



Presidio della Qualità di Ateneo

LINEE GUIDA PER LA CONSULTAZIONE CON LE PARTI INTERESSATE

Sommario

INTRODUZIONE: DEFINIZIONE DI PARTI INTERESSATE E NECESSITÀ DI CONSULTAZIONE	2
NORMATIVA DI RIFERIMENTO: LE INDICAZIONI A LIVELLO EUROPEO E NAZIONALE	3
COME INDIVIDUARE I SOGGETTI CHE SI INTENDONO CONSULTARE	4
COMITATO DI INDIRIZZO	5
OGGETTO DELLA CONSULTAZIONE.....	5
LE DIVERSE MODALITÀ DI CONSULTAZIONE E RELATIVA ORGANIZZAZIONE	6
QUANDO SVOLGERE LA CONSULTAZIONE.....	8
COME GESTIRE I RISULTATI EMERSI DALLA CONSULTAZIONE	8
ALLEGATO 1: Elenco delle fonti di informazione per la predisposizione della documentazione per la consultazione delle parti interessate.....	10



Presidio della Qualità di Ateneo

INTRODUZIONE: DEFINIZIONE DI PARTI INTERESSATE E NECESSITÀ DI CONSULTAZIONE

Con l'espressione "parti interessate" (*stakeholder*) si individuano tutte le tipologie di interlocutori, interni ed esterni (studenti, docenti, personale tecnico-amministrativo, famiglie, scuole, collettività, organizzazioni scientifiche e professionali, rappresentanti del mondo della cultura, istituzioni locali, nazionali e internazionali, imprese, ecc.) interessati ai servizi e alle attività dell'Ateneo o che interagiscono a vario titolo con esso. È opportuno che le organizzazioni consultate siano interpellate in merito alle funzioni e alle competenze che si intende fornire e all'effettiva offerta di occupazione nei settori di sbocco individuati.

In particolare, le parti interessate possono essere:

interne

- Studenti dei corsi di Laurea (per le lauree Magistrali) – dei corsi di Laurea Magistrale (per i dottorati di ricerca)
- Altri corsi di Laurea
- Altri corsi di Laurea Magistrale
- Corsi di dottorato di ricerca
- Docenti dell'Ateneo

esterne

- Studenti delle scuole superiori per i corsi di Laurea e corsi di Laurea a ciclo unico
- Scuole superiori
- Rappresentanti delle pubbliche amministrazioni;
- Associazioni di categoria;
- Ordini e i collegi professionali;
- Imprese di settori affini a quello del corso di studio (CdS);
- Imprese del terzo settore;
- Associazioni di laureati (ex alumni) dell'Università degli Studi di Siena (o una selezione di laureati, dottorandi, specializzandi);
- Società scientifiche;
- Centri di ricerca;
- istituzioni accademiche e culturali di rilevanza nazionale o internazionale

Per i CdS di area medica e sanitaria, il Presidente di ciascun Comitato per la didattica, coadiuvato dal Responsabile delle attività professionalizzanti, individua volta per volta gli interlocutori interessati, includendo come indicato da ANVUR, gli ordini professionali, le istituzioni sanitarie e di

Presidio della Qualità di Ateneo

ricerca pubbliche e private presenti sul territorio ed eventualmente associazioni di pazienti e associazioni di studenti.

Il dialogo stabile e organico con le parti interessate permette un collegamento continuo e stretto tra gli obiettivi e i contenuti della formazione universitaria e le competenze e i profili professionali/culturali necessari al mondo della produzione, dei servizi e delle professioni. Questo consente, da un lato, di progettare nuovi CdS in linea con le esigenze del contesto di riferimento del CdS e, dall'altro, di mantenere aggiornate e coerenti con il mercato del lavoro le competenze fornite ai laureati e di promuovere metodi didattici che assicurino la qualità dell'offerta formativa.

In particolare, la prima consultazione è richiesta in fase di **progettazione del CdS**: le parti interessate contribuiscono, infatti, a orientare le scelte formative da adottare per il corso stesso, in modo che la preparazione dei laureati risponda ai più ampi bisogni della società e del mercato del lavoro (domanda di formazione).

In seguito, la **consultazione costante** (con cadenza annuale) con le parti interessate permette di verificare gli obiettivi formativi e i risultati ottenuti, e, conseguentemente, di confermare la struttura del percorso formativo o di modificarla in relazione a mutate esigenze.

Pertanto, un **dialogo stabile** con le parti interessate è utile per:

- acquisire un insieme di conoscenze per il miglioramento della qualità dell'offerta formativa dei CdS mediante un confronto con l'esterno, nei principali momenti di definizione o aggiornamento dei progetti formativi;
- sviluppare un rapporto di cooperazione, favorendo un coordinamento con il sistema socio-economico di riferimento, comunicare la propria offerta formativa, potenziare le attività di stage/tirocinio e di job placement.

Si sottolinea che le consultazioni non devono essere una semplice esposizione dei contenuti del corso, né devono vedere un ruolo passivo da parte dell'istituzione accademica, ma deve instaurarsi un rapporto bi-direzionale e proattivo tra le parti, nel quale trovino spazio il dialogo e il confronto.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO: LE INDICAZIONI A LIVELLO EUROPEO E NAZIONALE

Per la consultazione delle parti interessate, la normativa internazionale e nazionale di riferimento è la seguente:

- [European Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area \(ESG\)](#);



UNIVERSITÀ
DI SIENA
1240

Presidio della Qualità di Ateneo

- [D.M. 22 ottobre 2004, n. 270](#), Modifiche al regolamento recante norme concernenti l'autonomia didattica degli atenei, approvato con decreto del Ministro dell'università e della ricerca scientifica e tecnologica 3 novembre 1999, n. 509;
- Requisiti AVA 3 con Note e Requisiti AVA 3 Medicina con Note, reperibili alla pagina di [ANVUR](#)
- Guida alla Scrittura degli Ordinamenti Didattici reperibili sul sito del [CUN](#)

COME INDIVIDUARE I SOGGETTI CHE SI INTENDONO CONSULTARE

L'attività di consultazione con le parti interessate è una parte fondamentale dei processi di Assicurazione della Qualità del CdS, in quanto collegata alla possibilità di apportare miglioramenti nell'offerta formativa. Per una consultazione efficace è importante coinvolgere soggetti che rappresentino effettivamente il tessuto produttivo e sociale di riferimento e che siano coerenti con le figure professionali e il percorso formativo.

I soggetti andrebbero individuati, preferibilmente, a livello regionale e nazionale e, a seconda delle caratteristiche del CdS, anche a livello internazionale (es: corsi internazionali, corsi con *curriculum* internazionale o con sbocchi prevalentemente internazionali), coerentemente con quanto richiesto da ANVUR.

In particolare, è utile:

- individuare un referente per ciascuna delle figure professionali previste, garantendo una sostanziale coerenza fra gli sbocchi occupazionali previsti e le parti interessate consultate;
- interpellare i soggetti convenzionati per lo svolgimento di tirocini o stage, per avere un riscontro diretto su quanto gli studenti/laureati dimostrino 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 il [Placement Office & Career Service](#) nell'indicare gli enti/aziende con i quali sono in atto convenzioni per le finalità sopra richiamate;
- 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;
- coinvolgere, laddove coerente con il progetto formativo, i docenti esterni che partecipano all'offerta formativa *post laurea* (master, corsi di perfezionamento, dottorati) nell'ambito di riferimento;
- coinvolgere come parti interessate i CdS in filiera formativa, soprattutto quando il CdS dichiara un obiettivo formativo generale di tipo culturale e orientato a formare figure che intendono proseguire in CdS di livello superiore (laurea verso laurea magistrale, laurea magistrale verso dottorato di ricerca);
- ampliare le consultazioni alle associazioni di ex studenti o professionisti.



UNIVERSITÀ
DI SIENA
1240

Presidio della Qualità di Ateneo

La consultazione può essere eventualmente svolta in cooperazione con altri CdS affini per profilo professionale dei laureati o per Corsi di Studio in filiera formativa tra loro, 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 CdS.

Per stabilire un contatto sempre attivo con le parti interessate, è consigliabile istituire un organo di consultazione permanente (Comitato di Indirizzo - CI) che promuova la condivisione di esigenze, conoscenze e competenze tra il mondo del lavoro, della ricerca scientifica e tecnologica e della cultura e il mondo della formazione universitaria.

COMITATO DI INDIRIZZO

Il **Comitato d'Indirizzo** è un organismo composto da un numero contenuto di docenti, una rappresentanza studentesca e da esponenti del mondo del lavoro, della cultura e della ricerca, coerenti con i profili culturali in uscita.

Può essere costituito in rappresentanza stabile delle parti interessate di uno o più CdS e consente un'interlocuzione periodica con i soggetti interessati al CdS.

I Comitati d'Indirizzo possono essere costituiti a livello di Dipartimento.

L'attività del Comitato di Indirizzo deve:

- essere finalizzata all'ampliamento delle relazioni con le parti interessate nella progettazione, nella valutazione e nel miglioramento dei servizi formativi;
- garantire l'interazione periodica con le parti interessate;
- recepire l'opinione delle parti interessate sulla preparazione di studenti/laureati;
- verificare la presenza di esigenze di aggiornamento dei profili formati dal CdS.

OGGETTO DELLA CONSULTAZIONE

L'oggetto della consultazione è il progetto formativo del CdS e può riguardare i seguenti aspetti:

- la verifica della validità/attualità dei profili professionali individuati per il CdS;
- il livello di soddisfazione rispetto ai diversi ambiti formativi connessi al profilo professionale dei

Presidio della Qualità di Ateneo

- tirocinanti/laureandi, nel caso di soggetti che abbiano accolto studenti o laureandi del CdS;
- l'esame delle proposte di modifica dell'offerta formativa, inclusi i relativi obiettivi formativi espressi in termini di risultati di apprendimento attesi (con particolare attenzione sia alle competenze disciplinari, sia trasversali), in risposta a quanto emerso dal confronto con le parti interessate e in coerenza con i profili professionali individuati;
 - la riprogettazione delle attività formative previste nel piano di studi (gruppi di insegnamenti, tirocini);
 - l'individuazione di nuovi fabbisogni di competenze provenienti dal territorio di riferimento del CdS;
 - l'individuazione di nuovi bacini di accoglienza dei laureati del CdS;
 - l'attivazione di forme di collaborazione (per attività didattica, tirocini e stage);
 - il livello di soddisfazione rispetto ai diversi ambiti di professionalità dei tirocinanti/laureandi, nel caso di soggetti che abbiano accolto studenti o laureandi del CdS.

LE DIVERSE MODALITÀ DI CONSULTAZIONE E RELATIVA ORGANIZZAZIONE

La consultazione con le parti interessate può avvenire secondo diverse modalità che possono variare a seconda delle caratteristiche del Cds e che possono comprendere:

- la realizzazione di incontri in presenza, in modalità telematica o mista;
- la raccolta di opinioni tramite la diffusione di questionari telematici o tramite interviste telefoniche;
- l'analisi documentale con l'utilizzo di rassegne stampa e studi di settore.

Le diverse modalità possono essere utilizzate in modo sinergico e combinato tra loro per ottenere il maggior riscontro possibile.

Gli studi di settore rappresentano elementi importanti di cui tener conto ai fini della progettazione dei percorsi formativi purché siano aggiornati e realmente rappresentativi dei settori lavorativi di interesse. Esistono, infatti, vari studi di settore elaborati da diverse organizzazioni che forniscono, almeno in alcuni casi, informazioni di maggiore qualità rispetto a quelle ottenibili da consultazioni condotte in maniera episodica o non adeguata. Naturalmente un altro elemento importante è costituito dall'analisi degli esiti occupazionali dei laureati, che forniscono riscontri diretti sulla spendibilità del titolo di studio che si intende rilasciare agli studenti.

Se l'incontro viene organizzato per Scuola o Dipartimento o Comitato di Indirizzo esteso o per gruppi di CdS affini, che condividono, almeno in parte, le organizzazioni rappresentative di riferimento, va tenuto presente che le modalità di consultazione dovranno permettere di trattare specificamente ciascun CdS.



UNIVERSITÀ
DI SIENA
1240

Presidio della Qualità di Ateneo

La consultazione organizzata per gruppi di CdS affini risulta utile per raggruppare lauree triennali e magistrali, soprattutto laddove la laurea triennale non è immediatamente spendibile nel mondo del lavoro. In questo caso, è importante valorizzare le competenze trasversali che il CdS fornisce, competenze che costituiscono un valore aggiunto per una formazione personale in grado di collocarsi in più settori occupazionali.

In caso di consultazioni organizzate in modo congiunto tra più CdS, è opportuno che gli esiti dell'incontro e le considerazioni per ciascun CdS siano contenuti in verbali specifici che possano essere allegati alla Scheda SUA-CdS.

È opportuno che la consultazione sia gestita dal Presidente della Scuola /Direttore del Dipartimento o dal Presidente del Comitato per la Didattica, coadiuvato da uno o più docenti del corso.

Dopo aver individuato le parti interessate da coinvolgere e i loro referenti, e aver inviato loro un 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 definiti per il corso, le attività formative che concorrono al raggiungimento di questi obiettivi, i programmi dei corsi;
- analizzare la condizione occupazionale dei laureati attraverso studi di settore, documenti predisposti dagli ordini professionali o dalle associazioni di categoria/ordini professionali (se esistono), indagini AlmaLaurea per poterne discutere durante l'incontro;
- analizzare, se disponibili, i riscontri relativi a stage/tirocini.

Un elenco non esaustivo delle fonti di informazione da utilizzare per la predisposizione del materiale di analisi è disponibile all'Allegato 1.

Alla pagina [Consultazioni delle parti interessate](#) sono disponibili:

- il format del questionario;
- il format del verbale (tutti i passaggi della consultazione devono essere riportati in appositi verbali)
- il format per la comunicazione degli esiti

N.B. È utile inviare o rendere disponibile on-line il materiale informativo ai soggetti coinvolti nella consultazione prima dell'incontro;

Il verbale delle riunioni deve essere reso disponibile mediante pubblicazione sul sito web del CdS o del/della Dipartimento/Scuola.

Presidio della Qualità di Ateneo

QUANDO SVOLGERE LA CONSULTAZIONE

La consultazione con le parti interessate è un'attività richiesta necessariamente in fase di:

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

Indipendentemente dall'esigenza di rivedere il percorso formativo, è regola del Sistema per l'Assicurazione della Qualità che si mantenga un collegamento stabile con il mondo del lavoro, promuovendo con cadenza annuale momenti di discussione strutturata su ciascun percorso di studio e sugli esiti occupazionali dei relativi laureati, eventualmente anche nell'ambito di organismi appositamente costituiti come i Comitati d'Indirizzo, con la partecipazione dei referenti del corso medesimo e degli esponenti delle parti interessate.

COME GESTIRE I RISULTATI EMERSI DALLA CONSULTAZIONE

Il Presidente della Scuola/Direttore del Dipartimento/Presidente del Comitato per la Didattica 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 CdS. I verbali e i documenti prodotti a seguito della consultazione devono essere esaminati in Comitato per la Didattica, all'interno del quale saranno definite, sulla base dei suggerimenti ricevuti, le azioni da intraprendere e gli interventi da operare sul corso per ovviare alle eventuali criticità emerse durante la consultazione e renderlo aderente alle esigenze rappresentate dalle realtà lavorative interpellate.

La relazione tra gli interventi effettuati a seguito della consultazione con le parti interessate deve risultare esplicitamente in tutti i documenti prodotti ai fini della modifica del percorso formativo.

Si deve inoltre dare evidenza di eventuali suggerimenti cui il Comitato per la Didattica decida, motivatamente, di non dare seguito.

È opportuno informare le parti interessate relativamente ai suggerimenti recepiti in seguito alla consultazione.

L'esito della consultazione con le parti interessate deve essere riportato nella SUA-CdS, in particolare:

- la sintesi della consultazione avvenuta in sede di elaborazione dell'Ordinamento didattico nella



Presidio della Qualità di Ateneo

sezione A - Obiettivi della formazione – quadro A1.a;

- l'attività di consultazione ordinariamente svolta nel quadro A1.b.

È necessario indicare:

- la data in cui è avvenuta la consultazione;
- l'organo o il soggetto accademico che ha effettuato la consultazione;
- le organizzazioni consultate direttamente o tramite documenti e studi di settore;
- in caso di consultazione diretta, i ruoli (ma non i nominativi) ricoperti dai partecipanti alla consultazione;
- le modalità e la cadenza degli studi e delle consultazioni;
- il supporto documentale (documentazione attestante l'avvenuta consultazione - collegamenti informatici a verbali o altre evidenze su indagini e decisioni assunte).

La documentazione derivante dalla consultazione delle parti interessate deve essere inoltre resa disponibile alla Commissione Paritetica Docenti-Studenti.

Presidio della Qualità di Ateneo

ALLEGATO 1: Elenco delle fonti di informazione per la predisposizione della documentazione per la consultazione delle parti interessate

- documenti prodotti da ordini professionali, registri professionali, ecc.;
- documenti prodotti dalle principali associazioni di categoria e di rappresentanza dei lavoratori attive nei settori di competenza specifica concernenti le professionalità che i CdS intendono formare/formano;
- documenti prodotti da organizzazioni che, a vario titolo, si occupano di formazione (CNEL, Confindustria, CRUI, INAPP, ISTAT, organizzazioni sindacali, Unioncamere, ecc.);
- documenti prodotti da istituzioni pubbliche che abbiano compiti regolativi (ad es. assessorati regionali, ministeri, etc.) nei settori di competenza specifica concernenti le professionalità che i CdS intendono formare;
- indagini sul mercato del lavoro dei laureati, sulle competenze professionali e sulle previsioni di occupazione dei diversi raggruppamenti delle professioni, in settori attinenti a quelli del CdS (ad esempio indagini AlmaLaurea, ecc.);
- rassegne stampa sulla formazione di livello universitario e professionalizzante prodotte dagli atenei, dagli ordini professionali, dai registri professionali;
- atti di seminari e/o convegni sul tema della formazione;
- interventi di enti e aziende in iniziative di orientamento;
- <http://www.inapp.org/>;
- <https://www.istat.it/it/archivio/professioni>;
- <http://excelsior.unioncamere.net>;
- <https://www.almalaurea.it/universita/occupazione>;
- <https://www.crui.it/>;
- <https://www.fondazionecrui.it/>.