



# **Coordinamento e monitoraggio delle procedure di AQ nell'anno 2019**

## **Relazione Annuale del Presidio della Qualità di Ateneo**

Tipologia	Relazione consuntiva
Descrizione	Relazione Annuale del PQA
Edizione	I
Elaborato da	Servizio Programmazione Didattica e Formazione post laurea (Ufficio di supporto al PQA)
Nel periodo	Febbraio/marzo 2020
Approvato da	PQA
In data	15.04.2020



## Acronimi

- AD: Attività Didattiche
- AQ: Assicurazione della Qualità
- AVA: Autovalutazione, Valutazione, Accreditemento
- CdS: Corso di Studi
- CEV: Commissione di Esperti di Valutazione
- CPDS: Commissione Paritetica Docenti-Studenti
- CPI: Consultazione delle Parti Interessate
- CUN: Consiglio Universitario Nazionale
- NUV: Nucleo di Valutazione
- PQA: Presidio della Qualità di Ateneo
- PR03: Programmazione Triennale
- ROS: Rilevazione Opinioni Studenti
- RRC: Rapporto di Riesame Ciclico
- SMA: Scheda di Monitoraggio Annuale
- SUA: Scheda Unica Annuale
- TM: Terza Missione
- TQP: Teaching Quality Program

## Sommario

Premessa.....	3
Composizione del PQA.....	3
Attività del PQA.....	4
Gestione dei flussi informativi e documentali.....	5
Progettazione dei CdS: SUA-CdS, Syllabus e Consultazione degli stakeholders .....	5
Autovalutazione dei CdS: SMA e RRC .....	5
Valutazione dei CdS: Relazione Annuale delle CPDS e Rilevazione Opinioni Studenti ROS .....	5
Raccordo costante con Attori dell'AQ, Servizi, Uffici, Organi e Organismi.....	6
Raccordo con Governance .....	6
Supporto alle procedure di AQ Didattica .....	7
Supporto alle procedure di AQ Ricerca e TM .....	7
Elaborazione di Linee Guida e organizzazione di incontri formativi.....	8
Promozione di iniziative volte al miglioramento e all'efficientamento .....	9
Teaching Quality Program .....	9
Creazione ambienti di lavoro condivisi .....	9
Definizione puntuale e comunicazione delle Scadenze .....	9



## PREMESSA

La presente Relazione rende conto delle attività svolte dal Presidio della Qualità di Ateneo (PQA) per promuovere, guidare, sorvegliare e verificare efficacemente le attività della didattica, della ricerca e della terza missione all'interno del sistema di Assicurazione della Qualità (AQ) definito dall'Ateneo (rif. Quadro D1 Scheda SUA-CdS).

Nel 2019 è continuato il trend positivo di crescita del numero di studenti dell'Università degli studi di Bergamo, in corso già da diversi anni. Nel 2019 gli studenti iscritti hanno superato il numero di 23.000 suddivisi in 36 corsi di laurea. Per quanto la politica di reclutamento del 2019 abbia comportato nuove immissioni di personale tecnico-amministrativo, permane una carenza di risorse umane che rende complessa l'assegnazione di personale esclusivamente dedicato a compiti relativi al coordinamento e al monitoraggio dei processi di AQ.

Nell'anno il PQA – nel rispetto dei documenti programmatici di Ateneo e coerentemente a quanto definito nel documento *"Il sistema della qualità dell'Ateneo. Politica, processi di assicurazione, responsabilità"* – ha rafforzato le relative attività di AQ lungo le tre missioni istituzionali. In particolare, il PQA nel corso del 2019 ha intensificato le attività di formazione, coordinamento e supporto ai Dipartimenti e ai Corsi di Studio per le attività di AQ anche in luce dei rilievi raccolti durante la visita di Accreditamento delle CEV del 2018, il cui Rapporto è stato trasmesso e diffuso negli ultimi mesi del 2019.

In coerenza dunque a quanto prescritto dal DM 6/2019 e dalle successive direttive ministeriali, il PQA si è fatto premura di aggiornare tutti gli attori dell'AQ coinvolti, perseguendo così il suo ruolo di 'facilitatore' sistemico. In particolare, l'attività del 2019 si è estrinsecata sia nel monitoraggio dei processi sia nel consolidamento di iniziative volte all'efficientamento e al miglioramento continuo, con una forte spinta progettuale aderente alla programmazione strategica.

## COMPOSIZIONE DEL PQA

Di seguito sono riportati i membri del PQA attivi nel 2019, con il dettaglio della data di nomina da Decreto Rettorale (Nel 2019 il PQA è stato integrato con la Responsabile della Segreteria Studenti e un membro della Consulta in rappresentanza degli studenti).

Nome membro PQA	Ruolo	Data
Prof. CLAUDIO GIARDINI	Presidente del PQA	08.01.2019
Prof. PAOLO BUONANNO	Prorettore alla ricerca scientifica e alla comunicazione di Ateneo	08.01.2019
Prof. MATTEO KALCHSCHMIDT	Prorettore all'internazionalizzazione e alle relazioni internazionali	08.01.2019
Prof.ssa DOMENICA GIULIANA SANDRONE	Prorettore alle attività di orientamento, tutorato e alle politiche di raccordo con il mondo del lavoro	08.01.2019
Prof.ssa STEFANIA MACI	Prorettore con delega alla didattica e ai servizi agli studenti	08.01.2019
Dott.ssa MARIAFERNANDA CROCE	Responsabile Servizio programmazione didattica e formazione post laurea	08.01.2019
Dott.ssa MORENA GARIMBERTI	Responsabile Servizio ricerca e terza missione	08.01.2019
Dott.ssa ELENA GOTTI	Responsabile Servizio orientamento e programmi internazionali	08.01.2019
Dott.ssa SILVIA PERRUCCHINI	Responsabile del Servizio studenti	15.04.2019
Sig.ra MICHELA AGLIATI	Rappresentante degli studenti	27.11.2019



Nel corso dell'anno il PQA è stato supportato dallo staff del Servizio programmazione didattica e formazione post laurea (Dott.ssa SUYENNE FORLANI nel periodo gennaio-febbraio, Dott. VALERIO CORNA nel periodo marzo-ottobre, Ing. VITTORIO ZANETTI nel periodo novembre-dicembre).

## ATTIVITÀ DEL PQA

Nella presente sezione sono riportate le principali attività svolte dal PQA nel corso del 2019. L'evidenza di tale attività è riscontrabile nelle **Comunicazioni Ufficiali e numerate del PQA**, di seguito riportate e reperibili anche in area intranet [MyUniBg](#). Tali comunicazioni, all'occorrenza, sono state trasmesse ai Direttori dei Dipartimenti, ai Presidenti dei CdS, ai Presidenti delle CPDS, ai Docenti titolari di insegnamento, ai Responsabili dei Presidi di Dipartimento e ai rappresentanti della Consulta Studentesca.

Numero	Oggetto della Comunicazione	Data
1_2019	Richiesta rendicontazione TQP 2016/17	30.01.2019
2_2019	TQP 2018/19	06.02.2019
3_2019	Delibera SA 04.02.2019 sulla programmazione didattica	13.02.2019
4_2019	Riscontro dipartimenti sulle relazioni CPDS	13.02.2019
5_2019	Incontro Consulta studenti	27.02.2019
6_2019	Reminder per ROS sulle AD a.a. 2018/19	21.03.2019
7_2019	Incontri di formazione sul sistema AVA	27.03.2019
8_2019	Incontri di formazione sul sistema AVA (posticipo)	04.04.2019
9_2019	Condivisione materiali Corso di formazione	29.04.2019
10_2019	Trasmissione Relazione PQA 2018 a NUV	23.05.2019
11_2019	Corso New strategies for successful teaching	23.05.2019
12_2019	Caricamento programmi insegnamenti AA 2019/20	04.06.2019
13_2019	Trasmissione Analisi del PQA sulle Relazioni delle CPDS Anno 2018	18.07.2019
14_2019	Incontro Consulta studenti	02.09.2019
15_2019	Compilazione scheda SUA CdS – scadenza 30.09.2019	13.09.2019
16_2019	Presentazione LG CPDS	01.10.2019
17_2019	Avvio attività programmazione didattica 2020/21	07.10.2019
18/e/b_2019	Rilevazione Opinioni studenti	18.11.2019
19_2019	Analisi rilevazione on-line delle opinioni degli studenti A.A. 2018/19	04.12.2019
20_2019	Servizi statistici e utilizzo del Cruscotto Didattica	05.12.2019
1R_2019	AQ Dipartimenti: relazione attività di Ricerca e TM e riesame 2018	05.03.2019
2R_2019	AQ Dipartimenti: Processo di Riesame 2018	07.05.2019

Oltre alle Comunicazioni ufficiali, l'Ufficio di supporto ha informato mezzo e-mail, lungo il corso dell'anno, tutti gli attori dell'AQ attraverso ulteriori note, chiarimenti e – ove necessario – fornita assistenza a problematiche pertinenti al Sistema di Gestione della Qualità. Rispetto agli scorsi anni il numero di comunicazioni ufficiali (numerate) è diminuito grazie anche agli Scadenzari elaborati, realizzati e condivisi che hanno svolto la funzione di *reminder* per i principali adempimenti.

**Progettualità per il 2020:** revisione della sezione dell'AQ nel portale web istituzionale e nell'area intranet che dia maggior evidenza delle attività svolte e delle comunicazioni trasmesse



## GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI E DOCUMENTALI

Nel presente paragrafo è riportata l'attività del PQA relativa alla gestione dei flussi documentali per gli Adempimenti interni e ministeriali sul fronte Didattica nei processi di progettazione, autovalutazione e valutazione dei Corsi di Studio. Sul fronte Ricerca e TM si faccia riferimento alla sezione successiva.

### **Progettazione dei CdS: SUA-CdS, Syllabus e Consultazione degli stakeholders**

Ove il Servizio Programmazione Didattica si è occupato di operazioni di natura tecnica legate alla **Scheda Unica Annuale dei Corsi di Studio SUA-CdS**, come l'apertura delle schede e la verifica di conformità e dell'aggiornamento delle coperture didattiche, il PQA ha fornito supporto nella **raccolta, predisposizione e aggiornamento dei Quadri B, C e D** di concerto con i Servizi d'Ateneo e nella **riedizione delle Linee Guida per la compilazione** della Scheda, comprensive delle *buone pratiche* da adottare. Stante il suo ruolo, il PQA ha monitorato lungo tutto l'anno il rispetto degli adempimenti relativi alla SUA-CdS, coerentemente alle scadenze individuate dal Rettore alla Didattica.

Successivamente alla chiusura delle Schede SUA, il PQA ha verificato il rispetto delle indicazioni operative per la presentazione dei **programmi degli insegnamenti** (Syllabi) rispondenti alle esigenze di chiarezza e completezza richieste dallo studente. Come di norma, il PQA – di concerto con l'U.O. Comunicazione – ha verificato a campione i *mini-siti* dei Corsi di Studio segnalando eventuali mancanze ai Presidenti dei medesimi CdS.

Nel 2019 il PQA ha inoltre individuato, sia in risposta alle risultanze della visita delle CEV sia sulla base di un confronto con altri Atenei, la necessità di dotarsi di **Linee Guida per la Consultazione delle Parti Interessate** (CPI) al fine di uniformare e accompagnare le relative procedure, di raccordo con l'Ufficio Placement e Tirocini che annualmente raccoglie le valutazioni delle aziende ospitanti. Per quanto le sopraccitate LG siano state licenziate nel 2020, i contenuti sono stati diffusi anticipatamente agli interessati ai fini della revisione del **quadro A1** della SUA-CdS per l'anno 2020-21, e il PQA ha fornito supporto ove richiesto.

### **Autovalutazione dei CdS: SMA e RRC**

Il PQA ha presidiato altresì le procedure di autovalutazione a cura dei Gruppi di gestione AQ (Gruppi di Riesame), attraverso un dialogo costante con i Presidenti dei CdS. Nello specifico, il PQA si è fatto premura di verificare che i **commenti contenuti nella Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA) fossero conformi e rilevanti**, oltre che inseriti entro la scadenza definita.

In relazione al **Rapporto di Riesame Ciclico** (RRC), il supporto del PQA è stato molto limitato in quanto solo un CdS del Dipartimento LFC (Culture Moderne Comparate) è stato chiamato nel 2019 a redigere il rapporto. Nel 2018 infatti, in vista della visita di Accredimento, la maggior parte dei CdS era stata invitata a provvedere all'adempimento.

### **Valutazione dei CdS: Relazione Annuale delle CPDS e Rilevazione Opinioni Studenti ROS**

Particolarmente fruttuoso nel 2019 è stato il **dialogo con le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti**, che ha portato a una revisione delle **Linee Guida** sulla base delle buone pratiche contenute nelle relazioni annuali degli anni precedenti e su un confronto a livello nazionale effettuato dal PQA. Nello specifico, le nuove LG comprensive di template a beneficio di una maggior leggibilità e uniformità e di un'estensiva **mappatura di processo**, sono state anche presentate alle CPDS in un incontro dedicato e sono state licenziate solo dopo aver raccolto suggerimenti e richieste dai componenti delle stesse. Il PQA nel corso del 2019 si è inoltre fatto carico di trasmettere agli Organi di Governo un **rapporto sintetico** delle principali istanze emerse dalle Relazioni del 2018, sincerandosi che le strutture di competenza ai vari livelli (Ateneo, Dipartimenti, CdS) avessero preso in carico le criticità e le problematiche sollevate. Non da ultimo, l'Ufficio di



supporto ha provveduto all'invio al NUV e al caricamento in banca dati AVA delle relazioni del 2019 secondo le scadenze stabilite.

Oggetto principale delle Relazioni Annuali, come da indicazioni ministeriali, sono i dati relativi alle opinioni degli studenti. In continuità con gli anni passati, il PQA si è ricordato con l'Ufficio Statistico e i Sistemi Informativi di Ateneo per stabilire le finestre di compilazione dei questionari di valutazione delle attività didattiche, in funzione dei calendari didattici trasmessi dalla Segreteria Studenti. Gli **esiti delle valutazioni** del 2018 sono stati inoltri resi disponibili in forma disaggregata alle CPDS e ai Dipartimenti con comunicazione dedicata.

In occasione della campagna di **Rilevazione delle Opinioni degli Studenti (ROS)** il PQA ha predisposto delle comunicazioni differenziate ai docenti titolari di insegnamento, agli studenti e agli studenti internazionali, richiamando le modalità previste dall'ANVUR e sollecitando la partecipazione consapevole alla compilazione dei questionari. Gli esiti di tale rilevazione sono stati poi elaborati dal PQA e trasmessi ai Direttori dei Dipartimenti. L'Ufficio di supporto ha anche partecipato nell'autunno 2019 all'incontro di presentazione a Firenze della nuova release dell'applicativo SisValDidat.

## **RACCORDO COSTANTE CON ATTORI DELL'AQ, SERVIZI, UFFICI, ORGANI E ORGANISMI**

Nel corso del 2019 il PQA ha promosso, guidato, sorvegliato e verificato le attività dei Corsi di Studio, dei Dipartimenti e delle relative Commissioni, supportando così gli **attori dell'AQ preposti alle attività di progettazione, autovalutazione e valutazione**.

Oltre ad aver promosso numerose **riunioni operative** e di coordinamento con Servizi e Uffici (la cui evidenza è riportata nella presente relazione), è stato coinvolto in alcune **riunioni di indirizzo**. Inoltre, in continuità con gli anni precedenti, nelle sedute degli Organi di Governo sono stati portati all'ordine del giorno i punti maggiormente rilevanti per le procedure di AQ.

Il presidente del PQA ha inoltre partecipato alle **audizioni interne del NUV** tenutesi nel 2019, che sono proseguite a valle della visita di accreditamento. Le risultanze delle audizioni sono state poi oggetto di discussione con i Dipartimenti per individuare, in forza anche delle indicazioni del Servizio Programmazione e del Servizio Ricerca e TM, quali azioni intraprendere per risolvere le criticità.

Non da ultimo, in due occasioni nel corso dell'anno, il PQA ha incontrato i rappresentanti della Consulta per un'attività di sensibilizzazione alla Cultura della Qualità. Tale azione, che si inserisce nella volontà dell'Ateneo di coinvolgere maggiormente lo studente anche a seguito delle raccomandazioni delle CEV, ha visto – in parallelo – una discussione in merito alla **rappresentanza studentesca** nei Consigli dei CdS, che sarà operativa dal 2020.

### **Progettualità per il 2020: intensificare i rapporti con la Consulta degli studenti**

#### **Raccordo con Governance**

Il PQA, così come richiamato nei documenti programmatici, si posiziona tra le linee di indirizzo strategico e le modalità operative delle strutture. L'imprescindibile raccordo con la Governance di Ateneo è garantito dalla presenza, nelle Sedute del PQA, dei Delegati del Rettore e dei Responsabili dei Servizi pertinenti alle attività di AQ. Di seguito sono riportate le **riunioni in presenza** del PQA, con il dettaglio degli invitati.

Numero	Data	Invitati	Prot. convocazione
1	22.01.19	-	0001421 – 10.01.19
2	04.03.19	-	0041551 – 22.02.19
3	06.05.19	-	0069665 – 29.04.19



Numero	Data	Invitati	Prot. convocazione
4	01.07.19	Prof. Sergio Cavalieri, Prorettore	0094920 – 25.06.19
5	16.09.19	-	0146768 – 09.09.19
6	04.11.19	-	0170022 – 25.10.19
7	09.12.19	Prof.ssa Annamaria Falzoni, Coordinatrice NUV	0180106 – 02.12.19

Al fine monitorare efficacemente tutte le azioni/proposte del PQA, a partire dal 2019 è stato inserito in ogni verbale un quadro riassuntivo comprensivo di **scadenze, responsabili ed esiti attesi**. Tale soluzione ha consentito un costante aggiornamento della Governance in merito allo stato di avanzamento dei lavori che il PQA presidia e coordina.

È opportuno citare, inoltre, il supporto del PQA alla Governance nella **stesura delle Controdeduzioni** a seguito del rapporto delle CEV e nell'integrazione del **Piano Strategico di Ateneo 2020-2022** con un capitolo dedicato all'AQ e al Miglioramento Continuo. Sul fronte specifico della Didattica, si richiama il supporto del PQA al prorettore delegato per la stesura del documento "Politiche di Ateneo e Programmazione".

**Progettualità per il 2020:** utilizzo di uno strumento di monitoraggio dello stato di avanzamento delle azioni migliorative e correttive a seguito delle indicazioni delle CEV

**Progettualità per il 2020:** revisionare il documento del 'Sistema di Gestione della Qualità' in coerenza con il PSA 20-22

### **Supporto alle procedure di AQ Didattica**

Nel corso del 2019 il PQA ha fornito supporto al **Servizio Programmazione Didattica** principalmente in merito all'**avvio dell'iter istitutivo dei due nuovi CdS** (LM Management Engineering e L Scienze Motorie e Sportive), e alla **modifica degli Ordinamenti**, sincerandosi dell'aderenza rispetto ai rilievi del CUN e del rispetto di tutti gli adempimenti ministeriali richiesti per l'attivazione, riportati anche negli Scadenzari appositamente elaborati.

Il PQA ha inoltre fatto da tramite per le delibere del SA relative ai **criteri della programmazione didattica** per l'a.a. 2020/2021, trasmesse a tutti gli attori dell'AQ interessati. In particolare, il PQA ha sovrinteso il **monitoraggio dei requisiti di docenza** e verificato la **sostenibilità dell'Offerta Formativa**, partecipando altresì alla definizione dei criteri per l'**assegnazione dei compiti istituzionali** a docenti e ricercatori.

Si riporta inoltre l'impegno profuso dal PQA nel coinvolgere maggiormente il personale dei Presidi dei Dipartimenti nelle procedure di AQ Didattica, in particolare in merito alle **Tabelle di Programmazione (Budget Dipartimenti)**, realizzate dall'Ufficio Statistico e co-progettate con il PQA, che sono state presentate e discusse in un incontro in presenza dedicato nel dicembre 2019.

**Progettualità per il 2020:** rispondere alle sollecitazioni del NUV al fine di garantire una maggiore uniformità nelle procedure di AQ Didattica a cura dei Dipartimenti

### **Supporto alle procedure di AQ Ricerca e TM**

Il PQA ha presidiato la conformità degli adempimenti relativi per tramite del **Servizio Ricerca e Terza Missione (SRTM)** e di concerto con gli indirizzi dei due Prorettori delegati alle rispettive missioni istituzionali.

In continuità con l'impianto di AQ Ricerca e TM già operativo per la visita di Accreditamento, che ha ottenuto un riscontro positivo da parte delle CEV, il PQA ha verificato l'**implementazione delle**



**corrette procedure di pianificazione, monitoraggio e reporting** a consuntivo di quanto operato dai Dipartimenti, che sono state oggetto degli **Audit interni programmati dal NUV**.

Per dare continuità al Processo dell'AQ, in assenza di una SUA-RD, si sono supportati i Dipartimenti nella redazione dei documenti sia di programmazione, in coerenza con il Piano strategico di ateneo e in conformità alle indicazioni della Governance in merito agli obiettivi e target da raggiungere, sia di rendicontazione delle attività annuali evidenziate nella relazione annuale e nel riesame di ciascun dipartimento.

## ELABORAZIONE DI LINEE GUIDA E ORGANIZZAZIONE DI INCONTRI FORMATIVI

Nel corso del 2019, il PQA ha espletato il suo ruolo di facilitatore nei confronti dei vari attori dell'AQ interna attraverso la redazione/riedizione di Linee Guida e Indicazioni Operative in coerenza con i dettami AVA (DM 6/2019). Tale attività ha richiesto in prima istanza un'analisi di **benchmarking** relativa al supporto documentale presente negli altri Atenei italiani: l'Ufficio di Supporto al PQA ha infatti consultato oltre 80 portali istituzionali al fine di identificare *buone pratiche* da replicare. Di seguito sono richiamate le Linee Guida, gli Scadenzari e le Indicazioni Operative elaborate dal PQA nel corso del 2019, reperibili anche in area intranet [MyUniBg](#).

Denominazione	Tipologia	Data trasmissione	Note
Linee Guida SUA-CdS	Linee Guida	Novembre 2019	Revisione
Scadenzario modifica o conferma CdS	Scadenzario per adempimenti ministeriali e interni	Ottobre 2019 (integrazione: dicembre 2019)	Prima edizione
Scadenzario nuovo CdS	Scadenzario per adempimenti ministeriali e interni	Ottobre 2019 (integrazione: dicembre 2019)	Prima edizione
Buone Pratiche per SUA-CdS 2020/21	Indicazioni operative	Novembre 2019	Prima edizione
Linee Guida per le attività delle CPDS	Linee Guida + mappatura processo	Ottobre 2019	Revisione
Syllabus	Linee Guida (Comunicazione)	Giugno 2019	Revisione sostanziale

Per favorire il maggior coinvolgimento del personale che interviene nel processo di AQ e contribuire alla formazione di una maggiore consapevolezza della qualità, nel corso del 2019 sono anche stati promossi i seguenti incontri di formazione.

Oggetto del Corso	Data	Sede
DM 6/2019	03.04.2019	CRUI
Strumenti Digitali e orientamento agli studi universitari	17.04.2019	Uniroma1
DM 6/2019	07.05.2019	UniBg
AVA e SUA	14/15.05.2019	UniBg
Convegno Didattica Teaching4Learning	29.05.2019	UniPd
MdQ: Monitorare I processi	13/14.06.2019	PoliBa
LG Rilevazione Opinione Studenti	03.07.2019	ANVUR
New Strategies for Successful Teaching	09/11.09.2019	UniBg
LG attività delle CPDS	08.10.2019	UniBg
LG SUA-CdS	22.10.2019	UniBg
MdQ: coordinamento nazionale	14/15.11.2019	UniPi



Oltre all'organizzazione di Corsi in-house e alla partecipazione di eventi, il PQA ha inoltrato lungo il corso dell'anno le comunicazioni relative a corsi di formazione sul sistema AVA (e.g. Corsi Fondazione CRUI) e sulle ESG – European Standards & Guidelines (e.g. European University Association).

## PROMOZIONE DI INIZIATIVE VOLTE AL MIGLIORAMENTO E ALL'EFFICIENTAMENTO

### *Teaching Quality Program*

Il progetto **Teaching Quality Program**, avviato dall'Ateneo fin dal triennio 2013-16, è finalizzato a favorire l'autovalutazione e il miglioramento delle attività didattiche, stimolando l'individuazione di aspetti critici e di misure di miglioramento e fornendo un contributo finanziario premiale per la loro efficace realizzazione. Nel corso del 2019 il PQA, oltre che approvare la distribuzione delle quote per l'edizione in essere, si è impegnato a ridefinire la formulazione del TQP in un'ottica maggiormente incentivante e volta a favorire i **processi di progettazione** dei Dipartimenti.

### *Creazione ambienti di lavoro condivisi*

Nel corso del 2019 il PQA ha predisposto, attraverso l'applicativo Google Drive associato alla casella mail istituzionale, degli ambienti di lavoro condivisi per la **condivisione di documenti** con le CPDS, con il NUV e con il personale dei presidi di Dipartimento. Tali ambienti, già presenti per i processi di AQ Ricerca e TM, si sono rivelati particolarmente efficaci perché hanno consentito un lavoro contestuale sui documenti richiesti e perché hanno dimostrato facilità d'uso sia nell'accesso sia nella condivisione di cartelle.

### *Definizione puntuale e comunicazione delle Scadenze*

Nel corso del 2019 l'Ufficio di supporto al PQA ha implementato una serie di strumenti volti a una comunicazione più efficace di tutte le scadenze, interne ed esterne. In tale direzione si inseriscono appunto gli **Scadenzari degli Adempimenti**, elaborati per i Corsi di nuova attivazione e per quelli con modifica o conferma dell'Ordinamento, in coerenza con progetto di Ateneo **UNISYS** che, tra le sue linee di indagine, riporta appunto l'accreditamento dei CdS e il relativo monitoraggio delle procedure di AQ. Inoltre, nel corso dell'anno il PQA si è coordinato con l'Ufficio Statistico e il Rettorato per l'elaborazione (e conseguente comunicazione) dei dati inerenti all'AQ Didattica in momenti prestabiliti dell'anno. Tale **Calendario di estrazione** è stato licenziato nei primi mesi del 2020.