



**UNIVERSITÀ
DI PARMA**

PRESIDIO DELLA QUALITÀ DI ATENEO

Obiettivi di AQ di Ateneo per il 2022



Il presente documento articola in maniera dettagliata gli obiettivi annuali di Assicurazione della Qualità dell'Ateneo nell'ambito della formazione, della ricerca e della terza missione, declinando per il 2022 quanto definito dagli Organi Accademici nel documento "Piano Strategico 2022-2024" (approvato con Delibera del CdA del 20/07/2021 e con parere del SA del 20/07/2021). Di seguito sono riportate le azioni previste, complete di dettaglio su responsabilità, modalità e tempistiche.

In particolare l'Ateneo per il 2022 ha previsto azioni in tre dei quattro Obiettivi Strategici, ai quali parteciperanno non solo tutti gli attori coinvolti nel sistema di AQ, ma anche molte Aree Dirigenziali e Dipartimenti dell'Ateneo.

L'Allegato 1 al documento riporta le ulteriori azioni, essenzialmente di consolidamento e monitoraggio, che il Presidio della Qualità di Ateneo intende portare avanti nel 2022.

Obiettivo Strategico 1: Verificare la messa a sistema dei processi di AQ

Azione AQ1.1: Verificare la messa a sistema dei processi di progettazione, gestione e miglioramento delle attività di didattica, Ricerca e Terza Missione

Obiettivo Operativo	01 – Incontri con gli attori del sistema di AQ della didattica, della Ricerca e della Terza Missione
Descrizione e finalità	Verificare lo stato di maturazione e la messa a sistema dei processi di AQ della didattica, della Ricerca e della Terza Missione
Responsabilità Primaria	PQA, U.O. Progettazione Didattica e Assicurazione della Qualità, U.O. Monitoraggio delle Attività di Ricerca, U.O. Valorizzazione della Ricerca e Promozione dell'Innovazione
Altri attori coinvolti	PQD, CPDS, GdR, Consiglio degli studenti, Studenti rappresentanti in organi e organismi di Ateneo, Delegati dei Dipartimenti per la Ricerca, Delegati dei Dipartimenti per la Terza Missione, Delegati per la Qualità della Ricerca e TM, Direttori di Dipartimento
Modalità di realizzazione	- Incontri periodici del PQA con gli attori menzionati - Revisione delle Linee Guida relative alla Ricerca e alla Terza missione
Tempistica	Entro il 31/12/2022
Indicatore	- Report degli incontri
Target	- 10 - 2
Obiettivi operativi collegati	- AQ1.1.1 - Incontri periodici del PQA con gli attori della AQ (Gestionale: 100%: 500460 - U.O. Progettazione Didattica e Assicurazione della Qualità) - AQ1.1.2 - Revisionare le Linee Guida relative alla Ricerca e alla Terza missione (Referente Gestionale: 50%: 500654 - U.O. Monitoraggio delle Attività di Ricerca. Coinvolti: 10%: 500460 - U.O. Progettazione Didattica e Assicurazione della Qualità; 40%: 500920 - U.O. Valorizzazione della Ricerca e Promozione dell'Innovazione)
Note	Tale azione risponde alla raccomandazione del Nucleo di Valutazione nella sua Relazione annuale del 2021 (pagina 45)



Obiettivo strategico 2: Assicurazione della Qualità delle attività di Internazionalizzazione

Azione AQ2.1: AQ del processo di riconoscimento dei crediti ottenuti all'estero

Obiettivo Operativo	01 – Assicurare il corretto riconoscimento dei crediti ottenuti all'estero
Descrizione e finalità	Verificare e implementare le procedure e le modalità di riconoscimento dei crediti acquisiti all'estero
Responsabilità Primaria	Area Didattica, Internazionalizzazione e servizio agli studenti, PQA
Altri attori coinvolti	U.O. Internazionalizzazione
Modalità di realizzazione	- Verifica delle procedure in atto - Implementazione delle procedure
Tempistica	Entro il 31/12/2022
Indicatore	% di CFU convalidati
Target	100%
Obiettivi operativi collegati	AQ2.1.1 Migliorare il processo di riconoscimento dei CFU esteri
Note	

Obiettivo strategico 3: Assicurazione della Qualità della formazione di Terzo Livello

Non sono previste azioni per il 2022

Obiettivo strategico 4: Ottimizzare la Customer Satisfaction

Azione AQ4.1 Monitoraggio delle rilevazioni soddisfazione interna ed esterna

Obiettivo Operativo	01 – Processo Gestione delle attività di Customer Satisfaction
Descrizione e finalità	Monitoraggio del grado di applicazione dell'Architettura CS nelle rilevazioni di Ateneo
Responsabilità Primaria	PQA
Altri attori coinvolti	Gruppo di Lavoro di Ateneo, U.O. Programmazione e Controllo di Gestione, PQD
Modalità di realizzazione	- Predisposizione di una griglia di monitoraggio - Richiesta compilazione
Tempistica	Entro il 31.12.2022
Indicatore	- Predisposizione di un report
Target	1
Obiettivi operativi collegati	nessuno
note	

Obiettivo Operativo	02 – Procedura tirocini
Descrizione e finalità	Verificare la attualità del contenuto e del format dei questionari tirocini
Responsabilità Primaria	PQA
Altri attori coinvolti	Presidenti CCS, U.O. Programmazione e Controllo di Gestione, U.O. Tirocini, U.O. Sistemi applicativi



Modalità di realizzazione	- Costituzione di un gruppo di lavoro che includa anche uno o più Presidenti di CCS - Revisione del format del questionario
Tempistica	Entro il 31.12.2022
Indicatore	- Revisione questionario tirocini
Target	1
Obiettivi operativi collegati	AMM1.1.4VP Migliorare il servizio "Gestione tirocini" in applicazione del Progetto di valutazione partecipativa (I)
Note	

Obiettivo Operativo	03 – Monitoraggio attività di Customer Satisfaction
Descrizione e finalità	Monitoraggio delle attività legate alla <i>customer satisfaction</i> della Ricerca e Terza Missione
Responsabilità Primaria	PQA
Altri attori coinvolti	U.O. Monitoraggio delle Attività di Ricerca, Area Dirigenziale Terza Missione
Modalità di realizzazione	- Monitoraggio delle attività di Customer Satisfaction - Comunicazione periodica dell'esito alla Governance
Tempistica	Entro il 31.12.2022
Indicatore	- Report del monitoraggio
Target	1
Obiettivi operativi collegati	TM1.5.1 Sviluppare e implementare un sistema di monitoraggio digitale dell'offerta culturale di Ateneo volto a rilevare e misurare il grado di soddisfazione degli utenti (Gestionale: 30%: 500930 - U.O. Rapporti con il Territorio e Public Engagement, 30% : 500640 - U.O. Sistema Museale di Ateneo e Archivio Storico, 20% : 400010 - U.O. Programmazione e Controllo di Gestione, 20% : 500760 - U.O. Analisi e Sviluppo Servizi)
Note	

Obiettivo Operativo	04 – Monitoraggio delle azioni messe in atto per aumentare la partecipazione degli studenti ai questionari Good Practice
Descrizione e finalità	Monitoraggio delle attività messe in atto dai Dipartimenti e Corsi di studio
Responsabilità Primaria	PQA
Altri attori coinvolti	Dipartimenti, PQD, CPDS
Modalità di realizzazione	- Monitoraggio delle relazioni annuali di PQD e CPDS
Tempistica	Entro il 31.12.2022
Indicatore	Report del monitoraggio
Target	1
Obiettivi operativi collegati	AQ4.1.1 Incentivare la partecipazione alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza interna ed esterna con particolare riferimento ai questionari Good Practice (referente Gestionale: 10% U.O. Coordinamento delle Attività Amministrative dei Dipartimenti e dei Centri - coinvolti: 10% : 300865 - U.O. Amministrazione Dipartimentale Dipartimento di Medicina e Chirurgia, 10% : 300805 - U.O. Amministrazione Dipartimentale Dipartimento di Scienze Medico-Veterinarie.10% : 300825 - U.O. Amministrazione Dipartimentale Dipartimento di Giurisprudenza, Studi Politici e Internazionali, 10% : 300885 - U.O. Amministrazione Dipartimentale Dipartimento di Scienze degli Alimenti e del Farmaco, 10% : 300855 - U.O. Amministrazione Dipartimentale Dipartimento di Ingegneria e Architettura, 10% : 300815 - U.O. Amministrazione Dipartimentale Dipartimento di Scienze Matematiche, Fisiche ed Informatiche, 10% : 300835 - U.O. Amministrazione Dipartimentale Dipartimento di Scienze Chimiche, della Vita e



	della Sostenibilità Ambientale, 10% : 300845 - U.O. Amministrazione Dipartimentale Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali, 10% : 300875 - U.O. Amministrazione Dipartimentale Dipartimento di Discipline Umanistiche
Note	Tale azione risponde alla proposta del Nucleo di Valutazione nella sua Relazione annuale del 2021 (pagina 25 – punto 1)

Obiettivo Operativo	05 – Monitoraggio delle rilevazioni relative alla carta dei servizi
Descrizione e finalità	Monitoraggio dei servizi oggetto di rilevazioni di Customer Satisfaction
Responsabilità Primaria	PQA
Altri attori coinvolti	Gruppo di Lavoro di Ateneo, U.O. Programmazione e Controllo di Gestione
Modalità di realizzazione	- Monitoraggio delle rilevazioni
Tempistica	Entro il 31.12.2022
Indicatore	Numero di servizi oggetto di rilevazioni di Customer Satisfaction
Target	5
Obiettivi operativi collegati	AMM1.3.1 Progettare e applicare la procedura di monitoraggio periodico degli standard di qualità dei servizi bibliotecari compresi nella carta dei servizi dell'Ateneo (Coinvolge le tre U.O. Biblioteche di Ateneo)
Note	



Allegato 1

Ulteriori attività programmate per il 2022, nell'ambito dei Processi del Sistema di Gestione della AQ della Didattica e della Ricerca, che il Presidio della Qualità di Ateneo intende portare avanti. Tali azioni includono anche quelle derivanti dalla Relazione del Nucleo di Valutazione (Ottobre 2021).

Monitoraggio dell'applicazione del Sistema di AQ di Ateneo

Attività	01 – Processo Gestione “casi critici” nella didattica
Descrizione e finalità	Monitoraggio applicazione LG
Responsabilità Primaria	PQA
Altri attori coinvolti	Direttori di Dipartimento, Presidenti di CCS
Modalità di realizzazione	- Predisposizione di una griglia di monitoraggio - Richiesta compilazione
Tempistica	Entro il 31.12.2022
Indicatore	- Predisposizione di relazione di monitoraggio
Target	1
note	

Attività	02 – Processo Riesame di Ateneo
Descrizione e finalità	Verifica della coerenza con le azioni previste dal Riesame 2021 con il PS 2022-2024
Responsabilità Primaria	PQA
Altri attori coinvolti	Pro-Rettori, DG, U.O. Progettazione Didattica e Assicurazione della Qualità
Modalità di realizzazione	- Analisi del Piano Strategico 2022-2024 e confronto con compendio riesame 2021
Tempistica	Entro il 28.02.2022
Indicatore	- Numero di obiettivi emersi dalla giornata del Riesame ripresi nel Piano Integrato 2022
Target	5
note	

Sostegno ai Corsi di Studio

Attività	03 – Follow-up Audit 2019/2020/2021
Descrizione e finalità	Nel 2022 verrà effettuato un monitoraggio delle azioni messe in campo dai CdS oggetto di Audit negli anni 2019, 2020 e 2021, come previsto dal Processo 3 del Sistema di Gestione dell'AQ della didattica di Ateneo
Responsabilità Primaria	PQA
Altri attori coinvolti	Presidenti CCS sottoposti ad Audit negli anni 2019, 2020 e 2021
Modalità di realizzazione	- Monitoraggio delle azioni messe in atto dai CdS dopo Audit - Preparazione di un report basato su apposita griglia utilizzata per l'Audit - Eventuali azioni correttive
Tempistica	Entro il 31.12.2022
Indicatore	% CdS in follow-up / Totale CdS oggetto di Audit nel 2019 e 2020
Target	50%



note	
-------------	--

Attività	04 – Sostegno ai CdS in fase di progettazione e revisione dell’offerta formativa
Descrizione e finalità	Il PQA coordinerà le attività di sostegno ai CdS in fase di progettazione e revisione dell’offerta formativa
Responsabilità Primaria	PQA, U.O. Progettazione Didattica e Assicurazione della Qualità
Altri attori coinvolti	Presidenti CCS, docenti proponenti
Modalità di realizzazione	- I membri della U.O. Progettazione Didattica e Assicurazione della Qualità svolgono un ruolo di supporto ai CdS in fase di progettazione/revisione dell’offerta formativa - Incontri di formazioni specifici
Tempistica	Entro il 31.12.2022
Indicatore	% di CdS supportati
Target	100%
note	

Attività	05 - Formazione dei Presidenti di CCS di nuova nomina
Descrizione e finalità	Il PQA coordinerà le attività di formazione e sostegno ai Presidenti di CCS di nuova nomina
Responsabilità Primaria	PQA, U.O. Progettazione Didattica e Assicurazione della Qualità
Altri attori coinvolti	Presidenti CCS
Modalità di realizzazione	- I membri della U.O. Progettazione Didattica e Assicurazione della Qualità svolgeranno un incontro formativo
Tempistica	Entro il 31.03.2022
Indicatore	Numero di incontri annuali
Target	1
note	Tale azione risponde alla osservazione del Nucleo di Valutazione nella sua Relazione annuale del 2021 (pagina 13)

Attività	06 - Formazione dei Presidenti di CCS in fase di modifica del Regolamento Didattico del Corso di Studio
Descrizione e finalità	Il PQA coordinerà le attività di formazione e sostegno ai Presidenti di CCS che intendono apportare modifiche al Regolamento Didattico del Corso di Studio
Responsabilità Primaria	PQA, U.O. Progettazione Didattica e Assicurazione della Qualità
Altri attori coinvolti	Presidenti CCS
Modalità di realizzazione	- I membri della U.O. Progettazione Didattica e Assicurazione della Qualità svolgeranno un incontro formativo
Tempistica	Entro il 31.12.2022
Indicatore	Numero di incontri annuali
Target	1
note	Tale azione risponde alla osservazione del Nucleo di Valutazione nella sua Relazione annuale del 2021 (pagina 15)



Monitoraggio della AQ della didattica

Attività	07 – Monitoraggio indicatori
Descrizione e finalità	Verifica delle attività di monitoraggio degli indicatori relativi agli obiettivi strategici di didattica e internazionalizzazione da parte dei CdS
Responsabilità Primaria	PQA, PQD
Altri attori coinvolti	U.O. Progettazione didattica e Assicurazione della Qualità, U.O. Internazionalizzazione
Modalità di realizzazione	- Verifica del format griglia 2021 ed eventuale aggiornamento - Compilazione da parte dei PQD e preparazione di un report da restituire al PQA - Inserimento dei report nella relazione annuale del PQA
Tempistica	Entro il 31.12.2022
Indicatore	- Report PQD
Target	9
note	

Attività	08 – Monitoraggio della qualità delle strutture e dei servizi di supporto
Descrizione e finalità	Analisi delle attività di verifica della qualità delle strutture e dei servizi di supporto agli studenti
Responsabilità Primaria	PQA
Altri attori coinvolti	CPDS
Modalità di realizzazione	- Analisi delle relazioni CPDS e presentazione della relazione agli organi di governo
Tempistica	Entro il 28.02.2022
Indicatore	- Report del monitoraggio - Presentazione agli Organi di governo
Target	1
note	

Monitoraggio della AQ della Ricerca e TM

Attività	10– Monitoraggio indicatori
Descrizione e finalità	Monitoraggio degli indicatori relativi agli obiettivi strategici relativi alla ricerca e alla terza missione
Responsabilità Primaria	PQA
Altri attori coinvolti	Area dirigenziale Ricerca, Area Dirigenziale Terza Missione
Modalità di realizzazione	- Monitoraggio degli indicatori legati relativi alla ricerca e terza missione - Comunicazione esito alla Governance
Tempistica	Entro il 31.12.2022
Indicatore	- Report del monitoraggio
Target	2
Note	Tale azione risponde alla osservazione del Nucleo di Valutazione nella sua Relazione annuale del 2021 (pagina 19)

Attività	11 – Monitoraggio azioni di miglioramento
Descrizione e finalità	Per consolidare la maturità dei processi di AQ della Ricerca e Terza Missione implementati a livello di Dipartimento si verificherà lo stato di avanzamento delle



	azioni legate al miglioramento della Ricerca e Terza Missione individuate dai Dipartimenti nei loro Piani Strategici Dipartimentali 2020-2022
Responsabilità Primaria	PQA
Altri attori coinvolti	PQD, Dipartimenti
Modalità di realizzazione	<ul style="list-style-type: none">- Assegnazione delle relazioni dipartimentali oggetto di valutazione ai componenti PQA (secondo l'area di afferenza e/o affine)- Comunicazione esito ai Direttori di Dipartimento- Comunicazione esito alla Governance sull'analisi dell'implementazione del Sistema di Gestione
Tempistica	Entro il 31.12.2022
Indicatore	Numero di Dipartimenti valutati
Target	9
note	Tale azione risponde alla raccomandazione del Nucleo di Valutazione nella sua Relazione annuale del 2021 (pagina 45)

Monitoraggio AQ Dipartimentale

Attività	12 – Misurazione e valutazione attività CPDS
Descrizione e finalità	Per consolidare la maturità dei processi di AQ implementati a livello di Dipartimento si verificheranno, attraverso un'apposita griglia di valutazione, anche con l'aiuto dei PQD, le attività delle 9 CPDS anche valutando i contenuti e le modalità di redazione della Relazione Annuale. In base all'esito della valutazione verranno individuate opportune attività di feedback e accompagnamento
Responsabilità Primaria	PQA
Altri attori coinvolti	PQD, CPDS
Modalità di realizzazione	<ul style="list-style-type: none">- Assegnazione ai componenti PQA (secondo l'area di afferenza e/o affine) delle relazioni- Eventuale aggiornamento della griglia di valutazione.- Applicazione della griglia di valutazione- Comunicazione esito a CPDS, diffondendo le buone pratiche emerse dalla analisi dei documenti- Eventuale definizione del piano di miglioramento nel breve periodo e monitoraggio della sua realizzazione
Tempistica	Entro il 31.12.2022
Indicatore	Numero di CPDS valutate mediante apposita griglia basata su analisi documentale
Target	9
note	

Attività	13 – Misurazione e valutazione attività PQD
Descrizione e finalità	Per consolidare la maturità dei processi di AQ implementati a livello di Dipartimento si verificheranno, attraverso un'apposita griglia di valutazione, le attività dei 9 PQD valutando lo stato di avanzamento delle azioni legate agli obiettivi annuali di AQ, nonché i contenuti e le modalità di redazione della Relazione Annuale. In base all'esito della valutazione verranno individuate opportune attività di feedback e accompagnamento
Responsabilità Primaria	PQA
Altri attori coinvolti	PQD
Modalità di realizzazione	<ul style="list-style-type: none">- Assegnazione ai componenti PQA (secondo l'area di afferenza e/o affine) delle relazioni



	<ul style="list-style-type: none">- Eventuale aggiornamento della griglia di valutazione- Applicazione della griglia di valutazione- Comunicazione esito a PQD- Eventuale definizione del piano di miglioramento nel breve periodo e monitoraggio della sua realizzazione
Tempistica	Entro il 31.12.2022
Indicatore	Numero di PQD valutati mediante apposita griglia basata su analisi documentale
Target	9
note	

Formazione continua e accompagnamento degli attori di AQ

Attività	14– Formazione del Personale Docente e TA
Descrizione e finalità	Si intende progettare ed attuare delle attività di formazione continua e di accompagnamento per consolidare la maturità dei processi di AQ, rivolta a docenti e PTA
Responsabilità Primaria	PQA
Altri attori coinvolti	
Modalità di realizzazione	<ul style="list-style-type: none">- Incontri di formazione/informazione ai docenti e agli studenti delle CPDS con riunioni congiunte.- Incontri di formazione/informazione ai docenti, PTA e agli studenti dei GdR con riunioni congiunte.- Incontri di formazione per i Manager della Didattica.
Tempistica	Entro il 31.12.2022
Indicatore	N. di attività svolte
Target	8
note	Tale azione risponde alla osservazione del Nucleo di Valutazione nella sua Relazione annuale del 2021 (pagina 13)

Attività	15 – Formazione degli Studenti
Descrizione e finalità	Si intendono progettare ed attuare attività di formazione continua e di accompagnamento per consolidare la maturità dei processi di AQ, rivolta agli studenti
Responsabilità Primaria	PQA
Altri attori coinvolti	
Modalità di realizzazione	<ul style="list-style-type: none">- Attività di formazione per gli studenti con ruoli AQ: consolidamento dell'attività formativa "Quality Assurance"- Incontri di formazione/informazione ai docenti e agli studenti delle CPDS con riunioni congiunte- Incontri di formazione/informazione ai docenti, PTA e agli studenti dei GdR con riunioni congiunte
Tempistica	Entro il 31.12.2022.
Indicatore	N. di attività svolte
Target	8
note	Tale azione risponde alla osservazione del Nucleo di Valutazione nella sua Relazione annuale del 2021 (pagina 9)