

SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DEL CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN INFORMAZIONE ED EDITORIA - A.A 2022-2023

ORGANIZZAZIONE E RESPONSABILITÀ DELLA AQ DEL CORSO DI STUDIO

Il Corso di Studio (CdS) si è dotato di un sistema di Assicurazione della qualità (AQ) con lo scopo di tenere sotto controllo i processi di gestione.

Indicare l'organizzazione generale del Consiglio di corso di studio (es. se CCS riunito quali CdS ne fanno parte).

IMPORTANTE: La struttura sotto riportata è a titolo di esempio. A parte il Coordinatore e la Commissione AQ di CdS, che sono previsti e definiti nel sistema AQ di Ateneo, ogni CCS può organizzare le attività in modo autonomo sulla base delle proprie caratteristiche e dimensioni.

*Le **funzioni e le responsabilità** delineate nella prima parte del documento devono essere coerenti con quelle indicate nei processi descritti nella seconda parte che riporta i processi di gestione.*

Questo documento deve essere inserito nel quadro D2 della SUA-CdS e deve essere pubblicato nella sezione Qualità del sito web del CdS. Nel documento finale le parti in corsivo blu devono essere rimosse o modificate.

I ruoli e le responsabilità nella gestione del Corso di studio sono di seguito delineate:

Coordinatore del Consiglio di Corso di Studio
<i>Marco AIME, e-mail marco.aime@unige.it</i>
Responsabilità e funzioni: <ul style="list-style-type: none">▪ svolge tutte le funzioni attribuite dallo Statuto dell'Ateneo e dal Regolamento didattico di Ateneo;▪ coordina le commissioni e i responsabili delle attività del CdS;▪ convoca il CCS e porta in approvazione la SUA-CdS, la SMA, i RCR;▪ comunica al CCS i risultati di tutte le attività svolte dalle Commissioni e dai diversi responsabili delle attività;

Commissione AQ di CdS
<i>Marco AIME – docente - email: marco.aime@unige.it Bruno BARBA – docente – email: Salvatore.Bruno.Barba@unige.it Marai Elisabetta TONIZZI – docente – email: Tonizzi@unige.it Alberto GIORDANO – docente – email: Alberto.Giordano@edu.unige.it Luca RAFFINI – docente - e-mail: luca.raffini@unige.it PARLATORE GIULIA – studente- e-mail 4503028@studenti.unige.it</i>
Responsabilità e funzioni: <ul style="list-style-type: none">▪ compila e aggiorna entro i termini stabiliti la Scheda Unica Annuale (SUA-CdS);▪ analizza e compila la Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA);▪ redige il Rapporto Ciclico di Riesame e monitora l'andamento delle attività di miglioramento proposte;▪ analizza le segnalazioni e richieste da parte degli studenti, dei docenti, del personale TA in coerenza con le procedure stabilite dall'Ateneo;▪ diffonde all'interno del CdS la cultura della qualità della formazione e dell'autovalutazione.▪ analizza i questionari di valutazione della didattica, i questionari Almalaurea e le altre fonti informative (es. questionari degli enti o di aziende ospitanti);▪ analizza la relazione della Commissione Paritetica di Scuola;

- monitora le carriere degli studenti;

Commissione didattica a livello Dipartimentale

- Daniela Preda (presidente), docente, *e-mail: daniela.preda@unige.it*
- Marco Aime, docente, *e-mail: marco.aime@unige.it*
- Aristide Canepa, docente, *e-mail: aristide.canepa@unige.it*
- Fabrizio Coticchia, docente, *e-mail: fabrizio.coticchia@unige.it*
- Paolo Parra Saiani, docente, *e-mail: paolo.parrasaiani@unige.it*
- Renzo Repetti, docente, *e-mail: repetti@unige.it*
- Daniela Carpani, docente, *e-mail: daniela.carpani@unige.it*
- Lara Piccardo, docente, *e-mail: lara.piccardo@unige.it*
- Antonia Giovannello, TA, *e-mail: antonia.giovannello@unige.it*

Responsabilità e funzioni:

- revisiona periodicamente il percorso formativo sulla base dei dati e indicazioni derivanti dalle attività di monitoraggio e organizza la sua erogazione, tenendo anche conto delle necessità di strutture e servizi;
- verifica la congruità tra CFU e carico didattico e la progressione nei semestri;
- revisiona periodicamente i requisiti di accesso e le modalità per le verifiche intermedie e finali;
- effettua l'armonizzazione dei programmi delle attività formative;
- controlla la completezza delle informazioni nelle schede insegnamento;
- verifica l'adeguatezza delle strutture didattiche e dei servizi per gli studenti;

Comitato di indirizzo

- Commissione AQ
- Luca Raffini, docente, Responsabile Tirocini
- Ordine dei Giornalisti Liguria: dott. Filippo Paganini, presidente – ordine@gioornalistiliguri.it
- Primocanale: dott. Mario Paternostro, presidente – mario.paternostro@primocanale.it
- Liguria Digitale: dott. Lorenzo Rizzo - L.Rizzo@liguriadigitale.it
- Ameri Communications: dott. Daniela Ameri – d.ameri@americomunicazione.it
- Comunicazione Confindustria Genova: dott. dott. Daniela Ameri – d.ameri@americomunicazione.it
- Studio Viale von der Goltz: dott. Carla Viale - studioviale@studiovialevondergoltz.it
- GGallery: dott. Paolo Macri – paolo@gallerygroup.it
- Quintadicopertina: dott. Cecilia Averame - mariacecilia.averame@gmail.com
- CGIL Liguria: dott. Giovanna Cereseto – giovanna.cereseto@cgil.liguria.it
- Fondazione FUCI: dott. Luca Rolandi, presidente – presidente@fondazionefuci.it
- Corriere della sera Torino: dott. Umberto La Rocca – umblar.larocca3@gmail.com
- **Secolo XIX Luca Ubaldeschi** – luca.ubaldeschi@ilsecoloxix.it
- Franco Manzitti, Giornalista / opinionista, francesco.manzitti@gmail.com

Responsabilità e funzioni:

- esprime le necessità provenienti dalla società e dal mondo del lavoro e della cultura;
- fornisce un parere tra la coerenza del percorso di studio nel suo complesso e delle specifiche attività formative con la domanda di formazione.

Responsabile dell'orientamento in entrata

Daniela TARANTINO, *email: daniela.tarantino@unige.it* Responsabile a livello dipartimentale

Responsabilità e funzioni:

- organizza, in coordinamento con la Scuola di Scienze Sociali e con il Settore Orientamento dell'Ateneo, le attività di orientamento con le scuole e l'alternanza scuola/lavoro;
- organizza le attività di promozione del CdS verso l'esterno;
- organizza le attività di verifica della preparazione iniziale;
- organizza le attività di recupero degli OFA;
- coordina le attività di tutorato di accoglienza e tutorato didattico.

Responsabile delle attività di tutorato
Marco Di Giulio, <i>e-mail: marco.digiulio@unige.it</i> <i>Responsabile a livello dipartimentale</i>
Responsabilità e funzioni: <ul style="list-style-type: none"> ▪ organizza le attività di verifica della preparazione iniziale; ▪ organizza le attività di recupero degli OFA; ▪ coordina le attività di tutorato di accoglienza e tutorato didattico;

Responsabile delle attività internazionali
Agostino Massa, <i>e-mail: agostino.Massa@unige.it</i> <i>Responsabile a livello dipartimentale</i>
Responsabilità e funzioni: <ul style="list-style-type: none"> • promuove e coordina la mobilità degli studenti in uscita e in entrata tramite il programma Erasmus+ o altri programmi internazionali; • promuove l'internazionalizzazione del CdS attraverso attività promozionali verso l'estero e la mobilità di docenti.

Responsabile del coordinamento dell'orario delle lezioni e degli esami
Stefania Mangano, <i>e-mail: stefania.mangano@unige.it</i> <i>Responsabile a livello dipartimentale</i>
Responsabilità e funzioni: <ul style="list-style-type: none"> • gestisce gli orari delle lezioni in modo da evitare sovrapposizioni; • ottimizza la distribuzione delle date degli esami; • ottimizza l'uso delle aule.

Responsabile dei tirocini/stage e dell'orientamento al mondo del lavoro
Marco Di Giulio, <i>e-mail: marco.digiulio@unige.it</i> <i>Responsabile a livello dipartimentale</i>
Responsabilità e funzioni: <ul style="list-style-type: none"> ▪ promuove, raccoglie e gestisce, le proposte per attività di tirocinio/stage; ▪ organizza, la raccolta di questionari e opinioni degli enti presso cui sono stati effettuati tirocini e stage; ▪ organizza attività per promuovere l'orientamento al mondo del lavoro (incontri con aziende, ecc.).

Responsabile del sito web del Corso di studio
Lara Piccardo <i>e-mail: lara.piccardo@unige.it</i> <i>Responsabile a livello dipartimentale</i>
Responsabilità e funzioni: <ul style="list-style-type: none"> ▪ aggiorna e verifica le informazioni presenti sul sito web del Corso di studio; ▪ controlla che siano rispettati i requisiti di trasparenza;

PROCESSI AQ DEL CORSO DI STUDIO

Il CdS può aggiungere processi in funzione delle sue caratteristiche e specificità; può modificare il testo nei sotto-processi elencati, ma li deve prendere tutti in considerazione. Le responsabilità sono indicative e devono essere definite coerentemente con quanto indicato nella prima parte di questo documento. Si suggerisce di identificare progressivamente delle procedure interne per la gestione (non indispensabili per tutti i sotto-processi), approvate dal CCS. Per documentazione di riferimento si intendono le Linee guida o Regolamenti predisposti dall'Ateneo o altri enti (es. CUN), che indicano come svolgere le diverse attività.

Il testo in blu deve essere verificato e, se necessario, modificato.

PROCESSO	DEFINIZIONE DELLA DOMANDA DI FORMAZIONE E DEGLI OBIETTIVI FORMATIVI
Sottoprocesso	<i>Analisi della domanda di formazione e degli sbocchi occupazionali e professionali</i>
	<p>Il CdS consulta periodicamente le parti interessate (interlocutori esterni, studenti, docenti) al fine di individuare la domanda di formazione. Analizza studi di settore, esiti occupazionali dei laureati e altre fonti documentali al fine di verificare l'attualità del percorso formativo e la sua coerenza con le esigenze formative espresse dal contesto locale, nazionale e internazionale, anche in funzione del proseguimento degli studenti nei cicli di istruzione successivi.</p> <p>Rivede i profili professionali e culturali che intende formare, le funzioni e le competenze che li caratterizzano e gli sbocchi occupazionali previsti.</p>
	<i>Responsabili operativi: Comitato di indirizzo, Commissione didattica di CdS</i>
	<i>Frequenza e scadenza: annuale, entro fine ottobre di ogni anno, anche solo per confermarne la validità. Pluriennale, in modo approfondito, in occasione del RCR.</i>
	<i>Procedura di riferimento: esame di proposte ed osservazioni, discussione, ed ,eventuale votazione</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Linee guida per la consultazione delle parti interessate.</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: SUA-CdS, verbali Comitato di indirizzo, verbali Commissione didattica di CdS, verbali di CCS.</i>
Sottoprocesso	<i>Revisione degli obiettivi formativi e dei risultati di apprendimento</i>
	<p>Il CdS verifica la coerenza tra la domanda di formazione e i risultati di apprendimento attesi al termine del percorso, declinati mediante l'utilizzo dei Descrittori di Dublino; verifica i raggruppamenti degli insegnamenti per aree di apprendimento omogenee; verifica che le attività formative siano coerenti e allineate con i risultati di apprendimento attesi al termine degli studi. Conferma la validità dei requisiti di ammissione.</p> <p>Se necessario, il CdS propone una modifica di ordinamento.</p>
	<i>Responsabili operativi: Commissione AQ, CdS, commissione didattica</i>
	<i>Frequenza e scadenza: annuale, entro fine ottobre di ogni anno, anche solo per confermarne la validità. Pluriennale, in modo approfondito, in occasione del RCR.</i>
	<i>Procedure di riferimento: esame di proposte ed osservazioni, discussione, ed ,eventuale votazione</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Guida alla scrittura degli ordinamenti didattici CUN, Linee guida per la compilazione della SUA-CdS.</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: Regolamento didattico, SUA-CdS, verbali Commissione didattica di CdS, verbali di CCS.</i>

PROCESSO	PROGETTAZIONE DEL CORSO DI STUDIO
Sottoproc	Revisione del percorso di formazione e dei metodi di accertamento
	<p>Tenendo conto della revisione degli obiettivi formativi e dei risultati delle attività di monitoraggio, il CdS progetta il percorso formativo in modo da permettere il raggiungimento dei risultati di apprendimento attesi in modo graduale e nei tempi previsti per la maggior parte degli studenti, garantendo il coordinamento didattico tra gli insegnamenti e metodi efficaci per l'accertamento dei livelli di apprendimento degli studenti. A tal fine stabilisce (o conferma):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ I requisiti di ammissione e le modalità di verifica delle conoscenze iniziali; ▪ la didattica programmata ed erogata; ▪ i CFU assegnati alle singole attività formative e le propedeuticità; ▪ il carico didattico di ogni semestre; ▪ le modalità di erogazione della didattica; ▪ le modalità di tirocinio; ▪ le modalità della prova finale; ▪ le modalità delle verifiche intermedie; <p>Il CdS identifica, inoltre, i servizi e le strutture necessarie per lo svolgimento delle attività formative.</p> <p>Se necessario, il CdS propone una modifica di ordinamento.</p> <p>Il CdS si assicura che il personale docente sia adeguato per numerosità e qualificazione scientifica e didattica e ne rende pubblico il curriculum. A tal fine propone ai Dipartimenti l'attribuzione dei compiti didattici per la copertura degli insegnamenti.</p>
	<i>Responsabili operativi: Commissione didattica, commissione AQ di CdS, Commissione piani di studio di Dipartimento, referente AQ Di Dipartimento</i>
	<i>Frequenza e scadenza: annuale, entro la scadenza della compilazione della SUA-CdS.</i>
	<i>Procedura di riferimento: esame di proposte ed osservazioni, discussione, ed eventuale votazione</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Linee guida per la compilazione della SUA-CdS.</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoproc: SUA-CdS, Regolamento didattico, Manifesto, verbali Commissione didattica e Commissione AQ di CdS.</i>
Sottoproc	Schede insegnamento e coordinamento delle attività didattiche
	<p>Il CdS garantisce il periodico aggiornamento e armonizzazione dei programmi degli insegnamenti, coerentemente con gli obiettivi formativi definiti. Verifica la coerenza tra i risultati di apprendimento attesi per l'insegnamento e le modalità di accertamento. Si assicura che le schede insegnamento siano compilate in tutte le sezioni.</p>
	<i>Responsabili operativi: Commissione Schede Insegnamento</i>
	<i>Frequenza e scadenza: annuale, tra la scadenza della compilazione della SUA-CdS e l'inizio dell'anno accademico.</i>
	<i>Procedura di riferimento: esame di proposte ed osservazioni, discussione, ed eventuale votazione</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Linee guida per la compilazione della SUA-CdS; Linee guida per la compilazione della scheda insegnamento.</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoproc: SUA-CdS, regolamento didattico, verbali Commissione didattica, sito web.</i>

PROCESSO	EROGAZIONE DEL PERCORSO FORMATIVO
Sottoprocesso	Organizzazione delle attività formative, orario delle lezioni e date degli esami
	Il CdS pianifica l'erogazione delle attività formative in modo da evitare il più possibile la sovrapposizione degli orari. Razionalizza le date degli esami in modo da agevolare la progressione degli studenti.
	<i>Responsabili operativi:</i> Responsabile coordinamento dell'orario delle lezioni e degli esami Coordinatore CdS, ufficio di supporto alla didattica del Dipartimento
	<i>Frequenza e scadenza:</i> annuale, tra giugno e settembre
	<i>Procedura di riferimento:</i> nessuna procedura specifica
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Regolamento didattico
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> SUA-CdS, sito web.
Sottoprocesso	Orientamento in entrata
	Il CdS organizza attività di orientamento per gli studenti delle Scuole superiori, in modo da favorire una scelta consapevole degli studi, evidenziando le conoscenze iniziali utili, le caratteristiche del percorso e i possibili sbocchi occupazionali o di prosecuzione in cicli di studio successivi.
	<i>Responsabile operativo:</i> Responsabile dell'orientamento
	<i>Frequenza e scadenza:</i> Durante tutto l'anno accademico.
	<i>Procedura di riferimento:</i>
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Regolamento didattico.
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> SUA-CdS, verbali CCS, sito web.
Sottoprocesso	Verifica delle conoscenze iniziali, recupero OFA (adattare per LM – verifica della personale preparazione)
	Il CdS verifica l'adeguatezza della preparazione iniziale. Se presenti OFA, garantisce l'erogazione di attività per facilitare il recupero delle carenze e predispone la verifica del superamento degli OFA.
	<i>Responsabile operativo:</i> Responsabile delle attività di tutorato.
	<i>Frequenza e scadenza:</i> Inizio dell'anno accademico.
	<i>Procedura di riferimento:</i> nessuna procedura specifica
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Regolamento didattico
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> SUA-CdS, verbali CCS.
Sottoprocesso	Tutorato di accoglienza e in itinere
	Il CdS organizza servizi di accoglienza e orientamento alle matricole. Monitora l'andamento delle carriere degli studenti, utilizzando se necessario attività di tutorato didattico. Predispone attività di supporto per studenti con difficoltà alla frequenza o con necessità specifiche (studenti disabili, DSA).
	<i>Responsabile operativo:</i> Responsabile delle attività di tutorato.
	<i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico.

	<i>Procedura di riferimento: nessuna procedura specifica</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Regolamento didattico.</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: SUA-CdS, verbali CCS.</i>
Sottoprocesso	Attività internazionali
	Il CdS organizza e promuove la mobilità in uscita degli studenti attraverso il programma Erasmus+ e altri programmi di mobilità internazionale; organizza l'accoglienza degli studenti in entrata.
	<i>Responsabile operativo: Responsabile delle attività internazionali</i>
	<i>Frequenza e scadenza: durante tutto l'anno accademico e secondo le scadenze indicate dall'Ateneo.</i>
	<i>Procedura di riferimento: nessuna procedura specifica</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Regolamento Erasmus+ e altri regolamenti per attività internazionali</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: SUA-CdS, verbali CCS.</i>
Sottoprocesso	Tirocini/stage - Accompagnamento al lavoro
	Il CdS promuove l'orientamento al mondo del lavoro già durante il percorso formativo attraverso l'organizzazione di tirocini e stage presso aziende, enti esterni e professionisti. Monitora le opinioni dei soggetti presso cui sono organizzate le attività di tirocinio e degli studenti coinvolti.
	<i>Responsabile operativo: Responsabile dei tirocini/stage</i>
	<i>Frequenza e scadenza: durante tutto l'anno accademico</i>
	<i>Procedura di riferimento: nessuna procedura specifica</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Regolamento didattico.</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: SUA-CdS, verbali CCS.</i>

PROCESSO	MONITORAGGIO E VERIFICA
Sottoprocesso	Scheda di monitoraggio annuale (SMA)
	Il CdS analizza gli indicatori, individua le aree di criticità e di miglioramento; predispone un breve commento entro i termini stabiliti.
	<i>Responsabile operativo: Commissione AQ di CdS</i>
	<i>Frequenza e scadenza: secondo le scadenze definite dall'ANVUR/ PQA.</i>
	<i>Procedura di riferimento: nessuna procedura specifica</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Linee guida per la compilazione della Scheda di monitoraggio annuale.</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: SUA-CdS, verbali CCS.</i>
Sottoprocesso	Analisi dei questionari di valutazione della didattica e dei servizi di supporto - analisi dei questionari AlmaLaurea – analisi di altri questionari somministrati dal CdS
	Il CdS monitora regolarmente i risultati dei questionari di valutazione da parte di studenti, docenti, laureati e soggetti interessati esterni e, sulla base degli esiti, propone adeguate azioni correttive.
	<i>Responsabili operativi: Commissione AQ di CdS</i>
	<i>Frequenza e scadenza: secondo le scadenze definite dal PQA</i>
	<i>Procedura di riferimento: nessuna procedura specifica</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Linee guida per l'analisi dei questionari di valutazione.</i>

	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: verbali CCS, verbali Commissione AQ.</i>
Sottoprocesso	<i>Analisi della relazione della Commissione Paritetica</i>
	<i>Il CdS analizza la relazione della Commissione paritetica e, se ritenute adeguate, ne recepisce le proposte. Motiva l'eventuale non accoglimento delle proposte</i>
	<i>Responsabile operativo: Commissione AQ di CdS</i>
	<i>Frequenza e scadenza: entro fine marzo di ogni anno.</i>
	<i>Procedura di riferimento: nessuna procedura specifica</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Linee guida per l'analisi della relazione della CPDS</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: verbali CCS, verbali Comm. AQ.</i>
Sottoprocesso	<i>Rapporto Ciclico di Riesame (RCR)</i>
	<i>Il CdS predispone il RCR in cui analizza in dettaglio la situazione del CdS e propone azioni correttive e di miglioramento. Il CdS monitora l'andamento delle azioni proposte.</i>
	<i>Responsabile operativo: Commissione AQ di CdS</i>
	<i>Frequenza e scadenza: al termine di un ciclo formativo, quando richiesto dal NdV o in occasione di importanti modifiche di ordinamento; su indicazione del PQA</i>
	<i>Procedura di riferimento: nessuna procedura specifica</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Linee guida per la stesura del Rapporto Ciclico di Riesame</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: verbali CCS, verbali Comm. AQ.</i>
Sottoprocesso	<i>Verifica dei requisiti di trasparenza</i>
	<i>Il Corso di studio verifica che siano rese disponibili, aggiornate e facilmente fruibili tutte le informazioni necessarie allo studente per poter usufruire del percorso formativo, inclusi i CV dei docenti. Verifica il costante aggiornamento del sito web.</i>
	<i>Responsabili operativi: Commissione AQ di CdS, Responsabile del sito web</i>
	<i>Frequenza e scadenza: durante tutto l'anno accademico</i>
	<i>Procedura di riferimento: nessuna procedura specifica</i>
	<i>Documentazione di riferimento: materiale prodotto dai docenti , inclusi i rispettivi CV</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: verbali della commissione AQ di CdS, verbali di CCS, sito web.</i>
Sottoprocesso	<i>Segnalazioni e reclami</i>
	<i>Il CdS stabilisce una procedura per la segnalazione di problemi e reclami da parte di studenti, docenti e personale TA e per la verifica degli esiti di tali segnalazioni. La procedura viene pubblicizzata attraverso il sito web e altri canali di comunicazione con gli studenti.</i>
	<i>Responsabile operativo: Commissione AQ di CdS</i>
	<i>Frequenza e scadenza: durante tutto l'anno accademico.</i>
	<i>Procedura di riferimento: ricepimento del reclamo in forma scritta da parte di uno o più studenti; recepimento del reclamo in forma orale elevato dal Docente che chiederà di mettere la questione all'OdG; discussione in seno al CCS. I reclami del personale TA devono essere indirizzati per le vie gerarchiche al DG, salvo quanto previsto dallo Statuto e dai Regolamenti d'Ateneo. I problemi informalmente segnalati dal personale TA e che hanno relazione con la didattica, e non con la situazione del personale TA stesso, vengono trattati in modo informale, a meno di non ricadere nelle casistiche precedentemente enunciate, o di non essere fatti propri da uno o più docenti. In ogni caso è da evitarsi qualsivoglia condotta ultronea da parte del Coordinatore, della Commissione AQ, del CCS, i quali non possono e non devono farsi carico anche di problemi e reclami del personale TA.</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Procedura per segnalazioni e reclami</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: verbali CCS, verbali della commissione AQ, sito web.</i>

