



## CARTA DELLA QUALITÀ

Questa Carta della Qualità è la dichiarazione degli impegni che l'Università degli Studi di Macerata intende assumere nei confronti dei/delle propri/e portatori/portatrici di interessi, 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/le studenti/studentesse, i/le giovani neodiplomati/e o neolaureati/e ed i soggetti adulti, occupati/e o disoccupati/e, 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/delle portatori/portatrici 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 in 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](http://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.

Scheda esplicativa dei **fattori di qualità** che verranno rispettati nei confronti dei/delle committenti e dei/delle beneficiari/beneficiarie.

| FATTORI DI QUALITÀ                                            | INDICATORI                                                                                                                     | STANDARD DI QUALITÀ | STRUMENTI DI VERIFICA                                             |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Flessibilità organizzativa/gestionale                         | Numero di giorni intercorrenti tra la data della segnalazione di variazioni/non conformità e l'attuazione di azioni correttive | 7 giorni            | Rilevazione dei tempi d'intervento per ogni azione correttiva     |
| Soddisfazione dei partecipanti                                | Percentuale di partecipanti soddisfatti                                                                                        | 60%                 | 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.

La presente Carta della Qualità si inserisce nel più ampio sistema di Assicurazione della Qualità dell'Università degli Studi di Macerata e si coordina con la Carta dei Servizi e Standard di Qualità adottata dall'Ateneo e pubblicata nel sito <https://www.unimc.it/it/qualita/carta-dei-servizi-1>

La Carta dei Servizi costituisce il documento attraverso il quale l'Università degli Studi di Macerata descrive i principali servizi messi a disposizione dall'Amministrazione, ne esplicita le modalità di erogazione, gli standard di qualità e gli impegni assunti nei confronti delle studentesse e degli studenti. Essa rappresenta uno strumento di comunicazione, trasparenza e partecipazione, finalizzato a rendere accessibili e comprensibili le informazioni sui servizi di maggiore interesse e a dichiarare i livelli di qualità che l'Ateneo si impegna a garantire, in coerenza con il quadro normativo vigente e con la propria organizzazione.



La Carta dei Servizi opera inoltre quale componente del Sistema di Assicurazione della Qualità dell'Ateneo e contribuisce al perseguimento degli obiettivi di miglioramento continuo promossi dal Presidio della Qualità, favorendo il monitoraggio delle prestazioni erogate, la rilevazione delle esigenze delle studentesse e degli studenti e la diffusione della cultura della qualità all'interno dell'Ateneo.

Macerata, 30 giugno 2026

Il Presidio della Qualità di Ateneo