



UNIMORE
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI
MODENA E REGGIO EMILIA

Piano Operativo Annuale della Qualità (POAnQ) 2024

Documento redatto
dal Presidio della Qualità di Ateneo

Approvato dal Senato Accademico il 13/02/2024
e dal Consiglio di Amministrazione il 23/02/2024

Sommario

Premessa	Pag. 02
1. Il Riesame del Sistema di Assicurazione della Qualità	Pag. 04
1.1 I punti di forza emersi dal riesame 2023	Pag. 04
1.2 Le aree di miglioramento rilevanti emerse dal riesame 2023	Pag. 05
2. Piano Operativo Annuale della Qualità (POAnQ) 2024	Pag. 07

Premessa

Il Piano Operativo annuale della Qualità (POAnQ) è uno strumento fondamentale in Unimore dell'Assicurazione della Qualità (AQ) della Formazione, della Ricerca e della Terza Missione/Impatto Sociale. Il POAnQ declina obiettivi di miglioramento, azioni e responsabilità per l'AQ delle missioni fondamentali, in coerenza con le politiche e le strategie definite dagli Organi Accademici. Il Piano viene predisposto dal Presidio della Qualità di Ateneo (PQA) e portato alla discussione e approvazione degli Organi di Ateneo, secondo quanto previsto dalla "Politica di Ateneo per l'Assicurazione della Qualità" (Revisione del documento approvata dagli Organi di Ateneo a maggio 2023).

Il presente POAnQ continua, dunque, ad accompagnare l'impegno strategico dell'Ateneo, delineato nel Piano Strategico sessennale 2020-2025 e nel Piano Triennale 2023-2025.

Il 2024 sarà l'anno della seconda visita di accreditamento per Unimore. Di conseguenza, sul versante dell'AQ, parte delle energie dell'Ateneo e del PQA sarà dedicata alle attività in preparazione della visita. Congiuntamente ai buoni risultati conseguiti nel rafforzamento del Sistema di Assicurazione della Qualità nell'ultimo biennio, evidenziati nella Relazione 2023 del Nucleo di Valutazione, ciò ha suggerito la selezione di un numero mirato di obiettivi di miglioramento per il 2024.

La sezione 1 di questo documento presenta gli elementi essenziali del riesame condotto nel dicembre 2023 e condiviso con gli Organi di Ateneo in occasione dell'Audit della qualità e del riesame di Ateneo. Il riesame ha identificato alcune aree di miglioramento e, quindi, di conseguenza orientato la definizione degli obiettivi del POAnQ 2024.

Nel POAnQ 2023 aveva assunto particolare rilievo l'attivazione di un Sistema di Assicurazione della Qualità per i Corsi di Dottorato di Ricerca, in linea con i requisiti ministeriali fissati dal DM 1154/2021 e dal DM 226/2021 e con quanto previsto, in termini di requisiti di qualità per l'accREDITamento, dal sistema AVA 3 (cfr. ANVUR, AVA 3, 14 settembre 2022). Alla luce dell'esperienza del primo anno di attivazione, nel POAnQ 2024 sono definite alcune ulteriori azioni di rafforzamento del Sistema di AQ dei Dottorati.

Un importante obiettivo indicato dalla *Governance* per il 2024 riguarda la predisposizione di uno snello ma strutturato Sistema di AQ per le Scuole di Specializzazione di Medicina. Per quanto quest'area non sia ancora formalmente disciplinata dall'ANVUR nel Sistema di AQ delle Università, gli Organi di Ateneo hanno ritenuto questo intervento appropriato, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità della formazione.

Un obiettivo di miglioramento, definito per la qualità della pianificazione strategica dipartimentale, riguarda il rafforzamento della chiarezza e della trasparenza nella definizione dei criteri di distribuzione delle risorse. Questo impegno è già presente all'interno dei Piani di Dipartimento, sulla base delle Linee Guida pubblicate dal PQA; tuttavia le audizioni condotte nel 2023 dal Nucleo di Valutazione hanno evidenziato la presenza di spazi di miglioramento, segnalati nella Relazione 2023 del NdV.

L'attivazione nel 2024 di un sistema centralizzato per la raccolta di segnalazioni e reclami da parte dei portatori d'interesse interni rappresenta la realizzazione di un progetto da anni all'attenzione

del PQA e dell'Ateneo, ma che è stato rallentato da una valutazione sulla disponibilità delle risorse e dal progetto di un nuovo sito di Ateneo, che sarà portato a compimento entro il primo semestre del 2024.

Un altro obiettivo del POAnQ 2024 concerne il potenziamento ulteriore della cultura della qualità in Unimore, con particolare riferimento al personale tecnico-amministrativo e in relazione alle novità sfidanti sulla qualità della gestione delle risorse proposte nel nuovo Sistema AVA3.

1. Il Riesame del Sistema di Assicurazione della Qualità

Dal 2017 si svolge in Unimore l'Audit della Qualità e Riesame di Ateneo. Questa attività è prevista dalla "Politica della Qualità di Ateneo" (revisione 2023), che stabilisce sia tenuta annualmente una sessione di verifica della politica della qualità, in cui gli Organi Accademici in seduta congiunta verificano lo stato dell'AQ di Ateneo ed effettuano il riesame delle attività. L'Audit prevede, inoltre, la presentazione e discussione dello stato di attuazione del Piano Operativo Annuale della Qualità (POAnQ). L'analisi condotta è alla base della definizione del POAnQ successivo.

Di seguito, vengono riportate le principali conclusioni del riesame 2023, mentre per una maggior dettaglio si rimanda al documento presentato dal PQA nell'Audit della Qualità di Ateneo.

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 analisi 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.

La revisione del sistema AVA ha giocato un ruolo di rilievo nei riesami dell'ultimo biennio, in considerazione della prima pubblicazione di AVA3 avvenuta nel settembre 2022 e della sua revisione, pubblicata nel febbraio 2023.

Per quanto riguarda le azioni programmate nel POAnQ 2023, queste sono state sostanzialmente attuate e, dunque, gli obiettivi di miglioramento dell'Assicurazione della Qualità conseguiti. Pur non intendendo stabilire una gerarchia tra i diversi obiettivi conseguiti nel 2023, vale però la pena di rimarcare almeno: (1) l'attivazione di un Sistema di AQ per i Corsi di Dottorato, con la previsione di Comitati Consultivi in ciascun Corso e il loro effettivo insediamento; (2) l'estesa attività di formazione sui temi dell'AQ rivolta, in particolare, al personale tecnico-amministrativo, in un'ottica di rafforzamento della cultura della qualità in Unimore.

1.1 I punti di forza emersi dal riesame 2023

I punti di forza da 1 a 3 emergono dall'analisi sul Sistema di AQ condotta dal Nucleo di Valutazione e contenuta nella Relazione annuale 2023. Invece, i punti da 4 a 6 emergono, come complementari, dall'analisi condotta in sede di riesame annuale dell'AQ.

1. Cultura AQ ormai largamente permeata nell'Ateneo.

2. 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.
3. 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.
4. Come già accaduto nel biennio precedente, capacità di conseguire, pressoché integralmente, gli obiettivi trasversali di AQ parte integrante del Piano Triennale di Ateneo 2023-2025, nonché le attività previste nel POAnQ 2023, indicativi della crescita di efficienza ed efficacia del Sistema di AQ di Unimore.
5. 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 DG entrato in carica a fine 2022.
6. 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.

1.2 Le aree di miglioramento rilevanti emerse dal riesame 2023

1. 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.
2. Ulteriore rafforzamento della cultura della qualità, obiettivo chiave di AQ, definito nel Piano Strategico di Ateneo 2020-2025, soprattutto in riferimento al personale tecnico-amministrativo, anche alla luce delle rilevanti novità contenute nell'Ambito B di AVA3 (Gestione delle Risorse).
3. Sistema di AQ dei Corsi di Dottorato ancora nella sua fase di avvio, con un rafforzamento necessario fin dal 2024.
4. 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.
5. I Dipartimenti hanno definito i criteri di distribuzione delle risorse ma può essere migliorata da parte loro la qualità della documentazione e la pubblicizzazione dei criteri, in modo da allineare i Dipartimenti allo standard di Ateneo.

Dall'area di miglioramento 1, da tempo identificata in Unimore, scaturirà nel 2024 un'azione volta all'attivazione di un sistema centralizzato di rilevazione di suggerimenti e reclami da parte dei portatori d'interesse interni. L'attivazione del sistema avverrà in concomitanza con il completamento del progetto di un nuovo sito web di Ateneo, previsto nella primavera 2024.

L'area 2 di miglioramento emerge soprattutto in relazione alle sfide poste agli Atenei dal nuovo Ambito B previsto dai requisiti di qualità di AVA3. Per quanto, invece, concerne il rafforzamento del Sistema di AQ dei Dottorati, punto 3, appare logico un suo ulteriore sviluppo dopo il primo anno di attuazione del Sistema.

Proviene invece dalla *Governance* l'individuazione di un'area di miglioramento dell'AQ (punto 4) connessa alle Scuole di Specializzazione dell'area medica. Senza dubbio un obiettivo sfidante per Unimore, anche in considerazione dell'assenza di indicazioni e linee guida su questo ambito da parte dell'ANVUR.

L'area 5, riguardante la pianificazione strategica dipartimentale e i criteri di distribuzione delle risorse, discende soprattutto da una raccomandazione contenuta nella Relazione del Nucleo di Valutazione 2023. La presenza di spazi di miglioramento in quest'ambito è stata evidenziata, in particolare, nell'ambito delle audizioni a un campione di dipartimenti svolte nel corso del 2023.

2. Piano Operativo Annuale della Qualità (POAnQ) 2024

Di seguito vengono riportati gli obiettivi e le azioni di miglioramento del Sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo previsti per il 2024, con il dettaglio su responsabilità, modalità e tempistiche.

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 del progetto
Risultati attesi	Maggiore capacità dell'Ateneo nella identificazione di aree di miglioramento per la qualità dei servizi offerti
Tempistica	Entro giugno 2024

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 nel personale tecnico-amministrativo, con particolare riferimento alla gestione in qualità delle risorse, e migliorare il Sistema di AQ di Ateneo
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 sua successiva organizzazione da parte dell'Ufficio Formazione
Risultati attesi	Miglioramento della qualità nella gestione delle risorse
Tempistica	Entro giugno 2024

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 (Plan-Do-Check-Act).
Tempistica	Entro giugno 2024

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

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