SAINT LOUIS
COLLEGE OF MUSIC

SISTEMA E PROCEDURE PER L'ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

per la progettazione, l'autovalutazione e il miglioramento continuo

a cura del Presidio della Qualità

Sede Legale
● via Cimarra, 19/B | Roma
tel. +39 06 4870017 **fax** +39 06 91659362
P. IVA 12581670960 **C.F.** 05731131008

Sede Principale
● via Baccina, 47

Sedi Operative
● via Urbana, 49/A
● via del Boschetto, 106

Sede di Milano
● viale Luigi Bodio, 37

SAINTLOUIS.EU

Istituzione di Alta Formazione Artistica Musicale autorizzata Ministero dell'Università e della Ricerca con D.M. 144 del 1° agosto 2012 e D.M.246 del 28 marzo 2013 e successivi
Società soggetta a direzione e coordinamento da parte di PLENA EDUCATION S.P.A., capitale sociale 10200, registro imprese n. RM - 918703

Premessa

Il Saint Louis, su indicazione del NDV, si è posto l'obiettivo di implementare una metodologia di autovalutazione che avesse le caratteristiche di massima diffusione e che risultasse, al tempo stesso, sostenibile. La diffusione di una cultura della qualità, ha comportato una riorganizzazione dei processi finalizzati al miglioramento continuo, che non può prescindere dalla scelta di applicare le procedure previste con la gradualità necessaria. Gli Organi di Governo assumono potere decisionale in merito alla ridefinizione del sistema di gestione per la qualità, sulle azioni concernenti la politica e gli obiettivi, sulle azioni di miglioramento, anche in funzione della valutazione periodica dei risultati del sistema di Assicurazione della Qualità (AQ), sulla base dei dati forniti dal Presidio della Qualità e delle raccomandazioni del Nucleo di Valutazione. Per attuare le politiche di AQ, il Saint Louis ha istituito una struttura operativa con il compito di organizzare e verificare le attività e le procedure. Gli interlocutori primi sono i Referenti della Qualità di ogni Dipartimento, che, a loro volta, si relazionano con i docenti/referenti dei singoli Corsi di studio. Il Presidio ha soddisfatto il compito di ricavare un quadro, il più oggettivo possibile, dei punti di forza e di debolezza dell'Istituzione, ed attivare un articolato e valido Sistema di Assicurazione della qualità, che ha comportato il coinvolgimento di tutti i soggetti direttamente ed indirettamente impegnati nell'erogazione dei sevizi formativi. I componenti il Presidio hanno revisionato le schede di lavoro e le informazioni utili per compilazione da mettere a disposizione del personale docente e non docente, unitamente al Report annuale sull'Internazionalizzazione.

Le Finalità

Gli obiettivi generali sulla qualità sono contenuti nel documento delle Politiche di Qualità, approvato dagli Organi di Governo, che si ispira ad alcuni principi generali:

- Definizione chiara delle responsabilità sugli obiettivi dell'Istituto
- Implementazione di un adeguato supporto per la realizzazione di un sistema di assicurazione della qualità sotto la guida del Presidio e con il confronto costante con il Nucleo di Valutazione
- Condivisione degli obiettivi e delle azioni valorizzando i processi bottom-up e coinvolgendo tutte le componenti dell'Istituzione
- Coinvolgimento da parte della governance di tutta la comunità accademica: fluidificazione, trasparenza e condivisione dei processi decisionali
- Diffusione di una cultura della qualità attraverso interventi di formazione mirata
- Condivisione ampia e piena di tutta la documentazione prodotta da Presidio e Nucleo con tutti gli utenti interni e con quelli esterni.
- Valorizzazione delle molteplici attività che mettono in relazione il Saint Louis e la società (Terza Missione).

La Struttura

Il Sistema AQ è strutturato in coerenza con le linee guida elaborate dal Presidio della Qualità. Ciascun Dipartimento individua un Referente per la Qualità della Didattica e della Ricerca. Il ruolo e la funzione dei vari organi e soggetti coinvolti nel sistema di AQ della didattica sono descritti di seguito.

I Dipartimenti
I Dipartimenti sono tenuti a dotarsi di un sistema interno di Assicurazione della Qualità, sono i primi responsabili dei Corsi di studio, approvano i regolamenti didattici, provvedono alla copertura delle attività formative, organizzano le attività di consultazione delle Parti interessate per rilevarne le opinioni e le esigenze formative, propongono agli Organi di governo l'istituzione di nuovi corsi di studio, le modifiche di ordinamento (o revisione dei progetti), l'attivazione e la pianificazione dei corsi di studio. Ciascun Dipartimento è tenuto a designare un Referente per la Qualità della Didattica e della Ricerca che assicura il collegamento tra il PQA e il Dipartimento; supporta e monitora l'attuazione delle politiche e degli obiettivi di qualità, dell'analisi degli indicatori e delle criticità, delle azioni correttive o di miglioramento intraprese dai Corsi di Studio e dal Dipartimento; fornisce supporto al Presidio della Qualità per la raccolta di documenti ed informazioni sulle attività svolte in dipartimento sui temi della qualità della didattica; svolge attività di informazione in materia di AQ per il Dipartimento (docenti e studenti) anche mediante incontri periodici.

La Consulta degli studenti
Ai rappresentanti eletti della Consulta, osservatorio permanente sulle attività didattiche dei dipartimenti, il compito di: predisporre annualmente una relazione al Nucleo di Valutazione e al Presidio contenente le proposte dirette al miglioramento della qualità e dell'efficacia dei Corsi di Studio; effettuare attività di divulgazione delle politiche di qualità.

Il Direttore
Il Direttore propone ai Dipartimenti:

- i Regolamenti didattici dei Corsi di Studio e le relative modifiche, assicurando la coerenza fra i crediti assegnati alle attività formative e gli specifici obiettivi formativi programmati;
- le modalità di valutazione per gli studenti ai fini dell'ammissione ai Corsi di Studio;

Il Presidio della Qualità
Il Presidio della Qualità promuove e supervisiona le procedure di AQ, secondo indirizzi formulati dagli Organi di Governo. Le funzioni del PQA sono:

- Attuazione della politica per la qualità definita dagli Organi di Governo;
- Supporto ai Dipartimenti nell'attuazione delle Politiche per la qualità ed i relativi obiettivi;
- Supporto ai Dipartimenti nella gestione dei processi per l'AQ svolgendo attività di monitoraggio;
- Promozione del miglioramento continuo e valutazione dell'efficacia delle azioni intraprese;
- Organizzazione di attività di informazione per il personale coinvolto nell'AQ;
- Supporto, sorveglianza e monitoraggio delle attività per l'AQ della formazione;
- Riesame annuale sull'attuazione delle politiche per l'AQ;
- Interazione e gestione dei flussi informativi e documentali relativi all'AQ da e verso gli Organi di governo, il Nucleo di valutazione, i Dipartimenti e Referenti della qualità della didattica, i Corsi di studio.

Il Nucleo di Valutazione
Il NdV è un organo con funzioni di valutazione e di indirizzo. Al NdV il compito di: valutare la politica per l'Assicurazione della Qualità, con particolare riferimento alla sua coerenza con gli standard e le linee guida europee e nazionali e alla sua compatibilità con le risorse disponibili; valutare l'adeguatezza e l'efficacia dell'organizzazione dell'Istituzione; formulare indirizzi e raccomandazioni volti a migliorare la qualità della didattica e dei Corsi di studio; accertare la persistenza dei requisiti quantitativi e qualitativi per l'accreditamento iniziale e periodico dei CdS e delle Sedi. Il Nucleo di valutazione può svolgere gli audit per valutare lo stato di attuazione dei processi di AQ sia a livello di Dipartimento e/o Corso di studio sia a livello di Istituto. Le operazioni condotte sotto la responsabilità principale del Nucleo di valutazione che può coinvolgere, nelle operazioni, il Presidio della Qualità che a sua volta si avvarrà, per il potenziamento dell'iniziativa e il follow-up, dei Referenti di Dipartimento.

Gli Organi di governo
Gli Organi di governo:

- definiscono e revisionano la Politica per la Qualità ed i relativi obiettivi;
- promuovono la Politica e gli obiettivi secondo una logica di consapevolezza, di condivisione, di miglioramento continuo;
- determinano le responsabilità necessarie per conseguire gli obiettivi;
- assumono decisioni sulle azioni relative alla Politica e agli obiettivi per la qualità, nonché sulle azioni per il miglioramento del sistema di gestione per la qualità;
- garantiscono la revisione della Politica e degli obiettivi per la qualità, anche in funzione della valutazione periodica dei risultati del sistema di Assicurazione della qualità.

Gli Organi di Governo coinvolti nelle procedure per l'Assicurazione della Qualità della Didattica sono: il Consiglio Accademico e il Revisore unico/ Collegio dei Revisori, con il supporto del Referente dell'Area servizi agli studenti e dal personale della stessa area. Gli Organi di governo, garantiscono la definizione, l'attuazione e la revisione delle Politiche di Assicurazione della Qualità e dell'assetto del sistema di AQ (compiti, funzioni e responsabilità) mediante l'analisi di dati ed informazioni elaborate ai diversi livelli, dalle strutture responsabili dell'AQ. La revisione delle politiche avviene anche grazie alle raccomandazioni formulate dal Nucleo di Valutazione.

LE PROCEDURE DELL'ASSICURAZIONE DELLA QUALITA' DELLA DIDATTICA

Ciclo di programmazione delle Politiche per l'AQ
Le Politiche della Qualità di Istituto sono inserite in specifica sezione all'interno del Piano strategico triennale, documento programmatorio e di sviluppo che traccia la visione, delinea la missione, esplicita le linee strategiche per il prossimo triennio, definendo gli indirizzi e gli obiettivi generali di medio e lungo termine.

Definizione delle Politiche per l'AQ
A regime il ciclo inizia con l'approvazione, da parte degli Organi di governo, delle Politiche di assicurazione della qualità, insieme al Piano strategico triennale.

Riesame annuale delle Politiche e definizione del Piano annuale della Qualità
L'attuazione degli obiettivi delle Politiche e delle azioni programmate per raggiungerli è monitorata, con cadenza annuale dal Presidio della Qualità, al termine delle operazioni di Riesame dei corsi di studio, annuale (redazione della Scheda di Monitoraggio Annuale) e ciclico. Il Referente della Didattica e della Ricerca svolge azione di controllo durante le fasi di istituzione, attivazione, modifica dei corsi di studio e di gestione della didattica.
Il Presidio della Qualità dà avvio al riesame annuale delle Politiche della didattica seguendo i seguenti passi: invita i Dipartimenti ad effettuare il riesame delle azioni e del raggiungimento degli obiettivi definiti, fornendo apposita modulistica; effettua il riesame delle azioni e del raggiungimento degli obiettivi, anche quantitativi anche alla luce dei documenti prodotti dai dipartimenti; acquisisce il parere del Presidio della Qualità i dipartimenti aggiornano i piani di AQ.

Il Presidio della Qualità
sottopone agli organi di governo i risultati del riesame con gli eventuali suggerimenti di modifica.

Riesame triennale e revisione/nuove Politiche della Qualità
La revisione/aggiornamento delle Politiche di qualità segue i seguenti passi: gli Organi di Governo, in collaborazione con il Presidio della Qualità e con i Referenti per l'AQ di Dipartimento, analizzano i punti di forza e di debolezza dell'istituzione, il grado di raggiungimento degli obiettivi precedenti e definiscono le nuove priorità; Il Presidio della Qualità formula nuove proposte di revisione o di miglioramento del Sistema di Assicurazione della Qualità; il Presidio della Qualità ed il Nucleo di Valutazione forniscono un parere sulla coerenza complessiva delle Politiche e del Piano strategico triennale; Le Politiche per la Qualità ed il Piano strategico triennale vengono approvati dal Consiglio Accademico.

L'Istituzione di nuovi Corsi di Studio
La progettazione di un nuovo Corso di Studio compete a uno o a più Dipartimenti interessati, i quali costituiscono un Gruppo di lavoro composto da docenti e da un rappresentante degli studenti che sovrintende a tutte le attività necessarie per la progettazione e l'istituzione. Durante il percorso sono supportati dal Referente della Qualità per la didattica che elabora una relazione ex ante da inviare al Nucleo di Valutazione. Il Presidio della Qualità riceve la comunicazione dei Dipartimenti interessati ad istituire nuovi corsi, comprensiva di un "Abstract di progetto". Ai fini dell'accreditamento dei corsi di nuova istituzione, viene successivamente formulata la descrizione del progetto formativo. Prima di presentare la proposta di istituzione di nuovi corsi il/i Dipartimento/i acquisiscono il parere della Consulta degli studenti, formulato secondo uno "schema tipo" definito dal Presidio della Qualità. La proposta di

istituzione viene valutata dal Nucleo di Valutazione che presenta agli Organi di governo una Relazione tecnica contenente un parere vincolante per la stessa istituzione. La proposta di istituzione viene approvata dal Consiglio di Amministrazione, previo parere del Consiglio Accademico. La proposta di istituzione viene valutata dal Nucleo di Valutazione che presenta agli Organi di governo una Relazione tecnica contenente un parere vincolante. La proposta di istituzione viene approvata dal Consiglio di Amministrazione, previo parere del Consiglio Accademico.

La Modifica dell'Ordinamento Didattico dei Corsi di Studio
L'ordinamento didattico contiene gli obiettivi formativi del Corso di Studio, il quadro generale delle attività formative da inserire nei curricula, i crediti assegnati a ciascuna attività formativa o ambito, le caratteristiche della prova finale. Il Presidio della Qualità fornisce indicazioni sulle attività di AQ da effettuare per la modifica. Prima dell'approvazione del nuovo ordinamento il Dipartimento deve acquisire il parere della Consulta degli studenti, formulato secondo uno "schema tipo" definito dal Presidio della Qualità per facilitare l'acquisizione del parere su specifici punti di attenzione
Gli ordinamenti didattici dei Corsi di studio modificati, vengono deliberati ed approvati dagli Organi di governo e successivamente sottoposti alla verifica del Ministero dell'Università.

L'Attivazione dei Corsi di Studio
I Corsi di Studio istituiti sono attivati con delibera del Consiglio Accademico su proposta dei Dipartimenti interessati. Per quanto attiene la qualità, il Presidio fornisce indicazioni utili per l'elaborazione del progetto formativo. Successivamente si dà attuazione alla programmazione didattica del corso mediante la definizione del percorso formativo complessivo (Piano degli studi), degli insegnamenti e dei programmi, dei requisiti di accesso e delle modalità di valutazione delle conoscenze dello studente, degli eventuali obblighi formativi aggiuntivi. Prima di formulare la proposta di approvazione dei corsi di studio da attivare, il Dipartimento deve acquisire il parere della Consulta degli studenti, formulato secondo uno "schema tipo" definito dal Presidio della Qualità per facilitare l'acquisizione del parere su specifici punti di attenzione.

I Requisiti di ammissione
I requisiti di ammissione ai corsi e le modalità di verifica della preparazione degli studenti, sono disciplinati e pubblicizzati attraverso il sito istituzionale, i Regolamenti didattici dei corsi e la Scheda Unica Annuale del Corso di Studio

La Valutazione finale
A seconda della tipologia e della durata degli insegnamenti impartiti, i Regolamenti didattici dei Corsi di Studio stabiliscono il tipo di prove di verifica per il superamento dell'esame.

La Pianificazione della didattica
La pianificazione degli insegnamenti erogati viene effettuata entro settembre di ciascun anno accademico. Le attività didattiche ed i calendari delle lezioni sono pubblicizzati sul sito istituzionale per Dipartimento/Corso di studio ed inseriti nella Scheda Unica Annuale del Corso di Studio entro la fine di settembre di ciascun anno. Ogni docente è tenuto, entro i termini e con le modalità stabilite dal Consiglio di Dipartimento di riferimento del singolo Corso di Studio, e comunque entro l'inizio delle lezioni, a rendere pubblico e consultabile nel sito il "programma formativo" di ogni insegnamento.

L'Erogazione della didattica
Ogni docente svolge in presenza le lezioni dei corsi a lui affidati e garantisce una quantità settimanale minima di attività didattica e tutoriale (attività didattiche, integrative, di orientamento e tutorato).
I corsi di insegnamento, di qualsiasi tipologia e durata, possono essere mono-disciplinari o integrati, ed essere affidati anche a piccoli gruppi di lavoro composti di più docenti tra i quali è individuato il referente dell'insegnamento. L'Istituzione garantisce l'attribuzione, a ciascun insegnamento attivato, di un congruo numero di CFA, evitando la parcellizzazione delle attività formative, e favorendo prove di esame integrate. Il Comitato per la Didattica del Corso di Studio può proporre al Dipartimento o, in caso di contitolarità, ai Dipartimenti interessati, lo sdoppiamento dei corsi di insegnamento, in ragione del numero degli studenti frequentanti, tenendo presenti le caratteristiche di tali corsi e la disponibilità di spazi adeguati per la didattica. Il tirocinio curriculare si effettua nell'ambito di un percorso di studi, ma può anche non essere svolto in funzione del riconoscimento di crediti formativi (es. tirocinio per l'elaborazione della tesi di laurea).

La mobilità studentesca
L'Istituzione promuove azioni specifiche volte a migliorare il livello di internazionalizzazione dei percorsi formativi. Le opportunità di studio all'estero sono rese note agli studenti attraverso idonee forme di promozione (borse di studio, agevolazioni previste dagli accordi di scambio, bandi). Al fine di promuoverne l'importanza, i Dipartimenti individuano un Referente unico per l'Internazionalizzazione che relaziona, al termine formale dell'a.a. sulle attività svolte, contenuti presenti nel Report di valutazione e monitoraggio annuale.

Il riconoscimento degli studi all'estero
La valutazione della coerenza dei programmi di studio all'estero con gli obiettivi formativi del Corso di Studio, nonché il suo riconoscimento in termini di CFA, spettano al Referente unico dell'Internazionalizzazione dell'Istituzione.

La Valutazione a cura degli studenti
La valutazione avviene con la somministrazione on line di questionari secondo una programmazione AFAM. Le Tabelle di sintesi, che contengono i risultati delle valutazioni annuali, aggregati per singolo

Corso di studio, sono elaborate a cura della Segreteria didattica. Le operazioni di somministrazione dei questionari per la valutazione degli insegnamenti erogati, sono coordinate dal Presidio della Qualità QA, con il supporto dell'Ufficio AQ. La valutazione è svolta in periodi definiti "finestre della valutazione". Al termine i risultati della valutazione vengono inviati ai docenti titolari degli insegnamenti, ai Referenti dei Dipartimenti, al rappresentante della Consulta degli studenti, al Referente unico dell'AQ dell'Istituzione che elabora una relazione finale condivisa.

L'ASSICURAZIONE DELLA QUALITA' DELLA DIDATTICA E DELLA RICERCA

La definizione delle politiche per l'Assicurazione della Qualità segue un ciclo triennale. Il ciclo inizia con l'approvazione da parte degli organi di governo del piano strategico triennale e della sua declinazione a livello di Dipartimenti. Gli obiettivi individuati nel piano e le azioni messe in atto per il raggiungimento degli obiettivi, vengono monitorati con cadenza annuale (riesame), in concomitanza della compilazione delle schede uniche di Corso di Studio. In sede di riesame, gli obiettivi del piano e le azioni ivi definite possono essere aggiornati e rimodulati. Il ciclo si chiude allo scadere dei tre anni, con un riesame triennale che costituirà il punto di partenza per la stesura del nuovo piano strategico triennale. Il ciclo di pianificazione e riesame delle politiche per l'Assicurazione della Qualità della Didattica e della Ricerca inizia con la elaborazione del piano strategico triennale, di norma m6 mesi prima della scadenza del piano precedente. Sia la pianificazione triennale che il riesame seguono modalità e tempistiche specifiche. E' a cura del Referente per la Qualità della Didattica e della Ricerca dell'Istituzione, la stesura di un verbale che analizza i punti di forza e di debolezza in merito all'attività svolta.

L'ASSICURAZIONE DELLA QUAITA' DELLA TERZA MISSIONE

La definizione delle politiche per l'Assicurazione della Qualità della Terza Missione segue un ciclo triennale. Il ciclo inizia con l'approvazione da parte degli organi di governo del piano strategico triennale e della sua declinazione a livello di Dipartimenti, o altre strutture di raccordo. Gli obiettivi individuati nel piano e le azioni messe in atto per il loro raggiungimento, vengono monitorati nel corso del triennio. in concomitanza della compilazione della Scheda unica della Terza Missione.
In sede di riesame, gli obiettivi del piano e le azioni ivi definite possono essere aggiornati e rimodulati, sulla base dei risultati estrapolati dalla Scheda unica della Terza Missione. Il ciclo si chiude allo scadere dei tre anni.
La Scheda indaga sul livello di priorità degli ambiti della Terza Missione, nell'insieme di attività svolte dai dipartimenti, la strategia adottata, i principali punti di forza e debolezza della Missione, gli strumenti di monitoraggio adottati.

LE SCHEDE DI LAVORO

Il Saint Louis, con l'obiettivo di implementare il Sistema di Assicurazione della Qualità e di autovalutazione, mette a disposizione degli attori coinvolti nel Sistema, alcune schede di lavoro, il cui utilizzo mira al miglioramento continuo dell'offerta formativa. La Scheda di Insegnamento riveste un ruolo fondamentale per la qualità della didattica e soprattutto garantisce la dovuta trasparenza nei confronti degli studenti. La scheda esplicita gli obiettivi e i contenuti dell'insegnamento, specificandone dettagliatamente gli argomenti e i materiali didattici e descrivendone le modalità di verifica. La compilazione della scheda ha una duplice finalità: - di orientamento per gli studenti nella scelta degli insegnamenti per la predisposizione del proprio piano degli studi in tempo utile e comunque prima dell'avvio dell'anno accademico; - di comunicazione delle indicazioni utili per la frequenza dell'insegnamento stesso. Dal momento che il principale destinatario delle indicazioni contenute all'interno delle schede insegnamento è lo studente che deve affrontare quella specifica attività formativa, le informazioni sono chiare, esaustive e formulate in modo comprensibile e sintetico e comprendono: - quali sono le conoscenze e le abilità che saranno acquisite (Obiettivi formativi e Risultati di apprendimento attesi) - quali conoscenze devono essere già state acquisite per poter affrontare l'insegnamento (Prerequisiti); quali sono gli argomenti che verranno trattati (Programma e Materiale di riferimento);quali saranno le modalità di verifica dei risultati di apprendimento (Metodi didattici e modalità di verifica dell'apprendimento).
La Scheda Unica Annuale è uno strumento di riferimento nel processo di autovalutazione e valutazione attraverso il quale ogni Corso di Studio esprime gli obiettivi che si propone di realizzare e fornisce tutte le informazioni utili a: chiarire gli obiettivi della formazione; descrivere il piano formative e l'ambiente di apprendimento; illustrare i risultati; esporre la struttura organizzativa e le responsabilità in tema di Assicurazione della Qualità; indicare I risultati dell'attività di riesame realizzata annualmente
La Scheda di Autovalutazione Annuale dei Corsi di studio è lo strumento di analisi critica dei risultati conseguiti, difatti in occasione del riesame annuale i Corsi di studio ed i Dipartimenti individuano le cause principali delle criticità, organizzando, se del caso, forme di intervento per il miglioramento in sinergia con altre osservazioni/proposte derivanti, ad esempio, dall'analisi dei questionari di valutazione, dal riesame ciclico, dalle proposte formulate dalla Consulta degli studenti, da proposte di miglioramento espresse in contesti/organi diversi.
La Scheda per la rilevazione e il monitoraggio delle attività relative alla Terza Missione dipartimentale, illustra dettagliatamente il modello organizzativo adottato dal dipartimento per ciò che concerne le attività di Terza Missione includendo denominazione, ruoli e personale dedicato; indica il livello di priorità delle attività di Terza Missione svolte dai singoli Dipartimenti nei diversi ambiti sotto riportati, le strategie e i punti di forza/ debolezza e le relative modalità di monitoraggio.

La Relazione annuale di autovalutazione del Corso di studio è un atto essenziale del sistema di Assicurazione interna della Qualità. Si tratta di un documento che consente di individuare criticità ed opportunità di miglioramento e, conseguentemente, di elaborare e implementare interventi correttivi e migliorativi.

Il Documento annuale di autovalutazione è strutturato in tre sezioni e riporta:

- gli esiti o lo stato di avanzamento di ognuna delle azioni individuate nell'ultimo documento di autovalutazione;
- le criticità od opportunità di miglioramento con un'esplicitazione dell'analisi svolta e/o il commento dei dati – relativamente ai temi da approfondire (ad esempio tradurre in azioni correttive o rigettare eventuali proposte formulate);
- le nuove azioni proposte coerenti con le criticità individuate unitamente alla valutazione delle osservazioni/raccomandazioni formulate dal NdV in sede di audizione del CdS; introdurre azioni correttive per apportare miglioramenti generali.