



Università degli Studi dell'Aquila

Presidio della Qualità di Ateneo

LINEE GUIDA PER LA CONSULTAZIONE CON LE PARTI INTERESSATE E I PORTATORI DI INTERESSE

*Approvate dal PQA il 3 marzo 2020
ultimo aggiornamento novembre 2023*



Università degli Studi dell'Aquila

Presidio della Qualità di Ateneo

Sommario

Premessa	2
Riferimenti	3
1. Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area 2015 - ESG 2015 3	
2. Accredитamento Periodico delle sedi e dei corsi di studio Universitari Linee Guida Linee Guida (AVA 2) del 10 agosto 2017	3
3. Linee Guida per il Sistema di Assicurazione della Qualità negli Atenei (AVA 3) del 13 febbraio 2023 .	3
4. Modello di accredитamento periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio Universitari con Note (AVA 3) del 13 febbraio 2023.....	4
Processo di consultazione dei portatori di interesse e delle parti interessate	6
1. Chi sono le parti interessate e i portatori di interesse	6
2. Lista dei portatori di interesse (esterni)	6
3. Modalità di consultazione dei portatori di interesse e delle parti interessate	7
4. Tempistiche e processo di consultazione nel caso di corsi di studio di nuova istituzione	7
5. Tempistiche e processo di consultazione nel caso di corsi di studio già istituiti.....	8
Suggerimenti.....	9
Documentazione utile	9
Domande e tematiche da sottoporre ai portatori di interesse (a titolo esemplificativo).....	9



Università degli Studi dell'Aquila

Presidio della Qualità di Ateneo

Premessa

Attraverso le presenti Linee guida, il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA) intende ridelineare, alla luce del nuovo sistema di Autovalutazione Valutazione Accreditamento periodico AVA 3, il processo di consultazione con i **portatori di interesse** (a volte detti **stakeholders**) e le **parti interessate** che i Corsi di Studio dell'Ateneo sono tenuti a svolgere periodicamente al fine di garantire un costante miglioramento dell'offerta formativa ed una sua continuità con il mondo del lavoro, dell'istruzione e della ricerca.

Si ricorda che gli esiti delle consultazioni "con le organizzazioni rappresentative - a livello nazionale e internazionale - della produzione di beni e servizi, e delle professioni" vanno riportate negli appositi **quadri della scheda SUA-CdS**:

- **A1.a:** al momento dell'Istituzione del corso di Laurea
- **A1.b:** per tutte le Consultazioni successive

Il primo quadro è rilevante per i Corsi di Laurea di nuova istituzione, mentre il secondo riguarda tutti i Corsi di Studi.

In quanto segue tenderemo ad utilizzare il termine "*portatori di interesse*" quando ci riferiremo a tutte quelle organizzazioni esterne (aziende, società scientifiche, istituzioni) all'Ateneo che possono venir consultate per meglio identificare un progetto formativo in continuità con il mondo del lavoro, della ricerca e dell'istruzione, mentre utilizzeremo il termine "*parti interessate*" quando ci riferiremo alle componenti studentesca, docente e tecnico-amministrativa che, attraverso un costante confronto interno, può contribuire ad un miglioramento dell'offerta formativa alla luce dei continui cambiamenti del mondo del lavoro e della ricerca.



Università degli Studi dell'Aquila

Presidio della Qualità di Ateneo

Riferimenti

L'importanza delle consultazioni con i portatori di interesse era sottolineata già nel D.M. 270/2004 (art. 11, comma 4) ed è stata successivamente chiarita e approfondita nei successivi D.M. e sistemi di accreditamento e autovalutazione AVA 2 e AVA 3. Riportiamo qui di seguito alcuni riferimenti normativi e strumenti di approfondimento che sono stati sviluppati nel corso degli anni.

1. Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area 2015 - ESG 2015

(...) i vari portatori di interesse, avendo diverse priorità, possono guardare alla qualità dell'istruzione con occhi diversi. Il termine portatore di interesse si riferisce a tutti gli attori operanti all'interno di una istituzione, studenti e docenti innanzitutto, oltre che i portatori di interesse esterni, quali i datori di lavoro ed i partner esterni di una istituzione (...);

2. Accreditamento Periodico delle sedi e dei corsi di studio Universitari Linee Guida Linee Guida (AVA 2) del 10 agosto 2017

Il paragrafo del punto precedente viene ripreso in queste Linee Guida, sottolineando che le politiche, le strategie e le procedure riguardanti la visione della qualità della didattica e della ricerca di Ateneo:

(...) Devono inoltre prevedere il coinvolgimento attivo di tutte le parti interessate, di docenti e studenti e degli altri interlocutori e portatori di interesse esterni. (...);

Per approfondimento sul ruolo degli stakeholders in AVA 2 si può fare riferimento a **Istituzione, attivazione e accreditamento dei Corsi di Studio. Novità introdotte da AVA 2 e dal DM 987/2016** - Vincenzo Zara ed Emanuela Stefani (maggio 2017);

3. Linee Guida per il Sistema di Assicurazione della Qualità negli Atenei (AVA 3) del 13 febbraio 2023

<https://www.anvur.it/attivita/ava/accreditamento-periodico/modello-ava3/strumenti-di-supporto/>

Sia in AVA 2 che in AVA 3 si sviluppa il concetto di ruolo attivo dei portatori di interesse e delle parti interessate, infatti nella sezione 4.1 AVA 2 e nell'analoga sezione 6.1 AVA 3 si può leggere:

(...) I Corsi di Studio sono al centro della missione educativa delle Istituzioni di istruzione superiore. Sono 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 Corsi di Studio deve coinvolgere le principali parti interessate (interne ed esterne) più appropriate al carattere e agli obiettivi del corso. Fra gli interlocutori esterni del Corso di Studio rientrano tutti gli attori e le organizzazioni e istituzioni potenzialmente interessate al profilo culturale e professionale dei laureati disegnato dal Corso di Studio (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



Università degli Studi dell'Aquila

Presidio della Qualità di Ateneo

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. (...);

4. Modello di accreditamento periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio Universitari con Note (AVA 3) del 13 febbraio 2023

<https://www.anvur.it/attivita/ava/accreditamento-periodico/modello-ava3/strumenti-di-supporto/>

Ai fini dell'assicurazione della qualità, nell'impianto di AVA 3, le consultazioni con le **parti interessate** e con i **portatori di interesse** diventano quindi cruciali, responsabilità diretta della **Sede** alla quale concorrono i CdS e i Dottorati di Ricerca. Infatti, il ruolo delle consultazioni viene citato nei seguenti ambiti di sede:

Tabella sinottica

REQUISITI DI SEDE				
Ambito	PdA	Descrizione PdA	Portatori di interesse	Parti interessate
A. STRATEGIA, PIANIFICAZIONE E ORGANIZZAZIONE	A.1	Qualità della didattica, della ricerca, della terza missione/impatto sociale e delle attività istituzionali e gestionali nelle politiche e nelle strategie dell'Ateneo	A.1.1, A.1.2*, A.1.3	
B. GESTIONE DELLE RISORSE	B.1.2	Reclutamento, qualificazione e gestione del personale tecnico-amministrativo	B.1.2.3*	
	B.3.1	Pianificazione e gestione delle strutture e infrastrutture edilizie	B.3.1.1	
	B.5.1	Gestione delle informazioni e della conoscenza	B.5.1.1*	
D. QUALITÀ DELLA DIDATTICA E DEI SERVIZI AGLI STUDENTI	D.1	Programmazione dell'offerta formativa		D.1.1
	D.2	Progettazione e aggiornamento di CdS e Dottorati di Ricerca incentrati sullo studente		D.2.1*, D.2.3*
REQUISITI DEI CORSI DI STUDIO				
Ambito	PdA	Descrizione PdA	Portatori di interesse	Parti interessate
D.CDS.1 L'Assicurazione della Qualità nella progettazione del CdS	D.CDS.1.1	Progettazione del CdS e consultazione delle parti interessate		D.CDS.1.1.1*, D.CDS.1.1.2*
D.CDS.4 Riesame e miglioramento del CdS	D.CDS.4.1	Contributo dei docenti, degli studenti e delle parti interessate al riesame e miglioramento del CdS		D.CDS.4.1.1*
	D.CDS.4.2	Revisione della progettazione e delle metodologie didattiche del CdS		D.CDS.4.2.2*, D.CDS.4.2.6*
REQUISITI DEI CORSI DI DOTTORATO DI RICERCA				
Ambito	PdA	Descrizione PdA	Portatori di interesse	Parti interessate
D.PHD L'Assicurazione della Qualità nei Corsi di Dottorato di Ricerca	D.PHD.1	Progettazione del Corso di Dottorato di Ricerca		D.PHD.1.1*, D.PHD.3.3
REQUISITI DEI DIPARTIMENTI				
Ambito	PdA	Descrizione PdA	Portatori di interesse	Parti interessate
E.DIP Assicurazione della Qualità dei Dipartimenti	E.DIP.1	Definizione delle linee strategiche per la didattica, la ricerca e la terza missione/impatto sociale	E.DIP.1.2	

* Vedere anche la nota



Università degli Studi dell'Aquila

Presidio della Qualità di Ateneo

L'importanza di queste consultazioni è infine ribadita anche nella sezione 5.3 della **Guida alla scrittura degli ordinamenti didattici a.a. 2023/2024** a cura del CUN <https://www.cun.it/documentazione/>.



Università degli Studi dell'Aquila

Presidio della Qualità di Ateneo

Processo di consultazione dei portatori di interesse e delle parti interessate

Come previsto dalla normativa citata, la consultazione con “le organizzazioni rappresentative a livello locale della produzione, servizi e professioni, con particolare riferimento alla valutazione dei fabbisogni formativi e degli sbocchi professionali è obbligatoria al momento dell’istituzione di un nuovo Corso di Studi.”

La consultazione periodica delle stesse, nonché di tutte le parti interessate, è inoltre necessaria per i Corsi di Studi già esistenti.

1. Chi sono le parti interessate e i portatori di interesse

Come precedentemente detto, in generale quando ci si riferisce alle *parti interessate* si intendono tutti quei soggetti interni all’Ateneo che possono contribuire, in un processo di consultazione, confronto e condivisione, a definire le esigenze alle quali l’offerta formativa dei Corsi di Studi deve rispondere e comunque assicurare e migliorare la qualità della stessa, sia nel caso di nuova istituzione, sia nel caso di successiva autovalutazione periodica.

È quindi evidente che queste parti sono rappresentate principalmente da docenti, studenti/esse, dottorandi/e, specializzandi/e e dalle componenti tecnico-amministrative eventualmente coinvolte nei percorsi formativi.

Si consiglia ai/le Presidenti di CAD, ai/le Coordinatori/trici di Dottorato o di Scuola di Specializzazione, ai/le Responsabili dei Master etc. di tenere sempre traccia delle consultazioni svolte. Questo avviene naturalmente nei verbali ufficiali in occasione dei Corsi di nuova Istituzione o quando vengono attuate modifiche sostanziali dell’offerta formativa, ma è opportuno che avvenga anche in occasione di consultazioni più informali dandone esplicita menzione nei verbali delle riunioni degli organi ufficiali.

Quando ci si riferisce ai portatori di interesse, in generale, si intendono tutti quei soggetti esterni ad un Corso di Studi, la cui opinione può avere una rilevanza per la progettazione e il miglioramento dell’offerta formativa di un corso di Laurea, nell’ottica della continuità con il mondo del lavoro, dell’istruzione e della ricerca.

Questi comprendono rappresentanti di:

- Aziende: informatiche, farmaceutiche, banche, etc.
- Istituzioni pubbliche e private: Fondazioni, Uffici Scolastici Regionali, Istituti scolastici, etc.
- Società scientifiche ed altri enti di Ricerca.
- Enti nazionali, provinciali e regionali: ARPA/ARTA, Protezione Civile, etc.
- I/le Responsabili dei successivi livelli di istruzione, come nel caso delle lauree magistrali, dei master di primo e secondo livello e dei dottorati di ricerca.
- Laureati da almeno 5 anni stabilmente inseriti nel mondo del lavoro.

2. Lista dei portatori di interesse (esterni)

Si invita la presidenza di CAD a stilare per ogni CdS una lista di portatori di interesse che possa essere facilmente trasmessa alla fine del proprio mandato triennale.



Università degli Studi dell'Aquila

Presidio della Qualità di Ateneo

Si prega i/le presidenti dei CAD di generare una lista dei portatori di interesse per ogni CdS di loro competenza e di trasmetterne copia alle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti (CPDS) di riferimento, le quali a loro volta possono farsi promotrici di aggiornamenti delle stesse. Infine, si raccomandano i CAD di depositare le varie liste di portatori di interesse presso l'Ufficio programmazione offerta formativa dipartimentale e assicurazione della qualità (UPRODID) di riferimento, che avrà il compito di segnalare le eventuali sovrapposizioni in maniera tale che i CdS possano coordinarsi, se desiderano, nelle consultazioni, nonché di tenere aggiornate le liste con il fine di rendere le consultazioni efficienti.

3. Modalità di consultazione dei portatori di interesse e delle parti interessate

Ogni singolo CAD può definire autonomamente le modalità di consultazione dei portatori di interesse esterni e/o delle parti interessate avvalendosi - ad esempio - di:

- interviste collettive e/o individuali in presenza o in modalità telematica;
- compilazione di questionari;
- pareri raccolti a seguito di interlocuzione con personale esterno nello svolgimento di una funzione di formazione per quel CdS (es. correlatori esterni, tutor per tirocini formativi e sanitari etc.), sulla base della loro esperienza con gli/le studenti/esse del CAD.

Le consultazioni si possono svolgere a livello di singolo CdS o per aggregazioni di CdS dello stesso Dipartimento o di più Dipartimenti, e i CAD possono delegare alla funzione i Gruppi di Assicurazione della Qualità o delle Commissioni costituite appositamente. I CAD elaborano autonomamente il formato con cui raccogliere i pareri, sia nel caso di portatori di interesse esterni sia nel caso di parti interessate esterne: questionari o interviste strutturate, relazioni pervenute da soggetti esterni e interni, stesura di report risultanti da incontri, annotazioni nei verbali delle sedute degli organi, etc.

Quale che sia il formato utilizzato, è importante che venga registrata la data di svolgimento della consultazione e che da essa scaturisca una documentazione scritta, la più analitica possibile, dell'offerta formativa del CdS in relazione agli sbocchi professionali in uscita.

4. Tempistiche e processo di consultazione nel caso di corsi di studio di nuova istituzione

Nella prima fase di progettazione di un nuovo corso di studio (*vedasi Linee Guida per l'Istituzione di nuovi corsi di studio, emanate da questo PQA*), entro il 15 giugno dell'anno solare precedente all'anno accademico in cui si vorrebbe istituire il nuovo corso di studio, il Comitato promotore redige un elenco di portatori di interesse, eventualmente avvalendosi della lista di Ateneo, e lo comunica alla CPDS del Dipartimento di riferimento, per una valutazione di adeguatezza. Nel caso di valutazione negativa, la CPDS richiederà al Comitato promotore l'integrazione entro il 30 giugno.

Acquisito il parere favorevole, il Dipartimento di riferimento costituisce il gruppo di progettazione del corso di studio che entro il mese di settembre (dell'anno solare precedente all'anno accademico in cui si vorrebbe istituire il nuovo corso di studio) acquisisce i pareri dei portatori di interesse, di cui all'elenco citato sopra. Tali pareri saranno inseriti nella proposta definitiva di CdS, che sarà inviata alla CPDS per il parere obbligatorio (art. 35 comma 1, lettera d, dello Statuto).



Università degli Studi dell'Aquila

Presidio della Qualità di Ateneo

Dopo l'accREDITAMENTO iniziale del CdS da parte del MUR e la conseguente attivazione, il CAD di riferimento invierà all'UPRODID del Dipartimento il proprio elenco aggiornato di portatori di interesse relativi al CdS di nuova istituzione. La presidenza del CAD dovrà quindi caricare la documentazione relativa alle consultazioni nell'apposito quadro A1.a della scheda SUA-CdS.

5. Tempistiche e processo di consultazione nel caso di corsi di studio già istituiti

Successivamente alla prima consultazione al momento dell'istituzione del CdS, è **fortemente consigliabile che le consultazioni con i portatori di interesse e le parti interessate si svolgano dopo tre anni dalla conclusione del ciclo della prima coorte interessata dall'ultima consultazione (1 ottobre XXXX – 30 aprile XXXX+1)**. Le ultime consultazioni comuni a tutti i corsi di Laurea e Laurea magistrale si sono svolte nel 2020 e quindi il triennio interesserà la coorte partita dell'a.a. 2020-21; pertanto, il periodo entro il quale sarà opportuno svolgere le consultazioni andrà dal 1 dicembre 2023 al 30 aprile 2024. Nel caso di Lauree a ciclo unico, è possibile aspettare il compimento di un ciclo, seppur possa essere comunque proficuo un monitoraggio intermedio. Per i CAD che abbiano modificato la propria offerta formativa successivamente al 2020, il periodo da considerare è quello relativo alla prima coorte successiva all'approvazione del nuovo Ordinamento degli studi.

Questa periodicità è adeguata, qualora non vi siano state significative modifiche dei quadri RAD della SUA, che comportano cambiamenti degli obiettivi formativi e/o degli sbocchi professionali. Nel caso di tali modifiche, è bene anticipare la consultazione entro il 30 aprile precedente l'anno accademico in cui si intende applicare il nuovo RAD e quindi far ripartire la periodicità da tale data.

Entro un mese dalla/e consultazione/i la documentazione scritta risultante deve essere acquisita dal/dai CAD, allegata al verbale di una riunione successiva del consiglio, eventualmente anche come punto di discussione nell'ordine del giorno. La presidenza del CAD provvederà ad inoltrarla alla/e CPDS di competenza, nonché all'UPRODID. La stessa documentazione (per esempio nel caso di questionari anonimi), o un suo documento riassuntivo di più consultazioni, dovrà essere caricata, ad opera della presidenza di CAD, nell'apposito quadro A1.b della scheda SUA-CdS.

Infine, l'avvenuta effettuazione delle consultazioni - per ogni CdS - e le relative risultanze delle consultazioni saranno verificate e commentate nel quadro dedicato della Scheda per la Relazione Annuale della CPDS.

Qualora un CAD decidesse di non procedere alle consultazioni secondo la cadenza indicata, è necessario che motivi, nei propri verbali, tale scelta.



Università degli Studi dell'Aquila

Presidio della Qualità di Ateneo

Suggerimenti

Qui di seguito riportiamo alcuni suggerimenti che i/le Presidenti di CAD potranno utilizzare e/o adattare nel processo di consultazione.

Documentazione utile

Si consiglia di fornire ai portatori di interesse invitati la seguente documentazione utile a identificare il profilo culturale e professionale, i risultati di apprendimento attesi, i risultati di apprendimento e in generale il percorso di formazione. A titolo esemplificativo:

- Ordinamento didattico
- Regolamento didattico
- Dati relativi al CdS In ingresso, in itinere e in uscita
- Dati sull'occupabilità dei Laureati (Almalaurea)
- Course Catalogue

Domande e tematiche da sottoporre ai portatori di interesse (a titolo esemplificativo)

- Viene dichiarato con chiarezza il carattere del CdS, nei suoi aspetti culturali, scientifici e professionalizzanti?
- L'analisi per identificare e definire i profili culturali e professionali, le funzioni e le competenze è esaustiva?
- Le conoscenze, le abilità e le competenze e gli altri elementi che caratterizzano ciascun profilo culturale e professionale, sono descritte in modo chiaro e completo?
- Il profilo culturale e professionale, le funzioni e le competenze a esse associate sono coerenti tra loro e con i fabbisogni espressi dalla società e dal mondo del lavoro, della ricerca e dell'istruzione?
- Gli obiettivi formativi specifici e i risultati di apprendimento attesi sono declinati per aree di apprendimento, coerentemente con i profili culturali, scientifici e professionali individuati dal CdS?
- L'offerta ed i percorsi formativi proposti sono coerenti con gli obiettivi formativi definiti, sia nei contenuti che negli aspetti metodologici?
- Nelle schede informative degli insegnamenti, viene espressa chiaramente la corrispondenza tra gli obiettivi formativi e risultati di apprendimento attesi?