

# PQA

## Linee guida di Ateneo per la consultazione con le parti interessate

Approvate nella seduta del 1 marzo 2024

## Sommario

1. Premessa.3
2. Come si svolge la consultazione.4
  - 2.1 | Organo che svolge la consultazione.4
  - 2.2 | Quando svolgere la consultazione.4
  - 2.3 | Come individuare i soggetti che si intendono consultare.4
  - 2.4 | Come organizzare e realizzare la consultazione.5
  - 2.5 | Come gestire i risultati emersi dalla consultazione.6
3. Normativa di riferimento6

### **ALLEGATO A8**

Modello di verbale per la consultazione con le parti interessate8

### **ALLEGATO B10**

Modelli di questionario da sottoporre alle parti interessate10

Esempio 110

Questionario di consultazione con le parti interessate10

Esempio 212

Questionario di consultazione con le parti interessate12

## 1. Premessa.

L'Università si pone l'obiettivo di migliorare le attività istituzionali attraverso l'applicazione di un modello di Assicurazione della Qualità (AQ) fondato su procedure interne di progettazione, gestione, autovalutazione e su una verifica effettuata in modo chiaro e trasparente.

Le presenti Linee guida rappresentano un punto di riferimento per i Corsi di Studio (CdS) al fine di supportarli nello svolgimento delle consultazioni con le "parti interessate", coerentemente con quanto previsto dalla normativa vigente.

Con riferimento al sistema universitario le parti interessate individuate sono: (1) gli studenti e le loro famiglie – i laureandi e laureati; (2) il personale docente, amministrativo e bibliotecario (considerando le diverse esigenze del personale assunto a tempo indeterminato/determinato e del personale a contratto); (3) le diverse strutture organizzative dell'Ateneo (Amministrazione Centrale, Dipartimento, Centri di Ricerca, Nucleo di Valutazione, Board Qualità e Innovazione, Commissione Paritetica Docenti/Studenti, ecc.); (4) le istituzioni nazionali con particolare riferimento al Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, all'ANVUR e al CUN; (5) le istituzioni universitarie, gli enti e i centri di ricerca, nazionali e internazionali; (6) le amministrazioni centrali e gli enti locali con particolare riferimento alle Regioni, alle Provincie e ai Comuni di riferimento per le diverse sedi universitarie; (7) gli altri soggetti del contesto economico, sociale e ambientale (organizzazioni datoriali, aziende, ordini e collegi professionali, associazioni culturali, ecc.).

## 2. Come si svolge la consultazione

### 2.1 | Organo che svolge la consultazione

L'attività di consultazione delle parti interessate è un'attività necessaria in fase di progettazione del CdS e in fase di revisione (riesame ciclico) ed è oggetto di valutazione interna ed esterna. La consultazione con le parti interessate si svolge in linea con le raccomandazioni delle European Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG) e del D.M. 270/2004. Essa risponde a uno dei principi del Sistema per l'Assicurazione della Qualità della didattica dei CdS la cui responsabilità ricade sull'intero Consiglio di Corso di Studio. Essa può essere eventualmente svolta in cooperazione con altri CdS affini per profilo professionale dei laureati, soprattutto nel caso in cui le parti interessate siano le stesse e sia utile un confronto sulle peculiarità di ciascun percorso e sulle diverse competenze acquisite dai laureati, ferma restando la necessità di un riscontro puntuale ed efficace sul progetto formativo di istituzione o di revisione/aggiornamento di ciascun Corso di Studio. Questa attività viene considerata di strategico interesse per il Dipartimento, specialmente in caso di apertura di un nuovo CdS e, condizionatamente alle caratteristiche specifiche e peculiari di ogni CdS, vengono organizzati incontri di orientamento e indirizzo.

### 2.2 | Quando svolgere la consultazione

Come previsto dalla normativa vigente (vedi paragrafo), la consultazione con le parti interessate è un'attività richiesta necessariamente in fase di:

- progettazione e istituzione di un nuovo Corso di Studio;
- revisione/aggiornamento del progetto formativo di un CdS.

Indipendentemente dall'esigenza di rivedere il percorso formativo, il Sistema per l'Assicurazione della Qualità richiede che si mantenga un collegamento stabile con il mondo del lavoro attraverso momenti di discussione, a cadenza almeno annuale, su ciascun percorso di studio e sugli esiti occupazionali dei laureati, eventualmente anche nell'ambito di organismi appositamente costituiti con la partecipazione dei referenti del Corso medesimo e degli esponenti delle parti sociali interessate.

### 2.3 | Come individuare i soggetti che si intendono consultare

Per una consultazione efficace è opportuno individuare i soggetti da consultare tenendo conto delle figure professionali a cui il CdS si indirizza, selezionando i soggetti che rappresentino effettivamente il tessuto produttivo e sociale di riferimento del corso. Tali soggetti andrebbero individuati preferibilmente a livello regionale e nazionale e, a seconda delle caratteristiche del CdS, anche a livello internazionale (ad esempio, corsi con *curriculum* internazionale o con sbocchi prevalentemente internazionali).

Si dovrebbero invitare alla consultazione, non solo le figure di vertice degli organismi individuati, ma anche e soprattutto le figure operative, con particolare riferimento al responsabile delle risorse umane.

Sarebbe anche utile interpellare i soggetti convenzionati per lo svolgimento di tirocini o stage per

avere un riscontro diretto su quanto gli studenti/laureati dimostrano di aver acquisito in termini di risultati di apprendimento attesi e, di conseguenza, sull'efficacia del percorso formativo. In relazione a questo aspetto, è fondamentale il supporto che può fornire l'Ufficio *Career Service* nell'indicare gli enti/aziende con i quali sono in atto convenzioni per le finalità sopra richiamate.

## 2.4 | Come organizzare e realizzare la consultazione

La consultazione con le parti interessate può avvenire secondo schemi che possono variare a seconda delle caratteristiche del CdS: le riunioni possono svolgersi in modalità presenziale, in modalità telematica (video conferenza), tramite scambi di e-mail o anche con modalità ibride.

È opportuno che la consultazione sia gestita dal Coordinatore del CdS, in rappresentanza del Consiglio di Corso di Studio, con il supporto della Commissione Qualità.

L'organizzazione e lo svolgimento delle attività di consultazione sono supportate dalle strutture amministrative di riferimento del CdS o, se in collaborazione tra più CdS, da una o più strutture amministrative dei corsi coinvolti.

Dopo aver individuato le parti interessate da coinvolgere e i loro referenti e aver inviato loro apposito invito scritto, è necessario:

- predisporre il materiale informativo riguardante il CdS: una sintesi relativa alle figure professionali che il CdS si prefigge di formare, le competenze associate alle funzioni che si prevede che il laureato debba espletare, gli sbocchi occupazionali ipotizzati, gli obiettivi formativi specifici e i risultati di apprendimento attesi, le attività formative che concorrono al raggiungimento di questi obiettivi e i programmi dei corsi;
- reperire documenti che forniscano informazioni sulla condizione occupazionale dei laureati, anche attraverso studi di settore, documenti predisposti dagli ordini professionali o dalle associazioni di categoria (se esistono), indagini AlmaLaurea, in modo tale da essere utilizzati durante la consultazione;
- analizzare, se disponibili, i documenti che forniscono informazioni sull'andamento di stage e tirocini.

La consultazione deve essere strutturata in modo che tutti i partecipanti siano nelle condizioni di poter fornire il proprio apporto critico. Deve essere redatto un verbale che va opportunamente conservato e presentato in una riunione del Consiglio di Corso di Studio.

I verbali devono essere inviati a tutti i partecipanti coinvolti nella consultazione, in modo che ogni consultazione si svolga avendo ben presenti anche i contenuti delle consultazioni precedenti.

Nel caso di consultazioni svolte in modo non presenziale, è utile predisporre questionari o altro materiale di indagine da sottoporre via e-mail, per sondare il grado di conoscenza del CdS o il livello di soddisfazione rispetto a tirocinanti/laureati eventualmente accolti presso la propria struttura. Nelle settimane precedenti l'incontro in presenza, potrebbe essere utile anche sottoporre alle parti interessate un questionario per poter raccogliere preliminarmente le osservazioni e utilizzarle come guida durante la discussione. Tale questionario permetterebbe anche di raccogliere l'opinione di chi non potesse essere presente il giorno dell'incontro. I risultati dei questionari devono essere opportunamente analizzati e verbalizzati.

## 2.5 | Come gestire i risultati emersi dalla consultazione

Il Coordinatore del Corso di Studio è responsabile della corretta verbalizzazione dei risultati emersi dalla consultazione: la redazione di documenti completi è infatti parte integrante delle procedure di Assicurazione della Qualità del Corso.

In esito alla consultazione e alla discussione in sede di Consiglio di Corso di Studio, il Coordinatore del CdS e il Consiglio definiranno gli interventi da operare per risolvere le eventuali criticità emerse durante la consultazione e rendere il corso aderente alle esigenze rappresentate dalle realtà interpellate.

La relazione tra le criticità emerse a seguito della consultazione con le parti interessate e la modifica del percorso formativo (sia che si tratti di modifica di Ordinamento didattico che di Regolamento didattico) deve risultare esplicitamente in tutti i documenti prodotti, anche attraverso l'elencazione delle decisioni prese in merito a ciascun elemento di criticità riscontrato durante le consultazioni, ivi compresa la decisione, motivata, di non agire in merito a una particolare criticità.

L'esito della consultazione con le parti interessate deve essere riportato nella Scheda Unica Annuale dei CdS (SUA-CdS, quadro A1.b), accompagnato da una sintesi dei lavori svolti e dei metodi utilizzati durante la consultazione.

## 3. Normativa di riferimento

Le European Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG) raccomandano che “le istituzioni adottino meccanismi formali per l'approvazione, la revisione periodica ed il monitoraggio dei loro CdS e dei titoli rilasciati” tenendo conto del “feedback regolare da parte dei datori di lavoro, dei rappresentanti del mondo del lavoro e di altre organizzazioni di rilievo”.

Il D.M. 270/2004 esprime in modo chiaro e preciso la necessità di attivare un collegamento continuo con il territorio, sia per far conoscere l'offerta formativa, sia per una migliore spendibilità a livello lavorativo dei titoli universitari, in virtù delle conoscenze, capacità e abilità che permettono di raggiungere, definiti in collaborazione con il mondo del lavoro. Il predetto D.M. stabilisce in particolare, all'art. 11, comma 4, che “le determinazioni di ogni Ordinamento didattico dei CdS, sono assunte dalle università previa consultazione con le organizzazioni rappresentative nel mondo della produzione, dei servizi e delle professioni con particolare riferimento alla valutazione dei fabbisogni formativi e degli sbocchi professionali”.

Il Sistema AVA (Accreditamento - Valutazione - Autovalutazione) sottolinea che “ai fini della progettazione del corso di studio si tiene conto sia della domanda di competenze del mercato del lavoro e del settore delle professioni, sia della richiesta di formazione da parte di studenti e famiglie [...]. Un'accurata ricognizione e una corretta definizione hanno lo scopo di facilitare l'incontro tra la domanda di competenze e la richiesta di formazione per l'accesso a tali competenze. Hanno inoltre lo scopo di facilitare l'allineamento tra la domanda di formazione e i risultati di apprendimento che il corso di studio persegue”.

Secondo quanto prescritto dal D.M. 1154/2021, il modello AVA 3 pone i CdS al centro della missione educativa dell'Università e stabilisce che devono essere progettati attraverso il disegno di uno o più profili in uscita, definiti attraverso l'individuazione delle loro caratteristiche scientifiche, culturali e/o professionali e, coerentemente, dei percorsi formativi che conducono all'acquisizione delle conoscenze e competenze specifiche ad essi associate.

La progettazione (iniziale e di revisione dell'offerta formativa anche a valle di azioni di riesame) dei CdS deve coinvolgere le parti interessate (interne ed esterne) più appropriate al carattere e agli obiettivi del corso. Fra gli interlocutori esterni del CdS rientrano tutti gli attori e le organizzazioni e istituzioni potenzialmente interessate al profilo culturale e professionale dei laureati disegnato dal CdS (organizzazioni rappresentative della produzione di beni e di servizi, delle professioni e/o – se considerato rispondente al progetto – società scientifiche, centri di ricerca, istituzioni accademiche e culturali di rilevanza nazionale o internazionale, ecc.). Dove funzionale al progetto proposto, le parti interessate possono essere rappresentate da un Comitato di indirizzo, composto da esponenti del mondo del lavoro e della ricerca scientifica e tecnologica.

Di seguito i punti di attenzione e gli aspetti da considerare:

Sotto Ambito	Descrizione sotto Ambito	PdA	Descrizione PdA	N. AdC
D.CDS.1	L'Assicurazione della Qualità nella progettazione del Corso di Studio	1.1	Progettazione del CdS e consultazione delle parti interessate	2
D.CDS.4	Riesame e miglioramento del CdS	4.1	Contributo dei docenti, degli studenti e delle parti interessate al riesame e miglioramento del CdS	5

Lo stesso Sistema prevede che la Scheda Unica Annuale (SUA) del CdS sia il principale strumento funzionale alla progettazione, alla realizzazione, all'autovalutazione e alla riprogettazione del CdS. Oltre a richiedere la sintesi della consultazione avvenuta in sede di elaborazione dell'Ordinamento didattico (sezione A - Obiettivi della formazione – quadro A1.a), la scheda include, nella medesima sezione, un quadro A1.b in cui occorre descrivere in breve l'attività di consultazione ordinariamente svolta, esplicitando quale organo o soggetto accademico effettua la consultazione, quali organizzazioni vengono consultate, quali sono le modalità e la cadenza delle consultazioni, e il supporto documentale.

## ALLEGATO A

Modello di verbale per la consultazione con le parti interessate

CORSO DI LAUREA (O CORSO DI LAUREA MAGISTRALE O CORSO A CICLO UNICO) IN  
VERBALE DELLE OPERAZIONI DI CONSULTAZIONE CON  
LE ORGANIZZAZIONI RAPPRESENTATIVE DEL MONDO DELLA PRODUZIONE, DEI  
SERVIZI E DELLE PROFESSIONI

Il giorno .... alle ore ....., presso ....., si è tenuto l'incontro di consultazione tra i responsabili del corso di laurea (o di laurea magistrale o a ciclo unico) in ..... e i referenti delle organizzazioni rappresentative del mondo della produzione, dei servizi e delle professioni di riferimento del predetto corso.

All'incontro erano presenti

per il Corso di Studio:

(nome e ruolo)

(nome e ruolo)

per le organizzazioni rappresentative:

(nome, ruolo e denominazione dell'organizzazione di appartenenza)

(nome, ruolo e denominazione dell'organizzazione di appartenenza)

Indicare l'oggetto della consultazione (*a titolo esemplificativo*):

1. il progetto istitutivo del CdS
2. i profili professionali individuati per il CdS
3. gli obiettivi formativi del CdS
4. i risultati di apprendimento attesi e il quadro delle attività formative
5. eventuali indagini sui dati Almalaurea, opinioni delle aziende sui tirocini/assunzioni, studi di settore

(Resta inteso che l'incontro può vertere su più argomenti)

Il verbale deve riportare, in maniera sintetica, i singoli interventi, eventualmente chiedendo direttamente agli interessati di far pervenire una brevissima sintesi del loro pensiero.

(Il verbale deve comunque riportare in maniera esaustiva il senso di quanto emerso nel corso del confronto in relazione all'oggetto o agli oggetti della consultazione, i punti di forza e/o di debolezza riscontrati nel nuovo corso proposto ovvero nell'impianto del corso già attivo, i suggerimenti e/o le raccomandazioni formulati dagli esponenti delle parti interessate intervenute.

Qualora alcuni degli invitati abbiano dichiarato di essere impossibilitati a intervenire, ma abbiano ugualmente reso il proprio parere tramite uno scritto o questionari predisposti dal Collegio didattico, è necessario darne atto a verbale.

Il verbale, che si dà per approvato seduta stante, è firmato dal Coordinatore del Corso di Studio e da altro docente del corso che funge da Segretario verbalizzante e deve recare l'orario di chiusura della riunione.)

Al termine dell'incontro, i suddetti rappresentanti delle parti interessate,

***VISTI***

***Inserire normativa di riferimento***

---

**tutto ciò premesso e considerato**

**esprimono parere**

che il Corso \_\_\_\_\_.

Eventuali interventi dei singoli partecipanti ad integrazione delle note su scritte saranno riportati su apposito allegato che diventa parte integrante del presente verbale.

Luogo e data,

Firma

## ALLEGATO B

Modelli di questionario da sottoporre alle parti interessate  
Esempio 1

*(Corsi di Studio già attivi, per i quali si desidera avviare un processo stabile di consultazione)*

Questionario di consultazione con le parti interessate

CORSO DI LAUREA (O CORSO DI LAUREA MAGISTRALE O CORSO A CICLO UNICO) IN  
.....

Gent.ma/o -----, -----, ----- (indicare cognome e nome della persona interpellata e tra parentesi l'ente di appartenenza), gli Organi responsabili del corso di laurea (o di laurea magistrale o a ciclo unico) in ..... dell'Università Europea di Roma hanno deciso di intraprendere un processo di consultazione periodica delle parti interessate che rappresentano il settore lavorativo cui il corso in questione si rivolge, con il fine di verificare il perdurare dell'efficacia dell'intero impianto del corso (figure professionali di riferimento, obiettivi formativi, risultati di apprendimento e attività formative) e, soprattutto, se la preparazione offerta dal corso ai suoi laureati risulti del tutto aderente agli standard formativi che le professionalità richieste dal mercato del lavoro devono possedere.

A questo scopo gradiremmo ricevere, per il Suo tramite, l'opinione della Sua azienda/ente sugli elementi di seguito elencati.

- 1) Nostri studenti/laureati sono stati presso la Sua azienda/ente per attività di stage/tirocinio?
  - Sì, in tirocinio curriculare (pre laurea). Specificare la durata media: \_\_\_\_\_
  - Sì in tirocinio extra-curriculare (post laurea). Specificare la durata media: \_\_\_\_\_
  - No
- 2) Nostri laureati sono stati assunti nella Sua
  - azienda? Sì, a tempo determinato
  - Sì, a tempo indeterminato
  - No
- 3) Su una scala da 0 a 4, come la Sua azienda/ente valuta mediamente i nostri laureati?
  - 0, siamo molto insoddisfatti
  - 1, siamo insoddisfatti
  - 2, siamo appena soddisfatti
  - 3, siamo soddisfatti

– 4, siamo molto soddisfatti

4) Quali conoscenze la Sua azienda/ente si aspetta che debba possedere un laureato in ...? che grado di “saper fare” deve dimostrare?

---

---

---

5) La Sua azienda/ente quali pensa siano i punti di forza dei nostri laureati?

---

---

---

6) La Sua azienda/ente quali pensa siano i punti di debolezza dei nostri laureati?

---

---

---

7) Potrebbe indicarci 3 valide ragioni per assumere un nostro laureato in.....

---

---

---

Data di compilazione

Firma

-----

La ringraziamo per l’attenzione e per il contributo dato.

Esempio 2

*(Corsi di Studio in via di progettazione)*

Questionario di consultazione con le parti interessate

CORSO DI LAUREA (O CORSO DI LAUREA MAGISTRALE O CORSO A CICLO UNICO)  
IN .....

Per poter disporre di informazioni che consentano all'Ateneo di elaborare per l'istituendo corso in \_\_\_\_\_

una proposta formativa coerente con le esigenze della società e del mondo produttivo, desideriamo acquisire le Sue valutazioni in merito ad alcuni aspetti.

Per agevolare la nella formulazione dei Suoi pareri, Le forniamo, in allegato, alcune informazioni sul progetto formativo al quale stiamo lavorando e in particolare sulle figure professionali che intendiamo formare con il nuovo Corso di Studio, sulle conoscenze, competenze e abilità che riteniamo funzionali alla preparazione di dette figure e sul quadro delle attività formative che riteniamo più appropriato per tale preparazione.

**Anno accademico:** (Precompilato dal CdS)

**Dipartimento:** (Precompilato dal CdS)

**ORGANIZZAZIONE  
CONSULTATA**

Denominazione dell'ente				
Sede				
Ruolo dell'intervistato all'interno dell'Organizzazione				
<b>1 – DENOMINAZIONE DEL CORSO</b>				
	Decisamente SÌ	Più SÌ che NO	Più NO che SÌ	Decisamente NO
1.1 Ritiene che la denominazione del corso comunichi in modo chiaro le finalità del Corso di Studio?				
1.2 Osservazioni e/o suggerimenti				
<b>2 – FIGURE PROFESSIONALI E MERCATO DEL LAVORO</b>				

2.1 Ritiene che le figure professionali che il corso si propone di formare siano rispondenti alle esigenze del settore/ambito professionale/produttivo che la Sua azienda rappresenta?	Decisamente SÌ	Più SÌ che NO	Più NO che SÌ	Decisamente NO	Eventuali osservazioni o proposte
Figura professionale 1... (Precompilato dal CdS)					
Figura professionale 2... (Precompilato dal CdS)					
Figura professionale 3... (Precompilato dal CdS)					
...					
...					
2.2 Ritiene che le figure professionali che il corso si propone di formare possano essere richieste dal mercato del lavoro nei prossimi dieci anni?	Decisamente SÌ	Più SÌ che NO	Più NO che SÌ	Decisamente NO	Eventuali osservazioni o proposte
Figura professionale 1...					
Figura professionale 2...					
Figura professionale 3...					
...					
...					
<b>3 – RISULTATI DI APPRENDIMENTO ATTESI</b>					
3.1 Ritiene che le conoscenze, capacità e abilità che il Corso di Studio si propone di raggiungere nelle diverse aree di apprendimento siano rispondenti alle competenze che il mondo produttivo richiede per le figure professionali previste?	Conoscenza e comprensione		Capacità di applicare conoscenza e comprensione		Eventuali osservazioni o proposte
	SÌ	NO	SÌ	NO	
Area 1... (Precompilato dal CdS)					

Area 2... (Precompilato dal CdS)					
Area 3... (Precompilato dal CdS)					

8) Ha da suggerirci delle proposte di miglioramento del percorso formativo?

---



---



---



---



---

Data di compilazione

Firma

-----