



CARTA DEI SERVIZI E STANDARD DI QUALITÀ

INDICE

PREMESSA pag. 2

1. I DIRITTI, L'OFFERTA FORMATIVA, I SERVIZI AGLI STUDENTI

1.1) Diritti degli utenti e imparzialità di trattamento	pag. 5
1.2) Titoli accademici rilasciati	pag. 6
1.3) Continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi accademici	pag. 6
1.4) Partecipazione e diritto di accesso	pag. 6
1.5) Efficienza ed efficacia nell'erogazione dei servizi	pag. 7
1.6) Offerta formativa, Statuto e Regolamenti	pag. 7
1.7) La sede e le dotazioni tecnologiche	pag. 8
1.8) Immatricolazione	pag. 8
1.9) Uffici e servizi agli studenti	pag. 8
1.10) Diritto allo studio e borse di studio	pag. 10
1.11) Tasse universitarie	pag. 10
1.12) Mobilità internazionale	pag. 11
1.13) Le guide per gli studenti	pag. 12
1.14) Bacheca dei corsi di laurea	pag. 12
1.15) Esami di profitto	pag. 13
1.16) Piano di studi	pag. 13
1.17) Tecnologie e piattaforma e-learning, metodologie didattiche a distanza e servizi informativi	pag. 14
1.18) Valutazione dei servizi da parte dell'utente	pag. 20

2. SERVIZI ALL'UTENZA E STANDARD DI QUALITÀ: SCHEDE RIEPILOGATIVE

2.1) Carriera universitaria e pratiche amministrative	pag. 21
2.2) Servizio per l'orientamento in ingresso presso l'Ateneo	pag. 22
2.3) Servizio per l'orientamento in ingresso presso le scuole	pag. 23
2.4) Servizio per l'orientamento in uscita	pag. 24
2.5) Servizio per l'integrazione studenti con disabilità	pag. 25
2.6) Potenziamento linguistico studenti	pag. 26
2.7) Potenziamento linguistico personale docente e PTA	pag. 27
2.8) Attivazione tirocini	pag. 28
2.9) Attivazione convenzioni per tirocini	pag. 29
2.10) Mobilità studenti in entrata	pag. 30
2.11) 2.11 Graduatoria studenti assegnatari di borsa di mobilità Erasmus+ (per studio e tirocinio)	pag. 32
2.12) Mobilità studenti in uscita	pag. 33
2.13) Supporto agli studenti nella ricerca di alloggio nella zona di Reggio Calabria	pag. 34
2.14) Graduatoria personale docente assegnatario di borsa di mobilità ERASMUS+ per attività didattica	pag. 35
2.15) Biblioteca d'Ateneo: accesso e consultazione	pag. 36
2.16) Servizi web e posta elettronica	pag. 37

PREMESSA

La Carta dei Servizi è un documento di programmazione con cui vengono descritti i servizi che l'Università per Stranieri "Dante Alighieri" offre ai propri utenti esterni, nonché le modalità di erogazione e gli standard di qualità individuati per ciascun servizio. La Carta dei Servizi è dunque lo strumento di comunicazione con cui l'Ateneo si impegna a favorire la diffusione di un'informazione corretta, aggiornata, accessibile e trasparente. La Carta dei servizi viene sottoposta ad un processo di revisione periodica al fine di dar conto degli aggiornamenti e dei cambiamenti relativi ai servizi offerti, anche alla luce di eventuali azioni di recepimento di suggerimenti provenienti sia dagli Organi d'Ateneo sia dall'utenza, tramite segnalazioni dirette o attraverso periodiche rilevazioni del livello di soddisfazione.

Gli standard di qualità

La Direzione Amministrativa, in collaborazione con il Presidio di Qualità dell'Ateneo, si impegna a un costante monitoraggio e alla pubblicizzazione dei risultati delle valutazioni, basate su indagini dirette e sull'applicazione di indicatori, riferiti a standard riconosciuti, che descrivono la quantità e la qualità dei servizi erogati, al fine di garantire una maggior rispondenza alle aspettative degli utenti e un progressivo innalzamento del loro livello di gradimento.

In conformità con le disposizioni in materia di performance del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 e coerentemente con le linee di azione previste nel *Piano strategico pluriennale* e nel *Piano di assicurazione della qualità di Ateneo*, l'Università per Stranieri "Dante Alighieri" ha iniziato un percorso nella definizione di standard di qualità dei servizi erogati, nell'ottica dell'implementazione di processi orientati al miglioramento continuo.

La qualità dei servizi è stata monitorata attraverso le seguenti dimensioni dell'**accessibilità**, della **trasparenza** e dell'**efficacia**.

Il concetto di accessibilità è riferito prevalentemente alla capacità del servizio di rendersi fruibile alla più ampia fascia di utenti; la dimensione della trasparenza indica la misura in cui un servizio sia facile da fruire e da comprendere, e preveda dinamiche di relazione con l'ente il più possibile agevoli e chiare; la dimensione dell'efficacia definisce la misura in cui il servizio sia in grado di raggiungere gli obiettivi prefissati dall'ente e di assolvere ai bisogni dell'utenza.

Questa Carta dei servizi contiene n. 16 schede che, per i principali servizi all'utenza, esplicitano di volta in volta le relative dimensioni di qualità individuate e i rispettivi indicatori. Copia della Carta dei Servizi può ritirarsi presso la Segreteria didattica dell'Università ed è pubblicata sul sito istituzionale d'Ateneo. Qualora gli utenti dovessero riscontrare disfunzioni rispetto a quanto previsto dalla Carta, potranno presentare reclamo con istanza al Direttore di Dipartimento all'indirizzo mail dipartimento@unistrada.it

La comunicazione sui servizi offerti per mezzo del sito web istituzionale d'Ateneo

Attraverso il proprio portale www.unistrada.it, l'Università per Stranieri "Dante Alighieri" si impegna a fornire all'utente tutte le informazioni generali utili all'utenza, fra cui, in particolare, quelle riguardanti:

- la struttura organizzativa dell'Ateneo, gli organi di governo, il corpo docente;
- le sedi, gli uffici e i relativi orari di servizio al pubblico;
- l'offerta formativa e piani di studio;
- i servizi disponibili agli utenti;
- la didattica, i programmi d'esame, le modalità di accertamento del profitto;
- la modalità di pagamento delle tasse e contributi;

Come leggere questa Carta dei Servizi. La Carta dei Servizi, disponibile anche in formato cartaceo e distribuita presso gli uffici dell'Ateneo, fornisce le informazioni fondamentali di

base e va intesa come strumento di comunicazione fruibile in integrazione al sito web istituzionale, canale, quest'ultimo, deputato a fornire un'informazione sempre aggiornata in tempo reale. In corrispondenza dei link indicati nei vari articoli della carta, sono inseriti dei QR code che consentono, attraverso un processo di realtà aumentata, di consultare la Carta in modo interattivo.

Modalità di utilizzo del QR code. I QR code contengono delle informazioni di testo che possono essere "decifrate" inquadrando il codice con la fotocamera di uno smartphone, di un tablet, o di un PC, o ancora caricando l'immagine su un sito Web realizzato in maniera apposita. Per poter transitare dalla lettura del testo della Carta ai suoi contenuti web, è sufficiente scaricare una delle numerose App gratuite disponibili per la lettura del QR code (es. QR reader, QR code – scanner di codici, etc.), puntare la fotocamera verso il QR code e attendere qualche secondo. L'immagine sarà decifrata e il testo web collegato al suo interno comparirà sullo schermo del vostro dispositivo.



1. I DIRITTI, L'OFFERTA FORMATIVA, I SERVIZI AGLI STUDENTI

1.1 Diritti degli utenti e imparzialità di trattamento

L'Università eroga i propri servizi attraverso procedure e in base a regole uguali per tutti gli utenti, senza alcuna discriminazione relativa al sesso, alla lingua, alla religione, alle opinioni politiche, alla cultura di provenienza, e attua iniziative finalizzate a garantire piena accessibilità e fruizione dei servizi ai soggetti diversamente abili.

Lo Sportello per le Pari Opportunità.

L'Università per Stranieri "Dante Alighieri" ha attivato uno Sportello per le Pari Opportunità all'interno dell'Ateneo allo scopo di sensibilizzare gli utenti sulle tematiche di genere oltre che per avviare azioni positive per i soggetti stranieri. In particolare, lo Sportello intende offrire anche un servizio di consulenza e orientamento al lavoro per i giovani studenti, laureandi e laureati, con specifica attenzione all'utenza femminile straniera oltre che ai soggetti svantaggiati. Le attività dello Sportello hanno come obiettivo finale lo sviluppo di competenze individuali che accrescano l'auto-consapevolezza e la capacità di costruzione autonoma del percorso di scelta dell'utente. A tal fine, lo Sportello propone principalmente i seguenti servizi:

- sensibilizzazione su tematiche sociali e di genere attraverso attività seminariali, workshop, eventi, etc.;
- consulenza su strategie di ricerca attiva del lavoro;
- informazioni riguardanti opportunità di lavoro nel territorio regionale, nazionale ed estero;
- orientamento al lavoro per persone con disabilità;
- divulgazione on-line sul sito di Ateneo delle iniziative sociali e di genere proposte sul territorio locale e regionale.

In particolare, lo staff dello Sportello si prefigge l'obiettivo di avviare progetti europei, nazionali e regionali ed ampliare la propria rete di contatti in sinergia con enti ed associazioni sensibili a diffondere la cultura di genere e le politiche sociali. Per richiedere l'assistenza dello Sportello, o per proposte di patrocinio o collaborazione, va concordato un appuntamento via mail all'indirizzo pariopportunita@unistrada.it.

L'Università adotta criteri di giustizia, obiettività e imparzialità nelle norme che regolano la vita di Ateneo e nella prassi di erogazione dei servizi.

1.2 Titoli accademici rilasciati

L'Università per Stranieri "Dante Alighieri" rilascia titoli accademici (art. 3, del DM 22 ottobre 2004, n. 270) di Laurea, Laurea Magistrale, Dottorato di ricerca, Master di primo e di secondo livello, Corsi di perfezionamento e di alta formazione. L'elenco aggiornato dei Corsi di Laurea e di tutti gli altri percorsi di formazione e di specializzazione è consultabile nel Manifesto degli studi di ciascun anno accademico, ed è disponibile sul sito istituzionale al link <http://www.unistrada.it/2013-02-08-08-35-4/2013-02-08-08-36-32/presentazione-e-manifesto-degli-studi>



1.3 Continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi accademici

L'Ateneo eroga i propri servizi con regolarità e continuità. Qualora dovessero verificarsi eventuali interruzioni dei servizi causati da malfunzionamenti dei sistemi tecnologici/informatici, o dall'esigenza di sospensione del servizio per attività di manutenzione degli spazi o delle tecnologie o, altresì, da altri eventi non prevedibili, sarà cura degli uffici competenti fornire immediata comunicazione della sospensione del servizio agli utenti, al fine di limitare le attese e gli eventuali disagi dovuti all'interruzione stessa.

1.4 Partecipazione e diritto di accesso

L'Università ritiene auspicabile la partecipazione degli studenti ai processi di miglioramento dei servizi erogati attraverso la formulazione, da parte di questi ultimi, di proposte di miglioramento e di suggerimenti. È garantita la partecipazione al procedimento amministrativo nonché il diritto di accesso ai documenti amministrativi, così come disciplinato dalla legge n. 241/90 e successive modificazioni ed integrazioni.

L'Università per Stranieri "Dante Alighieri" garantisce la rappresentanza studentesca negli Organismi dell'Assicurazione della Qualità, come indicato nella normativa ministeriale e nelle Linee Guida ANVUR, in base alle quali si prevedono le forme attraverso cui gli studenti possano contribuire alle decisioni inerenti la gestione dei Corsi di studio, segnalare eventuali anomalie e proporre soluzioni e miglioramenti sia in materia di qualità e tipologia dei servizi offerti, sia relativamente a proposte attinenti a procedure e processi. Con tale obiettivo, gli Organi di Ateneo assicurano la presenza delle rappresentanze studentesche nella Commissione Paritetica, nel Presidio della Qualità e nei Corsi di Studio secondo la legislazione vigente.

1.5 Efficienza ed efficacia nell'erogazione dei servizi

L'Università orienta il proprio operato all'efficacia e all'efficienza, in un'ottica di miglioramento continuo della molteplicità dei servizi resi. A tale scopo, la Carta dei Servizi dell'Università rappresenta uno strumento di comunicazione che persegue gli obiettivi di:

1. informare gli utenti sulle tipologie dei servizi offerti e su tempistiche e modalità di accesso;
2. assicurare la più ampia partecipazione degli utenti ai servizi offerti;
3. tutelare gli utenti da eventuali inadempienze e disservizi;
4. testare con continuità il livello di *customer satisfaction* con l'obiettivo del miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati;
5. informare sugli indicatori di qualità dei servizi offerti, sui metodi di monitoraggio e miglioramento della qualità, sui mezzi di tutela degli utenti individuati.

1.6 Offerta formativa, Statuto e Regolamenti

L'offerta formativa aggiornata, relativa ai Corsi di laurea, ai Master di I e II livello e ai Corsi di alta formazione è pubblicata sul sito web dell'Università nel **Manifesto degli studi**, consultabile e scaricabile al link

<http://www.unistrada.it/2013-02-08-08-35-4/2013-02-08-08-36-32/presentazione-e-manifesto-degli-studi>



Al link <http://www.unistrada.it/administrator/Files/StatutoRegolamenti/rda.pdf> sono disponibili i seguenti documenti:

- Statuto dell'Università;
- Regolamento generale;
- Regolamento didattico d'Ateneo;
- Regolamenti dei Corsi di studi attivi.



1.7 La sede e le dotazioni tecnologiche

L'Università per Stranieri "Dante Alighieri" si trova nel centro storico della città di Reggio Calabria, in via del Torrione n.95. È garantito, per tutti coloro che si trovino in condizioni di disabilità, l'accesso agli spazi fisici dell'Ateneo e a tutti i servizi offerti.

Tutte le aule sono predisposte per l'utilizzo di tecnologie audio/video per videoproiezione. È garantito agli studenti l'accesso gratuito alla rete WI-FI d'Ateneo. È possibile visionare le piante dell'edificio al link

<http://www.unistrada.it/administrator/Files/Mappe/Pianta-I-&-II-piano.pdf>



1.8 Immatricolazione

Nell'ambito delle linee strategiche che l'Università per Stranieri intende attuare per migliorare i servizi a favore degli studenti viene data la possibilità a chi intenda, per la prima volta, intraprendere gli studi universitari, di immatricolarsi in un Corso di Laurea con il sistema informatico on-line, accedendo al sito www.unistrada.it, e di seguito alla sezione "[Studenti dei Corsi di Laurea - Servizi On-Line](#)", avvalendosi delle istruzioni fornite per la compilazione della modulistica nella **Guida all'immatricolazione on-line** disponibile al link

<http://www.unistrada.it/administrator/Files/info-utili/UNISTRADA-GUIDA-ALLA-IMMATRICOLAZIONEONLINE.pdf>



1.9 Uffici e servizi agli studenti

Segreteria studenti. Nella sede centrale dell'Ateneo, in via del Torrione, si trova l'Ufficio di segreteria studenti.

La segreteria riceve:

IL PUBBLICO		LE TELEFONATE	
dal lunedì al giovedì	10:00 – 13:00	dal lunedì al venerdì	8:30 – 10:00
il mercoledì pomeriggio	15:30 – 17:00	TEL. 0965.3696	
<i>(durante il ricevimento del pubblico non si risponde alle telefonate)</i>			

Per ricevere informazioni e inoltrare richieste è consigliato di inviare una mail all'indirizzo segreteria@unistrada.it. Alle mail viene fornita una risposta entro 24 ore (se ricevute entro le ore 17.00 del giovedì)

Tasse e contributi. La tabella con l'indicazione dell'ammontare delle tasse e dei contributi per l'iscrizione è disponibile al link http://www.unistrada.it/administrator/Files/StatutoRegolamenti/2014_07_24-Regolamento-contribuzioni-studenti.pdf



Alloggi. Per gli alloggi è possibile utilizzare la pagina del sito web in cui si può visionare un elenco degli appartamenti in affitto agli studenti. L'elenco degli appartamenti è disponibile al link

<http://www.unistrada.it/studenti/sistemazione-logistica?view=appartamenti>



Aula Informatica. L'Ateneo è dotato di un laboratorio d'informatica con collegamento ad Internet via cavo e wireless. L'accesso al laboratorio d'informatica è riservato esclusivamente agli studenti, ai docenti e ai collaboratori dell'Università a qualsiasi titolo purché autorizzati. Orari di apertura e modalità di accesso: dal lunedì al venerdì, dalle ore 12.45 alle ore 18.00 (fatti salvi eventuali impegni didattici).

Biblioteca. L'Ateneo è dotato di una biblio-mediateca, la Biblioteca d'Ateneo "Pasquino Crupi", dove si svolgono anche i servizi di tutorato. L'Ateneo ha in atto una convenzione con l'Università di Messina che prevede condizioni favorevoli di accesso agli archivi informatici interateneo.

Orari di apertura e modalità di accesso:

- per la fruizione da parte degli studenti: dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 13.00;
- per la fruizione da parte del pubblico: dal lunedì al venerdì, dalle ore 10.00 alle ore 12.00.

1.10 Diritto allo studio e borse di studio

Per garantire a tutti il diritto allo studio è possibile usufruire delle borse di studio erogate dall'Ateneo i cui bandi vengono pubblicati annualmente sul sito. Le informazioni aggiornate sui bandi in corso e sulle procedure per l'accesso ai servizi di sostegno sono pubblicate al link <http://www.unistrada.it/studenti-3/2013-01-28-12-40-33/sostegno-economico>



1.11 Tasse universitarie

Il costo dei Corsi di Laurea è di €. 2.256,00, ma al fine di agevolare gli studenti meno abbienti l'Università ha adottato un modello di contribuzione secondo scaglioni per fasce di reddito. Lo studente è quindi tenuto al pagamento del saldo delle tasse, il cui importo sarà determinato sulla base del valore reddituale indicato nel certificato ISEE corrispondente alle fasce di reddito così come indicate nella "Tabella delle tasse universitarie" pubblicata sul sito dell'Università al link

<http://www.unistrada.it/Files/Manifesto/TasseContributi2018-2019.pdf>



L'Ateneo offre la possibilità, agli studenti afferenti a tutte le fasce di reddito, di saldare in

un'unica soluzione i contributi, oppure di suddividere il pagamento secondo tre tipologie di rate:

- soluzione di pagamento con rata quadrimestrale;
- soluzione di pagamento con rata unica;

Le scadenze andranno rigorosamente rispettate per sostenere gli esami e per evitare aggravii di spesa con il pagamento di una mora a motivo del ritardo.

Per studenti diversamente abili e per nuclei familiari di iscritti l'Ateneo prevede esoneri totali o parziali dalle tasse.

Inoltre, durante l'anno vengono pubblicati bandi riservati agli studenti sia per collaborazioni part-time agli Uffici dell'Ateneo, sia per l'espletamento delle funzioni di tutor.

1.12 Mobilità internazionale

L'Ufficio Relazioni Internazionali gestisce gli accordi di cooperazione e di scambio con altre istituzioni estere e coordina i processi connessi alla mobilità in ingresso e in uscita. L'Ufficio recepisce le indicazioni emerse dal Processo di Bologna, dalla Strategia Europa 2020 e, in linea con l'agenda di modernizzazione dell'istruzione superiore, promuove l'internazionalizzazione dell'Università nell'ambito dello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore. L'ufficio opera in contatto con il Delegato del Rettore, responsabile della stipula degli accordi internazionali e con gli Organi di Governo universitari, cui spetta l'approvazione e il pieno riconoscimento accademico dei risultati conseguiti nel corso dei periodi di mobilità. All'Ufficio Relazioni Internazionali spetta il compito di coordinare operativamente le attività relative alla mobilità studentesca, del personale docente e amministrativo e di promuovere all'interno della comunità universitaria la diffusione delle informazioni riguardanti le opportunità offerte dai programmi di cooperazione internazionale e di mobilità. Per la mobilità internazionale è possibile rivolgersi ai tutor e ai corrispondenti esteri inviando una mail all'indirizzo relint@unistrada.it.

È attivo, inoltre, il Centro di studio e di accoglienza per studenti stranieri (Ce.s.a.s.s.): il Centro ha lo scopo di agevolare gli studenti stranieri alla permanenza in sede e alla partecipazione all'attività dell'Ateneo e, più in generale, alla vita sociale e culturale del territorio. Il Centro svolge attività finalizzate alla programmazione di attività ricreative, culturali, formative, sportive, di tempo libero e di accoglienza per gli studenti stranieri, anche con interventi di natura economica e con l'allestimento di strutture per la loro accoglienza.

Tutte le informazioni aggiornate sugli orari e i giorni di ricevimento e sulle attività del Centro sono disponibili al link

http://www.unistrada.it/en/home/index.php?option=com_content&view=article&id=10:cesass&catid=24:articoli-cesass&Itemid=116



1.13 Le guide per gli studenti

All'interno del sito web d'Ateneo sono pubblicate le seguenti guide tematiche:

- Guida alla compilazione del **Piano di studi**;
- Guida alla **prenotazione on line degli esami**;
- Guida alla **modifica della mail**;
- Guida alla compilazione del **Modulo per il riconoscimento dei Crediti Formativi Universitari**;
- Guida per l'**Iscrizione su piattaforma e-learning**;
- Guida all'**immatricolazione/iscrizione**.

Le guide, costantemente aggiornate, sono consultabili e scaricabili al link

http://www.unistrada.it/guida-allo-studente?view=guida_studente



1.14 Bacheca dei corsi di laurea

Tutte le informazioni aggiornate sui corsi e sui servizi legati alla didattica sono disponibili, nella versione più aggiornata, sul sito istituzionale d'Ateneo, al link

<http://www.unistrada.it/bacheca-avvisi>



All'interno della bacheca sono pubblicati continui aggiornamenti ("Avvisi") relativi alla vita dell'Ateneo, e sono presenti aree di contenuti dedicate ai seguenti temi:

- **Elenco dei corsi di laurea attivi** (calendario degli esami, orario delle lezioni, modulistica);
- **Tesi di laurea** (Regolamenti e linee guida, calendario sessioni di laurea);
- **Programmi d'esame per ciascun insegnamento e elenco dei docenti**;
- **Informazioni sui tirocini** (procedure e modulistica).

1.15 Esami di profitto

Il calendario degli esami di profitto per ciascun Corso di laurea viene costantemente aggiornato ed è pubblicato sul sito istituzionale alla voce del menu "Bacheca", al link <http://www.unistrada.it/bacheca-avvisi>



Con l'introduzione del sistema di verbalizzazione online degli esami di profitto, le procedure di prenotazione appello, visualizzazione voto e accettazione/rifiuto esito, vengono effettuate via web. La guida aggiornata alla prenotazione online degli esami è disponibile al link http://www.unistrada.it/guida-allo-studente?view=guida_studente



1.16 Il Piano di studi

I Piani di studio sono disciplinati nel Regolamento didattico d'Ateneo e nei documenti previsti dal DM 270/04. L'articolazione di ciascun Piano di studi, coerentemente con la Classe di laurea a cui fa riferimento, persegue gli obiettivi di cui all'art. 10 del citato DM.

I Piani di studio aggiornati, relativi ai vari percorsi di laurea, possono essere consultati nel Regolamento didattico di ciascun Corso di laurea, disponibili al link

<http://www.unistrada.it/l-universita-3/statuto-e-regolamenti>



I moduli didattici dei Corsi di Laurea si articolano in:

- attività formative di base;
- attività formative caratterizzanti;
- attività formative affini;
- altre attività formative a scelta dello studente e attività per l'acquisizione di competenze nelle lingue straniere;
- attività seminariali, di laboratorio, di tirocinio, di stage;
- attività per lo sviluppo di conoscenze per l'inserimento nel mondo del lavoro;
- esame di Laurea.

Per la compilazione del Piano di studi per gli studenti iscritti a tempo parziale è disponibile la documentazione al link

<http://www.unistrada.it/l-universita/statuto-e-regolamenti>



1.17 Tecnologie e piattaforma e-learning, metodologie didattiche e servizi informativi Piattaforma e-learning

La piattaforma

Oltre alla didattica in presenza per i Corsi di Studio erogati in modalità convenzionale, L'Ateneo eroga corsi in modalità *e-learning*. La piattaforma *e-learning* d'Ateneo si basa su *Moodle*, prodotto *software open-source* per la docenza e l'apprendimento a distanza, utilizzabile in maniera ideale per l'erogazione e la gestione di insegnamenti totalmente a distanza. È una soluzione molto flessibile per la formazione in quanto è personalizzabile, facilmente accessibile e finalizzata a:

- supportare l'offerta formativa.
- sviluppare modelli didattici innovativi e strumenti tecnologici avanzati per garantire una didattica efficace.

Moodle è:

- una piattaforma open-source esente sia da costi di acquisto licenza che da costi di manutenzione, sviluppata e testata da una grande comunità internazionale di informatici e utenti (tanto docenti, quanto studenti) grazie anche al sostegno e alla collaborazione di molte università tra le più prestigiose al mondo;
- una piattaforma caratterizzata da notevole flessibilità e potenziale come *repository* di materiale didattico (dispense, audio, video, appunti, etc.);
- una piattaforma che consente e stimola un'approfondita interazione tra docente e studente, privilegiando la dimensione comunicativa e collaborativa.

Il sistema si basa su una gerarchia di ruoli. A ciascun utente viene assegnato almeno un ruolo e questo ruolo definisce quali sono le azioni che l'utente può compiere all'interno di *Moodle*. Ad esempio, ogni studente potrà visionare esclusivamente le pagine degli insegnamenti del Corso di Laurea al quale risulta iscritto.

In *Moodle* è possibile:

- elaborare e condividere materiale didattico interattivo;
- comunicare attraverso chat direttamente o in gruppi variamente configurabili;
- svolgere questionari e compiti;
- seguire lezioni "dal vivo" in video streaming;
- utilizzare strumenti di lavoro collaborativo e partecipativo, anche in modalità *peer to peer*, di tipo Wiki, FAQ, glossari, risorse di co-tutoring, ecc.;
- effettuare esercizi e test di valutazione ed autovalutazione in itinere ed elaborati conclusivi.

A ciascun insegnamento dell'offerta formativa viene assegnato uno specifico spazio all'interno della piattaforma *Moodle* contenente le relative risorse didattiche. Le risorse e i materiali sono gestiti direttamente dai docenti e dai tutor delle varie discipline.

La piattaforma e-learning di Ateneo soddisfa tutti i requisiti previsti dal D.M. del 17 Aprile 2003 e del connesso Allegato Tecnico e garantirà il *single sign on*.

Requisiti minimi per l'utilizzo della piattaforma e compatibilità

La piattaforma offre massima compatibilità sia con sistemi fissi che mobile. Le videolezioni seguono lo standard HTML5. Per una visione ottimale dei contenuti video è consigliabile un browser con le seguenti caratteristiche:

- Internet Explorer 9.0+;
- Mozilla;

- Firefox 3.5+;
- Safari 4.0+;
- Google Chrome 5.0+;

Per browser di versione inferiore a quella indicata non è garantito il funzionamento ottimale delle sezioni della piattaforma e soprattutto della sezione videolezioni. La piattaforma presenta un'App ufficiale tramite la quale sarà possibile accedere dai dispositivi mobili aventi come sistema operativo *Android* oppure *Apple*. Per un utilizzo ottimale della piattaforma si consiglia l'utilizzo di un sistema di ultima generazione con almeno 2 *gigabyte* di RAM e una scheda video di buone prestazioni. È fortemente consigliato anche l'accesso alla rete Internet con una connessione ad alta velocità che garantisca un download di almeno 2 megabyte al secondo. L'architettura tecnologica di sistema e di rete, progettata secondo criteri di massima flessibilità e scalabilità, garantisce elevate performance di accesso e fruizione dei servizi da parte di più utenti contemporanei.

Il sistema, inoltre, presenta le seguenti caratteristiche:

- sistema di accesso e identificazione univoca, con assegnazione dei permessi sul sistema in base al proprio profilo utente (docenti, tutor, studenti etc.);
- erogazione di contenuti didattici sotto forma di *Learning Objects in formato XML (eXtensible Markup Language)* secondo lo standard internazionale ADL SCORM;
- capacità di tracciamento dell'erogazione dei contenuti didattici a scopo didattico e certificativo, con granularità fino al livello di *Learning Objects*, secondo lo standard internazionale ADL SCORM.

Accessibilità alla piattaforma per studenti con disabilità

L'Ateneo in fase di realizzazione della piattaforma, nel rispetto della legge 4/2004, ha predisposto misure utili a garantire l'accessibilità da parte dei soggetti disabili ai sistemi informatici. In particolare, sono state utilizzate le seguenti tecnologie *assistive*:

- modalità di navigazione del sito con l'ausilio di strumenti di lettura digitale, personalizzazione della dimensione del testo e dei colori;
- il portale può essere consultato anche tramite *smartphone* e *tablet*;
- l'intero sito è navigabile con immagini e fogli di stile disabilitati attraverso l'opportuna configurazione del browser. Tutti gli script utilizzati nel sito sono disattivabili senza perdite di informazione o funzionalità da parte dell'utente.

Studiare in piattaforma e-learning

Il modello didattico prevede che per l'acquisizione di n. 1 CFU lo studente prenda parte a n. 6 videolezioni, del docente titolare dell'insegnamento, corredate dall'impiego di materiale

didattico idoneo a consentire lo studio individuale, nonché da attività di rete che consentano all'utente di apprendere i contenuti del corso. La videolezione è un format comunicativo in cui confluiscono una pluralità di linguaggi utili alla comprensione dei contenuti. Il docente, infatti, durante le lezioni registrate illustrerà i contenuti del corso, esplicitando altresì tutte le documentazioni allegare e che concorrono alla formazione del discente. La videolezione viene affiancata da una dispensa e da materiale bibliografico, note, tabelle, grafici e da un test autovalutazione.

Il test di autovalutazione sarà composto da un insieme di domande volto a consentire la verifica del livello di apprendimento raggiunto dallo studente. In caso di esito negativo dello stesso, lo studente viene invitato a effettuare un approfondimento mirato delle parti della videolezione in cui si siano riscontrate lacune. In ragione dei criteri stabiliti, il numero minimo di videolezioni da realizzare in rapporto ai CFU definiti nel piano di studi corrisponde al seguente rapporto:

CFU	Videolezioni
6	36
9	54
15	90

La videolezione presenta le caratteristiche di seguito evidenziate:

- definisce in modo chiaro gli obiettivi specifici da raggiungere;
- si struttura in una durata media di 25-30 minuti;
- è monotematica e autonoma rispetto alle ulteriori lezioni;
- deve essere strutturata in sezioni;
- può strutturarsi con l'ausilio di slide in *PowerPoint*, arricchite con immagini, grafici e quanto necessario per la piena comprensione del contenuto, rispettando il font e gli standard forniti dall'Ateneo, per consentire allo studente di leggere agevolmente il video;
- deve prevedere il questionario di autovalutazione secondo le forme illustrate in precedenza;
- deve essere accompagnata da una dispensa che fornisca le informazioni per l'acquisizione dei contenuti della lezione;
- deve essere corredata da una bibliografia utile per gli approfondimenti da parte dello studente.

Il modello proposto risulta coerente con le "Linee Guida per l'accreditamento periodico delle Università telematiche e dei corsi di studio erogati in modalità telematica".

Dispense

Ogni videolezione è accompagnata da una dispensa che fornisca allo studente tutte le informazioni funzionali a garantire l'acquisizione dei contenuti trattati.

Modello didattico dell'Ateneo

L'Ateneo, in sede di attivazione del CdS in Scienze e tecniche psicologiche, appresta tutta una serie di strumenti relativi ai singoli insegnamenti che consentano il potenziamento della qualità dell'interazione didattica. Fra questi, in particolare, si configurano due tipologie di attività didattica:

- Didattica Erogativa (DE), intesa come il complesso di azioni didattiche assimilabili alla didattica frontale in aula, focalizzate sulla presentazione-illustrazione di contenuti da parte del docente (ad esempio registrazioni audio-video, lezioni in web conference, *courseware* pre-strutturati o varianti assimilabili, ecc.);

- Didattica Interattiva (DI) vale a dire:

1. gli interventi didattici rivolti da parte del docente/tutor alla classe, ovvero ad un gruppo di essa, tipicamente sotto forma di dimostrazioni o spiegazioni aggiuntive presenti in FAQs, *mailing list* o *web forum*;

2. gli interventi brevi effettuati dai corsisti (ad esempio in ambienti di discussione o di collaborazione: *web forum*, *wiki*);

3. le *e-tivity* strutturate (individuali o collaborative), sotto forma tipicamente di report, esercizio, studio di caso, *problem solving*, *web quest*, *project work*, casi studio, produzione di artefatto (o varianti assimilabili), effettuati dai corsisti, con relativo *feedback*;

4. le forme tipiche di valutazione formativa, con il carattere di questionari o test in itinere;

5. le esperienze di apprendimento in situazione realizzabili attraverso ambienti di simulazione, oppure attraverso la virtualizzazione di laboratori didattici. Tali attività sono progettate per sostituire adeguatamente il rapporto in presenza.

L'Ateneo, inoltre, garantisce l'accessibilità del LMS e dei contenuti didattici anche per gli studenti diversamente abili rimuovendo le barriere informatiche che ostacolano l'accesso di detti studenti e prevedendo specifiche azioni di supporto per migliorare l'accessibilità generale dei servizi online.

Tutor

In ottemperanza al D.M. n. 6/2019, l'Ateneo fornisce allo studente tre tipologie di tutor:

1) TUTOR DISCIPLINARI (almeno 2): interagiscono con gli studenti sollecitando e verificando:

- di concerto con i docenti, lo svolgimento delle attività, tanto di DE quanto di DI, e la fruizione delle unità di DE necessaria per sostenere l'esame; I

- a realizzazione degli elaborati e la partecipazione alle web-conference;
 - la pronta risposta in caso di richiesta di chiarimenti da parte del docente.
- 2) TUTOR DI CORSO DI STUDIO (almeno 1): interagiscono con gli studenti sul fronte dell'organizzazione dell'attività di studio e degli esami. Essi forniscono supporto a studenti e docenti nell'organizzazione temporale degli esami nelle sedi disponibili; comunicano ai docenti le prenotazioni nelle diverse sessioni d'esame; rilevano e segnalano, a docenti e amministrazione, specifiche esigenze manifestate dagli studenti.
- 3) TUTOR TECNOLOGICI: tutor con adeguata qualificazione tecnica che forniscono soluzioni a tutte le problematiche tecniche che possono insorgere nelle attività di didattica a contenuto telematico. Tali tutor, infatti, sono preposti alla risoluzione delle problematiche tecniche di accesso e fruizione dei moduli di DE, alle web-conference, e supportano il caricamento degli elaborati svolti in piattaforma per la valutazione da parte dei docenti.
- Le funzioni di tutorato sono oggetto di verifica costante da parte del Coordinatore del Corso di Studio che può intervenire in merito al funzionamento dei tutorati.

Funzionamento dei servizi, diritti dello studente e customer satisfaction

L'erogazione dei servizi viene realizzata:

1. garantendo la funzionalità delle piattaforme tecnologiche dell'Università 24 ore su 24, 7 giorni su 7;
2. assicurando un servizio di help desk attivo 24 ore su 24;
3. garantendo i livelli di qualità indicati dagli standard in materia di formazione online.

La presente Carta dei servizi (ai sensi e per effetto del D.M. 17 aprile 2003) stabilisce quali regole normano l'erogazione/fruizione del servizio formativo, quali sono i diritti dello studente e in che modo l'Università monitora il livello di soddisfazione dell'utenza. In particolare, relativamente alle regole dei servizi, l'Università:

- garantisce l'uguaglianza di trattamento;
- assicura un servizio di help desk entro 24 ore lavorative dalla richiesta;
- assicura il servizio di tutoraggio di materia con tempo di risposta non superiore a 48 ore;
- rispetta gli standard di qualità e servizio dettati in materia di e-learning
- rispetta i termini e le modalità di erogazione del servizio contenuti nel contratto con lo studente, nel materiale informativo relativi all'Ateneo, nel Regolamento didattico d'Ateneo e nella Guida alla Piattaforma.

Per quanto concerne i diritti dello studente, l'Università riconosce in generale tutti i diritti di fruizione di un servizio di formazione a distanza conformemente alle indicazioni contenute nel contratto con lo studente. In particolare, lo studente ha diritto a:

- qualità degli insegnamenti e dei materiali didattici;
- uguaglianza di trattamento;

- oggettività del sistema di valutazione;
- rapidità nella risoluzione dei problemi;
- disponibilità di tutoraggio;
- tutela dei dati e delle informazioni personali;
- funzionalità degli apparati tecnologici utilizzati.

Il diritto principale dello studente, la qualità dell'insegnamento, è garantito, in linea generale, mediante la valutazione dei seguenti aspetti:

- qualità dell'erogazione dell'intervento formativo, della fruibilità dei servizi e dei supporti formativi;
- continuità e regolarità del processo di erogazione dei servizi;
- chiarezza e correttezza della comunicazione e dell'informazione;
- funzionamento delle soluzioni tecnologiche;
- grado partecipazione attiva dell'utenza al funzionamento del processo formativo;
- grado di soddisfazione dell'utenza.

L'Università ritiene fondamentale la rappresentanza studentesca negli Organismi dell'Assicurazione della Qualità, come peraltro previsto dalle normative ministeriali e dalle Linee Guida ANVUR.

Le norme, infatti, prevedono che gli studenti contribuiscano alle decisioni inerenti la gestione dei Corsi di studio, segnalino eventuali anomalie e proponano soluzioni e modalità migliorative, non solo relativamente alla qualità e quantità dei servizi specifici, ma anche attraverso il contributo propositivo alla messa a punto di procedure razionali e innovative del trasferimento di conoscenze. A tal fine i competenti Organi di Ateneo garantiscono, secondo i Regolamenti, la presenza delle Rappresentanze Studentesche nella Commissione Paritetica, nel Presidio della Qualità e nei Corsi di Studio secondo la legislazione vigente.

1.18 Valutazione dei servizi da parte dell'utente

L'Ateneo garantisce la qualità dei servizi offerti secondo le linee Guida ANVUR denominate AVA. L'Università si impegna a misurare costantemente il livello di soddisfazione dell'utenza. I risultati aggiornati sono pubblicati sul sito di Ateneo, al link <http://www.unistrada.it/studenti-3/2013-01-28-12-40-33/informazioni-utili>



1. SERVIZI ALL'UTENZA E STANDARD DI QUALITÀ: SCHEDE RIEPILOGATIVE

2.1 Carriera universitaria e pratiche amministrative

Destinatari	Studenti e futuri studenti.
Descrizione	Accompagnamento degli studenti lungo l'intero arco della carriera universitaria per tutti i seguenti adempimenti amministrativi: - immatricolazione e conseguente riconoscimento all'utente dello status di studente - creazione piano di studio; - compilazione della documentazione per l'ammissione all'esame finale di laurea - trasferimenti in entrata e in uscita da altri corsi dello stesso Ateneo o da altri Atenei - gestione delle rinunce, delle sospensioni, delle interruzioni; - rilascio di certificazioni e pergamene;
A chi rivolgersi	segreteria@unistrada.it tel. 0965.3696
LINK	http://www.unistrada.it/studenti/2013-01-28-12-40-32/bacheca

Dimensione della qualità	Sotto-dimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello di accoglienza	Numero giornate apertura sportello al pubblico / numero giornate lavorative	100% Lun.-giov. (10:00-13:00) Merc. (15:30-17:00)
	Telefonica	Accoglienza telefonica delle richieste di assistenza e di informazioni	Numero giornate apertura al pubblico sportello al telefonico / numero giornate lavorative	100% Lun.-ven. (8:30-10:00)
	Web	Informazioni sul web su come accedere più agevolmente al servizio	Disponibilità informazioni	Sì
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni

	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito dei tempi di risposta	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione	Rispetto della normativa di riferimento SÌ/NO	Sì

2.2 Servizio per l'orientamento in ingresso presso l'Ateneo

Destinatari	Studenti (futuri studenti)
Descrizione	SERVIZIO: Il servizio viene erogato prevalentemente attraverso l'organizzazione di un'Open week e di lezioni aperte durante l'anno. OBBIETTIVO: assicurare le attività di orientamento in entrata rivolte, in particolare, ai futuri studenti, alle loro famiglie e agli istituti di scuola media superiore, finalizzate ad informare dell'offerta formativa, dei servizi e delle opportunità offerte dall'Ateneo.
A chi rivolgersi	orientamento@unistrada.it tel. 0965 3696501
LINK	http://www.unistrada.it/orientamento-e-tutorato

Dimensione della qualità	Sotto-dimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Multicanale	Disponibilità delle informazioni su come accedere più agevolmente ai servizi via telefono e via web	Presenza informazioni	Sì
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito dei tempi di risposta	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
Efficacia	Conformità	Organizzazione della manifestazione	SÌ/NO	Sì

2.3 Servizio per l'orientamento in ingresso presso le scuole

Destinatari	Scuole
Descrizione	Il servizio è volto ad organizzare le attività di orientamento in entrata presso le scuole medie superiori, per informare dell'offerta formativa, dei servizi e delle opportunità offerte dall'Ateneo.
A chi rivolgersi	orientamento@unistrada.it tel. 0965 3696501
LINK	http://www.unistrada.it/orientamento-e-tutorato

Dimensione della qualità	Sotto-dimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Multicanale	Possibilità di accedere alle informazioni via web, telefono, <i>videocall</i>	Numero di canali attraverso cui accedere all'informazione/ numero canali disponibili	100% (Web, telefono, videocall)
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito dei tempi di risposta	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
Efficacia		Esaustività della prestazione erogata (effettiva organizzazione dell'incontro)	Numero delle richieste di incontro evase / numero totale delle richieste ricevute	100%

2.4 Servizio per l'orientamento in uscita

Destinatari	Laureandi e laureati
Descrizione	<p>I servizi di orientamento al lavoro forniscono ai laureandi e ai neo-laureati strumenti per favorire il processo di costruzione dell'identità professionale, mettendoli in condizione di affrontare il mondo del lavoro con consapevolezza e avendo acquisito una serie di conoscenze efficaci per l'ingresso nelle diverse realtà lavorative:</p> <ul style="list-style-type: none"> - informazione su sbocchi professionali e mondo del lavoro; - cicli di seminari per il sostegno all'imprenditorialità; - laboratori per migliorare le competenze necessarie a una stesura efficace del CV, alla gestione del colloquio di lavoro e all'utilizzo di tecniche di ricerca attiva del lavoro; - consulenza orientativa individuale.
A chi rivolgersi	<p>orientamento@unistrada.it</p> <p>tel. 0965 3696501</p>
LINK	http://www.unistrada.it/orientamento-e-tutorato

Dimensione della qualità	Sotto-dimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Multicanale	Informazioni su come accedere più agevolmente al servizio erogate via web e via telefono	Disponibilità delle informazioni sul sito	SÌ
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito dei tempi di risposta	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
Efficacia	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero richieste di incontro evase / totale delle richieste ricevute	100%

2.5 Servizio per l'integrazione studenti con disabilità

Destinatari	Studenti con disabilità e DSA
Descrizione	Il Servizio, attraverso l'UPI – Ufficio per la Parità e l'Inclusione, offre agli studenti disabili o con DSA supporto tecnico-amministrativo, supporto didattico e assistenza durante gli esami di profitto e di laurea. Per potersi avvalere dei servizi più idonei, e al fine di prefigurare un percorso di assistenza personalizzato, viene svolto il Colloquio di accoglienza per la definizione del PUI (Progetto Universitario Individualizzato).
A chi rivolgersi	UPI - Ufficio per la Parità e l'Inclusione upi@unistrada.it
LINK	http://www.unistrada.it/ricerca-e-centri-universitari-3/clada-centro-linguistico-d-ateneo

Dimensione della qualità	Sotto-dimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	In fase di definizione	In fase di definizione	In fase di definizione
	Web	Informazioni sul web su come accedere al servizio	Disponibilità informazioni	Sì
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti i responsabili del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
	Tempistica di risposta	Tempi per la fissazione del Colloquio di accoglienza	Numero di giorni che intercorrono fra la richiesta del Colloquio di accoglienza e l'erogazione del servizio stesso	7 giorni
Efficacia	Utilità	Utilizzazione del servizio da parte degli utenti destinatari del servizio	Numero degli studenti disabili con elaborazione del PUI (Progetto universitario individualizzato) / numero studenti disabili iscritti	100%

2.6 Potenziamento linguistico studenti

Destinatari	Studenti
Descrizione	Disponibilità per gli studenti dell'Ateneo interessati all'apprendimento delle lingue straniere (a titolo personale, accademico o professionale) di corsi di varie lingue straniere a diversi livelli a tariffe fortemente agevolate, organizzati dal CLADA (Centro Linguistico d'Ateneo "Dante Alighieri") e tenuti in sede, anche finalizzati al conseguimento di certificazioni linguistiche.
A chi rivolgersi	clada@unistrada.it tel. 0965 3696603
LINK	http://www.unistrada.it/ricerca-e-centri-universitari-3/clada-centro-linguistico-d-ateneo

Dimensione della qualità	Sotto-dimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello di accoglienza	Numero giornate apertura sportello al pubblico / numero giornate lavorative	100% Lun.-ven. (9:30-12:00) Lun.-merc. (15:30-17:00)
	Telefonica	Accoglienza telefonica delle richieste di informazioni	Numero giornate apertura al pubblico sportello al telefonico / numero giornate lavorative	100% Lun.-ven. (9:30-12:00) Lun.-merc. (15:30-17:00)
	Web	Informazioni sul web su come accedere più agevolmente al servizio	Disponibilità informazioni	Sì
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti i responsabili del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni

	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito dei tempi di risposta	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
Efficacia	Conformità		Numero dei corsi organizzati dal CLADA tenuti in sede con costi agevolati per gli studenti dell'Ateneo / numero dei corsi attivi	100%

2.7 Potenziamento linguistico personale docente e PTA

Destinatari	Docenti e personale dipendente
Descrizione	Disponibilità per docenti e personale tecnico-amministrativo dell'Ateneo di corsi gratuiti di varie lingue straniere a diversi livelli erogati in sede dal CLADA (Centro Linguistico d'Ateneo "Dante Alighieri"), anche finalizzati al conseguimento di certificazioni linguistiche.
A chi rivolgersi	clada@unistrada.it tel. 0965 3696603
LINK	http://www.unistrada.it/ricerca-e-centri-universitari-3/clada-centro-linguistico-d-ateneo

Dimensione della qualità	Sotto-dimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello di accoglienza	Numero giornate apertura sportello al pubblico / numero giornate lavorative	100% Lun.-ven. (9:30-12:00) Lun.-merc. (15:30-17:00)
	Telefonica	Accoglienza telefonica	Numero giornate apertura al pubblico sportello al telefonico / numero giornate lavorative	100% Lun.-ven. (9:30-12:00) Lun.-merc. (15:30-17:00)
	Web	Informazioni sul web su come accedere più agevolmente al servizio	Disponibilità informazioni	Sì
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti i responsabili del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni

	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito dei tempi di risposta	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
Efficacia	Attrattività	Livello di accessibilità economica e oraria	Numero corsi gratuiti e con articolazione oraria compatibile con gli orari di servizio / numero corsi disponibili	100% Lingue: inglese, spagnolo, francese, tedesco, russo, cinese, arabo

2.8 Attivazione tirocini

Destinatari	Studenti e laureati			
Descrizione	lo studente potrà scegliere un ente, fra quelli già convenzionati con l'Ateneo, in cui svolgere il proprio tirocinio, accedendo alla piattaforma e-learning http://elearning.unistrada.it/ . Nell'area tirocinio, presente sempre in piattaforma, lo studente potrà scaricare il Modulo Richiesta Attivazione Tirocinio che dovrà essere compilato e firmato, per accettazione, dall'Ente ospitante, e consegnato al Responsabile dell'Ufficio Tirocini compilato in tutte le sue parti.			
A chi rivolgersi	Ufficio tirocini tirocini@unistrada.it dott.ssa Maria Dattola dattola@unistrada.it			
LINK	http://www.unistrada.it/tirocinio			

Dimensione della qualità	Sotto-dimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello	Numero di giornate lavorative dell'ufficio / numero totale di giornate lavorative	50% Orario apertura: Lunedì, mercoledì, venerdì (9:00-10:00)
	Web	Informazioni sul web sulla procedura e accesso alla modulistica on line	Disponibilità informazioni e presenza modulistica on line	Sì

Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti i responsabili del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
Efficacia	Chiarezza dell'informazione erogata	Regolarità e correttezza della procedura eseguita e della documentazione presentata	Domande correttamente istruite e presentate / Totalità delle domande	80%

2.9 Attivazione convenzioni per tirocini

Destinatari	Enti ospitanti
Descrizione	La modalità di attivazione della convenzione per tirocini formativi e di orientamento prevede la compilazione di una <u>Richiesta per la Stipula della Convenzione</u> . La Richiesta va indirizzata al Consiglio Accademico, allegando alla stessa lo Statuto dell'ente o una presentazione dello stesso, la copia del documento d'identità del legale rappresentante e il modulo di <u>Convenzione</u> in duplice copia.
A chi rivolgersi	Ufficio tirocini tirocini@unistrada.it dott.ssa Maria Dattola dattola@unistrada.it
LINK	http://www.unistrada.it/tirocinio

Dimensione della qualità	Sotto-dimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello	Numero di giornate lavorative dell'ufficio / numero totale di giornate lavorative	50% Orario apertura: Lunedì, mercoledì, venerdì (9:00-10:00)
	Web	Informazioni sul web sulla procedura e accesso alla modulistica on line	Disponibilità informazioni e presenza modulistica on line	Sì
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti i responsabili del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
Efficacia	Chiarezza dell'informazione erogata	Regolarità e correttezza della documentazione presentata	Domande correttamente istruite / Totalità delle domande	Da definire

2.10 Mobilità studenti in entrata

Destinatari	Studenti stranieri in Erasmus
Descrizione	<p>Il servizio fornisce informazioni e coordina le attività connesse alla mobilità degli studenti provenienti dall'estero per svolgere un periodo di studio o tirocinio presso l'Università per Stranieri "Dante Alighieri" (nell'ambito dei Programmi comunitari Erasmus, e nell'ambito di accordi di scambio sottoscritti con Atenei partner). L'Ufficio Relazioni internazionali eroga attività di supporto e <i>mentoring</i> per la mobilità in arrivo, attraverso il coinvolgimento della comunità universitaria e degli organi di Ateneo coinvolti.</p> <p>Gli studenti <i>incoming</i> sono destinatari di azioni volte a fornire competenze linguistiche e a facilitare il coinvolgimento attivo nella vita universitaria e della città attraverso attività culturali, ricreative e sportive organizzate dal CE.S.A.S.S. "Centro Studi ed Assistenza Studenti Stranieri", che offre supporto nella ricerca dell'alloggio e organizza una vasta tipologia di attività finalizzate alla migliore integrazione degli studenti <i>incoming</i>.</p>
A chi rivolgersi	relint@unistrada.it ; cesass@unistrada.it

	UFFICIO RELAZIONI INTERNAZIONALI: tel.+3909653696305 CESASS: tel. +3909653696501
LINK	UFFICIO RELAZIONI INTERNAZIONALI: http://www.unistrada.it/l-universita/relazioni-internazionali/relazioni-internazionali CESASS: http://www.unistrada.it/en/studenti/2013-01-28-12-41-05/ce-s-a-s-s-centro-studi-e-assistenza-studenti-stranieri

Dimensione della qualità	Sotto-dimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso all'Ufficio	Numero di giornate lavorative dell'ufficio / numero totale di giornate lavorative	75% Lun-Merc-Ven orario: 10:00-12:00
	Multicanale	Informazioni su come accedere più agevolmente al servizio erogate via web e via telefono	Disponibilità delle informazioni sul sito	Sì
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito dei tempi di risposta	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
Efficacia	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero richieste di incontro evase / totale delle richieste ricevute	100%

2.11 Graduatoria studenti assegnatari di borsa di mobilità Erasmus+ (per studio e tirocinio)

Destinatari	Studenti
Descrizione	Procedura di approvazione graduatoria studenti assegnatari borse di mobilità ERASMUS + (per studio e tirocinio)
A chi rivolgersi	relint@unistrada.it UFFICIO RELAZIONI INTERNAZIONALI: tel.+3909653696305
LINK	UFFICIO RELAZIONI INTERNAZIONALI: http://www.unistrada.it/l-universita/relazioni-internazionali/relazioni-internazionali

Dimensione della qualità	Sotto-dimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso all'Ufficio	Numero di giornate lavorative dell'ufficio / numero totale di giornate lavorative	75% Lun-Merc-Ven orario: 10:00-12:00
	Multicanale	Informazioni rese disponibili sul web	Disponibilità delle informazioni sul sito	Sì
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito dei tempi di risposta	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione	Rispetto della normativa di riferimento (Sì/NO)	Sì

2.12 Mobilità studenti in uscita

Destinatari	Tutti gli studenti iscritti presso L'Università per Stranieri "Dante Alighieri"
Descrizione	Il servizio è volto a fornire informazioni e a coordinare le attività relative ai programmi di mobilità in uscita per studio e tirocinio degli studenti iscritti. In particolare, l'ufficio opera in contatto con il Delegato del Rettore, responsabile della stipula degli accordi internazionali, e con gli Organi di Governo universitari, cui spetta l'approvazione e il pieno riconoscimento accademico dei risultati conseguiti nel corso dei periodi di mobilità.
A chi rivolgersi	relint@unistrada.it UFFICIO RELAZIONI INTERNAZIONALI: tel.+3909653696305
LINK	UFFICIO RELAZIONI INTERNAZIONALI: http://www.unistrada.it/l-universita/relazioni-internazionali/relazioni-internazionali

Dimensione della qualità	Sotto-dimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso all'Ufficio	Numero di giornate lavorative dell'ufficio / numero totale di giornate lavorative	75% Lun-Merc-Ven orario: 10:00-12:00
	Multicanale	Informazioni rese disponibili sul web	Disponibilità delle informazioni sul sito	Sì
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito dei tempi di risposta	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
Efficacia		Numero studenti in mobilità in uscita	Numero studenti in uscita / numero iscritti	Da definire

2.13 Supporto agli studenti nella ricerca di alloggio nella zona di Reggio Calabria

Destinatari	Tutti gli studenti iscritti presso L'Università per Stranieri "Dante Alighieri".
Descrizione	Il servizio fornisce: - supporto, a distanza e in loco, nel reperimento di alloggi sul mercato privato.
A chi rivolgersi	cesass@unistrada.it CESASS: tel. +3909653696501
LINK	http://www.unistrada.it/studenti/sistemazione-logistica?view=appartamenti

Dimensione della qualità	Sotto-dimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso all'Ufficio	Numero di giornate lavorative dell'ufficio / numero totale di giornate lavorative	75% Lun-Merc-Ven orario: 9:00-13:00
	Multicanale	Informazioni rese disponibili sul web	Disponibilità delle informazioni sul sito	Sì
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito dei tempi di risposta	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
Efficacia		Numero studenti che trovano l'alloggio grazie al servizio	Numero studenti che trovano alloggio attraverso il servizio / numero studenti fuori sede (oltre i 50 km)	Da definire

2.14 Graduatoria personale docente assegnatario di borsa di mobilità Erasmus+ (per attività didattica)

Destinatari	Docenti
Descrizione	Procedura di approvazione graduatoria studenti assegnatari borse di mobilità ERASMUS + (per studio e tirocinio)
A chi rivolgersi	relint@unistrada.it UFFICIO RELAZIONI INTERNAZIONALI: tel.+3909653696305
LINK	UFFICIO RELAZIONI INTERNAZIONALI: http://www.unistrada.it/l-universita/relazioni-internazionali/relazioni-internazionali

Dimensione della qualità	Sotto-dimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso all'Ufficio	Numero di giornate lavorative dell'ufficio / numero totale di giornate lavorative	75% Lun-Merc-Ven orario: 10:00-12:00
	Multicanale	Informazioni rese disponibili sul web	Disponibilità delle informazioni sul sito	Sì
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito dei tempi di risposta	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione	Rispetto della normativa di riferimento (Sì/NO)	Sì

2.15 Biblioteca d'Ateneo: accesso e consultazione

Destinatari	Docenti, Ricercatori, Dottorandi, Dottori e Assegnisti di ricerca, Studenti e Personale Tecnico-Amministrativo dell'Università; altri utenti riconosciuti da accordi e convenzioni o dal regolamento della biblioteca (la biblioteca ha in atto una convenzione con il Sistema bibliotecario di Ateneo dell'Università degli studi di Messina).
Descrizione	<p>Il servizio è volto a garantire l'accesso agli spazi, la lettura e la consultazione dei materiali bibliografico-documentali, cartacei, elettronici e in qualsiasi altro formato, messi a disposizione dalla biblioteca. L'accesso alla biblioteca e alle sue risorse è consentito a tutti gli utenti, in base a quanto previsto dal Regolamento della biblioteca stessa. La Struttura raccoglie opere di vario genere inserite in appositi scaffali chiusi presenti all'interno della sala o nelle aree limitrofe alla stessa. Dispone, inoltre, di una sala per la lettura e la consultazione dei testi all'interno della quale sono presenti 12 postazioni a sedere, 3 postazioni per la consultazione digitale e 2 postazioni amministrative. I servizi offerti ai nostri studenti sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accesso alla rete WiFi • Consultazione di materiale multimediale, risorse elettroniche e/o banche dati on line; • Consultazione di testi e opere interne • Documentazione e strumenti didattici per l'Intercultura • Informazione e consulenza bibliografica • Live chat per il supporto online • Prestito librario • Sala lettura • Utilizzo delle postazioni internet
A chi rivolgersi	<p>Dott. Claudio Bova bova@unistrada.it</p> <p>BIBLIOTECA "PASQUINO CRUPI" - SERVIZIO BIBLIOTECARIO UNIVERSITARIO – UNIVERSITÀ PER STRANIERI "DANTE ALIGHIERI" DI REGGIO CALABRIA</p>
LINK	http://www.unistrada.it/biblioteca/it/biblioteca-ateneo

Dimensione della qualità	Sotto-dimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso alla biblioteca	Numero di giornate in cui viene erogato il servizio / numero totale di giornate lavorative	100% Lun/ven. orario: 9:00-13:30 Lun-merc. Orario: 15.00-17.00
	Multicanale	Informazioni rese disponibili sul web	Disponibilità delle informazioni sul sito	Sì

Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
	Tempistica erogazione del servizio	Pubblicazione sul sito dei tempi di erogazione	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
Efficacia	In corso di definizione	In corso di definizione	In corso di definizione	In corso di definizione

2.16 Servizi web e posta elettronica

Destinatari	Studenti
Descrizione	Il servizio fornisce a ogni studente una casella di posta elettronica istituzionale per comunicare con i docenti e gli uffici dell'Ateneo e in cui ricevere le comunicazioni ufficiali.
A chi rivolgersi	calarco@unistrada.it
LINK	http://www.unistrada.it/en/l-universita/l-organigramma/43-servizi-informatici-d-ateneo/15-giuseppe-calarco

Dimensione della qualità	Sotto-dimensione	Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso all'ufficio	Numero di giornate in cui viene erogato il servizio / numero totale di giornate lavorative	100% Lun/ven. orario: 9:00-13:00
	Multicanale	Informazioni rese disponibili sul web	Disponibilità delle informazioni sul sito	Sì
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
	Tempistica erogazione del servizio	Pubblicazione sul sito dei tempi di erogazione	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
Efficacia	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero richieste evase / numero totale richieste	100%