



## R. 10 - CARTA DELLA QUALITÀ

Questa Carta della Qualità è la dichiarazione degli impegni che l'Università degli Studi di Macerata intende assumere nei confronti dei propri "portatori di interesse", per garantire la qualità e la trasparenza dei servizi formativi che si propone di erogare in un'ottica di miglioramento continuo.

L'Università degli Studi di Macerata si impegna verso gli studenti, i giovani neodiplomati o neolaureati ed i soggetti adulti, occupati o disoccupati, a realizzare diversi percorsi formativi (attività di orientamento, attività post obbligo formativo, attività di aggiornamento e di perfezionamento), attraverso lo sviluppo di un'organizzazione interna coerente con i servizi offerti ed orientata ai principi di efficacia e di efficienza.

A tal fine, il Rettore, coerentemente con la politica intrapresa attraverso l'adozione di un Sistema di Assicurazione della Qualità, si pone i seguenti **obiettivi**:

- erogare servizi mirati attraverso una costante attenzione alle esigenze dei "portatori di interessi";
- tradurre la valutazione dei servizi erogati in termini di verifica della loro efficacia;
- perseguire la costante innovazione;
- promuovere la crescita e lo sviluppo professionale del personale impegnato nella realizzazione ed erogazione dei servizi.

Le **risorse professionali**, di cui l'Università degli Studi di Macerata si avvale, si dividono i ruoli chiave di direzione, analisi dei fabbisogni, progettazione, relazione con le istituzioni del territorio, selezione, tutoring, valutazione e rendicontazione in una **dimensione di condivisione e partecipazione**, che consente di seguire ogni intervento nei minimi particolari.

Gli **spazi logistici** sono costituiti dagli uffici della sede operativa e da varie sedi organizzative, amministrative e didattiche in cui si svolgono le differenti attività.

L'Università degli Studi di Macerata si impegna a rendere note, mediante pubblicazione nel sito **www.unimc.it** la documentazione relativa ad ogni singolo intervento formativo e la suddetta Carta della Qualità, nonché a consegnare la documentazione relativa alle modalità di valutazione dei servizi erogati.

Viene riprodotta di seguito una scheda esplicativa dei **fattori di qualità** che verranno rispettati nei confronti dei committenti e dei beneficiari.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la data di segnalazione di variazioni/non conformità e l'attuazione di azioni correttive	Max 7 giorni come standard di risposta	Rilevazione dei tempi d'intervento per ogni azione correttiva



Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	60% definita come percentuale standard di <i>customer satisfaction</i>	Questionario di valutazione
Congruenza tra le tematiche affrontate e l'attività formativa	percentuale di corrispondenza	40-60%	Questionario di valutazione
Livello di apprendimento dei partecipanti	Percentuale di partecipanti che hanno ottenuto una valutazione positiva	50%	Prove di verifica del profitto intermedie e prove di esame finali
Clima d'aula	Percentuale delle valutazioni positive	50%	Questionario di valutazione

In merito ad eventuali **iniziative nell'area dello svantaggio** l'Università degli Studi di Macerata si impegna a fissare due incontri, durante e alla conclusione del percorso formativo, con i servizi specifici a scopo di confronto, conoscenza e informazione sugli sviluppi e sulla crescita personale e professionale dei soggetti interessati.

Macerata, 24 marzo 2016