	Dottorando	Assegnista di ricerca
CASSINO	48%	27%	3%	17%	5%
CATANIA	52%	18%	10%	12%	8%
CHIETI	35%	17%	5%	24%	19%
FERRARA	29%	16%	12%	20%	22%
INSUBRIA	65%	17%	6%	12%	0%
PALERMO	61%	17%	6%	13%	3%
PARMA	46%	14%	8%	18%	13%
POLIBA	45%	22%	13%	12%	9%
SALENTO	48%	28%	14%	8%	2%
SALERNO	40%	21%	5%	25%	9%
SAPIENZA	34%	17%	8%	30%	12%
SIENA	38%	20%	7%	27%	8%
TORINO	-	-	-	-	-
UPO	49%	21%	9%	19%	2%
URBINO	43%	21%	6%	13%	17%
VENEZIA	41%	9%	12%	24%	14%
VERONA	57%	24%	5%	3%	11%
FIRENZE	39%	10%	9%	21%	21%
IMT_LUCCA	8%	0%	14%	69%	9%
SNS	12%	4%	6%	61%	17%
PAVIA	40%	16%	8%	20%	17%
SISSA	14%	2%	5%	61%	18%
IUAV	20%	4%	6%	44%	27%
SASSARI	57%	38%	0%	0%	5%
PERUGIA_STR	56%	19%	7%	15%	4%
GSSI	11%	0%	14%	68%	7%
MI_BICOCCA	38%	21%	12%	25%	18%
PADOVA	43%	10%	11%	19%	16%
POLIMI	41%	21%	11%	21%	17%

Il tasso di risposta del personale Docente, Dottoranti e Assegnisti è passato dal 21% (2016/2017) al 66% (2017/2018) sottolineando l'efficacia delle azioni messe in atto, nell'ambito degli obiettivi del Piano Integrato, per la sensibilizzazione del personale sulla Customer Satisfaction. La percentuale ottenuta è la maggiore rispetto a tutte le altre Università partecipanti e si ritiene che possa essere sufficiente per ritenere i risultati robusti. Passando all'analisi dei partecipanti per ruolo si può verificare come è necessario sensibilizzare, il prossimo anno, i ricercatori, dottorandi e assegnisti.

ATENEO	AMM E GESTIONE PERSONALE	SERVIZI LOGISTICI	COMUNICAZIONE	SISTEMI INFO	SUPPORTO DIDATTICA	SUPPORTO RICERCA	SERVIZI BIBLIOTECARI	SODDISFAZIONE COMPL.
CASSINO	4.04	3.25	3.77	4.32	4.40	4.08	4.72	4.19
CATANIA	4.28	3.65	3.85	3.95	4.24	3.67	4.21	4.22
CHIETI	4.01	3.36	3.41	3.76	4.06	3.37	4.02	3.89
FERRARA	4.49	3.92	3.72	4.34	4.37	4.12	4.76	4.49
FIRENZE	4.33	3.54	3.62	3.66	3.99	3.92	4.62	4.11
GSSI	4.30	4.68	4.71	5.04	5.21	5.15	4.45	4.96
IMT_LUCCA	4.97	4.70	4.30	5.06	4.84	4.60	5.37	4.91
INSUBRIA	4.74	3.57	3.22	3.99	4.32	3.97	5.02	4.42
IUAV	4.60	3.72	3.36	4.06	3.86	4.10	4.76	4.22
MI_BICOCCA	3.51	3.40	3.56	4.00	3.89	3.82	4.67	3.63
PADOVA	4.50	3.89	3.93	4.15	4.48	4.23	4.92	4.46
PALERMO	4.11	3.40	3.48	3.68	3.92	3.55	4.42	3.88
PARMA	4.06	3.41	3.63	3.83	4.24	3.60	4.69	3.98
PAVIA	4.31	3.57	3.60	4.01	4.23	4.01	4.76	4.08
PERUGIA_STR	5.11	4.07	4.15	4.41	4.61	4.10	4.35	4.33
POLIBA	3.83	3.19	3.58	3.83	3.75	3.53	4.09	3.69
POLIMI	4.55	3.82	3.76	4.26	4.16	4.34	4.49	4.38
SALENTO	4.09	3.30	3.09	3.78	3.88	3.56	4.33	3.81
SALERNO	4.03	3.80	4.07	4.07	4.08	3.77	4.54	4.07
SAPIENZA	3.96	3.28	3.63	3.97	3.83	3.57	4.43	3.90
SASSARI	4.04	3.57	3.56	3.89	4.24	3.77	4.95	3.92
SIENA	4.34	3.93	3.86	3.92	4.37	3.99	4.84	4.28
SISSA	4.76	4.40	4.25	4.20	4.56	4.55	5.15	4.70
SNS	5.00	4.55	4.36	4.82	5.23	5.40	4.98	4.72
TORINO	4.06	3.45	3.58	3.86	4.12	4.03	4.72	
UPO	4.51	3.97	3.52	4.40	4.35	4.21	4.80	4.39
URBINO	4.34	3.75	3.78	4.09	4.53	3.62	4.84	4.24
VENEZIA	4.62	3.95	4.14	4.41	4.54	4.60	4.75	4.62
VERONA	4.31	3.92	3.70	4.32	4.22	4.06	4.97	4.25

Per quanto riguarda, infine, l'efficacia percepita dei servizi (in tabella i valori medi su scala da 1 a 6) si può dire che questa è in linea con quanto succede nelle altre sedi (soddisfazione generale 3.98).

Risultati generali PTA

ATENEO	NUMERO RISPOSTE	NUMERO SOMMINISTRAZIONI	TASSO DI RISPOSTA 2017/18	TASSO DI RISPOSTA 2016/17
CASSINO	195	280	70%	-
CATANIA	588	1205	49%	-
CHIETI-PESCARA	75	333	23%	37%
FERRARA	202	557	36%	51%
FIRENZE	960	1612	60%	35%
IMT_LUCCA	26	27	96%	82%
INSUBRIA	161	326	49%	52%
IUAV	133	260	51%	51%
MI_BICOCCA	306	793	39%	
PADOVA	1053	2277	46%	48%
PALERMO	364	1579	23%	15%
PARMA	538	863	62%	22%
PAVIA	483	860	56%	43%
PERUGIA_STR	69	147	47%	55%
POLIBA	52	266	20%	38%
POLIMI	670	1203	56%	63%
SALENTO	43	513	8%	20%
SALERNO	120	650	18%	-
SAPIENZA	627	4200	15%	19%
SASSARI	92	510	18%	13%
SIENA	604	938	64%	67%
SISSA	96	112	86%	82%
SNS	143	232	62%	52%
TORINO	838	1822	46%	52%
UPO	216	309	70%	70%
URBINO	165	366	45%	54%
VENEZIA	248	604	41%	47%
VERONA	159	734	22%	24%

Ateneo	CATEGORIA					
	Dirigente	EP	D	C	B	
CASSINO	0%	4%	32%	45%	20%	
CATANIA	0%	4%	35%	53%	8%	
FERRARA	0%	5%	31%	60%	4%	
FIRENZE	1%	9%	32%	54%	1%	
IMT_LUCCA	4%	0%	50%	42%	4%	
INSUBRIA	2%	4%	38%	45%	11%	
IUAV	4%	13%	41%	43%	0%	
PALERMO	0%	7%	40%	37%	16%	
PARMA	1%	10%	37%	44%	8%	
PAVIA	0%	6%	33%	49%	11%	
PERUGIA_STR	0%	3%	36%	49%	12%	
POLIBA	0%	19%	35%	44%	2%	
SALENTO	0%	9%	60%	26%	5%	
SAPIENZA	1%	11%	43%	39%	5%	
SASSARI	3%	5%	36%	52%	3%	
SIENA	1%	4%	40%	51%	4%	
SISSA						
SNS	1%	11%	35%	47%	6%	
TORINO						
UPO						
URBINO	0%	2%	18%	61%	19%	
VENEZIA	2%	11%	30%	48%	8%	
VERONA	0%	9%	48%	35%	8%	
CHIETI	0%	3%	36%	52%	9%	
SALERNO	0%	1%	38%	58%	3%	
MI_BICOCCA	1%	5%	40%	51%	2%	
PADOVA	1%	5%	39%	50%	5%	
POLIMI	1%	9%	43%	43%	4%	

Il tasso di risposta del personale Tecnico e Amministrativo è passato dal 22% (2016/2017) al 62% (2017/2018) sottolineando l'efficacia delle azioni messe in atto, nell'ambito degli obiettivi del Piano Integrato, per la sensibilizzazione del personale sulla Customer Satisfaction. La percentuale ottenuta è in linea con quella ottenuta per il personale DDA, in linea con le % migliori degli altri Atenei italiani e si ritiene che possa essere sufficiente per ritenere i risultati robusti. Passando all'analisi dei partecipanti per ruolo si può verificare come è necessario sensibilizzare, il prossimo anno, i dirigenti e il personale di categoria B.

ATENEI	AMM E GESTIONE PERSONALE	SERVIZI LOGISTICI	COMUNICAZIONE	SISTEMI INFO	CONTABILITA'	SODDISF COMPLEX
CASSINO	3.39	3.11	3.38	4.22	3.60	3.59
CATANIA	3.89	3.41	3.72	4.10	4.12	3.93
CHIETI	2.78	2.91	2.91	3.49	3.42	3.13
FERRARA	3.60	3.85	3.34	4.30	4.32	3.92
FIRENZE	4.14	3.44	3.64	3.93	4.43	3.81
IMT_LUCCA	4.41	4.12	3.85	4.96	5.00	4.38
INSUBRIA	3.93	3.42	3.34	4.06	4.07	3.83
IUAV	4.12	3.65	3.50	4.43	3.96	4.12
MI_BICOCCA	3.56	3.54	3.42	4.09	3.82	3.75
PADOVA	3.65	3.55	3.61	4.05	4.04	4.07
PALERMO	3.85	3.55	3.69	4.11	3.82	3.89
PARMA	3.90	3.39	3.66	3.93	4.00	3.78
PAVIA	3.80	3.60	3.42	3.92	3.69	3.73
PERUGIA_STR	3.80	3.74	3.99	4.17	3.95	3.93
POLIBA	3.03	3.12	3.37	3.13	2.85	3.11
POLIMI	3.69	3.47	3.84	4.09		4.29
SALENTO	3.39	3.14	3.37	3.98	4.13	3.62
SALERNO	3.74	3.67	3.58	4.09	4.14	3.97
SAPIENZA	3.85	3.36	3.74	4.09	4.15	3.89
SASSARI	3.60	3.45	3.38	3.83	4.03	3.75
SIENA	3.33	3.58	3.48	3.74	3.59	3.61
SISSA	4.15	4.07	3.69	4.58	4.38	4.32
SNS	4.22	4.45	4.22	4.48	4.58	4.50
TORINO	3.71	3.46	3.70	4.12	4.09	
UPO	4.09	3.92	4.14	4.18	4.03	3.82
URBINO	3.92	3.60	3.68	4.21	4.18	4.05
VENEZIA	3.73	3.52	3.76	4.21	4.14	3.97
VERONA	3.69	3.65	3.52	4.08	3.93	3.83

Per quanto riguarda, infine, l'efficacia percepita dei servizi (in tabella i valori medi su scala da 1 a 6) si può dire che questa è in linea con quanto succede nelle altre sedi (soddisfazione generale 3.78).

Risultati generali Studenti al I° anno

ATNEO	NUMERO RISPOSTE	NUMERO SOMMINISTRAZIONI QNI	TASSO DI RISPOSTA	TASSO DI RISPOSTA 2016/17
BOLOGNA	2966	17452	17%	13%
CATANIA	2329	7046	33%	-
CHIETI-PESCARA	915	6678	14%	-
FERRARA	4822	6000	80%	55%
FIRENZE	1257	11337	11%	4%
INSUBRIA	1521	3463	44%	64%
IUAV	119	768	15%	33%
MESSINA	521	6230	8%	1%
MI_BICOCCA	1999	7416	27%	19%
PADOVA	1491	10709	14%	11%
PALERMO	178	6200	3%	16%
PARMA	845	4722	18%	7%
PAVIA	1124	6965	16%	19%
PERUGIA_STR	16	157	10%	14%
POLIBA	2167	3726	58%	86%
POLITO	682	5203	13%	21%
SALENTO	133	3587	4%	5%
SALERNO	527	2971	18%	-
SAPIENZA	2286	27581	8%	5%
SASSARI	417	2971	14%	5%
SIENA	592	4507	13%	15%
SNS	38	59	64%	43%
TORINO	3427	20951	16%	9%
UDINE	3019	3534	85%	86%
UPO	215	3305	7%	9%
URBINO	131	3749	3%	11%
VENEZIA	470	4760	10%	16%
VERONA	4511	6866	66%	70%

Ateneo	servizio di orientamento	servizi generali, infrastrutture e logistica	servizi di comunicazione	servizi dei sistemi informativi	servizio ricevuto dalla segreteria studenti	Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di diritto allo studio?	Sei complessivamente soddisfatto della tua esperienza universitaria?	
							Si	No
Bologna	4,32	4,49	4,17	4,50	3,78	4,22	95%	5%
Catania	3,78	4,11	3,85	3,90	3,83	4,05	89%	11%
Chieti	3,56	3,91	3,61	3,73	3,54	4,17	85%	15%
Ferrara	3,88	4,24	3,98	4,11	4,03	4,17	85%	15%
Firenze	3,64	4,10	3,65	3,63	3,54	4,12	93%	7%
Insubria	4,09	4,41	4,00	3,93	4,20	4,14	93%	7%
IUAV	3,74	3,75	3,67	3,42	3,85	3,83	83%	17%
Messina	3,31	3,56	3,37	3,54	3,59	4,06	79%	21%
Mi Bicocca	4,12	4,45	4,08	4,09	3,91	4,19	96%	4%
Padova	3,92	4,23	3,96	3,99	4,17	4,22	92%	8%
Palermo	3,26	3,74	3,29	3,38	2,70	3,80	77%	23%
Parma	4,30	4,34	4,13	4,21	4,15	4,42	91%	9%
Pavia	4,26	4,43	4,07	4,16	4,23	4,35	92%	8%
Perugia Stra	4,00	4,56	4,06	4,44	2,50	4,83	94%	6%
Poliba	3,83	3,82	3,89	3,76	3,54	3,70		
Polito	4,40	4,80	4,34	4,90	4,54	4,53	95%	5%
Salento	3,48	3,60	3,65	3,44	3,16	4,03	80%	20%
Salerno	4,13	4,58	4,25	4,23	3,79	4,48	91%	9%
Sapienza	3,55	3,77	3,57	3,47	3,62	4,08	82%	18%
Sassari	3,79	4,09	3,92	4,02	4,06	4,11	88%	12%
Siena	4,12	4,47	4,12	4,24	4,16	4,35	94%	6%
SNS	4,55	4,89	4,63	4,92	5,26		100%	0%
Torino	3,49	3,85	3,51	3,50	3,45	3,82	90%	10%
Udine	4,05	4,31	3,91	3,99	3,95	3,97	87%	13%
UPO	3,97	4,39	4,03	4,17	3,92	4,43	89%	11%
Urbino	4,08	4,21	4,08	4,11	3,63	4,35	92%	8%
Venezia_Ca' Foscari	3,99	4,30	4,07	4,17	4,12	4,23	89%	11%
Verona	3,71	4,33	3,84	3,90	3,71	4,08	96%	4%

Il tasso di risposta degli studenti del primo anno è passato dal 7% (2016/2017) al 18% (2017/2018) sottolineando come le azioni messe in atto, nell'ambito degli obiettivi del Piano Integrato, per la sensibilizzazione degli studenti sulla Customer Satisfaction siano ancora da ottimizzare. La percentuale ottenuta, infatti, seppur maggiore rispetto a quella dello scorso anno, non è ancora ritenuta soddisfacente.

Per quanto riguarda, infine, l'efficacia percepita dei servizi, questa è percentualmente molto elevata (91% degli studenti si dichiarano soddisfatti dell'esperienza universitaria).

Risultati generali Studenti anni successivi al primo

ATENEIO	NUMERO RISPOSTE	NUMERO SOMMINISTRATI ONI	TASSO DI RISPOSTA	TASSO DI RISPOSTA 2016/17
BOLOGNA	8434	66673	13%	12%
CATANIA	11773	33781	35%	-
CHIETI-PESCARA	1238	24458	5%	-
FERRARA	11954	13394	89%	60%
FIRENZE	4778	39278	12%	4%
INSUBRIA	3999	6823	59%	59%
IUAV	621	3257	19%	19%
MESSINA	1421	16403	9%	2%
MI. BICOCCA	6266	26637	24%	15%
PADOVA	3949	46563	8%	8%
PALERMO	509	33800	2%	9%
PARMA	2590	19736	13%	4%
PAVIA	2271	14856	15%	5%
PERUGIA_STR	61	764	8%	11%
POLIBA	7518	7966	94%	93%
POLIMI	11470	12298	93%	95%
POLITO	3172	25433	12%	18%
SALENTO	420	17070	2%	3%
SALERNO	1695	12374	14%	3%
SAPIENZA	5699	75088	8%	-
SASSARI	832	12374	7%	5%
SIENA	1217	11467	11%	12%
SNS	128	235	54%	41%
TORINO	8668	54558	16%	6%
UDINE	10932	11748	93%	91%
UPO	465	8901	5%	10%
URBINO	433	10960	4%	8%
VENEZIA	1051	16481	6%	7%
VERONA	12551	16453	76%	80%

Ateneo	servizi generali, infrastrutture e logistica	servizi di comunicazione	servizi dei sistemi informativi	servizi di internaziona- lizzazione	servizio ricerca dalla segreteria studenti	servizi bibliotecari di Ateneo	servizi di diritto allo studio	servizi di job placement	Sei complessivamente soddisfatto della tua esperienza universitaria?
									Sì No
Bologna	4,28	4,08	4,30	4,26	3,52	4,52	4,12	3,72	90% 10%
Catania	3,55	3,45	3,46	3,52	3,51	4,06	3,64	3,15	71% 29%
Chieti	3,48	3,30	3,35	3,15	3,31	4,16	3,85	3,07	78% 22%
Ferrara	4,16	4,00	4,00	3,87	3,97	4,41	4,12	3,87	86% 14%
Firenze	3,78	3,40	3,29	3,52	3,35	4,55	3,81	3,27	81% 19%
Insubria	4,09	3,72	3,64	4,10	3,84	4,50	4,00	4,04	88% 12%
IUAV					3,73	4,56	3,74		
Messina	2,96	3,08	3,06	3,41	3,54	3,71	3,64	3,06	62% 38%
Mi. Bicocca	4,10	3,86	3,77	3,49	3,76	4,69	3,99	3,47	89% 11%
Padova	4,05	3,82	3,84	3,99	3,88	4,60	4,04	3,50	86% 14%
Palermo	3,33	3,10	3,05	3,01	2,68	4,34	3,42	2,79	66% 34%
Parma	4,11	3,87	3,88	3,75	4,02	4,64	4,11	3,43	84% 16%
Pavia	4,14	4,00	4,01	4,16	4,07	4,51	4,23	3,61	89% 11%
Perugia_Stra	3,91	3,95	4,10	4,50	3,60	3,94	3,64	3,32	85% 15%
POLIBA	3,31	3,49	3,26	3,92	3,34	3,60	3,53	3,46	
PoliMi		3,88	3,43		3,58	4,48			
Polito	4,43	4,17	4,43	3,97	4,21	4,53	4,17	3,74	85% 15%
Salento	3,17	3,08	3,12	2,86	2,92	4,34	3,74	3,26	65% 35%
Salerno	4,28	3,97	3,94	4,36	3,78	4,60	4,20	3,60	81% 19%
Sapienza	3,41	3,37	3,20	3,86	3,52	4,16	3,81	3,01	70% 30%
Sassari	3,82	3,55	3,57	4,16	3,87	4,53	3,96	3,63	74% 26%
Sienna	4,22	3,92	4,03	3,92	3,95	4,62	4,14	3,44	89% 11%
SNS	4,70	4,02	4,48	4,30	5,32	4,92		3,67	97% 3%
Torino	3,48	3,23	3,26	3,39	3,17	4,15	3,68	3,36	78% 22%
Udine	4,23	3,89	3,92	4,15	3,87	4,61	3,87	4,17	83% 17%
UPO	4,20	3,82	3,93	3,45	3,67	4,33	4,10	3,51	84% 16%
Urbino	3,67	3,48	3,67	3,53	3,26	4,36	3,90	3,19	79% 21%
Venezia_Ca' Foscari	4,00	3,99	4,00	4,15	3,87	4,62	4,05	3,68	84% 16%
Verona	4,11	3,75	3,76	3,84	3,65	4,49	3,93	3,56	91% 9%

Il tasso di risposta degli studenti iscritti agli anni successivi al primo è passato dal 4% (2016/2017) al 13% (2017/2018) sottolineando come le azioni messe in atto, nell'ambito degli obiettivi del Piano Integrato, per la sensibilizzazione degli studenti sulla Customer Satisfaction siano ancora da ottimizzare. La percentuale ottenuta, infatti, seppur maggiore rispetto a quella dello scorso anno, non è ancora ritenuta soddisfacente.

Per quanto riguarda, infine, l'efficacia percepita dei servizi, questa è percentualmente molto buona (84% degli studenti si dichiarano soddisfatti dell'esperienza universitaria) ed in linea con i migliori Atenei italiani del Centro-Nord.

Risultati di altre analisi di Customer

Nel corso del 2018 sono state effettuate, come detto, diverse altre rilevazioni di customer satisfaction, relativamente ad alcuni dei servizi erogati dall'Ateneo.

L'analisi dei questionari somministrati ha permesso di trarre le seguenti conclusioni:

- Servizio supporto tirocini: risposte positive dall'83.8% delle aziende e dal 71.6% degli studenti per l'organizzazione all'interno del corso di laurea e del 66,1% per l'organizzazione del servizio tirocini dell'Ateneo;
- Servizio carriere on line: soddisfazione media del 79.52% per il processo e del 76.94% per l'applicativo;
- Servizi bibliotecari: soddisfazione piena del 76.88% degli utenti;
- Aule didattiche: risposte positive del 61.7% degli utenti;
- Sito web di Ateneo: 62.67% gli utenti soddisfatti.

Sviluppi del progetto nel 2019-2021

Il progetto operativo per la Customer Satisfaction di Ateneo, portato avanti dal Gruppo di Lavoro nel 2018, sarà consolidato e potenziato nel prossimo triennio come riportato nel Piano Strategico 2019-2021, approvato dagli Organi di Governo nelle sedute di Ottobre 2018.

In particolare, nel capitolo 7 AREE DI INTERVENTO STRATEGICHE TRASVERSALI sono riportati gli obiettivi strategici per l'Assicurazione della Qualità (paragrafo 7.1). In particolare, tenuto conto che la spinta autovalutativa non può che basarsi anche sui risultati di efficacia percepita dei servizi sia da parte degli utenti esterni che da parte di quelli interni, gli strumenti di rilevazione della customer satisfaction saranno potenziati, sia a livello di Ateneo che a livello di Dipartimento, in modo da produrre analisi proficue dei risultati in un'ottica di costante miglioramento (obiettivo AQ1.1.5).

Di seguito di riportano le declinazioni in obiettivi operativi:

Obiettivo strategico	Codice obiettivo operativo	Descrizione obiettivo operativo
AMM3 Valorizzazione delle risorse umane – Componente amministrativa	AMM3.2.3	Valorizzazione dei risultati di customer satisfaction con miglioramento dei servizi di consulenza e supporto interni forniti a docenti e personale tecnico amministrativo per la gestione delle carriere
AMM6 Favorire la fruizione degli spazi e delle infrastrutture aumentando il benessere dell'utente interno ed esterno	AMM6.2.1	Valutazione ed esame di quanto emerso dalle indagini di customer satisfaction al fine della stesura del Programma delle Manutenzioni
AMM6 Favorire la fruizione degli spazi e delle infrastrutture aumentando il benessere dell'utente interno ed esterno	AMM6.2.2	Prosecuzione della rilevazione della customer satisfaction per i medesimi aspetti al fine di rendere evidente l'efficacia degli interventi realizzati
AMM2 Monitoraggio dei risultati strategici	AMM2.2.3	Potenziamento della rilevazione della soddisfazione dell'utenza interna ed esterna relativamente ai servizi erogati
AQ1 Consolidamento dei processi di AQ nella Didattica, Ricerca, Terza Missione e Internazionalizzazione	AQ1.1.5	Potenziamento della rilevazione della soddisfazione dell'utenza interna ed esterna
AMM5 Potenziamento della visibilità istituzionale di Ateneo: sviluppo della comunicazione per il miglioramento dell'attrattività, accoglienza, ascolto e dialogo con i diversi	AMM5.6.2	Realizzazione di indagini annuali (focus group + ricerca su campione rappresentativo) rivolte a studenti, cittadinanza e opinion leader, finalizzate ad analizzare e valutare la percezione di Parma "Città Universitaria"

stakeholder e con il territorio		
---------------------------------	--	--

Allegato 1

Tabella riassuntiva indagini per l'anno 2018.

Con sfondo azzurro si evidenziano quelle indagini e iniziative che sono già attive o in fase avanzata di attivazione, mentre con sfondo giallo si evidenziano le iniziative che la *Governance* intende attivare per il 2018.

	Indagine	Utenza	Ufficio di riferimento	Modalità	Periodo Erogazione	Destinazione ed utilizzo
1	Opinione Studenti - questionari ANVUR 1 e 3	Studenti	Area Didattica e servizi agli studenti + UO controllo di gestione	on line	inizio ai 2/3 dell'insegnamento e chiusura all'iscrizione all'esame	Sistema AVA
2	Rilevazione di efficacia dei servizi offerti agli studenti (<i>Good Practice</i>)	Studenti	UO Controllo di gestione	on line	Maggio-Giugno	<i>Governance</i>
3	Questionari - servizi counselling	Studenti	Area Didattica e servizi agli studenti	cartaceo	a fruizione del servizio	A fini scientifici e statistici per attività di ricerca. (Larvios UNIPD)
4	Analisi e pubblicazione dei dati relativi a Indagine quantitativa di soddisfazione della qualità delle aule didattiche	Studenti	Area Edilizia e Infrastrutture	on line	--	Finalizzato alla pianificazione delle attività dell'Area e di interesse della <i>Governance</i>
5	Indagine quantitativa di soddisfazione della qualità delle aule informatiche	Studenti	Area Sistemi Informativi	Cartaceo e interviste	Novembre Dicembre	Finalizzato alla pianificazione delle attività dell'Area e di interesse della <i>Governance</i>

6	Analisi e pubblicazione dei dati relativi a indagine sull'indice di gradimento dei servizi bibliotecari e somministrazione agli utenti.	Studenti	Area Ricerca, Ricerca, Internazionalizzazione, Biblioteche e Musei	on line	--	Finalizzato alla pianificazione delle attività dell'Area e di interesse della <i>Governance</i>
7	U-Multiranking - questionari somministrati a studenti di corsi oggetto di analisi	Studenti	UO Controllo di gestione	on line	Dicembre - Gennaio	<i>Governance</i>
8	Rilevazioni Alma Laurea	Studenti laureandi e laureati	Area Didattica e servizi agli studenti	on line	sempre attivo	Sistema AVA
9	Soddisfazione sito di Ateneo	cittadini	UO Comunicazione Istituzionale	on line	sempre attivo	Miglioramento dei servizi da parte della UO e di interesse della <i>Governance</i>
10	Indagine di soddisfazione dei servizi di accoglienza degli studenti per gli aspetti logistici	Studenti	Area Didattica e servizi agli studenti	cartaceo	a fruizione del servizio	Miglioramento dei servizi da parte dell'Area
11	Questionario di <i>customer satisfaction</i> visitatori degli Open Day	Studenti	UO Comunicazione Istituzionale	cartaceo	a fruizione del servizio	Report per le strutture di Ateneo anche ai fini di un miglioramento dell'iniziativa.
12	Tirocini - lato studente - lato azienda	Studenti + aziende	Area Didattica e servizi agli studenti + UO Controllo di gestione	on line	a fruizione del servizio	Sistema AVA e valutazione della gestione dei tirocini
13	gradimento Immatricolazione (<i>Good Practice/CINECA</i>)	Studenti	Area Sistemi Informativi + UO Controllo di gestione	on line	sempre attivo	Area Didattica e <i>Governance</i>

14	gradimento Piani di Studio (<i>Good Practice</i> /CINECA)	Studenti	Area Sistemi Informativi + UO Controllo di gestione	on line	sempre attivo	Area Didattica e Governance
15	gradimento Esame di Laurea (<i>Good Practice</i> /CINECA)	Studenti	Area Sistemi Informativi + UO Controllo di gestione	on line	sempre attivo	Area Didattica e Governance
16	Rilevazione dell'opinione del PTA rispetto all'efficacia dei servizi di ateneo (<i>Good Practice</i>)	Personale	UO Controllo di gestione	on line	Annuale	Governance
17	Rilevazione dell'opinione di docenti, dottorandi, assegnisti rispetto all'efficacia dei servizi di ateneo (<i>Good Practice</i>)	Personale	UO Controllo di gestione	on line	Annuale	Governance
19	Rilevazione Benessere Organizzativo PTA	personale	CDG - Supporto Nucleo / area del Personale	on line	Annuale	NdV, CUG e Governance di Ateneo
19	Soddisfazione Help Desk Informatico	personale	Area Sistemi Informativi + UO Controllo di gestione	on line	a fruizione del servizio	Finalizzato alla pianificazione delle attività dell'Area e di interesse della Governance
20	Soddisfazione Help Desk Controllo di Gestione	personale	Area Sistemi Informativi + UO Controllo di gestione	on line	a fruizione del servizio	Finalizzato alla pianificazione delle attività dell'Area e di interesse della Governance
21	Soddisfazione Help Desk Manutenzione Edilizia	personale	Area Sistemi Informativi + UO Controllo di gestione	on line	a fruizione del servizio	Finalizzato alla pianificazione delle attività dell'Area e di interesse della Governance
22	Soddisfazione Help Desk Protocollo	personale	Area Sistemi Informativi + UO	on line	a fruizione del servizio	Finalizzato alla pianificazione delle attività

			Controllo di gestione			dell'Area e di interesse della <i>Governance</i>
23	indagine sulla mobilità rivolta a studenti e PTA - obbligo normativo	2018	Personale/studenti	Mobility Manager	Annuale	Miglioramento del servizio

Allegato 2

Indagine	Struttura esterna	Ufficio Interno di riferimento per la rilevazione	Ufficio Interno di riferimento per la gestione dei risultati	Elaborazione dati	interlocutore con la Governance	Destinatari dei risultati	Periodicità di erogazione	Periodo Erogazione	Oggetto di indagine	Finalità	Destinatari dell'Indagine
Opinione Studenti - questionari ANVUR 1 e 3	CINECA	Area Dirigenziale - Didattica e Servizi agli Studenti - staff d'Area	uo controllo di gestione	uo controllo di gestione	Nucleo di Valutazioni entro 30/04/aaaa	presidenti di CdS, docenti, PQA, NdV, prorettori, DG, commissioni paritetiche, Direttori di dipartimento	semestrale	inizio ai 2/3 dell'insegnamento e chiusura all'iscrizione all'esame	efficienza della didattica	sistema AVA	studenti
Rilevazione di efficacia dei servizi offerti agli studenti iscritti al primo anno	Good Practice	uo controllo di gestione	uo controllo di gestione	uo controllo di gestione	Aree ed U.O. coinvolte	DG, Rettore, NdV, PQA	annuale	Mag-Giu anno 2018	efficacia percepita servizi didattica dell'anno solare precedente	Rilevare l'efficacia dei servizi erogati agli studenti	studenti iscritti al primo anno
Rilevazione di efficacia dei servizi offerti agli studenti iscritti ad anni successivi al primo	Good Practice	uo controllo di gestione	uo controllo di gestione	uo controllo di gestione	Aree ed U.O. coinvolte	DG, Rettore, NdV, PQA	annuale	Mag-Giu anno 2018	efficacia percepita servizi didattica dell'anno solare precedente	Rilevare l'efficacia dei servizi erogati agli studenti	studenti iscritti al primo anno delle magistrali ed anni successivi al primo
Rilevazione dell’opinione del PTA rispetto all’efficacia dei servizi di ateneo (Good Practice)	Good Practice	uo controllo di gestione	uo controllo di gestione	uo controllo di gestione	Aree ed U.O. coinvolte	DG, Rettore, NdV, PQA	annuale	Marzo	efficacia percepita servizi erogati	Rilevare l'efficacia percepita dal PTA rispetto ad alcuni servizi erogati e da porre in correlazione all'efficienza nella loro erogazione	Personale PTA
Rilevazione dell’opinione di docenti, dottorandi, assegnisti rispetto all’efficacia dei servizi di ateneo (Good Practice)	Good Practice	uo controllo di gestione	uo controllo di gestione	uo controllo di gestione	Aree ed U.O. coinvolte	DG, Rettore, NdV, PQA	annuale	Marzo	efficacia percepita servizi erogati	Rilevare l'efficacia percepita dal personale docente - Assegnisti - dottorandi e ricercatori rispetto ad alcuni servizi erogati e da porre in correlazione all'efficienza nella loro erogazione	PO - PA - RU - Assegnisti - Dottorandi

Indagine	Struttura esterna	Ufficio Interno di riferimento per la rilevazione	Ufficio Interno di riferimento per la gestione dei risultati	Elaborazione dati	interlocutore con la Governance	Destinatari dei risultati	Periodicità di erogazione	Periodo Erogazione	Oggetto di indagine	Finalità	Destinatari dell'Indagine
Rilevazione Benessere Organizzativo PTA	Good Practice	CDG - Supporto Nucleo / area del Personale	CDG - Supporto Nucleo	U.O. Welfare e Previdenza	U.O. Welfare e Previdenza	DG, Rettore, NdV, PQA	biennale	1/2 mesi	Benessere organizzativo dipendenti	Rilevare eventuali criticità	Personale PTA
Rilevazione Benessere Organizzativo PTA	sistema interno	CDG - Supporto Nucleo / area del Personale	CDG - Supporto Nucleo	U.O. Welfare e Previdenza	U.O. Welfare e Previdenza	DG, Rettore, NdV, PQA	biennale	1/2 mesi	Benessere organizzativo dipendenti	Rilevare eventuali criticità	Personale PTA
Questionari - servizi counselling	sistema interno	UO accoglienza e orientamento	Area Didattica - U.O. Orientamento e Accoglienza	Area Didattica - U.O. Orientamento e Accoglienza	Area Didattica - U.O. Orientamento e Accoglienza	Dirigente Area, Prorettore didattica, DG	a fruizione del servizio	a fruizione del servizio	soddisfazione del servizio	Rilevare l'efficacia dei servizi erogati agli studenti fruitori del servizio	fruitori del servizio
Questionari - servizio fasce deboli	sistema interno	UO contributi, diritto allo studio e benessere studentesco	Area Didattica U.O. Contributi, Diritto allo Studioe Benessere Studentesco	Area Didattica U.O. Contributi, Diritto allo Studioe Benessere Studentesco	Area Didattica U.O. Contributi, Diritto allo Studioe Benessere Studentesco	Dirigente Area, Prorettore didattica, DG, NDV	a fruizione del servizio	a fruizione del servizio	soddisfazione del servizio	Rilevare l'efficacia dei servizi erogati agli studenti fruitori del servizio	fruitori del servizio
U-Multiranking - questionari somministrati a studenti di corsi oggetto di analisi	Consorzio Europeo U-Multiranking	uo controllo di gestione	uo controllo di gestione	Consorzio Europeo U-Multiranking	Delegato Rettore	Rettore - DG	annuale	dicembre - gennaio	soddisfazione di alcuni servizi	benchmarking internazionale e rilevazione dell'efficacia di alcuni servizi	campione di studenti dei corsi oggetto di indagine per quell'anno
Rilevazioni AlmaLaurea	consorzio AlmaLaurea	UO Placement e tirocini	uo controllo di gestione	uo controllo di gestione	Nucleo di Valutazioni entro 30/04/aaaa	presidenti di CdS, docenti, PQA, NdV, prorettori, DG, commissioni paritetiche, Direttori di dipartimento	domanda di laurea	costante	placement e soddisfazione didattica di Ateneo	rilevare opportunità per i laureati di UNIPR e attrattività	laureandi
Soddisfazione sito di Ateneo	CINECA	UO Comunicazione istituzionale	UO Comunicazione istituzionale	UO Comunicazione istituzionale	UO Comunicazione istituzionale	Rettore - DG	Costante	Costante	Percezione del sito web e frequenza nell'utilizzo	Rilevare eventuali criticità	Tutti gli utenti del sito web di Ateneo
Indagine di soddisfazione dei servizi di accoglienza degli studenti per gli aspetti logistici	sistema interno	U.O. Accoglienza e Orientamento	U.O. Accoglienza e Orientamento	U.O. Accoglienza e Orientamento	U.O. Accoglienza e Orientamento	Dirigente Area, Prorettore didattica, DG, NDV	a fruizione del servizio	a fruizione del servizio	soddisfazione del servizio	Rilevare l'efficacia dei servizi erogati agli studenti fruitori del servizio	fruitori del servizio
Questionario/ricerca di customer satisfaction visitatori degli Open Day	sistema interno	UO Comunicazione istituzionale	UO Comunicazione istituzionale	UO Comunicazione istituzionale	UO Comunicazione istituzionale	Rettore - DG - Pro Rettore Didattica e delegati orientamento dei dipartimenti	annuale	durante l'evento	soddisfazione del visitatore	rilevare il grado di attrattività dell'ateneo	stakeholder

Indagine	Struttura esterna	Ufficio Interno di riferimento per la rilevazione	Ufficio Interno di riferimento per la gestione dei risultati	Elaborazione dati	interlocutore con la Governance	Destinatari dei risultati	Periodicità di erogazione	Periodo Erogazione	Oggetto di indagine	Finalità	Destinatari dell'Indagine
Tirocini - lato studenti - lato azienda	CINECA	Area Dirigenziale - Sistemi Informativi	uo controllo di gestione	uo controllo di gestione	uo controllo di gestione	presidenti di CdS, docenti, PQA, NdV, prorettori, DG, commissioni paritetiche, Direttori di dipartimento	a fruizione del servizio	a fruizione del servizio	didattica e supporto amministrativo	soddisfazione del servizio di supporto amministrativo, della azienda ospitante, del comportamento dello studente, della didattica relativa	studenti e aziende/enti
Gradimento immatricolazioni - rilevazione "Spot"	GP/CINECA	Area Dirigenziale - Sistemi Informativi	Area Dirigenziale - Sistemi Informativi - UO controllo di gestione	uo controllo di gestione	Area Dirigenziale - Sistemi Informativi	Rettore - DG - NDV - PQA	a fruizione del servizio	a fruizione del servizio	soddisfazione del servizio	valutare lo strumento informatico e la procedura	fruitori del servizio
Gradimento Piai di Studio - rilevazione "Spot"	GP/CINECA	Area Dirigenziale - Sistemi Informativi	Area Dirigenziale - Sistemi Informativi - UO controllo di gestione	uo controllo di gestione	Area Dirigenziale - Sistemi Informativi	Rettore - DG - NDV - PQA	a fruizione del servizio	a fruizione del servizio	soddisfazione del servizio	valutare lo strumento informatico e la procedura	fruitori del servizio
Gradimento Esami di Laurea - rilevazione "Spot"	GP/CINECA	Area Dirigenziale - Sistemi Informativi	Area Dirigenziale - Sistemi Informativi - UO controllo di gestione	uo controllo di gestione	Area Dirigenziale - Sistemi Informativi	Rettore - DG - NDV - PQA	a fruizione del servizio	a fruizione del servizio	soddisfazione del servizio	valutare lo strumento informatico e la procedura	fruitori del servizio
Soddisfazione Help Desk informatico	OTRS/Altro	Area Dirigenziale - Sistemi Informativi	Area Dirigenziale - Sistemi Informativi	uo controllo di gestione	Area Dirigenziale - Sistemi Informativi	DG	a fruizione del servizio	a fruizione del servizio	soddisfazione del servizio	valutare l'efficacia della gestione degli interventi di helpdesk	fruitori del servizio
Soddisfazione Help Desk CDG	OTRS/Altro	Area Dirigenziale - Sistemi Informativi	uo controllo di gestione	uo controllo di gestione	uo controllo di gestione	DG	a fruizione del servizio	a fruizione del servizio	soddisfazione del servizio	valutare l'efficacia della gestione degli interventi di helpdesk	fruitori del servizio
Soddisfazione Help Desk Manutenzione edilizia	OTRS/Altro	Area Dirigenziale - Sistemi Informativi	Area dirigenziale Edilizia e Infrastrutture	uo controllo di gestione	Area dirigenziale Edilizia e Infrastrutture	DG	a fruizione del servizio	a fruizione del servizio	soddisfazione del servizio	valutare l'efficacia della gestione degli interventi di helpdesk	fruitori del servizio
Soddisfazione Help Desk Protocollo	OTRS/Altro	Area Dirigenziale - Sistemi Informativi	Area dirigenziale Affari Generali e Legali	uo controllo di gestione	Area dirigenziale Affari Generali e Legali	DG	a fruizione del servizio	a fruizione del servizio	soddisfazione del servizio	valutare l'efficacia della gestione degli interventi di helpdesk	fruitori del servizio

Indagine	Struttura esterna	Ufficio Interno di riferimento per la rilevazione	Ufficio Interno di riferimento per la gestione dei risultati	Elaborazione dati	interlocutore con la Governance	Destinatari dei risultati	Periodicità di erogazione	Periodo Erogazione	Oggetto di indagine	Finalità	Destinatari dell'Indagine
Indagine sulla mobilità rivolta a studenti e PTA	da definire	Mobility Manager di Ateneo	Mobility Manager di Ateneo	Mobility Manager di Ateneo	Mobility Manager di Ateneo	Rettore - DG	annuale	entro fine 2018	modalità di spostamento per raggiungere il luogo di lavoro o di studio	studiare metodi di smart mobility e green mobility	studenti e PTA



**UNIVERSITÀ
DI PARMA**

**DIPARTIMENTO DI DISCIPLINE
UMANISTICHE, SOCIALI E DELLE
IMPRESE CULTURALI**

RELAZIONE ANNUALE DEL PRESIDIO DELLA QUALITÀ

Anno 2018

Dipartimento di Discipline Umanistiche, Sociali e delle Imprese Culturali

Approvato nella riunione del P.Q.D. in data 6.12.2018



COMPOSIZIONE DEL PRESIDIO DELLA QUALITÀ

Atto di nomina: Delibera del CdD 28/02/2017; nomina: D.D. 67 / 15 maggio 2017; integrazione con la nomina dello studente nel CdD 31/05/2017.

Successivi provvedimenti: D.D. 230/2018: nomina della Prof.ssa A. Morigi, dopo le dimissioni del Prof. Rinaldi; nomina nuovo Coordinatore (Prof.ssa G. Allegri) e Vice-Coordinatore (Prof.ssa I. Mozzoni).

Nome e cognome	Funzione
RINALDO RINALDI (fino all'11/06/2018) Dal 17/07 (D.D. 230/2018) GIUSEPPINA ALLEGRI	Coordinatore
GIUSEPPINA ALLEGRI - Dal 17/07 ALESSIA MORIGI	Membro – docente
ISABELLA MOZZONI (dal 17/07 vice Coordinatore)	Membro – docente
ROBERTA COPELLI	Membro – Personale tecnico-amministrativo, Responsabile del servizio per la qualità della didattica (Segretario)
MANUELA PORCARI	Membro - Personale tecnico-amministrativo
LUCA LA SALANDRA (decaduto) / in attesa di nomina	Membro - Studente

Introduzione

Nel 2018 il PQD ha impostato l'organizzazione dell'attività di AQ negli incontri di seguito elencati:

CALENDARIO DELLE SEDUTE

Riunione	Data Incontro	Attività
PQD 01/2018	14/02/2018	Rendiconto del raggiungimento degli obiettivi di AQ di Dipartimento del 2017. Obiettivi di AQ di Dipartimento per il 2018
PQD 02/2018	20/03/2018	Valutazione della relazione della Commissione Paritetica Docenti Studenti per il 2017



PQD 03/2018	28/05/2018	Presa in carico del materiale inviato dal PQA dopo l'ultima riunione. Acquisizione verbali Commissione Ricerca e Terza Missione. Monitoraggio Obiettivi 2018
PQD 04/2018	11/06/2018	Verifica Obiettivi PQD (attività di monitoraggio)
PQD 05/2018	17/07/2018	Relazione della Sig.ra R. Copelli sull'incontro con Presidenti CdS e MDQ. Relazione della Prof.ssa I. Mozzoni sulla partecipazione all'incontro con il PQA del 19 giugno. Relazione della Sig.ra Roberta Copelli sulla Commissione didattica del 25 giugno Informazioni studenti: proposte da sottoporre all'attenzione dei Presidenti di CdS
PQD 06/2018	12/09/2018	Aggiornamento sull'attività del PQD Presa d'atto dei verbali della CPDS: sedute del 5 giugno e 5 luglio 2018
PQD 07/2018	23/11/2018	Rettoriale "Accreditamento periodico della sede e dei corsi di studio universitari": supporto al CdS in Civiltà e lingue straniere moderne (L-11) Verifica Obiettivi 2018 Raccolta materiale per Relazione finale
	28/11/2018	Audit con Presidente, RAQ, MQD del CdS in Civiltà e Lingue straniere moderne
PQD 08/2018	06 /12/2018	Relazione sull'audit del CdS in Civiltà e Lingue straniere moderne Approvazione "Modulo per la segnalazione di osservazioni, reclami, apprezzamenti e proposte di miglioramento" Approvazione Relazione annuale

RENDICONTO

Il PQD, secondo le norme previste dal Regolamento di Dipartimento (art. 14), ha continuato l'attività di supporto al Presidio di Assicurazione della Qualità di Ateneo, finalizzata a rendere maggiormente efficaci le politiche di assicurazione della qualità nell'ambito delle attività dipartimentali.

Il Coordinatore ha partecipato alle riunioni trimestrali organizzate dal PQA, trasmettendo al Dipartimento le indicazioni emerse negli incontri e richiamando l'attenzione sugli adempimenti che di volta in volta vedevano impegnati i diversi attori dei processi di AQ. Il flusso delle



informazioni è stato favorito dalla costante presenza, nell'OdG del CdD (nella fase in cui sono presenti anche i rappresentanti degli studenti e del Personale Tecnico-Amministrativo) di un punto con aggiornamento dell'attività del PQD. Il Presidio dipartimentale ha quindi avuto la possibilità di informare costantemente tutti i colleghi, i rappresentanti del PTA e degli studenti del Dipartimento delle direttive del PQA, e delle azioni messe in campo per l'AQ, cercando di favorire la diffusione della cultura della qualità.

Più analiticamente, sulle **attività** intraprese nell'**anno 2018** dal Presidio dipartimentale **a supporto del Dipartimento e dei CdS** in esso incardinati, e sull'attività di **formazione dei rappresentanti degli studenti**, si veda più avanti la Relazione sugli **obiettivi di AQ** dipartimentali **2018**.

Il Presidio ha supportato il Dipartimento nell'attività finalizzata al **completamento dell'azione di Adeguamento ad AVA 2 del sistema AQ** del Dipartimento **avviata nel 2017**.

In particolare, per quanto riguarda la **didattica**, il Dipartimento

- ha definito, sulla scorta delle linee guida dell'Ateneo, il Sistema di gestione dell'Assicurazione della Qualità dei CdS (Documento "Sistema di gestione dell'Assicurazione della Qualità dei Corsi di Studio del Dipartimento di Discipline Umanistiche, Sociali e delle Imprese Culturali", approvato nel Consiglio di Dipartimento del 28.03.2018)

Per quanto concerne la **Ricerca** e la **Terza Missione**, il Dipartimento, che si avvale di due delegati distinti per Ricerca Internazionale e Ricerca nazionale e Terza Missione e di una Commissione scientifica costituita da membri che rappresentano tutte le Unità del Dipartimento (<https://dusic.unipr.it/it/ricerca/commissione-ricerca-e-terza-missione>),

- ha definito il Sistema di gestione dell'Assicurazione della Qualità della Ricerca e della Terza Missione (Documento "Sistema di Gestione dell'Assicurazione della Qualità della Ricerca e della Terza Missione del Dipartimento di Discipline Umanistiche, Sociali e delle Imprese Culturali", approvato nel Consiglio di Dipartimento del 16/07/2018).
- Ha definito gli obiettivi strategici, definendo e descrivendo obiettivi e linee strategiche per il triennio 2018-2020 e ha definito gli indicatori di monitoraggio ("Documento Programmatico della Ricerca e Terza Missione di Dipartimento", approvato nel CdD del 2 ottobre 2018 – che riprende, integrandolo, il documento "Programmazione triennale 2018-2020 del Dipartimento di Discipline Umanistiche, Sociali e delle Imprese Culturali", approvato nel CdD del 19/02/2018 - e Documento "Tempistiche per la realizzazione delle azioni per la ricerca (2018-2020)", approvato nel CdD del 2 ottobre 2018).
- Ha definito e pubblicato i criteri di distribuzione delle risorse dipartimentali (Documento "Definizione e pubblicizzazione dei criteri di distribuzione delle risorse dipartimentali per la ricerca e terza missione (2018-2020)", approvato nel CdD del 23 novembre 2018).



**UNIVERSITÀ
DI PARMA**

**DIPARTIMENTO DI DISCIPLINE
UMANISTICHE, SOCIALI E DELLE
IMPRESE CULTURALI**

- La Commissione Ricerca ha avviato il processo di monitoraggio (verbale 5 novembre 2018 e 5 dicembre 2018)

Personale Tecnico Amministrativo:

Aggiornamento funzionigramma (CdD 05.06.2018)

Il personale TA ha partecipato ai corsi di aggiornamento organizzati dal PQA, U.O. Progettazione didattica e AQ

Commissione Paritetica Docenti Studenti

L'attività della CPDS è stata valorizzata nel Dipartimento non solo per gli adempimenti connessi alla presa in carico della Relazione annuale 2017 nel CdD, ma anche per la pratica di riservare un punto dell'ordine del giorno del CdD all'aggiornamento dei lavori della CPDS (a partire dal 16.07.2018) .

Il PQD, che ha valutato la Relazione annuale della CPDS per il 2017 nella seduta del 20/03/2018, è stato aggiornato sui lavori della Commissione (Presa d'atto dei verbali della CPDS: sedute del 5 giugno e 5 luglio 2018 nella seduta del PQD del 12/09/2018)

Il Presidio è stato inoltre informato (comunicazione Prof.ssa Toccafondi (21/11/2018) che la Presidente della CPDS ha avuto due incontri con il Direttore del Dipartimento, per un monitoraggio e una rendicontazione delle attività poste in essere dal Dipartimento in relazione ai suggerimenti contenuti nella Relazione Annuale della CPDS del 2017 e che coinvolgono il Dipartimento stesso (12 giugno 2018 e 21 novembre 2018, con aggiornamenti attraverso scambi e-mail (verbale PQD 6 dicembre 2018)



RELAZIONE SUGLI OBIETTIVI DI AQ DIPARTIMENTALE 2018

Azione	01 – Supporto al PQA all’audit interno del CdS identificato dall’Ateneo
Attività intraprese	Nel 2018 il PQD non è stato coinvolto dal PQA in audit interni dei CdS del Dipartimento. Per l’inizio del 2019 sono state però previste audizioni, alla cui realizzazione il PQD intende continuare ad assicurare il proprio supporto. Attività intraprese a supporto dei CdS incardinati nel Dipartimento: - Il PQD si è reso disponibile a supportare i Presidenti di CdS nella stesura dei documenti e negli adempimenti connessi (verbali PQD 28 maggio, 11 giugno, 17 luglio, 23 novembre). - Per verificare l’attuazione degli adempimenti relativi all’implementazione della Libreria AVA, il PQD ha programmato incontri con alcuni Presidenti di CdS (comunicazione del 29.10.2018). È stata organizzata un’audizione con Presidente, RAQ, MQD del CdS in Civiltà e Lingue straniere modern (28 novembre). - Sono stati monitorati i siti web dei CdS al fine di segnalare eventuali necessità di interventi.
Stato dell’azione	Azione non ancora conclusa



Azione	02 – Supporto all’audit interno del Dipartimento
Attività intraprese	L’audit interno, programmato dal PQA, non ha riguardato il Dipartimento di Discipline Umanistiche, Sociali e delle Imprese Culturali. Il PQD ha nondimeno supportato il Dipartimento nel completamento delle azioni relative all’adeguamento della realtà dipartimentale al Sistema di AQ, fornendo consulenze e collaborando alla stesura dei documenti, adoperandosi per la sensibilizzazione del personale docente, tecnico-amministrativo e rappresentanti degli studenti ai processi di AQ. In particolare, riguardo ai rapporti con il Dipartimento, il PQD, come ha già anticipato nella parte introduttiva, segnala azioni positive come: - la costante presenza, nell’OdG del CdD (nella fase in cui sono presenti anche i rappresentanti degli studenti e del Personale Tecnico-Amministrativo) di un punto con aggiornamento dell’attività del PQD. Il PQD ha quindi la possibilità di informare costantemente tutti i colleghi, i rappresentanti del PTA e degli studenti del Dipartimento delle direttive del PQA, e delle azioni messe in campo per l’AQ, cercando di favorire la diffusione della cultura della qualità. - aggiornamento costante sull’attività della CPDS. Anche ai lavori della CPDS è dato costantemente spazio nel CdD. Vedi sopra (CPDS)
Stato dell’azione	Azione completata



UNIVERSITÀ DI PARMA

DIPARTIMENTO DI DISCIPLINE
UMANISTICHE, SOCIALI E DELLE
IMPRESE CULTURALI

Azione	03 – Monitoraggio Comitati di Indirizzo per CdS
Attività intraprese	In applicazione della Rettorale n. 28538 del 14 febbraio 2017, il Dipartimento ha provveduto a costituire il Comitato di Indirizzo dipartimentale (https://dusic.unipr.it/it/dipartimento/qualita-di-dipartimento/qualita-della-didattica; verbale dell'incontro: https://dusic.unipr.it/sites/st21/files/allegati/21-02-2018/verbale_comitato_di_indirizzo_30_11_2017.pdf). La molteplicità e diversità dei CdS afferenti al Dipartimento ha reso tuttavia necessario procedere alla costituzione, nel 2018, di più specifici Comitati di Indirizzo di CdS. Alcuni CdS hanno avvertito la necessità di modificare le primitive indicazioni, implementando i contatti con le parti interessate. Il monitoraggio dei siti web da parte del PQD (verbale 12 settembre) ha portato a sollecitare alcuni CdS, al completamento della procedura.
Stato dell'azione	Azione completata

Azione	04 – Supporto al PQA per la revisione di alcuni riesami del Dipartimento
--------	--



UNIVERSITÀ DI PARMA

DIPARTIMENTO DI DISCIPLINE
UMANISTICHE, SOCIALI E DELLE
IMPRESE CULTURALI

Attività intraprese	Il PQA ha organizzato, in collaborazione con il Prof. G. Zanni, incontri sul Riesame Ciclico e sulla sua correlazione con la Scheda SUA CdS, al fine di avviare un processo di formazione utile alla stesura e alla valutazione sia del Rapporto di Riesame Ciclico, sia della nuova Scheda SUA CdS. Al corso di formazione hanno partecipato la Prof.ssa G. Allegri e la Prof.ssa I. Mozzoni, entrambe membri del PQD. Al corso è seguita una verifica in itinere dei documenti, in cui, per i CdS del Dipartimento, è stata coinvolta, in particolare, la Prof.ssa Mozzoni. La Prof.ssa Mozzoni ha esaminato le Schede SUA CdS e i Rapporti di Riesame Ciclico dei seguenti CdS: Lettere Classiche e Moderne (LM 14&15), Psicologia dell'intervento clinico e sociale (LM 51), Lettere (L 10). La restituzione ai Presidenti di CdS è avvenuta il 24/01/2018.
Stato dell'azione	Azione completata

Azione	05 – Attività di formazione per i rappresentanti degli studenti presenti negli organi del Dipartimento
--------	---



UNIVERSITÀ DI PARMA

DIPARTIMENTO DI DISCIPLINE
UMANISTICHE, SOCIALI E DELLE
IMPRESE CULTURALI

Attività intraprese	I rappresentanti degli studenti presenti negli organi del Dipartimento sono stati eletti nel marzo 2017 per il biennio 2017-2018. Nell'anno in corso si è avuto un loro parziale ricambio. Il rappresentante nel PQD (ora decaduto) è stato accompagnato, nel corso dell'attività del Presidio, da una formazione focalizzata, in particolare, sulle azioni che di volta in volta venivano affrontate nelle sedute, con chiarimenti riguardanti la normativa e le procedure attraverso le quali si mirava a migliorare la qualità delle strutture dipartimentali. Il PQD è attualmente in attesa della nomina del nuovo rappresentante. Il PQD ha sollecitato i rappresentanti degli studenti a seguire il Corso "La Quality Assurance in ambito formativo: processi, metodi e strategie nelle Università in Italia", finalizzato alla formazione degli studenti sui processi di Assicurazione della Qualità nell'ambito didattico. Il corso di insegnamento è destinato anzitutto agli studenti rappresentanti nelle Commissioni Paritetiche e nei Gruppi di Riesame (verbale CdD 2 ottobre 2018). Al corso, iniziato il 18 ottobre, hanno partecipato attivamente 6 studenti, rappresentanti del Dipartimento di Discipline Umanistiche, Sociali e delle Imprese Culturali. Il materiale utilizzato nel corso di insegnamento (responsabile Prof. A. Lasagni) è stato pubblicato in Elly all'indirizzo: https://elly.dusic.unipr.it/2018/course/index.php?categoryid=84 e reso accessibile a tutti (ISCRIZIONE SPONTANEA). A questa formazione seguirà un intervento più capillare ad opera del Presidio dipartimentale.
Stato dell'azione	Azione in corso di svolgimento

*RELAZIONE ANNUALE DEL
PRESIDIO DELLA QUALITA'*

Anno
2018

Dipartimento di
Giurisprudenza, Studi politici e internazionali

COMPOSIZIONE DEL PRESIDIO DI QUALITA'

La composizione del Presidio di Qualità del Dipartimento di Giurisprudenza, Studi politici e internazionali è stata decisa con delibera del Consiglio di Dipartimento del 18 gennaio 2017 e modificata con successiva delibera del Consiglio di Dipartimento del 24 maggio 2017.

L'attuale composizione è la seguente:

Nome e cognome	Funzione
Andrea Errera	Coordinatore
Emanuele Castelli	Membro
Susanna Palladini	Membro
Matteo Ludovico Vitali	Membro
Magda Gandolfi	Personale tecnico-amministrativo
Riccardo Rossi	Studente

Per il loro ruolo cruciale nella conoscenza e nella gestione delle tematiche affrontate nelle riunioni, il PQD ha altresì richiesto la partecipazione consultiva agli incontri anche dei Presidenti dei Corsi di laurea Professori Cristina Coppola, Giacomo Degli Antoni e Chiara Scivoletto e dei Delegati per la Didattica e la Ricerca Professori Maria Clara Maffei e Fabio Pantano.

CALENDARIO DELLE SEDUTE SVOLTE NEL 2018

Riunione	Data Incontro	Attività
PQD 01/2018	7/2/2018	• Relazione annuale 2017 • Predisposizione dei documenti di AQ 2018 • Varie ed eventuali
PQD 02/2018	10/04/2018	• Stato dell'arte della documentazione per il Sistema di AQ 2018 • Implementazione di un sistema di verifica della <i>Customer Satisfaction</i> • Varie ed eventuali
PQD 03/2018	12/06/2018	• Documentazione per il Sistema di AQ 2018 • Approvazione della documentazione a supporto della <i>Customer Satisfaction</i> • Approvazione del modulo per segnalazioni ai RAQ • Varie ed eventuali
PQD 04/2018	15/10/2018	• Incontro del PQA del 20 settembre 2018: indicazioni e rilievi da parte del PQA • Incontro ANVUR 4 ottobre 2018. Spunti e riflessioni emerse • Documentazione per il Sistema di AQ 2018: integrazione della documentazione AQ Ricerca • Criticità emerse nell'espletamento dell'attività didattica con esplicito riferimento alla procedura tirocini: messa in atto di procedure correttive • Varie ed eventuali

PQD 05/2018	28/11/2018	• Aggiornamento Documento AQ Didattica • Relazione annuale PQD 2018 • Preparazione alla visita di accreditamento ANVUR • Varie ed eventuali
-------------	------------	--

Introduzione

Nel 2018 il PQD, figura di AQ istituita con la riorganizzazione dipartimentale divenuta operativa nel corso del 2017, ha proseguito ed implementato l'impostazione organizzativa dell'attività di AQ per la formazione, la didattica, la ricerca e la terza missione dipartimentale.

In data 07 febbraio 2018 il PQD ha definito gli Obiettivi di AQ del Dipartimento per l'anno in corso, che sono stati approvati nella seduta del Consiglio di Dipartimento del 14 febbraio 2018.

Nel seguito si riporta, per ognuno degli obiettivi prefissati per il 2018, lo stato di avanzamento delle azioni intraprese e gli esiti.

Obiettivo 1: Descrizione

Azione	01 – Consolidamento e monitoraggio dei processi di AQ della Didattica
Attività intraprese	Sin dalla riunione del 10 aprile 2018, il Presidio di Qualità del Dipartimento (PQD) ha iniziato la discussione in merito alle azioni di cui all'obiettivo in questione, con specifico riferimento al rapporto di riesame ciclico, per quanto attiene al monitoraggio dell'AQ della Didattica. Nella stessa riunione del PQD del 10 aprile 2018 il prof. Andrea Errera ha inoltre proposto la valutazione di nuove azioni correttive per consentire il raggiungimento dei 40 CFU per gli Studenti del primo anno, cui è seguita un' articolata discussione, che ha condotto alla proposta di introdurre un'attività di <i>Counseling</i> per gli Studenti. In seguito, e in particolare nella riunione del 12 giugno 2018, il prof. Errera ha sottoposto all'approvazione del PQD il modulo per segnalazioni ai RAQ, già inviato in copia a tutti i Componenti del PQD, indicando l'attivazione di appositi indirizzi di posta elettronica per la gestione delle segnalazioni da parte degli studenti. Il PQD si è peraltro occupato anche della idonea pubblicazione sul sito internet di Ateneo del modulo per le segnalazioni. Infine il prof. Errera ha illustrato una proposta di regolamentazione del procedimento di gestione di eventuali segnalazioni da parte dei RAQ che è stata discussa nella seduta del Consiglio di Dipartimento del 20 giugno 2018 e approvata, in via definitiva, in sede di Consiglio di Dipartimento dell'11 luglio 2018. Nella riunione del 12 giugno 2018 il prof. Errera, richiamata la Comunicazione del Direttore del Dipartimento inerente la criticità

	della aule in uso al Dipartimento, ha proposto ai Componenti del PQD di avanzare proposte a supporto del superamento della suddetta criticità, e in quella sede la prof.ssa Cristina Coppola ha comunicato di aver valutato la possibilità di istituire un gruppo di lavoro con la partecipazione di Docenti, Studenti e Personale tecnico amministrativo a supporto della redazione dell'orario Didattico e per la distribuzione degli esami di profitto. Nella riunione del 15 ottobre 2018, in relazione alle criticità emerse nell'espletamento dell'attività didattica con esplicito riferimento alla procedura tirocini, al fine di mettere in atto le più opportune procedure correttive, è stata invitata ad intervenire nella seduta del PQD la prof.ssa Alessandra Ambanelli, che ha dato notizia del fatto che l'introduzione della nuova procedura informatizzata tirocini ha, lo scorso anno, creato problemi gestionali (in particolar modo legati alla difficoltà di accreditamento degli enti ospitanti); inoltre, una volta superati i problemi informatici gestionali dettati dall'introduzione del nuovo sistema, si è avviata una riflessione sul sistema della pratica gestionale dei tirocini. In particolar modo sono stati analizzati i tirocini di servizio sociale: sono infatti emerse alcune criticità evidenziate nelle schede valutative degli Studenti. Si è resa evidente la necessità di una procedura più chiara e condivisa. È stata, pertanto, istituita una commissione tirocini che ha approvato l'adozione di linee guida poi proposte all'attenzione del CCS. Un gruppo di lavoro <i>ad hoc</i>, a cui ha partecipato il Personale tecnico amministrativo in servizio presso la Segreteria didattica, ha valutato l'implementazione della pagina Elly dedicata ai tirocini. Si è valutata anche la possibilità di realizzare video contenenti indicazioni sintetiche e fruibili per gli Studenti. Sono inoltre stati calendarizzati incontri specifici per accompagnare gli Studenti in questo percorso formativo, ed è prevista un'analisi progressiva dell'andamento della nuova impostazione di lavoro. Infine la prof.ssa Ambanelli ha comunicato che è stata valutata l'ipotesi di modificare la scheda di rilevazione degli Studenti, rendendola più calzante alle specificità dei suddetti tirocini. Nella riunione del 15 ottobre 2018, su iniziativa della prof.ssa Cristina Coppola, il PQD ha preso in considerazione la proposta di formalizzare una modalità di messa in atto, da parte dei Presidenti dei Corsi di laurea, di azioni correttive e di un momento di confronto con i Docenti valutati negativamente nei questionari redatti dagli Studenti. In quella riunione di PQD il prof. Giacomo Degli Antoni ha proposto di definire una valutazione al di sotto della quale prevedere un confronto con i Docenti, e la prof.ssa Susanna Palladini ha evidenziato che sarebbe auspicabile anche un momento di massima condivisione sugli esiti delle valutazioni. In considerazione dell'assenza della prof.ssa Chiara Scivoletto si è proposto di rinviare per il momento la delibera al riguardo e di
--	--

	rinvia l'approvazione ad un successivo incontro telematico. Infatti, previa regolare convocazione, il Presidio di Qualità Dipartimentale si è nuovamente riunito, in via telematica, il giorno 7 novembre 2018, al fine di deliberare in merito alla formalizzazione di una modalità condivisa di messa in atto, da parte dei Presidenti dei Corsi di laurea, di azioni correttive e di un momento di confronto con i Docenti valutati negativamente nei questionari redatti dagli Studenti ed ha approvato la seguente delibera: «il Presidente di Corso di Laurea, rilevata la necessità di messa in atto di azioni correttive e di un momento di confronto con i Docenti valutati negativamente nei questionari redatti dagli Studenti, incontrerà i docenti che abbiano ottenuto, in relazione agli insegnamenti da loro tenuti nel Corso di laurea, una valutazione inferiore di almeno due punti rispetto alla media del Corso». Questa delibera è stata successivamente ratificata in sede di Consiglio di Dipartimento del 21 novembre 2018
Stato dell'azione	Completata

Obiettivo 2: Descrizione

Azione	02 – Consolidamento e monitoraggio dei processi di AQ della Ricerca e Terza Missione
Attività intraprese	Sin dalla riunione del 10 aprile 2018, il Presidio di qualità ha iniziato la discussione in merito alle azioni di cui all'obiettivo in questione, specificamente in relazione all'organizzazione e alla verbalizzazione della riunione dell'attività di coordinamento PRIN per quanto attiene al monitoraggio di AQ della ricerca, nonché ad un progetto di terza missione di alfabetizzazione giuridica che era già stato discusso e approvato dal Consiglio di Dipartimento. In seguito, nella riunione del 12 giugno 2018, il prof. Andrea Errera, sulla base della previsione normativa che prevede che il PDQ approvi un documento di Assicurazione della qualità della ricerca e della terza missione, ha presentato un progetto di documento su cui si è aperta la discussione. In quella sede il prof. Fabio Pantano ha espresso alcuni dubbi in relazione al Documento analizzato, dubbi inerenti prevalentemente all'eccessiva parcellizzazione dei processi descritti. Dopo ampia discussione il PQD ha conferito mandato al prof. Fabio Pantano, Delegato alla Ricerca dipartimentale, e al prof. Ulrico Agnati, Delegato alla Terza Missione, di apportare le modifiche ritenute necessarie al fine di approntare il documento da sottoporre al PQD per la ratifica e la conseguente approvazione in sede di Consiglio di Dipartimento, come è effettivamente avvenuto nel Consiglio di Dipartimento del

	20 giugno 2018. Nella stessa riunione del PQD del 12 giugno 2018 il prof. Errera ha sottoposto al PQD un modulo di mappatura dell'attività di <i>Public Engagement</i> del Dipartimento, finalizzato a un censimento più organico delle iniziative dipartimentali di Terza Missione. Nella riunione del PQD del 5 ottobre 2018 il prof. Errera ha riferito in merito alla comunicazione pervenuta dalla prof.ssa Lucia Alessandrini, Coordinatrice del Nucleo di Valutazione, la quale ha evidenziato che, in seguito ad attenta valutazione dei documenti di programmazione triennale di tutti i Dipartimenti, sono state riscontrate alcune lacune in merito al soddisfacimento degli indicatori R4B (riguardanti la ricerca e la terza missione nei Dipartimenti). Dall'analisi emergeva infatti che la programmazione del Dipartimento di Giurisprudenza, Studi politici e internazionali risultasse lacunosa per quanto attiene il punto di attenzione R4.B.3 - Definizione e pubblicizzazione dei criteri di distribuzione delle risorse, poiché era ritenuto auspicabile che Il Dipartimento, coerentemente con il programma strategico proprio e dell'Ateneo, indicasse con chiarezza i criteri e le modalità di distribuzione interna delle risorse (economiche e di personale), così come i criteri di distribuzione di eventuali incentivi e premialità. Per ovviare a questa criticità il prof. Errera ha proposto di integrare la documentazione di AQ ricerca con un prospetto esplicativo sul criterio R4.B.3 - Definizione e pubblicizzazione dei criteri di distribuzione delle risorse, predisposta dal prof. Fabio Pantano. Inoltre sono state discusse alcune ipotesi di introduzione di premialità per l'attività di ricerca dei Docenti da fondi dipartimentali. Come risultato di questa discussione, dietro mandato del PQD e grazie alla consulenza degli altri componenti del Presidio, il prof. Andrea Errera si è occupato della predisposizione di una proposta di istituzione di un Premio annuale per l'attività di ricerca destinato all'incentivazione della ricerca mediante la valutazione comparativa delle monografie realizzate nel corso del biennio precedente dai Ricercatori a Tempo Determinato di tipo A e B del Dipartimento. Questa proposta, inizialmente discussa nel Consiglio di Dipartimento del 17 ottobre 2017, è stata poi definitivamente esaminata ed approvata nel Consiglio di Dipartimento del 21 novembre 2018 che, al fine di rendere più efficaci gli obiettivi di Assicurazione della Qualità della Ricerca, ha dato luogo all'istituzione di due Premi di Ricerca annuali, intitolati: «Premi di ricerca del Dipartimento di Giurisprudenza, Studi politici e internazionali dell'Università di Parma», del valore di Euro 1.500,00 (Euro Millecinquecento/00) ciascuno, destinati a Ricercatori universitari afferenti al Dipartimento, sia a tempo indeterminato sia a tempo determinato di tipo a) e b), che abbiano pubblicato una monografia nel corso del biennio precedente alla valutazione. In prima applicazione, la procedura selettiva riguarderà i Ricercatori
--	---

	che abbiano pubblicato una monografia tra il primo gennaio 2017 e il 31 ottobre 2018. In caso di parità tra più Candidati, il Premio verrà suddiviso in parti uguali tra tutti i Candidati che abbiano conseguito la medesima valutazione. Ciascuno dei predetti Premi andrà a integrare il Progetto FIL del Ricercatore risultato vincitore, al fine di potenziare gli strumenti finanziari a sostegno dello svolgimento e del miglioramento della sua attività di Ricerca.
Stato dell'azione	Completata

Obiettivo 3: Descrizione

Azione	03 – Consolidamento e monitoraggio dei processi di AQ nei processi amministrativi
Attività intraprese	Nella riunione del 10 aprile 2018 il Presidio di qualità ha dato atto che era in quel momento in fase di approvazione il manuale di gestione di Protocollo, la cui realizzazione ha lo scopo precipuo di rispondere al monitoraggio dei processi di AQ nei processi amministrativi, che è poi stato definitivamente pubblicato sul sito. È stata infine avviata, come segnalato e richiesto dal PQA di Ateneo, l'attività di Implementazione della Libreria documentale AVA, che, come previsto dalle Linee Guida Anvur del 10.08.17, consentirà di realizzare una puntuale raccolta di tutte le fonti documentali di Ateneo, di Dipartimento e di Corso di Studio.
Stato dell'azione	Completata

Obiettivo 4: Descrizione

Azione	04 – Attività di formazione per il personale docente
Attività intraprese	In occasione della seduta del 10 aprile 2018 Il Presidio ha discusso in merito alle azioni di cui all'obiettivo di formazione del personale docente, con specifico riferimento al corso di formazione svolto nella riunione del 28 marzo 2018 alle ore 10,00 presso la Sala Congressi – Plesso Aule delle Scienze – Pad. 25 (Campus Universitario), concepito come incontro rivolto sia ai Responsabili dei Presidi di Qualità dipartimentali sia ai Presidenti delle Commissioni Paritetiche dei Dipartimenti. Nella stessa seduta di PQD del 10 aprile 2018 si è anche dato atto

	che un elenco dei corsi formativi inerenti ai processi di AQ a cui ha partecipato il personale docente è depositato presso la Segreteria dipartimentale. Inoltre, nella riunione del PQD del 15 ottobre 2018 il prof. Andrea Errera ha riferito in merito all'incontro del PQA del giorno 20 settembre 2018, focalizzando l'attenzione sulle tematiche emerse. In particolare, il prof. Andrea Errera ha segnalato che nella stessa riunione del giorno 20 settembre 2018 la Prof.ssa Bondioli ha chiesto al Presidenti di PQD di sollecitare i Presidenti dei Consigli di Corso di Laurea a porre la massima attenzione affinché vengano scrupolosamente verbalizzate le consultazioni svolte in occasione dei Comitati di indirizzo per la progettazione e l'aggiornamento dei Corsi di Studio. Nella stessa riunione del 15 ottobre il prof. Errera, traendo spunto dalle Relazioni tenute dai Delegati ANVUR il giorno 4 ottobre 2018, ha accolto la sollecitazione emersa durante la predetta giornata invitando i Componenti del PQD a valutare le attività intraprese per la realizzazione di assicurazione del sistema della qualità non come un necessario adempimento ma come uno strumento reale di crescita a supporto del miglioramento, invitando peraltro a prendere visione delle slide dei Relatori ANVUR che ben rappresentano l'architettura del Sistema di qualità proposto. In seguito, e specificamente Il giorno 12 novembre 2018, alcuni Docenti hanno partecipato al Corso: «Competenze digitali e tecnologie per l'istruzione per innovare la didattica». Per quanto concerne questo obiettivo occorre inoltre segnalare l'incontro di lunedì 26 novembre del Gruppo di lavoro per le modalità di predisposizione degli orari delle lezioni e per l'allocatione degli spazi necessari, presieduto dalla Prof.ssa Rainieri e di cui fanno parte, per il Dipartimento, la Prof.ssa Maria Clara Maffei e la Sig.ra Anna Maria Roseto, ove sono stati trattati anche temi relativi alla formazione del personale docente nell'ottica di una migliore organizzazione dell'attività didattica. Di questo ausilio di formazione per il miglioramento della didattica è stata data comunicazione in sede di PQD del 28 novembre 2018. Infine, per quanto attiene alla frequenza dei Corsi e Seminari formativi frequentati dai Docenti del Dipartimento, si fa rinvio all'elenco dei Corsi formativi inerenti ai processi di AQ a cui ha partecipato il personale docente depositato presso la Segreteria dipartimentale di cui si è detto sopra, e alle attestazioni di frequenza registrate in occasione dei singoli Corsi e Seminari.
Stato dell'azione	Completata

Obiettivo 5: Descrizione

Azione	05 – Attività di formazione per il personale tecnico-amministrativo
Attività intraprese	Si segnala la partecipazione del personale tecnico amministrativo ai seguenti corsi: - (Ri)Progettazione in qualità dei corsi di Studio: regole, documenti e strumenti (26 e 27 giugno 2018) - Attività formativa per la qualità della Didattica (da febbraio a giugno 2018) - Accreditamento periodico: le fasi e l'articolazione della visita e il ruolo del personale tecnico amministrativo dei Servizi per la Qualità della Didattica dei Dipartimenti (11 settembre 2018)
Stato dell'azione	Completata

Obiettivo 6: Descrizione

Azione	06 – Attività di formazione per gli studenti
Attività intraprese	Il Presidente del CdS in Giurisprudenza ha riferito, nella seduta del Consiglio del CdS del 19 settembre 2018 (nonché nella seduta del Gruppo di Riesame del 5 ottobre 2018), che, con comunicazione PQ 201809-01 del 5 settembre 2018, il PQA di Ateneo ha dato avviso ai Presidenti dei CdS che, nel I semestre dell'a.a. 2018/2019, il CdS in Economia e <i>Management</i> offrirà agli Studenti Rappresentanti nelle Commissioni Paritetiche dei Dipartimenti e nei Gruppi di Riesame l'attività formativa in modalità <i>blended</i> "La <i>Quality Assurance</i> in ambito formativo: processi, metodi e strategie nelle Università in Italia", a scelta (TAF D), per 3 CFU. In occasione del Consiglio di Dipartimento del 17 ottobre 2017 il prof. Andrea Errera ha dato atto dell'iniziativa della prof.ssa Bondioli, Coordinatore del Presidio di Qualità di Ateneo, di organizzare un corso di formazione per gli studenti presenti nelle commissioni e negli organismi legati all'Assicurazione della Qualità. Come da sollecitazione del Presidio di Assicurazione di Qualità di Ateneo, il PQD ha inviato quindi un messaggio allo Studente che è componente del Presidio di Assicurazione di Qualità del Dipartimento con le informazioni necessarie per partecipare al suddetto corso di formazione. Di tutto ciò il prof. Errera ha informato inoltre gli Studenti presenti in Consiglio di Dipartimento in data 17 ottobre 2018, come risulta dal verbale del Consiglio.
Stato dell'azione	Completata

Obiettivo 7: Descrizione

Azione	07 – Audit interno dei CdS
Attività intraprese	Nella riunione del 10 aprile 2018 il Presidio di Qualità ha rilevato che sarebbe stato l'Ateneo a dare comunicazione dell'organizzazione di eventuali Audit, che tuttavia non sono stati sinora organizzati
Stato dell'azione	Non completata per l'assenza di specifiche indicazioni in questo senso da parte degli organi di Ateneo

Obiettivo 8: Descrizione

Azione	08 – Audit interno dei Dipartimenti
Attività intraprese	Nella riunione del 10 aprile 2018 il Presidio di Qualità ha rilevato che sarebbe stato l'Ateneo a dare comunicazione dell'organizzazione di eventuali Audit, che tuttavia non sono stati sinora organizzati
Stato dell'azione	Non completata per l'assenza di specifiche indicazioni in questo senso da parte degli organi di Ateneo

Obiettivo 9: Descrizione

Azione	09 – Implementazione di un sistema di mappatura di Customer satisfaction di Dipartimento
Attività intraprese	In occasione della seduta del 10 aprile 2018 il Presidio di Assicurazione della Qualità ha analizzato le proposte di mappatura della <i>Customer satisfaction</i> relativa ai corsi <i>post lauream</i>, come da modelli già realizzati per il Master in <i>Health Environment and food: european law and risk regulation</i>, organizzato dalla prof.ssa Laura Pineschi e per il Corso di perfezionamento in Problematiche fiscali delle imprese nella dimensione europea e internazionale, organizzato dal Prof. Alberto Comelli. Il PQD ha dato mandato al professor Andrea Errera e alla dott.ssa Magda Gandolfi per la presentazione di un modello unico di mappatura del livello di soddisfazione degli utenti del <i>post lauream</i> da adottare, che contenesse anche una valutazione sul supporto dell'organizzazione amministrativa. Lo stesso modello avrebbe dovuto anche prevedere uno strumento per la segnalazione di eventuali reclami per questioni attinenti alla didattica o alla organizzazione didattica dipartimentale. Il PQD conferiva quindi mandato al professor Errera e alla dott.ssa Gandolfi per la presentazione di un modello da pubblicare sul sito dipartimentale.

	Nella stessa riunione di PQD del 10 aprile il prof. Errera segnalava infine, per quanto attiene la tematica della <i>Customer Satisfaction</i>, che era stata terminata, con successo di partecipazione, la compilazione del questionario relativo al livello di soddisfazione dei servizi amministrativi di Ateneo. Nella successiva riunione del 12 giugno 2018 il professor Andrea Errera, richiamato quanto deliberato durante le precedenti riunioni del PQD, sottoponeva dunque all'approvazione del PQD il modulo per la rilevazione della <i>Customer satisfaction</i> relativa al <i>post lauream</i> e, dopo ampia discussione in merito, i Membri del PQD proponevano di apportare alcune modifiche al modello di rilevazione della <i>Customer satisfaction</i>, quali, a titolo esemplificativo, la previsione di risposte multiple, in grado di agevolare l'analisi che deve essere effettuata sul livello di gradimento dei corsi. Il Prof. Andrea Errera dava mandato alla dott.ssa Gandolfi di inoltrare ai Componenti del PQD il suddetto modulo affinché, in successiva seduta telematica, potessero essere apportate le modifiche e le migliorie richieste. All'esito di questo procedimento, il modulo per la rilevazione della <i>Customer satisfaction</i> veniva sottoposto alla discussione e alla ponderazione del Consiglio di Dipartimento, che procedeva alla sua approvazione definitiva nella seduta del giorno 11 luglio 2018.
Stato dell'azione	Completata



**UNIVERSITÀ
DI PARMA**

PRESIDIO DELLA QUALITÀ
DIPARTIMENTALE

Dipartimento di Ingegneria e Architettura

Relazione annuale del Presidio della qualità dipartimentale

Anno 2018

Dipartimento di Ingegneria e Architettura

Approvata nel Consiglio del Dipartimento di Ingegneria e Architettura del 12.12.2018

COMPOSIZIONE DEL PRESIDIO DELLA QUALITÀ

Il Presidio Qualità di Dipartimento del Dipartimento di Ingegneria e Architettura è stato istituito con delibera n.02/2017/23 del Consiglio di Dipartimento in data 22 febbraio 2017.

La tabella sottostante illustra la composizione all'atto della nomina:

Nome e cognome	Funzione
Federica Bondioli	Coordinatore (delegato del Direttore per la qualità)
Andrea Prati	Membro
Massimo Bertolini	Membro
Sandro Giovanni Longo	Membro (delegato del Direttore per la Ricerca)
Maria Giovanna Tanda	Membro (delegato del Direttore per la Didattica)
Sabrina Vantadori	Membro
Chiara Vernizzi	Membro
Franco Montanari	Personale tecnico-amministrativo (segretario verbalizzante)

La tabella sottostante illustra invece la composizione attuale del Presidio Qualità di Dipartimento:

Nome e cognome	Funzione
Eleonora Bottani	Coordinatore* (delegato del Direttore per la qualità della Didattica, della ricerca e della Terza missione)
Andrea Prati	Membro
Massimo Bertolini	Membro
Sandro Longo	Membro (delegato del Direttore per la Ricerca)
Maria Giovanna Tanda	Membro** (delegato del Direttore per la Didattica)
Sabrina Vantadori	Membro
Chiara Vernizzi	Membro
Matilde Romanini	Personale tecnico-amministrativo*** (segretario verbalizzante)

* Decreto di nomina del Direttore del Dipartimento di Ingegneria e Architettura n.152/2018 del 29/03/2018

** Decreto di nomina del Direttore del Dipartimento di Ingegneria e Architettura n.355/2017 del 31 ottobre 2017.

*** Delibera n. 04/2017/23 del Consiglio di Dipartimento di Ingegneria e Architettura del 27 aprile 2017.



**UNIVERSITÀ
DI PARMA**

PRESIDIO DELLA QUALITÀ
DIPARTIMENTALE

Dipartimento di Ingegneria e Architettura

CALENDARIO DELLE SEDUTE – ANNO 2018

Riunione	Data incontro	Attività
PQD 1/2018	15.02.2018	Approvazione documento “Sistema di Gestione della Assicurazione della Qualità dei CdS del DIA”; Approvazione del documento “Relazione delle attività del PQD – Anno 2017” Approvazione del documento “Obiettivi di AQ del Dia–anno 2018” Approvazione delle modifiche al documento “Documento di organizzazione interna Personale tecnico amministrativo del Dipartimento di Ingegneria e Architettura”
PQD 2/2018	12.03.2018	Approvazione delle azioni AQ per il 2018 Stesura della sezione 11 (Politiche per l’assicurazione qualità) del documento di Programmazione del Dipartimento
PQD 3/2018	24.04.2018	Approvazione modifiche al “DOCUMENTO DI ORGANIZZAZIONE INTERNA PERSONALE TECNICO DEL DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA E ARCHITETTURA” Definizione attività e responsabilità relative alla compilazione della Libreria documentale AVA Definizione proposta di attività in preparazione della visita delle Commissioni di Esperti della Valutazione (CEV)
PQD 4/2018	14.05.2018	Istituzione premio per attività di ricerca riservato ai ricercatori Definizione procedure operative per il monitoraggio degli indicatori di qualità del Dipartimento Discussione preliminare dei risultati contenuti all’interno della relazione del Nucleo di Valutazione di Ateneo (anno 2017) Revisione dei gruppi di lavoro interni al PQD e assegnazione degli obiettivi di AQ per il 2018
PQD 5/2018	05.06.2018	Implementazione azioni di AQ 2018: Istituzione premio per attività di ricerca riservato ai ricercatori Presentazione dei risultati contenuti all’interno della relazione del Nucleo di Valutazione di Ateneo (anno 2017) e proposte di intervento Monitoraggio dello stato avanzamento lavori delle azioni AQ del 2018
PQD 6/2018	07.11.2018	Presentazione del resoconto della riunione tenuta dal PQA per coordinatori di PQD a giugno 2018 Definizione di procedure per la raccolta dati delle iniziative di Terza missione del Dipartimento Monitoraggio dello stato avanzamento lavori delle azioni AQ del 2018
PQD 7/2018	03.10.2018	Presentazione del resoconto della riunione tenuta dal PQA per coordinatori di PQD a settembre 2018 Implementazione azioni di AQ 2018: realizzazione video di presentazione del Dipartimento



**UNIVERSITÀ
DI PARMA**

PRESIDIO DELLA QUALITÀ
DIPARTIMENTALE

Dipartimento di Ingegneria e Architettura

		Monitoraggio dello stato avanzamento lavori delle azioni AQ del 2018
PQD 8/2018	21.11.2018	Discussione preliminare in merito ad una eventuale modifica della composizione del PQD Monitoraggio dello stato avanzamento lavori delle azioni AQ del 2018 al fine della stesura della relazione finale Confronto con il Presidente del Corso di Laurea magistrale in Ingegneria per l'ambiente e il territorio al fine di valutare il supporto del PQD in vista della visita CEV

I verbali sono stati pubblicati online nello spazio di archiviazione https://univpr-my.sharepoint.com/personal/massimo_bertolini_univpr_it/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fmassimo_bertolini_univpr_it%2FDocuments%2FPresidio%20Qualit%C3%A0%20Dipartimento&parent= fino al 12.03.2018.

I verbali dalla seduta PQD 03/2018 in avanti sono pubblicati nello spazio di archiviazione https://univpr.sharepoint.com/:f:/s/departement/EhmTXEN6KbNOuP6Kx4KLqPYB0jHYfKzn8IG_K6FQEcfZw?e=aV853o.

È inoltre in atto il trasferimento su quest'ultimo spazio di archiviazione dei verbali dell'anno 2018.

INTRODUZIONE

Nel 2017 il PQD, organo di AQ istituito con la riorganizzazione dipartimentale avvenuta il 01.01.2017, ha impostato l'organizzazione dell'attività di AQ della didattica, della ricerca e terza missione del Dipartimento di Ingegneria e Architettura.

In data 15.02.2018 il PQD ha definito gli "Obiettivi di AQ per il Dipartimento di Ingegneria e Architettura per l'anno 2018", che risultano dal verbale della seduta e sono stati successivamente approvati nella seduta del Consiglio di Dipartimento del 26.02.2018. Il documento descrivente detti obiettivi è reperibile online alla pagina <https://dia.univpr.it/it/node/2948>. Nella seduta del 12.03.2018, il PQD ha esplicitato gli obiettivi di ricerca per il 2018.

Nel marzo 2018 si è avuta una modifica nella composizione del PQD a seguito delle dimissioni della prof.ssa Federica Bondioli dal ruolo di coordinatore e la conseguente nomina della prof.ssa Eleonora Bottani in sostituzione (decreto del Direttore di dipartimento n.152/2018 del 29.03.2018).

Nel prosieguo si riportano le azioni intraprese per gli obiettivi di AQ delineati nelle diverse sedute dell'organo, il relativo stato avanzamento lavori, l'esito e l'eventuale ri-pianificazione dell'obiettivo per il 2019. Si segnala, in particolare, che la trattazione delle azioni inerenti alla qualità della ricerca e terza missione segue l'elenco predisposto dal PQD in data 12.03.2018, che meglio declina e specifica tali azioni rispetto al documento "Obiettivi di AQ per il Dipartimento di Ingegneria e Architettura per l'anno 2018".

AZIONI PER LA QUALITÀ DELLA DIDATTICA¹

Obiettivo 1 - Implementazione del sistema di AQ della didattica

Azione 1.1. Definizione ed implementazione del sistema di gestione della AQ della didattica dei CdS

Status dell'azione: *completata*

Attività svolte: stesura e approvazione del documento “*Sistema di Gestione dell’Assicurazione della Qualità dei Corsi di Studio del Dipartimento di Ingegneria e Architettura*”. Il documento è stato successivamente approvato dal Consiglio di Dipartimento nella seduta del 26 febbraio 2018 e pubblicato online alla pagina <https://dia.unipr.it/it/dipartimento/qualita-di-dipartimento/qualita-della-didattica>

Azione 1.2. Monitoraggio delle attività di AQ svolte dai Corsi di Studio

Status dell'azione: *completata*.

Attività svolte: il Delegato per la didattica del Dipartimento di Ingegneria e Architettura ha tenuto due incontri formativi per i Responsabili assicurazione qualità (RAQ) dei Corsi di Laurea e Laurea magistrale incardinati presso il Dipartimento. Agli incontri sono stati invitati anche i Presidenti di Corso di Laurea/Laurea magistrale. Per il corrente anno, gli incontri si sono tenuti in data 28.03.2018 e 31.10.2018. Il verbale della riunione del 31.10.2018 è in fase di completamento alla data di stesura del presente documento.

Azione 1.3. Supporto alle attività di audit condotte dal NdV sui CdS del DIA

Status dell'azione: *completata*.

Attività svolte: In data 5 marzo 2018 il NdV ha eseguito un audit sul corso di laurea in Architettura Rigenerazione Sostenibilità incardinato presso il Dipartimento di Ingegneria e Architettura. Il coordinatore del PQD è intervenuto nella preparazione del Presidente del Corso di laurea oggetto dell'audit.

Inoltre, essendo stato selezionato per la visita ANVUR di aprile 2019 il Corso di Laurea magistrale in Ingegneria per l'ambiente e il territorio, ci si attende che vengano svolti ulteriori audit nei primi mesi del 2019. Pertanto, il PQD valuterà lo svolgimento di tale azione anche per il 2019.

¹ Cfr. “Obiettivi di AQ per il Dipartimento di Ingegneria e Architettura per l’anno 2018”
<https://dia.unipr.it/it/node/2948>

AZIONI PER LA QUALITÀ DELLA RICERCA E TERZA MISSIONE²

Obiettivo 2: Monitoraggio delle attività di ricerca

Azione 2.1. Istituzione di un premio interno per articoli pubblicati su riviste di fascia Q1 o A riservato a RU, RTDa e RTDb

Status dell'azione: *completata*.

Attività svolte: il PQD ha avviato già nelle prime sedute del corrente anno la discussione di una bozza di bando per un premio interno da riservare a RU, RTD-a e RTD-b. La bozza è stata successivamente presentata alle unità dipartimentali per raccogliere eventuali suggerimenti. La versione finale è stata approvata nel settembre 2018 ed è stata pubblicata alla pagina web <https://dia.unipr.it/it/node/3386>

Azione 2.2. Inserimento nella pagina web del DIA di una sezione per l'area bibliometrica con i riferimenti bibliografici alle due pubblicazioni più citate per ogni SSD nel quinquennio; di una sezione per l'area non bibliometrica con i riferimenti bibliografici con gli articoli su riviste di fascia A e con le monografie più significative due per ogni SSD nel quinquennio.

Status dell'azione: *non completata. Da ripianificare per il 2019*

Attività svolte: il delegato del Direttore per la ricerca ha preso contatti con l'ufficio bibliometrico di Ateneo per procedere alla selezione degli articoli che si prestano a valutazione bibliometrica (area 109 in particolare). Purtroppo l'ufficio bibliometrico di Ateneo è risultato molto impegnato e non ha potuto fornire il supporto richiesto per questa azione. Il delegato del Direttore ha quindi ripiegato sull'utilizzo del software Unibas, di cui l'Ateneo di Parma dispone. Tuttavia, l'attuale versione del software risulta depotenziata nelle proprie funzioni e non permette di eseguire le analisi necessarie ai fini della presente azione. L'alternativa suggerita dall'ufficio bibliometrico consiste nell'eseguire una semplice query sul database Scopus, che tuttavia permette di valutare soltanto prodotti di ricerca per le aree bibliometriche. Tale azione sarà pertanto eseguita entro il 31.12.2018 con riferimento ai settori bibliometrici presenti all'interno del Dipartimento di Ingegneria e Architettura. Per i settori non bibliometrici, l'azione dovrà essere ripianificata per il 2019 in quanto è necessario il coinvolgimento (già avviato) del Comitato d'area 108.

Azione 2.3. Istituzione di un fondo incentivante per dottorandi che scelgano sedi prestigiose (ranking mondiale) per la loro permanenza all'estero

Status dell'azione: *non completata. Da ripianificare per il 2019*.

Attività svolte: L'azione in oggetto era stata originariamente pensata come finalizzata a coprire le spese che alcune delle sedi universitarie estere, particolarmente prestigiose, richiedono ai dottorandi ospitati per l'utilizzo degli spazi della propria struttura e per il necessario supporto amministrativo. Da un'analisi preliminare svolta in questo senso è emerso che il budget necessario per la presente azione è piuttosto rilevante, potendo tali spese raggiungere anche gli 800 €/mese. Pertanto, l'azione

² Cfr. verbale del PQD del Dipartimento di Ingegneria e Architettura del 12.03.2018.



**UNIVERSITÀ
DI PARMA**

PRESIDIO DELLA QUALITÀ
DIPARTIMENTALE

Dipartimento di Ingegneria e Architettura

è stata interrotta per mancanza del necessario supporto finanziario. Si intende comunque rivalutare la presente azione per il 2019 previa verifica di una idonea disponibilità di fondi presso il Dipartimento di Ingegneria e Architettura. A questo scopo, il coordinatore del PQD chiederà al Direttore di Dipartimento di valutare una disponibilità economica da assegnare al PQD per le azioni di AQ 2019. Si precisa che per il 2018 un contributo per gli studenti di dottorato che scegliessero sedi estere per il proprio percorso formativo è stato comunque erogato, seppure in parte, mediante il ricorso al Fondo sostegno giovani. Per il 2019 si intende ricorrere nuovamente al Fondo sostegno giovani a parziale finanziamento dell'iniziativa; in aggiunta, come anticipato, si valuterà la disponibilità di un budget a livello di Dipartimento per la copertura delle ulteriori spese necessarie per lo svolgimento della presente azione.

Azione 2.4. Istituzione di un premio interno riservato a dottorandi, assegnisti e/o borsisti che partecipano in qualità di PI o WP leader a bandi competitivi.

Status dell'azione: *non completata. Da ripianificare per il 2019.*

Attività svolte: L'azione in oggetto non è stata svolta nell'anno 2018 per mancanza di fondi a supporto, ed è pertanto da rinviare all'anno 2019. Nel riformulare l'azione per il 2019 si valuterà altresì se estendere il premio interno anche agli RTD, essendo piuttosto limitati in numero i progetti a cui può partecipare il personale non strutturato (quali dottorandi o assegnisti di ricerca) in veste di PI o WP leader.

Azione 2.5. Creazione di una presentazione o di un video di presentazione dell'attività di ricerca del DIA

Status dell'azione: *in corso di svolgimento.*

Attività svolte: L'azione è stata avviata nel corrente anno mediante contatti da parte della coordinatrice del PQD con il centro Servizi E-Learning e Multimediali d'Ateneo (SELMA). In particolare, in un incontro svoltosi a settembre 2018, la coordinatrice ha reperito le informazioni necessarie circa le modalità di realizzazione del video e il contributo richiesto a ciascuna unità del Dipartimento, nonché i relativi costi di realizzazione. La proposta è stata inviata ai coordinatori di unità a mezzo email per opportuna conoscenza e per avviare la discussione al proprio interno. Per motivi dettati dalle tempistiche del centro SELMA stesso, l'attività sarà però completata nel 2019. Si precisa che sarà realizzato un unico video che prevedrà la parte di didattica, ricerca e terza missione del Dipartimento, su suggerimento del centro SELMA.

Azione 2.6. Creazione di una presentazione o di un video di presentazione dell'attività di trasferimento tecnologico del DIA

Status dell'azione: *in corso di svolgimento*

Azioni svolte: si veda l'azione precedente.

Azione 2.7. Aggiornamento della pagina web del DIA relativamente alla Ricerca

Status dell'azione: *parzialmente completata ma da ripianificare per il 2019.*

Attività svolte: in linea con quanto svolto anche da altri dipartimenti, la pagina web del Dipartimento di Ingegneria e Architettura è stata aggiornata a cura del responsabile della ricerca del Dipartimento mediante l'inserimento dell'elenco dei progetti aventi un finanziamento pubblico (<https://dia.unipr.it/it/ricerca/progetti-di-ricerca>). Si prevede anche si aggiungere entro l'anno l'elenco degli accordi di collaborazione (ad esempio, accordi quadro) con enti o istituzioni, per i quali non è previsto un compenso economico.

L'elencazione dei progetti aventi invece un finanziamento privato (contratti con aziende) non sembra al momento possibile, in quanto per pubblicizzare tali attività è necessario disporre di una liberatoria da parte delle aziende che hanno realizzato attività di ricerca con il Dipartimento di Ingegneria e Architettura. La liberatoria, predisposta con il supporto della delegata del Direttore ad Affari legali, relazioni con il pubblico, anticorruzione e trasparenza, è stata inviata alle aziende che hanno collaborato con il Dipartimento. Tuttavia, ma a seguito della richiesta, si sono ottenute solo 8 autorizzazioni alla pubblicazione, che rende addirittura controproducente la pubblicazione stessa.

Al fine di completare l'azione per il 2019 si intende porre un quesito formale all'ufficio legale di Ateneo per verificare l'effettiva necessità di una autorizzazione alla pubblicazione, anche al fine di una eventuale ripianificazione dell'attività.

Azione 2.8. Creazione della pagina web del DIA relativamente ai Dottorati di ricerca in inglese

Status dell'azione: *completata.*

Attività svolte: La pagina web del dottorato di ricerca è visibile in lingua italiana all'indirizzo <https://dia.unipr.it/it/didattica/dottorato-di-ricerca> e in lingua inglese all'indirizzo <https://dia.unipr.it/en/teaching/research-doctorate>

Azione 2.9. Organizzazione di un evento di presentazione del DIA al territorio

Status dell'azione: *non effettuata. Da rimuovere.*

Attività svolte: su azione del PQD, il Dipartimento di Ingegneria e architettura ha presentato una domanda di finanziamento nell'ambito delle "RICHIESTE DI FINANZIAMENTO EVENTI DI CARATTERE SCIENTIFICO-CULTURALE PROMOSSI/ORGANIZZATI DAI DIPARTIMENTI E CENTRI DELL'UNIVERSITA' DI PARMA – ANNO 2018", richiedendo un budget da destinare ad un evento di "Presentazione delle competenze del DIA attraverso un incontro con i rappresentanti degli Enti Locali e delle PME". A seguito di valutazione delle richieste di finanziamento da parte dell'Ateneo, la domanda non è stata accolta. Non avendo a disposizione altro budget per la realizzazione dell'evento, si è inteso di sostituire la presentazione del Dipartimento mediante la creazione di un video descrivente le attività



**UNIVERSITÀ
DI PARMA**

**PRESIDIO DELLA QUALITÀ
DIPARTIMENTALE**

Dipartimento di Ingegneria e Architettura

di ricerca, didattica e terza missione, come dettagliato nell'azione 2.5. Pertanto la presente azione sarà rimossa dall'elenco delle attività di AQ del Dipartimento per il 2019.



**UNIVERSITÀ
DI PARMA**

DIPARTIMENTO DI MEDICINA E CHIRURGIA

Via Gramsci, 14 - 43126 Parma

Tel: +39 0521 033184 fax: +39 0521 033185

e-mail: amministrazione.dimec@unipr.it - PEC: DipMedicina@pec.unipr.it

RELAZIONE ANNUALE DEL PRESIDIO DELLA QUALITA'

Anno

2018

Dipartimento di
Medicina e Chirurgia

UNIVERSITÀ DI PARMA

Via A. Gramsci, 14 - 43126 Parma

www.unipr.it

GLOSSARIO

AQ = Assicurazione della Qualità
ASN = Abilitazione Scientifica Nazionale
AVA = Valutazione periodica e Accreditamento
CdS = Corso/i di Studio
CPDS = Commissione Paritetica Docenti Studenti
DADP = Direttore delle attività Didattiche Professionalizzanti
IRB = *Institutional Review Board*
MQD = Manager per la qualità della didattica
NdV = Nucleo di Valutazione
PQA = Presidio di Qualità di Ateneo
PQD = Presidio di Qualità del Dipartimento
QAF = Quadro delle Attività Formative
Quadri RaD = quadri della SUA riferiti all'Ordinamento Didattico
RAG = Responsabile Amministrativo-Gestionale
RAQ = Responsabile della Assicurazione della Qualità del Corso di Studio
RRC = Rapporto di Riesame Ciclico
SMA = Scheda di Monitoraggio Annuale
SUA-CDS = Scheda Unica Annuale DEL Corso di Studio
SUA-RD = Scheda Unica Annuale per la Ricerca Dipartimentale
TA = Tecnico-Amministrativo
UO O U.O. = Unità Operativa
VQR = Valutazione della Qualità della Ricerca

1.COMPOSIZIONE DEL PRESIDIO DELLA QUALITA'

1.1. NOMINA

Atto di nomina (Numero e data del Decreto direttoriale di nomina): 119 del 28/3/2017

Successive modifiche e nomina delegati legati/variazioni del PQD: 150 del 11/5/2017 – 346 del 2/11/2017 - 161 del 19/02/2018.

Nome e cognome	Funzione
Matteo Goldoni	Coordinatore e delegato del Direttore per l'Assicurazione della Qualità
Maddalena Manfredi	Segretario
Riccardo Bonadonna	Membro
Paolo Carbognani	Membro
Paolo del Rio	Membro
Tito Poli	Membro
Nicola Bruno	Membro
Giuseppe Pedrazzi	Membro
Franco Ferrari	Personale tecnico-amministrativo
Giovanna Caselli	Personale tecnico-amministrativo

Il Direttore di dipartimento è parte integrante del PQD anche se non esplicitato nell'elenco. Come riportato nello specifico sito di AQ del Dipartimento: (<https://mc.unipr.it/it/dipartimento/organizzazione-del-dipartimento>), sono stati integrati al PQD, come da regolamento di Dipartimento, quattro rappresentanti degli studenti: Maddalena GNAPPI, Marco DI BLASIO, Giulia RICUPERO, Emanuele SAVINO.

1.2. CALENDARIO DELLE SEDUTE DA FEBBRAIO 2018 A NOVEMBRE 2018

Riunione	Data Incontro	Attività
PQD 03/2018	26/02/2018	Telematico: approvazione della relazione del PQD 2017 e degli obiettivi 2018 da sottoporre al Consiglio di Dipartimento.
PQD 04/2018	09/04/2018	Comunicazioni varie sugli incontri con gli organi di AQ di Ateneo e scadenze dei Corsi di Studio, azioni previste per espletare gli obiettivi di AQ del 2018.
PQD 05/2018	04/07/2018	Approvazione dei documenti di architettura di AQ di Dipartimento.
PQD 06/2018	17/07/2018	Telematico: monitoraggio dei CdS con sede distaccata da parte del PQD in vista di un possibile audit con il NdV.
PQD 07/2018	03/09/2018	Riunione congiunta con presidenti dei CdS e RAQ per discutere delle criticità dei recenti regolamenti di ateneo e proposte da portare alla Governance di Ateneo.
PQD 08/2018	28/09/2018	Scadenze in vista della scelta dei CdS per la visita ANVUR, stato delle azioni intraprese per adempiere agli obiettivi di AQ 2018.
PQD 09/2018	27/11/2018	Riunione congiunta con presidenti dei CdS/loro delegati e RAQ per discutere delle criticità della didattica.

NB: le riunioni 01/2018 e 02/2018 erano citate nella precedente relazione.

Fonti documentali disponibili: verbali di tutte le sedute ed approvazione dei documenti prodotti.

I verbali delle riunioni sono pubblicati nella libreria documentale del PQD sotto “verbali” o “altri documenti”.

<http://controllogestione.unipr.it/libreria-documentale-ava/cms/dashboard/>

Per una consultazione più globale, è stata comunque mantenuta anche la pagina Elly dedicata al PQD:

<https://elly.medicina.unipr.it/2018/course/view.php?id=1409>

In entrambi i siti (nel primo sotto “altri documenti”) sono disponibili anche tutti i resoconti del coordinatore PQD sulle varie riunioni tenute con gli organi di Ateneo. Sul sito Elly è presente anche tutto il materiale fornito in tali riunioni, se funzionale alla visita ANVUR.

2. INTRODUZIONE

Né il Dipartimento DIMEC, né i CdS incardinati in esso sono stati scelti per l'imminente visita ANVUR, ma il PQD ha continuato a presidiare le attività dei CdS, ricordando in particolare tutte le scadenze poste in essere.

Con l'introduzione del regolamento di Ateneo: “Regolamento per la definizione dei criteri e modalità di affidamento ai docenti dei doveri didattici, degli affidamenti aggiuntivi e della remunerazione aggiuntiva dei ricercatori di ruolo ai sensi dell'art. 6 della legge 240/2010” sono state introdotte diverse criticità per i nostri CdS, come sarà ampiamente documentato nel corso della relazione. Il Coordinatore del PQD ha partecipato in prima persona al confronto con l'Unità Operativa Personale [si veda per esempio il resoconto dell'incontro avuto in data 07/09 in presenza della prorettrice alla Didattica, allegato al verbale PQD 07/2018]. Il confronto per le modifiche del regolamento non è ancora concluso.

3. DETTAGLIO SULLA COMPOSIZIONE E DEL CALENDARIO DELLE SEDUTE

Il gruppo è attualmente composto da docenti e personale TA e da febbraio 2018 sono presenti anche i quattro studenti previsti dal regolamento. Da allora, non ci sono state ulteriori variazioni.

MODALITA' DI LAVORO PER LA DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI DI AQ 2018: Il Prof. Goldoni ha inizialmente presentato una bozza degli obiettivi di AQ 2018 ai membri del PQD, alla governance di Dipartimento, a tutto il personale TA coinvolto a qualunque titolo in attività di ricerca/terza missione e didattica. Tale documento è stato approvato in seduta telematica dal PQD IL 26/02/2018 e dal Consiglio di Dipartimento l'1/3/2018.

Per quanto riguarda le sedute, hanno riguardato prevalentemente le azioni da intraprendere per realizzare gli obiettivi di AQ del 2018 (09/04/2018) e lo stato di tali azioni (28/09/2018), oltre

all'approvazione degli importanti documenti di AQ del Dipartimento (04/07/2018). Dal 01/09 al 31/12, inoltre, il coordinatore del PQD ha effettuato monitoraggio in prima persona presso il CdS di Fisioterapia (approvazione 17/7/2018), a cui seguirà breve relazione al Direttore del Dipartimento nel 2019. Si sono resi necessari due incontri congiunti coi Presidenti dei CdS/Delegati/RAQ/Area Didattica per le tante criticità emerse all'inizio dell'AA 2018/2019, per cui il Dipartimento è dovuto andare in deroga presso l'Ateneo. Il Coordinatore del PQD, tramite resoconti e/o diverse mail (documentabili), ha sempre tenuto aggiornati i Presidenti dei CdS sugli incontri con gli organi di Ateneo, sulle scadenze interne ed esterne e su tutti gli adempimenti previsti per la visita ANVUR. Pur non essendo il Dipartimento direttamente coinvolto nella visita ANVUR anche a livello dei CdS, il PQD continua la sua attività di presidio sui tempi e modi dei vari adempimenti burocratici, come già ricordato nel paragrafo 2.

4. STATO DI AVANZAMENTO DELLE AZIONI INTRAPRESE

Obiettivo 1 - Adeguamento del sistema AQ del Dipartimento ad AVA 2

Azione	01 – Adeguamento del sistema AQ del Dipartimento ad AVA 2 e predisposizione dei documenti necessari
Finalità	Adeguamento del sistema AQ del Dipartimento alle “Linee guida per l'accREDITamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari” (ANVUR – 10.08.2017)
Responsabilità primaria	Presidio di Qualità del Dipartimento (PQD)
Altri attori coinvolti	Direttore del Dipartimento Consiglio del Dipartimento Presidenti e Responsabili per l'Assicurazione della Qualità (RAQ) dei Corsi di Studio (CdS) Delegati per Ricerca, Didattica e SUA-RD Manager per la qualità della didattica (MQD) ed in genere tutto il personale tecnico amministrativo (TA) coinvolto nell'area Didattica e Ricerca
Modalità operative di realizzazione dell'attività	Analisi dei requisiti R2 e R4.B del Documento Linee guida per l'accREDITamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari” (ANVUR – 10.08.2017) Analisi dei documenti: “Architettura del sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo” e di tutti i documenti presenti sul sito http://www.unipr.it/www.unipr.it/AQ/architetturaAQ relativi agli Attori del Sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo. Analisi dei documenti: “Sistema di gestione della Assicurazione della Qualità della Ricerca e Terza Missione di Ateneo”, “Linee Guida per l'AQ della Ricerca e della Terza Missione dei Dipartimenti” ed analoghi dedicati alla didattica presentati dal Presidio di Qualità di Ateneo (PQA)
Documenti e materiali attesi	Predisposizione dei seguenti documenti: “Architettura del sistema di Assicurazione della Qualità di Dipartimento” “Sistema di gestione della Assicurazione della Qualità della Ricerca e Terza Missione di Dipartimento”

	“Sistema di gestione della Assicurazione della Qualità della didattica e nei Corsi di Studio di Dipartimento”.
Tempistica	Marzo 2018 – il documento sulla didattica sarà adeguato a quello di Ateneo previsto per maggio 2018 (adeguamento dicembre 2018).
Stato dell’Azione	I documenti sono stati prodotti, approvati dal PQD e dal Consiglio di Dipartimento e quindi pubblicati. Nello specifico: “Architettura del sistema di Assicurazione della Qualità di Dipartimento” https://mc.unipr.it/sites/st28/files/allegati/18-07-2018/architettura_di_aq_dimec_v1.0.pdf “Sistema di gestione della Assicurazione della Qualità della Ricerca e Terza Missione di Dipartimento” https://mc.unipr.it/sites/st28/files/allegati/18-07-2018/aq_ricerca_dimec_v1.0.pdf Allegato: https://mc.unipr.it/sites/st28/files/allegati/18-07-2018/allegato_aq_ricerca.pdf “Sistema di gestione della Assicurazione della Qualità della didattica e nei Corsi di Studio di Dipartimento”. https://mc.unipr.it/sites/st28/files/allegati/18-07-2018/aq_didattica_dimec_v1.0.pdf

Obiettivo 2 – Audit Interno di CdS e Dipartimento

Azione	01 – Preparazione all’Audit interno di Dipartimento
Finalità	Verifica e supporto al Dipartimento, nel caso in cui sarà oggetto dell’Audit interno
Responsabilità primaria	Direttore del Dipartimento RAG PQD
Altri attori coinvolti	Consiglio del Dipartimento Delegati per Ricerca, Didattica e SUA-RD MQD e tutto il personale TA coinvolto nell’area Didattica e Ricerca CPDS Comitati d’Indirizzo
Modalità operative di realizzazione dell’attività	Analisi dei requisiti R2 e R4.B del Documento Linee guida per l’accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari” (ANVUR – 10.08.2017) con particolare attenzione a quelli che verranno eventualmente selezionati dal Nucleo di Valutazione prima della visita di Accredimento; Verifica della documentazione presente, a partire dalla SUA-RD, bozze dei documenti dell’obiettivo 1, se non presenti in forma definitiva.
Documenti e materiali attesi	Verbale dell’incontro con eventuali raccomandazione suggerite al CdS, in particolare le mancanze riguardanti i requisiti R2 E R4.

Tempistica	Settembre 2018
Stato dell'Azione	Non è previsto un audit specifico del nostro Dipartimento. Le azioni del PQD si sono quindi concentrate sul monitoraggio di CdS con sedi distaccate, che è cominciato il 1/9/2018, e proseguirà con sostegno diretto per quei corsi che saranno selezionati per la visita ANVUR. Il PQD ha intanto preparato tutte le fonti documentali, nel caso in cui il Dipartimento fosse stato scelto per la Visita. Il monitoraggio dei requisiti R2 e R4.B è stato posticipato in attesa dell'analisi dei detti requisiti da parte del Nucleo di Valutazione, presenti nella relazione 2018: https://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/08-11-2018/relazione_nucleo_2018_pubblica.pdf Nei primi mesi del 2019 il PQD valuterà le specifiche osservazioni riservate al Dipartimento. Inoltre, Il documento di programmazione triennale di Dipartimento verrà modificato tenendo conto del piano strategico di Ateneo, presentato in Novembre dal Rettore in diversi incontri coi docenti ed il personale TA.

Obiettivo 3 – Formazione ed integrazione degli attori di AQ del Dipartimento

Azione	01 – Organizzazione di attività volte alla Formazione ed integrazione degli attori di AQ del Dipartimento
Finalità	Aumentare il coinvolgimento attivo e la consapevolezza del personale docente e TA e degli studenti nei processi di AQ. Fornire documentazione aggiuntiva specifica per area disciplinare alla governance di Dipartimento ed ai CdS.
Responsabilità primaria	PQD
Altri attori coinvolti	Tutti gli attori AQ del Dipartimento.
Modalità operative di realizzazione dell'attività	Incontri di Formazione tenuti da Docenti e personale TA sulla struttura di AQ del Dipartimento e sull'utilizzo di strumenti aa disposizione dell'Ateneo (Elly, IRIS). Estendere l'esperimento pilota partito ad Economia (Prof. Lasagni) su un corso per studenti interamente sull'AQ ai CdS di area medica tramite la strutturazione di specifica attività didattica elettiva. Inserimento di uno/due studenti nel PQD. Stesura di specifiche linee guida e/o ampliamento di quelle fornite dal PQA ogni qual volta sia necessario tener conto delle specificità del nostro dipartimento (es. IRIS-IR e IRIS-RM, utilizzo di Elly e/o di altre piattaforme fornite dall'ateneo per la didattica, strutturazione di corsi parzialmente in e-learning, sistemi per la gestione della qualità e rapporto studenti-docenti nei CdS, etc.).
Documenti e materiali attesi	Spazio su Elly del PQD, accessibile a tutti gli attori di AQ e a tutte le cariche del dipartimento.

	Formulazione o ampliamento di linee guida da caricare direttamente sul sito del dipartimento.
Tempistica	Dicembre 2018
Stato dell'azione	Parzialmente realizzato. Non realizzato: Incontri di Formazione tenuti da Docenti e personale TA sulla struttura di AQ del Dipartimento e sull'utilizzo di strumenti a disposizione dell'Ateneo (Elly, IRIS). Tuttavia, oltre a specifici corsi organizzati dall'Ateneo [organizzata per il 12/11/18 in aula Magna, Borgo Carissimi la proposta formativa a numero chiuso: Competenze digitali e tecnologie dell'istruzione per Innovare la didattica], il coordinatore del PQD ed il Dr. Maurizio Rossi sono stati delegati per la Ricerca ed in particolare per l'utilizzo del modulo IRS-RM, dove documentare le attività di terza missione. L'acquisizione del modulo di IRIS è recente, ma si potrà organizzare un corso specifico a proposito nei prossimi mesi. IRIS-RM è stato utilizzato per il bando FIL. Realizzato: il corso di quality insurance proposto dal Prof. Lasagni è stato esteso nell'autunno 2018 a tutti gli studenti impegnati in organi di AQ di tutti i Dipartimenti. Il PQD ha adeguatamente illustrato la cosa (verbale del 28/09/2018) ed ha proposto ai corsi di studi, in accordo con la UO Didattica di Ateneo, soluzioni per riconoscere i crediti e/o le frequenze agli studenti partecipanti. Realizzato: sono stati inseriti nel PQD i quattro studenti come previsto dal Regolamento di Dipartimento. Lo spazio Elly rimane accanto alla Repository Documentale di Ateneo per mostrare le attività del PQD.

Obiettivo 4 – Miglioramento dell'organizzazione della didattica

Azione	01 – Approfondimento dell'opinione dei Laureati in Area Medica tramite questionario mirato
Finalità	Avere un'analisi puntuale e precisa dell'opinione negativa degli studenti in area medica, in modo da sviluppare azioni correttive specifiche.
Responsabilità primaria	PQD
Altri attori coinvolti	Segreteria Studenti, Relatori di Tesi
Modalità operative di realizzazione dell'attività	Si intende sviluppare un questionario specifico che indaghi a fondo il malcontento dei laureati in area medica. Una volta pronto, il questionario sarà somministrato per via cartacea o informatica ai laureandi e retrospettivamente ai laureati degli ultimi anni. Le analisi di tali dati saranno fornite a PQA/Nucleo di Valutazione ed approfondite nelle relazioni annuali del PQD, prevedendo specifiche azioni correttive.
Documenti e materiali attesi	Questionario di valutazione Documento dell'analisi dei dati (allegato alla relazione del PQD)

Tempistica	Settembre 2018 per la realizzazione del questionario, in modo da intercettare sia i laureandi della sessione autunnale che almeno tutti i laureati del 2018. Gennaio 2019: analisi dei primi dati sulla relazione del PQD.
Stato dell'Azione	Questa attività non è ancora stata avviata ed è una delle priorità del prossimo anno, nonostante un miglioramento dell'indicatore. Verranno contattati diversi docenti che si sono offerti di fornire indicazioni e verrà creato nei prossimi mesi un questionario ad hoc da fornire agli studenti laureandi del nostro dipartimento, in particolare per avere maggiori dettagli sul perché molti studenti, soprattutto di alcuni corsi (es. medicina e chirurgia), ci forniscono la seguente indicazione: "mi iscriverei allo stesso corso, ma in altro Ateneo". Purtroppo, questa attività è stata bloccata dalle note vicende dipartimentali. Al momento, il coordinatore del PQD ha ricevuto possibili questionari modello dalla Dr.ssa Annalisa Pelosi, collaboratrice del Prof. Nicola Bruno (mail del 1/10/2018).

Azione	02 - potenziamento dei sistemi informatici a disposizione dei Corsi di Studio
Finalità	Fornire nuovi strumenti o implementare quelli esistenti per la gestione dei Corsi di Studio
Responsabilità primaria	UO realizzazione servizi di Ateneo Centro di E-learning di ateneo PQD
Altri attori coinvolti	Presidenti dei Corsi di Studio, RAQ e delegati del Presidente (es. DADP), responsabili dei siti internet dei CdS.
Modalità operative di realizzazione dell'attività	Risolvere le criticità presenti, in particolare: (1) Creazione di questionari che tengano conto delle specificità dei CdS e somministrazione ad enti convenzionati e studenti attraverso piattaforme istituzionali; (2) Sistemazione dei siti dei CdS, in particolare per quanto riguarda tutta l'attività erogata da docenti a contratto; (3) Aree di accesso ristretto dove poter caricare e consultare le fonti documentali. (4) Integrazione delle attività di tirocinio sulla piattaforma esse3.
Documenti e materiali attesi	Verbali degli incontri del PQD con la UO predetta e centro di e-learning Siti dei CdS Piattaforme esse ed Elly
Tempistica	Azione continuativa nel 2018
Stato dell'Azione	Anche in questo caso, l'Ateneo ha fornito librerie documentali ai presidenti dei CdS, al PQD, alla CPDS e alla Governance di Dipartimento che risolve la criticità (3) individuata nei nostri obiettivi. Per la criticità (2) c'è una costante vigilanza da parte degli uffici centrali di ateneo sulla sistemazione dei siti internet, ma permangono criticità soprattutto sulla

	visualizzazione corretta del Quadro delle attività formative, comprese le docenze a contratto. Il problema è di CINECA e l'ateneo sta lavorando per garantirci strumenti più efficienti. Per la criticità (1), è stato proposto dalle DADP dei nostri corsi un possibile questionario da proporre agli studenti, rimane non organizzata la somministrazione agli enti convenzionati. L'auspicio è comunque che anche per il nostro Dipartimento possa essere possibile caricare i questionari di tirocinio su ESSE3 in modo organico (criticità 4).
--	--

Azione	03 - snellimento delle procedure amministrative per la gestione ed organizzazione dei corsi di studio
Finalità	Fornire nuovi strumenti o implementare quelli esistenti per la gestione dei Corsi di Studio
Responsabilità primaria	PQA Direttore di Dipartimento RAG Pro-rettore alla Ricerca e gruppo di lavoro sulla centralizzazione delle aule
Altri attori coinvolti	PQD, Manager Didattici
Modalità operative di realizzazione dell'attività	Visto analogo obiettivo del PQA, si rendono necessarie le seguenti azioni urgenti: (1) Snellimento delle procedure per le convenzioni con enti esterni; (2) Snellimento delle procedure per le docenze a contratto con docenti di enti esterni; (3) Gestione efficiente delle aule per i CdS
Documenti e materiali attesi	Le convenzioni ed i contratti stessi pronti ad ogni inizio semestre Possibilità di intervenire in modo inter-dipartimentale su Easyroom.
Tempistica	Azione continuativa nel 2018
Stato dell'Azione	Purtroppo, con la pubblicazione dei regolamenti di Ateneo: "Regolamento per la definizione dei criteri e modalità di affidamento ai docenti dei doveri didattici, ..." e soprattutto "PROCEDURA PER L'ATTRIBUZIONE DI AFFIDAMENTI AGGIUNTIVI A DOCENTI DI ALTRI ATENEI E PER IL CONFERIMENTO DI CONTRATTI DI INSEGNAMENTO NEI CORSI DI STUDIO" la situazione è notevolmente peggiorata, in quanto non sono state considerate le specificità del dipartimento di medicina, come ampiamente documentato nei verbali del 3/9/2018 e 27/11/2018. Il PQD si è speso e si spenderà nei prossimi mesi affinché venga modificato il regolamento, per poter assicurare l'offerta formativa dell'anno 2019-2020. Nell'anno in corso sono tante le criticità legate ai contratti dei docenti di enti convenzionati per lezioni ufficiali ed ADI. Il Dipartimento è andato in deroga presso Senato e CDA, ma la mancanza del Direttore ha ulteriormente allungato i tempi. Riportiamo integralmente le criticità emerse nell'ultima riunione coi presidenti dei CdS: Criticità 1: Docenti di riferimento

	Il dipartimento tra pensionamenti, trasferimenti, scadenza di RTD non rinnovati e volontarie dimissioni vede, ad oggi, una perdita di n. 17 docenti di riferimento a fronte di due prese di servizio come seconda fascia. Per legge, oltre ad avere il numero previsto di docenti di riferimento si deve mantenere anche un certo rapporto, che varia da corso a corso, di docenti di prima e seconda fascia rispetto al totale. Il grosso problema dei corsi incardinati nel dipartimento è dato dal fatto che non si riesce a mantenere questo rapporto. Per l'a.a. 2019/2020 quindi vi è una grossa incognita sul riuscire a mantenere la sostenibilità dei corsi. Criticità 2: Carico didattico dei docenti Al fine di saturare il più possibile, come previsto da regolamento di ateneo, il carico didattico prima dei PO e PA poi RTD e solo in caso di necessità dare affidamenti a RUC si propone che la commissione didattica di dipartimento inizia già a lavorare su l'offerta, a.a. 2019/2020 di tutti i corsi in modo da fare lei una proposta ai singoli corsi di studio prendendo come punto di partenza l'offerta 2018/2019. Questo per evitare alcune criticità che si sono manifestate per l'a.a. 2018/2019 per cui il dipartimento, come tutti gli altri di ateneo, è stato chiamato a dare giustificazioni/motivazioni rispetto alle stesse. Criticità 3: Nuovo regolamento relativo ai criteri e modalità di affidamento ai docenti dei doveri didattici, degli affidamenti aggiuntivi e della remunerazione aggiuntiva dei ricercatori di ruolo ai sensi dell'art. 6 della legge 240/2010. Il coordinatore del PQD insieme al delegato della didattica ed ad alcuni manager didattici hanno avuto, da giugno ad ottobre, una serie di incontri con gli esponenti dell'amministrazione centrale sia dell'area della didattica che del personale e con anche un Pro Rettore per illustrare le criticità e lacune che il nuovo regolamento presentano sia per l'applicazione delle procedure previste e non previste dallo stesso, sia per la mancanza di un articolo o comma che richiami alcune specificità dei corsi incardinati nel dipartimento di medicina e chirurgia e dei docenti universitari in convenzione del dipartimento. 1) Fermo restando che si condivide il principio per cui si deve arrivare a saturare prima il carico didattico dei docenti afferenti ad un singolo dipartimento/ateneo prima di poter conferire altre tipologie di incarico ad esterni, in questo regolamento non ci sono riferimenti al Protocollo d'Intesa regionale che agli artt. 15 e 16 tratta della partecipazione del personale del SSR all'attività didattica nei corsi di laurea universitari. Si ricorda che la Regione stanziava una quota per ogni studente iscritto ai corsi delle professioni sanitarie che viene messa a bilancio dall'Azienda Ospedaliero Universitaria. Tale quota viene finanziata per la gestione e funzionamento dei corsi di laurea delle professioni sanitarie. Se si dovesse applicare l'iter indicato dall'area del personale: - Saturazione carico didattico dei Po, PA e RTD del dipartimento/ateneo; - Bando a titolo gratuito per docenti di altro ateneo;
--	---

	- Conferimento di contratto a dipendenti di ente convenzionato l'Ateneo, che richiede di bandire l'insegnamento a docenti di altro ateneo e solo nel caso esso andasse deserto conferirà un contratto a dipendente di ente convenzionato, non adempirebbe né a quanto previsto dal protocollo d'intesa regionale, recepito poi dall'accordo attuativo locale, ai sensi degli artt. 15 e 16, né alle singole convenzioni stipulate da UNIPR con i vari enti del SSR e SSN risultando quindi inadempiente e perseguibile. 2) Nel regolamento non viene menzionato il principio per cui per i docenti e ricercatori universitari che sono inseriti in assistenza vi è l'inscindibilità dei doveri didattici, di ricerca e assistenziali. Tale principio è disciplinato per legge. Lo stesso Protocollo d'intesa regionale, all'art. 11 richiama tale principio e stabilisce che l'impegno orario del personale docente e ricercatore convenzionato in servizio presso le Aziende Ospedaliere Universitarie è definito in 38 ore alla settimana pari a quello del personale del SSN, il debito orario dev'essere definito tenendo conto della programmazione delle attività didattiche e di ricerca e pertanto il debito orario di tale personale è valutato dall'Azienda nella misura del 50% del personale del SSN di corrispondente livello. 3) All'art. 3 co. 1 si dice che " i professori..... sono tenuti a riservare annualmente a compiti didattici.....120 ore di didattica frontale.....le ore mancanti possono essere erogate per attività didattica frontale equivalenti da svolgersi nell'ambito dei corsi di dottorato di ricerca e/o corsi di master universitario di I e di II livello e/o nelle scuole di specializzazione..... Fino ad un massimo di 20 ore. Con motivata deliberazione il dipartimento.....nell'ipotesi in cui le esigenze didattiche dei corsi.....relative al SSD del professore interessato non presentino il raggiungimento del sopracitato carico orario minimo, le ore mancanti possono essere erogate per attività didattica frontale equivalente da svolgersi nell'ambito dei corsi di dottorato di ricerca e/o corsi di master di I e di II livello, fino ad un massimo di 10 ore....." . Si evidenzia come nell'ultimo caso non sia più prevista tale attività nelle scuole di specializzazione. Criticità 4: Nuova procedura individuazione DADP Viene evidenziato che la nuova procedura di individuazione del DADP inserita in Proform presenta alcune criticità e lungaggini burocratiche.
--	---

Azione	04 - verifiche sull'organizzazione e la gestione dei CdS
Finalità	Promuovere la buona pratica nella docenza universitaria

Responsabilità primaria	Presidenti dei CdS e RAQ PQD Direttore del Dipartimento Giunta e Consiglio di Dipartimento
Altri attori coinvolti	Manager Didattici
Modalità operative di realizzazione dell'attività	In attesa del documento sulla didattica previsto all'obiettivo 1, azione 1 di AQ, il cui funzionamento andrà poi verificato, monitoraggio delle attività dei docenti per quanto riguarda: (a) presenza a lezione; (b) sostituzione a lezione con soggetti non idonei; (c) organizzazione degli esami; (d) compilazione delle schede Syllabus secondo le linee guida di ateneo; (e) compilazione dei registri didattici; (f) integrazione tra le diverse sedi per i CdS che le prevedano. L'azione del PQD è semplicemente di mediazione nei casi più critici.
Documenti e materiali attesi	Verballi degli incontri tra PQD e presidenti dei CdS Verballi dei Consigli di CdS, eventualmente di dipartimento o della Giunta.
Tempistica	Azione continuativa nel 2018
Stato dell'Azione	Il PQD ha richiamato i presidenti con mail specifiche al punto (d) verifica della compilazione dei Syllabus. Per il punto (f), di nuovo, è previsto il monitoraggio continuo dei corsi con doppia sede, come già ricordato all'obiettivo 2. Rimangono delle criticità sulla presenza a lezione, sostituzione a lezioni con soggetti non idonei, organizzazione degli esami. Anche se a maggio è stato fatto un sopralluogo in aula col Direttore ed il Delegato della Didattica in cui è risultato tutto regolare (aule nuove, via Gramsci), il coordinatore del PQD parlerà col direttore per trovare metodi di sensibilizzazione dei presidenti e dei docenti più efficaci. Il PQD non è un organo di vigilanza, ma può raccogliere segnalazioni dai CdS, sensibilizzare gli studenti affinché facciano segnalazione ai RAQ e ai Presidenti, supportare il Direttore in azioni che migliorino la Qualità della Didattica. Per la compilazione dei registri, che in parte risente dei fenomeni sopra descritti, non è più responsabilità del Dipartimento fare verifiche e/o raccogliarli in forma cartacea o on-line.

Obiettivo 5 – Miglioramento dell'organizzazione di ricerca e terza missione

Azione	01 - definizione di nuovi strumenti di Qualità nell'ambito della Didattica e della Ricerca
Finalità	Fornire nuovi strumenti a disposizione del personale di Dipartimento per quanto riguarda l'eticità e la qualità nella ricerca. Fornire nuovi strumenti a disposizione dei docenti per migliorare la qualità della didattica
Responsabilità primaria	Direttore del Dipartimento e personale TA specializzato PQD <i>Institutional Review Board</i> Centro di e-learning di Ateneo

	Presidenti dei CdS Delegati per ricerca e didattica
Altri attori coinvolti	Tutto il personale TA e Docente interessato a Collaborare
Modalità operative di realizzazione dell'attività	Assistenza ai Ricercatori di ogni ordine e grado per quanto riguarda qualità ed eticità della ricerca, anche attraverso l'uso degli indicatori utilizzati per ASN e VQR Potenziare i compiti istituzionali dell'IRB compiti istituzionali per garantire Qualità ed Integrità della Ricerca biomedica. Creazione di un centro di <i>e-learning</i> di ateneo con spazi nel nostro Dipartimento Educare i docenti all'uso della piattaforma IRIS, viste anche le recenti implementazioni. Assistenza per le piattaforme IRIS-IR e IRIS-RM.
Documenti e materiali attesi	Verbali degli incontri del PQD coi docenti che richiedano assistenza per la ricerca Consolidamento dell'attività dell'IRB, verbali delle sedute ed attività svolte. Partenza nel nuovo A.A di moduli sperimentali parzialmente in e-learning (II semestre AA 2017-2018). Diapositive di tutti i corsi relativi alla qualità della ricerca e/o l'uso delle piattaforme di ateneo dedicate a questo.
Tempistica	Azione continuativa nel 2018
Stato dell'Azione	Il Direttore ha provveduto all'istituzione di una Commissione Ricerca (si vedano i relativi verbali del Consiglio di Dipartimento) che nei fatti ha sostituito l'IRB nel fornire indirizzi di Ricerca. La commissione, fino alle dimissioni del direttore, si stava occupando del censimento dei laboratori presenti in dipartimento in vista di un regolamento dipartimentale. Per gli altri singoli punti: Assistenza ai Ricercatori di ogni ordine e grado per quanto riguarda qualità ed eticità della ricerca, anche attraverso l'uso degli indicatori utilizzati per ASN e VQR: il Coordinatore del PQD e Maurizio Rossi assicurano assistenza per ogni tipo di indicatore, mentre per quanto riguarda qualità ed eticità della ricerca manca ancora un'attività coordinata. Partenza nel nuovo A.A di moduli sperimentali parzialmente in e-learning (II semestre AA 2017-2018): fatto soprattutto nel corso di laurea di Medicina e Chirurgia (Prof. Toni, Prof. Goldoni). Si sta sperimentando un corso in e-learning di Inglese a cura del Centro Linguistico in alcune lauree delle professioni sanitarie. Diapositive di tutti i corsi relativi alla qualità della ricerca e/o l'uso delle piattaforme di ateneo dedicate a questo: il corso per gli studenti di quality ensurance sarà condivisa su piattaforma comune da tutto l'ateneo, almeno come diapositive. Il sito Elly del PQD è repository per tutte le diapositive di approfondimento sull'AQ. Una filiale del centro e-learning di Ateneo (SELMA) non è ancora attiva in dipartimento. Educare i docenti all'uso della piattaforma IRIS, viste anche le recenti implementazioni. Assistenza per le piattaforme IRIS-IR e IRIS-RM: non ancora realizzato.

Azione	02 - definizione di norme di sicurezza e buone pratiche di laboratorio comuni
Finalità	Fornire uno strumento condiviso che consenta di definire norme di sicurezza e buone pratiche di laboratorio, tenendo comunque conto delle specificità dei singoli laboratori
Responsabilità primaria	Direttore del Dipartimento e personale TA opportunamente delegato Responsabili della sicurezza dei laboratori
Altri attori coinvolti	Tutto il personale TA e Docente che utilizza i laboratori di ricerca
Modalità operative di realizzazione dell'attività	Definire un documento comune e condiviso sulle norme di sicurezza e buone pratiche di laboratorio, che sia adottato come parte generale nei diversi laboratori.
Documenti e materiali attesi	Documento comune e condiviso sulle norme di sicurezza e buone pratiche di laboratorio, che sia adottato come parte generale nei diversi laboratori. Documenti specifici per ogni laboratorio, che forniscano norme di sicurezza e buone pratiche entrando nello specifico di ogni singola peculiarità.
Tempistica	Documento comune: giugno 2018. Adeguamento di tutti i documenti: settembre-ottobre 2018.
Stato dell'Azione	La Dr.ssa Alinovi coordina invece un gruppo per la definizione di norme di sicurezza e buone pratiche di laboratorio comuni che produrrà nei prossimi mesi un documento con linee guida collettive.



**UNIVERSITÀ
DI PARMA**

**DIPARTIMENTO DI SCIENZE
CHIMICHE, DELLA VITA E DELLA
SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE**

*RELAZIONE ANNUALE DEL
PRESIDIO DELLA QUALITÀ*

Anno 2018

Dipartimento di
Scienze Chimiche, della Vita e della Sostenibilità Ambientale

COMPOSIZIONE DEL PRESIDIO DELLA QUALITA'

Atto di nomina :Decreto del Direttore n. 109 del 5 maggio 2017.

Nome e cognome	Ruolo	Funzione
Donatella Stilli	Docente	Coordinatore
Matteo Manfredini	Docente	Membro
Paola Iacumin	Docente	Membro
Antonella Casoli	Docente	Membro
Fulvio Celico	Docente	Membro
Roberto Corradini	Docente	Membro
Michele Ramigni	Personale tecnico-amministrativo	Membro

CALENDARIO DELLE SEDUTE

Riunione	Data Incontro	Attività
PQD 01/2018	16-01-2018	- Analisi degli adempimenti per la relazione annuale del presidio di qualità per l'anno 2017 - Prima stesura degli obiettivi AQ dipartimentale per l'anno 2018
PQD 02/2018	22-01-2018	- Analisi dei report già realizzati su didattica, ricerca e terza missione e discussione sulle integrazioni e le correzioni necessarie alla formulazione finale dei documenti da sottoporre al Consiglio di Dipartimento nella seduta del 24 gennaio 2018.
PQD 03/2018	08-02-2018	- Discussione sul lavoro di integrazione e correzione dei testi dei vari report legati alle varie azioni definite dagli obiettivi 2017 - Analisi della prima stesura degli obiettivi AQ per il 2018. Considerato che alcuni obiettivi del 2017 non sono stati raggiunti e che quelli legati al monitoraggio dei dati necessitano di essere implementati il Presidio ritiene che tali obiettivi debbano essere riproposti per l'esercizio 2018 ma si riserva di definirli nel dettaglio nella prossima seduta.

PQD 04/2018	24-02-2018	- Approvazione definitiva della relazione annuale del PQD, inviata in precedenza a tutti i componenti del PQD. - Dopo aver introdotto alcune modifiche al testo, come suggerito dal RAG, viene approvata all'unanimità la stesura definitiva degli obiettivi AQ dipartimentali per il 2018 che verranno presentati per l'approvazione nella prossima riunione del Consiglio di Dipartimento del 27 febbraio 2018.
PQD 05/2018	26-04-2018	- Analisi delle linee guida per la valutazione della relazione annuale della CPDS, richiesta annualmente al PQD. - Analisi dei documenti per l'implementazione della libreria documentale AVA e selezione dei documenti andranno inseriti nel sito web del Dipartimento e quali inviati ai soli Coordinatori d'area. - Vengono esaminati punto per punto gli obiettivi AQ dipartimentali per il 2018 e valutato lo stato di avanzamento delle attività per il perseguimento di ciascun obiettivo, in particolare per quanto riguarda il monitoraggio in itinere della produzione scientifica del Dipartimento.
PQD 06/2018	31-05-2018	- Il Coordinatore comunica che andranno redatte ed inserite nel sito web del Dipartimento e sulla piattaforma documentale AVA, due documenti relativi al sistema di gestione AQ dipartimentale per la Didattica e per la Ricerca e Terza Missione. Tali documenti dovranno essere approvati in Consiglio di Dipartimento. - Stato di avanzamento della libreria documentale AVA - Analisi della relazione redatta dal NV di Ateneo relativa all'analisi delle schede degli studenti. Una sintesi della relazione sarà presentata nel Dipartimento di luglio.
PQD 07/2018	04-07-2018	- Analisi del documento di sintesi preparato dal PQD relativo alla Relazione del NV sulla valutazione delle

		schede studenti. Vengono evidenziati i punti critici da sottolineare nel documento. - Analisi e discussione della bozza dei due documenti richiesti dal PQA sul sistema di gestione AQ della didattica e ricerca e TM dipartimentali.
PQD 08/2018	02-10-2018	- Relazione da parte del Coordinatore relativa ai due incontri (20 luglio e 20 settembre 2018) organizzati dal PQA con i Coordinatori dei PQD ed i presidenti delle commissioni paritetiche docenti-studenti (CPDS) per discutere sull'accreditamento e le metriche da adottare per la valutazione delle schede studenti (OPIS). Il PQD ritiene necessario convocare una riunione congiunta con presidenti di CdS, il Presidente della CPDS dipartimentale ed il manager per la didattica per sensibilizzare tutti gli attori coinvolti nell'AQ didattica su questi argomenti e sulla necessità di uniformare le metriche, almeno per tutti i CdS incardinati nel Dipartimento SCVSA. - Analisi dello stato di avanzamento delle azioni per il conseguimento degli obiettivi proposti per il 2018 in vista della relazione annuale in scadenza il 10 dicembre.
PQD 09/2018	16-11-2018	- Analisi della prima stesura della relazione annuale del PQD per l'anno 2018
PQD 10/2018	30-11-2018	- Stesura finale della relazione annuale del PQD per l'anno 2018, da presentare nel prossimo Consiglio di Dipartimento del 5 dicembre 2018

I verbali delle riunioni sono pubblicati sulla libreria documentale AVA e sulla piattaforma di dipartimento denominata SCVSA Servizi alla quale si accede dal sito dipartimentale.

Introduzione

In data 24 febbraio 2018 il PQD ha definito gli Obiettivi di AQ del Dipartimento per l'anno in corso che sono stati approvati nella seduta del Consiglio di Dipartimento del 27 febbraio 2018.

Nel seguito si riporta, per ogni singolo obiettivo, lo stato di avanzamento delle azioni intraprese e gli esiti.

Obiettivo 1 – Adeguamento dei processi AQ dipartimentali ai processi AQ di Ateneo

Azione 01	01 Consolidamento e monitoraggio dei processi AQ della didattica L'azione ha principalmente coinvolto, come responsabilità primaria, il Delegato per la qualità della Didattica, la Commissione didattica, la CPDS, i Presidenti di CdS e del GdR, il Coordinatore per la didattica e manager didattico
Attività intraprese	- Definizione degli indicatori per la didattica ed internazionalizzazione, coerentemente con quanto definito dai nuovi documenti AQ di Ateneo - Predisposizione dei documenti in stretta collaborazione tra PQD e Area Dirigenziale Didattica e Servizi agli Studenti - pubblicizzazione dei documenti e procedure sul sito di Dipartimento
Stato dell'azione	L'azione è stata completata ed i prodotti dell'azione sono stati inseriti sul sito web del Dipartimento e sulla libreria documentale AVA
Prodotti	- Documento sul Sistema di gestione AQ della didattica dipartimentale - Documento "Procedura sulle attività di gestione delle attività didattiche"

Azione 02	02 Consolidamento e monitoraggio dei processi AQ dipartimentali per la Ricerca e Terza Missione L'azione ha principalmente coinvolto, come responsabilità primaria, il Delegato per la qualità della Ricerca e Terza Missione, il Direttore di Dipartimento ed il PQD.
Attività intraprese	- Definizione degli indicatori per il monitoraggio della ricerca e della terza missione, coerentemente con quanto definito dai nuovi documenti AQ di Ateneo - Predisposizione dei documenti grazie alla stretta collaborazione tra PQD e l'Area Dirigenziale Ricerca, Internazionalizzazione, Biblioteche e Musei - pubblicizzazione dei documenti e procedure sul sito di Dipartimento e sulla libreria documentale AVA
Stato dell'azione	L'azione è stata completata ed i prodotti dell'azione sono stati inseriti sul sito web del Dipartimento e sulla libreria documentale AVA

Prodotti	- Documento sul Sistema di gestione AQ della Ricerca e Terza Missione del Dipartimento
----------	--

Azione 03	03 – Consolidamento e monitoraggio dei processi di AQ dipartimentali nei processi amministrativi
Attività intraprese	- Semplificazione delle procedure amministrative e implementazione dei processi di gestione di Assicurazione della Qualità attraverso la pubblicazione e revisione dei Regolamenti interni e delle modalità di acquisizione di beni e servizi. - Implementazione della piattaforma informatica del Dipartimento con lo scopo di migliorare i servizi attualmente a disposizione del personale docente e del personale tecnico amministrativo. - Supporto al piano di rilevazione della soddisfazione dell'utenza attraverso attività di sensibilizzazione, tramite strumenti di comunicazione interna, sull'importanza della compilazione delle schede di rilevazione somministrate online a cura del team di progetto "good practice"
Stato dell'azione	A seguito del contributo amministrativo alla loro stesura e dell'approvazione da parte del CdD del Regolamento per l'accesso e l'utilizzo dei locali del Dipartimento da parte di personale esterno e del Regolamento delle modalità di ripartizione di proventi di attività commerciali, i due documenti sono stati inseriti sulla piattaforma servizi e resi disponibili al personale afferente alla Struttura. Il Dipartimento ha potenziato ulteriormente lo strumento messo a disposizione dei richiedenti acquisto attraverso l'implementazione e l'aggiornamento della modulistica necessaria per il rispetto delle procedure dettate dalla norma. E' stato a tal proposito istituito un Gruppo di lavoro (CABS - Centro Acquisti Beni e Servizi) con l'obiettivo di dare continuità allo sviluppo del sistema di gestione degli acquisti attraverso la piattaforma servizi del Dipartimento. A partire dal 1° ottobre 2018 la Struttura, a seguito della comunicata disponibilità, è partita come Dipartimento pilota per l'informatizzazione della procedura missioni. Anche in questo caso è stato istituito un Gruppo di lavoro (GEMINI – Gestione missioni dipartimentali) con l'intento di agevolare l'utenza nel passaggio alla nuova procedura.

	E' stato implementato il data base in grado di raccogliere informazioni sull'attività di ricerca del personale ricercatore a supporto del monitoraggio in capo al PQD. Per fare ciò è stato istituito un Gruppo di lavoro (SPREAD - Sviluppo Progettazione Ricerca e Attività Dipartimentale) con l'obiettivo di raccolta dati e monitoraggio dei contratti, accordi di collaborazione e progetti presentati e avviati dal personale ricercatore afferente al Dipartimento. A ciò si aggiunge l'evoluzione del sistema semi automatico di generazione di documenti contrattuali e relative delibere con l'estensione dello stesso ai contratti di natura commerciale. Strumento messo a disposizione del personale utilizzatore attraverso la piattaforma servizi del Dipartimento. Per quanto riguarda gli altri servizi, si sottolinea la messa in opera, sempre nell'ambito della piattaforma servizi del Dipartimento, di vari strumenti relativi alla gestione dei Consigli di Dipartimento, alla raccolta dei dati relativi alle strumentazioni scientifiche della Struttura, alle comunicazioni interne e alle richieste di autorizzazioni solo per citarne alcuni. In ultima analisi il supporto al piano di rilevazione della soddisfazione dell'utenza attraverso la cosiddetta "good practice" ha prodotto ottimi risultati essendo risultato il Dipartimento SCVSA la prima Struttura dell'Ateneo a livello di partecipazione al progetto da parte degli utenti di sua pertinenza.
prodotti	1. Sistema informatizzato acquisti su piattaforma web personalizzata del Dipartimento 2. Sistema informatizzato gestione missioni 3. Data Base progetti di ricerca presentati e finanziati 4. Sistema informatizzato elenco strumentazioni, comunicazioni e gestione CdD 5. Valutazione positiva del progetto "good practice"

I risultati delle azioni intraprese per il conseguimento degli obiettivi 2 e 3 sono riassunti in un unico documento, denominato: "Report AQ-Didattica".

Obiettivo 2 – Miglioramento del sistema di AQ dei CdS

Azione 01	01 valutazione del sistema AQ dei CdS incardinati nel dipartimento L'azione ha come finalità la valutazione del sistema di AQ dei CdS sulla base degli indicatori definiti nei nuovi documenti AQ di Ateneo e dipartimentali.
------------------	--

	L'azione ha coinvolto, come responsabilità primaria, il Direttore del dipartimento, il presidio di qualità del dipartimento, il delegato per la qualità della didattica
Attività intraprese	- Analisi documentale (relazione annuale della CPDS, dati forniti dall'U.O. Controllo Gestione, relazione del nucleo di Valutazione di Ateneo)
Stato dell'azione	L'azione è completata per l'anno in corso e comparata con quella dell'anno precedente. L'obiettivo verrà riproposto annualmente.
prodotti	Report AQ-Didattica, da presentare al Consiglio di Dipartimento a fine dicembre 2018 come previsto dagli obiettivi AQ-2018 del Dipartimento

Obiettivo 3 – Miglioramento della carriera degli studenti

Azione 01	01 Laureabilità L'azione ha come principale finalità verificare che le procedure messe in atto dai CdS portino ad un aumento della percentuale di studenti che si laureano in corso. L'azione ha coinvolto, come responsabilità primaria il Delegato per la qualità della Didattica, Commissione didattica, CPDS, Presidenti di CdS, RAQ, Coordinatore per la didattica e manager didattico
Attività intraprese	- Analisi dei dati forniti dall'U.O. Controllo di Gestione relativi ai CFU acquisiti dagli studenti di ogni CdS - Analisi della relazione del NV di Ateneo
Stato dell'azione	L'azione è completata per l'anno in corso e comparata con quella dell'anno precedente. L'obiettivo verrà riproposto annualmente.
prodotti	Report AQ-Didattica, da presentare al Consiglio di Dipartimento a fine dicembre 2018 come previsto dagli obiettivi AQ-2018 del Dipartimento

Azione 02	02- Miglioramento dei processi di internazionalizzazione L'azione intende verificare che le procedure messe in atto dagli organi dipartimentali preposti ai processi di internazionalizzazione abbiano portato ad un aumento del numero di studenti che svolgono un periodo di formazione all'estero e del numero di CFU
------------------	--

	conseguiti all'estero per attività di studio o tirocinio curriculare L'azione ha coinvolto, come responsabilità primaria, la Commissione didattica di Dipartimento e la Commissione di Mobilità Internazionale Dipartimentale
Attività intraprese	- Monitoraggio degli accordi internazionali in essere e della loro efficacia e del numero dei CFU acquisiti all'estero, alla fine di ogni anno solare, sulla base dei dati forniti dal Coordinatore della Commissione Mobilità Internazionale e dal tutor - Organizzazione di seminari tenuti da ospiti/colleghi stranieri che incentivino gli studenti ad intraprendere un'esperienza all'estero nell'ambito dei programmi di internazionalizzazione.
Stato dell'azione	L'azione è completata per l'anno in corso e comparata con quella dell'anno precedente. L'obiettivo verrà riproposto annualmente.
Prodotti	Report AQ-Didattica, da presentare al Consiglio di Dipartimento a fine dicembre 2018 come previsto dagli obiettivi AQ-2018 del Dipartimento

Obiettivo 4 - Miglioramento della produzione scientifica del Dipartimento

Azione 01	01- Monitoraggio del numero e della tipologia delle pubblicazioni Principale finalità dell'azione: monitorare la performance di Dipartimento in vista delle valutazioni della ricerca (VQR, SUA-RD) L'azione ha coinvolto, come responsabilità primaria il Delegato per la qualità della Ricerca e Terza missione
Attività intraprese	- Valutazione annuale delle pubblicazioni dei membri del Dipartimento sulle Piattaforme IRIS, WOS e Scopus, sulla base degli indicatori definiti nei nuovi documenti AQ di Ateneo e dipartimentali. L'attività si è svolta in collaborazione con i responsabili della piattaforma IRIS di ateneo e di Dipartimento e la responsabile del servizio bibliometrico di Ateneo - Completamento del monitoraggio e recupero delle citazioni orfane tramite comunicazione alle banche dati da parte del Servizio Bibliometrico; oltre a questo, nel mese di aprile 2018 è stata fatta una operazione di correzione delle informazioni presenti su IRIS per permettere una migliore valutazione nel trattamento compiuto da UNIBAS, con una notevole riduzione degli errori presenti. Una seconda, più limitata correzione è stata fatta nel novembre 2018.

	- Verifica e discussione periodica con il Direttore di Dipartimento e presentazione dei risultati aggregati al Consiglio di Dipartimento del 12/7/2018
Stato dell'azione	Per l'attività in itinere l'azione è stata completata. Il report annuale è presente in bozza (con dati aggiornati al 26/11) e verrà presentato in via definitiva al Consiglio di Dipartimento entro il 31 gennaio 2019, come previsto dagli obiettivi AQ-2018 del Dipartimento, aggiornando i dati ai primi giorni di gennaio 2019.
prodotti	Relazione AQ-Ricerca-Parte 1 sui risultati del monitoraggio annuale in base agli indicatori per la valutazione della qualità della Ricerca. Il report contiene una analisi su più anni, confrontando i dati degli anni dell'ultima VQR (2011-2014) con quelli della prossima (2015-2019)

Azione 02	02- Monitoraggio dell'attivazione del progetto di eccellenza Principale finalità dell'azione: Assicurare un corretto avviamento del progetto del Dipartimento di eccellenza. L'azione ha coinvolto, come responsabilità primaria, il Direttore di Dipartimento ed il Delegato per la qualità della Ricerca e Terza missione
Attività intraprese	- Verifica della definizione dei componenti degli organi di gestione ed indirizzo di COMP-HUB - Monitoraggio delle attività intraprese nel primo anno e della loro corrispondenza con quanto previsto dal progetto - Supporto alla stesura della relazione annuale da inviare al MIUR.
Stato dell'azione	La parte di avviamento è da completare, sono già stati nominati tutti i principali organi di governance del laboratorio COMP-HUB, tranne l'External Advisory Board per il quale sono già state ricevute le disponibilità dei Visiting Professor coinvolti. Si propone di ripetere il monitoraggio nel 2019 per verificare le azioni ancora non attuate.
prodotti	Verbali del Consiglio di Dipartimento Verbali del Comitato Tecnico Verbali dello Steering Committee Report sullo stato di avanzamento del progetto: in corso di stesura; verrà preparato sulla base del documento elaborato dallo Steering Committee e inviato al Consiglio di Dipartimento entro il 31 dicembre 2018 per la successiva approvazione.

Obiettivo 5 - Incremento della capacità di attrazione di fondi per la ricerca mediante la partecipazione a bandi competitivi

Azione 01	01 – Miglioramento della qualità delle proposte di progetti scientifici Principale finalità dell'azione: migliorare la capacità attrattiva di risorse da bandi competitivi mediante la migliore conoscenza dei processi di proposizione e di valutazione dei bandi nazionali e internazionali, in particolar modo quelli relativi a bandi UE e USA. L'azione ha coinvolto, come responsabilità primaria, il Delegato per la qualità della Ricerca e Terza Missione, RAG....
Attività intraprese	- Implementazione del monitoraggio della presentazione di progetti a bandi competitivi e delle percentuali di successo, includendo i progetti a cui partecipano membri del Dipartimento ma che sono gestiti da altri enti o centri . - Coordinamento con la U.O.-Ricerca Competitiva di Ateneo per la segnalazione di bandi nazionali e regionali. - Segnalazione tempestiva tramite mailing list di Dipartimento delle iniziative formative di Ateneo sui progetti H2020. - Collaborazione all'organizzazione di seminari interni sulle modalità di presentazione e valutazione delle proposte pervenute a bandi competitivi in ambito europeo- MSCA (seminario del Dott. Alessandro Bertucci, vincitore di MSCA-IF-global)
Stato dell'azione	Da completare per la parte di monitoraggio dei progetti presentati. Si prevede di riproporre questo obiettivo per il 2019. Da completare per la parte di formazione sui progetti non EU (NIH, NSF), per i quali sono già stati presi contatti con il Servizio Ricerca Internazionale di Ateneo. Si prevede di riproporre questo obiettivo per il 2019. Il report annuale (Report AQ-Ricerca) è presente in bozza e verrà presentato in via definitiva al Consiglio di Dipartimento entro il 31 gennaio 2019, come previsto dagli obiettivi AQ-2018 del Dipartimento, aggiornando i dati ai primi giorni di gennaio 2019.
Prodotti	Relazione AQ-Ricerca-Parte 2. Numero e la tipologia dei progetti presentati e sul numero di progetti approvati e verrà presentato in via definitiva al Consiglio di Dipartimento entro il 31 gennaio 2019,

	come previsto dagli obiettivi AQ-2018 del Dipartimento, aggiornando i dati ai primi giorni di gennaio 2019.
--	---

Obiettivo 6 – Incremento della capacità di attrazione di fondi per la ricerca da soggetti privati

Azione 01	01 – Incremento dell’offerta di collaborazioni scientifiche a soggetti privati e miglioramento dell’attività di supporto Principali finalità dell’azione: . Migliorare la capacità attrattiva di risorse mediante l’ottimizzazione dei processi di proposizione dei contratti di collaborazione con soggetti privati, migliorare il supporto alla stesura delle proposte per progetti scientifici e la la visibilità del Dipartimento mediante la pubblicizzazione delle risorse strumentali disponibili. L’azione ha coinvolto, come responsabilità primaria, il Delegato per la qualità della Ricerca e Terza Missione, RAG, Responsabile del servizio per la ricerca e la terza missione.
Attività intraprese	- Coordinamento con la U.O. Ricerca Privata e Trasferimento Tecnologico di Ateneo per la divulgazione agli afferenti al dipartimento delle opportunità di collaborazioni disponibili presso soggetti privati, anche mediante la partecipazione a iniziative R2B. - Coordinamento con la U.O.-Ricerca Privata e Trasferimento Tecnologico di Ateneo per la divulgazione delle opportunità di collaborazione offerte dal Dipartimento a soggetti privati. - Divulgazione sul sito di Dipartimento delle strumentazioni e delle opportunità di collaborazione offerte dal Dipartimento a soggetti privati. - Messa in opera del sistema di supporto durante la stesura delle nuove proposte contrattuali proposto nel 2017. - Coordinamento con la U.O. - Ricerca Privata e Trasferimento Tecnologico di Ateneo per la verifica delle proposte contrattuali, inclusi gli aspetti legali e disponibilità di contrattualistica in Inglese adattabile alle esigenze della ricerca del Dipartimento
Stato dell’azione	Da completare per l’implementazione delle iniziative R2B. Da riproporre annualmente per quanto riguarda il report.
Prodotti	- Relazione AQ-TM-Parte 1 sul numero e la tipologia delle azioni intraprese e dei contratti approvati, inclusi i contratti con le imprese gestiti dai Centri del Tecnopolo.

Obiettivo 7- Supporto e miglioramento delle azioni di divulgazione presso il pubblico e i portatori di interesse

Azione 01	01 – Promozione di iniziative pubbliche Principali finalità dell'azione: Supportare l'organizzazione di eventi pubblici organizzati dall'Ateneo (Notte dei Ricercatori, Mostre, Incontri pubblici, etc.), coinvolgimento di gruppi di interesse e 'decision makers' nelle iniziative pubbliche e nella discussione delle attività di Dipartimento. Incrementare la visibilità delle attività di Dipartimento sui media. L'azione ha coinvolto, come responsabilità primaria, il Delegato di Dipartimento per l'Orientamento in entrata e la Promozione e Diffusione della Cultura Scientifica.
Attività intraprese	- Formazione di gruppi di lavoro per gli incontri pubblici - Coordinamento delle iniziative pubbliche - Coordinamento con l'Ateneo per l'organizzazione della Notte dei Ricercatori e altre iniziative di Ateneo - Attività di raccordo con la UO Comunicazione di Ateneo per la diffusione ai media di comunicati stampa su attività, scoperte, iniziative effettuate presso il Dipartimento e da suoi ricercatori/docenti - Organizzazione di incontri sulle tecniche di divulgazione scientifica - Aggiornamento del database sul sito di Dipartimento per il monitoraggio delle iniziative e degli interventi sui media
Stato dell'azione	L'azione è stata sostanzialmente completata rispetto alle attività prefissate. L'unico aspetto che non ha visto la propria concretizzazione è stato quello dell'organizzazione di incontri di formazione del personale strutturato e non strutturato sulle tecniche di divulgazione scientifica. L'obiettivo verrà riproposto annualmente.
Prodotti	Report AQ-TM-Parte 2 Iniziative pubbliche, inclusi dati quantitativi e impatto sui media. Il report verrà completato e presentato al Consiglio di Dipartimento entro il 31 gennaio 2019, come previsto dagli obiettivi AQ-2018 del Dipartimento.

Azione 02	02 – Promozione di iniziative con le scuole Principali finalità dell'azione: Accompagnare la attività di Orientamento con iniziative culturali volte ad aumentare l'interesse e la vocazione verso le materie scientifiche-Raccordo con il Piano Nazionale Lauree Scientifiche.
------------------	--

	L'azione ha coinvolto, come responsabilità primaria, il Delegato di Dipartimento per l'Orientamento in entrata e la Promozione e Diffusione della Cultura Scientifica.
Attività intraprese	- Realizzazione di piccoli progetti scientifici in collaborazione con gli insegnanti delle scuole - Corsi di formazione per insegnanti delle scuole - Conferenze divulgative presso le scuole - Attività laboratoriali presso le strutture del Dipartimento in raccordo con il Piano Nazionale Lauree Scientifiche Area Chimica, Area Scienze della Terra, Area Biologia e Biotecnologie e le attività di Alternanza Scuola-Lavoro - Aggiornamento del database sul sito di Dipartimento per il monitoraggio delle iniziative
Stato dell'azione	L'azione si può dire sicuramente completata essendo state numerose e diversificate le attività con le scuole, secondo le tipologie che si erano individuate. L'obiettivo verrà riproposto annualmente.
Prodotti	Report AQ-TM-Parte 3 delle iniziative promosse nelle scuole, inclusi dati quantitativi. Il report annuale è presente in bozza e verrà presentato in via definitiva al Consiglio di Dipartimento entro il 31 gennaio 2019, come previsto dagli obiettivi AQ-2018 del Dipartimento.

RELAZIONE ANNUALE DEL PRESIDIO DELLA QUALITA'

Anno 2018

Dipartimento di Scienze degli Alimenti e del Farmaco

COMPOSIZIONE DEL PRESIDIO DELLA QUALITA'

Atto di nomina: Delibere del Consiglio di Dipartimento del 3 aprile 2017 n. 3 e del 8 settembre 2017 n. 6

<i>Nome e cognome</i>	<i>Funzione</i>
Prof. Franco Bernini	Coordinatore
Dr.ssa Letizia Barantani	Membro con funzioni di verbalizzante
Prof. Gabriele Costantino	Membro
Prof. Adriana Ianieri	Membro
Dr.ssa Cristina Merosi	Membro
Prof. Patrizia Santi	Membro

CALENDARIO DELLE SEDUTE

Riunione	Data incontro	Attività
PQD	5.3.2018	Valutazione collegiale e approvazione documenti: "Relazione annuale PQD" "Obiettivi di AQ del Dipartimento di Scienze degli Alimenti e del Farmaco per il 2018" "Sistema di Gestione dell'Assicurazione della Qualità della Ricerca e della Terza Missione del Dipartimento di Scienze degli Alimenti e del Farmaco"
PQD	19.4.2018	Messa a punto delle fasi procedurali per la discussione della relazione della CPDS Redazione della griglia di valutazione della relazione annuale 2017 della CPDS
PQD	20.6.2018	Valutazione delle indicazioni emerse dalla riunione coordinatori PQD e PQA Valutazione aspetti operativi dei documenti di dipartimento: gestione AQ e obiettivi 2018
PQD	6.7.2018	monitoraggio delle azioni collegate agli obiettivi del Documento "Obiettivi di Assicurazione Qualità del Dipartimento – 2018
PQD	4.12.2018	Discussione collegiale e approvazione del documento "Obiettivi triennali di ricerca e terza missioni del dipartimento". Preparazione della relazione annuale del PQD.
PQD	11.12.2018	Approvazione relazione annuale 2018 del PQD

I verbali delle riunioni sono archiviati in cartella elettronica dedicata a cura del Servizio per la Qualità Didattica del Dipartimento e consultabili a richiesta degli interessati.

Introduzione

In data 5.3.2018 il PQD ha definito gli Obiettivi di AQ del Dipartimento per l'anno in corso, che sono stati approvati dal Consiglio di Dipartimento nella seduta del 9.4.2018.

Nel seguito si riporta, per ogni singolo obiettivo, lo stato di avanzamento delle azioni intraprese e gli esiti.

Obiettivo 1 - Descrizione	Consolidamento e monitoraggio dei processi di AQ di Dipartimento
Azione 1	Consolidamento e monitoraggio dei processi di AQ della Didattica
Attività intraprese	Predisposizione del documento riguardante il "Sistema di gestione dell'Assicurazione della qualità dei CdS del dipartimento", Presentazione del documento "Sistema di gestione dell'Assicurazione della Qualità dei CdS" approvato dal PQA al Consiglio di Dipartimento. Monitoraggio delle consultazioni con le parti interessate da parte dei Comitati di indirizzo. Valutazione della Relazione annuale della CPDS.
Stato dell'azione	Il documento "Sistema di gestione dell'Assicurazione della qualità dei CdS del dipartimento" è stato preparato grazie alla stretta collaborazione tra PQD, Delegato del Direttore per la didattica, CdS, manager della didattica e seguendo le indicazioni del PQA. Il documento è stato esaminato e approvato collegialmente dalla Commissione didattica dipartimentale e successivamente approvato dal Consiglio di Dipartimento del 9 aprile e pubblicato nella Sezione Qualità del sito web di dipartimento. I comitati di indirizzo dei Corsi di Studio di ambito farmaceutico hanno effettuato due incontri nel mese di maggio. Non sono stati calendarizzati incontri da parte dei Comitati di indirizzo di ambito agroalimentare. La relazione annuale della CPDS è stata valutata dal PQD nella seduta di aprile analizzando i contenuti previsti nella "griglia di valutazione " predisposta dal PQA. La griglia stessa è stata trasmessa al PQA da parte del Coordinatore del PQD.
Azione 2	Consolidamento e monitoraggio dei processi di AQ della Ricerca e Terza Missione
Attività intraprese	Predisposizione dei documenti Sistema di Gestione dell'Assicurazione della Qualità della Ricerca e della Terza Missione grazie alla stretta collaborazione tra PQD, Delegati del Rettore, RAG e seguendo le indicazioni del PQA.
Stato dell'azione	Il documento Sistema di Gestione dell'Assicurazione della Qualità della Ricerca e della Terza Missione è stato predisposto dal PQD, presentato al Consiglio di Dipartimento in data 12 marzo e pubblicato alla sezione qualità del sito web dipartimentale.
Azione 3	Consolidamento e monitoraggio dei processi di AQ nei processi

	amministrativi
Attività intraprese	Assegnazione, come obiettivo di struttura, a tutto il personale amministrativo del Dipartimento dell'obiettivo strategico DIP002 dell'Allegato 2 al Piano della Performance 2018 nell'ambito dell'Area Strategica 1 - Qualità della formazione e centralità dello studente: "Partecipazione al progetto di realizzazione di un sistema integrato sulla <i>customer satisfaction</i> di Ateneo"
Stato dell'azione	Obiettivi assegnati. Inviata comunicazione e-mail tramite list-serv studenti; pubblicata comunicazione sul sito; effettuate comunicazioni in consiglio di dipartimento
Obiettivo 2 - Descrizione	Formazione continua degli attori di AQ
Azione 4	Attività di formazione per il personale docente
Attività intraprese	Attività di stimolo alla partecipazione agli incontri formativi con docenti riconosciuti a livello nazionale organizzati dal PQA mediante pubblicazione sul sito web del dipartimento e mediante comunicazioni dirette durante i Consigli di Dipartimento
Stato dell'azione	Non sono state organizzate dal Dipartimento iniziative formative specifiche. L'organizzazione delle attività formative è stata intrapresa dal PQA e la partecipazione di docenti del dipartimento è stata la seguente: 12/9/2017–Incontro con i coordinatori PQD n. 1 10/11/2017–Incontro con CPDS n. 1 5/12/2017–Incontro con i coordinatori PQD n. 1 12/1/2018 – Seminario formazione tenuto da Prof. Gola con Presidenti CdS, coordinatori PQD, RAQ n. 7 21/3/2018 – Incontro con Prof. Giacomo Zanni (esperto disciplinare) RIESAME CICLICO E L'ACCREDITAMENTO PERIODICO n. 1 28/3/2018 – Incontro con CPDS e PQD n. 2 11/4/2018 – Seminario formazione tenuto da Prof. Gola con i Presidenti dei CdS, PQD, RAQ n. 7 19/6/2018 – Incontro con PQD n. 1
Azione 5	Attività di formazione per il personale tecnico-amministrativo
Attività intraprese	Partecipazione agli incontri formativi per il PTA impegnato in ruoli di AQ tenuti da docenti riconosciuti a livello nazionale, organizzati dal PQA. Assegnazione dell'obiettivo di gruppo in relazione all'obiettivo strategico DIP006 dell'Allegato 2 al Piano della Performance 2018 nell'ambito dell'Area Strategica 6: Comunicazione, organizzazione interna, welfare, trasparenza, anticorruzione e dematerializzazione: "Rafforzamento delle competenze del Personale Tecnico Amministrativo dei servizi per la qualità della didattica dei Dipartimenti"
Stato dell'azione	Partecipazione del personale del Servizio qualità della didattica a corsi di aggiornamento organizzati da MQDnext e ad incontri con Commissari CEV. Obiettivo di gruppo assegnato e relazione intermedia presentata al RAG da parte del personale assegnatario dell'obiettivo di gruppo.
Azione 6	Attività di formazione per gli studenti
Attività intraprese	Sensibilizzazione alla partecipazione studentesca negli organi di AQ dipartimentale
Stato dell'azione	E' stata sollecitata la candidatura degli studenti a membro del PQD, che non ha ottenuto riscontro. E' stata inviata una mail da parte del Coordinatore del PQD agli studenti rappresentanti negli organi del Dipartimento, con preghiera di

	individuare un nominativo. In sede di Consiglio di Dipartimento il Direttore ha invitato i rappresentanti a individuare un nominativo per il PQD L'ateneo sta valutando iniziative formative per gli studenti che partecipano agli organi collegiali interessati ai processi di AQ. E' stato attivato dall'ateneo l'insegnamento, "Quality assurance in ambito formativo: processi, metodi e strategie nelle università in Italia" a libera scelta dello studente, per gli studenti che partecipano alle CPDS e ai gruppi del riesame; il materiale didattico è disponibile sulla sezione AQ del sito web dipartimentale; la comunicazione è stata diffusa dai Presidenti di CdS ai rappresentanti degli studenti nei CdS.
Obiettivo 3 - Descrizione	Supporto al NdV per l'attività di Audit
Azione 7	Audit interno dei CdS
Attività intraprese	Individuazione del CdS in funzione dell'indicazione del PQA Partecipazione alla simulazione della visita in loco
Stato dell'azione	Il PQD ha Individuato già a dicembre 2017 il CdS in Farmacia (LM) Sono stati organizzati dal PQA incontri assembleari con commissari esperti di valutazione che hanno analizzato i documenti strategici del CdS e formulato osservazioni. Tali incontri si sono tenuti il 12/1/2018 prof Gola; 21/3/2018 prof Zanni; 11/4/2018 prof Gola.
Azione 8	Audit interno dei Dipartimenti
Attività intraprese	Partecipazione alle azioni richieste dal PQA
Stato dell'azione	L'attività di audit all'interno dei Dipartimenti da parte del NdV non è stata svolta.

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

RELAZIONE ANNUALE DEL PRESIDIO DELLA QUALITA'

Anno
2018

Dipartimento di

Scienze Economiche e Aziendali

Sommario

1. Composizione del PQD del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali e attori coinvolti nell'AQ del Dipartimento	3
2. Elenco riunioni PQD nell'anno 2018	6
3. Introduzione	7
4. Obiettivi di AQ per il Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali per l'anno 2018	8
5. Valutazione delle attività svolte per il raggiungimento degli obiettivi di AQ del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali per l'anno 2018	11
5.1 Obiettivo 1 – Adeguamento, consolidamento e monitoraggio del sistema AQ di Dipartimento in base alle linee guida AVA 2	11
5.2 Obiettivo 2 – Preparazione e supporto all'audit del Dipartimento e dei CdS	14
5.3 Obiettivo 3 - Attività di formazione verso gli attori di AQ del Dipartimento	14
5.4 Obiettivo 4 - Monitoraggio delle attività del Comitato di Indirizzo.....	16
5.5 Obiettivo 5 – Monitoraggio delle attività della Commissione Paritetica Docenti-Studenti (CPDS)	18
5.6 Obiettivo 6 - Comunicazione e trasparenza delle attività del PQD	24
6. Lista degli allegati della relazione annuale PQD del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali per l'anno 2018 (da aggiornare)	25
Allegati	26
Allegato 1 - CONSIGLI DEL DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI ANNO 2018 DELIBERE PUNTO: PRESIDIO QUALITA' DI DIPARTIMENTO	26
Allegato 2 riunione tecnica 3/7/2018 con PQA.....	37
Allegato 3 - Rettorale 229468 del 13.11.2018.....	39
Allegato 4 - verbale riunione tecnica 16/11/2018 – sotto-gruppo CLEM	40
Allegato 5 - verbale riunione tecnica 16/11/2018 – sotto-gruppo Dipartimento.....	42
Allegato 6 - verbale riunione tecnica 7/12/2018 – sotto-gruppo CLEM	45
Allegato 7 - VERBALE DELLE ATTIVITÀ DELLA COMMISSIONE RICERCA RELATIVE ALLA REDAZIONE DEL DOCUMENTO TARGET DELLA RICERCA PER IL 2018.....	46
Allegato 8 - VERBALE DELLE ATTIVITÀ DELLA COMMISSIONE TERZA MISSIONE RELATIVE ALLA REDAZIONE DEL DOCUMENTO “TERZA MISSIONE - OBIETTIVI E STRATEGIE 2018”	47
Allegato 9 – verbale CPDS della riunione del 9 luglio 2018 con invitato il PQD	50

Lista degli acronimi utilizzati in questo documento

ANVUR Agenzia Nazionale di Valutazione del Sistema Universitario e della Ricerca

AQ Assicurazione di Qualità

AVA Autovalutazione, Valutazione periodica, Accredimento

CdS Corsi di Studio

CPDS Commissione Paritetica Docenti Studenti

MQD Manager per la Qualità della Didattica

PQA Presidio per la Qualità di Ateneo

RAQ Responsabile per Assicurazione della Qualità dei CdS

RAG Responsabile Amministrativo Gestionale

RCR Rapporti di Riesame Ciclici

SUA-CdS Scheda Unica Annuale dei Corsi di Studio

SUA-RD Scheda Unica Annuale per la Ricerca Dipartimentale

1. Composizione del PQD del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali e attori coinvolti nell'AQ del Dipartimento

Il Presidio Qualità di Dipartimento del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali è stato istituito con delibera nel Consiglio di Dipartimento in data 9 marzo 2017.

- Prof.ssa Elisa Bocchialini
- Prof. Aldo Corbellini
- Dott.ssa Chiara Ferrari **dal 01/06/2018**
- Prof. Andrea Lasagni (coordinatore)
- Sig.ra Anna Magnani
- Prof. Marco Magnani
- Sig.ra Tiziana Incerti Valli
- Sig. Lorenzo Zoni (rappresentante degli studenti) **fino al 29/10/2018**
- Sig.na Laura Potenza (rappresentante degli studenti) **dal 29/10/2018**

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

Attori coinvolti nell'AQ del Dipartimento¹:

DELEGATO REFERENTE PER LA DIDATTICA	MAGAGNOLI	Stefano
DELEGATO REFERENTE PER LA RICERCA	OLIVIERI	Annamaria
REFERENTE PER LA TERZA MISSIONE	DI NELLA	Luca
DELEGATO PER LA QUALITA' DELLA RICERCA	OLIVIERI	Annamaria
DELEGATO PER LA QUALITA' DELLA TERZA MISSIONE	RONCHINI	Beatrice
	DE DONNO	Marzia

COMMISSIONE DIDATTICA	MAGAGNOLI	Stefano
	ARRIGHETTI	Alessandro
	BALLUCHI	Federica
	LUCERI	Beatrice
COMMISSIONE RICERCA	OLIVIERI	Annamaria
	ARFINI	Filippo
	MARCHINI	Pierluigi
	MENEGATTI	Mario

¹Il Dipartimento si avvale anche di Commissioni di gestione e di referenti di processo interni per il governo di determinati ambiti della attività dipartimentale.

Attori coinvolti nell'AQ del Dipartimento (continua):

COMMISSIONE SUA TERZA MISSIONE	RONCHINI	Beatrice
	DE DONNO	Marzia
	DI NELLA	Luca
	SOANA	Gaia
COMMISSIONE SUA RD	BAIARDI	Donatella
	LAURINI	Fabrizio
	REGALLI	Massimo
	VENEZIANI	Mario

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

2. Elenco riunioni PQD nell'anno 2018

Riunione	Data	Attività
PQD01/2018	17/01/2018	Analisi e monitoraggio dei processi di AQ per la ricerca del Dipartimento – incontro con prof.ssa Olivieri e prof. Menegatti (Commissione Ricerca). Incontro con il Direttore di Dipartimento per monitoraggio attività del Comitato di Indirizzo.
PQD02/2018	18/01/2018	Analisi e monitoraggio dei processi di AQ la Commissione Paritetica Docenti Studenti –incontro con il prof. Tagliavini e altri componenti della CPDS.
PQD03/2018	08/02/2018	Analisi delle prime bozze della relazione annuale del PQD basata sugli obiettivi 2017. Discussione obiettivi PQD 2018.
PQD04/2018 (telematico)	23/02/2018	Approvazione testo della relazione annuale del PQD basata sugli obiettivi 2017. Approvazione obiettivi PQD 2018. Approvazione testo da inserire in punti 8 e 9 del documento per la PROGRAMMAZIONE TRIENNALE DEL DIPARTIMENTO (2018-2020).
PQD05/2018	16/04/2018	Dopo l'incontro organizzato dal PQA con le Commissioni Paritetiche Docenti Studenti (in data 28 marzo u.s.): pianificazione attività per Obiettivo 5-2018 (Monitoraggio delle attività della CPDS). Aggiornamento per attività legate a Obiettivo 2-2018 (Preparazione e supporto all'audit interno del Dipartimento e dei Cds). Aggiornamento su formazione per i requisiti R3.C e R3.D, con riferimento alla redazione della Sezione 3 del Rapporto di Riesame Ciclico (scadenza già fissata per i Gruppi di Riesame: 15 aprile 2018).
PQD06/2018	08/05/2018	Analisi dei contenuti della bozza di documento che descrive il sistema di gestione per l'Assicurazione di Qualità (AQ) dei Corsi di Studio (CdS) del Dipartimento e della bozza di Piano Operativo per l'AQ dei CdS, con particolare riferimento ai corsi di laurea triennale.
PQD07/2018	06/06/2018	Analisi dei contenuti della bozza di documento che descrive il sistema di gestione per l'Assicurazione di Qualità (AQ) dei Corsi di Studio (CdS) del Dipartimento e della bozza di Piano Operativo per l'AQ dei CdS.

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

Riunione	Data	Attività
PQD08/2018 (telematico)	18/06/2018	Approvazione testo finale del documento che descrive il sistema di gestione per l'Assicurazione di Qualità (AQ) dei Corsi di Studio (CdS) del Dipartimento e della bozza di Piano Operativo per l'AQ dei CdS. Approvazione testo finale del documento che descrive il Sistema di Gestione dell'Assicurazione della Qualità della Ricerca elaborato in collaborazione con la Commissione Ricerca. Approvazione testo finale del documento che descrive gli obiettivi di AQ per la ricerca che sono stati elaborati dalla Commissione Ricerca.
PQD09/2018	26/09/2018	Aggiornamenti sulla pianificazione attività per Obiettivi PQD 2018: un bilancio a metà anno. Breve relazione del Presidente/Coordinatore su risultati per Obiettivo 03-2018 (azione 3.01- Realizzazione di nuove attività di formazione verso gli studenti del Dipartimento).
PQD10/2018	05/10/2018	Aggiornamenti sulla pianificazione attività per Obiettivi PQD 2018: un bilancio a inizi ottobre. Breve relazione del Presidente/Coordinatore a commento delle informazioni raccolte durante l'incontro con i rappresentanti dell'ANVUR (4 ottobre, Aula Magna).
PQD11/2018	13/11/2018	Aggiornamenti sul cronoprogramma delle attività novembre-dicembre 2018 in preparazione alla visita di accreditamento ANVUR del 2019. Prima discussione delle bozze dei capitoli previsti nella relazione annuale del PQD anno 2018.
PQD12/2018	04/12/2018	Aggiornamenti sulle attività di supporto al Dipartimento e al Cds CLEM in vista dell'inizio della visita di accreditamento (fase documentale). Analisi delle bozze aggiornate per i capitoli previsti nella relazione annuale del PQD anno 2018.
PQD13/2018	20/12/2018	Approvazione testo finale della relazione annuale del PQD basata sugli obiettivi 2018.

3. Introduzione

L'attività del Presidio della Qualità Dipartimentale (PQD) del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali è stata diretta a costruire e consolidare i processi, gli inter-processi e le procedure di Assicurazione della Qualità (AQ), di autovalutazione, riesame e miglioramento dei Corsi di Studio, di Ricerca e di Terza Missione. In particolare, nell'anno 2018 si è focalizzata soprattutto sugli obiettivi di AQ che sono associati alle attività di preparazione per la visita di accreditamento dell'Ateneo di Parma prevista nel 2019.

Inoltre, il PQD ha realizzato altri interventi di formazione e di supporto per i soggetti impegnati nei vari processi di didattica, ricerca e terza missione. Di tali interventi nel 2018 si è avvalso anche il PQA per la formazione degli studenti rappresentanti negli organi di tutti i Dipartimenti.

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

Infine, il PQD ha intensificato l'azione per il miglioramento dei flussi informativi tra gli Organi del Dipartimento, i Corsi di Studio, e le Commissioni Didattica, Ricerca e Terza Missione, favorendo un progressivo perfezionamento della documentazione di supporto all'AQ del Dipartimento.

4. Obiettivi di AQ per il Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali per l'anno 2018

Obiettivo 1 – Adeguamento del sistema AQ di Dipartimento ad AVA 2

AZIONE	1.01 – Consolidamento e monitoraggio del sistema AQ di Dipartimento ad AVA 2
Finalità	Consolidamento e monitoraggio del sistema AQ di Dipartimento alle "Linee guida per l'accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari (ANVUR – 10.08.2017)"
Responsabilità primaria	PQD del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali
Altri attori coinvolti	- Direttore del Dipartimento - Presidenti e RAQ di ogni CdS - Commissione per la Ricerca e la Terza Missione (di cui fanno parte i Delegati Referenti per la Ricerca e per la Terza Missione) - Commissione per la Didattica (di cui fa parte il Delegato Referente per la Didattica) - Referente per la scheda SUA-RD - MQD del Dipartimento - CPDS - Comitato di Indirizzo
Modalità operative di realizzazione dell'attività	- Ulteriore aggiornamento e consolidamento della mappatura del sistema di AQ di Dipartimento; - Monitoraggio delle attività di AQ dipartimentali (processi della didattica, processi della ricerca e Terza Missione) coerentemente con la diffusione di nuovi documenti AQ di UniPR.
Documenti e materiali attesi	- Aggiornamento del documento "Architettura del sistema AQ di Dipartimento"; - Revisione dei documenti (Linee guida, regolamenti) relativi ai processi di AQ per la didattica coerentemente con gli indicatori R3 e R4.B previsti da AVA 2.
Tempistica	Entro dicembre 2018.

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

Obiettivo 2 - Preparazione e supporto per l'audit interno del Dipartimento e dei Cds

AZIONE	2.01- Preparazione e supporto per l'audit interno del Dipartimento
Finalità	Verifica delle condizioni relative alla preparazione e supporto per l'audit interno per Dipartimento.
Responsabilità primaria	Direttore del Dipartimento, RAG.
Altri attori coinvolti	- PQD - Commissione per la Ricerca e la Terza Missione (di cui fanno parte i Delegati Referenti per la Ricerca e per la Terza Missione) - Referente per scheda SUA-RD.
Modalità operative di realizzazione dell'attività	Organizzazione di incontro per analisi e la verifica della completezza documentale di quanto previsto (SUA-RD, protocolli, ecc.) per l'audit interno.
Documenti e materiali attesi	Verbale dell'incontro e quadro della documentazione raccolta, e eventuali raccomandazioni per il Dipartimento e i Cds.
Tempistica	Entro settembre 2018.

Obiettivo 3 - Attività di formazione verso gli attori di AQ del Dipartimento

AZIONE	3.01- Realizzazione di nuove attività di formazione verso gli studenti del Dipartimento
Finalità	Migliorare il coinvolgimento attivo degli studenti nei processi di AQ
Responsabilità primaria	PQD del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali
Altri attori coinvolti	Studenti rappresentanti negli organi del Dipartimento.
Modalità operative di realizzazione dell'attività	- Inserimento in Offerta Formativa di un modulo didattico configurato come attività a scelta nel piano di studi degli studenti del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali (tutti i Cds). La denominazione del modulo sarà "La Quality Assurance in ambito formativo: processi, metodi e strategie nelle Università in Italia". - Erogazione del nuovo insegnamento durante il II semestre dell'a.a. 2017-2018, tramite lezioni frontali e anche alcune "pillole video" (didattica "mista" o blended).
Documenti e materiali attesi	Report sulle attività didattiche e la soddisfazione degli studenti.
Tempistica	Entro settembre 2018.

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

AZIONE	3.02 – Progettazione di nuove attività di formazione verso gli attori di AQ del Dipartimento
Finalità	Migliorare il coinvolgimento attivo del personale docente e tecnico amministrativo (didattica e ricerca)
Responsabilità primaria	PQD del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali
Altri attori coinvolti	Personale docente e tecnico amministrativo (didattica e ricerca) del Dipartimento.
Modalità operative di realizzazione dell'attività	Incontro di aggiornamento su sistema di AQ di didattica e ricerca.
Documenti e materiali attesi	Verbale dell'incontro e documento di progettazione.
Tempistica	Entro dicembre 2018

Obiettivo 4 - Monitoraggio delle attività del Comitato di Indirizzo

AZIONE	4.01- Monitoraggio delle attività del Comitato di Indirizzo
Finalità	Assicurare la continuità della consultazione sistematica delle parti interessate
Responsabilità primaria	PQD del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali
Altri attori coinvolti	Direttore di Dipartimento, Comitato di Indirizzo
Modalità operative di realizzazione dell'attività	- Analisi del documento "Linee guida per l'accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari" (ANVUR – 10.08.2017) - Monitoraggio delle attività del Comitato di Indirizzo del Dipartimento
Documenti e materiali attesi	Verbal degli incontri del Comitato di Indirizzo e report sulla coerenza con il requisito R3.A3.
Tempistica	Entro dicembre 2018.

Obiettivo 5 – Monitoraggio delle attività della CPDS

AZIONE	5.01- Monitoraggio delle attività della CPDS
Finalità	Monitoraggio della CPDS
Responsabilità primaria	PQD del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali
Altri attori coinvolti	CPDS
Modalità operative di realizzazione dell'attività	- Analisi del documento Linee guida per l'accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari (ANVUR – 10.08.2017) - Monitoraggio delle attività della CPDS
Documenti e materiali attesi	Verbal degli incontri del CPDS e breve report sulla coerenza con il requisito R3.A3.
Tempistica	Entro dicembre 2018.

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

Obiettivo 6 – Comunicazione e trasparenza delle attività del PQD

AZIONE	6.01- Iniziative per migliorare la comunicazione e trasparenza delle attività del PQD
Finalità	Facilitare la comunicazione relativa alle azioni messe in campo dal PQD per la diffusione della cultura della AQ
Responsabilità primaria	PQD del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali
Altri attori coinvolti	Tutti gli attori interessati
Modalità operative di realizzazione dell'attività	- Richiesta di un indirizzo e-mail istituzionale dedicato al PQD del Dipartimento; - Identificazione di un repository online per la comunicazione dei documenti prodotti dal PQD
Documenti e materiali attesi	Verbali degli incontri del PQD nei quali vengono progettati gli interventi.
Tempistica	Entro dicembre 2018.

5. Valutazione delle attività svolte per il raggiungimento degli obiettivi di AQ del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali per l'anno 2018

5.1 Obiettivo 1 – Adeguamento, consolidamento e monitoraggio del sistema AQ di Dipartimento in base alle linee guida AVA 2

A seguito della pubblicazione delle Linee guida ANVUR per l'Accreditamento delle Sedi (10.08.2017) il PQD:

- ha preso visione del documento ANVUR e di tutte le linee guida aggiornate dal PQA (per l'AQ della Didattica si veda la seguente pagina web: <https://www.unipr.it/node/17458>; per l'AQ della Ricerca e Terza Missione del Dipartimento, si veda la seguente pagina web: https://www.unipr.it/www.unipr.it/AQ/architetturaAQ/documenti_ricerca);
- ha rilevato la necessità di provvedere ad una revisione del Sistema dell'AQ del Dipartimento e dei documenti ad esso collegati; in particolare, il PQD ha sottolineato l'importanza che nei documenti sia indicato chiaramente responsabilità degli attori, modalità di realizzazione degli obiettivi, indicatori/target funzionali al monitoraggio del sistema di AQ. Il risultato finale è contenuto nel documento Architettura del sistema AQ di Dipartimento².

² Documento pubblicato online: <https://sea.unipr.it/it/dipartimento/qualita-di-dipartimento>.

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

Per l'obiettivo 1 l'azione del PQD nell'anno 2018 si è articolata su diversi interventi:

- 1) supporto ai Presidenti dei CdS e ai Manager della Qualità per la revisione del Sistema di Gestione dell'AQ dei Corsi di Studio del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali (documento approvato in Consiglio di Dipartimento in data 20/06/2018³); l'attività del PQD è documentata nei verbali degli incontri durante i quali è stato elaborato il documento finale che si basa sulle Linee Guida diffuse dal PQA (riunioni PQD06/2018 e PQD07/2018);
- 2) supporto ai Presidenti delle Commissioni Ricerca e Terza Missione per la revisione del Sistema di Gestione dell'Assicurazione della Qualità della Ricerca e della Terza Missione del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali⁴; l'attività del PQD è documentata nei verbali degli incontri (in particolare, PQD08/2018)
- 3) supporto al Direttore di Dipartimento e al Responsabile Amministrativo-Gestionale per la redazione del DOCUMENTO DI ORGANIZZAZIONE INTERNA PERSONALE TECNICO E AMMINISTRATIVO DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI; l'attività del PQD è documentata nei verbali degli incontri (in particolare, PQD01/2018);
- 4) coordinamento per la definizione dei documenti relativi ad obiettivi e strategie per la Ricerca e per la Terza Missione per l'anno 2018; l'attività del PQD è documentata nei verbali degli incontri organizzati in forma di assemblee delle Commissioni Ricerca e Terza Missione (verbali negli allegati 7 e 8);
- 5) aggiornamento periodico delle attività e delle variazioni in tema di AQ, offerto all'assemblea dei componenti del Dipartimento attraverso specifici interventi programmati nell'ordine del giorno di ogni seduta del Consiglio di Dipartimento; l'attività del PQD è documentata negli estratti dei verbali dei Consigli del 2018 (si veda allegato 1) e in specifiche riunioni tecniche (allegati 4, 5 e 6, verbali riunioni tecniche);
- 6) monitoraggio delle attività svolte nel 2018 dai docenti RAQ (come discusso nella riunione PQD11/2018) realizzato attraverso la raccolta e analisi delle relazioni annuali elaborate dagli stessi; in particolare, come previsto dall'azione 1.01 (Consolidamento e monitoraggio del sistema AQ di Dipartimento ad AVA 2) ed in base al Sistema di Gestione dell'Assicurazione della Qualità dei Corsi di Studio del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali dove sono identificate le specifiche responsabilità del docente Responsabile della Assicurazione della Qualità del CdS (RAQ), il PQD ha ricevuto copia dei docenti (le relazioni annuali per l'anno 2018) dai RAQ dei Corsi di laurea triennale Economia e Management (CLEM) Prof.ssa Donatella Baiardi, Sistema Alimentare, Sostenibilità, Management e Tecnologie (FOOD) Prof. Giulio Tagliavini e dei Corsi di laurea magistrale Amministrazione e Direzione Aziendale (ADA) - Prof.ssa Katia Furlotti, Finanza e Risk Management (FRIM) - Prof.ssa Paola Modesti, International Business and Development (IBD) – Prof. Wolleb Guglielmo e Trade e Consumer Marketing (TRADE) - Prof.ssa Silvia Bellini. Tali relazioni descrivono le iniziative e rispettive valutazioni sulle attività di monitoraggio svolte nel 2018; la valutazione del PQD sulle iniziative svolte e sulle azioni correttive messe in atto è positiva, anche se - in fase di elaborazione della relazione finale del RAQ – il PQD rileva la necessità di introdurre uno schema analitico maggiormente uniforme. L'obiettivo di elaborare tale schema insieme ai RAQ è da considerare in agenda per l'anno 2019;

³ Tutti i verbali del PQD sono pubblicati online: <https://sea.unipr.it/it/didattica/qualita-della-didattica>.

⁴ Documento pubblicato online: <https://sea.unipr.it/it/dipartimento/qualita-della-ricerca>.

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

7) monitoraggio delle attività di AQ dipartimentali (processi della didattica, processi della ricerca e Terza Missione) per l'anno 2018. Con riferimento all'Obiettivo di consolidamento e monitoraggio del sistema AQ di Dipartimento ad AVA 2.0, era indicata una linea di azione che prevedeva la realizzazione, entro Dicembre 2018, dell'attività di monitoraggio dei processi relativi alla ricerca e alla terza missione, finalizzata a verificarne la coerenza con le linee guida di AQ adottate dall'Ateneo e descritte nel documento "ACCREDITAMENTO PERIODICO DELLE SEDI E DEI CORSI DI STUDIO UNIVERSITARI LINEE GUIDA" nella versione del 10/08/2017 emanata dall'ANVUR.

In relazione a tali attività è stato costituito un gruppo di lavoro all'interno del PQD costituito da Aldo Corbellini e Marco Magnani che coerentemente con quanto previsto nella sezione 9.3 "I requisiti di qualità della ricerca e della terza missione" del documento sopra citato hanno acquisito dalla Commissione Ricerca e dalla Commissione per la terza missione del Dipartimento di Scienze Economiche e aziendali, tutta la documentazione idonea a descrivere:

- Le linee strategiche per la ricerca e la terza missione;
- Il processo di valutazione dei risultati e di formulazione di interventi migliorativi;
- Il processo di definizione e pubblicizzazione dei criteri di distribuzione delle risorse;
- La dotazione di personale, strutture e servizi di supporto alla ricerca.

In particolare, il PQD ha preso in esame i seguenti documenti⁵:

1. Obiettivi e strategie di Ricerca e Terza Missione del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali (SEA) Triennio 2019-2021
2. Obiettivi e strategie di Ricerca del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali (SEA) Triennio 2018-2020
3. Obiettivi e strategie di Terza Missione del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali (SEA) Triennio 2018-2020
4. Relazione annuale delle Commissioni Ricerca e Terza Missione, anno 2018

Dall'analisi di queste fonti emerge come il Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali abbia compiuto significativi progressi nello sviluppare un sistema di assicurazione della qualità dei processi relativi alla ricerca e alla terza missione. Ciò emerge in particolare, con riferimento alle attività concernenti la terza missione per cui è stato sviluppato un sistema di monitoraggio specifico che ha consentito di effettuare una valutazione efficace dei risultati ottenuti nel biennio 2017-2018.

Più in generale, entrambe le commissioni hanno compiuto sforzi significativi per adeguarsi alle linee guida di AQ dell'Ateneo, adottando indicatori e target specifici per gli obiettivi che rendono più agevole il processo di monitoraggio. Sono altresì stati rivisti gli obiettivi e le strategie del dipartimento, in seguito alla pubblicazione del Piano Strategico di Ateneo a fine ottobre 2018, per preservare la coerenza della programmazione strategica a questi due diversi livelli.

La relazione annuale delle commissioni inoltre, da un significativo contributo in termini di identificazione delle aree di miglioramento per gli ambiti di sua competenza, individuando con chiarezza le principali criticità, nella realizzazione degli obiettivi. A questo proposito l'assenza di un budget espressamente destinato a finanziare le attività di ricerca emerge come una criticità significativa che rende superfluo il processo di definizione e pubblicizzazione dei criteri di distribuzione delle risorse.

⁵ Documenti pubblicati online: <https://sea.unipr.it/it/dipartimento/qualita-della-ricerca>.

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

Si segnala infine, nella relazione annuale delle commissioni, in particolare nella parte relativa alla terza missione, un'attenzione particolare nell'applicare tutte le azioni tipiche del processo di assicurazione della qualità.

In sintesi, si può affermare che per l'obiettivo 1 è da considerarsi conseguito.

5.2 Obiettivo 2 – Preparazione e supporto all'audit del Dipartimento e dei CdS

In relazione all'Obiettivo 2, il PQD ha identificato la seguente linea di azione da perseguire nell'anno 2018:

- 2.01- Preparazione e supporto all'audit interno del Dipartimento (entro Settembre 2018);

L'attività per il presente obiettivo è caratterizzata da due fasi:

- in una fase iniziale, è stato aggiornato lo schema di lavoro del PQD per tener conto della nomina della dott.ssa Chiara Ferrari a Responsabile del servizio per la ricerca e la terza missione di Dipartimento (vedi verbale, PDQ5/2018). Inoltre, al fine di offrire un supporto a tutti i soggetti del Dipartimento coinvolti nel sistema di AQ e, di conseguenza, interessati alle procedure per l'accreditamento ANVUR, il PQD ha partecipato alle principali iniziative organizzate dal PQA che successivamente sono state discusse pubblicamente nel corso dei Consigli di Dipartimento (vedi estratti riassunti in allegato 1); inoltre, il PQD ha organizzato in data 3 luglio 2018 (allegato verbale riunione tecnica, allegato 2) una riunione tecnica in collaborazione con il PQA per esaminare i processi di AQ della ricerca e Terza Missione a livello di Dipartimento;
- successivamente, a seguito della comunicazione relativa alla scelta dei Dipartimenti e dei CdS interessati alla visita (vedi Rettorale 229468 del 13.11.2018, allegato 3), il PQD, dopo aver discusso delle questioni chiave (vedi verbale PQD10/2018) ha organizzato una serie di riunioni tecniche con l'obiettivo di verificare le condizioni relative alla preparazione dei documenti chiave relativi alla visita documentale per il Dipartimento e per il CdS Economia e Management (CLEM); il calendario degli incontri è stato il seguente: 16/11/2018 (2 gruppi) e 7/12/2018 (solo gruppo CLEM) (allegati 4, 5 e 6, verbali riunioni tecniche).

In definitiva, l'obiettivo 2 è da considerarsi sostanzialmente raggiunto nei suoi elementi di base.

5.3 Obiettivo 3 - Attività di formazione verso gli attori di AQ del Dipartimento

In relazione all'Obiettivo 3, il PQD ha identificato due azioni da perseguire nell'anno 2018:

- 3.01-Realizzazione di nuove attività di formazione verso gli studenti del Dipartimento
- 3.02-Progettazione di nuove attività di formazione verso gli attori di AQ del Dipartimento

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

Rispetto alla prima azione (Realizzazione di nuove attività di formazione verso gli studenti del Dipartimento) gli interventi previsti (Obiettivo 3) erano i seguenti:

- a) inserimento in Offerta Formativa di un modulo didattico configurato come attività a scelta nel piano di studi degli studenti del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali (tutti i Cds);
- b) erogazione del nuovo insegnamento durante Il semestre dell'a.a. 2017-2018, tramite lezioni frontali e anche alcune "pillole video" (didattica "mista" o blended).

Entrambi gli interventi previsti sono stati realizzati entro la fine del 2018. I risultati del lavoro svolto per l'intervento (a) sono riassunti nel report sulle attività di didattiche del corso pilota (si veda "Corso QA per studenti-Report"⁶). In particolare, è stato erogato nel corso del II semestre dell'a.a. 2017-2018 un insegnamento (a scelta) denominato "La Quality Assurance in ambito formativo: processi, metodi e strategie nelle Università in Italia", che ha avuto come docente titolare il prof. Lasagni (coordinatore PQD) e che ha visto la partecipazione di 11 studenti iscritti a vari Cds del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali. L'attività formativa "pilota" ha avuto un ottimo gradimento da parte degli studenti e il PQA (nella seduta del 17/07/2018) ha approvato di estendere il progetto a tutti gli studenti iscritti a corsi di laurea dell'Ateneo, rappresentanti nelle Commissioni Paritetiche dei Dipartimenti e nei Gruppi di Riesame, in modo da costruire un luogo permanente di supporto e di formazione degli studenti che partecipano ai processi di AQ della didattica. Di conseguenza, per realizzare l'intervento (b), il PQD si è attivato per offrire una versione aggiornata dell'insegnamento denominato "La Quality Assurance in ambito formativo: processi, metodi e strategie nelle Università in Italia", aperto alla partecipazione di tutti gli studenti dell'Ateneo. Il nuovo insegnamento è stato inserito nell'Offerta Formativa del CdS CLEM e messo in calendario nel I semestre a.a. 2018-2019. La partecipazione al nuovo corso "Quality" è stata significativa: oltre 30 studenti iscritti a 13 Cds, CHIMICA, COMMUNICATION ENGINEERING, FARMACIA, LETTERE CLASSICHE E MODERNE, MEDICINA E CHIRURGIA, ODONTOIATRIA E PROTESI DENTARIA, PROGETTAZIONE E COORDINAMENTO DEI SERVIZI EDUCATIVI, PSICOBIOLOGIA E NEUROSCIENZE COGNITIVE, SCIENZE DELL'EDUCAZIONE E DEI PROCESSI FORMATIVI, SCIENZE INFERMIERISTICHE ED OSTETRICHE, SCIENZE ZOOTECHNICHE E TECNOLOGIE DELLE PRODUZIONI ANIMALI, STORIA E CRITICA DELLE ARTI E DELLO SPETTACOLO e STUDI FILOSOFICI.

Per quanto riguarda la seconda azione (Progettazione di nuove attività di formazione verso gli attori di AQ del Dipartimento), il PQD aveva previsto l'organizzazione di un incontro di aggiornamento sul sistema di AQ di didattica e ricerca. Alla luce delle difficoltà connesse alla possibilità di fissare un appuntamento in cui poter garantire una ampia presenza dei membri del Dipartimento, il PQD ha deciso di pianificare attività di formazione con modalità alternative. Da un lato, per favorire la diffusione delle informazioni chiave sui temi dell'AQ per tutti i docenti e gli studenti del Dipartimento, è stato inserito all'interno della piattaforma ELLY uno spazio di contenuti (documenti, video tutorial, ecc. ecc.) accessibile e fruibile in modo aperto da tutti i soggetti interessati (si veda anche più avanti obiettivo 6). Dall'altro lato, è stato organizzato un incontro in data 6/11/2018 con il personale tecnico-amministrativo del Dipartimento, in collaborazione con il Direttore di

⁶ Documento pubblicato online: <https://sea.unipr.it/it/dipartimento/qualita-di-dipartimento>.

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

Dipartimento, per illustrare le modalità organizzative previste dalle Linee Guida ANVUR per la visita di accreditamento in loco (verbale, nell'allegato 7).

Le discussioni nelle riunioni del PQD per l'Obiettivo 3 sono documentate dagli incontri PQD09/2017 e PQD10/2018. In conclusione, si può affermare che l'obiettivo 3 è ampiamente conseguito.

5.4 Obiettivo 4 - Monitoraggio delle attività del Comitato di Indirizzo

Con riferimento all'Obiettivo di monitoraggio delle attività del Comitato di Indirizzo, era indicata una linea di azione che prevedeva la realizzazione, entro Dicembre 2018, delle seguenti due attività:

- Analisi del documento "Linee guida per l'accREDITamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari (ANVUR – 10.08.2017)";
- Monitoraggio delle attività del Comitato di Indirizzo dei diversi Corsi di Studio.

In relazione a tali attività è stato costituito un gruppo di lavoro all'interno del PQD costituito da Tiziana Incerti Valli e Marco Magnani che, presa visione del documento sopra citato e delle indicazioni contenute nel documento "Linee guida per il funzionamento del Comitato di Indirizzo e per la consultazione delle Parti Interessate" redatto a cura del Presidio di Qualità di Ateneo, ha presentato e discusso gli aggiornamenti alla materia nel corso della riunione del PQD del 4/12/2018. Nel corso della discussione si è sottolineata la necessità che il Corso di Studio "Food quality" formalizzi la composizione del proprio Comitato di Indirizzo. Detto Comitato è stato costituito con delibera del Consiglio di Dipartimento del 17/12/2018. Viene inoltre segnalato come per il Corso di Studio "Food system" non sia disponibile sul sito web l'indicazione della composizione del Comitato di Indirizzo.

La realizzazione dell'attività specifica di monitoraggio è stata condotta dal gruppo di lavoro acquisendo in fase preliminare dai presidenti dei diversi Corsi di Studio, i verbali relativi agli incontri dei Comitati di Indirizzo. Tali documenti sono stati poi presi in esame al fine di valutare se le modalità adottate sono state tali garantire la sistematica consultazione delle parti interessate e la costituzione di un adeguato luogo di riflessione che approfondisca e fornisca elementi in merito alle effettive potenzialità occupazionali dei laureati. Il gruppo di lavoro ha poi esposto nel corso della riunione del 4/12/2018 i risultati del proprio lavoro che sono di seguito riportati, distinguendo fra i diversi Corsi di Studio.

CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN AMMINISTRAZIONE E DIREZIONE AZIENDALE (ADA)

Il Comitato di Indirizzo si è riunito nei giorni 6/6/2018 e 30/11/2018 per discutere dell'evoluzione nella struttura del Corso di Studio ADA. I verbali della riunione evidenziano come vi sia stato un utile confronto tra la componente universitaria e le restanti parti interessate che ha riguardato tra le altre cose la valutazione di precedenti iniziative elaborate in seno al Comitato di Indirizzo sia la formulazione di nuove proposte.

CORSI DI LAUREA IN ECONOMIA E MANAGEMENT (CLEM) e INTERNATIONAL BUSINESS AND DEVELOPMENT

Il Comitato di Indirizzo si è riunito nei giorni 29/6/2018 e 30/11/2018 per discutere dell'evoluzione nella struttura dei Corsi di Studio CLEM ed IBD. I verbali della riunione evidenziano come vi sia stato

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

un utile confronto tra la componente universitaria e le restanti parti interessate. Si rileva tuttavia con riferimento alla riunione del 29/6/2018 il significativo numero di assenze tra i componenti che costituisce un limite oggettivo all'ampiezza della riflessione del Comitato. Si sottolinea infine, la necessità di costituire due Comitati distinti per il corso di laurea triennale CLEM e il corso di laurea magistrale IBD di modo che si possa tener conto delle specificità dei profili culturali ed occupazionali di ciascun corso.

CORSO DI LAUREA SISTEMA ALIMENTARE, SOSTENIBILITÀ, MANAGEMENT E TECNOLOGIE (FOOD)

Il Comitato di Indirizzo si è riunito il giorno 20/6/2018 per discutere dell'evoluzione nella struttura dei Corsi di Studio FOOD SYSTEM. La scelta di convocare un'unica volta il Comitato di Indirizzo appare parzialmente giustificata dalla recente costituzione del Corso di Studio; nell'ambito dell'attività di progettazione del corso infatti, si è proceduto ad un'ampia consultazione delle parti interessate intesa a favorire l'incontro fra domanda e offerta formativa. Si rileva con riferimento alla riunione del 29/6/2018 il significativo numero di assenze tra i componenti che costituisce un limite oggettivo all'ampiezza della riflessione del Comitato. I verbali della riunione evidenziano come vi sia stato un utile confronto tra la componente universitaria e le restanti parti interessate. Si rileva con favore il contributo dato alla discussione da parte dei rappresentanti del mondo dell'impresa e la formulazione di alcune proposte specifiche di iniziative volte a potenziare l'attrattività del corso presso la business community nazionale e locale.

CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN FINANZA E RISK MANAGEMENT (FRIM)

Il Comitato di Indirizzo si è riunito il 4/12/2018 per discutere dell'evoluzione nella struttura del Corso di Studio FRIM. I verbali della riunione evidenziano come vi sia stato un utile confronto tra la componente universitaria e le restanti parti interessate. Si segnala la necessità di indicare nel verbale le eventuali assenze tra i componenti del comitato per avere un'informazione più precisa del grado di partecipazione degli stakeholders.

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN TRADE E CONSUMER MARKETING (TRADE)

Il Comitato di Indirizzo si è riunito il 23/3/2018 per discutere dell'evoluzione nella struttura del Corso di Studio TRADE. I verbali della riunione evidenziano come vi sia stato un utile confronto tra la componente universitaria e le restanti parti interessate. Si segnala la necessità di indicare nel verbale le eventuali assenze tra i componenti del comitato per avere un'informazione più precisa del grado di partecipazione degli stakeholders.

A ulteriore commento dei documenti sopra analizzati si segnalano alcune criticità che saranno oggetto di comunicazioni specifiche ai diversi Corsi di Studio:

- nei verbali, spesso non viene indicato il numero e l'identità degli assenti, il che impedisce di valutare quanto la discussione abbia coinvolto le diverse componenti dei comitati.
- alcuni CdS hanno ritenuto opportuno riunire il Comitato di Indirizzo una sola volta nel corso dell'anno. Sarebbe opportuno che dai verbali emergesse in questi casi, il fatto che il comitato non evidenzia criticità né l'urgenza di azioni correttive significative. Ciò giustificerebbe la scelta di una sola convocazione del comitato nell'arco dell'anno.
- sarebbe opportuno stimolare i contributi provenienti dalla componente non accademica del comitato, in modo da evitare che l'aspetto di informazione e comunicazione delle attività dei corsi di studio da parte della componente accademica risulti preponderante rispetto alla discussione.
- sarebbe opportuno nel corso degli incontri, dare conto dell'esito di attività realizzate su impulso del comitato, in modo da monitorare i processi di miglioramento delle attività dei corsi di studio promossi nell'ambito dei comitati di indirizzo.

In sintesi, si può affermare che per l'obiettivo 4 le azioni del PQD nel 2018 hanno permesso di conseguire i risultati previsti.

5.5 Obiettivo 5 – Monitoraggio delle attività della Commissione Paritetica Docenti-Studenti (CPDS)

In relazione all'Obiettivo 5, il PQD ha identificato una linea di azione da perseguire con la tempistica indicata di seguito:

- Analisi del documento "Linee guida per l'accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari" (ANVUR – 10.08.2017)
- Monitoraggio delle attività della CPDS

Nel corso del 2018 la Commissione Paritetica Docenti-Studenti (CPDS) del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali è stata rinnovata nella sua composizione sia per l'ingresso di nuovi studenti che per la nomina alla Presidenza della prof.ssa F. Balluchi. Ciò è in parte legato alle usuali necessità di ricambio a causa della conclusione delle carriere per gli studenti rappresentanti.

Al fine di avviare un ulteriore lavoro di coordinamento con il PQD, nel corso della riunione della CPDS convocata in data 9 luglio 2018 (verbale allegato 9) si è tenuto un intervento del prof. Lasagni (coordinatore del PQD) per:

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

- richiamare sinteticamente il funzionamento del sistema di qualità di Ateneo, evidenziando i vari attori e le relazioni che intercorrono tra gli stessi;
- richiamare i giudizi positivi espressi sulla relazione della CPDS del 2017, e porre l'attenzione sull'esigenza di affinare il lavoro dei prossimi mesi rispetto a due elementi fondamentali: (i) visita ANVUR (aprile 2019): oggetto di valutazione saranno anche i documenti prodotti dalla Commissione; quanto è possibile migliorare il contenuto e la periodicità di tali documenti? (ii) oggetto di analisi e rendicontazione: considerare la voce degli studenti come quella principale e individuare gli aspetti critici su cui porre l'attenzione.

In sintesi, pertanto, il prof. Lasagni (coordinatore PQD) suggerisce alla Commissione di porre in essere iniziative che permettano di dare voce agli studenti (tramite la componente studentesca della Commissione) col fine di analizzare lo "stato dell'arte" della qualità dei singoli CdS e rilevare alcuni temi critici che successivamente potrebbero essere presentati e discussi durante il Consiglio di Dipartimento. Perché questo sia possibile è tuttavia necessario che ci siano azioni di sensibilizzazione verso tutta la componente studentesca (a partire dalle matricole) rispetto al ruolo fondamentale della CPDS e alla loro possibilità di interfacciarsi con tale organo per migliorare la qualità didattica dei CdS.

Per il monitoraggio delle attività della Commissione Paritetica Docenti-Studenti (CPDS) il PQD si è concentrato sulle sezioni della relazione annuale, focalizzando l'analisi sui capitoli:

- CONSIDERAZIONI GENERALI SULL'ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DIDATTICHE DEL DIPARTIMENTO
- ANALISI E PROPOSTE PER LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DEI CORSI DI STUDIO

Dopo aver verificato che le valutazioni generali della CPDS sull'organizzazione delle attività didattiche sono illustrate in modo chiaro, si è proceduto con l'esame delle analisi e proposte per ciascun CdS, come illustrato di seguito.

CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN AMMINISTRAZIONE E DIREZIONE AZIENDALE (ADA)

Per quanto riguarda la sezione "Qualità dell'organizzazione complessiva del Cds" la relazione della CPDS contiene indicazioni su criticità (pubblicizzazione verbali del Consiglio di CdS e discussione in Consiglio) e altri suggerimenti utili (aumento attività collegiali). Per quanto riguarda la sezione "Qualità dell'organizzazione dei servizi agli studenti" la relazione della CPDS contiene indicazioni su criticità (coordinamento tutor accademico/studente/tutor aziendale nella gestione tirocini) e suggerimenti utili (proposte di incontri fra i soggetti). Per quanto riguarda la sezione "Coerenza nell'erogazione della didattica con quanto programmato nella SUA-CdS e segnalato dalle Parti Interessate" la relazione della CPDS contiene indicazioni su criticità (redazione delle schede insegnamenti e questionari enti ospitanti) e suggerimenti utili (azioni di monitoraggio). Per quanto riguarda la sezione "Analisi sulla validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi" la relazione della CPDS contiene indicazioni su criticità (limitate prove orali e monitoraggio esiti esami) e suggerimenti (proposta di tutor a supporto del Presidente di CdS). Per quanto riguarda la sezione "Analisi della gestione e utilizzo dei risultati dei questionari per la rilevazione dell'opinione degli studenti sulla didattica (OPIS), sui tirocini curriculari e sulla soddisfazione dei laureandi" la relazione della CPDS contiene indicazioni su criticità (limitato utilizzo delle rilevazioni per la progettazione) e suggerimenti coerenti (azioni correttive con utilizzo di organi collegiali). Per quanto riguarda la

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

sezione “Analisi e proposte in merito a materiali e ausili didattici” la relazione della CPDS contiene indicazioni su criticità (bassi livelli di soddisfazione) e suggerimenti utili (maggior frequenza di occasioni di confronto). Per quanto riguarda la sezione “Analisi delle attività di riesame del Corso di studio” la relazione della CPDS contiene indicazioni su criticità (limitata documentazione del monitoraggio delle azioni correttive) e altri suggerimenti coerenti (incremento occasioni di discussione e valutazione). Per quanto riguarda la sezione “Analisi delle attività di riesame del Corso di studio” la relazione della CPDS contiene indicazioni su criticità (pubblicizzazione relazione CPDS) e suggerimenti (miglioramento documenti e incontro ad hoc per discussione risultati CPDS).

CORSO DI LAUREA IN ECONOMIA E MANAGEMENT (CLEM)

Per quanto riguarda la sezione “Qualità dell’organizzazione complessiva del Cds” la relazione della CPDS non contiene indicazioni su criticità, ma suggerimenti sulle attività di monitoraggio. Per quanto riguarda la sezione “Qualità dell’organizzazione dei servizi agli studenti” la relazione della CPDS non contiene indicazioni su criticità, ma suggerimenti su azioni di monitoraggio. Per quanto riguarda la sezione “Coerenza nell’erogazione della didattica con quanto programmato nella SUA-CdS e segnalato dalle Parti Interessate” la relazione della CPDS non contiene indicazioni su criticità, ma suggerimenti su nuovi meccanismi di verifica in itinere per quanto svolto a lezione. Per quanto riguarda la sezione “Analisi sulla validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi” la relazione della CPDS contiene indicazioni su criticità (compilazione syllabi e prove in itinere) e suggerimenti (procedure di coordinamento). Per quanto riguarda la sezione “Analisi della gestione e utilizzo dei risultati dei questionari per la rilevazione dell’opinione degli studenti sulla didattica (OPIS), sui tirocini curriculari e sulla soddisfazione dei laureandi” la relazione della CPDS contiene indicazioni su criticità (fattori di natura tecnico-organizzativa) e suggerimenti (occasioni di discussione tra docenti e con gli studenti). Per quanto riguarda la sezione “Analisi e proposte in merito a materiali e ausili didattici” la relazione della CPDS contiene indicazioni su criticità (carico di studio ritenuto eccessivo) e suggerimenti (proseguimento delle attività di supporto agli studenti). Per quanto riguarda la sezione “Analisi delle attività di riesame del Corso di studio” la relazione della CPDS non contiene indicazioni su criticità, ma suggerimenti (maggiore pubblicizzazione risultati riesame del CdS).

CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN INTERNATIONAL BUSINESS AND DEVELOPMENT (IBD)

Per quanto riguarda la sezione “Qualità dell’organizzazione complessiva del Cds” la relazione della CPDS non contiene indicazioni su criticità né suggerimenti. Per quanto riguarda la sezione “Qualità dell’organizzazione dei servizi agli studenti” la relazione della CPDS contiene indicazioni su criticità (risorse scarse), ma non suggerimenti. Per quanto riguarda la sezione “Coerenza nell’erogazione della didattica con quanto programmato nella SUA-CdS e segnalato dalle Parti Interessate” la relazione della CPDS contiene indicazioni su alcune criticità (tirocini), ma non suggerimenti. Per quanto riguarda la sezione “Analisi sulla validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi” la relazione della CPDS non contiene indicazioni su criticità e suggerimenti. Per quanto riguarda la sezione “Analisi della gestione e utilizzo dei risultati dei questionari per la rilevazione dell’opinione degli studenti sulla didattica (OPIS), sui tirocini curriculari e sulla soddisfazione dei laureandi” la relazione della CPDS contiene indicazioni su criticità (mancata erogazione di questionario specifico per

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

soddisfazione) e suggerimenti (attivazione del questionario). Per quanto riguarda la sezione “Analisi e proposte in merito a materiali e ausili didattici” la relazione della CPDS non contiene indicazioni su criticità né suggerimenti. Per quanto riguarda la sezione “Analisi delle attività di riesame del Corso di studio” la relazione della CPDS non contiene indicazioni su criticità e suggerimenti.

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN FINANZA E RISK MANAGEMENT (FRIM)

Per quanto riguarda la sezione “Qualità dell’organizzazione complessiva del CdS” la relazione della CPDS contiene indicazioni su criticità (momenti collegiali di analisi dell’organizzazione complessiva del CdS sono carenti) e suggerimenti utili a ovviare alle criticità (aumento attività collegiali). Per quanto riguarda la sezione “Qualità dell’organizzazione dei servizi agli studenti” la relazione della CPDS non presenta elementi di criticità né, di conseguenza, suggerimenti. Per quanto riguarda la sezione “Coerenza nell’erogazione della didattica con quanto programmato nella SUA-CdS e segnalato dalle Parti Interessate” la relazione della CPDS contiene indicazioni su criticità (assenza di verifica circa la corrispondenza tra il contenuto Syllabi e i programmi effettivamente svolti a lezione) e suggerimenti utili (analisi delle risposte fornite dagli studenti negli OPIS o nei questionari distribuiti dal CdS a metà semestre per verificare la coerenza di cui sopra). Per quanto riguarda la sezione “Analisi sulla validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi” la relazione della CPDS contiene indicazioni su criticità (assenza di un sistema preciso di regole e indicazioni di condotta per lo svolgimento delle verifiche intermedie e finali, mancanza di un’analisi degli esiti delle prove di accertamento) e suggerimenti utili (interventi da organizzare ad hoc rispetto alle criticità segnalate). Per quanto riguarda la sezione “Analisi della gestione e utilizzo dei risultati dei questionari per la rilevazione dell’opinione degli studenti sulla didattica (OPIS), sui tirocini curriculari e sulla soddisfazione dei laureandi” la relazione della CPDS contiene indicazioni su criticità (elenco di problemi/insoddisfazioni palesate dagli studenti) e suggerimenti coerenti (azioni correttive mediante attività collegiali, in parte già organizzate, in parte da implementare). Per quanto riguarda la sezione “Analisi e proposte in merito a materiali e ausili didattici” la relazione della CPDS contiene indicazioni su criticità (incoerenza fra contenuto dei corsi e materiale didattico o insufficienza del materiale didattico stesso) e suggerimenti utili (approfondimento l’effettiva esistenza delle suddette criticità, sollecitando nelle sedi opportune anche l’adeguamento delle attrezzature informatiche). Infine, per quanto riguarda la sezione “Analisi delle attività di riesame del Corso di studio” la relazione della CPDS contiene indicazioni su criticità (eccessivo numero di riunioni telematiche che limitano la discussione collegiale, mancata considerazione da parte del CdS della più recente relazione della CPDS) e altri suggerimenti coerenti (incremento occasioni di discussione e valutazione collegiale, riguardo per la più recente relazione della CPDS).

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

CORSO DI LAUREA IN SISTEMA ALIMENTARE: SOSTENIBILITA', MANAGEMENT E TECNOLOGIE (FOOD)

Per quanto riguarda la sezione "Qualità dell'organizzazione complessiva del CdS" la relazione della CPDS contiene indicazioni su criticità (organizzazione logistica con aule e spazi didattici al di fuori della sede del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali, generatrice di disagio per gli studenti e causa di un decremento della frequenza alle lezioni) e suggerimenti utili (migliore organizzazione che coinvolga docenti e strutture di Dipartimento per ovviare alla criticità di cui sopra). Per quanto riguarda la sezione "Qualità dell'organizzazione dei servizi agli studenti" la relazione della CPDS contiene indicazioni su criticità (punti di debolezza sul tema tirocinio formativo obbligatorio e mobilità internazionale) e suggerimenti utili (ulteriore rafforzamento del supporto agli studenti nella ricerca di enti disponibili per il tirocinio e nell'implementazione di progetti di mobilità internazionale). Per quanto riguarda la sezione "Coerenza nell'erogazione della didattica con quanto programmato nella SUA-CdS e segnalato dalle Parti Interessate" la relazione della CPDS contiene indicazioni su criticità (Syllabi di alcuni insegnamenti non tempestivamente disponibili, talvolta mancata corrispondenza fra Syllabi e attività didattica svolta) e suggerimenti utili (aggiornamento tempestivo dei Syllabi da parte dei docenti e verifica della corrispondenza fra contenuti degli stessi ed erogazione della didattica). Per quanto riguarda la sezione "Analisi sulla validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi" la relazione della CPDS non indica elementi di criticità né, di conseguenza, suggerimenti. Per quanto riguarda la sezione "Analisi della gestione e utilizzo dei risultati dei questionari per la rilevazione dell'opinione degli studenti sulla didattica (OPIS), sui tirocini curriculari e sulla soddisfazione dei laureandi" la relazione della CPDS contiene indicazioni su criticità (due insegnamenti con valutazioni sensibilmente inferiori alla mediana) e suggerimenti coerenti (azioni di miglioramento da concordare con i docenti responsabili dei due insegnamenti). Per quanto riguarda la sezione "Analisi e proposte in merito a materiali e ausili didattici" la relazione della CPDS non indica elementi di criticità né, di conseguenza, suggerimenti. Infine, anche per quanto riguarda la sezione "Analisi delle attività di riesame del Corso di studio" la relazione della CPDS non indica elementi di criticità né, di conseguenza, suggerimenti.

CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN TRADE E CONSUMER MARKETING (TRADE)

Per quanto riguarda la sezione "Qualità dell'organizzazione complessiva del CdS" la relazione della CPDS contiene indicazioni su criticità (elevato carico di lavoro per docenti e membri del gruppo di riesame proporzionale all'alta numerosità degli iscritti) e suggerimenti utili per ovviare alle criticità (formalizzazione di gruppi di lavoro da due/tre docenti su specifiche tematiche e/o, a tendere, sdoppiamento delle aule). Per quanto riguarda la sezione "Qualità dell'organizzazione dei servizi agli studenti" contiene indicazioni su criticità (approfondire contenuti del CdS, presentare progetti innovativi, presidiare social orientati a mondo imprese e professioni) e suggerimenti utili per ovviare alle criticità (porre molto attenzione alla selezione del Tutor del CdS, persona atta a presidiare gli aspetti di cui sopra). Per quanto riguarda la sezione "Coerenza nell'erogazione della didattica con quanto programmato nella SUA-CdS e segnalato dalle Parti Interessate" la relazione della CPDS non indica elementi di criticità, tuttavia propone un suggerimento (implementare un'analisi sistematica dei risultati dei questionari degli enti ospitanti tirocini curriculari). Per quanto riguarda la sezione

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

“Analisi sulla validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi” la relazione della CPDS contiene indicazioni su criticità (talvolta mancata consultazione dei Syllabi da parte degli studenti, in parte sopperita da comunicazioni email con il docente) e suggerimenti utili a ovviare alle criticità (potenziamento della comunicazione relativa ai tutor e ai Syllabi presso gli studenti). Per quanto riguarda la sezione “Analisi della gestione e utilizzo dei risultati dei questionari per la rilevazione dell’opinione degli studenti sulla didattica (OPIS), sui tirocini curriculari e sulla soddisfazione dei laureandi” la relazione della CPDS contiene indicazioni su criticità (problemi/insoddisfazioni palesate dagli studenti riferibili specialmente a insegnamenti con finalità metodologiche e propedeutiche) e suggerimenti coerenti (dedicare maggiore spazio ed enfasi nella Lezione Zero per spiegare struttura e finalità del CdS). Per quanto riguarda la sezione “Analisi e proposte in merito a materiali e ausili didattici” la relazione della CPDS contiene indicazioni su criticità (gap di miglioramento) e suggerimenti utili (sensibilizzazione dei docenti ai fini della riduzione del gap). Infine, per quanto riguarda la sezione “Analisi delle attività di riesame del Corso di studio” la relazione della CPDS contiene indicazioni molto dettagliate su criticità (indicatori relativi alla didattica, internazionalizzazione, opinione degli studenti, ecc.), peraltro già valutate e affrontate dal GdR e altri suggerimenti coerenti (in generale, maggiore attenzione ai Syllabi, anche in termini di comunicazione verso gli studenti).

Le discussioni nelle riunioni del PQD per l’Obiettivo 5 sono documentate dagli incontri PQD02/2018, PQD05/2018, PQD10/2018 e PQD11/2018.

In sintesi, si può affermare che anche l’obiettivo 5 del PQD per l’anno 2018 è da considerarsi raggiunto.

5.6 Obiettivo 6 - Comunicazione e trasparenza delle attività del PQD

In relazione all’Obiettivo, il PQD ha identificato la seguente linea di azione da perseguire con la tempistica indicata di seguito:

- 6.01- Iniziative per migliorare la comunicazione e trasparenza delle attività del PQD (entro dicembre 2018)

Il PQD nella descrizione dell’Obiettivo 6 aveva previsto due specifici interventi per l’anno 2018:

- 1) la richiesta di un indirizzo e-mail istituzionale dedicato al PQD del Dipartimento e denominato pqd.sea@unipr.it;
 - 2) l’identificazione di un repository online per la comunicazione dei documenti prodotti dal PQD;
- Entrambi gli interventi sono stati realizzati in base alle tempistiche previste, con procedure descritte anche nel verbale della riunione del PQD convocata in data 29.06.2018 (verbale PQD9/2018).

In particolare, per l’intervento nr. 2 (repository online per la comunicazione dei documenti prodotti dal PQD) è possibile riassumere lo schema dei contenuti attualmente presenti sulla piattaforma ELLY nel modo seguente:

- BOZZE VERBALI PQD ANNO 2018 E ALLEGATI: in questo spazio sono condivisi i documenti di lavoro per la redazione dei verbali e relativi allegati;
- SCHEMA OBIETTIVI E GRUPPI DI LAVORO PQD: in questa sezione vengono condivisi i documenti di supporto per il lavoro indirizzato ai vari obiettivi di AQ del PQD;

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

- ALTRI MATERIALI INFORMATIVI PQD E COMUNICAZIONI PQA: in questa sezione vengono condivisi alcuni documenti informativi pervenuti da varie fonti, in particolare da parte del PQA.

Infine, come già segnalato per l'Obiettivo 2, al fine di offrire un supporto a tutti i soggetti del Dipartimento coinvolti nel sistema di AQ e, di conseguenza, interessati alle procedure per l'accreditamento ANVUR, il PQD preparato un intervento di aggiornamento discusso pubblicamente nel corso dei vari Consigli di Dipartimento (vedi estratti riassunti in allegato 1).

Le discussioni nelle riunioni del PQD per l'Obiettivo 6 sono documentate nell'incontro PQD09/2018. In conclusione, si può affermare che l'obiettivo 6 è stato conseguito in modo completo.

6. Lista degli allegati della relazione annuale PQD del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali per l'anno 2018 (da aggiornare)

I seguenti documenti sono allegati (sezione Allegati) alla relazione annuale PQD del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali per l'anno 2018:

Allegato 1 - CONSIGLI DEL DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI ANNO 2018
DELIBERE PUNTO: PRESIDIO QUALITA' DI DIPARTIMENTO

Allegato 2 – Riunione tecnica 3/7/2018 con PQA

Allegato 3 - Rettorale 229468 del 13.11.2018

Allegato 4 – verbale riunione tecnica 16/11/2018 – sotto-gruppo CLEM

Allegato 5 - verbale riunione tecnica 16/11/2018 – sotto-gruppo Dipartimento

Allegato 6 - verbale riunione tecnica 7/12/2018 – sotto-gruppo CLEM

Allegato 7 - VERBALE DELLE ATTIVITÀ DELLA COMMISSIONE RICERCA RELATIVE ALLA REDAZIONE DEL DOCUMENTO TARGET DELLA RICERCA PER IL 2018

Allegato 8 - VERBALE DELLE ATTIVITÀ DELLA COMMISSIONE TERZA MISSIONE RELATIVE ALLA REDAZIONE DEL DOCUMENTO "TERZA MISSIONE - OBIETTIVI E STRATEGIE 2018"

Allegato 9 – verbale CPDS della riunione del 9 luglio 2018 con invitato il PQD

Allegati

Allegato 1 - CONSIGLI DEL DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI ANNO 2018 DELIBERE PUNTO: PRESIDIO QUALITA' DI DIPARTIMENTO

CONSIGLI DEL DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI ANNO 2018 DELIBERE PUNTO: PRESIDIO QUALITA' DI DIPARTIMENTO

5 FEBBRAIO 2018

4. PRESIDIO QUALITA' DIPARTIMENTO

4.1 Comitati di Indirizzo FOOD System, CLEM e IBD

Il Vice Direttore richiama le Linee guida ANVUR del maggio 2017 che evidenziano come nella progettazione dei CdS il coinvolgimento di *interlocutori interni ed esterni appropriati al carattere e agli obiettivi del corso* (consultati sistematicamente sia direttamente, sia attraverso l'utilizzo di studi di settore), *sia fondamentale per assicurare un'approfondita analisi delle esigenze e delle potenzialità di sviluppo dei settori di riferimento. Fra gli interlocutori esterni del CdS rientrano tutti gli attori e le organizzazioni e istituzioni potenzialmente interessate al profilo culturale e professionale dei laureati disegnato dal Corso di Studio.*

Il Vice Direttore, pertanto, anche in seguito alla nomina dei singoli Consigli di Corso di Studio, sentiti i Presidenti dei corsi di laurea interessati, propone di confermare e o integrare i seguenti Comitati di Indirizzo coerentemente con le figure professionali di riferimento di rilevante profilo a livello territoriale, a livello nazionale e, a seconda dei contesti, anche a livello internazionale, dei seguenti Corsi di Studio:

Corso di Studio – L. Sistema Alimentare: sostenibilità, management, tecnologie (FOOD System) –

Comitato di Indirizzo

Associazioni di categoria e Imprese:

AURICCHIO	Giandomenico	– PRESIDENTE FIERE DI PARMA
BELTRAMI	Giorgio	– QUALITY, FOOD SAFETY E REGULATORY GLOBAL DIRECTOR DI BARILLA G.E R. FRATELLI
CAPANNA	Vittorio	– PRESIDENTE CONSORZIO PROSCIUTTO DI PARMA
PANZANI	Andrea	AMMINISTRATORE DELEGATO GRUPPO VALSOIA
VAIA	Costantino	AMMINISTRATORE DELEGATO CONSORZIO CASALASCO
ZANONI	Enrico	AMMINISTRATORE DELEGATO CAVIT
BERNI	Stefano	Credit Agricole RESPONS.MARKETING E SVIL. AGROALIMENTARE

Docenti del corso di laurea:

- Prof. Guido Cristini – Presidente CdS

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

- Prof. Filippo Arfini
- Prof. Marco Ferretti

Il Consiglio approva.

Corso di Studio – L. Economia e Management (CLEM) – Comitato di Indirizzo

Associazioni di categoria e Imprese:

BOTTERO	Giampiero	Credit Agricole Responsabile Direzione Governo RU
CASAPPA	Marco	Gea Procomac S.p.A.- Head of Business development liquid filling & packaging
DALLARA	Gianpaolo	Presidente DALLARA
DE DOMINICIS	Donato	Gea Procomac S.p.A. - Senior Vice President Head of PTC liquid processing & filling
DEL RIO	Mauro	B Ventures - Presidente
FONTANESI	Alberto	Bormioli - Direttore Amministrazione e Finanza
GAETA	Renato	Federmanager Parma Vice Presidente
ORLANDINI	Federico	SKG Italia - Financial Manager Dipartimento Amministrazione Finanza e Controllo
PARISATTO	Michele	KPMG Advisory S.p.A. - Presidente
RASO	Guido	Cruises Logistic USA INC - Managing Director
SIMONINI	Fabrizio	UNICREDIT S.p.A. - Responsabile Retail Regione Centro

Docenti del corso di laurea:

- Prof. Paolo Andrei
- Prof. Alessandro Arrighetti
- Prof. Luca Di Nella

Il Consiglio, unanime, approva.

Corso di Studio – L.M. International Business and Development (IBD) – Comitato di Indirizzo

Associazioni di categoria e Imprese:

BOTTERO	Giampiero	Credit Agricole Responsabile Direzione Governo RU
CASAPPA	Marco	Gea Procomac S.p.A.- Head of Business development liquid filling & packaging
DALLARA	Gianpaolo	Presidente DALLARA
DE DOMINICIS	Donato	Gea Procomac S.p.A. - Senior Vice President Head of PTC liquid processing & filling
DEL RIO	Mauro	B Ventures - Presidente

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

FONTANESI	Alberto	Bormioli - Direttore Amministrazione e Finanza
GAETA	Renato	Federmanager Parma Vice Presidente
ORLANDINI	Federico	SKG Italia - Financial Manager Dipartimento Amministrazione Finanza e Controllo
PARISATTO	Michele	KPMG Advisory S.p.A. - Presidente
RASO	Guido	Cruises Logistic USA INC - Managing Director
SIMONINI	Fabrizio	UNICREDIT S.p.A. - Responsabile Retail Regione Centro

Docenti del corso di laurea:

- Prof. Paolo Andrei
- Prof. Alessandro Arrighetti
- Prof. Luca Di Nella

Il Consiglio, unanime, approva.

27 FEBBRAIO 2018

4. PRESIDIO DELLA QUALITA' DEL DIPARTIMENTO

Il Direttore cede la parola al Prof. Andrea Lasagni, coordinatore del PQD, il quale illustra la Relazione annuale PQD 2017 e i nuovi obiettivi del PQD 2018. I rispettivi documenti vengono allegati quali parti integranti del presente verbale.

Il Consiglio, unanime, approva.

Allegati

Consiglio del 27 febbraio 2018

- Obiettivi di AQ per il Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali per l'anno 2018 (Obiettivi_Azioni 2018_PQD_approvato.pdf)
- RELAZIONE ANNUALE DEL PRESIDIO DELLA QUALITA' - Anno 2017- Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali (Relazione2017_PQD_fin_conallegati.pdf)

15 MARZO 2018

3. PRESIDIO DELLA QUALITA' DEL DIPARTIMENTO

3.1 Corso Quality Assurance in ambito formativo: processi, metodi e strategie nella Università in Italia

Il Direttore, facendo seguito a quanto deliberato il 15 febbraio u.s. relativamente all'attivazione nel corrente a.a. di un nuovo insegnamento (idoneità) denominato "La Quality Assurance in ambito formativo: processi, metodi e strategie nelle università in Italia" incardinato nel corso di Laurea in Economia e Management, ma offerto a tutti gli studenti dei CdS del Dipartimento, come importante strumento per favorire la

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

partecipazione attiva degli studenti negli organi previsti dal Sistema di Assicurazione della Qualità dell'Ateneo (progetto identificato come "pilota" dal PQA di azione-obiettivo per le attività di formazione degli studenti nel 2018), comunica che si sta regolarmente svolgendo. Il Syllabus del corso viene allegato al presente verbale quale parte integrante.

Il Consiglio prende atto.

Allegati

Consiglio del 15 marzo 2018

- Syllabus Corso Quality Assurance in ambito formativo: processi, metodi e strategie nella Università in Italia (Syllabus_corsoQA_aa20172018.pdf)

23 MAGGIO 2018

3. PRESIDIO DELLA QUALITÀ DEL DIPARTIMENTO

3.1 Rilevazione opinioni studenti (OPIS)

Il Direttore cede la parola al Prof. Lasagni il quale richiama alcuni passaggi della recente relazione del Nucleo di Valutazione 2018 in merito alla opinione degli studenti frequentanti e dei laureandi (a.a. 2016/2017) nella quale: (1) si fa riferimento alla "una iniziativa promossa dal Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali consistente nell'attivazione di un'attività formativa da 3 CFU, sul tema della Quality Assurance, destinata agli studenti dei Corsi di Studio incardinati nel Dipartimento con l'obiettivo di formarli sull'Assicurazione della Qualità"; (2) vengono sottolineati i valori elevati espressi dai laureati dei Cds del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali circa gli spazi dedicati allo studio e al carico didattico; (3) il Nucleo sottolinea come sia "fondamentale prevedere momenti, anche informativi da parte degli stessi docenti, attraverso i quali rendere noti agli studenti degli esiti delle rilevazioni";

inoltre il prof. Lasagni comunica che nel mese di settembre tra le attività del PQD ci sarà anche una specifica azione di informazione, organizzata in collaborazione con i rappresentanti degli studenti, per favorire la corretta compilazione dei questionari OPIS da parte di tutti gli studenti iscritti.

3.2 Piano operativa AQ Didattica

Il prof. Lasagni comunica che è quasi completa l'elaborazione del "Piano operativo per l'AQ della didattica", con la collaborazione dei Presidenti dei CdS e dei manager per la qualità della didattica, oltre che del Servizio di Supporto alla Didattica; tale documento sarà messo in approvazione nel prossimo Consiglio di Dipartimento di giugno.

20 GIUGNO 2018

4. PRESIDIO DELLA QUALITÀ DEL DIPARTIMENTO

Il Direttore cede la parola al Prof. Andrea Lasagni, Coordinatore del PQD.

Il Prof. Lasagni comunica quanto segue:

1) Libreria Documentale AVA e documenti per il Dipartimento/Didattica:

considerato che (in data 21 maggio u.s.) il PQA ha "aperto" la Libreria Documentale AVA per la raccolta di tutte le fonti documentali di Ateneo, di Dipartimento e dei CdS (nuovo LINK nella pagina PQD del sito di Dipartimento);

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

considerato che tutti i documenti da caricare nella Libreria Documentale AVA saranno valutati dalla CEV (esperti responsabili della visita di accreditamento) che deve condurre “attento esame della documentazione disponibile”;

considerato che abbiamo ricevuto indicazioni dal PQA anche per le valutazioni degli esperti ANVUR riguardo i contenuti dei verbali dei Consigli di Dipartimento e dei CdS,

esorto il Consiglio affinché la discussione sui temi in odg per l'AQ venga documentata con un resoconto degli interventi dei membri del Consiglio (docenti, studenti, personale amministrativo); sottolineo altresì che il lavoro di monitoraggio del PQD su tali documenti per i prossimi mesi potrà essere maggiormente efficace se potranno essere considerate le seguenti proposte:

a) convocazione di un'assemblea di Dipartimento (già sollecitata nel corso del CDD del 15 marzo u.s.) per poter esaminare i dettagli del Piano Triennale 2018-2020 del Dipartimento (già approvato e trasmesso al Rettore); infatti, gli obiettivi di AQ di Ricerca e TM sono da considerare in relazione a tale documento e le azioni di miglioramento (con monitoraggio) dovranno essere documentate;

b) riorganizzazione delle sedute del Consiglio di Dipartimento in orari e con tempistiche che possano consentire un effettivo spazio di discussione per i punti in ordine del giorno relativi ai processi di AQ.

2) Sollecitazione del Rettore a prepararci alla visita ANVUR non soltanto relativa ai CdS, ma anche per il Dipartimento in quanto dai recenti incontri con il PQA è emerso che la scelta del Dipartimento (1 dei 2 identificati per la visita) NON verrà comunicata in occasione della pre-visita del 4 ottobre 2018, ma successivamente; a tal fine il PQA e il Rettore hanno già incontrato il Dipartimento di Scienze Chimiche, della Vita e della Sostenibilità Ambientale per una pianificazione di attività di preparazione aggiuntive per tale dipartimento. A tal proposito, nel caso in cui il PQA e il Rettore decidessero di organizzare con il Direttore di Dipartimento un incontro specifico per valutare le questioni relative alla possibile scelta del nostro dipartimento, vi chiederò di fare il possibile per garantire la vostra presenza;

3) primo esame delle attività: a breve farò circolare un Doodle per fissare la nostra riunione di luglio 2018 nella quale si rende già necessario un primo esame delle attività a metà 2018 in vista di un impegnativo autunno di monitoraggio.

Il Direttore ringrazia il Prof. Lasagni, apre la discussione e al termine sottopone al Consiglio per l'approvazione i documenti relativi al Sistema di Gestione l'Assicurazione di Qualità (AQ), redatti dai Delegati della Ricerca e della Terza Missione e valutati dal PQD nella seduta del 18.06.2018, di cui si allega il verbale e i rispettivi allegati, quali parti integranti:

- *Allegato 1.* Testo finale del documento che descrive il sistema di gestione per l'Assicurazione di Qualità (AQ) dei Corsi di Studio (CdS) del Dipartimento e della bozza di Piano Operativo per l'AQ dei CdS.
- *Allegato 2.* Testo finale del documento che descrive il Sistema di Gestione dell'Assicurazione della Qualità (AQ) della Ricerca elaborato in collaborazione con la Commissione Ricerca.
- *Allegato 3.* Testo finale del documento che descrive gli obiettivi di AQ per la ricerca che sono stati elaborati dalla Commissione Ricerca.

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

Il Consiglio, unanime, approva.

Allegati

Consiglio del 20 giugno 2018

- Verbale riunione PQD del 18 giugno 2018
(VERBALE_riunione_PQDnr08_20180618_fin_TELEMATICO.pdf)
- Allegato 1. Testo finale del documento che descrive il sistema di gestione per l'Assicurazione di Qualità (AQ) dei Corsi di Studio (CdS) del Dipartimento e della bozza di Piano Operativo per l'AQ dei CdS. (All01_Sistema_AQ Didattica DEA_approvatoPQD.pdf)
- Allegato 2. Testo finale del documento che descrive il Sistema di Gestione dell'Assicurazione della Qualità (AQ) della Ricerca elaborato in collaborazione con la Commissione Ricerca. (All02_PQA_AQ Ricerca DiSEA_approvatoPQD.pdf)
- Allegato 3. Testo finale del documento che descrive gli obiettivi di AQ per la ricerca che sono stati elaborati dalla Commissione Ricerca. (All03_Obiettivi e strategie di ricerca del DiSEA 2018_2020_approvatoPQD)

11 LUGLIO 2018

3. PRESIDIO DELLA QUALITÀ DEL DIPARTIMENTO

3.1 Libreria Documentale AVA e documenti per il Dipartimento/Didattica (riferisce il Prof. Lasagni Andrea)

Il Direttore sottopone al Consiglio l'approvazione dei documenti relativi al Sistema di Gestione l'Assicurazione di Qualità (AQ) della Terza Missione, redatto e aggiornato dal Delegato per la qualità della Terza Missione prof.ssa Ronchini Beatrice, e in valutazione da parte del PQD nella prossima seduta di settembre p.v.; tale documento sarà reso pubblico sia nella Libreria Documentale AVA che negli spazi dedicati al PQD nel sito web del Dipartimento.

Il Consiglio, unanime, approva.

3.2 Incontro di coordinamento fra la CPDS e coordinatore del PQD in data 9 luglio 2018 (riferisce il Prof. Lasagni Andrea)

Il prof. Lasagni Andrea in qualità di coordinatore del PQD comunica che lunedì 9 luglio u.s. ha partecipato alla riunione periodica della Commissione Paritetica Docenti Studenti per una sessione di coordinamento circa la pianificazione delle attività e dei documenti che sono previsti in vista della preparazione per la visita di accreditamento ANVUR del 2019.

2 OTTOBRE 2018

3. PRESIDIO QUALITÀ DEL DIPARTIMENTO – Relaziona il Prof. Andrea Lasagni

3.1 Aggiornamento scadenze importanti per il sistema di AQ del Dipartimento (fonte: PQA)

Il Direttore passa la parola al prof. Lasagni che riassume brevemente le prossime attività previste per il sistema AQ:

- 4 Ottobre: Assemblea UNIPR-ANVUR (Aula Magna, h.15)

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

- Entro Ottobre: PQA approva sistema di gestione AQ per la Ricerca e Terza Missione
- Entro 30/10: il NdV trasmetterà la parte di relazione annuale relativa a Dipartimenti, CdS e CPDS
- Entro 31/10: per i CdS Sezione 5 RRC e SMA
- Ottobre-Novembre: per i CdS RRC completo
- Entro 10/12: relazione annuale del PQD
- Entro il 17/12: relazione annuale della CPDS

Il Consiglio prende atto.

3.2 Presentazione edizione 2018/2019 del corso sulla AQ per gli studenti rappresentanti

Il Prof. Lasagni riassume brevemente gli aspetti chiave della nuova edizione del corso:

- Insegnamento a scelta (TAF D, anche «in esubero») per ottenere idoneità 3 CFU e aperto a studenti membri negli organi (Consigli, CPDS) di altri Dipartimenti;
- Lezioni: si tratta di 7 incontri settimanali di circa 3 ore (giovedì pom. h.15-18) – di cui il primo previsto per il giorno 25/10/2018;
- E' prevista una prova semi-strutturata finale per assegnare l'idoneità.

Il Consiglio prende atto.

30 OTTOBRE 2018

3. PRESIDIO QUALITA' DEL DIPARTIMENTO – Relazione il Prof. Andrea Lasagni

Il Direttore, anche alla luce di quanto prima comunicato, precisa che sono in fase di organizzazione una serie di attività mirate alla preparazione all'ispezione ANVUR che coinvolgeranno i Docenti, gli studenti e il personale amministrativo.

3.1 Terza Missione - Obiettivi e strategie 2018

Alla luce di alcune osservazioni presentate dai Professori Cristini, Arrighetti, Menegatti, Arfini, Azzali, Olivieri, si condivide la proposta di rimandare, per una maggiore partecipazione, il punto in discussione nel prossimo Consiglio di Dipartimento fissato per il 15 Novembre p.v.

È condivisa la proposta della Prof.ssa Olivieri per organizzare riunioni frazionate per discutere sul tema Ricerca e Terza Missione rispettivamente nei giorni 7 (Ricerca) e 8 Novembre (Terza Missione).

3.2 Ricerca - Obiettivi e strategie 2018

Si richiamano le stesse osservazioni e le medesime proposte condivise al punto 3.1.

3.3 CPDS – Sostituzione Studente

Il Direttore, a nome della Prof.ssa Federica Balluchi, Presidente della Commissione Paritetica Studenti Docenti, informa il Consiglio che lo Studente in Trade e Consumer Marketing Gulluni Enrico ha presentato in data 23 ottobre U.S. le sue dimissioni dalla Commissione stessa. Comunica altresì che i Rappresentanti degli studenti in Consiglio di Dipartimento, con comunicazione del Rappresentante Arslan Anwar del 28 ottobre u.s., propongono di sostituirlo con Enrica Pranteddu.

La Commissione pertanto è così composta:

1. FEDERICA BALLUCHI – Presidente
2. ANNAMARIA OLIVIERI
3. ALESSANDRO ARRIGHETTI
4. EDOARDO SABBADIN

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

5. MARCO ZILIOTTI
6. GIOVANNI CECCARELLI
7. ANWAR ARSLAN
8. FRANCESCO BRUGNANO
9. ANNA PRUNERI
10. GIACOMO LUCA LO RUSSO
11. MARTA VAIARELLI
12. ENRICA PRANTEDDU

Il Consiglio di Dipartimento, prende atto.

3.4 PQD – Sostituzione Studente

Il Presidente del PQD Prof. Andrea Lasagni informa che lo studente Lorenzo Zoni dimissionario da membro del PQD, con comunicazione e-mail del 29 ottobre u.s., quale espressione della componente studentesca, propone il nominativo di Laura Potenza quale nuova rappresentante degli studenti in Presidio Qualità Dipartimento.

Il Consiglio di Dipartimento, prende atto.

Il Prof. Lasagni, anche a nome del Dipartimento, dà il benvenuto alla Studentessa Potenza e ringrazia lo studente Zoni per la sua presenza in questi mesi di avvio lavori del PQD auspicando che il dialogo fra docenti, studenti e personale tecnico-amministrativo migliori sempre più in futuro, sostenuto dagli incoraggianti progressi di questo periodo.

3.5 Visita Accreditemento ANVUR 2019: cronoprogramma azioni di preparazione

Il Prof. Lasagni, tramite le slide che seguono, illustra al Consiglio la road map che condurrà alla visita ANVUR del 2019:

2

Aggiornamento calendario/scadenze - sistema di AQ di Dipartimento

- **4 Ottobre:** Assemblea UNIPR-ANVUR (Aula Magna, h.15)
- **Entro 30/10:** il NdV trasmetterà la parte di relazione annuale relativa a Dipartimenti, CdS e CPDS
- **Entro 31/10:** per i CdS Sezione 5 RRC e SMA
- **Ottobre-Novembre:** per i CdS RRC completo
- **Entro 10/12:** relazione annuale del PQD
- **Entro il 17/12:** relazione annuale della CPDS

3

Visita ANVUR 2019 (1 di 2)

1° Cronoprogramma azioni di preparazione **(bozza)**
 – **parte 1:** sui documenti
 MEMO: analisi a distanza **CEV 2 mesi prima**

Azioni	Obiettivo
A.1 Assemblea Dipartimento – Entro 30/11 , Temi: doc. Piano 3anni, obietti. AQ Ricerca e TM	2 prospetti di Sintesi
A.2 Incontro PQD e docenti CLEM – Entro 30/11 , Temi: syllabus, info agli studenti, ecc.ecc.	AUTOVALUTAZ: -Dipartimento (req. R4B)
A.3 Incontro PQD e rappresentanti degli studenti del Dipartimento – Entro 30/11 , Temi: piano comunicazione per visita e formazione.	-CLEM (req. R3)

4

Visita ANVUR 2019 (2 di 2)

1° Cronoprogramma azioni di preparazione **(bozza)**
 – **parte 2:** per visita in loco
 MEMO: piano interviste della **CEV** nei gg. 2,3 e 4

Azioni	Obiettivo
A.4 Riunione #01 PQD, CPDS, GdR e docenti CLEM – entro 31/12	Briefing pre-interviste previste da piano della visita in loco
A.5 Riunione PQD, Direttore e personale TA – date	
A.6 Incontro PQD e componenti Comitato di Indirizzo CLEM - entro 31/12	
A.7 Presentazioni in aule 1 Anno CLEM – date	
A.8 Presentazioni in aule 2 Anno CLEM – date	
A.9 Presentazioni in aule 3 Anno CLEM - date	
[...]	

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

Viene proposto di approfondire ulteriormente la discussione sui temi della ricerca e della terza missione con incontri specifici. Il Consiglio di Dipartimento è concorde nel ritenere questo periodo di lavoro e verifica dell'AQ come occasione e opportunità per mobilitare azioni di miglioramento.

15 NOVEMBRE 2018

4. PRESIDIO QUALITÀ DEL DIPARTIMENTO

4.1 aggiornamento documenti AQ Ricerca e TM

Il prof. Lasagni (coordinatore PQD) presenta un resoconto sintetico dei risultati delle due assemblee convocate dalla Commissione Ricerca e dalla Commissione Terza Missione al fine di approvare una versione revisionata dei documenti relativi agli obiettivi di AQ per il 2018, a seguito della discussione sulle bozze trasmesse al Consiglio di Dipartimento in data 30/10/2018. (cfr punti successivi 5.1 Ricerca - Obiettivi e strategie 2018 e 6.1 Terza Missione - Obiettivi e strategie 2018 che vengono allegati al verbale)

4.2 estratti da relazione annuale Nucleo di Valutazione 2018 (allegati)

Il prof. Lasagni (coordinatore PQD) illustra all'assemblea un passaggio della relazione del Nucleo di Valutazione: «Il Nucleo invita la governance dei Dipartimenti e di Ateneo a prendere in carico, in modo sistematico, almeno a cadenza annuale, le istanze provenienti dalle schede OPIS, dai laureandi, dalle Relazioni CPDS, per dare risposte strutturate e concrete, a livello dell'intero Ateneo.»

Inoltre il prof. Lasagni ricorda che in altro passaggio della relazione del Nucleo di Valutazione si legge che "... «Lo stato della ricerca è ben monitorato (gli indicatori ben delineati), comprese strutture e laboratori. Il documento di Programmazione Triennale descrive con precisione lo status e la programmazione della ricerca (le risorse umane e le strutture a supporto) e della Terza Missione».

4.3 aggiornamenti su cronoprogramma attività per la visita di accreditamento ANVUR 2019

Il prof. Lasagni (coordinatore PQD) illustra alcune variazioni alla bozza di cronoprogramma per la preparazione della visita di accreditamento del 2019.

In particolare, sono richiamate alcune date importanti già nell'agenda del gruppo di lavoro per la visita.

4.4 Comitato di Indirizzo ADA

Il Direttore richiamando le Linee guida ANVUR del maggio 2017 che evidenziano come nella progettazione dei CdS il coinvolgimento di *interlocutori interni ed esterni appropriati al carattere e agli obiettivi del corso* (consultati sistematicamente sia direttamente, sia attraverso l'utilizzo di studi di settore), *sia fondamentale per assicurare un'approfondita analisi delle esigenze e delle potenzialità di sviluppo dei settori di riferimento, comunica che è pervenuta da parte del Consiglio di Corso di Studio ADA la proposta di integrare il Comitato di Indirizzo del CdS con la nomina del Dott. Marco Giorgi, Direttore Generale del Comune di Parma che pertanto risulta ora così composto:*

BRAMBILLA	Valeria	Rapp. Lavoro	DELOITTE – PARTNER
CAPITANI	Tommaso	Rapp. Lavoro	CHIESI FARMACEUTICI SPA – GROUP CONTROLLING & CONSOLIDATION MANAGER
DE PIAZZA	Davide	Rapp. Lavoro	PARMALAT SPA – RESPONSABILE PIANIFICAZIONE E CONTROLLO PARMALAT ITALIA

MADURERI	Nicola	Rappr. Lavoro	– PWC – PARTNER
RINALDI	Nicola	Rappr. Lavoro	ORDINE DEI DOTTORI COMMERCIALISTI ED ESPERTI CONTABILI DI PARMA – CONSIGLIERE
SORESINI	Roberto	Rappr. Lavoro	– BARILLA G. E R. FRATELLI S.P.A. - GROUP PLANNING & MANAGERIAL PROCESS CONSOLIDATION AND FINANCIAL STATEMENTS DIRECTOR
GIORGI	Marco	Rappr. Lavoro	DIRETTORE GENERALE COMUNE DI PARMA
BALLUCHI	Federica	Docente	VICE PRESIDENTE CDS
DI NELLA	Luca	Docente	DIRETTORE DIPARTIMENTO
TIBILETTI	Veronica	Docente	PRESIDENTE CDS

Il Consiglio di Dipartimento, unanime, approva il Comitato di Indirizzo del CdS ADA nella composizione sopra riportata e dà mandato al Direttore di interessare gli RPP del Dipartimento per l'aggiornamento della pubblicazione sul sito del Dipartimento/ Corso di Studio

Allegati

Consiglio del 15 novembre 2018

- Ricerca - Obiettivi e strategie 2018 (Obiettivi e strategie di ricerca del DiSEA 2018.docs; Verbale Assemblea Comm.Ricerca 7nov2018. docs)
- Terza Missione - Obiettivi e strategie 2018 (Presentazione (Allegato n.1).pdf; TM - Obiettivi e strategie 2018 (Allegato n.2).pdf; Verbale Incontro TM.pdf)

6 DICEMBRE 2018

3. PRESIDIO QUALITÀ DEL DIPARTIMENTO

3.1 Monitoraggio delle attività di Public Engagement per l'anno 2017 – Schede rilevazione

Il Direttore sottopone al Consiglio di Dipartimento l'approvazione delle schede di rilevazione relative al monitoraggio delle attività di Public Engagement per l'anno 2017 svolte dal Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali, per la loro successiva pubblicazione sul sito internet di Dipartimento.

Il Consiglio, unanime, approva.

Il Direttore comunica, inoltre, che le schede relative all'anno 2018 dovranno essere consegnate entro il 14 dicembre p.v.

Allegati

Consiglio del 6 dicembre 2018

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

- Schede di rilevazione relative al monitoraggio delle attività di Public Engagement per l'anno 2017 svolte dal Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali (3.1 Monitoraggio PE_2017_DSCEA_bozza_V.2.pdf)

Allegato 2 riunione tecnica 3/7/2018 con PQA

Parma, 3 luglio 2018

In data odierna alle ore 9.00, presso la Saletta Riunioni del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali (SEA), è stata convocata, una riunione tecnica in collaborazione con il PQD del Dipartimento SEA, per discutere sul seguente ordine del giorno:

1. Comunicazioni da parte del PQA sui processi di AQ della ricerca e Terza Missione a livello di Dipartimento
2. Varie ed eventuali

Sono presenti:

Prof. L. Di Nella Direttore del Dipartimento SEA

Prof.ssa K. Furlotti vice-Direttore del Dipartimento SEA

Prof.ssa A. Olivieri (Commissione Ricerca)

Prof. A. Lasagni COORDINATORE PQD

Sig.ra A. Magnani MEMBRO PQD (U.O. Amministrazione Dip. SEA)

Per il PQA è presente la prof.ssa Bondioli in qualità di Coordinatrice.

Il Coordinatore del PQD prof. Lasagni alle ore 9.00 apre la riunione.

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

Nel corso della riunione la prof.ssa Bondioli (PQA) illustra ai presenti le principali tematiche relative ai processi di AQ della ricerca e Terza Missione a livello di Dipartimento. In particolare, sono illustrate le caratteristiche del requisito R4.B.-Valutazione del sistema di AQ di Dipartimento della ricerca e della terza missione, gli aspetti di attenzione connessi a tale requisito, le informazioni chiave relative alla visita in loco e, in conclusione, la tipologia delle fonti documentali che devono essere aggiornate da parte del Dipartimento (Documento di programmazione triennale richiesto a Febbraio 2018 dal Magnifico Rettore, Sistema di Gestione dell'AQ della Ricerca e Terza Missione di Dipartimento, documento di Organizzazione interna del Personale Tecnico Amministrativo, obiettivi di AQ annuali, relazione annuale del PQD).

Le principali osservazioni emerse dalla discussione sono state le seguenti:

- il prof. Lasagni (coordinatore PQD) ricorda che il PQD nei mesi scorsi ha fornito il supporto necessario al Dipartimento per aggiornare il sistema AQ di Dipartimento alle Linee guida per l'accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari (ANVUR – 10.08.2017);

- la prof.ssa Furlotti (vice-Direttore) riassume gli aspetti chiave relativi del Documento di programmazione triennale richiesto a Febbraio 2018, sottolineando come per alcuni argomenti collegati alle scelte strategiche per il triennio 2019-2021 potranno essere inserite alcune integrazioni alla luce del Piano Strategico dell'Ateneo che sarà approvato entro fine anno;

- la Prof.ssa A. Olivieri (Commissione Ricerca) ricorda ai presenti che le indicazioni strategiche sulla ricerca incluse nel documento di Documento di programmazione triennale del Dipartimento sono il frutto di una discussione avviata da diversi mesi e che alcuni interventi specifici sono da considerare “in attesa” di particolari condizioni di fattibilità legate alle disponibilità di budget del Dipartimento.

- la Prof.ssa B. Ronchini (Commissione Terza Missione) descrive i principali interventi messi in campo per il monitoraggio delle attività di *public engagement* e di altre iniziative realizzate dai membri del Dipartimento.

Null'altro essendovi da discutere in termini di varie ed eventuali, la seduta viene ad essere conclusa alle ore 11.00 circa.

Il presente verbale, scritto con mezzi meccanici, consta di n. 2 fogli.

IL PRESIDENTE/COORDINATORE DEL PQD

(Prof. Andrea Lasagni)



Allegato 3 - Rettoriale 229468 del 13.11.2018

	UNIVERSITÀ DI PARMA AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI U.O. PROGETTAZIONE DIDATTICA E ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ													
Parma, 13 novembre 2018														
Prot. n. 229468 Tit. III Cl. 2														
Al Personale docente e tecnico-amministrativo dell'Università degli Studi di Parma <u>LORO SEDI</u>														
Oggetto: Accreditamento periodico della sede e dei corsi di studio universitari.														
Nel periodo 8 - 12 aprile 2019 l'Università di Parma riceverà, conformemente al modello di accreditamento periodico degli Atenei, la visita della Commissione di Esperti della Valutazione (CEV), che costituisce il momento centrale dell'intero processo di accreditamento e che si svolgerà secondo una logica di peer-review contemplata dalla normativa europea, mirata a rilevare sul campo il livello di corrispondenza delle procedure elaborate dall'Ateneo con i requisiti di Assicurazione della Qualità.														
Più specificatamente, l'accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari, introdotto dal D.Lgs 19/2012, consiste nella verifica dei requisiti di qualità, di efficienza e di efficacia delle attività svolte ed avviene con cadenza almeno quinquennale per le sedi e almeno triennale per i corsi di studio.														
La visita della CEV prevede anche l'esame approfondito di un campione di dipartimenti e corsi di studio dell'Ateneo, al fine di verificare l'efficacia del sistema di Assicurazione della Qualità messo a punto e applicato dagli attori della Valutazione e Autovalutazione interna; a tale proposito l'ANVUR, con nota prot. n. 4892 del 9 novembre 2018, pervenuta in data 12 novembre 2018 (prot. n. 228959), ha reso noti i seguenti Corsi di Studio e Dipartimenti dell'Ateneo, individuati con delibera adottata dal Consiglio Direttivo dell'ANVUR nella seduta del 24 ottobre 2018, che verranno valutati nel corso della visita:														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>CORSI DI LAUREA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>LT CIVILTÀ E LINGUE STRANIERE MODERNE (L-11) DIP. DISCIPLINE UMANISTICHE, SOCIALI E DELLE IMPRESE CULTURALI</td> </tr> <tr> <td>LT ECONOMIA E MANAGEMENT (L-18) DIP. SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI</td> </tr> <tr> <td>LT FISICA (L-30) DIP. SCIENZE MATEMATICHE, FISICHE E INFORMATICHE</td> </tr> </tbody> </table>	CORSI DI LAUREA	LT CIVILTÀ E LINGUE STRANIERE MODERNE (L-11) DIP. DISCIPLINE UMANISTICHE, SOCIALI E DELLE IMPRESE CULTURALI	LT ECONOMIA E MANAGEMENT (L-18) DIP. SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	LT FISICA (L-30) DIP. SCIENZE MATEMATICHE, FISICHE E INFORMATICHE	<table border="1"> <thead> <tr> <th>CORSI DI LAUREA MAGISTRALE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>LM INGEGNERIA PER L'AMBIENTE E IL TERRITORIO (LM-35) DIP. INGEGNERIA E ARCHITETTURA</td> </tr> <tr> <td>LM CHIMICA (LM-54) DIP. SCIENZE CHIMICHE, DELLA VITA E DELLA SOSTENIBILITÀ AMBIENT.</td> </tr> <tr> <td>LM PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DEI SERVIZI SOCIALI (LM-87) DIP. GIURISPRUDENZA, STUDI POLITICI E INTERNAZIONALI</td> </tr> </tbody> </table>	CORSI DI LAUREA MAGISTRALE	LM INGEGNERIA PER L'AMBIENTE E IL TERRITORIO (LM-35) DIP. INGEGNERIA E ARCHITETTURA	LM CHIMICA (LM-54) DIP. SCIENZE CHIMICHE, DELLA VITA E DELLA SOSTENIBILITÀ AMBIENT.	LM PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DEI SERVIZI SOCIALI (LM-87) DIP. GIURISPRUDENZA, STUDI POLITICI E INTERNAZIONALI	<table border="1"> <thead> <tr> <th>CORSI DI LAUREA MAGISTRALE A CICLO UNICO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>LM GIURISPRUDENZA (LMG/01) DIP. GIURISPRUDENZA, STUDI POLITICI E INTERNAZIONALI</td> </tr> <tr> <td>LM FARMACIA (LM-13) DIP. SCIENZE DEGLI ALIMENTI E DEL FARMACO</td> </tr> <tr> <td>LM MEDICINA VETERINARIA (LM-42) DIP. SCIENZE MEDICO-VETERINARIE</td> </tr> </tbody> </table>	CORSI DI LAUREA MAGISTRALE A CICLO UNICO	LM GIURISPRUDENZA (LMG/01) DIP. GIURISPRUDENZA, STUDI POLITICI E INTERNAZIONALI	LM FARMACIA (LM-13) DIP. SCIENZE DEGLI ALIMENTI E DEL FARMACO	LM MEDICINA VETERINARIA (LM-42) DIP. SCIENZE MEDICO-VETERINARIE
CORSI DI LAUREA														
LT CIVILTÀ E LINGUE STRANIERE MODERNE (L-11) DIP. DISCIPLINE UMANISTICHE, SOCIALI E DELLE IMPRESE CULTURALI														
LT ECONOMIA E MANAGEMENT (L-18) DIP. SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI														
LT FISICA (L-30) DIP. SCIENZE MATEMATICHE, FISICHE E INFORMATICHE														
CORSI DI LAUREA MAGISTRALE														
LM INGEGNERIA PER L'AMBIENTE E IL TERRITORIO (LM-35) DIP. INGEGNERIA E ARCHITETTURA														
LM CHIMICA (LM-54) DIP. SCIENZE CHIMICHE, DELLA VITA E DELLA SOSTENIBILITÀ AMBIENT.														
LM PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DEI SERVIZI SOCIALI (LM-87) DIP. GIURISPRUDENZA, STUDI POLITICI E INTERNAZIONALI														
CORSI DI LAUREA MAGISTRALE A CICLO UNICO														
LM GIURISPRUDENZA (LMG/01) DIP. GIURISPRUDENZA, STUDI POLITICI E INTERNAZIONALI														
LM FARMACIA (LM-13) DIP. SCIENZE DEGLI ALIMENTI E DEL FARMACO														
LM MEDICINA VETERINARIA (LM-42) DIP. SCIENZE MEDICO-VETERINARIE														

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

Allegato 4 - verbale riunione tecnica 16/11/2018 – sotto-gruppo CLEM

Parma, 16 novembre 2018

In data odierna alle ore 11.00, presso la Saletta Riunioni del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali (SEA), è stata convocata, una riunione tecnica in collaborazione con il PQD del Dipartimento SEA, per discutere sul seguente ordine del giorno:

1. Pianificazione azioni del gruppo di lavoro per la preparazione della visita di accreditamento ANVUR – **sottogruppo per la documentazione relativa al Corso di Studio CLEM**
2. Varie ed eventuali

Sono presenti:

Prof. L. Di Nella Direttore del Dipartimento SEA

Prof. A. Lasagni COORDINATORE PQD

Prof. P. Marchini PRESIDENTE CdS Economia e Management

Prof.ssa M. A. Milioli vice-PRESIDENTE CdS Economia e Management

Prof. F. Landini membro Gruppo di Riesame CdS Economia e Management

Prof.ssa D. Baiardi membro Gruppo di Riesame CdS Economia e Management (in collegamento Skype)

Il Coordinatore del PQD prof. Lasagni alle ore 11.00 apre la riunione.

Nel corso della riunione il prof. Marchini (Presidente CLEM) illustra ai presenti i contenuti più rilevanti dei 3 documenti chiave messi a punto per l'AQ del Cds Economia e Management: la SUA-CDS, la scheda SMA e il Rapporto di Riesame Ciclico.

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

Le principali osservazioni emerse dalla discussione sono state le seguenti:

- il prof. Lasagni (coordinatore PQD) riassume le caratteristiche del documento “Allegato 3-Indicazioni fonti documentali-Corso di Studio” che deve essere trasmesso all’Ateneo entro il 14.01.2019; successivamente, il prof. Lasagni ricorda che un altro documento-fonte chiave da considerare per la messa a punto del documento “Indicazioni...” è la relazione annuale della Commissione Paritetica, disponibile a partire dal 17.12 p.v.;
- la prof.ssa Milioli (vice-Presidente CLEM) propone di valutare gli inserimenti dei riferimenti alle fonti nel documento “Indicazioni...” utilizzando gli strumenti messi a disposizione dal PQA (corrispondenze RQ-documenti, appunti incontri formazione, ecc.ecc.), confrontando le osservazioni sugli eventuali documenti di supporto da integrare nel corso dei prossimi incontri di lavoro;

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

- il prof. Di Nella (Direttore Dipartimento) ricorda che il sotto-gruppo di lavoro impegnato nel documento “Allegato 4-Indicazioni fonti documentali-Dipartimento” ha previsto di presentare il primo risultato di aggiornamento del piano strategico triennale già nel corso del Consiglio di Dipartimento convocato per il giorno 17.12.2018;

- il prof. Landini (GdRiesame CLEM) propone di consentire l’accesso a tutti i documenti-fonte chiave per i componenti del gruppo di lavoro attraverso l’attuale repository accessibile sulla piattaforma ELLY nella sezione “Verso la visita ANVUR 2019: road map, informazioni e altro”;

Null’altro essendovi da discutere in termini di varie ed eventuali, la seduta viene ad essere conclusa alle ore 11.00 circa.

Il presente verbale, scritto con mezzi meccanici, consta di n. 2 fogli.

IL PRESIDENTE/COORDINATORE DEL PQD

(Prof. Andrea Lasagni)



Allegato 5 - verbale riunione tecnica 16/11/2018 – sotto-gruppo Dipartimento

Parma, 16 novembre 2018

In data odierna alle ore 12.00, presso la Salletta Riunioni del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali (SEA), è stata convocata, una riunione tecnica in collaborazione con il PQD del Dipartimento SEA, per discutere sul seguente ordine del giorno:

1. Pianificazione delle azioni per il gruppo di lavoro dedicato alla preparazione della visita di accreditamento ANVUR – sottogruppo per la **documentazione relativa al Dipartimento**
2. Varie ed eventuali

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

Sono presenti:

Prof. L. Di Nella Direttore del Dipartimento SEA

Prof. A. Lasagni COORDINATORE PQD

Prof.ssa K. Furlotti vice-Direttore del Dipartimento SEA

Prof.ssa A. Olivieri (Commissione Ricerca)

Prof.ssa M. De Donno (Commissione Terza Missione)

Il Coordinatore del PQD prof. Lasagni alle ore 11.00 apre la riunione tecnica con una presentazione delle caratteristiche del documento “Allegato 4-Indicazioni fonti documentali-Dipartimento” che deve essere trasmesso all’Ateneo entro il 14.01.2019. In particolare, viene esaminata la struttura degli aspetti di attenzione relativi al requisito **R4.B (Il sistema di AQ della ricerca e della terza missione è efficace, definito nei suoi orientamenti programmatici dall’Ateneo e perseguito dai Dipartimenti e da altre strutture assimilabili.)**:

- R4.B.1 - Definizione delle linee strategiche
- R4.B.2- Valutazione dei risultati e interventi migliorativi
- R4.B.3- Definizione e pubblicizzazione dei criteri di distribuzione delle risorse
- R4.B.4 - Dotazione di personale, strutture e servizi di supporto alla ricerca

Nel corso della riunione il prof. Di Nella (Direttore Dipartimento) ricorda che il lavoro per completare la redazione del documento “Allegato 4-Indicazioni fonti documentali-Dipartimento” richiede un aggiornamento del piano strategico triennale del Dipartimento, già in agenda nel corso del Consiglio di Dipartimento convocato per il giorno 17.12.2018.

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

Le principali osservazioni emerse dalla discussione sono state le seguenti:

- la prof.ssa Furlotti (vice-Direttore del Dipartimento) propone analizzare e discutere i contenuti del documento “Allegato 4-Indicazioni fonti documentali-Dipartimento”, anche ai fini della revisione del piano strategico triennale del Dipartimento 2019-2021;
- la prof.ssa Olivieri (Commissione Ricerca) riassume il quadro delle attività già svolte dalla Commissione Ricerca nei mesi scorsi e comunica che è in fase di completamento il nuovo documento “Obiettivi e strategie di ricerca e TM del Dipartimento per il triennio 2019-2021” che tiene conto delle linee strategiche presenti nel Piano Strategico dell'Università degli Studi di Parma - Triennio 2019-2021 (approvato con delibera CDA/25-10-2018/383 del Consiglio di Amministrazione del 25 ottobre, 2018, con il parere del Senato Accademico reso nella seduta del 23 ottobre 2018);
- la prof.ssa De Donno (Commissione Terza Missione) ricorda che anche per la Terza Missione sono stati predisposti i nuovi documenti che tengono conto della pubblicazione del Piano Strategico di Ateneo per il Triennio 2019-2021.

Null'altro essendovi da discutere in termini di varie ed eventuali, la seduta viene ad essere conclusa alle ore 12.00 circa.

Il presente verbale, scritto con mezzi meccanici, consta di n. 2 fogli.

IL PRESIDENTE/COORDINATORE DEL PQD

(Prof. Andrea Lasagni)



 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

Allegato 6 - verbale riunione tecnica 7/12/2018 – sotto-gruppo CLEM

Parma, 7 dicembre 2018

In data odierna alle ore 9.00, presso la Saletta Riunioni del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali (SEA), è stata convocata, una riunione tecnica in collaborazione con il PQD del Dipartimento SEA, per discutere sul seguente ordine del giorno:

1. Aggiornamento delle azioni del gruppo di lavoro per la preparazione della visita di accreditamento ANVUR – **sottogruppo per la documentazione relativa al Corso di Studio CLEM**
2. Varie ed eventuali

Sono presenti:

Prof. A. Lasagni COORDINATORE PQD

Prof. P. Marchini PRESIDENTE CdS Economia e Management

Prof.ssa M. A. Milioli vice-PRESIDENTE CdS Economia e Management

Il Coordinatore del PQD prof. Lasagni alle ore 9.00 apre la riunione.

Nel corso della riunione il prof. Marchini (Presidente CLEM)

Le principali osservazioni emerse dalla discussione sono state le seguenti:

- il prof. Lasagni (coordinatore PQD) ;
- la prof.ssa Milioli (vice-Presidente CLEM) ;

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

Null'altro essendovi da discutere in termini di varie ed eventuali, la seduta viene ad essere conclusa alle ore 11.00 circa.

Il presente verbale, scritto con mezzi meccanici, consta di n. **2 fogli**.

IL PRESIDENTE/COORDINATORE DEL PQD

(Prof. Andrea Lasagni)



Allegato 7 - VERBALE DELLE ATTIVITÀ DELLA COMMISSIONE RICERCA RELATIVE ALLA REDAZIONE DEL DOCUMENTO TARGET DELLA RICERCA PER IL 2018

VERBALE DELLE ATTIVITÀ DELLA COMMISSIONE RICERCA RELATIVE ALLA REDAZIONE DEL DOCUMENTO TARGET DELLA RICERCA PER IL 2018

Commissione: Ricerca

Sede: Dipartimento di Scienze Aziendali e Economiche, Parma

Sintesi delle sedute:

La Commissione Ricerca si è riunita, in per la discussione degli argomenti inclusi nel documento "Indicatori di monitoraggio degli obiettivi pluriennali di ricerca del Dipartimento – Target anno 2018", nelle seguenti sedute:

Giorno	Luogo
29-30 ottobre 2018	Telematica
7 novembre 2018	Aula D, via Kennedy 6, Parma
12-13 novembre 2018	Telematica

Le sedute del 29-30 ottobre e 12-13 novembre sono avvenute in forma ristretta al nucleo stabile della Commissione Ricerca, costituito come segue: A. Olivieri (Referente), F. Arfini, P.L. Marchini, M. Menegatti.

La riunione del 7 novembre si è tenuta in forma allargata a tutti i docenti strutturati del Dipartimento. Hanno partecipato: F. Arfini, A. Arrighetti, G. Gandolfi, B. Luceri, M. Menegatti, A. Olivieri, M. Riani, G. Tagliavini, F. Balluchi, A. Cilloni, K. Furlotti, A. Lasagni, S. Latusi, F. Laurini, P. Marchini, M. Regalli, B. Ronchini, D. Baiardi, E. Bocchialini, F. Landini, C. Panari, M. Veneziani, D.T. Vergura.

La Commissione Ricerca, dopo aver valutato tutti gli aspetti emersi nella redazione del documento “Indicatori di monitoraggio degli obiettivi pluriennali di ricerca del Dipartimento – Target anno 2018”, formula la versione allegata e procede alla trasmissione al Consiglio di Dipartimento per la sua approvazione finale.

Si segnala che in sede di riunione allargata è stata espressa la forte necessità di assegnare un budget per fondi dipartimentali di ricerca, così come descritti nel documento “Obiettivi e strategie di ricerca del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali – Triennio 2018-2020”, o a trovare altre forme di supporto alla ricerca, con particolare riguardo ai seminari tenuti da relatori esterni.

Allegato 8 - VERBALE DELLE ATTIVITÀ DELLA COMMISSIONE TERZA MISSIONE RELATIVE ALLA REDAZIONE DEL DOCUMENTO “TERZA MISSIONE - OBIETTIVI E STRATEGIE 2018”

VERBALE DELLE ATTIVITÀ DELLA COMMISSIONE TERZA MISSIONE RELATIVE ALLA REDAZIONE DEL DOCUMENTO “TERZA MISSIONE - OBIETTIVI E STRATEGIE 2018”

Commissione: Terza Missione

Sede: Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali

Componenti Commissione Terza Missione:

COMPONENTI	Presente	Non convocato	Assente
RONCHINI Beatrice (Presidente)	X		
DI NELLA Luca	X		
DE DONNO Marzia	X		
SOANA Maria-Gaia	X		

Sintesi della seduta:

La Commissione Terza Missione si è riunita, per la discussione degli argomenti inclusi nel documento “Terza Missione - Obiettivi e strategie 2018”, nelle seguenti sedute:

Giorno	Luogo
08/11/2018	Sala Lauree - DiSea

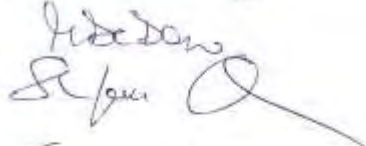
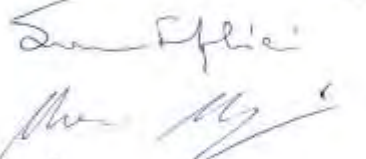
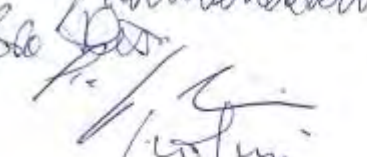
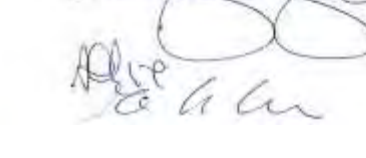
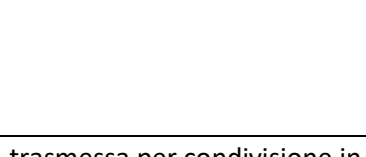
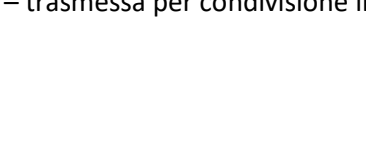
La Commissione ha, in prima battuta, illustrato, anche mediante una presentazione (Allegato n.1) l’attività di Terza Missione ed il posizionamento del dipartimento DiSea in quest’ambito. Successivamente, la

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

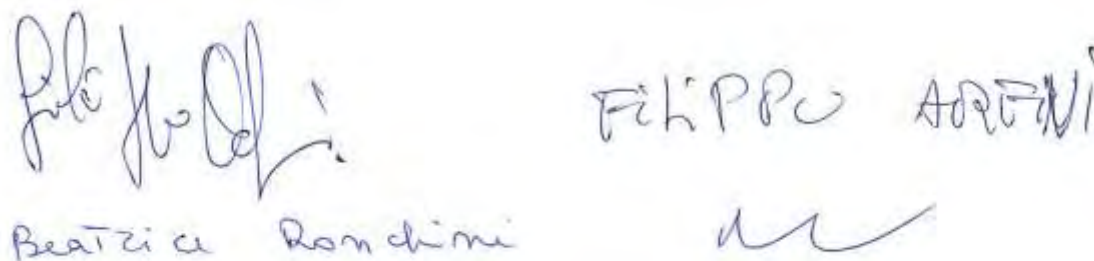
Commissione Terza Missione, dopo aver valutato tutti gli aspetti emersi nella redazione del documento “Terza Missione - Obiettivi e strategie 2018”, considera approvata la versione allegata (Allegato n.2) e procede alla trasmissione al Consiglio di Dipartimento per la sua approvazione finale.

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

Hanno partecipato all'incontro:

ANDREA LASAGNI	
MARZIA DE DONNO	
AZZALI STEFANO	
SIMONA SANFELICI	
MARCO MAGNANI	
FABIO LANDINI	
DAVIDE PELLEGRINI	
A. ARRICIARETTI	
MARZO VENEZIANI	
KATIA TURLOFF	
PIER LUIGI MARCINI	
GUIDO CRISTINI	
LUCA DI NELLA	
← FAGLIUCCI	
EDUARDO SABRADIH	
GIULIO GRANZONI	
A. OLIVIERI	
MARIA GINA SORNA	

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018



Beatrice Rondini Filippo Arzuffi

Allegato 9 – verbale CPDS della riunione del 9 luglio 2018 con invitato il PQD

COMMISSIONE PARITETICA DOCENTI-STUDENTI

Verbale seduta 9 luglio 2018

Il giorno 9 luglio 2018, presso la Sala riunioni del Dipartimento di Scienze Economiche e aziendali, si è riunita la Commissione paritetica docenti-studenti del Dipartimento con il seguente ordine del giorno:

- 1) Incontro con Andrea Lasagni (Presidio di Qualità di Dipartimento – PQD) e Stefano Azzali (membro Commissione di Esperti per la Valutazione – CEV);
- 2) Ruolo della CPDS: Linee guida;
- 3) Programmazione incontri 2018 e definizione delle possibili azioni;
- 4) Composizione CPDS e costituzione sotto-commissioni;
- 5) Parere su Regolamento Corso di Studi International Business and Development (IBD);
- 6) Varie ed eventuali.

Sono **presenti** i seguenti membri:

docenti:

- Balluchi Federica (Presidente),
- Arrighetti Alessandro,
- Ceccarelli Giovanni Marcello,
- Olivieri Annamaria,
- Sabbadin Edoardo,
- Ziliotti Marco,

studenti:

- Brugnano Francesco,
- Gulluni Enrico,
- Lo Russo Gianluca,
- Pruneri Anna,
- Vaiarelli Marta.

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

Hanno comunicato la loro assenza:

- Anwar Arlsan
- Preti Giacomo

Il Presidente alle ore 12:00 apre la seduta.

Nel corso della riunione si discute l'odg come di seguito.

1) Incontro con il prof. Andrea Lasagni (PQD) e il prof. Stefano Azzali (membro CEV)

Il Presidente, dopo un breve saluto ai presenti, cede la parola ad Andrea Lasagni il quale richiama sinteticamente il funzionamento del sistema di qualità di Ateneo, evidenziando i vari attori e le relazioni che intercorrono tra gli stessi. In tale ambito sottolinea l'importanza del dialogo tra PQD e CPDS, definendo il ruolo di monitoraggio della qualità didattica svolto dalla Commissione come principale rispetto a quello che lui stesso svolge.

Andrea Lasagni richiama poi il giudizio positivo che è stato espresso sulla relazione che la Commissione ha redatto sul 2017, e pone l'attenzione sull'esigenza di affinare il lavoro dei prossimi mesi rispetto a due elementi fondamentali:

- a) visita ANVUR (aprile 2019): oggetto di valutazione saranno anche i documenti prodotti dalla Commissione; quanto è possibile migliorare il contenuto e la periodicità di tali documenti?
- b) oggetto di analisi e rendicontazione: considerare la voce degli studenti come quella principale e individuare gli aspetti critici su cui porre l'attenzione. In questo senso, come organizzare "l'ascolto"? Quale strumento utilizzare (modulo di reclamo? Email? Focus group)?

In sintesi, pertanto, il PQD suggerisce alla Commissione di porre in essere iniziative che permettano di dare voce agli studenti (tramite la componente studentesca della Commissione) col fine di analizzare lo "stato dell'arte" della qualità dei singoli CdS e rilevare alcuni temi critici che successivamente potrebbero essere presentati e discussi durante il Consiglio di Dipartimento. Perché questo sia possibile è tuttavia necessario che ci siano azioni di sensibilizzazione verso tutta la componente studentesca (a partire dalle matricole) rispetto al ruolo fondamentale della CPDS e alla loro possibilità di interfacciarsi con tale organo per migliorare la qualità didattica dei CdS.

Terminato l'intervento di Andrea Lasagni, Federica Balluchi apre la discussione. Di seguito le riflessioni esposte dai componenti.

Marco Ziliotti sottolinea come il ruolo degli studenti sia decisivo rispetto alla qualità didattica dei corsi di studio. Osserva che è tuttavia opportuno individuare una giusta modalità per raccogliere le opinioni degli studenti: sportello di ascolto? Questionario per la valutazione della *customer satisfaction*? Email? Ziliotti rileva come sia opportuno dare rilievo alla presenza della componente studentesca della Commissione e come essa debba costituire filtro rispetto alle richieste degli studenti.

Alessandro Arrighetti condivide le osservazioni del collega e sottolinea l'importanza di porre in essere con tempestività tutte le iniziative opportune.

Federica Balluchi stimola quindi l'intervento degli studenti.

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

Prende la parola Gianluca Lo Russo che esprime condivisione rispetto alle riflessioni precedenti e mette in evidenza come, a seguito di vari confronti, sia emerso che gli studenti non sono molto consapevoli del ruolo della CPDS. Fino a questo momento, nell'ambito della Commissione la componente degli studenti ha manifestato sempre il proprio parere personale e non quello espresso dalla generalità degli studenti. Quindi Lo Russo rileva la necessità di organizzare incontri in aula (con la collaborazione dei docenti e a partire dalla lezione "zero") in cui si espongono le funzioni della Commissione e si presenta la componente studentesca della stessa.

Interviene quindi Enrico Gulluni che concorda con le riflessioni espresse dal collega e propone l'organizzazione di *focus group* in cui gruppi di studenti potrebbero esporre le proprie aspettative. Andrea Lasagni chiede, quindi, allo studente su quali temi porrebbe l'attenzione e Gulluni osserva che sarebbe opportuno capire anzitutto la percezione che gli studenti hanno sulla qualità della didattica. Lasagni chiede agli studenti di pensare loro stessi ad un questionario da proporre agli studenti.

In tale ambito emergono alcune riflessioni sul ruolo dei tutor dei vari CdS; si tratta di una figura che potrebbe supportare il processo di raccolta delle informazioni?

Giovanni Ceccarelli interviene osservando che canali di comunicazione ad hoc con gli studenti (es. email della CPDS) possono non essere il modo migliore per la raccolta delle informazioni. Ribadisce quindi l'importanza di valorizzare il ruolo della componente studentesca della Commissione rispetto ad alcune tematiche e propone agli studenti presenti di pensare a quali possono essere le questioni rilevanti.

Gian Luca Lo Russo suggerisce l'utilizzo di esse3 per il contatto con gli studenti e l'invio di un eventuale questionario.

Alessandro Arrighetti osserva che è complicato cambiare l'utilizzo di esse3 e propone di valutare eventualmente Elly, con la consapevolezza che gli studenti non fanno molto uso della email istituzionale di Unipr. Suggerisce inoltre che l'organizzazione di riunioni nell'ambito dei CdS, senza la presenza dei docenti, potrebbe essere un ulteriore strumento per valorizzare il ruolo dei rappresentanti ed il loro contatto con la Commissione. Ovviamente determinante in questo senso il ruolo dei docenti nel comunicare in aula le varie iniziative.

Interviene Edoardo Sabbadin proponendo la presentazione dei rappresentanti nelle aule almeno due o tre volte durante l'anno; pone quindi la questione dell'utilità dei questionari che gli studenti compilano in fase di iscrizione all'esame.

Su quest'ultimo punto prende la parola Annamaria Olivieri che sottolinea come tali questionari non siano significativi e talvolta non del tutto veri in quanto, spesso, la risposta che lo studente fornisce è una risposta emotiva.

Chiude la discussione Federica Balluchi, sintetizzando come di seguito tutti gli interventi sopra descritti:

- 1) è opportuno trasmettere a tutti gli studenti iscritti (a partire dalle matricole) l'importanza del ruolo della CPDS e dei compiti che essa ha con la finalità del miglioramento della qualità della didattica;

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

- 2) non è auspicabile l'istituzione di strumenti (es. email) che mettano in contatto diretto gli studenti con la Commissione; in questo senso è necessario valorizzare il ruolo degli studenti facenti parte della CPDS, organizzando incontri, focus group, interviste o questionari progettati ad hoc;
- 3) è necessario individuare specifiche tematiche su cui aprire la discussione e programmare eventuali interventi per il miglioramento della qualità;
- 4) è fondamentale che gli studenti siano consapevoli del ruolo determinante dei rappresentanti dei CdS;
- 5) tutte le iniziative devono avviarsi con assoluta tempestività visti i tempi ormai stretti rispetto alla fine dell'anno 2018.

Concluso il confronto con Andrea Lasagni, il Presidente dà la parola a Stefano Azzali il quale riporta la sua esperienza di valutatore e osserva anzitutto che la CEV valuta l'attività della CPDS per il ruolo che ricopre nel processo di monitoraggio delle azioni di controllo svolte dai responsabili dei CdS, ovvero, presidenti e gruppo di riesame, PQA e Nucleo di Valutazione. In particolare, l'obiettivo della CEV rispetto alla Commissione è anzitutto quello di verificare se alle considerazioni e alle proposte di azioni migliorative provenienti dalla CPDS siano accordati credito e visibilità.

Stefano Azzali osserva quindi che il lavoro della CEV parte anzitutto con un'analisi della documentazione prodotta dalla Commissione e ha l'obiettivo di verificare quale sia stato il contributo dei docenti e degli studenti, come questi ultimi raccolgono i pareri e come si svolge il ruolo propositivo della Commissione, anche in riferimento alla eventuale revisione dei percorsi formativi. Durante la visita in loco, la CEV solitamente incontra la CPDS l'ultimo giorno intervistando soprattutto gli studenti ai quali viene chiesto di illustrare le modalità con cui gli stessi raccolgono pareri dei colleghi e come vengono affrontate le diverse criticità; Azzali osserva inoltre che spesso viene domandato se gli studenti abbiano o meno partecipato a corsi di formazioni sul tema della qualità della didattica.

Interviene Annamaria Olivieri la quale chiede a Stefano Azzali chiarimenti in merito all'esigenza che la documentazione presentata da parte dei CdS riporti tra l'altro le iniziative eventualmente messe in atto per dare esito positivo ai pareri della Commissione.

Azzali risponde positivamente ma sottolinea il fatto che non è opportuno inviare tanta documentazione; è opportuno rendere agevole il lavoro della CEV nel reperimento delle informazioni.

Questo punto all'odg si conclude con un ringraziamento ad Andrea Lasagni e a Stefano Azzali per il loro prezioso intervento.

2) Ruolo della CPDS: Linee guida

Federica Balluchi espone brevemente il contenuto delle Linee guida per il funzionamento delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti (inviate alla Commissione insieme alla convocazione della presente riunione) richiamando nello specifico i compiti che in essi sono elencati e sottolineando come l'attività di monitoraggio debba essere svolta in maniera continuativa e non solo in prossimità della fine dell'anno o di richieste di parere su specifici argomenti (Regolamento CdS, istituzione di nuovi CdS, ecc.).

3) Programmazione incontri 2018 e definizione delle possibili azioni

Il Presidente, alla luce delle riflessioni esposte nel punto precedente, propone una programmazione di incontri che prevede una riunione al mese della Commissione (a partire da settembre) ed eventuali incontri con maggiore frequenza delle sotto-commissioni. Si impegna quindi a proporre un calendario, tenendo conto degli impegni didattici dei docenti e degli studenti. Con riferimento alle possibili azioni, si rinvia al punto 1).

4) Composizione CPDS e costituzione sotto-commissioni

Federica Balluchi richiama l'attenzione sul fatto che la componente studentesca della Commissione sia attualmente rappresentata da soli iscritti alla laurea triennale in Economia e Management, ricordando che Giacomo Preti (studente TRADE) terminerà il suo percorso di studi in questa settimana e decadrà dal ruolo di membro della Commissione. Questo potrebbe costituire un problema di natura formale visto che sarebbe opportuno che tutti i corsi di studio fossero rappresentati nella CPDS. Dopo una breve discussione sulla possibilità di una sostituzione o integrazione degli attuali membri, si concorda sul fatto di non proporre cambiamenti nella attuale composizione ma di rafforzare il rapporto tra la componente studentesca e i rappresentati studenti dei vari CdS. Si rileva inoltre il potenziale ruolo dei tutor che forse potrebbero contribuire a supportare la componente studentesca. La Balluchi si impegna a verificare tale possibilità in tempi brevi.

Si definiscono, quindi, le varie sotto-commissioni istituite in funzione dei diversi CdS come di seguito esposte:

<i>Corso di studio</i>	<i>Componente docenti</i>	<i>Componente studenti</i>
LT in <i>Economia e Management</i>	Giovanni Ceccarelli	Gianluca Lo Russo
LT in <i>Sistema alimentare: sostenibilità, management e tecnologie</i>	Marco Ziliotti	Anna Pruneri
LM in <i>Amministrazione e Direzione Aziendale</i>	Federica Balluchi	Marta Vaiarelli
LM in <i>Financial and Risk Management</i>	Annamaria Olivieri	Anwar Arlsan
LM in <i>International Business and Development</i>	Alessandro Arrighetti	Enrico Gulluni
LM in <i>Trade e Consumer Marketing</i>	Edoardo Sabbadin	Francesco Brugnano

5) Parere su Regolamento Corso di Studi International Business and Development (IBD)

La Commissione ha esaminato attentamente il Regolamento ed esprime unanime parere favorevole alla sua approvazione.

Tuttavia rileva quanto segue:

- Art. 7 – *Ammissione al corso di studio, requisiti curriculari e accertamento dell'adeguatezza della preparazione individuale*: "L'accesso è consentito anche ai laureati in altre classi purché abbiano acquisito un certo numero di crediti nei settori previsti"; si suggerisce di specificare meglio anche

 UNIVERSITÀ DI PARMA DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI	Presidio della Qualità del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali	Relazione annuale 2018
		Data versione: 20/12/2018

nell'art. 7 (e non solo nell'Allegato A) il fatto che l'assolvimento dei CFU nei vari settori sia alternativo;

- Art. 13 – *Prova finale*: “1. La prova finale consiste nella stesura di un elaborato scritto su un tema assegnato dal docente che lo studente sceglierà per concludere, con la redazione della tesi sotto la supervisione di questi, il proprio percorso di studio”; al riguardo, si suggerisce di valutare la possibilità di inserire quanto contenuto nel Regolamento Didattico di Ateneo e meglio specificato dalla delibera del Consiglio di Facoltà del 16 marzo 2005 successivamente recepita dal Consiglio di Dipartimento, di seguito riportata: “La tesi di laurea magistrale dovrà consistere in un lavoro di approfondimento e di studio delle tematiche oggetto degli insegnamenti del corso di studi, sia dal punto di vista teorico/concettuale, sia attraverso verifiche di natura empirica”;
- sono presenti alcuni refusi e si suggerisce una attenta rilettura del documento.

La Commissione, pertanto, chiede al Consiglio di Corso di studio di tener conto di tali suggerimenti.

6) Varie ed eventuali

Nessuna

La seduta si chiude alle ore 13:30.

Il Presidente
Federica Balluchi

***Relazione annuale
del Presidio di Qualità del Dipartimento
sul raggiungimento degli obiettivi di AQ del
Dip. di Scienze Matematiche, Fisiche e Informatiche***

Anno 2018

Il presente documento riporta in maniera dettagliata le attività e gli interventi svolti dal Presidio di Qualità del Dipartimento (PQD) di Scienze Matematiche Fisiche e Informatiche (SMFI) nel corso dell'anno 2018 per il raggiungimento degli obiettivi di Assicurazione della Qualità (AQ) di Dipartimento del 2018, nell'ambito della didattica, della ricerca e della terza missione.

Composizione del PQD

Atto di nomina: CDip del 27 aprile 2017, punto 15 all'OdG - Delibera n. 2017/100

	Nome e cognome
Docenti	Marzia Bisi
	Massimo Pietroni
	Gianfranco Rossi (coordinatore)
Personale TA	Maria Tiziana Mauro
Studenti	Gabriele Bono

Calendario delle sedute

	Data	Attività
Seduta 1	2 febbraio 2018	Definizione degli obiettivi di AQ del Dipartimento per l'anno 2018
Seduta 2	16 marzo 2018	Analisi su relazione annuale del CPDS e stesura della relazione
Seduta 3	5 luglio 2018	Aggiornamento sullo stato dei lavori relativi alla AQ dipartimentale e definizione di opportune strategie per il monitoraggio delle attività di Ricerca e TM del Dipartimento
Seduta 4	1 ottobre 2018	Incontro tra PQD e responsabili/referenti del Dipartimento per la Ricerca e Terza Missione
Seduta 5	18 ottobre 2018	Incontro tra PQD e responsabili/referenti del Dipartimento per la Didattica
Seduta 6	30 nov. 2018	Analisi preliminare su relazione annuale del PQD
Seduta 7	11 dic. 2018	Discussione su bozza finale della relazione annuale del PQD (riunione telematica)

I verbali delle riunioni sono pubblicati nel repository Wiki del Dipartimento (<http://www.fis.unipr.it/dokuwiki/doku.php?id=pqd:start>).

Resoconto delle attività svolte e raggiungimento degli obiettivi

All'inizio del 2018 il PQD ha provveduto a preparare il **documento sugli obiettivi di AQ per il Dipartimento SMFI** per l'anno 2018 e presentato il documento stesso a tutti i membri del

Dipartimento nel corso del Consiglio del Dipartimento del 1 marzo 2017 (v. verbale del CdDip, punto 6 all'OdG - disponibile tramite wiki del Dipartimento).

Il documento è stato quindi reso disponibile in modo pubblico sul sito web del Dipartimento. Sullo stesso sito web è stata pubblicata anche la relazione sul raggiungimento degli obiettivi di AQ del Dipartimento SMFI per l'anno 2017. Entrambi i documenti sono reperibili alla pagina web <https://smfi.unipr.it/it/dipartimento/qualita-di-dipartimento> (v. "documenti allegati").

Nel seguito si riporta, per ogni singolo obiettivo individuato per l'anno 2018, lo stato di avanzamento delle azioni intraprese e gli esiti.

Obiettivo 1 - Consolidamento e monitoraggio dei processi di AQ di Dipartimento

Monitoraggio dei processi di AQ della didattica

- Il PQD ha provveduto a raccogliere ed analizzare tutti i **documenti di Ateneo** relativi ai processi di AQ per la didattica e a curarne la diffusione, ove necessario, presso tutti gli attori coinvolti, tramite comunicazioni con posta elettronica ed incontri personali e collegiali.
- Il PQD ha verificato la corretta applicazione delle procedure per il **monitoraggio** degli indicatori della didattica e internazionalizzazione messe in atto da ciascuno dei CdS di riferimento del Dipartimento con colloqui ed incontri con i relativi Presidenti dei Corsi di Studio. Tutta la documentazione prodotta dai GdR dei CdS afferenti al Dipartimento SMFI (in particolare, SUA-CdS e documenti di riesame annuale e ciclico) sono stati prodotti nei tempi previsti.

I Presidenti dei CdS sottolineano come non esista una **procedura uniforme** in Ateneo su come valutare i risultati delle varie analisi effettuate. Ad esempio, non è definita una metrica condivisa sulla valutazione dei dati raccolti tramite i questionari di rilevazione dell'opinione degli studenti sulla didattica; nemmeno chi e come debba intervenire nelle situazioni che risultino più critiche.

- Il **monitoraggio** delle azioni "qualità della formazione" e "internazionalizzazione mobilità studentesca e percorsi di studio" previste nella Programmazione Triennale 2016-2018 è stato discusso anche nel Consiglio di Dipartimento del 28 giugno 2018 (v. punto 16 del verbale). Si segnala che ancora persiste un grosso problema di disponibilità della **aule** all'interno del Campus. Questo tra l'altro ha avuto ripercussioni negative sulla predisposizione dell'orario per il CdS in Informatica.

Il PQD ritiene necessario ed urgente arrivare ad una procedura di allocazione aule condivisa da tutti. Si conviene di sollecitare ulteriormente l'attenzione del Dipartimento su tale problema, coinvolgendo anche gli organi preposti a livello di Ateneo. I previsti lavori di allargamento dell'Aula Newton e dell'Aula Maxwell nel plesso di Fisica potranno contribuire ad alleviare in parte il problema della carenza di spazi per la didattica.

- In particolare, il 18 ottobre 2018 si è svolta una **riunione** tra i membri del PQD e tutti i responsabili del Dipartimento coinvolti nelle attività di AQ della didattica dipartimentali avente lo scopo di realizzare un aggiornamento reciproco sullo stato dei lavori relativi all'AQ nelle attività della didattica e di pianificare eventuali iniziative future.

Il resoconto dettagliato dell'incontro è riportato nel verbale della riunione pubblicato nel repository Wiki del Dipartimento.

Tra i problemi emersi in tale riunione si segnala:

- Riguardo al ruolo di **manager didattico**, si osserva che al momento è presente una sola unità PTA con tale ruolo, dedicata esclusivamente ai CdS in Fisica. I Presidenti dei CdS in Informatica e in Matematica ribadiscono l'assoluta necessità della presenza di un manager didattico anche per gli altri CdS afferenti al Dipartimento.

Il PQD ritiene quindi urgente che il Dipartimento avanzi le opportune richieste di personale per poter risolvere tale situazione e garantire quindi la presenza di un manager didattico anche per i CdS in Informatica e in Matematica, in linea con quanto accade in tutti gli altri Dipartimenti dell'Ateneo.

- La **Commissione Paritetica Docenti-Studenti** del Dipartimento SMFI ha provveduto a redigere e ad inviare agli organi preposti entro il termine previsto del 20.12.2017 la relazione annuale sulle attività svolte. La relazione è stata illustrata dal Presidente della commissione, Prof. Nicolodi, nel CdDip del 1 febbraio 2018 (v. verbale del CdDip, punto 10 all'OdG). Il PQD ha provveduto ad analizzare la relazione annuale nella riunione del 16 marzo 2018 e predisporre la relativa relazione, inviata via email al PQA in data 20 marzo 2018.
- I **Comitati di Indirizzo** dei Corsi di Studio afferenti al Dipartimento (v. <https://smfi.unipr.it/it/dipartimento/qualita-di-dipartimento/qualita-della-didattica>) risultano attivi e sono stati consultati dai relativi CdS in diverse occasioni (v. verbali dei singoli CdS).
- I CdS afferenti al Dipartimento hanno svolto intense **attività di orientamento e tutorato** come ampiamente documentato nelle pagine web del Dipartimento dedicate a tali attività (orientamento in ingresso <https://smfi.unipr.it/it/orientamento-in-ingresso>), in itinere <https://smfi.unipr.it/it/orientamento-in-itinere> e in uscita <https://smfi.unipr.it/it/orientamento-in-uscita>).
- I **siti web** del Dipartimento per quanto attiene le attività relative all'AQ della didattica (v. <https://smfi.unipr.it/it/dipartimento/qualita-di-dipartimento/qualita-della-didattica>) risultano completi ed aggiornati.

Monitoraggio dei processi di AQ della ricerca e terza missione

- Il PQD ha provveduto a raccogliere ed analizzare tutti i **documenti di Ateneo** relativi ai processi di AQ per la ricerca e terza missione e a curarne la diffusione, ove necessario, presso tutti gli attori coinvolti, tramite comunicazioni con posta elettronica ed incontri personali e collegiali. Il coordinatore del PQD, Prof. Rossi, ha riferito sullo stato d'avanzamento delle attività di AQ dipartimentali nei Consigli di Dipartimento (v. in particolare del verbale del Consiglio di Dipartimento dell'11 luglio 2018, punto 13 all'OdG Comunicazioni del Presidente del PQD Prof. Gianfranco Rossi).
- Membri del PQD (in particolare i Proff. Pietroni e Rossi) hanno attivamente partecipato alle riunioni delle Commissioni Scientifiche per l'analisi e la predisposizione del **documento di "Programmazione 2018-2020"** del Dipartimento SMFI. Tale documento contiene tra l'altro una precisa ed estesa analisi delle attività svolte dal Dipartimento negli ambiti della ricerca, della didattica e della terza missione. In particolare, per quanto riguarda l'ambito della ricerca e terza

missione, il documento mette chiaramente in evidenza gli aspetti ritenuti più rappresentativi per il Dipartimento SMFI in tali ambiti.

- Il 1 ottobre 2018 si è svolta una **riunione** tra i membri del PQD e tutti i delegati/responsabili del Dipartimento coinvolti nelle attività di AQ della ricerca e terza missione, avente principalmente lo scopo di realizzare un aggiornamento reciproco sullo stato dei lavori relativi all'AQ dipartimentale e di pianificare eventuali iniziative future.

Il resoconto dettagliato dell'incontro è riportato nel verbale della riunione pubblicato nel repository Wiki del Dipartimento.

Tra i problemi emersi in tale riunione si segnala:

- Si rileva che non tutti i **delegati per la ricerca e la terza missione** nominati dal Dipartimento sono stati al momento coinvolti nelle attività relative ai loro ruoli. Si concorda che sia opportuna una revisione di tali ruoli, con un possibile accorpamento di più ruoli in un'unica figura (ad esempio, il delegato per la ricerca di base e applicata potrebbero essere unico).
- Si rileva che il **Comitato di Indirizzo Scientifico** del Dipartimento non è mai stato convocato. Non risulta chiaro in generale il ruolo di tale comitato essendo già previsti Comitati di Indirizzo specifici per i diversi CdS afferenti al Dipartimento, che viceversa risultano pienamente attivi. Si raccomanda pertanto che tale Comitato venga attivato o in alternativa se ne preveda lo scioglimento.

- Al fine di facilitare il monitoraggio delle attività della ricerca il PQD ha predisposto e distribuito tramite email a tutti i membri del Dipartimento una scheda per la **rilevazione delle attività di ricerca** svolte (v. Allegato B). Sono state raccolte e controllate 62 schede compilate. I dati raccolti non evidenziano particolari criticità nei diversi ambiti di interesse per il Dipartimento.

Si evidenzia comunque che non risultano al momento indicazioni precise da parte del PQA su come analizzare e valutare tali dati.

- In linea con quanto richiesto dal bando FIL di Ateneo (prot. 215993 del 22 ottobre 2018), i docenti del Dipartimento sono stati sollecitati a inserire le proprie attività di ricerca e responsabilità scientifiche nel proprio profilo anagrafico nel **Catalogo IRIS**.
- Tutte le attività, senza scopo di lucro, rivolte al territorio, nonché quelle di collaborazione con Aziende e Scuole, svolte da membri del Dipartimento SMFI nel corso del 2017, sono state censite tramite apposite schede di monitoraggio delle attività di **Public Engagement (PE)**. Il risultato di tale censimento è stato reso pubblico sul sito web del Dipartimento. La raccolta dei dati sulle attività di PE svolte nel 2018 è attualmente in corso. Il modello della scheda per la rilevazione di tali informazioni è anch'esso disponibile online. Tutta la suddetta documentazione è pubblicata sul sito del Dipartimento alla pagina <https://smfi.unipr.it/it/dipartimento/qualita-di-dipartimento/qualita-della-ricerca> nel paragrafo "Attività di Public Engagement di Dipartimento".

Si segnala che al momento sono state restituite compilate soltanto un numero esiguo di tali schede. La Dott.ssa Mauro provvederà pertanto ad inviare nuova richiesta.

- Tutte le iniziative di **promozione e divulgazione** rivolte al territorio sono state pubblicizzate attraverso l'Ufficio Stampa dell'Ateneo e inserite (a cura della Dott.ssa Mauro) nella sezione "News ed eventi" (<http://smfi.unipr.it/it/dipartimento/news-ed-eventi-archivio>) sul sito web del Dipartimento. Alcune iniziative permanenti, come la mostra Interattiva sulla Storia del Personal Computer (http://museo.dmi.unipr.it/pc_it.html), la mostra Pitagora e il Suo Teorema

(http://museo.dmi.unipr.it/geometry_it.html), le visite alla sezione di strumenti scientifici Macedonio Melloni (<https://www.musei.unipr.it/it/musei/museo-di-fisica-e-scienze-della-terra/sez-strumenti-scientifici-macedonio-melloni>) e la mostra scientifica interattiva permanente "Microcosmo con Vista" (<https://www.musei.unipr.it/it/musei/museo-di-fisica-e-scienze-della-terra/mostra-scientifica-interattiva-permanente-microcosmo-con>), sono pubblicizzate sulle pagine web tra i Servizi offerti dal Dipartimento SMFI.

- Per quanto riguarda le iniziative di **collaborazione con le Scuole**, sono attualmente attivi i progetti "Piano Lauree Scientifiche" (PLS) di Matematica (<https://smfi.unipr.it/it/pls-matematica>) e di Fisica (<https://smfi.unipr.it/it/orientamento/pls-piano-lauree-scientifiche-fisica>), con varie attività svolte e programmate per l'a.s. 2017-18. Sono anche attivi i progetti di alternanza scuola-lavoro presso il Dipartimento SMFI per a.s. 2017-18 (<https://smfi.unipr.it/it/asl>).
- I **siti web** del Dipartimento per quanto attiene le attività relative alla AQ della ricerca e terza missione (v. <https://smfi.unipr.it/node/2707>) risultano completi ed aggiornati.

Monitoraggio dei processi di AQ nei processi amministrativi

- I seguenti **obiettivi operativi**, pertinenti l'AQ dipartimentale, sono stati attribuiti a personale PTA, come obiettivi individuali 2018:
 - RIC005 - 2.5.1 Accreditamento - Implementazione Sistema AQ - Definizione di specifica strategia per la promozione ed il monitoraggio delle attività di terza missione e progetto e realizzazione di un sistema efficace di rilevamento delle attività sviluppate in Ateneo - Registrazione delle attività di terza missione e public engagement organizzate dal Dipartimento, loro monitoraggio e supporto agli organi dipartimentali nella definizione dei relativi indicatori; attribuito a M.G. Dallatana (RAG) e M.T. Mauro (Responsabile del Servizio Ricerca e Terza Missione).
 - DIP005 - 6.1.2 Valutazione delle necessità di coordinamento tra unità organizzative con la revisione sistematica di procedure - Supporto tecnico Amministrativo alla partecipazione per la formulazione del Piano Strategico di Ateneo - Supporto agli Organi e alle Commissioni del Dipartimento per contribuire alla definizione, in sinergia con le Aree Dirigenziali preposte, del piano strategico di Ateneo; attribuito a M.G. Dallatana.
 - DIP006 - 6.1.4 Forte investimento sulla formazione del personale tecnico amministrativo e dirigente anche al fine di aumentare il benessere organizzativo - Rafforzamento delle competenze del personale tecnico-amministrativo dei Servizi per la Qualità della Didattica dei Dipartimenti - Miglioramento delle competenze del Personale Tecnico-Amministrativo dedicato all'assicurazione della qualità della didattica; attribuito a G. Bonamartini (Responsabile del Servizio per la Qualità della Didattica) e M.G. Dallatana.
- In base a quanto previsto dal Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e Trasparenza 2018-2020, sono stati istituiti dal Dipartimento due gruppi di lavoro per il Monitoraggio sull'adempimento degli **obblighi di pubblicazione** e per il Monitoraggio **mappatura rischi** di esposizione ad eventi corruttivi (v. <https://smfi.unipr.it/it/node/3369>, paragrafo OBIETTIVI DI PERFORMANCE). I due gruppi si sono riuniti diverse volte nel corso dell'anno ed espletato le verifiche richieste secondo le attività previste. I verbali delle attività svolte sono stati protocollati in Titulus (Prot n. 1508 del 15/11/2018).
- A marzo 2018 tutti i membri del Dipartimento sono stati invitati a partecipare alla **rilevazione del grado di soddisfazione** degli utenti interni rispetto ad alcuni servizi tecnici e amministrativi erogati, tramite compilazione online del questionario elaborato nell'ambito del progetto "Good

Practice". Il RAG e il responsabile del Servizio Ricerca e Terza Missione hanno monitorato la partecipazione del personale interessato in modo da garantire la massima partecipazione all'iniziativa. I risultati sono stati pubblicati il 23 luglio scorso sul sito web di Ateneo.

- Come previsto nel documento "Sistema di gestione dell'assicurazione della Qualità della Ricerca e della Terza missione del Dipartimento SMFI" (approvato con delibera del 7.12.2017) entro la fine di giugno 2018 è stato svolto il **monitoraggio intermedio** dell'andamento degli indicatori associati agli obiettivi 2018 attribuiti al PTA (v. verbale del Consiglio di Dipartimento del 28 giugno 2018, punto 9).
- Il personale PTA ha partecipato ad una **riunione organizzativa ed informativa** indetta dal Direttore del Dipartimento SMFI il 3 dicembre 2018.

Obiettivo 2 - Formazione continua degli attori di AQ

- Membri del PQD hanno partecipato attivamente agli **incontri** formativi riguardanti l'AQ organizzati dall'Ateneo (v. Allegato A) e provveduto ad informare docenti e personale tecnico/amministrativo di quanto comunicato negli incontri tramite colloqui personali e collegiali e tramite email informative.
- In particolare in data 1 ottobre 2018 e 18 ottobre 2018 si sono svolti due incontri tra il PQD e i responsabili/referenti del Dipartimento per la Ricerca e Terza Missione e per la Didattica aventi, tra l'altro, lo scopo di migliorare il coinvolgimento di docenti e personale tecnico/amministrativo nei processi di AQ.
- L'iniziativa riguardante il corso di formazione per gli studenti presenti nelle commissioni e organismi legati all'Assicurazione della Qualità organizzata dall'Ateneo è stata adeguatamente **pubblicizzata** sul sito web del Dipartimento (v. <https://smfi.unipr.it/it/notizie/attivita-formativa-la-quality-assurance-ambito-formativo-processi-metodi-e-strategie-nelle> e <https://smfi.unipr.it/it/dipartimento/qualita-di-dipartimento>).

Obiettivo 3: Supporto al NdV per l'attività di audit

- Gli **incontri** svolti il 1 ottobre 2018 e il 18 ottobre 2018 tra il PQD e i delegati/responsabili/referenti del Dipartimento per la Ricerca e Terza Missione e per la Didattica hanno permesso, tra l'altro, un'analisi puntuale dello stato d'avanzamento dei processi di AQ all'interno del Dipartimento e dei CdS ad esso afferenti, nonché una sensibilizzazione del personale interessato alle tematiche di AQ trattate in Ateneo e nel PQD.
- Il monitoraggio del sistema di AQ del CdS è stato svolto dal PQD anche attraverso l'analisi delle **SUA-CdS** e dei rapporti di riesame predisposti dai CdS afferenti al Dipartimento SMFI. E' stata inoltre presa in esame la relazione di valutazione annuale dei CdS predisposta dal **Nucleo di valutazione** dell'Ateneo



- Riguardo la **SUA-RD**, il PQD prende atto che al momento non è ancora stata attivata la procedura per la compilazione della SUA-RD. Prende atto inoltre del documento “Linee guida per la compilazione della Scheda Unica Annuale Terza Missione e Impatto Sociale SUA-TM/IS per le Università” (versione 07/11/2018) in cui l’ANVUR dichiara che si prevede di avviare la rilevazione dei dati relativi agli anni 2015, 2016 e 2017 nei primi mesi del 2019.
- Non sono state svolte al momento audizioni da parte del PQA presso il Dipartimento o presso i CdS afferenti al Dipartimento, né è stata richiesta assistenza al PQD in occasione della simulazione della Visita in loco. Tali attività sono attualmente ancora in corso, in preparazione della visita ANVUR che si terrà in Aprile 2019.

**Partecipazione ad incontri organizzati dall'Ateneo
sui temi riguardanti l'Assicurazione della Qualità
per i Corsi di Studio, la Ricerca e la Terza Missione
nel corso del 2018**

- **12 gennaio 2018:** seminario di formazione tenuto dal Prof. **Gola**, esperto valutatore di sistema ANVUR – Presenti: Rossi (PQD e RAQ Informatica), Lorenzi (delegato referente per la didattica), Santini (presidente CCS in Fisica), Aimi, Groppi (RAQ dei CdS in Matematica), Abbruzzetti, Burioni (RAQ dei CdS in Fisica), personale del Servizio Didattica del Dipartimento.
- **28 marzo 2018:** Incontro Presidenti CPDS e Coordinatori PQD – Presenti: Nicolodi
- **11 aprile 2018:** Seminario di Formazione Prof. Gola; presentazione Prof.ssa Robasto – Presenti: Abbruzzetti, Aimi, Groppi, Rossi.
- **19 aprile 2018** presso l'Aula Cavalieri (Piano terra - Via Università n. 12 - Parma): incontro finalizzato a presentare i dati aggiornati relativi al monitoraggio della Programmazione Triennale 2016-2018 e a definire le prossime scadenze – Presenti: Bridelli.
- **20 aprile 2018** seminario formativo presso l'Aula Magna del Polo Didattico di Via del Prato "Tra disabilità e DSA: nuove sfide per il docente accademico" – Presenti: Abbruzzetti, Aimi.
- **23 maggio:** incontro del Nucleo di Valutazione con i Presidenti delle CPDS – Presenti: Nicolodi (Presidente CPDS).
- **19 giugno 2018:** incontro coordinatori PQD presso la Sala Riunioni della Ex Presidenza della Facoltà di Ingegneria (Campus Universitario) – Presenti: Nicolodi, Rossi.
- **19 luglio 2018:** presentazione della Prof.ssa Robasto sul ruolo di monitoraggio della Commissione Paritetica nell'ambito della Progettazione Formativa. Approfondimento sul Syllabus – Presenti: Rossi.
- **20 settembre 2018:** Incontro CPDS-PQD – Presenti: Nicolodi, Rossi.
- **4 ottobre 2018:** incontro con i rappresentanti **dell'ANVUR** - Agenzia Nazionale di Valutazione del sistema Universitario e della Ricerca, dott. Alessio Ancaiani, Dirigente dell'Area valutazione delle Università, e dott. Alberto Cioffi, Responsabile dell'Unità Organizzativa AVA – Presenti: Aimi, Abbruzzetti, Bisi, DalPalù, DallaTana, Groppi, Mauro, Morini F. (delegato fasce deboli), Nicolodi, Polverini (vicepresidente CCS in Fisica), Rossi.
- **6 novembre 2018:** incontro del Rettore e la Presidente del PQA con Presidenti, RAQ e membri della CPDS dei CdS scelti per la Visita ANVUR – Presenti: Abbruzzetti, Santini (Presidente CdS Triennale in Fisica), Cristofolini (CPDS).
- **12 novembre 2018:** seminario formativo "Competenze digitali e tecnologie dell'istruzione per innovare la didattica" – Aula Magna del Polo Didattico di Via Del Prato – Presenti: Baraldi (GAV Fisica), Aimi, Bisi, Tomassini (vice direttore Dip. SMFI e presidente Centro Servizi E-Learning e Multimediali di Ateneo).



Rilevazione attività di ricerca - anno 2018

From: Tiziana Mauro

Sent: Wednesday, September 26, 2018 1:21 PM

To: emilio.acerbi@unipr.it ; lucia.alessandrini@unipr.it ; giuseppe.amoretti@unipr.it ; claudio.arezzo@unipr.it ; alberto.arosio@unipr.it ; roberto.bagnara@unipr.it ; roberto.derenzi@unipr.it ; antonio.deriu@unipr.it ; mauro.diligenti@unipr.it ; roberto.fornari1@difest.unipr.it ; grazia.lotti@unipr.it ; pierpaolo.lottici@unipr.it ; alessandra.lunardi@unipr.it ; costantino.medori@unipr.it ; giuseppe.mingione@unipr.it ; massimiliano.morini@unipr.it ; massimo.pietroni@unipr.it ; gianfranco.rossi@unipr.it ; paolo.santini@unipr.it ; giampiero.spiga@unipr.it ; adriano.tomassini@unipr.it ; luca.trentadue@unipr.it ; cristiano.viappiani@unipr.it ; stefania.abbruzzetti@unipr.it ; alessandra.aimi@unipr.it ; allodi@fis.unipr.it ; andrea.baraldi@unipr.it ; marino.belloni@unipr.it ; sebastiano.bernuzzi@gmail.com ; danilo.bersani@unipr.it ; leonardo.biliotti@unipr.it ; marzia.bisi@unipr.it ; marisa.bonini@unipr.it ; raffaella.burioni@unipr.it ; stefano.carretta@unipr.it ; davide.cassi@unipr.it ; alessandra.coscia@unipr.it ; luigi.cristofolini@unipr.it ; alessandro.dalpalu@unipr.it ; roberto.depietri@unipr.it ; francesco.direnzo@unipr.it ; luca.griguolo@unipr.it ; maria.groppi@unipr.it ; chiara.guardasoni@unipr.it ; luca.lorenzi@unipr.it ; aba.losi@unipr.it ; domenico.mucci@unipr.it ; lorenzo.nicolodi@unipr.it ; giampiero.palatucci@unipr.it ; antonella.parisini@unipr.it ; maura.pavesi@unipr.it ; eugenia.polverini@unipr.it ; mauro.ricco@unipr.it ; alberto.saracco@unipr.it ; massimo.solzi@fis.unipr.it ; sandromarcel.wimberger@unipr.it ; alessandro.zaccagnini@unipr.it ; zaffanella@cs.unipr.it ; paolo.baroni@unipr.it ; stefania.monica@unipr.it ; daniele.pontiroli@unipr.it ; roberto.alfieri@unipr.it ; andrea.bandini@unipr.it ; federico.bergenti@unipr.it ; alessio.bosio@unipr.it ; mariagrazia.bridelli@unipr.it ; Pietro.Celada@unipr.it ; maria.dibari@unipr.it ; massimo.ghidini@unipr.it ; francesco.morandin@unipr.it ; fiorenza.morini@unipr.it ; stefano.panizzi@unipr.it ; stefano.pasquero@unipr.it ; laura.romano@unipr.it ; michela.zedda@unipr.it

Cc: Maria Grazia DALLATANA

Subject: Monitoraggio attività di ricerca anno 2018

Ai membri del Dipartimento di Scienze Matematiche, Fisiche e Informatiche

Tra gli obiettivi del Presidio di Qualità del Dipartimento (PQD) è previsto il "**monitoraggio dei processi di Assicurazione Qualità della ricerca**".

A tal fine, come già comunicato nel Consiglio di Dipartimento del 11 luglio 2018, il PQD ha predisposto una semplice scheda con cui rilevare le più significative attività di ricerca svolte dai membri del Dipartimento negli ultimi anni.

Allego la **scheda** alla presente email, chiedendo a ciascuno di compilarla in tutte le sue voci e di restituirla all'indirizzo **tiziana.mauro@unipr.it** entro il **15 ottobre 2018**.

Grazie per la collaborazione.

Cordiali saluti,

Maria Tiziana Mauro

Referente di Dipartimento per il processo di gestione delle attività di ricerca e terza missione



Scheda di rilevazione di attività di ricerca
Anno 2018

- Partecipazione a Convegni come **Invited Speaker** (*anno 2018*)
.....
.....
- Membro di **Comitato Scientifico e/o Organizzatore di convegni** scientifici (*ultimi 3 anni, cioè dal 2016*)
.....
.....
- Direzione o partecipazione a **comitati editoriali di riviste** scientifiche (*in corso*)
.....
.....
- Responsabilità scientifica o partecipazione a **Progetti di Ricerca** finanziati sulla base di bandi competitivi (*ultimi 5 anni*)
.....
.....
- **Fellowships di ricerca** presso atenei o enti di ricerca all'estero (*ultimi 3 anni*)
.....
.....
- **Relatore di tesi di dottorato**, o supervisore di posizioni post-doc (*ultimi 3 anni*)
.....
.....
- Conseguimento di **premi** per l'attività scientifica (*ultimi 5 anni*)
.....
.....
- Risultati conseguiti in ambito del **trasferimento tecnologico** (brevetti, partecipazione a spin-off) (*ultimi 5 anni*)
.....
.....
- **Altre** attività da segnalare
.....
.....

RELAZIONE ANNUALE DEL PRESIDIO DELLA QUALITA' (PQD)

ANNO 2018

Dipartimento di Scienze Medico-Veterinarie

Approvata nel Consiglio di Dipartimento di Scienze Medico-Veterinarie del

19 novembre 2018

COMPOSIZIONE DEL PRESIDIO DELLA QUALITA'

Atto di nomina: Decreto Direttoriale 53/2017 ratificato nel verbale del Consiglio di Dipartimento n. 5 del 11/07/2018.

Prot. n. 0000847 del 11/05/2017 - [UOR: SI000037 - Classif. II/16]

Nome e cognome	Funzione
Ferdinando Gazza	Coordinatore. Subentra a Simone Bertini il 18 giugno 2018 (atto di nomina ratificato dal Consiglio di Dipartimento del 18 giugno 2018)
Emiliana Schiano	Segretario (Personale tecnico-amministrativo)
Andrea Summer	Componente e Delegato per la Ricerca e Terza missione
Antonella Volta	Componente
Maddalena Botti	Componente dal 21 maggio 2018 (atto di nomina ratificato dal Consiglio di Dipartimento del 21 maggio 2018)
Marialuisa Ghelfi	Componente e RAG
Giulia Branca	Componente e Manager didattico
Francesca Miduri	Componente (Personale tecnico-amministrativo)
Rita Bergamaschi	Componente e Coordinatore Servizio Ricerca e Terza missione (Personale tecnico-amministrativo)
Martina Rega	Componente Rappresentante degli studenti

CALENDARIO DELLE SEDUTE

Riunione	Data Incontro	Attività
PQD 01/2018	05 Febbraio 2018	• Comunicazioni Coordinatore PQD • Cronoprogramma e calendario riunioni • Obiettivi PQD 2018 • Parere su Documento AQ Didattica • Parere su Documento AQ Ricerca e Terza Missione
PQD 02/2018	14 Marzo 2018	• Valutazione relazione CPDS Comitato di Indirizzo CdS M.V.
PQD 03/2018	17 Aprile 2018	• Comunicazioni Coordinatore PQD • Tutorato Studenti CdS M.V. • Procedure Convocazione Comitato di Indirizzo CdS M.V.
PQD 04/2018	09 Maggio 2018	• Comunicazioni Coordinatore PQD • Tutorato Studenti CdS M.V. • Monitoraggio AQ ricerca e Terza Missione • Documento politica AQ dipartimentale
PQD 05/2018	27 Giugno 2018	• Ratifica Nuovo Coordinatore PQD • Monitoraggio AQ ricerca e Terza Missione
PQD 06/2018	11 Settembre 2018	• Comunicazioni Coordinatore PQD

		• Parere quadri B2A, B2B, B2C, B3, B6, B7, C1, C2 E C3 della SUA-CdS M.V. • Parere quadri B2A, B2B, B2C, B3, B6, B7, C1, C2 E C3 della SUA-CdS SZTPA • Segnalazione S01 SZTPA 2018 • Analisi della compilazione del Syllabus
PQD 07/2018	15 Ottobre 2018	• Comunicazioni Coordinatore PQD • Preparazione presentazione incontro ANVUR 4/10/18 • Verifica obiettivi PQD 2018
PQD 08/2018	15 Novembre 2018	• Comunicazioni Coordinatore PQD • Approvazione relazione finale PDQ 2018 • Approvazione SMA CdS M.V.
PQD 09/2018	13 Dicembre 2018	• Comunicazioni Coordinatore PQD •

I verbali sono pubblicati nella pagina Web della libreria documentale **AVA** alla quale si accede con le credenziali di Ateneo. <http://controllogestione.unipr.it/libreria-documentale-ava/cms/dashboard/>

Introduzione

Nel 2018 il PQD, figura di AQ istituita con la riorganizzazione Dipartimentale divenuta operativa con il 01.01.2017, ha impostato l'attività di AQ della formazione e della ricerca e terza missione dipartimentale.

In data 05.02.2018 il PQD ha definito gli Obiettivi di AQ del Dipartimento per l'anno in corso, (PQD 01/2018). Gli stessi sono stati approvati nel corso dal Consiglio di Dipartimento nella seduta del 27.02.2018

Di seguito si riporta, per ogni singolo obiettivo, lo stato di avanzamento delle azioni intraprese e gli esiti

Obiettivo 1 - Descrizione

Azione	01 – Consolidamento e monitoraggio dei processi di AQ della Didattica
Attività intraprese	1. Il PQD ha partecipato alla stesura ed al completamento del Documento AQ sulla Didattica e del Documento AQ Ricerca e Terza Missione 2. Il PQD ha partecipato con i Presidenti dei CdS alla stesura dei quadri integrativi della SUA-CdS in scadenza a settembre 2018 3. Il PQD ha attivamente partecipato, con i Presidenti CdS, alla stesura della SMA e dei primi due quadri del RRC

	4. Il PQD ha attivamente collaborato con i Presidenti CdS e i RAQ per la corretta pubblicazione dei Syllabus 5. Il PQD ha collaborato con i Presidenti CdS, i RAQ e i tutor per l'attività didattica nella raccolta dati degli studenti 6. Il PQD si è impegnato nell'adeguamento dei processi di gestione dell'AQ dipartimentale ai nuovi indirizzi di Unipr
Stato dell'azione	1. Per quanto riguarda il documento di AQ dipartimentale: sulla Didattica azione completata. Per il documento di Politica AQ Ricerca e Terza missione, l'azione è stata completata nonostante la sostituzione del delegato. 2. Azione completata; l'approvazione da parte del PQD ai quadri integrativi della SUA-CdS è stata verbalizzata durante le riunioni del PQD. 3. Azione completata: la partecipazione del PQD si è espletata mediante la partecipazione alla stesura e l'approvazione in seduta PQD prima dell'approvazione nei rispettivi CdS. A tale scopo, il Coordinatore e alcuni membri del PQD hanno partecipato ad incontri di formazione promossi ed organizzati dal PQA. 4. Azione NON completata in quanto una piccola percentuale dei Docenti fatica a comprendere l'importanza del Syllabus e la necessità di una sua compilazione adeguata. Sono state messe in atto politiche di sensibilizzazione in ogni consiglio di Cds e di Dipartimento per completare l'azione entro il 31.12.2018 5. Azione completata 6. Azione completata in modo parziale. Rimangono resistenze ed incomprensioni sulle modalità di assicurare la qualità e la tracciabilità di taluni momenti della vita accademica. Accogliendo esplicita richiesta il PQD interviene, da alcuni mesi a tutti i Consigli di Dipartimento ed a tutti i Consigli di Corso di Studio, svolgendo costante azione di monitoraggio e di informazione.

Obiettivo 2 - Descrizione

Azione	02 – Consolidamento e monitoraggio dei processi di AQ della Ricerca e Terza Missione
Attività intraprese	1. Il PQD ha partecipato alla stesura ed al completamento del Documento AQ sulla Didattica e del Documento AQ Ricerca e Terza Missione 2. Il PQD ha partecipato alla predisposizione dei documenti di monitoraggio della qualità della ricerca. 3. Il PQD ha contribuito alla risoluzione delle problematiche relative alla raccolta schede dei singoli docenti relative al

	Public Engagement per l'anno 2018. 4. Il PQD ha collaborato all'adeguamento dei processi di gestione dell'AQ dipartimentale inerenti le procedure dei laboratori biologici e chimici, delle varie Unità operative dell'OVUD e della Farmacia OVUD.
Stato dell'azione	1. Azione completata nonostante la sostituzione del delegato. 2. Azione completata: nel Giugno 2018 è stata presentata nel Consiglio di Dipartimento la Relazione di medio termine sulla Ricerca e sulla Terza Missione, relativa al primo semestre 2018. 3. Azione completata: il Consiglio di Dipartimento, su invito del PQD ha individuato, in data 12/07/2018, un responsabile per la raccolta e la pubblicazione delle schede dei singoli docenti relative la Public Engagement, nella persona del Sig. Giuseppe Bertaccini. 4. Azione completata parzialmente: non sono ancora disponibili le schede relative ad alcune unità operative. Si prevede di portare a termine l'azione entro il 2018.

Obiettivo 3 - Descrizione

Azione	03 – Organizzazione e Programmazione Attività del PQD
Attività intraprese	1. Definizione di un calendario di riunioni (cronoprogramma) al fine di monitorare lo stato di avanzamento dei lavori con un ritmo costante nel tempo. 2. Compilazione dei verbali delle riunioni del PQD. 3. Momenti formativi con personale strutturato e non strutturato e studenti, con particolare riferimento a quelli inseriti nelle Commissioni, negli Organi di governo del Dipartimento e nella CPDS. 4. Confronto con altri PQD di Ateneo. 5. Confronto con CPDS di Dipartimento.
Stato dell'azione	1. Azione completata. Nel corso della prima riunione del PQD, è stato approvato un cronoprogramma di riunioni, che è stato integralmente rispettato, eccezion fatta per la riunione del 17.07.2018 (annullata per la vicinanza della precedente, calendarizzata per il 27.06.2018). 2. Azione completata: ogni riunione del PQD è stata verbalizzata. Su raccomandazione del PQA, i verbali sono disponibili per la consultazione nella pagina Web della libreria documentale AVA alla quale si accede con le credenziali di Ateneo. http://controllogestione.unipr.it/libreria-documentale-ava/cms/dashboard/ 3. Azione completata: il Coordinatore del PQD ha partecipato alla lezione "0" di entrambi i CdS, presentando le attività del PQD e il modulo per la segnalazione reclami, osservazioni,

	miglioramenti, apprezzamenti (con relativa procedura). Ad ogni riunione del PQD è stato presente un rappresentante degli studenti e le sue osservazioni di volta in volta verbalizzate. 4. Azione completata: il Coordinatore del PQD ha partecipato agli incontri di formazione indetti dal PQA durante il periodo considerato. Nello specifico il Coordinatore del PQD ed altri componenti del PQD stesso hanno partecipato in data 04/10/2018, all'incontro, svoltosi presso la Sede Centrale UniPr con due rappresentanti ANVUR; detto incontro aveva come tema le modalità della prossima visita Anvur, in programma per aprile 2019, presso il nostro ateneo. 5. Azione completata: Il Presidente della CPDS è stata invitata a presenziare alle riunioni del PQD: <u>i verbali della CPDS</u> sono stati presi in considerazione nella stesura della relazione finale degli obiettivi 2018 del PQD.
--	---

Obiettivo 4 - Descrizione

Azione	03 – Adeguamento sito Web del Dipartimento e dei CdS
Attività intraprese	1. Rendere le informazioni relative al sistema di AQ di Dipartimento facilmente fruibili.
Stato dell'azione	1. Azione completata. Tutti i verbali delle riunioni del PQD sono visibili nella pagina Web della libreria documentale AVA, alla quale si accede con le credenziali di Ateneo. http://controllogestione.unipr.it/libreria-documentaleava/cms/dashboard/

Fonti documentali:

- Verbali delle riunioni del PQD Dip. SCIENZE MEDICO-VETERINARIE
- Verbale del Consiglio di Dipartimento del 18 maggio 2018
- Verbale del Consiglio di Dipartimento del 12 luglio 2018
- Verbale del Consiglio di Dipartimento del 16 ottobre 2018
- Verbale del Consiglio di Dipartimento del 19 novembre 2018
- Verbali del Consiglio di Corso di Studio MEDICINA VETERINARIA
- Verbali del Consiglio di Corso di Studio S.Z.T.P.A.