



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PARMA

Presidio della Qualità di Ateneo

RELAZIONE DELLE ATTIVITÀ SVOLTE (periodo: 8.1.2013 – 31.12.2013)

INDICE

1. PREMESSA	2
2. PROGETTAZIONE E STRUTTURA DEL MODELLO AQ	3
3. PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ	4
4. RISULTATI DI FUNZIONAMENTO PQA	5
4.1. OBIETTIVI 2013	5
4.2. RIESAME DELLE ATTIVITÀ E DEL FUNZIONAMENTO PQA	6
5. INFORMAZIONE E SUPPORTO AI CDS	6
5.1. STATISTICHE DI ACCESSO AL SITO "SISTEMA AVA"	7
5.2. COORDINAMENTO DELLE RILEVAZIONI E DELLA DIFFUSIONE DEI DATI DI CARRIERA STUDENTI	7
5.3. SUPPORTO ALLA RILEVAZIONE DELLE OPINIONI STUDENTI	7
5.4. PUBBLICAZIONE DI NOTE E LINEE GUIDA	7
5.5. HELP DESK	8
5.6. INCONTRI IN PRESENZA	8
5.7. PARTECIPAZIONE A EVENTI "AVA INFORMAZIONE"	8
6. MONITORAGGIO DEL MODELLO AQ	9
6.1. MONITORAGGIO DEL 1° RIESAME	9
6.2. CRITICITÀ RISCOSETRATE NEL 2013	9
7. AUDIT INTERNO	10
8. OBIETTIVI 2014	10

1. PREMESSA

Il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA), costituito con D.R. 4368 del 20.12.2012 ai sensi del D.Lgs. 19/2012, assolve ai compiti di proposta e coordinamento dei processi di assicurazione della qualità della didattica e della ricerca dell'Università degli Studi di Parma, finalizzati all'accreditamento AVA.

Fin dai primi mesi l'attività del Presidio è stata caratterizzata da un contesto normativo ed organizzativo in costante evoluzione, che tuttavia ha consentito – oltre l'assolvimento degli adempimenti previsti dal Sistema AVA – l'impostazione di un sistema di assicurazione della qualità comune a tutte le strutture didattiche e di ricerca dell'Ateneo. Il sistema è “fisiologicamente” soggetto a modifiche, determinate dal contesto ma anche da un approccio basato su criteri di condivisione, gradualità e di miglioramento continuoⁱ.

I flussi informativi sono realizzati attraverso la tecnologia web, al fine di semplificare la gestione documentale. A questo scopo sono stati implementatiⁱⁱ due siti ad accesso interno (accesso consentito al personale docente, tecnico-amministrativo e studenti coinvolti nei processi di assicurazione della qualità, con le credenziali personali di posta elettronica di Ateneo):

- sito di riferimento per l'attuazione del sistema AVAⁱⁱⁱ
- sito di lavoro del Presidio della Qualità (accesso limitato ai componenti del Presidio e al Presidente del Nucleo di Valutazione)^{iv}

Laddove possibile si fa pertanto riferimento alla documentazione pubblicata on-line.

Va evidenziato che il notevole impegno di tutte le componenti di Ateneo coinvolte nel Sistema AVA ha permesso di ottenere l'accreditamento iniziale di tutti i Corsi di Studio che costituiscono l'offerta formativa di Ateneo 2013/2014, di cui uno di nuova istituzione, e un buon grado di attuazione dei processi di assicurazione della qualità, facendo emergere i principali punti di forza e di debolezza dei diversi Corsi di Studio.

Inoltre, è opportuno ricordare che la politica di qualità dell'Ateneo vede nell'approccio “integrato” all'accreditamento e alla performance, nella trasparenza e nella partecipazione altrettante peculiarità e punti di forza. A questo proposito si è infatti costituita la Commissione Monitoraggio, Qualità e Valutazione che, includendo competenze e ruoli diversi in tema di ciclo di gestione della performance e di accreditamento della didattica e della ricerca, ha il compito – nelle more di emanazione di eventuali linee guida dell'ANVUR – di coordinare e di integrare le diverse iniziative in questi ambiti.

Il medesimo “approccio integrato” è stato applicato all'iniziativa di mantenimento del sistema di gestione per la qualità dei servizi didattici^v, la cui visita di rinnovo è pianificata per febbraio 2014.

Infine, il sistema AVA nell'ambito della ricerca è ancora in fase di definizione da parte dell'ANVUR, che terrà conto dei risultati di sistema della VQR.

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

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

2. PROGETTAZIONE E STRUTTURA DEL MODELLO AQ

Il Modello di Assicurazione della Qualità di Ateneo (Modello AQ), costituito dai processi e dalla documentazione ritenuti necessari ad attuare e a dare evidenza della gestione in qualità dei CdS, è descritto nei seguenti documenti^{vi}:

Titolo	Riferimento
Manifesto PQA	http://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/09-08-2013/pqa_manifesto.pdf
Descrizione generale del Modello AQ	http://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/30-07-2013/aq_modello.pdf
Funzioni e deleghe Presidio Qualità	http://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/30-07-2013/aq_funzioni_pqa.pdf
Ruoli del Modello AQ	http://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/30-07-2013/aq_ruoli.pdf
Processo di Riesame iniziale	http://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/30-07-2013/aq_processo_riesame_iniziale.pdf
Processo di Riesame	http://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/30-07-2013/aq_processo_riesame.pdf
Processo di Monitoraggio	http://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/30-07-2013/aq_processo_monitoraggio.pdf
Processo di Supporto a CdS e Dipartimenti	http://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/09-08-2013/aq_processo_supporto.pdf

Nell'attività di supporto ai CdS, il PQA, in collaborazione con le UAS, ha inoltre redatto e pubblicato alcune note informative^{vii}:

- PQA_DOC_1_Concetto_qualita.pdf
- PQA_DOC_2_Faq_SUA.pdf
- PQA_DOC_3_Suggerimenti_SUA_30_05_13.pdf
- PQA_DOC_4_Suggerimenti_Syllabus.pdf
- PQA_DOC_5_Allineamento_indirizzi_web.pdf
- PQA_DOC_6_CV_Docenti.pdf
- PQA_DOC_7_Suggerimenti_SUA_30_09_13.pdf
- PQA_DOC_8_Relazione_CP.pdf
- Template per le attività del quadro D1 (SUA-CdS)
- AQ_MK_Generale.pdf (programmazione delle attività AQ)
- Template per le attività del quadro D1 (SUA-CdS)
- Materiali dell'incontro di presentazione del sistema AVA (11.2.2013)
- Materiale dell'incontro per la SUA-CdS (27.3.2013)
- Materiali dell'incontro di approfondimento su AVA e 2° riesame (18.11.2013)

3. PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ

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

L'attività di pianificazione si è svolta nell'ambito delle riunioni del PQA, durante le quali è stato progettato il Modello AQ, sono state calendarizzate le attività di accompagnamento e di supporto ai CdS e sono state affrontate le criticità del modello emerse in fase di attuazione.

Le riunioni del PQA sono state le seguenti:

#	Data	Ordine del giorno
1	08.01.2013	<ol style="list-style-type: none">1. Insediamento del Presidio Qualità di Ateneo2. Funzioni e compiti PQA3. Programma delle attività
2	25.01.2013 28.01.2013	<ol style="list-style-type: none">1. Definizione della struttura e linee guida del primo rapporto di riesame2. Definizione della struttura e linee guida della SUA-CdS3. Indicatori con individuazione delle fonti informative e schema di report4. Struttura del sito e del processo dell' assicurazione della qualità di Ateneo
3	05.02.2013	<ol style="list-style-type: none">1. Approvazione del Regolamento delle riunioni del PQA2. Approvazione del Manifesto del PQA3. Approvazione della struttura del sito e dei suoi contenuti4. Approvazione degli obiettivi del PQA5. Preparazione della riunione dell'11 febbraio
4	19.2.2013	<ol style="list-style-type: none">1. Completamento del processo del Rapporto di Riesame2. Impostazione del processo per la predisposizione della SUA-CdS
5	15.03.2013	<ol style="list-style-type: none">1. Analisi dei Rapporti di Riesame predisposti dai CdS2. Programmazione interventi per il supporto alla predisposizione SUA-CdS
6	15.04.2013	<ol style="list-style-type: none">1. Supporto ai CdS per la SUA2. Modello di assicurazione della qualità dei CdS3. Relazione al Nucleo di Valutazione sulle attività del PQA4. Schema di report dei dati per la SUA CdS
7	14.05.2013	<ol style="list-style-type: none">1. Approvazione definitiva del modello della qualità da inserire nella SUA entro il 20 maggio.2. Primi riscontri dell'analisi delle schede SUA3. Prossimi passi da fare per il supporto ai CdS
8	24.05.2013	<ol style="list-style-type: none">1. Preparazione delle riunioni di Area per la compilazione dei riquadri A4 e A5 della SUA CdS e dei programmi degli insegnamenti compliant con i descrittori di Dublino.2. Risultati dell'analisi delle schede SUA CdS
9	26.06.2013	<ol style="list-style-type: none">1. Risultati delle verifiche sui quadri della SUA CdS da completare entro il 30 giugno 20132. Programmazione delle attività per la compilazione del secondo rapporto del Riesame3. Revisione del modello della qualità e verifiche della costituzione degli organi a livello di CdS e di Dipartimento4. Avvio delle procedure per le attività di audit interno5. Rapporti con il Nucleo di Valutazione6. Analisi delle problematiche inerenti alla distribuzione dei questionari sull'opinione degli studenti e dei laureati nel 2013-14
10	19.07.2013	<ol style="list-style-type: none">1. Programmazione delle attività per la compilazione del secondo rapporto del

#	Data	Ordine del giorno
		<ul style="list-style-type: none"> Riesame 2. Revisione del modello della qualità e verifiche della costituzione degli organi a livello di CdS e di Dipartimento 3. Avvio delle procedure per le attività di audit interno 4. Rapporti con il Nucleo di Valutazione 5. Analisi delle problematiche inerenti alla distribuzione dei questionari sull'opinione degli studenti e dei laureati nel 2013-14
11	10.09.2013	<ul style="list-style-type: none"> 1. Attività per completamento SUA-Cds 2. Programmazione incontri con i Dipartimenti in preparazione del secondo Rapporto del Riesame 3. Stato di avanzamento della procedura di raccolta dell'opinione degli studenti on line
12	08.10.2013	<ul style="list-style-type: none"> 1. Programmazione incontri con i Dipartimenti in preparazione del secondo Rapporto del Riesame 2. Stato di avanzamento della procedura di raccolta dell'opinione degli studenti. 3. Modalità di raccolta delle opinioni dei docenti
13	28.10.2013	<ul style="list-style-type: none"> 1. Programmazione incontri con i Dipartimenti in preparazione del secondo Rapporto del Riesame 2. Stato di avanzamento predisposizioni informazioni quantitative per il secondo rapporto del riesame
14	11.11.2013	<ul style="list-style-type: none"> 1. Stato di avanzamento della programmazione degli incontri con i consigli dei dipartimenti 2. Programmazione dell'incontro del 18 novembre con i RAQ e con le CPDS 3. Stato di avanzamento predisposizioni informazioni quantitative per il secondo rapporto del riesame

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

4. RISULTATI DI FUNZIONAMENTO PQA

4.1. Obiettivi 2013

Gli obiettivi pianificati nel 2013 sono stati i seguenti:

Obiettivo	Indicatore	Target
1. Attivazione Presidio della Qualità	1A. Pubblicazione Manifesto PQA	18.2.2013
2. Adozione Modello AQ	2A. Approvazione Modello AQ completo	30.9.2013
3. Informazione e formazione	3A. Pubblicazione documentazione Modello AQ	18.2.2013
	3B. Incontro Dipartimenti e Presidenti CdS	11.2.2013
	3C. Attivazione sito di riferimento "Sistema AVA"	11.2.2013
	3D. Attivazione help-desk	18.2.2013
4. Monitoraggio	4A. Pubblicazione 1° Relazione PQA	15.4.2013
	4B. Pubblicazione 2° Relazione PQA	31.12.2013
	4C. Pubblicazione Rendicontazione delle attività	31.12.2013

Gli obiettivi 2013 sono stati raggiunti:

Obiettivo	Risultato	
1. Attivazione Presidio della Qualità	Pubblicato il Manifesto PQA	5.2.2013
2. Adozione Modello AQ	Approvato il Modello AQ (Rev.2)	30.9.2013
3. Informazione e formazione	Pubblicata la documentazione Modello AQ	18.2.2013
	Pianificati e realizzati incontri in presenza con Dipartimenti e Presidenti CdS	11.2.2013
	Attivato il sito di riferimento "Sistema AVA"	11.2.2013
	Attivato il servizio di help-desk	18.2.2013
4. Monitoraggio	Pubblicata la 1° Relazione PQA (monitoraggio del 1° riesame)	3.4.2013
	Pubblicata la Rendicontazione delle attività (8.1.13-31.3.13)	5.4.2013
	Rendicontazione delle attività (8.1.13-31.12.13)	4.2.2014

4.2. Riesame delle attività e del funzionamento PQA

L'attività del PQA ha contribuito all'accREDITAMENTO iniziale di tutti i CdS, di cui uno di nuova istituzione; pertanto è stata senz'altro efficace, anche grazie all'adozione di un regolamento organizzativo e all'attivazione dei siti web.

Va inoltre evidenziato l'ottimo supporto tecnico-amministrativo fornito dalle UAS e dallo staff dell'Area didattica, oltre che dal Servizio di supporto al NdV.

Tuttavia, anche in ragione dell'avvio del sistema di assicurazione della qualità e dell'attuali incertezze su alcuni aspetti del Sistema AVA, risulta necessario rivedere alcuni processi, in particolare quello di monitoraggio e audit.

Inoltre, restano ancora da definire alcuni aspetti di integrazione con le attività del NdV.

5. INFORMAZIONE E SUPPORTO AI CDS

L'attività di informazione e supporto ai CdS è avvenuta nelle seguenti modalità:

1. sito web Sistema AVA
2. coordinamento delle rilevazioni e della diffusione dei dati di carriera studenti
3. supporto alla rilevazione delle opinioni studenti
4. pubblicazione di note e linee guida (vedi §2 Progettazione e struttura del Modello AQ)
5. help desk (a cura delle Unità di Alta Specializzazione – UAS dell'Area Didattica e del PQA)
6. incontri in presenza
7. partecipazione a eventi "AVA InFormazione"

5.1. Statistiche di accesso al sito “Sistema AVA”

Data	Attività
11.1.2013	Implementazione del sito di riferimento “Sistema AVA”

Valore	Indicatore
404	Numero Ruoli AQ registrati: <ul style="list-style-type: none">• PQA: 12• GAV: 235• RAQ: 56• CdS: 90• CPDS: 54• Dirigenti: 1• NdV: 3• Ospiti: 11
75%	Numero utenti registrati / Unità coinvolte nell’AQ
20.455	Numero attività (dal 11.1.2013 al 2.2.2014)
18.848	Numero visualizzazioni a documentazione pubblicata (dal 11.1.2013 al 2.2.2014)

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

5.2. Coordinamento delle rilevazioni e della diffusione dei dati di carriera studenti

Il PQA ha coordinato le rilevazioni e la diffusione dei dati di carriera studenti, in funzione del 1° e del 2° riesame: i dati sono stati elaborati dai competenti uffici tecnico-amministrativi e pubblicati on-line sul sito “Sistema AVA”.

Tuttavia sono emerse particolari criticità che hanno comportato diverse incongruenze nell’utilizzo e nell’analisi dei dati (vedi §6.3 Criticità riscontrate nel 2013), dovute a motivi:

- organizzativi: frammentazione e dispersione delle competenze di Ateneo in materia di rilevazioni statistiche
- tecnologici: transizione al nuovo sistema di gestione delle carriere studenti (ESSE3) e scarsa integrazione delle banche dati
- report: struttura dei report inadeguata e non standardizzata

5.3. Supporto alla rilevazione delle opinioni studenti

Il PQA ha fornito supporto al NdV alla rilevazione delle opinioni studenti attraverso questionario.

Il NdV ha pubblicato on-line i risultati della rilevazione 12/13.

Sono state definite le modalità di realizzazione della somministrazione on-line a partire dalla coorte 13/14 (Progetto ESSE3 2.0)

5.4. Pubblicazione di note e linee guida

Il PQA ha documentato i processi del Modello AQ e pubblicato note informative (vedi § 2. Progettazione e struttura del Modello AQ).

5.5. Help desk

Le UAS dell'Area Didattica e il PQA hanno fornito assistenza a Dipartimenti e CdS in modalità telefonica, e-mail e attraverso il forum del sito "Sistema AVA".

5.6. Incontri in presenza

Data	Attività
11.02.2013	Incontro con i Direttori di Dipartimento e i Presidenti di CdS ^{viii} : <ul style="list-style-type: none">• Presentazione del Presidio della Qualità di Ateneo• La qualità secondo l'ANVUR• Presentazione del sito del PQA• Descrizione del rapporto del riesame• Processo del Rapporto del Riesame• Requisiti per l'accREDITamento iniziale delle Sedi e dei CdS
13.02.2013	Incontro con i Referenti CdS Area Tecnologica
27.03.2013	Incontro con i Direttori di Dipartimento e i Presidenti di CdS ^{ix} : <ul style="list-style-type: none">• Esiti del primo rapporto di riesame• Presentazione SUA-CdS: caratteristiche, modalità e tempi di compilazione
30.04.2013	Riunioni separate con Area Umanistica, Scientifica e Tecnologica per il 1° rapporto di riesame
27.05.2013	Incontro con Area Umanistica per SUA-CdS
28.05.2013	Incontri separati con Area Medica e Area Scientifica per SUA-CdS
24.10.2013	Presentazione AVA e Modello AQ allo staff del Magnifico Rettore
13.11.2013	AVA e qualità: Dipartimento di Giurisprudenza
14.11.2013	AVA e qualità: Dipartimento di Lettere, Arti, Storia e Società
14.11.2013	AVA e qualità; Dipartimento S.Bi.Bi.T.
15.11.2013	AVA e qualità: Dipartimento di Farmacia
18.11.2013	Incontro con RAQ, GAV e CPDS per il 2° Rapporto di Riesame
19.11.2013	AVA e qualità: Dipartimento di Scienze degli Alimenti
12.12.2013	AVA e qualità: Dipartimento di Chimica
13.12.2013	AVA e qualità: Dipartimento di Medicina Clinica e Sperimentale
18.12.2013	AVA e qualità: Dipartimento di Ingegneria dell'Informazione
19.12.2013	AVA e qualità: Dipartimento DICATeA

5.7. Partecipazione a eventi "AVA InFormazione"

Data	Attività
25.02.2013	Evento InFormazione - Università di Modena
20.03.2013	Partecipazione alla riunione presso la CRUI dei Presidenti dei PQA
27.03.2013	Incontro presso il MIUR sulla SUA CdS
20.05.2013	Riunione Gruppo 3 CONPAQ (aspetti organizzativi)
21.05.2013	Riunione Gruppo 5 CONPAQ (formazione delle Commissioni Paritetiche)
04.07.2013	Intervento del Coordinatore all'evento AVA - Università di Padova
11.07.2013	Evento InFormazione - Università di Padova
01.10.2013	Evento InFormazione - Università di Potenza (SUA-RD)
24.10.2013	Evento InFormazione - Università di Ferrara (opinione studenti)
06.11.2013	Incontro CRUI - Università 2.0 - Roma

6. MONITORAGGIO DEL MODELLO AQ

6.1. Monitoraggio del 1° Riesame

Al fine di verificare la correttezza delle procedure seguite dai Corsi di Studio per l'elaborazione del primo rapporto del riesame, il Presidio della Qualità di Ateneo ha svolto le seguenti attività:

1. Predisposizione di una scheda per ogni Corso di Studio in cui raccogliere le verifiche effettuate sul relativo Rapporto del Riesame. Ogni scheda è stata suddivisa in cinque ambiti, i primi tre relativi alla qualità del rapporto e gli ultimi due alla qualità del processo seguito. La valutazione della qualità del rapporto è stata suddivisa nelle tre aree previste dallo schema predisposto dall'ANVUR: A1-Ingresso, il percorso, l'uscita dal CdS; A2-L'esperienza dello studente; A3-L'accompagnamento al mondo del lavoro. Per ciascuna di queste aree si è verificato su quali dati ha lavorato il GAV, se sono state individuate le criticità, se sono state proposte le azioni correttive conseguenti e verificabili, se sono stati indicati i mezzi per realizzarle e in quale misura tali soluzioni siano sotto il controllo del CdS o del Dipartimento di afferenza. La valutazione della qualità del processo è stata suddivisa nella verifica della composizione del GAV e nell'analisi del processo di elaborazione e approvazione del rapporto. Per ogni criterio è stata prevista una scala di quattro gradi di approssimazione: sì, più sì che no, più no che sì, no.
2. I 76 rapporti del riesame dei CdS pervenuti sono stati raggruppati in quattro aree: Scientifica, Tecnologica, Medico-Veterinaria e Umanistica, la cui analisi è stata affidata ai membri del PQA competenti in materia.
3. Nella riunione del PQA del 15 marzo sono stati discussi i risultati emersi dall'analisi e si sono definite le eventuali modalità di intervento che si rendessero necessarie.

Dai risultati del monitoraggio è emerso quanto segue:

1. Tutti i CdS hanno regolarmente costituito i relativi GAV. In tutti si è riscontrata la presenza della componente studentesca. In qualche GAV non è presente la componente tecnico-amministrativa, che, peraltro, non è esplicitamente richiesta dall'ANVUR.
2. In diversi casi la composizione del GAV è la stessa per la Laurea e per la Laurea Magistrale. Il PQA non ritiene che questo aspetto possa rappresentare un ostacolo alla qualità del rapporto del riesame nel caso in cui si faccia riferimento ad un CdS unificato. Si auspica, tuttavia, che almeno la componente studentesca debba essere diversa tra i due livelli di laurea.
3. Tutti i CdS hanno sottoposto ad approvazione collegiale dei rapporti del riesame e rispettato i tempi di caricamento dei file sul sito del CINECA.
4. In alcuni casi sono stati segnalati problemi e lacune nell'uso delle fonti informative dei dati da analizzare. Il PQA ne ha preso nota e si ripromette di formulare delle soluzioni per il futuro.
5. Nella maggior parte dei casi sono state individuate le due criticità più importanti per ciascun ambito di analisi, ne sono state indicate le soluzioni conseguenti e verificabili, con mezzi e modalità sotto il controllo del CdS o del Dipartimento di afferenza. Nei casi in cui ciò non è avvenuto, il PQA ha deciso di intervenire con suggerimenti nei confronti dei responsabili dei rapporti del riesame, ma di non imporre modifiche sostanziali, anche in considerazione della natura sperimentale dell'esercizio di quest'anno. La casistica emersa costituirà oggetto di approfondita analisi per la definizione delle linee guida per il prossimo rapporto del riesame.

6.2. Criticità riscontrate nel 2013

- 1) Percezione dell'AVA prevalentemente come adempimento burocratico

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

Tra le criticità le cui soluzioni non sono sotto il controllo del CdS, il PQA ritiene di dover segnalare le seguenti affinché l'Ateneo possa valutare le necessità di intervento:

- a. in vari casi le criticità rilevate derivano dalla mancata separazione tra studenti a tempo pieno e studenti a tempo parziale,
- b. in altri casi si lamentano carenze nelle dotazioni informatiche e nel personale di supporto,
- c. in qualche caso si lamenta l'impossibilità di accedere alle schede di valutazione dell'opinione degli studenti per singolo insegnamento.
- d. In alcuni casi si segnalano forti problemi logistici, soprattutto con riferimento alla situazione
- e. Assenza di un sistema di reportistica robusto
- f. Mancanza del documento di politica per la qualità di Ateneo
- g. Mancanza/debolezza di un sistema premiante interno

7. AUDIT INTERNO

IL PQA ha riesaminato la procedura di audit interno e pianificato, in accordo con il NdV, il piano di audit.

Il calendario di audit assegna priorità di visita ai CdS che si propongono per la visita in loco dei CEV.

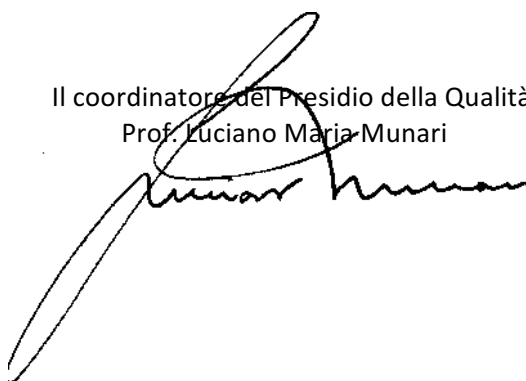
Un obiettivo aggiuntivo dell'audit è costituito dalla verifica di conformità alla norma ISO9001 dei servizi di supporto alla didattica.

8. OBIETTIVI 2014

Il PQA definirà in apposito documento gli obiettivi di funzionamento e gli obiettivi inerenti il Modello AQ per il 2014, in raccordo con la strategia di Ateneo e con il ciclo di gestione della performance, quando questi documenti saranno disponibili.

Parma, 18 marzo 2014

Il coordinatore del Presidio della Qualità
Prof. Luciano Maria Munari



ⁱ http://formazione.unipr.it/pluginfile.php/514/block_html/content/PQA_Manifesto.pdf

ⁱⁱ vista la tempistica ristretta si è utilizzata la piattaforma e-learning di Ateneo

-
- iii <http://formazione.unipr.it/course/view.php?id=10>
- iv <http://formazione.unipr.it/course/view.php?id=13>
- v <http://www.cedi.unipr.it/qualita>
- vi http://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/30-07-2013/aq_documentazione.pdf
- vii <http://formazione.unipr.it/mod/folder/view.php?id=475>
- viii *materiali pubblicati all'indirizzo <http://formazione.unipr.it/mod/folder/view.php?id=206>*
- ix *materiali pubblicati all'indirizzo <http://formazione.unipr.it/mod/resource/view.php?id=326>*