



Allegato 1. al Verbale n. 8

SELEZIONE PUBBLICA, PER ESAMI, FINALIZZATA ALL'ASSUNZIONE CON CONTRATTO DI LAVORO SUBORDINATO A TEMPO INDETERMINATO E PIENO DI **N. 1 POSTO DI CATEGORIA D – AREA AMMINISTRATIVA-GESTIONALE PRESSO L'UFFICIO ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ** – UFFICIO DI STAFF AL DIRETTORE GENERALE DELL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO.  
(D.D.G. n. 35 del 19 gennaio 2021)

### **Comunicazione ai sensi dell'art. 19 del D.Lgs n. 33/2013 e s.m.i.**

La Commissione giudicatrice, nominata con Decreto del Direttore Generale n. 269 del 28 maggio 2021, risulta così composta:

- Prof. Ulrico AGNATI  
- Professore Ordinario  
S.S.D. IUS /18 Diritto Romano e Diritti dell'Antichità  
Università degli Studi di Urbino Carlo Bo  
Presidente;
- Prof.ssa Berta MARTINI  
- Professore Ordinario  
S.S.D. M-PED/03 Didattica e Pedagogia Speciale  
Università degli Studi di Urbino Carlo Bo  
Componente;
- Prof.ssa Federica MURMURA  
- Professore Associato  
S.S.D. SECS-P/13 Scienze Merceologiche  
Università degli Studi di Urbino Carlo Bo  
Componente;
- Dott.ssa Erika PIGLIAPOCO  
- Cat. D – Area amministrativa – gestionale  
Università degli Studi di Urbino Carlo Bo  
Segretaria.

comunica le tracce delle prove scritte e delle prove orali predisposte:

#### **PRIMA PROVA SCRITTA**

PROVA N. 1-A	Quesito n. 1: Caratteristiche e funzioni della "Scuola" nell'articolazione delle strutture dell'Ateneo di Urbino Quesito n. 2: Illustrare le modifiche introdotte dal D.M. 8/2021 Quesito n. 3: Ai sensi del RGPD (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati – Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016) cosa si intende per "profilazione" e per "pseudonimizzazione"
--------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



PROVA N. 1-B (prova sorteggiata)	<p>Quesito n. 1: Indicare, ai sensi dello Statuto dell'Università di Urbino, gli organi di Ateneo e descriverne le funzioni.</p> <p>Quesito n. 2: Illustrare, secondo il D.M. 6/2019, la procedura per l'accreditamento periodico dei corsi di studio, descrivendo i requisiti richiesti</p> <p>Quesito n. 3: Ai sensi del RGPD (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati – Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016) cosa si intende per “dato personale” e “trattamento”</p>
PROVA N. 1-C	<p>Quesito n. 1: La candidata o il candidato elenchi le rappresentanze studentesche negli organi centrali e dipartimentali previste dallo Statuto e dal Regolamento Generale dell'Università di Urbino; inoltre, esponga il ruolo degli studenti nei processi di Assicurazione Qualità dell'Ateneo.</p> <p>Quesito n. 2: La candidata o il candidato indichi ed argomenti gli indicatori per la valutazione periodica dei corsi di studio e delle sedi previste dal D.M. 6/2019</p> <p>Quesito n. 3: Ai sensi del RGPD (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati – Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016) cosa si intende per “titolare del trattamento” e per “responsabile del trattamento”?</p>

## SECONDA PROVA SCRITTA A CONTENUTO TEORICO-PRATICO

PROVA n. 2-A	La candidata o il candidato illustri come organizzerebbe un sistema di assicurazione della qualità della ricerca in un Ateneo di piccole-medie dimensioni
PROVA n. 2-B (prova sorteggiata)	Predisporre (anche ipotizzando valori a scelta da sottoporre ad analisi) uno schema di scheda di monitoraggio del corso di studio e illustrarne l'utilizzo nell'ambito del ciclo di assicurazione delle qualità del corso di studio
PROVA n. 2-C	La candidata o il candidato illustri come organizzerebbe un sistema di assicurazione della qualità della didattica in un Ateneo di piccole-medie dimensioni

## PROVE ORALI

<p><b>PROVA 1</b> (sorteggiata)</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Ai fini del processo di accreditamento periodico dei CdS è importante rilevare periodicamente la qualità degli indicatori R3A, R3B, R3C, R3D. Formulare un'ipotesi di rilevazione e controllo periodico degli indicatori R3 individuandone le caratteristiche principali e le modalità del suo utilizzo.</li><li>2. Settori concorsuali e settori scientifico-disciplinari</li><li>3. Ai sensi del del RGPD illustra i poteri di indagine di ogni autorità di controllo</li><li>4. Il candidato illustri le finalità delle Macro in MS Excel (o applicativi equivalenti) e porti un esempio di possibile applicazione nell'ambito di un sistema di Assicurazione Qualità di un Ateneo</li><li>5. [...] There are many definitions and concepts of service quality in the recent literature, and it is difficult to reach a consensus on the definition. Brysland and Curry (2001) note that from the perspectives of different authors, service quality is about providing something intangible in a way that pleases the consumer and that preferably gives some value to consumers. Following Johnson and Winchell (1988) it could be defined as the totality of features and characteristics of a product or service that bears on its</li></ol>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



ability to satisfy stated or implied needs. Service quality is important to all organizations as it is regarded as a driver of corporate marketing and financial performance (Buttle, 1996). It has also been put forward as a critical determinant of competitiveness and a source of lasting competitive advantage (Moore, 1987; Lewis, 1989). Thus, service quality is as important for public organizations as private organization (Donnelly et al., 1995). However, HE is a unique industry with respect to it being a marketable service, and historically, it has not been as commercial in nature being somewhat sheltered from market forces.

[...]

*Tratto da Perceived quality in higher education: an empirical study di Cristina Calvo-Porrà, Marketing Intelligence & Planning Vol. 31 No. 6, 2013 pp. 601-619 r Emerald Group Publishing Limited 0263-4503 DOI 10.1108/MIP-11-2012-0136*

6. Cosa rende, secondo lei, una persona un “buon collega di ufficio”?
7. Come si vedrà tra qualche anno?
8. Quali sono i suoi punti di forza?

## PROVA 2

1. Le CPDS sono tra gli attori principali dell'assicurazione della qualità dell'Ateneo. La valorizzazione del loro ruolo contribuisce pertanto ad accrescere la cultura della qualità all'interno delle diverse strutture. Formulare un'ipotesi dei dispositivi (processi, documenti ecc.) che permettono alle CPDS di svolgere pienamente il loro ruolo rispetto ai diversi attori della AQ
2. Istituzione dell'abilitazione scientifica nazionale
3. In base alla L. 240/2010 illustri le differenze tra federazione e fusione di Atenei
4. Il candidato proponga una possibile soluzione informatica che agevoli il lavoro di gruppo per la redazione, ad esempio, di una Relazione Annuale della Commissione Paritetica Docenti-Studenti (CPDS)
5. [...] Service quality has been researched extensively. Groenroos (1984, 1983) recognized the need and usefulness of developing measures of service quality. Other authors noted the difficulty in measuring service quality (Lehtinen and Lehtinen, 1982), since services include a high human labour component and are produced and consumed simultaneously. Authors such as Lovelock (1991) have recognized that the characteristic of intangibility of services and the fact that many services consist in a performance or experience rather than an object, drives more complexity to their study. Lewis and Booms (1983), defined service quality as a measure of how well the service delivered matches customers' expectations. Authors such as Parasuraman *et al.* (1985) argue that the perception of service quality results from the comparison made by consumers between the expectations about service, and the real perception of them, once the service has been delivered. [...]

*Tratto da Perceived quality in higher education: an empirical study di Cristina Calvo-Porrà, Marketing Intelligence & Planning Vol. 31 No. 6, 2013 pp. 601-619 r Emerald Group Publishing Limited 0263-4503 DOI 10.1108/MIP-11-2012-0136*

6. Descriva il suo lavoro ideale
7. Descriva una situazione lavorativa in cui ha avuto successo
8. Come si comporta nelle situazioni di conflitto?

## PROVA 3 (sorteggiata)

1. Monitoraggio ricerca. Il candidato riferisca in merito a quanto previsto dal punto di attenzione R4.A.2 “Monitoraggio della ricerca scientifica e interventi migliorativi” e ipotizzi strumenti/indicatori che un Ateneo potrebbe usare a tal fine.



2. Composizione e funzioni del Nucleo di valutazione nel quadro della LEGGE 30 dicembre 2010, n. 240, alla luce di quanto previsto dal D.M. 6/2019 e secondo quanto disposto nello Statuto dell'Università di Urbino.
3. Ai sensi del RGDPD illustra le condizioni per il consenso dei dati personali, qualora il trattamento sia basato sul consenso.
4. Il candidato illustri come creare un grafico in MS Excel (o applicativi equivalenti) e ne descriva alcune tipologie che potrebbero essere utilizzate per la rappresentazione dei risultati della "Rilevazione delle Opinioni degli Studenti" (OPIS).
5. The competitive advantage through high quality service is increasingly important for the survival of a company or business. Little has been written about the quality of services until the decade of 1970s, when it is recognized that services relate to the experiences of consumers during the service delivery, suggesting the importance to deepen in the study of services and more specifically in the study of their quality. Parasuraman et al. (1985) remarked the great difficulties in defining and measuring of the concept of service quality. On the other hand, the competitive context that results from both the rise of knowledge-based societies and increased globalization has multiplied and deepened the links of higher education (hereafter referred to as HE) institutions to the world around them. They are increasingly connected – through regional, national or international networks and partnerships – to a broader range of stakeholders and constituencies as well as to other HE institutions at home and abroad. [...]  
*Tratto da Perceived quality in higher education: an empirical study di Cristina Calvo-Porrà, Marketing Intelligence & Planning Vol. 31 No. 6, 2013 pp. 601-619 r Emerald Group Publishing Limited 0263-4503 DOI 10.1108/MIP-11-2012-0136*
6. Cosa l'ha spinto a fare questo concorso?
7. Ha gestito una squadra? In che contesti?
8. Cosa la appassiona nella vita?

#### PROVA 4 (sorteggiata)

1. Il processo di miglioramento continuo dei Corsi di Studio è monitorato, oltre che dagli stessi CdS in un'ottica autovalutazione, anche dal Presidio della Qualità. Formulare un'ipotesi di strumento di monitoraggio degli obiettivi di miglioramento del CdS individuandone le caratteristiche principali e le modalità del suo utilizzo.
2. Lo Stato giuridico dei professori e dei ricercatori di ruolo
3. Ai sensi del del RGDPD spieghi, in materia di sicurezza dei dati personali, come si procede in caso di violazione dei dati personali per notificare tale violazione all'autorità di controllo e per comunicarla all'interessato
4. Il candidato illustri finalità e modalità di utilizzo di una "Tabella Pivot" in MS Excel (o applicativi equivalenti) e porti un esempio di sua applicazione sugli indicatori di cui agli allegati del DM 6/2019
5. [...] The imperatives of the knowledge society, which are affecting HE almost everywhere in the world, have been translated into two overarching European policies which aim to transform Europe into the most competitive knowledge economy in the world, through more emphasis on research and innovation, and expanded access to education and lifelong learning opportunities. Therefore, measuring quality is becoming increasingly important in HE. Despite the sometimes considerable impact of the present economic crisis on HE budgets, HE systems in the majority of European countries are well-rooted in public values and supported by society as a public service. The newly established European quality assurance framework is meant as a broad structure to ensure the quality of degree awards. [...]

*Tratto da Perceived quality in higher education: an empirical study di Cristina Calvo-Porrà, Marketing Intelligence & Planning Vol. 31 No. 6, 2013 pp. 601-619 r Emerald Group Publishing Limited 0263-4503 DOI 10.1108/MIP-11-2012-0136*



1506  
**UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI URBINO  
CARLO BO**

Via Aurelio Saffi, 2 – 61029 Urbino (PU)  
Tel. +39 0722 3051  
www.uniurb.it

6. Che tipo di sfide ha affrontato nella sua vita?
7. Ha mai lavorato in team? Cosa ne pensa?
8. Parli delle sue esperienze di lavoro passate e attuali

Urbino, 30 agosto 2021

#### **LA COMMISSIONE GIUDICATRICE**

F.to Prof. Ulrico AGNATI (Presidente)

F.to Prof.ssa Berta MARTINI (Componente)

F.to Prof.ssa Federica MURMURA (Componente)

F.to Dott.ssa Erika PIGLIAPOCO (Segretaria)