



UNIMORE
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI
MODENA E REGGIO EMILIA

Presidio **della Qualità di Ateneo**

Piano Operativo Annuale della Qualità 2024 (POAnQ 2024)

Incontro con i Responsabili Qualità di Dipartimento

Antonio Ribba

Delegato del Rettore per la Qualità e Coordinatore del Presidio della Qualità di Ateneo

26 febbraio 2024

La Politica della Assicurazione della Qualità di Ateneo e il POAnQ (1)

Politica della Assicurazione della Qualità di Ateneo

Redatto dal Presidio Qualità di Ateneo, revisione del 06.04.2023 - Approvato dal Senato Accademico, 23.05.2023 - Approvato dal Consiglio di Amministrazione, 23.06.2023

Strumentali al raggiungimento degli impegni per l'AQ di Ateneo sono:
[...]

- I) la definizione di un Piano Operativo Annuale della Qualità (POAnQ), in cui l'Ateneo:
 - articola gli obiettivi di AQ di Ateneo;
 - descrive le azioni che debbono essere intraprese;
 - identifica i soggetti che sono responsabili della loro attuazione;
 - definisce il profilo temporale della loro realizzazione (eventualmente anche pluriennale);
 - identifica i risultati attesi da tali azioni.

Il POAnQ è redatto dal PQA, presentato e discusso in Senato Accademico e approvato nella sua versione definitiva in Consiglio di Amministrazione.

La Politica della Assicurazione della Qualità Ateneo e il POAnQ (2)

Politica della Assicurazione della Qualità di Ateneo

Redatto dal Presidio Qualità di Ateneo, revisione del 06.04.2023 - Approvato dal Senato Accademico, 23.05.2023 - Approvato dal Consiglio di Amministrazione, 23.06.2023

Strumentali al raggiungimento degli impegni per l'AQ di Ateneo sono:

[...]

ii) una sessione annuale di verifica della politica della qualità (“**Audit della qualità e riesame di Ateneo**”), da tenersi in tempo utile ai fini dell’approvazione del Bilancio di Ateneo e del Piano Strategico di Ateneo, in cui gli Organi Accademici in seduta congiunta **verificano lo stato dell’AQ di Ateneo ed effettuano il riesame delle attività**. Nel corso della sessione:

- viene presentata e discussa la **Relazione Annuale del Nucleo di Valutazione**;
- viene presentato e discusso lo **stato di attuazione del Piano Operativo Annuale della Qualità (POAnQ)** e i risultati conseguiti;
- viene presentato e discusso il **riesame delle attività programmate nel Piano Strategico di Ateneo** in termini di risultati conseguiti rispetto agli obiettivi attesi con individuazione di punti di forza e/o criticità. L’analisi dei punti precedenti deve essere utilizzata per la definizione del **POAnQ** e del **Piano Strategico di Ateneo** successivi.

Gli input del riesame del Sistema di Assicurazione della Qualità

Il riesame del Sistema di Assicurazione della Qualità (AQ) viene svolto dal Presidio della Qualità di Ateneo, in condivisione con il Rettore e con la *Governance*.

I principali input utilizzati per il processo di riesame sono stati:

1. L'esito delle azioni connesse ad obiettivi di miglioramento definiti nel Piano Operativo Annuale della Qualità (POAnQ 2023);
2. Gli esiti dei Monitoraggi condotti da attori e istituzioni della qualità ai diversi livelli di Ateneo, con la valutazione delle *performance* ottenute rispetto agli obiettivi prefissati;
3. Le valutazioni del Nucleo di Valutazione (NdV) sulla qualità del Sistema di AQ di Ateneo e documentate nella Relazione annuale del NdV 2023;
4. I risultati delle indagini di soddisfazione degli utenti dei servizi di Unimore, in particolare gli esiti delle rilevazioni connesse al Progetto "*Good Practice*";
5. I mutamenti rilevanti del contesto interno ed esterno;
6. La revisione del sistema AVA da parte dell'ANVUR;
7. La valutazione di adeguatezza delle risorse disponibili per il Sistema di AQ.

Sintesi dei punti di forza emersi dal riesame 2023

- ❑ Cultura AQ ormai permeata nell'Ateneo.
- ❑ Strumenti di analisi e valutazione predisposti dal PQA adeguati all'esercizio di riesame periodico della sede e delle strutture periferiche quali CdS, Dottorati e Dipartimenti e improntati all'ottica del miglioramento continuo.
- ❑ Sistema di Assicurazione della Qualità della ricerca maturato nel tempo. L'Ateneo ha acquisito la consapevolezza necessaria per una pianificazione che permette l'individuazione degli scostamenti rispetto ai target desiderati e la programmazione delle attività necessarie a colmare tali scostamenti.
- ❑ Crescita di efficienza ed efficacia del Sistema di AQ, testimoniata anche dalla capacità di conseguire, pressoché integralmente, gli obiettivi trasversali di AQ inseriti nel Piano Triennale di Ateneo 2023-2025 nonché le attività previste nel POAnQ 2023.
- ❑ Forte interazione del Delegato per la Qualità e Coordinatore del PQA con il Rettore, con i Delegati rettorali, con gli Organi di Ateneo e con il NdV. Rispetto al precedente riesame, significativo rafforzamento delle interazioni del PQA con il (nuovo) DG.
- ❑ Approccio Plan-Do-Check-Act ormai acquisito in diversi ambiti dell'AQ di Ateneo, con significativo sviluppo negli ultimi anni in questa direzione della pianificazione strategica dipartimentale.

Le aree di miglioramento rilevanti emerse dal riesame 2023

- ❑ Assenza di un sistema informatizzato e centralizzato di Ateneo per la raccolta di reclami, critiche e suggerimenti da parte di studenti e studentesse *in primis* e, più in generale, da parte di tutte le componenti dell'Ateneo.
- ❑ Riguardo all'obiettivo strategico di rafforzamento della cultura della qualità, obiettivo chiave di AQ, definito nel Piano Strategico di Ateneo 2020-2025, soprattutto in riferimento al personale tecnico-amministrativo, sussistono spazi di miglioramento, anche alla luce delle rilevanti novità contenute nell'Ambito B di AVA3 (Gestione delle Risorse).
- ❑ Il Sistema di AQ dei Corsi di Dottorato ancora nella sua fase di avvio, con un rafforzamento necessario fin dal 2024.
- ❑ Completato il processo di rafforzamento dell'AQ del Dottorato, in relazione al terzo livello della formazione, risalta l'opportunità di sviluppare uno strutturato, per quanto snello, Sistema di AQ anche per le Scuole di specializzazione di Medicina.
- ❑ I Dipartimenti hanno definito i criteri di distribuzione delle risorse ma può essere migliorata la qualità della documentazione e la pubblicizzazione dei criteri, in modo da allineare i Dipartimenti allo standard di Ateneo.

1. Rafforzare la capacità di ascolto dei portatori d'interesse interni

Obiettivo n.1	Rafforzare la capacità di ascolto dei portatori d'interesse interni
Azione n. 1.1	Attivazione di un sistema di rilevazione, informatizzato e centralizzato, per la raccolta di suggerimenti e reclami del personale docente e ricercatore, degli studenti e del personale tecnico-amministrativo
Finalità	Miglioramento del Sistema di Assicurazione della Qualità (AQ) di Ateneo
Responsabilità primaria	Direttore Generale
Responsabilità di supporto / delega	Direzione Sistemi Informativi e Assicurazione Qualità Presidio della Qualità di Ateneo
Modalità operative di realizzazione dell'attività	Predisposizione, sotto la supervisione del Direttore Generale, di un progetto da parte della Direzione Sistemi Informativi e Assicurazione della Qualità, con il supporto del Presidio della Qualità, per la raccolta e la gestione di suggerimenti e reclami e successiva attuazione
Risultati attesi	Maggiore capacità dell'Ateneo di identificare le aree di miglioramento per la qualità dei servizi offerti
Tempistica	Entro giugno 2024

2. Rafforzare le competenze del personale tecnico-amministrativo sulla gestione in qualità delle risorse

Obiettivo n.2	Rafforzare le competenze del personale tecnico-amministrativo sulla gestione in qualità delle risorse secondo un approccio Plan-Do-Check-Act (PDCA)
Azione	Progettazione e attuazione di un ciclo di formazione sull'Ambito B di AVA3, Gestione delle Risorse
Finalità	Aumentare la diffusione della cultura della qualità in Ateneo e rafforzare il Sistema di Assicurazione della Qualità (AQ)
Responsabilità primaria	Ufficio Formazione
Responsabilità di supporto / delega	Presidio della Qualità di Ateneo Ufficio di supporto al PQA
Modalità operative di realizzazione dell'attività	Progettazione di un ciclo formativo da parte del PQA destinato al personale dirigente e in posizione EP e successiva organizzazione da parte dell'Ufficio Formazione
Risultati attesi	Miglioramento della qualità nella gestione delle risorse
Tempistica	Entro giugno 2024

3. Rafforzare l'Assicurazione della Qualità nei Corsi di Dottorato

Obiettivo n. 3	Rafforzare l'Assicurazione della Qualità nei Corsi di Dottorato
Azione	Revisione delle Linee Guida e predisposizione di un Modello per il Rapporto Annuale di Monitoraggio e Riesame dei Corsi di Dottorato
Finalità	Migliorare il Sistema di Assicurazione della Qualità dei Corsi di Dottorato
Responsabilità primaria	Presidio della Qualità di Ateneo
Responsabilità di supporto / delega	Ufficio di supporto al NdV e al PQA
Modalità operative di realizzazione dell'attività	I. Pubblicazione di Linee Guida aggiornate, dopo il primo anno di attuazione di un Sistema di AQ nei Corsi di Dottorato II. Pubblicazione di un Modello per la redazione del Rapporto Annuale di Monitoraggio e Riesame dei Corsi
Risultati attesi	Rafforzamento nei Corsi di Dottorato dell'attitudine ad inserire le attività di AQ all'interno dell'approccio PDCA.
Tempistica	Entro giugno 2024

4. Attivare un Sistema di Assicurazione della Qualità per le Scuole di Specializzazione dell'Area Medica

Obiettivo n. 4	Attivare un Sistema di Assicurazione della Qualità per le Scuole di Specializzazione dell'Area Medica
Azione	Predisposizione di Linee Guida per l'AQ delle Scuole di specializzazione e avvio della sperimentazione di un Sistema di AQ nelle Scuole
Finalità	Estendere l'Assicurazione della Qualità nei processi formativi di Unimore
Responsabilità primaria	Presidio della Qualità di Ateneo
Responsabilità di supporto / delega	Ufficio di supporto al PQA
Modalità operative di realizzazione dell'attività	Pubblicazione di Linee Guida per l'Assicurazione della Qualità nelle Scuole di Specializzazione
Risultati attesi	Miglioramento della qualità del processo formativo nelle Scuole di Specializzazione di Area Medica
Tempistica	Entro dicembre 2024

5. Migliorare la qualità della pianificazione strategica dipartimentale

Obiettivo n. 5	Migliorare la qualità della Pianificazione Strategica Dipartimentale
Azione	Definizione e pubblicizzazione dei criteri di distribuzione delle risorse, in termini di punti organico, finanziari e infrastrutturali
Finalità	Miglioramento del Sistema di Assicurazione della Qualità dei Dipartimenti
Responsabilità primaria	Direttori Dipartimenti
Responsabilità di supporto / delega	Presidio della Qualità di Ateneo
Modalità operative di realizzazione dell'attività	Pubblicazione da parte dei Dipartimenti di un documento ad accesso pubblico sui criteri di distribuzione delle risorse allineato allo standard di Ateneo.
Risultati attesi	Maggiore trasparenza riguardo ai criteri di distribuzione delle risorse da parte dei Dipartimenti
Tempistica	Entro dicembre 2024

Grazie per l'attenzione

Piano Operativo Annuale della Qualità 2024