



**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

<b>Obiettivo Operativo</b>	<b>01 – Incontri con gli attori del sistema di AQ della didattica, della Ricerca e della Terza Missione</b>
<b>Descrizione e finalità</b>	Verificare lo stato di maturazione e la messa a sistema dei processi di AQ della didattica, della Ricerca e della Terza Missione
<b>Responsabilità Primaria</b>	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
<b>Altri attori coinvolti</b>	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
<b>Modalità di realizzazione</b>	- Incontri periodici del PQA con gli attori menzionati - Revisione delle Linee Guida relative alla Ricerca e alla Terza missione
<b>Tempistica</b>	Entro il 31/12/2022
<b>Indicatore</b>	- Report degli incontri
<b>Target</b>	- 10 - 2
<b>Obiettivi operativi collegati</b>	- 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)
<b>Note</b>	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

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

## 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

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

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



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

<b>Obiettivo Operativo</b>	<b>03 – Monitoraggio attività di Customer Satisfaction</b>
<b>Descrizione e finalità</b>	Monitoraggio delle attività legate alla <i>customer satisfaction</i> della Ricerca e Terza Missione
<b>Responsabilità Primaria</b>	PQA
<b>Altri attori coinvolti</b>	U.O. Monitoraggio delle Attività di Ricerca, Area Dirigenziale Terza Missione
<b>Modalità di realizzazione</b>	- Monitoraggio delle attività di Customer Satisfaction - Comunicazione periodica dell'esito alla Governance
<b>Tempistica</b>	Entro il 31.12.2022
<b>Indicatore</b>	- Report del monitoraggio
<b>Target</b>	1
<b>Obiettivi operativi collegati</b>	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)
<b>Note</b>	

<b>Obiettivo Operativo</b>	<b>04 – Monitoraggio delle azioni messe in atto per aumentare la partecipazione degli studenti ai questionari Good Practice</b>
<b>Descrizione e finalità</b>	Monitoraggio delle attività messe in atto dai Dipartimenti e Corsi di studio
<b>Responsabilità Primaria</b>	PQA
<b>Altri attori coinvolti</b>	Dipartimenti, PQD, CPDS
<b>Modalità di realizzazione</b>	- Monitoraggio delle relazioni annuali di PQD e CPDS
<b>Tempistica</b>	Entro il 31.12.2022
<b>Indicatore</b>	Report del monitoraggio
<b>Target</b>	1
<b>Obiettivi operativi collegati</b>	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
<b>Note</b>	Tale azione risponde alla proposta del Nucleo di Valutazione nella sua Relazione annuale del 2021 (pagina 25 – punto 1)

<b>Obiettivo Operativo</b>	<b>05 – Monitoraggio delle rilevazioni relative alla carta dei servizi</b>
<b>Descrizione e finalità</b>	Monitoraggio dei servizi oggetto di rilevazioni di Customer Satisfaction
<b>Responsabilità Primaria</b>	PQA
<b>Altri attori coinvolti</b>	Gruppo di Lavoro di Ateneo, U.O. Programmazione e Controllo di Gestione
<b>Modalità di realizzazione</b>	- Monitoraggio delle rilevazioni
<b>Tempistica</b>	Entro il 31.12.2022
<b>Indicatore</b>	Numero di servizi oggetto di rilevazioni di Customer Satisfaction
<b>Target</b>	5
<b>Obiettivi operativi collegati</b>	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)
<b>Note</b>	



## 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

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

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

### Sostegno ai Corsi di Studio

<b>Attività</b>	<b>03 – Follow-up Audit 2019/2020/2021</b>
<b>Descrizione e finalità</b>	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
<b>Responsabilità Primaria</b>	PQA
<b>Altri attori coinvolti</b>	Presidenti CCS sottoposti ad Audit negli anni 2019, 2020 e 2021
<b>Modalità di realizzazione</b>	- 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
<b>Tempistica</b>	Entro il 31.12.2022
<b>Indicatore</b>	% CdS in follow-up / Totale CdS oggetto di Audit nel 2019 e 2020
<b>Target</b>	50%



<b>note</b>	
-------------	--

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

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

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



## Monitoraggio della AQ della didattica

<b>Attività</b>	<b>07 – Monitoraggio indicatori</b>
<b>Descrizione e finalità</b>	Verifica delle attività di monitoraggio degli indicatori relativi agli obiettivi strategici di didattica e internazionalizzazione da parte dei CdS
<b>Responsabilità Primaria</b>	PQA, PQD
<b>Altri attori coinvolti</b>	U.O. Progettazione didattica e Assicurazione della Qualità, U.O. Internazionalizzazione
<b>Modalità di realizzazione</b>	- 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
<b>Tempistica</b>	Entro il 31.12.2022
<b>Indicatore</b>	- Report PQD
<b>Target</b>	9
<b>note</b>	

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

## Monitoraggio della AQ della Ricerca e TM

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

<b>Attività</b>	<b>11 – Monitoraggio azioni di miglioramento</b>
<b>Descrizione e finalità</b>	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
<b>Responsabilità Primaria</b>	PQA
<b>Altri attori coinvolti</b>	PQD, Dipartimenti
<b>Modalità di realizzazione</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Assegnazione delle relazioni dipartimentali oggetto di valutazione ai componenti PQA (secondo l'area di afferenza e/o affine)</li><li>- Comunicazione esito ai Direttori di Dipartimento</li><li>- Comunicazione esito alla Governance sull'analisi dell'implementazione del Sistema di Gestione</li></ul>
<b>Tempistica</b>	Entro il 31.12.2022
<b>Indicatore</b>	Numero di Dipartimenti valutati
<b>Target</b>	9
<b>note</b>	Tale azione risponde alla raccomandazione del Nucleo di Valutazione nella sua Relazione annuale del 2021 (pagina 45)

## Monitoraggio AQ Dipartimentale

<b>Attività</b>	<b>12 – Misurazione e valutazione attività CPDS</b>
<b>Descrizione e finalità</b>	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
<b>Responsabilità Primaria</b>	PQA
<b>Altri attori coinvolti</b>	PQD, CPDS
<b>Modalità di realizzazione</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Assegnazione ai componenti PQA (secondo l'area di afferenza e/o affine) delle relazioni</li><li>- Eventuale aggiornamento della griglia di valutazione.</li><li>- Applicazione della griglia di valutazione</li><li>- Comunicazione esito a CPDS, diffondendo le buone pratiche emerse dalla analisi dei documenti</li><li>- Eventuale definizione del piano di miglioramento nel breve periodo e monitoraggio della sua realizzazione</li></ul>
<b>Tempistica</b>	Entro il 31.12.2022
<b>Indicatore</b>	Numero di CPDS valutate mediante apposita griglia basata su analisi documentale
<b>Target</b>	9
<b>note</b>	

<b>Attività</b>	<b>13 – Misurazione e valutazione attività PQD</b>
<b>Descrizione e finalità</b>	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
<b>Responsabilità Primaria</b>	PQA
<b>Altri attori coinvolti</b>	PQD
<b>Modalità di realizzazione</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Assegnazione ai componenti PQA (secondo l'area di afferenza e/o affine) delle relazioni</li></ul>



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

## Formazione continua e accompagnamento degli attori di AQ

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

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