

Presidio di Qualità di Ateneo

*Linee Guida per la gestione dei processi che
coinvolgono la
Consulta dei portatori di interesse
(per la progettazione, la revisione e analisi dei corsi di studio e
dei corsi di dottorato di ricerca)*

A cura del Presidio di Qualità
Approvate: 28 giugno 2024

Indice

| | |
|--|---------|
| 1. Premessa | pag. 3 |
| 2. Definizione di portatori di interesse e necessità della consultazione | pag. 4 |
| 3. Normativa di riferimento | pag. 5 |
| 4. La consultazione | pag. 6 |
| 4.1 Oggetto della consultazione | pag. 7 |
| 4.2 Modalità di consultazione | pag. 8 |
| 4.3 Tempi di consultazione | pag. 10 |
| 4.4 Esiti e azioni di miglioramento | pag. 12 |
| 5. Diagramma di flusso | pag. 13 |

1. Premessa

La Consulta dei Portatori di Interesse (CPI), costituita ai sensi dell'art.19 dello Statuto di Ateneo, rappresenta un collegamento permanente dell'Ateneo con il contesto istituzionale, sociale e economico di riferimento, svolgendo funzioni di raccordo con la programmazione dello sviluppo socioculturale e produttivo del territorio, nonché con la programmazione a livello nazionale dei processi di internazionalizzazione del Paese. La CPI ha il compito di:

- svolgere funzioni di rappresentanza degli Enti di riferimento e sostenere presso di questi le attività dell'Università;
- svolgere funzioni consultive e di verifica della pertinenza dell'azione dell'Università nei confronti delle esigenze del territorio locale sul quale insiste l'Ateneo, così come della missione istituzionale nazionale dell'Ateneo (nelle forme sancite dalla Legge e dallo Statuto), anche in vista dell'inserimento dei laureati nel mondo del lavoro;
- fornire pareri e proposte per le attività di terza missione e per valorizzare la presenza dell'Ateneo nel territorio e in tutti i contesti nazionali e internazionali dove sia presente il sistema lingua-cultura-economia-società italiano;
- contribuire alla programmazione e alla realizzazione delle attività scientifiche, didattiche e di trasferimento di conoscenze e di competenze dell'Università attraverso iniziative di sostegno logistico e finanziario;
- svolgere le funzioni previste dalla legge per i comitati di indirizzo dei corsi di studio. A tal fine può costituire gruppi di lavoro, in modo da favorire il dialogo fra la domanda proveniente dal mondo della produzione e l'offerta formativa dell'Ateneo.

I componenti della CPI sono individuati secondo quanto previsto dall'art. 32 del Regolamento generale di Ateneo. La Consulta viene nominata con Decreto Rettorale, pubblicato sul sito di Ateneo https://www.unistrasi.it/1/80/2838/Consulta_dei_Portatori_di_Interesse.htm

2. Definizione di “portatori di interesse” e necessità della consultazione.

Questo documento rappresenta un punto di riferimento per i Corsi di Studio (CdS) e per i Corsi di Dottorato di Ricerca dell’Università per Stranieri di Siena, al fine di fornire un supporto nello svolgimento delle consultazioni con le “parti interessate”, coerentemente con quanto previsto dalla normativa vigente.

Con l’espressione “portatori d’interesse” (*stakeholder*) si intendono *individui e altre entità (associazioni, enti, aziende, pubblica amministrazione, ecc.) che aggiungono valore ad un’organizzazione, che hanno un qualche interesse nei suoi confronti, che possono avere influenza sull’organizzazione, che possono esserne influenzati, che possono ritenere di essere influenzati da una decisione o da un’attività dell’organizzazione o, ancora, che vengono direttamente coinvolti dalle attività dell’organizzazione stessa* (da Glossario dei termini e concetti chiave utilizzati nei processi di Assicurazione della Qualità in AVA - 4 novembre 2022).

La partecipazione alla Consulta dei portatori di interesse è disciplinata dall’art. 19 dello Statuto di Ateneo.

Il rapporto e il dialogo costante 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 del lavoro, della produzione, dei servizi e delle professioni. Questo consente, da un lato, di progettare nuovi Corsi di Studio e Corsi di Dottorato di ricerca, in linea con le esigenze del contesto di riferimento del Corso di Studio e del Corso di Dottorato di ricerca e, dall’altro, di mantenere aggiornate e coerenti con il mercato del lavoro le competenze fornite ai laureati tanto da promuovere metodi didattici che assicurino la qualità dell’offerta formativa.

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

In seguito, **la consultazione periodica (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 proporre eventuali modifiche in relazione a mutate esigenze.

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

- acquisire un insieme di conoscenze per il miglioramento della qualità dell’offerta formativa dei Corsi di Studio, 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.

3. Normativa di riferimento: le indicazioni a livello europeo e nazionale

Per la consultazione delle parti interessate la normativa, a livello europeo e nazionale, è la seguente:

- [European Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area](#) (ESG)
- [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
- [Linee Guida e strumenti di supporto – AVA 3](#);

4. La consultazione

L'attività di consultazione con le parti interessate è una parte fondamentale dei processi di Assicurazione della Qualità del corso di studio e del corso di dottorato di ricerca, in quanto collegata alla possibilità di apportare miglioramenti nell'offerta formativa.

Per una consultazione efficiente e efficace è importante coinvolgere tutti i **soggetti che rappresentino effettivamente il tessuto produttivo e sociale di riferimento del corso di studio e del corso di dottorato di ricerca**, e che siano coerenti con il percorso formativo del corso e le figure professionali che si intendono formare.

In particolare, si consiglia di:

- 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;
- 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 al Collegio che partecipano all'offerta formativa *post lauream* (master, corsi di perfezionamento, dottorati) nell'ambito di riferimento;
- per i doppi titoli (corsi di Studio a carattere internazionale), si suggerisce di individuare gli stakeholders considerando un contesto più ampio, non solo locale o nazionale. Si ritiene opportuno considerare, a titolo di esempio, i network costruiti a livello di Ateneo con altre Università.
- coinvolgere come parti interessate i corsi di studio e i corsi di dottorato di ricerca, in filiera formativa, soprattutto quando il corso di studio e il corso di dottorato di ricerca dichiarano un obiettivo formativo generale di tipo culturale e orientato a formare figure che intendono proseguire un corso di studio di livello superiore (laurea verso laurea magistrale, laurea magistrale verso dottorato di ricerca);
- ampliare le consultazioni alle associazioni di ex studenti o professionisti.
- acquisire pareri, suggerimenti e richieste in merito alle attività di terza missione dell'Ateneo e del Dipartimento.

4.1 Oggetto della consultazione

L'oggetto della consultazione è il **progetto formativo del corso di studio e del corso di dottorato di ricerca**, e può riguardare i seguenti aspetti:

- la verifica della validità/attualità dei profili professionali individuati per il corso di studio e il corso di dottorato di ricerca;
- il livello di soddisfazione rispetto ai diversi ambiti formativi connessi al profilo professionale dei tirocinanti/laureandi, nel caso di soggetti che abbiano accolto studenti, laureandi del corso di studio;
- 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 alle competenze sia 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 studio (gruppi di insegnamenti, tirocini);
- l'individuazione di nuovi fabbisogni di competenze provenienti dal territorio di riferimento del corso di studio e del corso di dottorato di ricerca;
- l'individuazione di nuovi bacini di accoglienza dei laureati del CdS;
- l'attivazione di forme di collaborazione (per attività didattica, tirocini e stage);
- istituzione, revisione e analisi periodica del corso del corso di studio e del corso di dottorato di ricerca.
- l'individuazione delle competenze trasversali (*soft skills*) che i corsi forniscono, che costituiscono un valore aggiunto per una formazione personale in grado di collocarsi in più settori occupazionali.

4.2 Modalità di consultazione

La consultazione con le parti interessate può avvenire attraverso

- la realizzazione di incontri in presenza o in modalità telematica (video conferenza);
- la raccolta di opinioni tramite la diffusione di questionari telematici o tramite interviste telefoniche;
- la costituzione di gruppi di lavoro, in modo da favorire il dialogo fra la domanda proveniente dal mondo della produzione e l'offerta formativa dell'Ateneo.

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 e dei dottori di ricerca <https://www.almalaurea.it/servizi-per-le-universita> che forniscono riscontri diretti sulla spendibilità del titolo di studio che si intende rilasciare agli studenti.

- La consultazione avviene di norma in modo congiunto per tutti i corsi di studio e corsi di dottorato di ricerca. È possibile tuttavia, in relazione alle diverse finalità dei corsi di studio e di dottorato, consultare i componenti in forma ristretta, tenendo conto degli specifici interessi e delle peculiari competenze dei portatori d'interesse.
- È opportuno che gli esiti dell'incontro e le considerazioni per ciascun corso di studio e del corso di dottorato di ricerca siano contenuti in verbali specifici che possano essere allegati alla Scheda SUA-CdS e ai documenti di riesame dei Corsi di Dottorato.

Prima delle riunioni della Consulta dei portatori di interesse è necessario:

- predisporre il materiale informativo riguardante il corso di studio e del corso di dottorato di ricerca pervenuto dalla segreteria del Dipartimento e dalla segreteria dei Corsi di Dottorato: una sintesi relativa alle figure professionali che i corsi si prefiggono 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 e dei dottori di ricerca attraverso studi di settore e i rapporti annuali di Alma Laurea per poterne discutere durante l'incontro;

- analizzare, se disponibili, i riscontri relativi a stage/tirocini.

Indicazioni per la raccolta delle informazioni:

- la consultazione deve essere strutturata in modo che tutti i partecipanti siano nelle condizioni di poter fornire il proprio apporto critico;
https://www.unistrasi.it/1/80/2838/Consulta_dei_Portatori_di_Interesse.htm
- disponibilità on-line del materiale informativo per i soggetti coinvolti nella consultazione prima dell'incontro.

4.3 Tempi di consultazione

Come previsto dalla normativa richiamata in precedenza, la consultazione con le parti interessate è un'attività richiesta necessariamente in fase di:

- **progettazione e istituzione** di un nuovo corso di studio e del corso di dottorato di ricerca;
- **revisione/aggiornamento/analisi** 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 momenti di discussione strutturata su ciascun percorso di studio e sugli esiti occupazionali dei relativi laureati.

A questo fine, le consultazioni con i portatori di interesse, come previsto anche dallo Statuto, devono essere svolte con cadenza almeno annuale.

4.4. Esiti della consultazione e azioni di miglioramento

Il Rettore presiede la Consulta dei portatori di interesse, e la direttrice generale è responsabile della corretta verbalizzazione dei risultati emersi dalle consultazioni: 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, sono pubblicati sul sito dell'ateneo. (https://www.unistrasi.it/1/557/2838/Consulta_dei_Portatori_di_Interesse.htm).

I **verbali delle consultazioni** devono contenere una chiara definizione delle proposte, i suggerimenti e le considerazioni provenienti dai partecipanti alla consultazione, le azioni da intraprendere e per ovviare alle eventuali criticità emerse durante la consultazione, gli interventi da operare sul corso in modo da 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 (sia che si tratti di modifica di Ordinamento didattico, o di Regolamento didattico o di Manifesto degli Studi).

Si deve inoltre dare evidenza di eventuali suggerimenti cui il Dipartimento o il Collegio dei corsi di Dottorato, 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 Scheda SUA-CdS, in particolare:

- la sintesi della consultazione avvenuta in sede di elaborazione dell'Ordinamento didattico nella sezione A - Obiettivi della formazione – quadro A1.a;
- una sintesi dell'attività di consultazione ordinariamente svolta nel quadro A1.b, con allegato l'ultimo verbale disponibile.

In Scheda SUA, per la consultazione in fase di istituzione, 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).

Per i corsi di Dottorato di ricerca, si richiede di indicare nel Documento di riesame:

- data e modalità della consultazione;
- valutazione degli esiti e azioni da intraprendere a seguito della consultazione;
- il supporto documentale (documentazione attestante l'avvenuta consultazione, collegamenti informatici a verbali o altre evidenze su indagini e decisioni assunte).

Tempistiche

La consulta si riunisce almeno una volta all'anno. In caso di nuova istituzione di un nuovo corso di studio o corso di dottorato la Consulta provvederà a valutare le schede di progettazione entro due mesi dal ricevimento delle proposte.

5. Diagramma di flusso



