



Linee Guida
per la Consultazione con le Parti Interessate (*Stakeholders*) interne ed esterne all'Università
(dicembre 2018)

SOMMARIO

1. INDICAZIONI A LIVELLO EUROPEO E NAZIONALE	p. 2
2. DEFINIZIONE DI PARTI INTERESSATE (<i>STAKEHOLDERS</i>)	p. 3
2.1 I Comitati di Indirizzo (CI)	p. 3
3. LA CONSULTAZIONE CON LE PARTI INTERESSATE	p. 4
3.1 Quando si svolge la consultazione	p. 4
3.2 Come organizzare e realizzare la consultazione	p. 5
3.3 Come gestire i risultati emersi dalla consultazione	p. 5
ALLEGATO A -Esempio di verbale di consultazione con le parti interessate	p. 6
ALLEGATO B – esempi di questionario da sottoporre alle parti interessate	p. 7



1. INDICAZIONI A LIVELLO EUROPEO E NAZIONALE

Le [European Standard Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area](#) raccomandano ai CdS di dotarsi di meccanismi formali per l'approvazione, la revisione periodica ed il monitoraggio per avere un feedback regolare da parte dei datori di lavoro, dei rappresentanti del mondo del lavoro e di altre organizzazioni di rilievo circa la validità del progetto formativo e l'aderenza ai profili professionali individuati.

Il [D.M. 270/2004](#), all'art. 11, comma 4, esprime in modo chiaro e preciso la necessità di istituire un collegamento con il territorio, stabilendo che "Le determinazioni di ogni Ordinamento Didattico dei Corsi di Studio, 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 [Documento Anvur](#) che descrive il sistema AVA (gennaio 2013) riprende le linee guida europee e la normativa nazionale e 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".

Il documento Anvur e il [D.M. 47/2013](#) prevedono che la Scheda Unica Annuale (SUA) del Corso di Studio sia il principale strumento funzionale alla progettazione, alla realizzazione, all'autovalutazione e alla riprogettazione del Corso di Studio. La scheda prevede nella sezione "A - Obiettivi della formazione" un quadro in cui descrivere in sintesi l'attività di consultazione 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.

Le [Linee Guida ANVUR](#) per l'Accreditamento Periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio Universitari emesse nell'agosto 2017 riprendono quanto già contenuto nel Documento di Sistema AVA del gennaio 2013 e ricordano che "*In fase di progettazione (e anche in relazione ai successivi cicli di studio) il CdS assicura un'approfondita analisi delle esigenze e potenzialità di sviluppo (umanistico, scientifico, tecnologico, sanitario o economico-sociale) dei settori di riferimento. A tal fine il CdS consulta sistematicamente, le principali parti interessate (studenti, docenti, organizzazioni scientifiche e professionali, rappresentanti del mondo della cultura, della produzione, anche a livello internazionale, in particolare nel caso delle Università per Stranieri), sia direttamente, sia attraverso l'utilizzo di studi di settore. Il CdS in ogni caso deve prevedere un luogo di riflessione (ad esempio un comitato d'indirizzo) coerente con i profili culturali in uscita, che rifletta, approfondisca e fornisca elementi in merito alle effettive potenzialità occupazionali dei laureati*". In particolare sono elemento di riferimento i punti di attenzione R3.A.1 e R3.D2.

L'importanza di questa attività per la valutazione esterna dei Corsi di Studio, emerge anche dalle Linee guida *per l'accREDITAMENTO INIZIALE DEI CORSI DI STUDIO DI NUOVA ATTIVAZIONE DA PARTE DELLE COMMISSIONI DI ESPERTI DELLA VALUTAZIONE (CEV)*.



2. DEFINIZIONE DI PARTI INTERESSATE (STAKEHOLDERS)

L'esigenza di istituire la consultazione con le parti interessate è finalizzata allo sviluppo di competenze coerenti con i bisogni del mercato del lavoro e alla promozione di modelli e metodi didattici che garantiscano la qualità dell'offerta formativa. Le parti interessate costituiscono, infatti, degli interlocutori grazie ai quali è possibile collegare gli obiettivi della formazione universitaria alle competenze richieste dal mondo della produzione, dei servizi e delle professioni.

Con riferimento alla formazione universitaria sono individuabili quali parti interessate:

- gli studenti e le loro famiglie;
- i laureandi e laureati;
- il personale docente, tecnico-amministrativo e bibliotecario;
- le diverse strutture organizzative dell'Ateneo (Amministrazione Centrale, Dipartimenti, Centri di Ricerca, Nucleo di Valutazione, Presidio della Qualità, Commissione Paritetica docenti-studenti, Corsi di Studio, ecc.);
- istituzioni nazionali come il MIUR, l'ANVUR e il CUN;
- le istituzioni universitarie, gli enti e i centri di ricerca, nazionali e internazionali;
- le istituzioni e gli enti locali con particolare riferimento alle Regioni, alle Provincie e ai Comuni di riferimento per le diverse sedi universitarie;
- altri soggetti del contesto economico, sociale e ambientale (aziende, ordini e collegi professionali, associazioni culturali, ecc.);
- esperti di settore.

2.1 I Comitati di Indirizzo (CI)

L'Università per Stranieri di Perugia, al fine di garantire un confronto sistematico e continuativo con le parti interessate, ha costituito dei Comitati di Indirizzo permanenti per gruppi di CdS affini, anche con rappresentanti internazionali in linea con la vocazione internazionale dell'Ateneo.

La definizione del CI è stata fornita dalla CRUI nella "Guida alla valutazione dei Corsi di Studio" del 2003: "Il CI, è un organo costituito da rappresentanti del CdS e da rappresentanti del Mondo del Lavoro, con il compito di favorire l'incontro fra domanda e offerta formativa, misurando e adeguando i curricula alle concrete esigenze culturali e produttive del territorio (...)".

Il CI si pone come interlocutore tra la domanda espressa dal territorio sotto forma di esigenze culturali e produttive e l'offerta formativa per contribuire alla verifica dei fabbisogni formativi e alla conseguente definizione dei curricula degli studenti. La consultazione con il CI permette di individuare i fabbisogni professionali e formativi in riferimento al mercato del lavoro e consente un opportuno confronto con i soggetti che, pur esterni all'Università, sono portatori di interesse nei confronti dei prodotti formativi universitari. Inoltre, in fase di progettazione, contribuisce a definire le competenze tecniche professionali e/o trasversali importanti per il profilo del laureato in uscita.

Il CI ha funzioni consultive che esplica attraverso la formulazione di pareri e raccomandazioni, ma può avere anche funzione progettuale, di controllo e di verifica.



3. LA CONSULTAZIONE CON LE PARTI INTERESSATE

3.1 Quando si svolge la consultazione

La consultazione è un **processo** che deve essere svolto con continuità a partire dall'istituzione del Corso di Studio. È opportuno che le consultazioni si svolgano con cadenza periodica sulla base delle caratteristiche del Corso di Studio e della velocità di cambiamento delle conoscenze di riferimento per i profili professionali formati. Nel caso dei Comitati di Indirizzo è auspicabile organizzare uno o più incontri l'anno.

In ogni caso è opportuno pianificare almeno una riunione con le parti interessate nel periodo ottobre-novembre e cioè in tempo utile:

- per apportare eventuali modifiche alla progettazione del CdS
- per le attività di Riesame Ciclico (in cui viene dedicata una sezione apposita all'analisi delle consultazioni con le parti interessate) secondo le scadenze fissate dal Presidio della Qualità nelle apposite indicazioni operative. Di questi due momenti dovrà essere data evidenza esplicita nella SUA-CdS.

Il Corso di Studio, rappresentato dal suo Presidente, è il soggetto incaricato di portare avanti le consultazioni. È compito e responsabilità del Presidente, infatti, promuovere tutte le azioni/procedure per esplorare la domanda di formazione e formulare gli obiettivi formativi avvalendosi di consultazioni con gli attori e le organizzazioni e istituzioni potenzialmente interessate al profilo culturale e professionale dei laureati designato dal CdS.

Una **consultazione iniziale** è richiesta in fase di progettazione del Corso di Studio, quando le parti interessate contribuiscono a orientare le scelte formative adottate dal CdS in modo che la preparazione dei laureati risponda ad una domanda di formazione, che sia espressione dei più ampi bisogni di conoscenze e competenze espresse dalla società e dal mercato del lavoro. In questo caso, presupposto per l'organizzazione della consultazione è l'aver definito e stilato almeno una bozza non definitiva del progetto formativo del CdS in cui siano riportati: i contenuti dei quadri A.2a - A.2b - A.4a - A.4b della SUA-CdS, da cui emergono gli obiettivi formativi specifici del corso, i risultati di apprendimento attesi e le figure professionali con i relativi sbocchi occupazionali, nonché il quadro delle attività formative previste per la coorte (bozza del piano di studi tipo).

Dopo la fase di vera e propria progettazione del CdS, la **consultazione periodica** con le parti interessate permette di confermare o modificare la programmazione del percorso formativo in coerenza con i profili professionali richiesti, che possono variare nel tempo, verificando altresì gli obiettivi formativi e i risultati ottenuti.

L'attività di consultazione con le parti interessate interviene sui seguenti aspetti:

- verifica della validità/attualità dei profili professionali individuati
- proposte di modifica dell'offerta formativa in risposta a quanto emerso dal confronto con le parti interessate e in coerenza con i profili professionali individuati
- proposte di integrazione degli obiettivi di apprendimento
- esplorazione di nuovi bacini di accoglienza dei laureati del CdS e attivazione di protocolli di collaborazione (cooperazione didattica, possibilità di tirocini e stage)
- monitoraggio delle carriere post-universitarie



La consultazione con le parti interessate è sempre richiesta qualora si intendano apportare **modifiche sostanziali al progetto formativo** del CdS. In questo caso, presupposto per l'organizzazione della consultazione è l'aver predisposto una descrizione della revisione/riformulazione di contenuti e delle finalità, comprensiva ove possibile, dell'analisi dell'occupabilità dei laureati, come risultante dalle indagini (ad es. AlmaLaurea), e del livello di soddisfazione delle aziende/istituzioni ospitanti tirocinanti o laureati.

3.2 Come organizzare e realizzare la consultazione

Le modalità per effettuare la consultazione con le parti interessate possono variare a seconda delle caratteristiche del Corso di Studio e possono essere sia in presenza, sia non in presenza, sia combinate tra loro:

- Per predisporre una consultazione con le parti interessate **in presenza** è necessario:
 - individuare i soggetti da coinvolgere, comitati di indirizzo e/o altre parti sociali o loro referenti;
 - effettuare le convocazioni;
 - preparare materiale informativo che riguarda il CdS oggetto dell'incontro;
 - strutturare la consultazione in modo da consentire l'apporto critico di tutti;
 - stilare un verbale dell'incontro: in allegato è riportato uno schema di riferimento;
 - utilizzabile per la verbalizzazione degli incontri in presenza (Allegato A).

Le modalità di consultazione dovranno essere tali da permettere di trattare specificamente ciascun Corso di Studio, anche se l'incontro è organizzato per gruppi di Corsi di Studio affini, che condividono, almeno in parte, le organizzazioni rappresentative di riferimento.

- Per predisporre una consultazione con le parti sociali **non in presenza** è necessario:
 - disegnare eventuali questionari o altro materiale di indagine da sottoporre, anche telematicamente o telefonicamente, alle parti interessate al fine di conoscere, per esempio, il livello di soddisfazione rispetto a tirocinanti o laureati (3 modelli a scopo esemplificativo sono inclusi nell'Allegato B) e/o realizzare studi di settore relativi alle professioni dei laureati su base regionale/nazionale/internazionale;
 - stilare un verbale con i risultati delle analisi.

Il Presidente 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 CdS.

3.3 Come gestire i risultati emersi dalla consultazione

Al Presidente e al Consiglio del Corso di Studio spetta tradurre in azioni concrete le proposte di miglioramento e la correzione delle eventuali criticità emerse nel corso della consultazione. Tali azioni dovranno risultare dai **verbali del CdS**, nei quali deve essere esplicitamente dichiarata la relazione tra l'intervento effettuato e la consultazione con le parti interessate.



Esempio di verbale di consultazione con le parti interessate

CORSO DI LAUREA/LAUREA MAGISTRALE IN

VERBALE DI CONSULTAZIONE

CON LE ORGANIZZAZIONI RAPPRESENTATIVE DELLA PRODUZIONE, SERVIZI, PROFESSIONI

Il giorno alle ore, presso, si è tenuto l'incontro di consultazione tra del Corso di Studio in e il Comitato di Indirizzo e/o i referenti delle organizzazioni rappresentative della produzione e delle professioni di riferimento.

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)

La discussione ha preso in esame: *(ad esempio)*

1. *I profili professionali individuati per il CdS*
2. *Gli obiettivi formativi del CdS*
3. *I risultati di apprendimento attesi e il quadro delle attività formative*
4. *Eventuali indagini su dati AlmaLaurea, opinioni delle aziende sui tirocini/assunzioni, studi di settore...*

Intervengono:

Durante l'incontro è emerso quanto segue *(ad esempio)*:

1. *Figure professionali:*
2. *Obiettivi formativi:*
3. *Punti di forza dell'offerta formativa proposta*
4. *Eventuali criticità dell'offerta formativa proposta*
5. *Altre osservazioni*

Si ringraziano e salutano gli intervenuti.

L'incontro si conclude alle ore

Data e Firma



Esempi di questionario da sottoporre alle parti interessate

ESEMPIO 1

Questionario di Consultazione con le parti interessate per la progettazione di un Corso di Studio

Per poter disporre di informazioni che consentano di progettare una proposta formativa coerente con le esigenze della società e del mondo produttivo, desideriamo sottoporle alcuni quesiti. A tal fine troverà in allegato le informazioni relative alle figure professionali che il corso di studio intende formare e alle conoscenze e competenze che il Corso si propone di far acquisire allo studente.

Anno accademico: *(Precompilato dal CdS)*

Nome Corso di Studio: *(Precompilato dal CdS)*

Dipartimento: *(Precompilato dal CdS)*

Data:.....

ORGANIZZAZIONE CONSULTATA	
Denominazione dell'ente	
Sede	
Ruolo dell'intervistato	

1 – DENOMINAZIONE DEL CORSO				
	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				

2 – FIGURE PROFESSIONALI E MERCATO DEL LAVORO					
2.1	Decisamente SÌ	Più SÌ che NO	Più NO che SÌ	Decisamente NO	Eventuali osservazioni o proposte
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?					
Figura professionale 1..... <i>(precompilato dal CdS)</i>					
Figura professionale 2..... <i>(precompilato dal CdS)</i>					
Figura professionale 3..... <i>(precompilato dal CdS)</i>					



2.2	Decisamente SÌ	Più SÌ che NO	Più NO che SÌ	Decisamente NO	Eventuali osservazioni o proposte
Ritiene che le figure professionali che il corso si propone di formare possano essere richieste dal mercato del lavoro nei prossimi dieci anni?					
Figura professionale 1..... (precompilato dal CdS)					
Figura professionale 2..... (precompilato dal CdS)					
Figura professionale 3..... (precompilato dal CdS)					
2.3	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)					

3 – RISULTATI DI APPRENDIMENTO ATTESI

3.1	Conoscenza e comprensione		Capacità di applicare conoscenza e comprensione		Eventuali osservazioni o proposte
	SI	NO	SI	NO	
Ritiene le conoscenze e capacità che il corso di studio si propone di raggiungere nelle diverse aree di apprendimento sono rispondenti alle competenze che il mondo produttivo richiede per le figure professionali previste?					
AREA 1..... (precompilato dal CdS)					
AREA 2..... (precompilato dal CdS)					
AREA 3..... (precompilato dal CdS)					

Ha da suggerirci delle proposte di miglioramento del percorso formativo?

Grazie del tempo dedicatoci!



ESEMPIO 2

**Questionario di Consultazione con le parti interessate:
coerenza dell'offerta formativa con le richieste del mercato**

Data:.....

Gent.ma/o,

il Corso di Studio in (anno accademico.....) erogato dal Dipartimento di Scienze Umane e Sociali dell'Università per Stranieri di Perugia ha intrapreso un processo di consultazione periodica delle parti sociali al fine di monitorare che l'offerta formativa risulti aderente e coerente alle richieste del mercato, sulla quale gradiremmo ricevere la sua opinione.

La ringraziamo fin d'ora per il contributo che apporterà.

COGNOME E NOME: _____

AZIENDA/ENTE: _____

- 1) Ha avuto nostri studenti/laureati 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) Ha assunto nella sua azienda nostri laureati?
 - Sì, a tempo determinato.
 - Sì, a tempo indeterminato.
 - No.

- 3) Su una scala da 0 a 4, come valuta i nostri laureati nella media?
 - 0 - siamo molto insoddisfatti
 - 1 - siamo insoddisfatti
 - 2 - siamo appena soddisfatti
 - 3 - siamo soddisfatti
 - 4 - siamo molto soddisfatti

- 4) Quali conoscenze e "saper fare" si aspetta che debba possedere un laureato in?

- 5) Punti di forza dei nostri laureati?



6) Punti di debolezza dei nostri laureati?

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

- 1)
- 2)
- 3)



ESEMPIO 3

**Questionario di Consultazione con le parti interessate:
importanza delle competenze acquisite nel CdS per il profilo professionale formato**

Anno accademico: *(Precompilato dal CdS)*

Nome Corso di Studio: *(Precompilato dal CdS)*

Dipartimento: *(Precompilato dal CdS)*

Data:.....

Denominazione dell'ente/impresa: _____

Sede: _____

Ruolo dell'intervistato all'interno Organizzazione: _____

	Essenziale	Molto importante	Abbastanza importante	Poco importante	Irrelevante
Competenza 1..... <i>(precompilato dal CdS)</i>					
Competenza 2..... <i>(precompilato dal CdS)</i>					
Competenza 3..... <i>(precompilato dal CdS)</i>					
Competenza 4..... <i>(precompilato dal CdS)</i>					
Competenza 5..... <i>(precompilato dal CdS)</i>					
..... <i>(precompilato dal CdS)</i>					

Quali competenze, non ricomprese nelle precedenti, ritiene necessarie per il profilo professionale formato?

Grazie del tempo dedicatoci!