



PIANO DELLA QUALITÀ

Premessa

Il presente *Piano della qualità* costituisce una revisione integrale della terza versione approvata a maggio 2017 dai competenti organi di Ateneo.

Il *Piano* della Qualità è stato realizzato con l'obiettivo di fornire a tutti i componenti del *Sistema di Amministrazione della Qualità* di Ateneo uno strumento maggiormente idoneo a tradurre a livello operativo i principi esposti nella versione originaria e di garantire, per tale via, un più efficace ed efficiente funzionamento dello stesso *Sistema*.

Il *Piano della Qualità* è adottato dall'Università per Stranieri "Dante Alighieri" di Reggio Calabria (di seguito, *Università Dante Alighieri o Ateneo*) ai fini del pieno e fattuale conseguimento degli obiettivi di formazione e di ricerca fissati nel proprio Statuto, anche ai sensi del puntuale disposto dell'art. 3 comma 7 dello stesso.

L'Università s'impegna a diffondere fra le Componenti della Comunità Accademica, in feconda interazione con tutti gli interessati alle sue attività e iniziative, gli intendimenti, i propositi e le linee operative enunciati nel presente *Piano*.

A tal fine, l'*Università* si adopera affinché la sensibilità culturale verso la gestione della qualità, necessaria per la realizzazione degli obiettivi del *Piano della qualità*, si diffonda a tutti i livelli e si traduca in concrete pratiche operative per un continuo progresso nell'organizzazione e nella gestione dei servizi offerti ai propri utenti.

Sommario

CAPITOLO 1 – Informazioni generali

- 1.A, Obiettivi del documento
- 1.B, Termini e definizioni
- 1.C, Modalità aggiornamento del presente documento
- 1.D, Lista di distribuzione del documento
- 1.E, Gestione documentale

CAPITOLO 2 – Organizzazione dell’Ateneo

- 2.A, Analisi di contesto
- 2.B, Il posizionamento
- 2.C, La *mission*
- 2.D, Le linee strategiche
- 2.E, Struttura organizzativa dell’Ateneo
- 2.F, Politica della qualità

CAPITOLO 3 – Il Processo di Assicurazione della Qualità

- 3.A, Attori del sistema qualità
- 3.B, Funzionamento del sistema
 - 3.B1, Organi di Governo
 - 3.B1.1, Il Consiglio di Amministrazione
 - 3.B1.2, Il Rettore
 - 3.B1.3, Il Consiglio Accademico
 - 3.B2, Il Presidio Qualità
 - 3.B3, Il Nucleo di Valutazione
 - 3.B4, La Commissione Paritetica
 - 3.B5, Il Comitato Unico di Garanzia

3.B6, Il Collegio dei Revisori dei Conti

CAPITOLO 4 – I Processi di Riferimento

4.A, Il Processo di Progettazione e sviluppo della didattica:

4.A1, Modello didattico e scelte docimologiche

4.A2, Progettazione dei percorsi e Piano Strategico Pluriennale di Ateneo

4.A3, Accredimento degli Atenei e dei Corsi di Studio

4.A3.1, Accredimento Iniziale dei Corsi di Studio

4.A4, Autovalutazione degli Atenei

4.A5, La Scheda SUA

4.A5.1, La Scheda SUA-RD

4.A6, Requisiti minimi di docenza e di tutoraggio

4.B, Il Processo di Erogazione del servizio formativo:

4.B1, La piattaforma didattica

4.B2, La progettazione didattica

4.B3, L'erogazione della Didattica Erogativa

4.B4, L'erogazione della Didattica Interattiva

4.B5, Tirocinio ed esperienze internazionali

4.B6, Le modalità di accertamento dei risultati

4.C, Il Processo dei Servizi alla didattica:

4.C1, Orientamento in ingresso

4.C2, Orientamento *in itinere*

4.C3, Immatricolazione e gestione della carriera

4.C4, Orientamento in uscita

4.D, Il Processo di Monitoraggio, valutazione e riprogettazione:

4.D1, Descrizione del processo

4.D2, La gestione delle non conformità e delle azioni di miglioramento

4.E, Sistema di AQ per la Ricerca e la Terza Missione.

CAPITOLO 1 – Informazioni generali

1.A, Obiettivi del documento

L'obiettivo principale del documento è quello di fornire le linee guida per l'Assicurazione della Qualità della formazione dell'Università Dante Alighieri, per promuovere e consolidare la cultura della qualità dell'Ateneo.

Il Sistema di Assicurazione della Qualità è strutturato tenendo conto della dimensione e complessità organizzativa dell'Ateneo che, a motivo della sua particolare natura e come in genere avviene in tutte le Università per Stranieri, ha un'articolazione semplice che prevede un unico Dipartimento (*Dipartimento di Scienze della Società e della formazione d'area mediterranea - DISSFAM*).

Il numero esiguo di corsi di studio attivati e la piccola dimensione dell'Ateneo consentono, in particolare, di concentrare l'assicurazione della Qualità in un'unica procedura relativa sia ai Corsi di studio che alla Sede.

Nel documento si descrive il rapporto tra la Strategia definita dagli Organi di governo e il ciclo della sua “performance”, inteso come un processo di miglioramento continuo che investe l'Ateneo dalle strutture della didattica alla ricerca, al personale tecnico amministrativo, al fine di adottare delle politiche per:

- definire i propri obiettivi in termini di miglioramento dei servizi e sviluppo di nuovi progetti;
- monitorare l'andamento degli obiettivi e le conseguenti azioni;
- individuare le azioni correttive;
- valutare i risultati raggiunti.

Nel documento è descritto il sistema di responsabilità che regola l'istituzione e il funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità, illustrando i meccanismi e le procedure volte ad indirizzare le azioni e i comportamenti di tutti gli attori coinvolti ai diversi livelli di responsabilità

accademica e organizzativa dell'Ateneo nel perseguimento degli obiettivi istituzionali.

Il principio ispiratore del documento è declinare le politiche e le procedure della qualità non tanto rispetto a criteri astratti, quanto nell'esercizio da parte dell'Ateneo di un'autonomia responsabile e affidabile nell'uso delle risorse pubbliche, nei comportamenti collettivi e individuali relativi alle attività di formazione e ricerca, nell'erogazione di un servizio di qualità adeguata ai propri utenti e alla società nel suo complesso.

Lo scopo del documento è, dunque, rivolto:

- alla descrizione della struttura organizzativa e del sistema di responsabilità;
- a definire uno strumento di riferimento per la rappresentazione delle relazioni tra le varie Unità che compongono l'Ateneo e il Sistema di Assicurazione della Qualità della didattica;
- alla valutazione interna (*audit*) e al riesame dei principali processi universitari, al fine di individuare i punti di forza e di debolezza e i possibili interventi di miglioramento da porre in essere compatibilmente con le risorse a disposizione;
- alla presentazione del funzionamento del Sistema Qualità, dei processi di cui si compone e delle relative procedure di sistema;
- alla descrizione del sistema di pianificazione e di controllo seguiti dall'Ateneo anche in termini di rilevazione della *customer satisfaction* e per attuare un continuo processo di miglioramento dell'organizzazione, sulla base degli indicatori standard e dei dati elaborati dal sistema informativo.

1.B, Termini e definizioni

OBIETTIVI E PROCESSI

Assicurazione della Qualità (AQ): insieme dei processi interni relativi alla progettazione, gestione e autovalutazione delle attività formative e scientifiche, comprensive di forme di verifica interna ed esterna, che mirano al

miglioramento della qualità dell'istruzione superiore nel rispetto della responsabilità degli Atenei verso la società.

Qualità: nel contesto del presente documento il termine “qualità” indica il grado con cui gli Atenei realizzano i propri obiettivi didattici, scientifici e di terza missione; creare, quindi, una vasta base di conoscenze avanzate, partecipare ed essere di stimolo alla ricerca e all'innovazione, preparare gli studenti a una cittadinanza attiva e al loro futuro ruolo nella società, accompagnare il loro percorso culturale in armonia con le loro motivazioni, aspettative e prospettive personali.

Politiche: il complesso delle attività di governo e regolative dell'Università.

Politiche per la Qualità: il complesso delle attività di governo e regolative dell'Ateneo volte a migliorare il livello di raggiungimento dei propri obiettivi didattici e scientifici.

Procedure Operative Qualità (POQ): rappresenta la sequenza delle istruzioni operative da eseguire per realizzare il servizio in modo da soddisfare i requisiti impliciti ed espliciti richiesti dagli utenti.

Indicatori di efficienza: sono quelli del DM 31.10.2007, n. 544, sulla qualità, efficienza, efficacia dei CdS.

Il sistema AVA (“Autovalutazione - Valutazione - Accredimento”) si pone l'obiettivo di migliorare la qualità della didattica e della ricerca svolte negli Atenei, attraverso l'applicazione di un modello di Assicurazione della Qualità (AQ) fondato su procedure interne di progettazione, gestione, autovalutazione e miglioramento delle attività formative e scientifiche e su una verifica esterna effettuata in modo chiaro e trasparente. La verifica si traduce in un giudizio di Accredimento, esito di un processo attraverso il quale vengono riconosciuti ad un Ateneo (e ai suoi Corsi di Studio) il possesso (Accredimento iniziale) o la permanenza (Accredimento periodico) dei Requisiti di Qualità che lo rendono idoneo allo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali.

ISTITUZIONI E ATTORI

Ateneo o Istituzione accademica o Sede: insieme delle strutture amministrative, didattiche e di ricerca di una Università.

Comitato di Indirizzo: organismo composto da esponenti del mondo del lavoro, della cultura e della ricerca, che può essere costituito in rappresentanza stabile delle parti interessate di uno o più CdS.

Commissione Paritetica Docenti-Studenti (CPDS): Commissione costituita a livello di Dipartimento, di aggregati di CdS omogenei, o eventualmente a livello di struttura di raccordo, composta in egual misura da docenti e studenti. È incaricata di monitorare l'offerta formativa e la qualità della didattica, di individuare indicatori per la valutazione dei risultati e di formulare pareri sull'attivazione e la soppressione di Corsi di Studio. È tenuta a redigere una Relazione annuale articolata per CdS e trasmessa al NdV e al Senato accademico.

Corso di Studio (CdS): ciclo di studi alla cui conclusione si ottiene un titolo di studio. In questo documento, il termine si applica ai Corsi di Laurea Triennale e ai Corsi di Laurea Magistrale. Il Decreto Ministeriale n. 635, 8 agosto 2016, prevede le seguenti tipologie di CdS, in funzione delle modalità di erogazione della didattica:

- a. CdS convenzionali: sono erogati interamente in presenza, ovvero prevedono - per le attività diverse dalle attività pratiche e di laboratorio - una didattica erogata limitatamente con modalità telematiche, in misura non superiore a un decimo del totale.
- b. CdS in modalità mista: prevedono l'erogazione con modalità telematiche di una quota significativa delle attività formative, in misura non superiore ai due terzi.
- c. CdS prevalentemente a distanza: sono erogati prevalentemente con modalità telematiche, in misura superiore ai due terzi delle attività formative.

d. CdS integralmente a distanza: tutte le attività formative sono svolte con modalità telematiche, a eccezione degli esami di profitto e della discussione delle prove finali, che si tengono in presenza.

Corso (prevalentemente) convenzionale: espressione che identifica complessivamente i CdS di Atenei non telematici, le cui attività formative si svolgono in presenza e/o in modalità telematica per meno dei due terzi del numero complessivo di crediti formativi universitari erogati (CFU). In questo documento l'espressione "corso convenzionale" è riferita alle tipologie definite ai punti a) e b).

Corso (prevalentemente) a distanza (o telematico): espressione che identifica complessivamente i CdS di Atenei anche non telematici le cui attività formative si svolgono in modalità telematica per almeno due terzi del numero complessivo di crediti formativi universitari erogati (CFU). In questo documento l'espressione "corso a distanza" è riferita alle tipologie definite ai punti c) e d).

Corso di Laurea: percorso di studi, di norma di durata triennale, che costituisce il I livello degli studi universitari. Ha l'obiettivo di assicurare allo studente un'adeguata padronanza di metodi e contenuti scientifici generali, anche nel caso in cui sia orientato all'acquisizione di specifiche conoscenze professionali, preordinata all'inserimento del laureato nel mondo del lavoro e all'esercizio delle correlate attività professionali regolamentate, nell'osservanza delle disposizioni di legge.

Corso di Laurea Magistrale: percorso di studi, di norma di durata biennale, che costituisce il II livello degli studi universitari. Ha l'obiettivo di fornire allo studente una formazione di livello critico e avanzato, che consenta l'esercizio di attività di elevata qualificazione in ambiti specifici.

Dipartimento: organo accademico con funzioni di promozione e organizzazione delle attività di ricerca e didattiche, fra cui la programmazione e la copertura degli insegnamenti (compresa la proposta di attivazione o

soppressione di CdS), e di gestione di servizi comuni in uno o più settori di ricerca fra loro coordinati.

Nucleo di Valutazione (NdV): organo incaricato di verificare e valutare - coerentemente con gli orientamenti stabiliti a livello internazionale, gli indirizzi di legge e i criteri definiti dall'ANVUR - la qualità e l'efficacia dell'offerta didattica dell'Ateneo, l'attività di ricerca, la corretta gestione delle strutture e del personale, l'imparzialità e il buon andamento dell'azione amministrativa. Il NdV redige con cadenza annuale una relazione contenente i risultati delle proprie attività di verifica. La composizione del NdV (che può comprendere da un minimo di cinque a un massimo di nove membri, in prevalenza esterni) è disciplinata dagli Statuti delle singole Università.

Portatore di interesse/parte interessata (stakeholder): espressioni che individuano tutte le tipologie di interlocutori, interni ed esterni (studenti, docenti, personale tecnico-amministrativo, famiglie, scuole, collettività, organizzazioni scientifiche e professionali, rappresentanti del mondo della cultura, istituzioni locali, nazionali e internazionali, imprese, ecc.) interessati ai servizi e alle attività dell'Ateneo o che interagiscono a vario titolo con esso.

Presidio della Qualità di Ateneo (PQA): struttura che sovrintende allo svolgimento delle procedure di AQ a livello di Ateneo, nei CdS e nei Dipartimenti, in base agli indirizzi formulati dagli Organi di Governo, assicurando la gestione dei flussi informativi interni ed esterni e sostenendo l'azione delle strutture. Composizione e funzionamento del PQA sono autonomamente definiti dai singoli Atenei.

Tutor: figura che, nel caso di CdS prevalentemente convenzionale, viene impiegata in attività di sostegno alle attività formative in presenza o di orientamento. Nel caso invece di CdS prevalentemente a distanza, (di cui alle tipologie c) e d) del D.M. 6/2019) le tipologie di tutor sono le seguenti:

- di sistema: personale tecnico-amministrativo (T/A) di sostegno alla didattica per la quota in presenza e un sistema di *helpdesk on line* e telefonico per

le problematiche di accesso alle piattaforme, ai contenuti e alle attività formative in modalità telematica;

- di orientamento: esperti, personale T/A o docenti incardinati nel CdS;
- disciplinare: un esperto qualificato nella disciplina che affianca e aggiunge le proprie funzioni a quelle del docente titolare dell'insegnamento.

PROCEDURE, REQUISITI E STRUMENTI

Accreditamento: riconoscimento attribuito a un'Istituzione accademica (e ai suoi CdS) del possesso e della permanenza dei requisiti che la rendono adatta all'erogazione dei CdS e la autorizzano al rilascio dei relativi titoli di studio. L'Accreditamento è concesso dal MIUR su proposta dell'ANVUR, che è delegata alla definizione dei criteri, requisiti e indicatori di qualità dei CdS e delle relative Sedi, inclusi quelli di efficienza e sostenibilità degli Atenei. L'Accreditamento è regolato dal D.Lgs. 19/2012, in attuazione della L. 240/2010.

Accreditamento iniziale: autorizzazione da parte del MIUR ad attivare Sedi e CdS universitari, a seguito della verifica del possesso dei requisiti didattici, di qualificazione della ricerca, strutturali, organizzativi e di sostenibilità economico-finanziaria definiti dalla normativa (D.Lgs. 19/2012, D.M. 987/2016).

Accreditamento periodico: verifica da parte dell'ANVUR, tramite lo svolgimento di visite *in loco* o esami a distanza, della persistenza dei requisiti che hanno condotto all'Accreditamento iniziale e del possesso di ulteriori requisiti di qualità, efficienza ed efficacia delle attività svolte. L'Accreditamento periodico si applica a tutte le eventuali Sedi decentrate dell'Ateneo accreditato (D.Lgs. 19/2012, D.M. 987/2016).

Commissione di Esperti per la Valutazione (CEV): Commissione incaricata dall'ANVUR dello svolgimento della visita di Accreditamento periodico. Ogni CEV include Esperti di sistema, Esperti disciplinari, Esperti

studenti ed Esperti telematici (nel caso di Università telematiche o che erogano corsi a distanza), selezionati da un Albo degli Esperti per la valutazione costituito dall'ANVUR. La CEV ha il compito di svolgere l'esame preliminare a distanza della documentazione relativa all'Ateneo e ai CdS e Dipartimenti oggetto di visita, di svolgere la visita *in loco* e di redigere e approvare collegialmente una relazione preliminare e una relazione finale (che tiene conto di eventuali controdeduzioni presentate dall'Ateneo). In funzione del numero di CdS oggetto di visita la CEV può organizzarsi in sottogruppi (denominati "sottoCEV").

Condizione: clausola riguardante la risoluzione dei problemi, gravi o numerosi, rilevati dalla CEV, che la stessa ritiene debbano essere superati entro un termine temporale definito.

Esperti disciplinari: esperti valutatori che hanno il compito di valutare gli aspetti disciplinari del/i CdS e del/i Dipartimento/i assegnato/i e di partecipare alle attività di valutazione della CEV.

Esperti di sistema: esperti valutatori che hanno il compito di valutare gli aspetti di Sede e di coordinare i lavori della sottoCEV cui ognuno di essi è assegnato.

Esperti studenti: esperti valutatori che hanno il compito di valutare, a livello di Sede, di CdS e di Dipartimento, gli aspetti che riguardano direttamente gli studenti e, in particolare, le strategie comunicative del CdS, soprattutto dal punto di vista della chiarezza e dell'efficacia.

Esperti telematici: esperti valutatori che hanno il compito di valutare, a livello di Sede, di CdS e di Dipartimenti, gli aspetti che riguardano le caratteristiche peculiari dell'insegnamento a distanza e gli aspetti tecnici delle piattaforme tecnologiche utilizzate.

Giudizio: esito dell'analisi dei Requisiti compiuta dalla CEV, espresso anche attraverso i punteggi attribuiti ai singoli punti di attenzione, da cui scaturisce la valutazione dei singoli Indicatori. Il Giudizio dei CdS esaminati nel corso della visita è espresso nella forma dicotomica di proposta di

accreditamento o non accreditamento, in base ai punteggi attribuiti al corso in ciascuno dei punti di attenzione del requisito R3. Il Giudizio di Sede risulta dalla composizione, con pesi diversi, del punteggio assegnato ai punti di attenzione dei Requisiti di Sede (R1¹, R2² e R4.A³), del punteggio assegnato ai punti di attenzione di tutti CdS valutati (R3⁴) e del punteggio assegnato ai punti di attenzione di tutti i Dipartimenti valutati (R4.B⁵).

Indicatori di qualità: vedi Requisiti di Qualità

Indicatori quantitativi: indicatori forniti da ANVUR per ogni CdS e per ogni Ateneo ai fini del monitoraggio, relativi alle carriere degli studenti, alla loro occupabilità e ad altri aspetti salienti. Tali indicatori vengono utilizzati dagli organi preposti dell'Ateneo per l'analisi del funzionamento dei CdS e l'individuazione delle aree di miglioramento.

Raccomandazione: segnalazione riguardante la necessità di risolvere i problemi, lievi o poco numerosi, rilevati dalla CEV. La presenza di

¹ Gli indicatori che compongono il requisito R1 riguardano la visione della qualità della didattica e della ricerca dell'Ateneo, tenendo conto in particolare, della strategia e delle politiche dell'Ateneo e della distribuzione di responsabilità e compiti connessi al governo di questi aspetti. Il requisito riguarda, inoltre, le politiche per la progettazione e la revisione dei CdS e il ruolo degli studenti in questi processi. Infine, si considerano le politiche relative al reclutamento e alla valorizzazione delle competenze del corpo docente, alla distribuzione dei carichi didattici e alle risorse umane e strutturali di supporto all'attività didattica (*Linee guida AVA*, 10.08.2017).

² L'Ateneo dispone di un sistema efficace di AQ, in grado di monitorare il funzionamento dei CdS (R2.A) e di accertare che processi e risultati siano periodicamente autovalutati e valutati (R2.B) - *Linee guida AVA*, 10.08.2017.

³ L'Ateneo ha elaborato, pubblicizzato e messo in pratica adeguate politiche volte a garantire la qualità di ricerca e terza missione. L'Ateneo è chiamato a definire ed esplicitare un programma per garantire la qualità della ricerca svolta al proprio interno e delle connesse attività di terza missione, in conformità con la propria visione strategica complessiva, con i documenti di indirizzo ministeriali e con i risultati delle valutazioni condotte dall'ANVUR. Tale programma deve essere espresso sotto forma di obiettivi specifici e prevedere una chiara definizione di ruoli e responsabilità, un monitoraggio efficace dei risultati e una distribuzione coerente e chiaramente esplicitata delle risorse, ivi comprese quelle di natura premiale (*Linee guida AVA*, 10.08.2017).

⁴ Assicurazione della qualità nei Corsi di Studio. Il requisito R3 sancisce il passaggio dalla dimensione centrale della Sede a quella periferica dei CdS e concentra l'attenzione sulle modalità con cui questi ultimi garantiscono la qualità delle proprie attività formative, intesa in senso molto ampio. Viene verificata in particolare la capacità degli organismi centrali di relazionarsi con quelli periferici, consentendo loro di applicare la politica di AQ definita dall'Ateneo agli attori principali della vita universitaria: studenti, docenti personale tecnico-amministrativo. Affinché tali presupposti siano effettivamente realizzati, è richiesto ai CdS di verificare che la dotazione delle strutture delle risorse umane – tanto nella loro componente accademica, quanto in quella tecnico-amministrativa di supporto – sia adeguata alle esigenze didattiche.

I CdS devono inoltre garantire, in sinergia con gli attori centrali dell'AQ, un'attività interna di autovalutazione autonoma ed efficace, in grado di rilevare l'insorgere degli eventuali problemi, anche grazie a occasioni di condivisione interna tra gli attori del CdS, alla raccolta e all'analisi delle opinioni degli studenti, al monitoraggio degli esiti occupazionali e al contributo di interlocutori esterni (*Linee guida AVA*, 10.08.2017).

⁵ I Dipartimenti hanno definito e messo in atto una propria strategia per il miglioramento della qualità della ricerca coerentemente alla programmazione strategica di Ateneo (*Linee guida AVA*, 10.08.2017).

raccomandazioni non impedisce l'accreditamento e il loro rispetto è oggetto di verifica in occasione del successivo Accreditamento periodico.

Requisiti di Qualità: griglia di Requisiti in base ai quali la CEV verifica rispettivamente: a) a livello centrale, la visione, le strategie e le politiche di Ateneo sulla qualità della didattica e ricerca (R1) e il sistema di AQ messo in atto per realizzarle (R2); b) a livello periferico, le modalità con cui l'AQ è realizzata dai CdS per quanto concerne la didattica (R3) e dai Dipartimenti per ricerca e terza missione (R4).

Prassi meritoria: prassi che viene proposta dalla CEV come esempio meritorio.

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DELLA DIDATTICA

Ambiti disciplinari: insieme di settori scientifico-disciplinari culturalmente e professionalmente affini, definito dai decreti ministeriali.

Tipi di attività formative (TAF): ambiti disciplinari di attività formative indispensabili per conseguire gli obiettivi formativi qualificanti di ciascuna Classe di Laurea (art. 10, D.M. 270/2004). I TAF sono raggruppati in sei tipologie: formazione di base (a), caratterizzante (b), affine o integrativa (c), a scelta autonoma dello studente (d), legate alla prova finale e alla verifica della conoscenza della lingua straniera (e), volte a conseguire ulteriori conoscenze utili per l'inserimento nel mondo del lavoro (f).

Aree tematiche: raggruppamenti di attività formative, ciascuna con una funzione specifica all'interno del Percorso formativo. Possono eventualmente (ma non necessariamente) corrispondere agli ambiti disciplinari previsti dalle declaratorie delle Classi di Laurea.

Attività formative: insieme delle attività che concorrono alla definizione del Percorso formativo. Includono gli insegnamenti, i laboratori, i tirocini, la redazione della tesi di laurea, eventuali altre attività.

Competenze: (a) capacità di utilizzare le conoscenze e le abilità acquisite nei contesti di studio e/o lavoro; (b) insieme dei risultati dell'apprendimento con aspetti disciplinari, metodologici e trasversali.

Curriculum: insieme/i delle attività formative universitarie ed extrauniversitarie specificate nel regolamento didattico del CdS al fine del conseguimento del titolo (D.M. 270/2004).

Didattica erogata: complesso di tutti gli insegnamenti erogati nell'anno accademico di riferimento, completi della relativa copertura di docenza con la tipologia e il numero di ore di didattica assistita da erogare.

Didattica programmata: comprende il complesso degli insegnamenti, i relativi CFU e i settori scientifico-disciplinari previsti per l'intero percorso di studi della coorte di riferimento.

Didattica erogata in presenza: si intende la convenzionale modalità in cui il docente responsabile del corso svolge la propria attività didattica in co-presenza con gli studenti che seguono il corso.

Didattica erogata per via telematica: si intende l'attività didattica erogata utilizzando ambienti e sistemi telematici (*on line*, in rete) di erogazione didattica (es.: LMS, *Learning Management System* o sistemi equivalenti inclusi ambienti di videoconferenza, ecc.). Con propria regolamentazione l'Ateneo o il CdS disciplina l'attribuzione o meno di 'telematica' anche a forme di didattica non convenzionali (es.: ambienti di simulazione). La didattica erogata per via telematica può essere suddivisa, per ogni insegnamento, in due tipologie: Didattica erogativa (TEL-DE) erogata sotto forma di video-lezioni del docente titolare dell'insegnamento (con la possibilità di utilizzare video-lezioni o corsi *open* di altri Atenei, purché in un quadro di accordi tra questi ovvero sulla base di una specifica delibera del CdS), e Didattica interattiva (TEL-DI), a complemento della TEL-DE, erogata sotto forma di *e-tivity* e attività interattive e collaborative (es.: videoconferenza interattiva, compiti, lavori di gruppo, valutazioni formative, ecc.).

Learning Management System (LMS): piattaforma applicativa (o insieme di programmi) che permette l'erogazione dei corsi in modalità *e-learning*, presidiando la distribuzione dei corsi *on line*, l'iscrizione degli studenti, il tracciamento delle attività on line di apprendimento e la verifica delle conoscenze.

Obiettivi formativi specifici del CdS: sintesi degli esiti degli apprendimenti, declinati secondo i Descrittori di Dublino, concorrenti alla realizzazione del Profilo culturale e professionale, dettagliate nei Risultati di apprendimento attesi e raggiunti attraverso lo svolgimento di un Percorso formativo.

Percorso formativo: sistema organizzato di Attività formative concorrenti al raggiungimento degli Obiettivi formativi.

Profilo culturale e professionale: figura che si intende ottenere all'uscita dal ciclo formativo, definita – nei suoi principali aspetti scientifici e professionali – attraverso il carattere culturale complessivo della formazione impartita, dalle competenze culturali associate al profilo (scientifico o umanistico) e/o da una o più funzioni in un ambiente di lavoro.

Risultati di apprendimento attesi: insieme delle conoscenze, delle abilità e delle competenze (culturali, disciplinari e metodologiche) definite in Sede di progettazione del CdS, che lo studente deve possedere al termine del Percorso formativo. Oltre alle due categorie di “conoscenza e comprensione” e “capacità di applicare conoscenza e comprensione” previste dalla SUA-CdS, includono abilità trasversali individuate come “capacità di giudizio”, “abilità comunicative”, “capacità di apprendimento” (Descrittori di Dublino⁶).

Sbocchi occupazionali: posizioni in cui si prevede che i laureati possano trovare occupazione (per i CdS di primo ciclo possono comprendere anche la prosecuzione in una Laurea Magistrale, per i CdS Magistrali o a Ciclo Unico possono comprendere anche la prosecuzione in un corso post-laurea come il Dottorato di Ricerca o la Scuola di Specializzazione).

⁶ <http://www.quadrodeititoli.it/descrittori.aspx?descr=172&IDL=1>

Single sign on: sistema di controllo d'accesso che consente a un utente di effettuare un'unica autenticazione valida per più sistemi *software* o risorse informatiche cui è abilitato.

Syllabus: programma dettagliato di ciascuno degli insegnamenti impartiti nel CdS, nel quale il docente esplicita gli obiettivi e i contenuti del corso, specificandone in maniera dettagliata gli argomenti e i materiali didattici e descrivendone le modalità di verifica. Il *Syllabus* può inoltre contenere altre informazioni ritenute utili per agevolare la frequenza del corso e le attività di studio individuale dello studente, favorendone l'apprendimento consapevole e attivo.

DOCUMENTI

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; 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. La Carta dei servizi è reperibile all'indirizzo

<http://www.unistrada.it/Files/L24/Carta%20dei%20servizi%20e%20standard%20di%20qualita.pdf>.

ESG 2015: versione aggiornata delle Linee guida per l'assicurazione della qualità nello spazio europeo dell'Istruzione superiore (*Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*), adottate nel 2005 dai

Ministri europei responsabili dell'Istruzione superiore e delle quali è stata approvata nel 2015 una versione aggiornata.

Linee strategiche di Ateneo / Piano strategico di Ateneo: documento generale di programmazione che definisce la missione e gli indirizzi strategici generali dell'Ateneo, così come gli obiettivi e le azioni relativi all'AQ.

Ordinamento didattico del Corso di Studi: documento in cui sono definiti: a) le denominazioni e gli obiettivi formativi dei Corsi di Studio, con l'indicazione delle relative classi di appartenenza; b) il quadro generale delle attività formative da inserire nei curricula; c) i crediti assegnati a ciascuna attività formativa e a ciascun ambito, riferiti a uno o più settori scientifico-disciplinari, nel rispetto delle declaratorie delle classi; d) le caratteristiche della prova finale per il conseguimento del titolo di studio.

Piano triennale di Ateneo: documento di programmazione triennale coerente con le linee generali d'indirizzo definite tramite decreto del MIUR.

Prospetto di sintesi: documento di preparazione alla visita per l'Accreditamento periodico, in cui l'Ateneo, compilando il modello proposto dall'ANVUR [Allegato 2 (atenei convenzionali) e Allegato 2T (atenei telematici)], propone un commento sintetico sul soddisfacimento di ogni punto di attenzione dei requisiti di Sede R1-2-4.A. indicandone i documenti di riferimento.

Rapporto ANVUR sull'accREDITamento: rapporto sulla visita redatto dall'ANVUR entro 45 giorni dalla ricezione della Relazione finale da parte della CEV. Il Rapporto, basato sulla Relazione della CEV e sulle controdeduzioni eventualmente formulate dall'Ateneo, contiene il giudizio (molto positivo; pienamente soddisfacente; soddisfacente; condizionato; insoddisfacente) sull'AccREDITamento periodico della Sede e il giudizio (accreditato; non accreditato) per i CdS oggetto di visita. I giudizi sono trasmessi al MIUR, che concede l'accREDITamento con decreto ministeriale.

Scheda di Monitoraggio annuale: modello predefinito dall'ANVUR [Allegato 6.1] all'interno del quale vengono presentati gli indicatori sulle

carriere degli studenti ed altri indicatori quantitativi di monitoraggio [Capitolo 5], che i CdS devono commentare in maniera sintetica con cadenza annuale.

Rapporto di Riesame ciclico: rapporto redatto secondo il modello predisposto dall'ANVUR [Allegato 6.2], contenente l'autovalutazione approfondita dell'andamento del CdS, fondata sui Requisiti di AQ pertinenti (R3), con l'indicazione puntuale dei problemi e delle proposte di soluzione da realizzare nel ciclo successivo. È prodotto con periodicità non superiore a cinque anni, e comunque in una delle seguenti situazioni: su richiesta specifica dell'ANVUR, del MIUR o dell'Ateneo, in presenza di forti criticità o di modifiche sostanziali dell'ordinamento. Il Rapporto di Riesame ciclico, come quello annuale, è redatto da un gruppo ristretto, denominato Gruppo di Riesame (che deve comprendere una rappresentanza studentesca), e approvato dal CdS.

Regolamento didattico del CdS: documento, aggiornato annualmente, che comprende tutte le norme relative allo svolgimento delle attività formative del ciclo di studi; comprende, fra l'altro, la Didattica programmata.

Relazione (finale) della CEV: relazione prodotta collegialmente dalla CEV. Alla fine della visita, la CEV redige una relazione preliminare, inviata all'Ateneo per le eventuali controdeduzioni, che verranno successivamente tenute in considerazione nella stesura della relazione finale. Quest'ultima è trasmessa all'ANVUR che la utilizzerà come base per la redazione del Rapporto e la conseguente formulazione del giudizio di accreditamento.

Scheda Unica Annuale dei Corsi di Studio (SUA-CdS): documento funzionale alla progettazione, alla realizzazione, alla gestione, all'autovalutazione e alla riprogettazione del CdS; raccoglie le informazioni utili a rendere noti i profili in uscita, gli obiettivi della formazione, il percorso formativo, i risultati di apprendimento, i ruoli e le responsabilità che attengono alla gestione del sistema di AQ del CdS, i presupposti per il riesame periodico del suo impianto, le eventuali correzioni individuate e i possibili miglioramenti.

Scheda Unica Annuale della Ricerca Dipartimentale (SUA-RD): documento che raccoglie, a livello di Dipartimento e di Ateneo, le informazioni e i dati sugli obiettivi scientifici, l'organizzazione delle attività di ricerca e i relativi risultati, le politiche di qualità perseguite in relazione alla ricerca e alla sua promozione, e le riflessioni critiche (riesame). È lo strumento che consente a Dipartimenti e Atenei di riflettere sulle proprie attività di programmazione in materia di ricerca, fornendo al tempo stesso a studenti, famiglie e parti interessate un quadro delle competenze esistenti nei Dipartimenti e delle loro attività di ricerca.

1.C, Modalità aggiornamento del presente documento

L'attività di aggiornamento del documento è di competenza del Presidio della Qualità, il quale una volta l'anno - di norma prima dell'inizio dell'Anno Accademico - verifica che i processi avviati e le conseguenti procedure siano stati rispettati e siano ancora attuali.

Alla base vi è un processo che richiede attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo la qualità tramite:

- la definizione della politica e obiettivi della qualità;
- la pianificazione della qualità;
- il controllo della qualità;
- l'assicurazione della qualità;
- il miglioramento della qualità.

A tal fine, ogni attività rientrante nel perimetro del sistema di Assicurazione Qualità interno è presidiata in modo adeguato attraverso percorsi iterativi e sequenziali di pianificazione, azione, misurazione e verifica, retroazione e valutazione (sul modello del "Ciclo PDCA – Plan/Do/Check/Act"⁷) che permettono di creare le condizioni per ottenere il pieno controllo di tutti gli elementi che ne determinano la qualità finale e consentono di garantire una

⁷ O ciclo o ruota di *Deming*: è lo strumento di miglioramento continuo di un sistema.

costante tensione al miglioramento delle *performance* attraverso cicli di aggiustamento successivi. L'orientamento complessivo dei metodi e delle procedure del sistema di Assicurazione Qualità supporta il ciclo di monitoraggio, analisi e intervento che investe tutti gli ambiti di attività dell'azione universitaria. Il ciclo di miglioramento continuo si applica, in particolare, ai seguenti aspetti e/o componenti fondamentali alla base dell'azione universitaria:

- approvazione, monitoraggio e revisione periodica dei corsi di studio;
- modalità e criteri di valutazione degli studenti e verifica di una loro applicazione organica e coerente;
- modalità di assicurazione della qualità dei docenti, finalizzate ad accertarne e garantirne la qualificazione e la competenza sia per l'insegnamento sia per l'attività di ricerca attraverso rigorose procedure di monitoraggio e valutazione;
- risorse, infrastrutture, dotazioni tecnologiche e altri strumenti messi a disposizione di studenti e docenti per favorire la creazione di un ambiente di apprendimento efficace e per supportare in modo adeguato i processi didattici;
- sistema informativo in grado di assicurare, in modo tempestivo e affidabile, la raccolta, l'elaborazione, l'analisi e l'utilizzo dei dati e delle informazioni occorrenti per un'efficiente ed efficace gestione delle attività formative e di ricerca.

La metodologia che guida il processo di mantenimento e miglioramento continuo si concretizza pertanto in un'azione ciclica basata sulla reiterazione sequenziale delle seguenti quattro fasi che costituiscono il cosiddetto ciclo PDCA:

1. *plan*: pianificare, ovvero analizzare e descrivere il processo attuale, misurare le sue prestazioni, fissare degli obiettivi misurabili, individuare le possibili alternative per raggiungere questi obiettivi, valutare le alternative, pianificare l'applicazione delle scelte fatte. La fase di *plan* confluisce nella definizione del piano operativo.
2. *do*: dare attuazione al piano e controllo delle attività;

3. *check*: verificare i risultati, confrontandoli con ciò che è stato pianificato, e misurare scostamento tra i risultati ottenuti e gli obiettivi prefissati;
4. *act*: adottare azioni per migliorare in modo continuo le prestazioni dei processi e per ridurre eventuali scostamenti tra obiettivi pianificati e risultati conseguiti.

1.D, Lista di distribuzione del documento

Si indicano le tipologie di utenza interna ed esterna interessate ai servizi e alle attività dell'Ateneo, il loro coinvolgimento nella messa a punto, gestione e distribuzione del presente documento:

Portatore di interesse / parte interessata (stakeholder)	Capitoli del Piano della Qualità della didattica
Organi di governo	Tutti
CPDS	Tutti
PQA	Tutti
NVA	Tutti
Organizzazioni scientifiche	1-2-3
Collettività	1-2-3
Istituzioni locali	1-2-3
Istituzioni nazionali	1-2-3
Imprese	Tutti
Partner	1-2-3
Studenti	Tutti
Docenti di ruolo	Tutti
Tutor	Tutti
Docenti contratto	Tutti
Parti economiche e sociali	1-2-3

1.E, Gestione documentale

La gestione dei flussi documentali è l'insieme di funzionalità che consentono di gestire e organizzare la documentazione ricevuta e prodotta dall'amministrazione. Consente la corretta registrazione di protocollo, l'assegnazione, la classificazione, la fascicolazione, il reperimento e la conservazione dei documenti informatici.

La gestione documentale comporta l'analisi e la valutazione per singoli paragrafi, articoli, punti di attenzione, di tutta la documentazione alla base del Piano della Qualità, oltre ai documenti obbligatori per il Sistema AVA. Tale attività è di competenza del Direttore Generale che provvede altresì alla loro conservazione.

La digitalizzazione dei procedimenti amministrativi consente inoltre la conservazione e la fruibilità dei documenti in cartelle apposite create all'interno del *server* e del sito *web* di Ateneo.

CAPITOLO 2 – Organizzazione dell’Ateneo

2.A, Analisi di contesto

Per descrivere il sistema di Assicurazione Qualità dell’Ateneo (AQ), il Piano della Qualità deve partire dall’analisi del contesto in cui si trova ad operare l’Università Dante Alighieri sia in ambito nazionale che internazionale al fine di individuare il posizionamento che l’Ateneo intende assumere in tale contesto. Tale analisi si presenta come propedeutica alla definizione della missione e delle relative linee strategiche.

Le Università di stampo tradizionale possono, infatti, aprirsi all’utilizzo delle nuove tecnologie al fine di garantire, secondo il modello tipico delle c.d. *Open University*, un più ampio accesso alla formazione universitaria, anche attraverso l’uso di piattaforme informatiche avanzate. In Italia, il D.M. del 17.04.2003 del MIUR ha definito i criteri e le procedure di accreditamento dei corsi di studio a distanza delle Università statali e non statali e delle istituzioni universitarie abilitate a rilasciare titoli accademici.

Il *Report* della Commissione Europea dell’ottobre 2014 su «*New modes of learning and teaching in higher education*» ha indicato che nei successivi 10 anni, e dunque entro il 2024, l’*e-learning* sarebbe cresciuto 15 volte andando a rappresentare il 30% dell’offerta educativa.

Negli Stati Uniti gli studenti che hanno fruito di corsi di Laurea solo *online* sono:

- 2,6 milioni (12% della popolazione studentesca), nei corsi di primo livello (*undergraduate*);
- 0,6 milioni (22% della popolazione studentesca), nel segmento lauree di secondo livello e master universitari (*graduate*).

La crisi economica ha aumentato la domanda di formazione ma ridotto le possibilità economiche e di tempo. Negli Stati Uniti, nel 2012 su 21,14 milioni

di studenti il 13,3% circa ha frequentato corsi *on-line*. Il dato sale al 22% nell'area "*graduate*".

All'estero alcune delle principali Università che offrono corsi in via telematica si collocano ai primi posti delle classifiche relative alla qualità della formazione:

- In Turchia la *TOBB ETU* (fondata dall'Unione delle Camere di Commercio della Turchia) è la migliore università del paese;

- In Austria la *MODUL University*;

Anche in Europa il modello dell'*Open University* o, comunque il modello misto, ha trovato ampia diffusione giungendo a contare oltre 200.000 studenti nelle varie università.

- In Spagna nasce la *Universidad Nacional Education a Distancia* e poi l'*Universidad Oberta de Catalunya*;

- in Germania viene riconosciuta la *FernUniversitat*;

- in Francia il *Centre National d'Enseignement a Distance*;

- in Olanda l'*Open Universiteit Nederland*;

- in Portogallo l'*Universidade Aberta*;

- in Grecia l'*Open Hellenic University*, ecc.

Sulla base di una analisi di *benchmark*, esistono comunque alcune differenze tra il modello di offerta *on line* italiano, prevalente rispetto a quello internazionale, dalle quali possiamo arrivare ad una sintesi dell'analisi di contesto tramite lo strumento della SWOT ANALYSIS

Analisi Swot dell'Università per Stranieri Dante Alighieri

STRENGTHS

- Verifiche positive prima del Ministero e poi dell'ANVUR
- Elevata qualificazione del corpo docente;
- Didattica frontale e interattiva
- Post laurea coerente con le richieste di professionalità specifiche

S W

WEAKNESSES

- Limitato numero di CdS
- Ritardi politica di marketing e comunicazione
- Limitato numero di studenti
- Sistema informativo da completare in coerenza con le potenzialità della piattaforma
- Parziale sviluppo delle Strategie di internazionalizzazione

OPPORTUNITIES

- Potenziamento della piattaforma e-learning
- Maggiore raccordo con le Imprese del Terzo settore
- Implementazione didattica on line
- Buona performance della ricerca e terza missione

O T

THREATS

- Buona penetrazione del mercato da parte dei concorrenti
- Maggiore offerta da parte di altre Università
- Valutazione, immagine di "seconda scelta" delle Università non statali e delle Università (parzialmente) telematiche rispetto alle Università tradizionali

2.B, Il posizionamento

L'Università per Stranieri "Dante Alighieri", con sede in Reggio Calabria, in via del Torrione, n. 95, promossa dal Comitato locale della Società "Dante Alighieri" e dal Consorzio per l'Università per Stranieri "Dante Alighieri" di Reggio Calabria, è istituita, ai sensi delle norme vigenti in materia, come Università non statale legalmente riconosciuta, con d.m. del 17 ottobre 2007, n. 504, a decorrere dall'anno accademico 2007/2008.

L'Università "Dante Alighieri" si caratterizza come Istituzione universitaria con ordinamento speciale, con un Dipartimento di Scienze della Società e della Formazione d'Area Mediterranea (DISSFAM), articolato in un corso di laurea triennale e due corsi di laurea magistrale, con una Scuola superiore di orientamento ed alta formazione in lingua e cultura italiane per stranieri. Per tutti coloro che si trovino in condizioni di disabilità è garantito l'accesso agli spazi fisici dell'Ateneo e a tutti i servizi offerti.

Il Corso di laurea triennale in *Mediatori per l'Intercultura e la Coesione Sociale in Europa* (MICSE) è stato avviato nell'anno accademico 2016/2017, in sostituzione del precedente Corso di laurea in *Operatori pluridisciplinari e culturali di area mediterranea*.

Il MICSE (classe L-39) ha registrato una notevole attenzione, poiché risponde ad una precisa istanza del terzo settore interessato alla formazione di personale specializzato (il c.d. mediatore culturale) per sviluppare un'azione di coesistenza pacifica tra comunità con culture differenti. Si tratta di operatori specializzati nei problemi connessi alla migrazione ed all'integrazione, destinati al campo sociale, economico giuridico.

Il Corso di laurea magistrale in *Programmazione e gestione delle politiche e dei servizi sociali d'area mediterranea* (classe LM-87) è la naturale prosecuzione del Corso di laurea triennale e si caratterizza per rappresentare una risposta di specialistica professionalità alla notevole e flessibile domanda che il settore del servizio sociale pone, al fine di risolvere le istanze di natura assistenziale.

Infine, il Corso di laurea magistrale in *Interpretariato e Mediazione Interculturale* (classe LM-94) si propone di formare figure di alta professionalità nel campo dell'interpretazione e della mediazione interculturale, dotate di elevate competenze linguistiche e di comunicazione translinguistica orale.

L'Ateneo ha in fase di programmazione la nascita di ulteriori Corsi di laurea, come il Corso di laurea triennale (L-24) in *Scienze e Tecniche Psicologiche*, in fase di accreditamento.

In conformità con i principi costituzionali, l'Università è autonoma ai sensi dell'articolo 33 della Costituzione, ha personalità giuridica ed espleta la sua autonomia didattica, scientifica, organizzativa, amministrativa e disciplinare secondo lo Statuto e nel rispetto delle leggi e dei regolamenti sull'ordinamento universitario.

L'Università ha lo scopo di diffondere con le proprie attività di insegnamento e di ricerca la conoscenza della lingua, della letteratura, dell'arte, della cultura e

delle istituzioni politiche, sociali, giuridiche ed economiche dell'Italia in tutte le loro forme di espressione.

In modo particolare, l'Università, cooperando precipuamente con i comitati italiani ed esteri della Società "Dante Alighieri", ha il fine di:

- promuovere ed agevolare scambi e confronti interculturali con le civiltà che nel mondo traggono origine ed alimento dal bacino del Mediterraneo, rivolgendo una peculiare attenzione alle problematiche suscitate dagli insediamenti sul territorio italiano degli immigrati provenienti specialmente dai Balcani, dall'Oriente e dall'Africa;
- tenere vive, con specifiche iniziative, le tradizioni linguistiche e la memoria storica del Paese d'origine presso le Comunità e le varie generazioni degli Italiani emigrati all'estero;
- tutelare e valorizzare le istanze socio-culturali delle minoranze linguistiche albanesi, grechaniche e occitane insediate sul territorio calabrese, anche mediante la loro riscoperta e diffusione presso gli oriundi, altrove trasferiti, che ad esse appartengono;
- favorire, con opportune collaborazioni nazionali e internazionali, la costituzione di poli formativi e scientifici, nel quadro di una sempre maggiore integrazione dell'Europa con i Paesi delle rive meridionali e orientali del Mediterraneo.

L'Università è sostenuta dalla Regione Calabria con apposita legge regionale (n. 32 dell'1 dicembre 1988 e successive modifiche), dall'Ente promotore, dalla Città Metropolitana e dalla Camera di Commercio di Reggio di Calabria, che forniscono la dotazione patrimoniale e assicurano il funzionamento ordinario dell'Università.

L'Università è sostenuta in *partnership* dal Consorzio di Enti costituito dal Comune, dalla (ex Provincia) Città Metropolitana, dalla Camera di Commercio di Reggio Calabria, dal Comitato locale della Società Dante Alighieri e da Enti sostenitori (come l'associazione *Mnemosine*).

L'Università Dante Alighieri si colloca con un modello strutturale simile a quello c.d. "italiano prevalente" ma implementato dall'utilizzo di nuove tecnologie telematiche per ampliare la platea dei possibili fruitori della propria offerta formativa. Un modello orientato alla diffusione della cultura della qualità, all'attrattività dei singoli Corsi di Studio (CdS), alla efficienza e all'innovazione dei programmi di studio e delle tecnologie utilizzate, alla selettività di tutti gli attori dell'Ateneo.

Pertanto, il modello educativo si basa sul passaggio per alcuni corsi di studio dalla didattica erogata secondo schemi di tipo tradizionale al *lifewide learning*, superando il *deficit* di interattività del tradizionale insegnamento erogato in aula e a distanza, grazie alle nuove tecnologie *web*, e attraverso quattro principi base:

- flessibilità negli orari e nei luoghi della fruizione di contenuti sempre disponibili;
- personalizzazione dei percorsi formativi con moduli (*learning objects*) dedicati aggregabili e fruibili a scelta, la cui varietà è favorita dall'asincronia tra produzione e fruizione, nonché dall'estensione illimitata del mercato raggiungibile;
- interattività tra docenti, studenti e mondo esterno attraverso lo sviluppo di un *virtual campus* e di *learning communities*;
- cooperazione tra gli studenti e con il mondo esterno (associazioni di categoria ed istituzioni), anche tramite strumenti di *social networking*.

Il modello educativo verso cui tendere deve promuovere la partecipazione e la costruzione della conoscenza collettiva attraverso un approccio interdisciplinare, immerso nei processi sociali, diffuso nello spazio e nel tempo, basato non solo sull'insegnamento tradizionale e sull'interazione "uno-a-molti", ma anche sull'interazione "molti-a-molti", potenziando capacità di *problem-solving*, partecipazione allo sviluppo di progetti, creazione congiunta di prodotti, discussione ed investigazione.

L'obiettivo del modello è l'ottimizzazione dell'attenzione e della creatività, impoverite dall'*overload* informativo, fenomeno figlio della diffusione del *web*,

contraddistinto da eccesso di informazioni che si rivela poco utile per assumere una decisione. L'*e-learning*, evolvendo in *mobile learning (m-learning)*, può offrire una ricchezza di contenuti e una varietà di modalità di fruizione impensabili per la formazione “in presenza”, rispetto alla quale è □ complementare, sia come prodotto che come mercato, ma non secondario.

Le principali caratteristiche del modello sono riassumibili nei seguenti punti:

- materiali didattici espressamente progettati per l'*e-learning*, tali da supportare le potenzialità delle nuove tecnologie, integrandosi con altri tipi di *learning objects* multimediali;
- guida e supporto agli studenti e tra gli studenti, ad alta interattività, per il raggiungimento degli obiettivi prefissati, favorendo livelli elevati di personalizzazione;
- tecnologia di frontiera (III generazione);
- fruizione semplice, continua, interattiva, tale da incentivare processi comunicativi tra gli studenti attraverso lavoro di squadra, situazioni di apprendimento, discussione e presentazione d'idee;
- investimenti di *marketing* per promuovere un'offerta didattica di alto livello.

2.C, La *mission*

La *mission* dell'Ateneo è □ quindi lo sviluppo del sistema economico, sociale e culturale, mediante la crescita del capitale umano e la valorizzazione della conoscenza nei contesti territoriali della regione Calabria e di quelle ad essa limitrofe. L'Università Dante Alighieri, nella prospettiva dell'internazionalizzazione (i cui obiettivi risultano esplicitati dagli artt. 3, 6 e 7 dello Statuto, cui si rinvia), è orientata all'innovazione nella didattica e nei percorsi formativi, guidando lo studente alla conoscenza diretta del mondo del lavoro con un occhio attento al mondo del sociale e del c.d. terzo settore. La *vision* in cui si concretizza il progetto strategico è □ quella di creare una comunità di riferimento nel mondo accademico volta all'erogazione delle

conoscenze oltre che con le metodiche di tipo tradizionale con appositi corsi di studio che valorizzino la formazione *on-line* in cui innovazione, creatività, responsabilità sociale concorrono insieme alla competitività dell'offerta formativa dell'Ateneo.

L'idea è quella di dare vita a percorsi accademici caratterizzati dall'innovazione, affiancati da un costante dialogo con il mondo del lavoro specialmente con riferimento alle imprese del terzo settore. Corsi specifici di mediazione linguistica e culturale e di psicologia dedicati all'universo delle problematiche sociali e all'area delle scienze e tecniche psicologiche.

A tal fine, l'Ateneo vuole costruire un'istituzione di formazione e ricerca che declini una dimensione artigianale del proprio ruolo, che sia curiosa, generosa, eterodossa e democratica; che abbia a cuore lo studio e il lavoro e conosca i territori e le comunità.

Il riconoscimento della dimensione artigianale del proprio ruolo di istituzione di formazione e ricerca si declina nel connubio tra scienza, tecnica, perizia e informazione. L'Università Dante Alighieri come istituzione di formazione vuole garantire agli studenti e ai ricercatori le migliori opportunità per lo studio e la ricerca orientando i talenti verso obiettivi ambiziosi sul piano formativo e professionale, proponendosi di migliorare la ricerca, la didattica e il trasferimento di conoscenze a vantaggio della società, nelle sue articolazioni locali, nazionali e internazionali.

Il ruolo di un'istituzione universitaria è non solo di elaborare e trasmettere conoscenza ma di anticipare domande e valori inediti. L'Università Dante Alighieri promuove e genera percorsi di innovazione, sostiene la progettualità degli attori socioeconomici, favorisce l'apertura verso la dimensione territoriale, ai diversi livelli: locale, nazionale e internazionale al fine di consolidare qualità e sostenibilità. Il percorso di internazionalizzazione è confortato anche dalla attivazione del corso di dottorato di ricerca in *“Global studies for an inclusive and integrated society global culture, digital transformation, diversity, inclusion and social innovation for development”*.

L'Ateneo, infine, valorizzando il ruolo delle istituzioni del terzo settore, si qualifica come agente territoriale di innovazione, interagendo in modo sistemico e sinergico con le imprese e con gli altri attori del territorio nella costruzione di una *governance* condivisa.

2.D, Le linee strategiche

Alla scelta della posizione che l'Ateneo intende assumere nel contesto di riferimento e alla definizione della *mission*, fanno seguito le seguenti linee strategiche, con i connessi obiettivi e azioni concretamente attuabili.

L'impegno dell'Ateneo nel quadro della Programmazione pluriennale è □ tesò a:

- garantire l'attrattività dell'Ateneo presso i potenziali iscritti, aumentando in maniera significativa il numero di immatricolati;
- programmare il reclutamento del personale e i percorsi di carriera al fine di valorizzare il merito e assecondare le scelte strategiche dell'Ateneo e delle strutture, nel quadro del processo di valutazione MIUR;
- sviluppare e potenziare le attività di ricerca condotte e la capacità □ di presentare candidature a programmi di ricerca nazionali, europei e internazionali;
- consolidare le relazioni con altri Atenei e *partner* pubblici e privati qualificati a livello nazionale e internazionale;
- favorire la ulteriore fertilizzazione formativa tra studenti e docenti provenienti da diverse realtà nazionali ed internazionali;
- proseguire nella consolidazione di una formazione mirata e premiale sui temi del plurilinguismo (in specie inglese, spagnolo, francese e arabo), dell'informatica e della progettazione europea;
- incentivare lo sviluppo di sistemi interbibliotecari e di *public engagement*;
- ampliare i percorsi formativi postlaurea e consolidare nuove relazioni internazionali, valorizzando le caratteristiche dell'accoglienza e il modello di

sviluppo sempre più interculturale e cosmopolita, che contraddistingue l'Ateneo rispetto alle altre Università;

- consolidare e aggiornare efficientemente la macchina organizzativa ed i servizi ad essa correlati, nella funzionalità delle esigenze di formazione culturale e scientifica, che i processi di cambiamento globale e multiculturale richiedono;

- avviare una serie di iniziative volte a diffondere tra i componenti della comunità accademica e tra gli studenti la cultura della qualità e dell'autovalutazione (c.d. settimana di autovalutazione, valutazione e approfondimento);

- predisporre ogni opportuna iniziativa nell'ambito dei Dottorati e degli Assegni di ricerca a supporto dello sviluppo delle attività di ricerca scientifica;

- riqualificare, dal punto di vista estetico e funzionale (quale bene culturale), l'immobile della sede centrale dell'Università;

- rielaborare il sito-*web* dell'Ateneo in termini plurilinguistici per incrementare la visibilità dell'Università nel contesto internazionale, al fine di favorire la comunicazione *on line* e alimentare i processi legati alla crescita sociale;

- implementare sia i rapporti con le Associazioni di italiani e calabresi all'estero sia la partecipazione a programmi e progetti che comportino mobilità e scambi fra docenti e ricercatori di vari Paesi, al fine di favorire nuovi processi di ricerca e collaborazione;

- potenziare le attività e i programmi dei Centri autonomi appositamente costituiti (“Medalics”, “Silvestri”, “CLADA”, “Ce.s.a.s.s.”);

- consolidare la positiva ed eccellente esperienza del Progetto *I Lincei per una nuova didattica nella scuola-Polo della Calabria*;

- insistere perché la Regione e/o la Città Metropolitana di Reggio Calabria incentivino le ipotesi progettuali sull'internazionalizzazione avanzate dall'Ateneo in ordine alla creazione di un *Hub* dell'accoglienza degli studenti stranieri;

-valorizzare il ruolo del c.d. terzo settore come catalizzatore di processi di sviluppo territoriale, configurandosi come agente territoriale di innovazione, interagendo in modo sistemico e sinergico con le imprese e con gli altri attori del territorio nella costruzione di una *governance* condivisa;

- dotarsi di una strategia di internazionalizzazione di lungo periodo.

Nella prospettiva della valorizzazione delle sinergie, a carattere interuniversitario e interistituzionale, di condivisione di opportunità in termini di servizi, rientra l'adesione al Centro *Mediterranean Knowledge* di Salerno.

L'Università Dante Alighieri ha, inoltre, attivato (A.A. 2018/2019) in *partnership* con l'Università degli Studi di Messina, Dipartimento di Civiltà Antiche e Moderne (DICAM), il CdS in Lingua e cultura italiana per stranieri.

È in fase di accreditamento il CdL Triennale in “Scienze e Tecniche Psicologiche” (L-24).

Il tutto nel quadro di un equilibrio economico generale.

2.E, Struttura organizzativa dell'Ateneo

Nell'*Università* è strutturato un *Sistema di Amministrazione della Qualità* costituito da diversi organi previsti dallo Statuto o appositamente istituiti.

Per quanto riguarda gli organi di diretta previsione statutaria⁸, sono direttamente coinvolti nei processi di Assicurazione della Qualità:

1)il Comitato Tecnico-Organizzativo (Consiglio di Amministrazione)

2)il Consiglio Accademico

3)il Rettore

4)il Nucleo di Valutazione

5)il Direttore generale

6)i Dipartimenti

⁸ Vedi Parte II, artt. 9-23, dello Statuto di Ateneo.

A questi organi, le cui funzioni sono determinate direttamente dallo Statuto, se ne aggiungono altri appositamente costituiti sulla base del disposto dell'articolo 30 dello stesso Statuto (*Disposizioni comuni per le funzioni consultiva, di verifica e di disciplina*) e delle disposizioni di legge. Tra questi, quali tasselli fondamentali del *Sistema di Assicurazione della Qualità*, ritroviamo:

7) il Presidio di Qualità

8) le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti

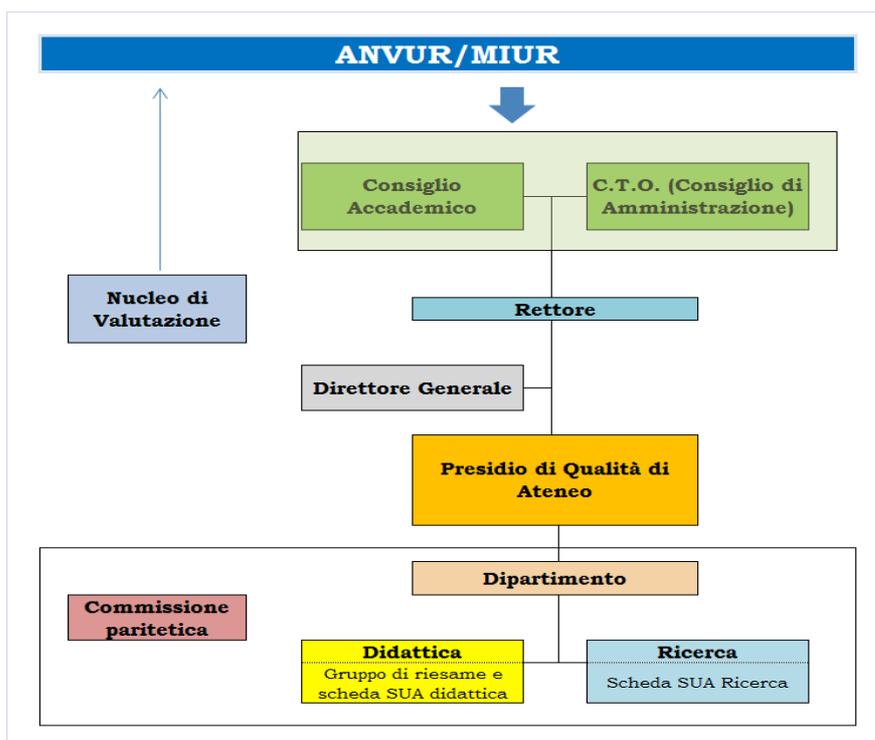
9) i Gruppi di Riesame

Oltre a tali organi sono istituiti: il CUG (Comitato Unico di Garanzia) per le pari opportunità, contro ogni discriminazione diretta e indiretta fondata sul genere, l'orientamento sessuale, l'origine etnica, la lingua, le convinzioni religiose, le opinioni politiche, le condizioni sociali e personali; il GAV (Gruppo di Accreditamento e Autovalutazione).

2.F, Politica della qualità

L'Università per Stranieri Dante Alighieri ha una struttura monodipartimentale. All'interno del Dipartimento è istituita un'unica Commissione Paritetica per i diversi Corsi di Studio.

Il *Sistema di Amministrazione della Qualità* presenta, pertanto, la seguente configurazione:



Il Documento della Politica della Qualità è alimentato dai principi espressi dalla legge 240/2010 e dai relativi decreti attuativi con lo scopo di migliorare l'organizzazione dell'Ateneo e rafforzare la garanzia della qualità alla base dei servizi erogati a favore degli studenti e di tutti i portatori d'interesse. Le politiche della qualità descrivono obiettivi ed azioni correlate al miglioramento continuo della qualità, in coerenza con le priorità dell'Ateneo: didattica, ricerca e terza missione.

Il principio ispiratore del Documento è di declinare le politiche della qualità non tanto rispetto a criteri astratti, quanto nell'impegno ad attuare azioni concrete che si traducano in obiettivi di buona qualità per l'Ateneo, per le persone che vi lavorano e studiano, per il contesto sociale ed economico in cui esso opera e in coerenza con gli indirizzi perseguiti.

Le politiche della qualità sono definite dagli Organi di Governo, monitorate dal Presidio della Qualità e valutate dal Nucleo di Valutazione. Pertanto, tutti i processi che alimentano il sistema di Assicurazione Qualità di Ateneo fanno riferimento a Politiche per la Qualità che definiscono l'insieme dei principi che orientano l'Ateneo verso gli obiettivi di qualità e le azioni adottate per il loro raggiungimento.

A tal fine, nell’A.A. 2018/2019, è stata predisposta in via sperimentale, la “Settimana di autovalutazione, valutazione e approfondimento”, attraverso una serie di iniziative volte a diffondere tra i componenti della comunità accademica e tra gli studenti la cultura della qualità e dell’autovalutazione; il proposito è quello di far assumere a questa iniziativa carattere strutturale.

La verifica dell’attuazione delle Politiche per la Qualità, nonché l’adeguato e corretto svolgimento dei meccanismi e delle procedure in cui si sostanzia il sistema di Assicurazione Qualità interno, è demandata al Presidio della Qualità di Ateneo (un organo collegiale che risponde al Rettore), mentre al Nucleo di Valutazione è affidato il compito di sorvegliare sul funzionamento complessivo del sistema al fine di verificarne la sua efficace e coerente applicazione con riferimento alle singole articolazioni interne e all’Ateneo nel suo complesso.

La Politica della Qualità si propone i seguenti obiettivi strategici e persegue le seguenti azioni programmatiche:

<p>Obiettivo Strategico:</p> <p>a) Progettazione dei CdS coerente con la Missione e le politiche dell’Ateneo.</p>	<p>Obiettivi di Qualità e azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verifica, da parte degli Organi didattici dedicati, di progettazione o revisione dei CdS congruenti rispetto alla sostenibilità dell’iniziativa in rapporto ai requisiti di docenza; - Flessibilità dei percorsi proposti, in funzione delle esigenze del mondo produttivo; - Qualificazione del corpo docente e monitoraggio continuo della produttività scientifica; - l’istituzione di Comitati di Indirizzo (CI) dei Corsi di Studio (con relative linee guida), concepiti come “laboratori di riflessione” sulle potenzialità dei CdS, per sviluppare competenze coerenti con i bisogni del
--	--

	<p>mercato del lavoro;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Focalizzazione sul “Terzo Settore”; - Miglioramento dell’efficacia delle azioni di orientamento e di ingresso verso gli studenti anche attraverso la “Settimana di autovalutazione, valutazione e approfondimento”; - Test per valutare un adeguato grado di conoscenza dello studente; - Azioni correttive con pre-corsi su insegnamenti di base.
<p>Obiettivo Strategico:</p> <p>b) Didattica Interattiva, aperta a testimonianze esterne e confronto con realtà socio-economiche significative.</p>	<p>Obiettivi di Qualità e azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organizzazione di insegnamenti strutturati in modo da abbinare lo studio teorico a tirocini di carattere pratico e <i>stages</i>; - Elaborazione di casi pratici e ascolto di testimonianze; - Possibilità per lo studente di scegliere, nell’ambito di alcuni corsi di studio (anche di nuova istituzione) tra un percorso di didattica tradizionale e la modalità di erogazione “<i>e-learning</i>”; - Progettazione di percorsi individualizzati; - Presenza di “momenti laboratoriali e di carattere tecnico-pratico” anche aggiuntivi del normale corso universitario; - Accordi e sinergie di qualificanti <i>players</i> di settore; - Aumento della presenza ore dedicate alla Didattica Interattiva, aggiuntive alla didattica Erogativa; - Maggiore professionalizzazione dei percorsi triennali, in coerenza con gli obiettivi della programmazione di Ateneo;

	<ul style="list-style-type: none"> - Analisi e valutazione in merito all'apertura di nuovi corsi; - Progettazione e sviluppo di nuovi servizi ad alto valore aggiunto veicolabili attraverso la piattaforma telematica.
<p>Obiettivo Strategico:</p> <p>c) Pochi Corsi di laurea qualificati coerenti con la <i>mission</i> di Ateneo.</p>	<p>Obiettivi di Qualità e azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aprire un nuovo Corso di laurea, pur mantenendone un numero limitato; - Analisi approfondita dei potenziali di mercato, atta ad individuare, grazie anche alle banche dati disponibili, fabbisogni formativi inespressi con particolare riferimento all'ambito delle scienze e tecniche psicologiche; - Ricerca di <i>partner</i> che contempli la richiesta di nuovi Corsi di studio; - Selezione personale docente di elevata qualificazione in grado di trasferire conoscenze e competenze; - l'identificazione di idonei strumenti per regolamentare una disciplina sui percorsi da istituire a favore degli studenti meritevoli; - Progettazione di nuovi <i>curricula</i> nel breve periodo e la richiesta di accreditamento nuovi corsi entro il 2019.
<p>Obiettivo Strategico:</p> <p>d) Nuovi servizi per gli Studenti per guidarli nel mondo del lavoro (dottorato di ricerca, <i>stages</i> professionalizzanti, sportello per</p>	<p>Obiettivi di Qualità e azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Garantire Politiche di Ateneo per favorire l'occupazione nel settore del lavoro dipendente; - Attivazione di servizio volti a promuovere la possibilità di <i>stages formativi</i> anche di natura extracurriculare; - Analisi della fattibilità per la progettazione e

<p>l'orientamento in uscita e ufficio di <i>jobs placement</i>).</p>	<p>accreditamento ANVUR di un nuovo CdS nel settore delle scienze e tecniche psicologiche;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Strutturazione di una indagine <i>ad hoc</i> per comprendere l'utilizzo delle competenze acquisite durante il corso di studio.
<p>Obiettivo Strategico:</p> <p>e) Internazionalizzazione e servizi.</p>	<p>Obiettivi di Qualità e azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Attivazione di corsi <i>Erasmus+</i> (bando mobilità studenti e docenti con diverse Università straniere); - Partenariato scientifico con il <i>MedaLics</i>; - Garantire l'internazionalizzazione dell'Ateneo valorizzando alcuni <i>asset</i> distintivi; - Istituzione di accordi ufficiali con specifici Enti stranieri; - Strutturazione di esami in videoconferenza presso sedi di altre istituzioni che abbiano concluso con l'Università Dante Alighieri apposite convenzioni; - Erogazione della didattica in lingua straniera; - Attivazione del nuovo sito internet con versione in lingua inglese; - Attivazione di <i>summer school</i> e corsi brevi di interesse nel campo del c.d. terzo settore e delle scienze e tecniche psicologiche; - Possibilità per gli studenti di svolgere tirocini o <i>stage</i> all'estero.

CAPITOLO 3 – Il Processo di Assicurazione della Qualità

3.A, Attori del sistema qualità

Per “Sistema Qualità” (SQ) si intende l’insieme di procedure interne all’Ateneo relative alla progettazione, gestione e autovalutazione delle attività formative e scientifiche, comprensive di forme di monitoraggio e di verifica interna ed esterna, condotte sotto la supervisione del Presidio della Qualità di Ateneo, che mirano al miglioramento della qualità dell’istruzione superiore nel rispetto della responsabilità degli Atenei verso la società.

L’Università Dante Alighieri definisce e attua il proprio Sistema Qualità in conformità alle norme in materia di *Autovalutazione, Valutazione ed Accredimento* (AVA), introdotte per il sistema universitario dalla L. 240/2010 e successivi decreti attuativi, nonché alle indicazioni dell’ANVUR in materia, in coerenza con il modello descritto nella normativa internazionale.

Per assicurare la qualità l’Università Dante Alighieri si avvale delle attività svolte dal Presidio di Qualità di Ateneo (PQA), che sovrintende allo svolgimento delle procedure di AQ nella sua funzione di raccordo con le strutture di ricerca e didattiche (il Dipartimento e i Corsi di Studio) mediante un efficace sistema di comunicazione con e fra i diversi attori, primi fra i quali il Nucleo di Valutazione (NdV) e la Commissione Paritetica (CP).

3.B, Funzionamento del sistema

Hanno responsabilità per la promozione della qualità gli Organi di Governo dell’Università Dante Alighieri (il Consiglio di Amministrazione, il Rettore ed il Consiglio Accademico) e i seguenti organi e soggetti:

- il Presidio di Qualità dell’Ateneo (PQA);
- il Nucleo di Valutazione (NdV);
- la Commissione Paritetica docenti-studenti (CPDS);

- il Comitato Unico di Garanzia;
- il Collegio dei Revisori dei Conti.

Attuando l'autonomia statutaria, attraverso la propria organizzazione dell'AQ, l'Ateneo realizza la qualità della didattica e della ricerca facendo sì che in tutti i suoi CdS siano effettivamente attivati processi di pianificazione, monitoraggio e autovalutazione. L'Ateneo pone il CdS al centro della missione educativa delle Istituzioni di istruzione superiore. Sono progettati attraverso il disegno di una o più figure in uscita, definite attraverso l'individuazione delle loro caratteristiche scientifiche, culturali e/o professionali e, coerentemente, dei percorsi formativi che conducono all'acquisizione delle conoscenze e competenze specifiche associate ai profili in uscita. La progettazione dei CdS coinvolge gli studenti e gli interlocutori esterni più appropriati al carattere del corso. Fra gli interlocutori esterni del CdS rientrano tutti gli attori e le organizzazioni ed istituzioni potenzialmente interessate al profilo culturale e professionale dei laureati. I CdS dovranno essere costantemente aggiornati, riflettere le conoscenze più avanzate nelle discipline, garantendo l'interscambio con il mondo della ricerca e con quello del lavoro. L'AQ definisce le responsabilità e le modalità operative attraverso le quali i Corsi di studio e in generale l'Ateneo perseguono e mettono in atto la qualità della formazione e della ricerca. In particolare, l'AQ contempla azioni di progettazione, messa in opera, osservazione (monitoraggio) e controllo condotte sotto la supervisione di un responsabile. Queste azioni hanno lo scopo di garantire che:

- ogni attore del sistema abbia piena consapevolezza dei suoi compiti e li svolga in modo competente e tempestivo;
- il servizio erogato sia efficace;
- siano tenute tracce del servizio con documentazioni appropriate e sia possibile valutarne i risultati.

Le azioni della AQ realizzano un processo di miglioramento continuo sia degli obiettivi sia degli strumenti che permettono di raggiungerli.

Tutte le azioni dell'AQ devono essere regolate da una pianificazione, applicate sistematicamente ed essere documentate e verificabili. I piani strategici di programmazione triennale, la Politica per la Qualità di Ateneo ed i Riesami annuali e ciclici rappresentano la base di riferimento per l'implementazione della Politica per la Qualità della formazione e della ricerca di ciascun CdS.

Tale politica si sostanzia nell'individuazione di obiettivi annuali o pluriennali di didattica e di ricerca e le conseguenti attività per il raggiungimento degli stessi. L'individuazione di tali obiettivi, avviene in coerenza con gli indirizzi e gli orientamenti generali per la qualità della formazione e della ricerca di tutto l'Ateneo e dei singoli CdS.

3.B1, Organi di Governo

3.B1.1, Il Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di governo e di gestione economico-patrimoniale dell'Università ed è composto a norma dell'art. 9 dello Statuto. Il Consiglio di Amministrazione ha i più ampi poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione. Determina l'indirizzo generale e programmatico dell'azione di governo per il conseguimento dei fini istituzionali previsti dal presente Regolamento. Assume le determinazioni di competenza mediante formali atti deliberativi predisposti dall'ufficio competente per materia e sottoscritti dal responsabile del procedimento, dal Direttore Generale e, per i provvedimenti che comportano oneri a carico del bilancio, dal responsabile dei servizi di ragioneria. Il Consiglio di Amministrazione sostituisce dal 1 Gennaio 2016 il Comitato Tecnico-Organizzativo

3.B1.2, Il Rettore

Il Rettore ha la rappresentanza legale dell'Università Dante Alighieri e ha il compito, tra l'altro, di garantire l'adempimento delle finalità statutarie, fissare

direttive organizzative generali per assicurare l'efficienza e l'efficacia delle strutture di ricerca e didattiche, di vigilare sull'espletamento dell'attività didattica e di ricerca scientifica e sull'esecuzione delle delibere del Consiglio di Amministrazione in materia di didattica e ricerca scientifica. Il Rettore, in quanto organo di governo dell'Ateneo, è responsabile della definizione e dell'aggiornamento della politica per la qualità e dell'organizzazione per la formazione, la ricerca e la terza missione.

Il Rettore rappresenta l'Università ai sensi e nei termini di cui all'art. 12.11 dello Statuto, nella stipula di convenzioni e contratti concernenti la didattica e la ricerca, previa delibera del Consiglio di Amministrazione e del Consiglio Accademico, secondo le rispettive competenze.

Inoltre, è compito del Rettore: Sovrintendere a tutte le attività scientifiche, didattiche e formative dell'Università e rappresentarla nelle connesse manifestazioni culturali e accademiche. Convocare e presiedere il Consiglio Accademico ed assicurare il coordinamento delle sue attività con il Consiglio di Amministrazione. Presiedere la Commissione per il reclutamento ed il merito del personale accademico e di ricerca. Proporre al Consiglio di Amministrazione la nomina tra i docenti di ruolo di prima fascia a tempo pieno del Pro-Rettore Vicario; nominare, ove previsto dai rispettivi Regolamenti, i preposti ai Centri di Responsabilità ed alle Strutture didattiche e di ricerca ad essi equiparate. Assicurare l'esecuzione delle delibere del Consiglio di Amministrazione in materia didattica e scientifica, vigilando sull'espletamento di dette attività. Formulare proposte al Consiglio di Amministrazione inerenti l'attività didattica e scientifica dell'Università. Disciplinare l'organizzazione generale dei servizi didattici e scientifici al fine di conseguire l'ottimizzazione delle attività svolte. Esercitare l'azione disciplinare sul corpo docente e di ricerca e sugli studenti, avvalendosi del Collegio di disciplina ed irrogare i provvedimenti consequenziali, ove di sua competenza. Costituire commissioni e comitati con compiti consultivi, istruttori e gestionali nelle materie di sua competenza. Promuovere, infine, il processo di diffusione

dei risultati della ricerca e la produzione scientifica di Ateneo, anche attraverso la verifica periodica delle singole voci dell'Anagrafe della ricerca curata dal Dipartimento, attivando le opportune azioni.

3.B1.3, Il Consiglio Accademico

Il Consiglio Accademico è l'organo di indirizzo, di programmazione, di sviluppo dell'attività formativa e di ricerca dell'Università. A tal fine, fornisce indicazioni, per il tramite del Rettore, al Consiglio di Amministrazione per la predisposizione del bilancio di previsione e alle altre strutture dell'Università per la predisposizione dei rispettivi piani di attività. Il Consiglio Accademico sostituisce dal 27 Marzo 2015 il Comitato Ordinatore.

3.B2, Il Presidio Qualità

Il Presidio di Qualità è l'organo centrale del Sistema di Amministrazione della Qualità. La sua funzione generale è di attuare le politiche di Ateneo in tema di qualità, garantendo la valutazione continua ed il controllo sistematico della qualità delle attività didattiche, di ricerca e di supporto svolte all'interno dell'Università.

Il Presidio di Qualità è costituito in modo da rispecchiare la seguente composizione:

- a) un professore dei Corsi di Laurea, ove possibile appartenente al ruolo dei professori ordinari, con specifiche competenze nell'assicurazione della qualità nel settore della didattica e della ricerca, con funzioni di Presidente del Presidio;
- b) un professore o ricercatore per ciascun Corso di Studio attivo presso l'Ateneo, con specifiche competenze nell'assicurazione della qualità nel settore della didattica e della ricerca;
- c) il Direttore Generale o un dirigente con specifiche competenze nell'assicurazione della qualità nel settore delle attività amministrative;

- d) un soggetto scelto tra la componente tecnico-amministrativa, con specifiche competenze nell'assicurazione della qualità nel settore delle attività di supporto;
- e) un soggetto scelto tra la componente tecnico-amministrativa afferente ai Settori Segreteria didattica/Offerta formativa, con specifiche competenze nell'assicurazione della qualità nel settore delle attività di supporto alla didattica;
- f) un docente dei Corsi di lingua e cultura italiana per stranieri, con specifiche competenze nell'assicurazione della qualità nei settori della didattica e della ricerca;
- g) un esperto indicato dal Comitato Locale della Dante Alighieri che presenti qualificate competenze nell'ambito della Valutazione della Qualità;
- h) un esperto esterno con specifiche competenze nel Sistema di Gestione della Qualità, con il compito di formare i componenti del Presidio e fornire il supporto metodologico per la gestione e lo sviluppo del Sistema di AQ dell'Ateneo.

Il Presidio di Qualità sviluppa l'organizzazione dei rapporti con tutti i soggetti direttamente o indirettamente coinvolti nel processo di Amministrazione della Qualità – quali il Nucleo di Valutazione, il Direttore del Dipartimento, i Direttori dei Centri, le Commissioni paritetiche docenti-studenti, i Coordinatori dei Corsi di Studio, i Gruppi di riesame – al fine di migliorare l'efficienza e l'efficacia dei processi di gestione della qualità. In particolare:

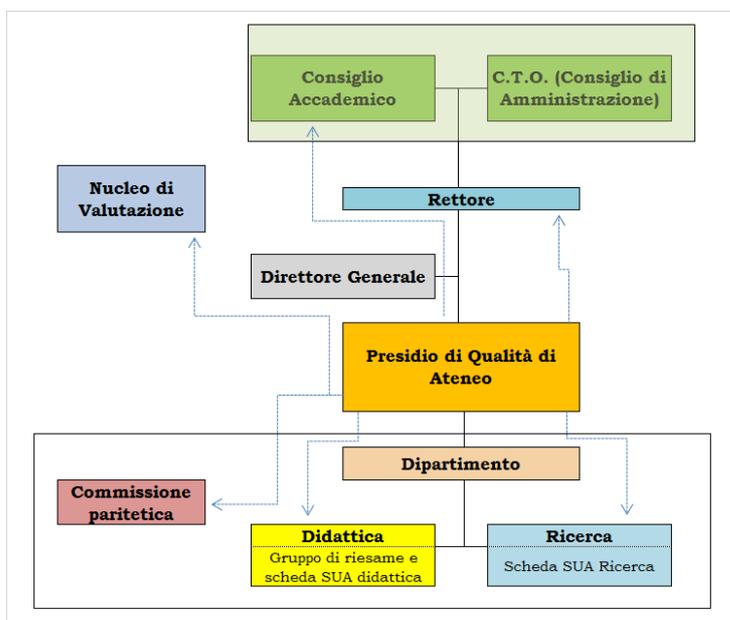
- a) svolge azione di supporto agli organi di Governo dell'Ateneo per l'adozione dei provvedimenti in materia di Amministrazione della Qualità;
- b) svolge un'attività di monitoraggio continuo per la valutazione dell'adeguatezza e dell'uniformità di svolgimento delle procedure di Amministrazione di Qualità dell'Ateneo;
- c) propone *standard* di qualità e relativi strumenti e metodologie di misurazione e valutazione agli Organi di Governo e a tutti i soggetti coinvolti nel processo di Amministrazione della Qualità;

- d) interagisce con il Nucleo di Valutazione per migliorare il livello di efficacia dei sistemi di Amministrazione e Controllo della Qualità;
- e) svolge azioni di sensibilizzazione sui temi della qualità della didattica, della ricerca e delle attività di supporto.

I componenti del Presidio di Qualità durano in carica tre anni.

Sono designati dal Consiglio Accademico, sentito il Consiglio di Dipartimento, e nominati con decreto del Rettore.

Il *Presidio di Qualità* opera in piena autonomia nello svolgimento delle sue funzioni.



Il Presidente del Presidio di Qualità risponde del proprio operato direttamente al Rettore e al Consiglio di Amministrazione.

In data 29.04.2019 il Presidio, con lo scopo di supervisionare i processi di qualità, ha nominato un Responsabile della Qualità (Responsabile AQ), il quale, per le materie di competenza del Presidio, è il soggetto che interagisce con l'ANVUR, il MIUR e le Commissioni di Esperti della Valutazione di composizione nazionale e internazionale, nonché con tutti gli organi interni

dell'Ateneo che compongono il complessivo sistema di Amministrazione della Qualità.

L'Ateneo effettua, sulla base dell'analisi delle informazioni raccolte ai diversi livelli dalle strutture responsabili dell'AQ e tramite il Presidio di Qualità di Ateneo (PQA), un monitoraggio continuo e una conseguente attività di revisione critica e aggiornamento del Sistema Qualità definito nel presente documento.

3.B3, Il Nucleo di Valutazione

Il Nucleo di Valutazione è costituito, ai sensi dell'art. 1, comma 2, della legge 19 ottobre 1999, n. 370, e dell'art. 24 dello Statuto, con decreto del Rettore ed è composto da cinque componenti, di cui tre individuati tra soggetti di elevata qualificazione professionale, esterni all'Ateneo, i cui *curricula* sono pubblicizzati sul sito *web* dell'Università. Essi sono nominati dal Consiglio di Amministrazione, su proposta del Presidente dello stesso d'intesa col Rettore. Le funzioni di Presidente possono essere attribuite dal Rettore, sentito il Consiglio di Amministrazione, ad un docente di ruolo a tempo pieno; non può essere nominato Presidente il titolare di altro incarico accademico in Ateneo. Le funzioni di segretario sono svolte da un dipendente dell'Università.

È compito del Nucleo di Valutazione verificare la qualità e l'efficacia delle attività poste in essere dall'Università, anche mediante analisi comparative dei costi e dei rendimenti, vagliando il corretto utilizzo delle risorse pubbliche, nonché l'imparzialità ed il buon andamento dell'azione amministrativa, tenuto conto delle finalità scientifico-didattiche dell'Università.

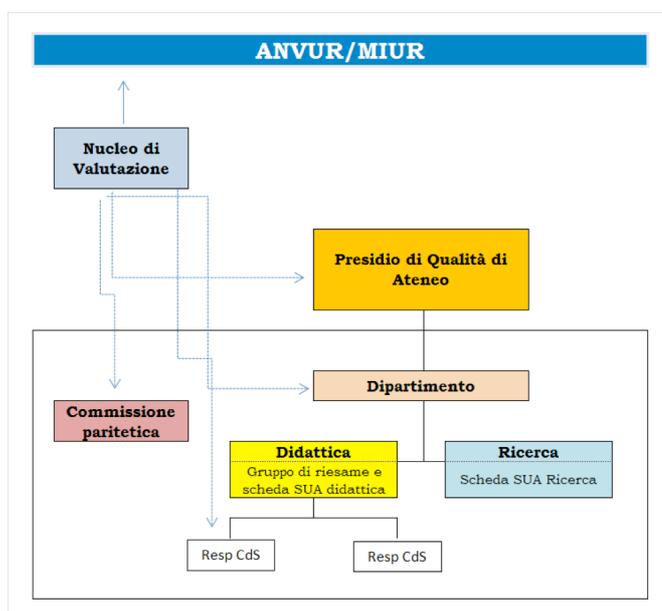
Il Nucleo di Valutazione è un organo di controllo sovraordinato, autonomo rispetto agli organi di governo, che ai sensi dell'attuale normativa universitaria

si configura quale presidio di secondo livello per la verifica dell'efficacia dei sistemi e dei processi di controllo, ivi inclusi quelli relativi alla qualità.

Con specifico riferimento alle attività di valutazione connesse al funzionamento del sistema di AQ, il Nucleo di Valutazione svolge un'attività annuale d'indirizzo e di controllo sul buon funzionamento del sistema. In particolare, il Nucleo:

- valuta il livello di efficacia del disegno strutturale e delle attività svolte e documentate dai componenti del sistema di AQ;
- verifica la conformità del funzionamento del sistema rispetto alle previsioni formali;
- riscontra l'effettivo utilizzo da parte degli Organi di governo dell'Università e dei responsabili dei Corsi di Studio delle valutazioni e delle proposte avanzate dalla Commissione Paritetica Docenti-Studenti nella propria Relazione Annuale.

Per favorire l'efficace funzionamento del *Sistema di Amministrazione della Qualità* e l'adozione degli opportuni provvedimenti durante lo svolgimento delle attività, il Nucleo interagisce con continuità, secondo opportune modalità, con il Presidio di Qualità, con il Responsabile della Commissione Paritetica e con i Responsabili delle strutture didattiche e di ricerca.



3.B4, La Commissione paritetica docenti-studenti

In conformità alla peculiare natura dell'Ateneo, che presenta un'articolazione mono-dipartimentale, al suo interno vi è un'unica Commissione Paritetica, originariamente istituita con Decreto Rettorale n. 225 del 6 febbraio 2013⁹.

La Commissione Didattica Paritetica docenti-studenti (CDP) è un organo indipendente che opera ai sensi della legge 240/2010, art. 2, comma 2, lett. g), svolgendo attività di monitoraggio dell'offerta formativa e della qualità della didattica, nonché delle attività di servizio agli studenti da parte dei professori e dei ricercatori; individua, inoltre, indicatori per la valutazione dei risultati delle stesse e formula pareri sull'attivazione e la soppressione di Corsi di Studio. Tale funzione è, peraltro, specificata dal Regolamento didattico d'Ateneo che, all'art. 4, conferisce a detto organo il ruolo di "osservatorio permanente delle attività didattiche dei corsi di studio". Al comma 3 del medesimo articolo si precisa, altresì, che "La Commissione didattica paritetica, alla fine di ogni anno accademico, predispone una relazione sullo stato della didattica e sul complesso dei servizi didattici da sottoporre al Consiglio di Dipartimento, che delibera sentiti i singoli corsi di studio. La delibera è sottoposta all'approvazione del Consiglio Accademico".

La Commissione didattica paritetica è composta da tre docenti scelti tra i membri del Consiglio di Dipartimento, di cui uno con funzione di coordinatore, e da tre studenti.

La Commissione didattica paritetica:

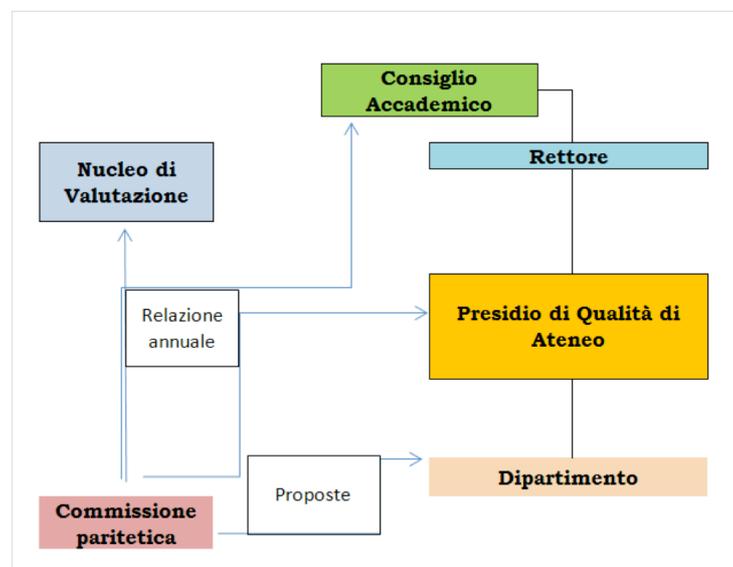
- effettua studi e rilevazioni statistiche sui vari aspetti dell'attività didattica svolta nei corsi di studio;
- propone al Consiglio di Dipartimento le iniziative atte a migliorare l'organizzazione della didattica;

⁹ Nella sua originaria costituzione, la Commissione paritetica era composta, in forza del D.R. n. 225 del 6 febbraio 2013, dal Pro Rettore con funzioni di Presidente, da due docenti dell'Ateneo e da tre rappresentanti degli studenti.

- esprime parere almeno ogni tre anni sulla revisione degli ordinamenti didattici dei corsi di studio afferenti al Dipartimento e sulla coerenza tra i crediti assegnati alle attività formative e gli specifici obiettivi formativi programmati;
- predisporre la relazione annuale prevista dall'art. 13 del d.lgs. n. 19 del 27 gennaio 2012. La Commissione didattica paritetica, in aggiunta alla relazione annuale prevista dall'art. 13 del D. lgs. 19/2012, può predisporre relazioni sullo stato della didattica e sul complesso dei servizi didattici da sottoporre alla valutazione del Consiglio di Dipartimento.

La relazione annuale predisposta dalla Commissione contiene proposte al Nucleo di valutazione interna, nella direzione del miglioramento della qualità e dell'efficacia delle strutture didattiche, anche in relazione ai risultati ottenuti nell'apprendimento, in rapporto alle prospettive occupazionali e di sviluppo personale e professionale, nonché alle esigenze del sistema economico e produttivo. L'elaborazione delle proposte da parte della Commissione avviene previo monitoraggio degli indicatori di competenza di cui all'articolo 12, comma 4, e anche sulla base di questionari o interviste agli studenti, preceduti da un'ampia attività divulgativa delle politiche qualitative dell'Ateneo, in modo da rendere gli studenti informati e consapevoli del sistema di qualità adottato dall'Ateneo. Ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. 19/2012 e dell'articolo 10 del Regolamento di dipartimento, la relazione della Commissione paritetica è trasmessa al Nuclei di valutazione e al Consiglio accademico entro il 31 dicembre di ogni anno. Per un efficace funzionamento del sistema di AQ, la relazione annuale della Commissione deve essere trasmessa anche al Presidio di Qualità, per le sue opportune valutazioni.

Le attività della Commissione sono svolte durante l'intero anno e vengono documentate mediante dei verbali redatti a conclusione di ogni riunione.



3.B5, Il Comitato Unico di Garanzia

A tutela dei principi sopra sanciti ed in attuazione delle disposizioni dell'art. 21 della legge 4 novembre 2010, n. 183, e dell'art. 2, comma 4 dello Statuto, pertanto, l'Università istituisce il Comitato Unico di Garanzia (C.U.G.) per le pari opportunità contro ogni discriminazioni diretta e indiretta, fondata sul genere, l'orientamento sessuale, l'origine etnica, la lingua, le convinzioni religiose, le opinioni politiche, le condizioni sociali e personali.

Allo scopo attua un'opera di prevenzione delle discriminazioni sia attraverso opportune politiche di genere e di valorizzazione degli studi di genere, sia favorendo quanto necessario a realizzare ambienti di lavoro improntati al benessere organizzativo sia impegnandosi per l'eliminazione di ogni forma di violenza materiale, morale e psichica al proprio interno.

Al Comitato unico dei Garanti è affidato inoltre - fatte salve le competenze degli organi di governo dell'Università e restando integra la libertà della didattica e della ricerca esercitata dalle correlate strutture - il compito di dirimere tutte le eventuali questioni o controversie derivanti dall'applicazione dello Statuto e del Regolamento generale, così come ogni altra fattispecie che, pur rientrando tra le materie di pertinenza degli atti normativi, non sia stata da questi esplicitamente prevista.

3.B6, Il Collegio dei Revisori dei Conti

Il Collegio dei revisori dei conti è composto da tre membri effettivi e da due supplenti, di cui un membro effettivo, con funzioni di Presidente, designato dal Ministero dell'Università. Tutti i componenti del Collegio, effettivi e supplenti, devono essere iscritti al Registro dei revisori contabili. Il Collegio dei revisori dei conti è nominato dal Presidente del Consiglio di Amministrazione, d'intesa col Rettore. Il Collegio dei revisori dei conti: esamina i documenti contabili relativi al bilancio di previsione, alle relative variazioni e al conto consuntivo, redigendo apposite relazioni da presentare al Consiglio di Amministrazione; compie tutte le verifiche necessarie per assicurare il regolare andamento della gestione finanziaria e patrimoniale; accerta la regolarità della tenuta dei libri e delle scritture contabili; effettua, almeno ogni semestre, verifiche sulla cassa e sugli altri valori in proprietà, deposito, cauzione e custodia comunicandone l'esito al Consiglio di Amministrazione.

CAPITOLO 4 – I Processi di Riferimento

4.A, Il Processo di Progettazione e sviluppo della didattica:

4.A1, Modello didattico e scelte docimologiche

Secondo le specifiche ANVUR, il modello didattico dell'Università Dante Alighieri si articola in Didattica Erogativa (DE) e in Didattica Interattiva (DI) a seconda delle tipologie di CdS e dei piani formativi erogati.

- Per didattica erogativa (DE) si intende il complesso di quelle azioni didattiche assimilabili alla didattica frontale in aula, focalizzate sulla presentazione ed illustrazione di contenuti da parte del docente: registrazioni audio-video, lezioni in *web conference*, *courseware* prestrutturati o varianti assimilabili.

- Per didattica interattiva (DI) si intende il complesso: - degli interventi didattici rivolti da parte del docente/tutor all'intera classe (o a un suo sottogruppo), tipicamente sotto forma di dimostrazioni o spiegazioni aggiuntive presenti in *faqs*, *mailing list* o *web forum* (dimostrazione o suggerimenti operativi su come si risolve un problema, esercizio e similari); - degli interventi brevi effettuati dai corsisti (ad esempio in ambienti di discussione o di collaborazione: *web forum*, *blog*, *wiki*); - delle *e-activity* strutturate (individuali o collaborative), sotto forma tipicamente di *report*, esercizio, studio di caso, *problem solving*, *web quest*, progetto, produzione di artefatto (o varianti assimilabili), effettuati dai corsisti, con relativo *feed-back*; - delle forme tipiche di valutazione formativa, con il carattere di questionari o *test in itinere*.

Particolare attenzione viene data, nell'ambito dei singoli insegnamenti curriculari, ai profili di internazionalizzazione inserendo, all'interno di ogni singola attività didattica programmata, specifici moduli relativi all'approfondimento di tematiche di attualità nel panorama estero ed eurounitario.

Ai fini del calcolo del peso ponderale di ogni attività formativa ci si avvale del parametro *standard* basato sull'acquisizione da parte degli studenti di specifici Crediti Formativi Universitari (CFU). Il che consente di monitorare il tempo di

studio secondo il punto di vista dello studente/fruitori. Come noto 1 CFU è comunemente stimato in 25h di attività formativa, di cui 6-10 di didattica e il resto sotto forma di autoapprendimento e corrisponde quantitativamente a circa 60 pagine di manuale.

L'Università Dante Alighieri, nel rispetto delle superiori indicazioni, predispone moduli didattici non inferiori a 3 CFU per un totale di 75h di attività formative. Nella presentazione dei singoli insegnamenti le attività di didattica (DE+DI) dovranno coprire un minimo di 6h per CFU, ed auspicabilmente andare oltre questa soglia minima, garantendo altresì almeno un'ora per CFU sia per la DE che per la DI.

Nel computo delle ore della DE: - non sono considerabili didattica erogativa, la semplice esposizione in piattaforma di contenuti di supporto, tipicamente sotto forma di *slide*, o di pdf o simili (l'impiego di questi contenuti rientra nei tempi di studio dello studente); -la durata fisica di erogazione può essere moltiplicata per 2, date le necessità di riascolto.

Nel computo delle ore della DI: -sono escluse le interazioni a carattere orientativo sui programmi, sul CdS, sull'uso della piattaforma e simili, che rientrano in semplice tutoraggio di orientamento. La DI, può assumere carattere individuale oppure collaborativo; in questo secondo caso andranno indicati criteri di costituzione dei gruppi e criteri di valutazione.

Per ogni videolezione è presente il testo scritto (dispensa) ampliato con riferimenti bibliografici, note, tabelle, immagini, grafici e completato da 10 domande di autovalutazione con quattro possibili risposte di cui solo una corretta e tre distrattori.

Il test composto da 10 domande è finalizzato a verificare il livello di apprendimento raggiunto dallo studente. Laddove lo studente non risponda in maniera positiva, viene invitato ad approfondire il singolo paragrafo della videolezione evitando di rivedere e riascoltare tutta la lezione.

Nel dettaglio possiamo affermare che la videolezione corrisponde alla singola lezione teorica del docente disciplinarista. Per migliore utilità di lettura si specifica che la videolezione presenta le seguenti caratteristiche:

- indica in forma chiara gli obiettivi specifici da raggiungere;
- ha una durata di 25-30 minuti;
- deve essere monotematica e auto consistente senza nessun collegamento con la video lezione precedente o successiva o, in generale, con qualsiasi altra lezione del corso;
- deve essere suddivisa in paragrafi (non meno di 3);
- deve prevedere non meno di 15 slide in *power point* (a lezione, suddivise in paragrafi secondo le indicazioni) arricchite con parole-chiave, immagini, grafici e quant'altro necessario per la comprensione del contenuto, predisposte all'interno del modello in *power point* fornito dall'Università, rispettando il *font* e la grandezza dei caratteri previsti dal modello stesso per consentire allo studente di leggere agevolmente il video finale;
- deve prevedere un questionario di autovalutazione costituito da 10 domande a risposta multipla ognuna delle quali con quattro opzioni di risposta, di cui solo una corretta e 3 distrattori, all'interno del modello in *excel* fornito dall'Università. In caso di risposta errata bisogna individuare il paragrafo di riferimento per invitare lo studente a rivedere quel singolo segmento della video lezione;
- deve essere arricchita da un opuscolo (dispensa) di circa 10 pagine che dia tutte le necessarie informazioni per la corretta e proficua acquisizione dei contenuti trattati durante la lezione e che diventa il libro personale dello studente.

4.A2, Progettazione dei percorsi e Piano Strategico Pluriennale di Ateneo

Per la realizzazione delle finalità generali individuate nello Statuto, l'Ateneo si dota, tra l'altro, di un *Piano Strategico Pluriennale*, che è predisposto in coerenza con una parallela e contestuale programmazione del fabbisogno di personale.

L'ultimo Piano Strategico è stato deliberato a ottobre 2016 (http://www.unistrada.it/Files/StatutoRegolamenti/2016_12_21_PianoStrategicoPluriennale-PO-Relazione.pdf). Nel Piano Strategico è esposta la visione della qualità della didattica e della ricerca, tenendo conto delle potenzialità di sviluppo scientifico e delle ricadute nel contesto socio-culturale (terza missione), in coerenza con le ragioni fondative dell'Ateneo espresse nello Statuto.

Per quanto riguarda l'offerta formativa, sono tenute in considerazione le esigenze degli studenti per tutti i cicli della formazione superiore (LT, LM, Corsi Singoli, Dottorato di Ricerca, Master). Il sistema di AQ è descritto attraverso i documenti di Ateneo (Statuto e Regolamento generale) e il suo funzionamento viene ulteriormente declinato attraverso il "Piano della qualità", periodicamente riveduto e aggiornato (ultima versione approvata a Maggio 2017, http://www.unistrada.it/Files/StatutoRegolamenti/Piano_della_qualita.pdf).

Tutti i documenti sono pubblicati sul sito di Ateneo (<http://www.unistrada.it/1-universita-3/statuto-e-regolamenti>) e sono pertanto liberamente accessibili ai portatori d'interesse interni ed esterni.

Il Piano Strategico è articolato in obiettivi che sembrano adeguatamente definiti tenendo in considerazione il contesto socio-culturale in cui l'Ateneo è inserito e, dunque, realizzabili.

Il Piano Strategico Pluriennale scandisce le tappe di un realistico progressivo sviluppo dell'Università. Individuando un articolato *set* di azioni e metodi di controllo con riguardo alle attività/processi elencati di seguito:

- A) Strategie coerenti con il sistema universitario nazionale;**
- B) Sviluppo della didattica e dell'offerta formativa;**
- C) Rafforzamento delle competenze trasversali degli studenti;**
- D) Sviluppo dell'internazionalizzazione e della mobilità degli studenti e del personale;**
- E) Efficientamento dei servizi e della macchina organizzativa;**
- F) Sviluppo delle attività di terza missione, nonché dei rapporti con altri soggetti istituzionali e non e con il territorio;**
- G) Qualificazione e ampliamento dell'organico (docente e non docente);**
- H) Implementazione delle attrezzature per la didattica e la ricerca;**
- I) Ampliamento, ristrutturazione, messa in sicurezza e valorizzazione estetica dei locali;**
- J) Creazione del sistema interattivo.**

Per l'analisi di questi obiettivi si rimanda al documento nella sua completezza; infatti, in questa sede si procederà alla sintesi di alcuni ambiti pertinenti alla trattazione.

Con riferimento ai principi generali di organizzazione del sistema amministrativo, così come delineati dall'art. 22 dello Statuto, in una prospettiva di meritocrazia e autoresponsabilizzazione, si mostra necessario: accrescere l'alfabetizzazione digitale del personale; insistere sulla trasparenza della gestione e sull'efficacia dei servizi; pervenire, come da Statuto, ad una Direzione Generale altamente professionalizzata per il coordinamento delle attività amministrative; adeguare l'assetto logistico-amministrativo definendo, come da CCNL, le responsabilità delle unità organizzative e individuali per l'attuazione del controllo di gestione, della formazione e dei prescritti piani anticorruzione e trasparenza; giovare dell'operato di *team* di dipendenti organizzati con specifiche abilità e in possesso di professionalità distintive (informatica avanzata, plurilinguismo, sicurezza ed assistenza, *marketing* internazionale); concludere le fasi di stabilizzazione del personale interno; attuare una politica premiale dei dipendenti formati al plurilinguismo, all'informatica di base ed avanzata, alla progettazione UE, al *marketing* internazionale e alle competenze in materia tecnico-giuridica, economico-finanziaria e manageriale.

Allo scopo di rafforzare le politiche di coesione sociale nel nuovo contesto metropolitano e cosmopolita, superando la cultura dei municipalismi, un ruolo importante è quello che il Piano Strategico Pluriennale attribuisce all'Ateneo per lo sviluppo delle attività di Terza missione, nonché dei rapporti con altri soggetti istituzionali e con il territorio. Con riferimento a questo aspetto, la scelta di politica accademica è volta, soprattutto, a conseguire: la creazione di *spin-off* che svolgono un ruolo chiave ai fini della valorizzazione della ricerca; la valorizzazione della cultura, dei beni culturali, del *made in Italy*, del turismo e della industria culturale; la partecipazione ai programmi europei *Horizon 2020*; l'implementazione della ricerca coerentemente alle aspettative dell'area S3 su materie come scienze dell'antichità, filologico-letterarie, storico-artistiche, economico-statistiche, scienze giuridiche e politiche sociali; la creazione di un "Osservatorio" per l'integrazione e l'incentivazione dell'imprenditorialità degli stranieri che chiederanno di partecipare alle *Start-up VISA* (attività imprenditoriale innovativa); la creazione di un secondo "Osservatorio" per la innovazione sociale e inclusiva nel settore turistico-culturale, anche in collaborazione con altri Atenei per analizzare: a) i modelli più efficienti nel settore turistico e culturale; b) le imprese operanti in tali materie sul mercato; curare e intensificare i rapporti con imprese ed enti interessati alla realizzazione e gestione per conto dell'Università di *corporate-master*, corsi professionalizzanti, di aggiornamento-perfezionamento e di alta formazione; valorizzare il privilegiato rapporto con la Società Dante Alighieri e i suoi vari Comitati locali, soprattutto al fine di incentivare le iscrizioni e la frequenza di studenti stranieri e, in particolare, degli oriundi di generazioni successive alla prima, presso i Corsi dell'Università.

Il Piano Strategico Pluriennale, qui delineato per grandi linee, per quanto riguarda la qualificazione e l'ampliamento del personale docente e non docente, individua alcuni principali obiettivi: supportare la pubblicazione dei risultati delle ricerche dei docenti su riviste di alto profilo scientifico o in Collane che assicurino la *peer-review*; valorizzare e diffondere la pubblicazione

periodica dei Quaderni di cultura dell'Ateneo tenendo conto della Collana già istituita presso il Centro di ricerca Silvestri su temi sociali, economici, giuridici e di umanesimo solidale; favorire la partecipazione ai più importanti connessi di studio nazionali ed internazionali; rendere il più possibile spedita la progressione di carriera una volta conseguite le debite idoneità.

Le linee di ricerca che l'Ateneo ha avviato si caratterizzano, inoltre, per uno studio mirato a definire nuovi percorsi di sviluppo tra loro coerenti, orientati all'accrescimento della conoscenza scientifica nei seguenti fondamentali ambiti su cui si concentra lo studio dei professori e dei ricercatori dell'Ateneo: area giuridico-amministrativa ed economica; area dello sviluppo del territorio del territorio e della valorizzazione del patrimonio culturale; area della *governance* territoriale di Reggio Calabria Città Metropolitana; area dei processi comunicativi.

Spostando l'attenzione alla "progettazione dei percorsi" l'Ateneo tiene in adeguata considerazione sia le opinioni degli studenti che le opinioni delle imprese e degli *stakeholders* di riferimento, oltre che le istanze di cambiamento del contesto economico e sociale.

La progettazione dei percorsi è attualizzata ogni anno in coincidenza con la compilazione della Scheda SUA secondo le apposite Linee Guida emanate dal Presidio Qualità.

La progettazione di un CdS è il momento fondante dell'intero processo di istituzione-attivazione del corso stesso; nell'Università Dante Alighieri tale fase è incentrata sull'unico Dipartimento, e consiste nelle seguenti fasi:

- 1) analisi della domanda di formazione;
- 2) definizione dei risultati di apprendimento attesi;
- 3) definizione del quadro delle attività formative.

Con riferimento alla fase 1), com'è noto, non può esserci la progettazione senza un'analisi preliminare delle esigenze del contesto di riferimento. La formazione, come ricordato nella "*mission*" dell'Università Dante Alighieri, deve essere funzionale alle esigenze del tessuto socioeconomico ed alla

richiesta di competenze professionali della società. Proprio per la caratteristica estremamente dinamica del mercato, l'offerta formativa si pone l'obiettivo di essere sensibile alla sua continua evoluzione. Per analizzare la domanda di formazione si utilizza lo strumento delle consultazioni con le organizzazioni rappresentative della produzione di beni e servizi, delle professioni. Le consultazioni sono organizzate su proposta dei singoli CdS e coordinate dal Dipartimento, coinvolgono le organizzazioni più rappresentative e funzionali al singolo CdS a livello regionale e/o nazionale e, ove ritenuto opportuno, anche a livello internazionale, con cadenza pari almeno alla durata legale del CdS.

Con cadenza annuale si provvede a consultare indirettamente le esigenze del mercato attraverso documenti e studi di settore nonché mediante contatti diretti con aziende e enti in convenzione per *stage* e tirocini, al fine di verificare *in itinere* che la corrispondenza tra attività formative e obiettivi si traduca in pratica.

Con riferimento alla fase 2), raccolte le esigenze formative espresse dalla domanda (proveniente da tutti i portatori di interesse), si definiscono:

- i requisiti di ammissione;
- gli obiettivi specifici del singolo CdS;
- i risultati di apprendimento attesi;
- le competenze generaliste o trasversali;
- la descrizione della prova finale.

Ogni CdS, sia esso triennale o magistrale, deve prevedere la definizione di requisiti di ammissione, che si distinguono in base alla tipologia di percorso, stabilendo le conoscenze richieste per l'accesso e le modalità di verifica del possesso di tali conoscenze. Tale definizione è prevista nei singoli regolamenti didattici di CdS. La definizione degli obiettivi formativi specifici deve tener conto sia degli obiettivi qualificanti della classe, sia dell'analisi svolta della domanda di formazione, ponendo particolare attenzione alle competenze derivanti dalle specifiche esigenze formative emerse. I risultati di

apprendimento attesi si incentrano sulle specifiche competenze disciplinari che devono acquisire gli studenti in ordine al “sapere” e “saper fare”, e devono essere declinati in aree di apprendimento. A ciascuna di queste aree corrispondono a loro volta specifici insegnamenti che concorrono, insieme, al raggiungimento dei risultati del Corso. Nel definire le competenze generaliste o trasversali si devono specificare quali sono le capacità che il CdS intende sviluppare in ordine all’autonomia di giudizio, alle abilità comunicative e al grado di apprendimento dello studente. In questo caso le competenze in questione non sono riconducibili direttamente all’ambito disciplinare specifico, ma ricoprono una posizione “trasversale”, intendendo tali le competenze o abilità richieste per l’inserimento nel mondo del lavoro. Il CdS deve essere progettato e centrato ponendo il *focus* sullo studente e sullo sviluppo di specifiche competenze. La prova finale (produzione di un elaborato e relativa discussione) deve evidenziare il raggiungimento dei risultati attesi. È necessario prevedere un’apposita distinzione rispetto al percorso formativo (laurea o laurea magistrale).

Con riferimento alla fase 3), nella progettazione o modifica del CdS è indispensabile definire il quadro dell’offerta formativa. È necessario individuare per ciascun tipo di attività formativa (siano esse di base/caratterizzanti o affini ed integrative) e per ciascun ambito disciplinare, i SSD da attivare, fermo restando il rispetto dei vincoli previsti dalla normativa di riferimento (cfr. DD.MM. 16/03/2007). Ad ogni SSD attivato dovrà corrispondere uno o più insegnamenti, si dovrà garantire un congruo numero di crediti formativi, evitando la parcellizzazione delle attività stesse.

È data la possibilità di prevedere l’indicazione di un *range* di CFU ad ogni ambito disciplinare; tale meccanismo sarà utile in fase di attivazione dell’offerta formativa nel caso in cui la coorte di riferimento verrà configurata in diversi percorsi formativi o *curricula*, o nel caso in cui si desidera procedere alla modifica del peso di determinati insegnamenti nell’ottica di garantire maggiore rispondenza alla domanda di formazione, senza necessariamente modificare

l'ordinamento. Le esigenze di strutturare un corso in *curricula* possono comportare la necessità di attribuire, tra le attività formative caratterizzanti, CFU ad un determinato ambito e non attribuirne alcuno ad un altro e viceversa, fermo restando che i *curricula* devono rispettare i limiti di diversificazione (riferiti ai CFU degli ambiti) previsti dalla normativa di riferimento.

Per la leggibilità e la trasparenza dell'ordinamento è opportuno che l'ampiezza di ciascun intervallo di crediti non sia così eccessiva da rendere poco comprensibile il percorso formativo e la figura professionale che ne deriva; la presenza di intervalli di crediti troppo estesi deve essere adeguatamente motivata. Qualora si ritenga di utilizzare SSD previsti per attività di base o caratterizzanti anche per le attività affini o integrative, di ciò deve essere data adeguata motivazione. È necessario verificare se sussista una reale esigenza culturale e formativa che induca i CdS a riproporre, tra le attività formative affini o integrative, gli stessi SSD presenti tra quelle di base e/o caratterizzanti. Tale aspetto sarà valutato dal CUN anche in relazione alla struttura della classe e all'articolazione e molteplicità delle figure professionali che ne possono derivare. Nell'ambito di questa attività è fondamentale prevedere e garantire il numero di docenti di riferimento per ogni CdS previsto dalla normativa vigente, che permetta di assolvere all'obbligo dei requisiti qualitativi e quantitativi di docenza.

4.A3, Accredimento degli Atenei e dei Corsi di Studio (CdS)

Secondo il Decreto legislativo 27.01.2012, n. 19, attraverso il Decreto Ministeriale 12.12.2016, n. 987, l'accrédimento viene concesso dal MIUR agli Atenei, alle loro eventuali Sedi distaccate e ai Corsi di Studio.

“Per accredimento iniziale si intende l'autorizzazione all'Università da parte del Ministero ad attivare Sedi e corsi di studio. L'accrédimento iniziale comporta l'accertamento della rispondenza delle Sedi e dei corsi di studio agli indicatori ex ante definiti

dall'ANVUR [ai sensi dell'articolo 6], volti a misurare e verificare i requisiti didattici, strutturali, organizzativi, di qualificazione dei docenti e di qualificazione della ricerca idonei a garantire qualità, efficienza ed efficacia nonché a verificare la sostenibilità economico-finanziaria delle attività.

Per accreditamento periodico delle Sedi e dei corsi di studio si intende la verifica dei requisiti di qualità, di efficienza e di efficacia delle attività svolte. L'accREDITamento periodico avviene con cadenza almeno quinquennale per le Sedi e almeno triennale per i corsi di studio ed è basato sulla verifica della persistenza dei requisiti (...), su ulteriori indicatori definiti ex ante dall'ANVUR e sugli esiti della valutazione (...)" (D. Lgs. 19/2012).

L'ANVUR ha dunque il compito di stabilire i criteri e le modalità di verifica e di definire gli indicatori per l'AccREDITamento iniziale e periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio universitari che, comunicati al Ministero, vengono adottati per decreto. Gli indicatori devono essere coerenti con gli *standard* e le Linee guida stabiliti dall'Associazione europea per l'assicurazione della qualità del sistema universitario (*European Association for Quality Assurance in Higher Education - ENQA*¹⁰) e tenere conto delle linee generali di indirizzo della programmazione triennale delle Università. Sono altresì compito dell'ANVUR il monitoraggio e la verifica degli indicatori stessi ai fini dell'AccREDITamento periodico degli Atenei e dei Corsi di Studio.

L'ANVUR ha definito un modello operativo per gli AccREDITamenti iniziale e periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio che si avvale in entrambi i casi della consulenza di una Commissione di Esperti della Valutazione (CEV), con il compito di proporre un giudizio di accREDITamento basato su un esame approfondito del progetto (nel caso dell'AccREDITamento iniziale) o dell'andamento complessivo (nel caso dell'AccREDITamento periodico) relativamente al soddisfacimento dei Requisiti di Qualità definiti dall'ANVUR stessa. Il modello di AccREDITamento periodico degli Atenei proposto dall'ANVUR prevede inoltre una visita *in loco* da parte della CEV, mirata a rilevare sul campo il livello di corrispondenza delle procedure elaborate

¹⁰ <http://www.enqa.eu>

dall'Ateneo con i requisiti di assicurazione della qualità. La visita della CEV prevede anche un esame approfondito di un campione di Dipartimenti e Corsi di Studio dell'Ateneo, al fine di verificare l'efficacia del sistema di AQ realizzato dagli attori della Valutazione e Autovalutazione interna previsti dalla Legge 240 del 30.12.2010, dal D.lgs. 19/2012 e dal D.M. 987/2016:

- Nucleo di Valutazione;
- Commissione Paritetica;
- Presidio della Qualità di Ateneo;
- Dipartimenti e Corsi di Studio (per quanto riguarda l'Autovalutazione).

Specificatamente, per le "Università per Stranieri" come la "Dante Alighieri" di Reggio Calabria (istituita con DM n. 104 del 17.10.2007), istituti universitari a ordinamento speciale, che svolgono attività di insegnamento e ricerca scientifica finalizzata alla conoscenza e alla diffusione della lingua e della cultura italiane, le linee guida ANVUR in materia di Accredimento periodico sono state modificate in considerazione della missione dell'Ateneo, ponendo in rilievo la programmazione dell'offerta formativa, la consultazione delle parti interessate, le conoscenze richieste in ingresso e l'internazionalizzazione della didattica.

A tal proposito, nell'ambito delle visite di Accredimento periodico alle Università per Stranieri, le Commissioni considereranno ulteriori aspetti quali, l'eventuale inclusione di esperti e docenti stranieri nel comitato di indirizzo del CdS, la presenza di convenzioni e accordi di cooperazione internazionali, anche in relazione all'attività di ricerca, le attività poste in essere dal Corso o dalla Sede in merito alla diffusione e valorizzazione degli apporti culturali italiani (non solo linguistici).

Con riferimento agli indicatori relativi alla internazionalizzazione della didattica verranno presi in considerazione:

- Laureati dopo N+1 anni che hanno acquisito almeno 12 CFU all'estero (% sugli immatricolati puri);

- Immatricolati (L e CU) o iscritti al I anno (LM) che hanno acquisito il titolo precedente all'estero (% sugli immatricolati puri);
- Rapporto CFU conseguiti all'estero/CFU previsti in totale (per i soli studenti regolari);
- Percentuale di studenti che hanno conseguito almeno 12 CFU all'estero nel corso degli studi (sul totale degli iscritti).

Le Università per Stranieri dovranno porre particolare attenzione a tali indicatori nella redazione della Scheda annuale di Monitoraggio, poiché tali indicatori saranno oggetto di approfondita analisi nell'ambito delle interviste condotte dalla Commissione di Esperti con i responsabili dei Corsi di Studio oggetto di valutazione.

Ulteriori indicatori per le Università per Stranieri:

- Percentuale di immatricolati con obblighi formativi aggiuntivi in attività formative attinenti alla lingua, letteratura, storia italiane;
- Percentuale di studenti che hanno conseguito almeno 12 CFU in attività formative attinenti alla lingua, letteratura, storia italiane;
- Percentuale di insegnamenti erogati in italiano;
- Numero di convenzioni per accordi di mobilità con Atenei stranieri;
- Percentuale di Corsi di Studio che prevedono il titolo doppio o congiunto con Atenei stranieri.

4.A3.1, Accredimento Iniziale dei Corsi di Studio

Per formulare al MIUR la raccomandazione relativa all'Accreditamento iniziale dei corsi di nuova istituzione, fermo restando il prerequisito della coerenza con le finalità statutarie dell'ateneo, l'ANVUR è chiamata alla verifica del possesso dei requisiti di cui agli Allegati A e C del D.M. 987/2016. A questo fine ha stabilito una procedura apposita, dettagliata nelle Linee guida per l'Accreditamento iniziale [Linee guida per l'Accreditamento iniziale: CdS prevalentemente convenzionali e CdS parzialmente o integralmente a distanza]. In particolare, per le valutazioni relative ai Requisiti di Qualità dei

CdS (Requisito R3) si avvale di Commissioni di Esperti della Valutazione (CEV), composte da almeno tre esperti disciplinari scelti dall'ANVUR nell'Albo degli Esperti della Valutazione da essa predisposto.

Si ricordano di seguito i requisiti di Accreditamento iniziale dei CdS [Allegato A, D.M. 987/2016]:

- a) Trasparenza: verifica della completezza di tutte le informazioni richieste nella SUA-CdS;
- b) Requisiti di docenza: verifica della consistenza del corpo docente e della sua qualificazione;
- c) Limiti alla parcellizzazione delle attività didattiche e alla diversificazione dei CdS: stabiliscono le unità minime di durata delle attività formative.
- d) Risorse strutturali: comprendono le strutture messe a disposizione dei singoli CdS (aule, laboratori, ecc.) o di CdS afferenti a medesime strutture di riferimento (Dipartimenti, Strutture di Raccordo), quali biblioteche, aule studio, ecc.
- e) Requisiti per l'AQ dei CdS: prevedono la presenza documentata delle attività di AQ per il CdS.

4.A4, Autovalutazione degli Atenei

L'autovalutazione e la valutazione interna sono, secondo il D.Lgs. 19/2012, attività istituzionali e debbono seguire metodologie, criteri e indicatori elaborati dai singoli Atenei in armonia con quelli definiti dall'ANVUR. I Nuclei di Valutazione hanno il compito di monitorare l'applicazione dei criteri e degli indicatori, qualitativi e quantitativi, stabiliti dall'ANVUR per la valutazione, e di verificare l'adeguatezza del processo di autovalutazione dei Corsi di Studio. Le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti hanno il compito di svolgere attività di monitoraggio dell'offerta formativa e della qualità della didattica nonché dell'attività di servizio agli studenti da parte dei professori e dei ricercatori, di individuare indicatori per la valutazione dei

risultati delle stesse e di formulare pareri sull'attivazione e la soppressione di Corsi di Studio.

Il D.lgs. 19/2012 richiede ai Nuclei di Valutazione e alle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti di redigere una relazione annuale da inviare per i NdV all'ANVUR e al MIUR e per le CPDS ai NdV e al Senato accademico.

4.A5, La Scheda SUA - CdS

La Scheda Unica Annuale è uno strumento gestionale funzionale alla progettazione, alla realizzazione, all'autovalutazione e alla ri-progettazione del Corso di Studi. Essa raccoglie le informazioni utili a rendere noti gli obiettivi della formazione, il percorso formativo, i risultati di apprendimento, gli sbocchi occupazionali, i ruoli e le responsabilità che attengono alla gestione del sistema di AQ del CdS, i presupposti per il riesame periodico del suo impianto, le eventuali correzioni individuate e i possibili miglioramenti.

La Scheda SUA-CdS deve essere completata entro il mese di maggio di ogni anno e si compone di due sezioni: la sezione "Qualità" e la sezione "Amministrazione".

La sezione "Qualità" è lo strumento principale del sistema di Autovalutazione, Valutazione Periodica e Accredimento introdotto dalla L. 240/2010, dal Decreto Legislativo 19/2012 e recepito dal DM 47/2013. Questa sezione mira a definire la domanda di formazione dei corsi di studio; esplicitare l'offerta formativa; certificare i risultati di apprendimento; chiarire ruoli e responsabilità che attengono alla gestione del sistema di Assicurazione della Qualità; riesaminare periodicamente l'impianto del Corso di Studio e i suoi effetti per apportare le necessarie modifiche.

La sezione "Amministrazione" incorpora tutti i dati relativi alla istituzione (RAD) e all'attivazione (OFF.F) del corso di studi quali l'ordinamento didattico, la didattica programmata ed erogata, gli insegnamenti dei corsi di studio, informazioni generali sul corso, fabbisogni formativi, descrittori di Dublino, verifica dei requisiti di docenza, metodi di accertamento, risorse

strumentali, docenti a contratto, calendario esami, opinioni studenti, dati statistici sul corso.

4.A5.1, La Scheda SUA - RD

La *Scheda Unica Annuale della Ricerca Dipartimentale* (SUA-RD) è un documento che raccoglie, a livello di Dipartimento e di Ateneo, le informazioni e i dati sugli obiettivi scientifici, l'organizzazione delle attività di ricerca e i relativi risultati, le politiche di qualità perseguite in relazione alla ricerca e alla sua promozione, e le riflessioni critiche (riesame). In quanto tale, a differenza della VQR (*Valutazione della Qualità della Ricerca*), la raccolta delle informazioni sui prodotti della ricerca per la SUA-RD non prevede da parte dell'Ateneo alcuna selezione dei prodotti della ricerca. La SUA-RD è parte integrante del sistema di *autovalutazione, valutazione e accreditamento* (AVA) e rappresenta un passaggio fondamentale ai fini del conseguimento dell'accREDITamento periodico delle sedi al pari della SUA-CDS. La SUA-RD è lo strumento che consente al Dipartimento e all'Ateneo di riflettere sulle proprie attività di programmazione in materia di ricerca, fornendo al tempo stesso un quadro delle competenze esistenti nel Dipartimento e della attività di ricerca. Tutte le informazioni raccolte rispetto a indicatori di attività sono utilizzate dall'ANVUR ai fini della valutazione e confluiscono nel Rapporto che, ai sensi della normativa AVA, viene prodotto dall'ANVUR entro il 31 luglio di ogni anno, insieme alle informazioni sui corsi di studio e sulla terza missione.

La SUA-RD è strutturata in tre parti:

- Parte I: Obiettivi, risorse e gestione dei Dipartimenti;
- Parte II: Risultati della ricerca;
- Parte III: Terza missione.

4.A6, Requisiti minimi di docenza e di tutoraggio

Le modalità di copertura dei requisiti di docenza e tutoraggio sono definite dalla disciplina vigente.

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

1) tutor disciplinari (almeno 2): che interagiscono con gli studenti sollecitando e verificando:

- di concerto con i docenti, lo svolgimento delle attività, tanto di DE quanto di DI, la fruizione delle unità di DE necessaria per sostenere l'esame;
- la 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): che 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 ed amministrazione, specifiche esigenze scaturenti dagli studenti.

3) tutor tecnologici: 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*; supportano il caricamento degli elaborati svolti in piattaforma per la valutazione da parte dei docenti.

Ai fini di una maggiore funzionalità dell'attività che il tirocinio si prefigge di realizzare, l'Ateneo sta predisponendo idonee linee guida per lo svolgimento dei tirocini, con la finalità di orientare gli studenti verso le future scelte professionali.

Le funzioni di tutoraggio, inoltre, sono oggetto di verifica costante da parte del Coordinatore del Cds e sono oggetto di valutazione periodica anche da parte del Consiglio Accademico che può intervenire in merito al funzionamento della *tutorship*.

Allo scopo di garantire la parità di accesso alle possibilità formative dell'Ateneo, l'Università ha istituito l'*Ufficio per la Parità e l'Inclusione* (U.P.I.), per l'integrazione degli studenti con disabilità e con Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA), per mezzo di interventi che mirano a favorire l'autonomia di tali studenti e la loro inclusione nella vita universitaria. L'Ufficio, infatti, predispone le forme di supporto più adeguate per l'avvio o il proseguimento del percorso universitario attraverso la definizione del Progetto Universitario Individualizzato (P.U.I.), che permette di individuare i servizi e/o le misure didattiche e di supporto di cui può avere bisogno lo studente.

4.B, Il Processo di Erogazione del servizio formativo:

4.B1, La piattaforma didattica

La piattaforma didattica di Ateneo è di tipo proprietario. *Moodle* è la piattaforma di *e-learning* utilizzata dall'Università Dante Alighieri. Si tratta di un prodotto *software open-source* per la docenza e l'apprendimento a distanza, che supporta la tradizionale didattica d'aula e permette al docente di pubblicare e rendere accessibile agli studenti il materiale didattico delle lezioni, di veicolare comunicazioni, di pubblicare informazioni sul corso e sulle lezioni, di somministrare compiti, esercitazioni, test ed altro ancora.

La piattaforma *Moodle*, caratterizzata da notevole flessibilità, ospita insegnamenti, corsi *post-lauream*, e ogni altra attività che necessiti di un'appendice telematica; infatti consente anche di: svolgere questionari e compiti, seguire lezioni "dal vivo" in video *streaming*.

La piattaforma *Moodle* è dotata di accesso tramite *single sign on* che garantisce a tutti gli studenti (compresi gli studenti con disabilità) e a tutto il personale dell'Università di accedervi utilizzando, per i primi, una propria *creden-key* e, per i secondi, quella della posta elettronica istituzionale; la piattaforma, dunque, consente e stimola un'approfondita interazione tra docente e studente.

4.B2, La progettazione didattica

La progettazione della didattica dell'Ateneo si conforma al modello europeo di AQ dell'istruzione superiore, ridefinito nel 2015 con la pubblicazione delle nuove Linee guida europee (*Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area 2015 - ESG 2015*¹¹) portatrici di un approccio centrato sullo studente e sui processi di apprendimento, con particolare riferimento alla stretta complementarità fra ricerca e formazione, alla promozione della flessibilità dei percorsi educativi, allo sviluppo delle competenze didattiche e alla sperimentazione di metodi e strumenti didattici innovativi:

(...) “L’istruzione superiore si propone di conseguire molteplici obiettivi: preparare gli studenti ad una cittadinanza attiva ed alla loro futura carriera (ad es., contribuendo alla loro occupabilità); sostenere il loro sviluppo personale; creare una vasta base di conoscenze avanzate; stimolare la ricerca e l’innovazione.

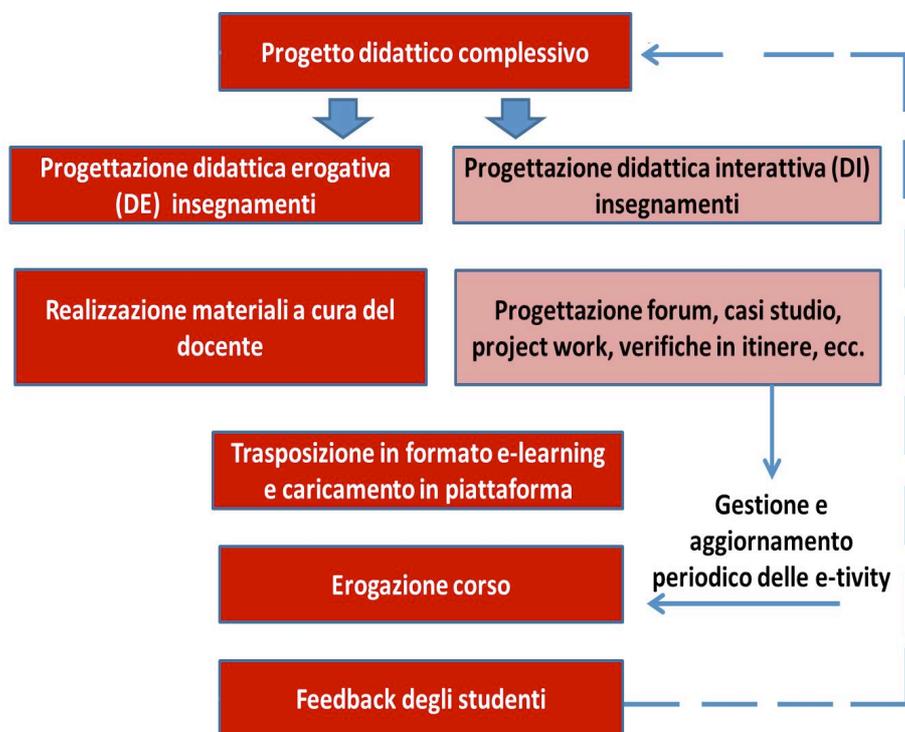
Il concetto di qualità non è facilmente definibile, ma è sostanzialmente il prodotto dell’interazione tra i docenti, gli studenti ed il contesto di apprendimento dell’Istituzione. In pratica, l’assicurazione della qualità garantisce un contesto di apprendimento nel quale il contenuto dei corsi di studio, le opportunità di apprendimento e le strutture didattiche siano adatte allo scopo.” (...)

(...) “I vari portatori di interesse, avendo diverse priorità, possono guardare alla qualità dell’istruzione superiore con occhi diversi. Il termine portatore di interesse si riferisce a tutti gli attori operanti all’interno di una Istituzione, studenti e docenti innanzitutto, oltre che i portatori di interesse esterni, quali i datori di lavoro ed i partner esterni di una Istituzione.” (...) [ESG 2015].

Nel presente documento vengono descritte le caratteristiche del modello didattico utilizzato dall’Università Dante Alighieri in relazione alla didattica erogata nei vari CdS e, in particolare, in seno al CdS (prevalentemente

¹¹ *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area 2015* (ESG 2015): https://revisionesg.files.wordpress.com/2015/05/revisioned_esg_2015_adopted.pdf

telematico) della L-24 sul versante della Didattica Erogativa (DE) e della Didattica Interattiva (DI), secondo le specifiche determinate dall'ANVUR.



4.B3, L'erogazione della Didattica Erogativa

Nel rispetto delle linee guida dell'ANVUR l'Università Dante Alighieri attua la propria didattica prevalentemente con modalità erogativa (DE), da intendersi - come sopra precisato (par. 4.A1) - quale 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.).

Il modello didattico di tipo tradizionale e/o misto prevede l'acquisizione dei singoli CFU in base alle specifiche dei singoli piani didattici mentre, per i corsi che si avvalgono in maniera prevalente del supporto telematico, il modello didattico prescelto prevede che per l'acquisizione di un singolo CFU lo studente prenda parte a n. 6 video-lezioni, del docente titolare

dell'insegnamento, corredate da materiale didattico idoneo a consentire lo studio individuale, nonché da attività di rete che consentano all'utente di apprendere i contenuti del corso.

La video-lezione 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 allegate e che concorrono alla formazione del discente. La video-lezione viene affiancata da una dispensa e da materiale bibliografico, note, tabelle, grafici e da un test di autovalutazione. Il test di autovalutazione sarà composto da 10 domande, con quattro risposte utili di cui solo una sola corretta, sarà volto a consentire la verifica del livello di apprendimento raggiunto dallo studente. In caso di esito negativo dello stesso, lo studente viene invitato ad un approfondimento mirato delle parti della video-lezione in cui sia riscontrata una lacuna. In ragione dei criteri stabiliti il numero minimo di video-lezioni da realizzare in rapporto ai CFU definiti nel piano di studi corrisponde al seguente rapporto:

CFU	Video-lezioni
6	36
9	54
15	90

La video-lezione 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 ed autonoma rispetto alle ulteriori lezioni;
- deve essere strutturata in sezioni;
- può strutturarsi con l'ausilio di *slide* in *power point*, 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 previste 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*”. Sul punto si ricorda che l’ANVUR richiede che “*le attività di didattica (DE+DI) coprano un minimo di 6 h per CFU, (...) ed auspicabilmente andare oltre questa soglia minima, garantendo altresì almeno un’ora per CFU sia per la DE che per la DP*”.

Ogni video-lezione deve essere accompagnata da una dispensa che fornisca allo studente tutte le informazioni funzionali a garantire l’acquisizione dei contenuti trattati. La dispensa deve essere composta da almeno 10 pagine ed essere corredata di note *a piè* di pagina e bibliografia, per fornire ulteriori spunti di approfondimento sul *topic* trattato.

Il testo della dispensa deve rispettare le seguenti caratteristiche:

formato: word; corpo del testo: dimensione 12; carattere: *Times New Roman*; interlinea:

1,5; margini: superiore 3 cm, inferiore 3 cm, destro 3 cm, sinistro 3 cm. Note a piè di

pagina: carattere: 10.

L’Ateneo, in sede di attivazione dei CdS in modalità telematica, appresta tutti gli strumenti utili a consentire che il sistema di piattaforma *e-learning* sia rispondente alle indicazioni dell’ANVUR in materia, attraverso l’attivazione obbligatoria di una serie di *e-activity*, *forum*, *case-studies* ecc., rivolti ai singoli insegnamenti previsti per il corso di laurea in oggetto e che diventano altresì strumenti utili per potenziare le modalità di erogazione dei Corsi già attivi in presenza.

4.B4, L'erogazione della Didattica Interattiva

Nel rispetto delle linee guida dell'ANVUR l'Università Dante Alighieri attua - per i corsi in via telematica - la didattica interattiva (DI) consistente in:

- 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*;
- interventi brevi effettuati dai corsisti (ad esempio in ambienti di discussione o di collaborazione: *web forum*, *blog*, *wiki*);
- le attività *online* (*e-tivity*) sono strutturate in maniera individuale o collaborativa sotto forma tipicamente di *report*, *problem solving*, *project work*, casi studio, allo scopo di fornire allo studente un metodo dinamico e interattivo di apprendimento.

La DI comporta un'integrazione in sede di progettazione didattica che sia rispondente con la progettazione di *e-activity* ed altre attività di DI per almeno 1 ora per CFU e con la realizzazione della DE attraverso il modello della videolezione interattiva e della presentazione e correzione di elaborati. Le attività progettate dal docente sono implementate direttamente in piattaforma con il supporto del personale tecnico e dei tutor.

La partecipazione alle attività di DI da parte degli studenti è supportata infatti anche del tutor di materia. Di estrema importanza, inoltre, è il *feedback* degli studenti, raccolto attraverso questionari e interviste, che permette ogni anno di perfezionare l'attività didattica sia nella componente interattiva che erogativa.

L'Ateneo offre in relazione agli studenti diversamente abili supporto tecnico-amministrativo, supporto didattico e tutorato specifico, al fine di supportare al meglio tali studenti nell'utilizzo della piattaforma e-learning accessibile.

Gli studenti nella fase iniziale del percorso di studio riceveranno un'approfondita illustrazione del programma di studio, dell'articolazione adottata dal docente, del ruolo dei tutor, del contenuto e delle modalità di

valutazione formativa e di verifica finale, nonché delle modalità di verifica *in itinere* che consentono un *feedback* costante che favorisce un processo di potenziamento delle competenze. Le attività di Didattica Interattiva obbligatorie sono rappresentate da:

- inserimento e correzione elaborati;
- *web-conference* di presentazione casi e seminari di approfondimento;
- test complessivo di apprendimento su tutti gli argomenti del corso;

con riferimento agli elaborati ogni docente dell'Ateneo carica in piattaforma nella sezione "elaborati" almeno una prova (per ogni corso) che gli studenti dovranno svolgere e ricaricare in piattaforma per la correzione da parte del docente. La valutazione della prova deve essere disponibile in piattaforma almeno 5 gg. prima dell'esame e non influisce sul punteggio in sede d'esame, ma ha un valore puramente indicativo per l'autovalutazione.

Con riferimento alle *web conference* i docenti pianificano almeno 4 *web-conference* ogni corso con cadenza trimestrale:

1. Entro il 30 settembre
2. Entro il 30 dicembre
3. Entro il 30 marzo
4. Entro il 30 giugno

È obbligatoria per lo studente la partecipazione ad almeno ad una *web-conference* per sostenere l'esame. Ogni docente deve comunicare entro il 30 settembre di ogni anno il calendario delle *web-conference* che intende effettuare nel corso dell'anno accademico che saranno previamente autorizzate dal coordinatore del corso di studio. Con riferimento al test complessivo esso è stato integrato nella piattaforma dedicata da un "Test di Preparazione". Tramite questo *tool* lo studente potrà generare con un semplice comando un test *random* di 30 domande che simulerà il test finale che dovrà sostenere nella prova d'esame. Il test di 30 domande *random* sarà generato partendo dalle domande di autovalutazione alla fine di ogni unità. Accanto alle predette attività il docente,

in piena coerenza con gli obiettivi formativi del corso, può scegliere di introdurre ulteriori strumenti non obbligatori quali:

- *faq*; Preparazione di almeno 10 *faq* entro il mese di settembre;
- *web forum*: individuazione dei temi dei forum.

A discrezione del docente nell'ambito dello svolgimento del corso.

- *Blog*: *Blog* tematici rivolti a specifiche categorie di studenti organizzati in gruppi di interesse.

Il coordinatore del CdS si occuperà di monitorare periodicamente lo svolgimento delle attività interattive in piattaforma da parte di docenti e tutor. Per poter sostenere l'esame sarà richiesto allo studente di aver partecipato alle attività (almeno una *web-conference*), aver svolto almeno un elaborato nonché di aver frequentato le ore di DE.

La sperimentazione di detto sistema, al fine di agevolare il nuovo CdS, è stata già avviata a partire dall'A.A. 2018/2019.

4.B5, Tirocinio ed esperienze internazionali

L'Università Dante Alighieri offre ai propri studenti la possibilità di esperienze di studio all'estero e di tirocini formativi altamente professionalizzanti.

Le competenze acquisite dagli studenti durante il percorso didattico-formativo si traducono in concrete esperienze di tirocinio o di tipo internazionale, attraverso la capillare promozione dell'Ateneo nel territorio. Difatti, l'Università si avvale di molte convenzioni stipulate con Amministrazioni sul territorio, Enti pubblici, Istituti scolastici, Fondazioni, Organizzazioni non lucrative e Cooperative Sociali, che consentono agli studenti di accedere a *stage* e a tirocini formativi con l'obiettivo di favorire l'inserimento nel mercato del lavoro.

Per quel che concerne il percorso di tirocinio, questo è diretto da due docenti del Corso di laurea con il supporto dell'Amministrazione ed in particolare del competente "Ufficio di coordinamento degli stage e dei tirocini" (si veda il

Decreto Rettorale n° 254 del 14 maggio 2013), con la finalità di valutare il rendimento degli allievi del Corso di Studio, nonché di verificare la soddisfazione delle loro aspettative e quelle delle istituzioni o aziende ospitanti. Particolare importanza rivestono gli accordi firmati con il Dipartimento di Giustizia Minorile, Centro giustizia minorile per la Calabria e la Basilicata (U.S.S.M.) e con il Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria - Direzione generale esecuzione penale esterna, con l'obiettivo di formare i giovani studenti nel campo della giustizia penale con particolare riferimento a quella minorile attraverso una più concreta ed approfondita conoscenza delle istituzioni giudiziarie, dei loro processi interni e degli aspetti organizzativi del servizio sociale. Il tirocinio si caratterizza, inoltre, per la sperimentazione diretta del rapporto professionale con l'utenza (relazione di aiuto individuale e lavoro sociale con i gruppi familiari e sociali) con l'obiettivo di contribuire ad accrescere il sapere pratico e ad arricchire il curriculum professionale.

Sul versante internazionale, l'Università Dante Alighieri è titolare di ECHE (*Erasmus Charter for Higher Education - Carta Erasmus*) dal 2013 ed è stata ammessa ai finanziamenti *Erasmus Plus* per le attività KA1 a partire dal 2014. Difatti l'Ateneo partecipa alle iniziative internazionali di mobilità e compete per i finanziamenti del nuovo Programma ERASMUS + per Istruzione, Formazione, Gioventù e Sport nel periodo 2014-2020.

Attraverso la Carta *Erasmus*, l'Università Dante Alighieri si è impegnata al rispetto dei requisiti qualitativi relativi alla mobilità *Erasmus+*. Questi requisiti attengono sia al rispetto dei principi fondamentali del riconoscimento dell'attività accademica svolta all'estero dagli studenti sia all'erogazione di servizi di qualità a supporto della mobilità internazionale.

Una novità del *Charter* 2014-2020, richiesta dalla Commissione Europea a tutti gli Istituti di istruzione Superiore, è l'inclusione all'interno della Carta della descrizione della propria strategia per l'Internazionalizzazione, con indicazioni su come tale strategie siano correlate all'Agenda Europea per la Modernizzazione dell'Istruzione Superiore, sviluppata dalla Commissione

Europea. L'Università Dante Alighieri, attraverso la sottoscrizione del *Charter*, si è impegnata a pubblicare sul portale tale strategia denominata all'interno del documento *Erasmus Policy Statement*, con cui l'Ateneo garantisce il pieno riconoscimento delle attività formative svolte all'estero. All'interno dell'Ateneo opera altresì un apposito Ufficio relazioni internazionali ([http://www.unistrada.it/1-universita/relazioni internazionali/relazioni-internazionali](http://www.unistrada.it/1-universita/relazioni-internazionali/relazioni-internazionali)), che cura tutti gli aspetti del processo (informazione e promozione, attivazione e gestione delle procedure di mobilità, ecc.). La mobilità internazionale dei docenti e degli studenti avviene essenzialmente attraverso il programma *Erasmus*, al quale l'Ateneo ha aderito nel 2014. Agli accordi che poggiano sul programma *Erasmus* se ne aggiungono di ulteriori per collaborazioni culturali e scientifiche e per tirocini formativi degli studenti. Anche grazie alla proficua attività dell'Ufficio, è significativamente cresciuto nel corso del tempo il numero di Accordi *Erasmus+ inter-istituzionali* e di altra natura con Università estere.

Risultano complessivamente attive n. 38 convenzioni.

4.B6, Le modalità di accertamento dei risultati

La didattica *e-learning* dell'Ateneo prevede l'utilizzo di metodologie che aiutino lo studente nell'apprendimento e lo rendano capace di contestualizzare le nozioni apprese applicandole concretamente nel mondo del lavoro. Attraverso l'*action learning* il docente oltre a fornire le nozioni sui contenuti dell'insegnamento utilizza una serie di strumenti interattivi (*forum, case studies, project work e blog*) che permettono agli iscritti di condividere innovazioni, conoscenze su esperienze e buone pratiche con l'obiettivo di aumentarne le conoscenze applicabili direttamente e concretamente sul mondo del lavoro. Il ruolo del docente si trasforma, quindi, in quello di vero e proprio consulente, che filtra i contenuti del corso cercando di rielaborarli nell'ottica di rispondere alle esigenze dei discenti, i quali confrontandosi con il docente stesso e

direttamente tra loro possano proporre casi di studio reali legati alle loro attività professionali qualora fossero studenti lavoratori. Questo continuo scambio permetterà di aumentare l'apprendimento dei discenti (anche i non lavoratori) ma soprattutto di contestualizzarlo immediatamente in un ambito lavorativo, in una logica che prevede un flusso continuo di apprendere, applicare e assimilare il cambiamento.

Il docente insieme al tutor (altra figura importante di supporto ai partecipanti e di interfaccia con il docente) attiveranno almeno gli strumenti di DI descritti nei paragrafi precedenti ma saranno liberi di utilizzare anche nuovi ed ulteriori strumenti interattivi. Si suggerisce ai docenti di utilizzare anche forme di “*collaborative learning*” stimolando gli studenti alla realizzazione di lavori di gruppo. Si possono così realizzare sinergie didattiche che aumentino l'apprendimento dei contenuti degli insegnamenti mettendoli concretamente in relazione con il mondo del lavoro. In definitiva la metodologia *e-learning* applicata alla didattica dovrà essere aperta, attiva, condivisa e partecipativa. Sarà compito dell'Ateneo, ed in particolare del Presidio della Qualità, stimolare docenti e tutor all'utilizzo di questi strumenti di DI, in modo da introdurli sistematicamente in tutti gli insegnamenti.

4.C, Il Processo dei Servizi alla didattica:

4.C1, Orientamento in ingresso

I servizi di orientamento in ingresso dell'Università Dante Alighieri hanno lo scopo di accompagnare lo studente nella scelta del Corso di Studio. Al fine di contribuire al raggiungimento di nuovi traguardi di competitività nazionale e internazionale, la Commissione per l'Orientamento e il Tutorato ha avviato iniziative di potenziamento dell'attrattività dell'Ateneo promuovendo attività e iniziative per la conoscenza dei corsi, delle borse di studio, degli sbocchi lavorativi. In particolare la promozione dell'offerta formativa ha interessato il nuovo corso sperimentale MICSE (*Mediatore per l'intercultura e la coesione sociale in Europa*) attivato nell'A.A. 2016-2017, per volontà del MIUR e della Comunità di

Sant'Egidio, al fine di formare una figura professionale volta a sviluppare una cultura per l'integrazione dei migranti in Italia, attraverso un modello europeo di Mediatore per l'Intercultura. Le azioni di orientamento in ingresso, dirette agli studenti degli ultimi due anni della scuola secondaria di secondo grado, hanno avuto come finalità la transizione tra le due istituzioni formative, con interventi che riguardano l'informazione, la promozione e l'avviamento di specifici progetti didattici e protocolli d'intesa.

4.C2, Orientamento *in itinere*

I servizi di orientamento *in itinere* dell'Università Dante Alighieri hanno lo scopo di accompagnare lo studente lungo tutto il percorso formativo e culturale. Tale attività viene seguita, in maniera particolare, dalla Segreteria didattica con l'apporto della Commissione per l'orientamento e il tutorato, operante nel Dipartimento. Agli studenti viene così data la possibilità di orientarsi nel percorso di studio, mettendo in evidenza eventuali problematiche inerenti la propria esperienza e trovando soluzioni adeguate per superare eventuali criticità nel percorso degli studi. A tal fine, l'Università si avvale anche del supporto allo studio da parte dei tutor didattici e dei tutor di sostegno per gli studenti con disabilità.

Inoltre, per potenziare le competenze linguistiche degli studenti, anche ai fini dell'esame di laurea (che prevede un *abstract* in lingua straniera), l'Università ha contribuito alla promozione dei corsi erogati dal CLADA (Centro Linguistico d'Ateneo Dante Alighieri) e sostenuto l'internazionalizzazione della didattica, impegnandosi in attività di orientamento sulle iniziative che l'Ateneo sta portando avanti in una direzione volta alla mobilità internazionale di docenti e studenti, avvalendosi della collaborazione di diverse Università straniere. Per il periodo di formazione all'estero lo studente può fare riferimento all'Ufficio di coordinamento degli *stage* e dei tirocini.

4.C3, Immatricolazione e gestione della carriera

Le modalità di ammissione degli studenti ai singoli CdS e di gestione delle loro carriere sono definite nei Regolamenti degli stessi CdS e nella Carta dei servizi

(<http://www.unistrada.it/Files/L24/Carta%20dei%20servizi%20e%20standard%20di%20qualita.pdf>).

Come sopra precisato, l'orientamento in ingresso degli studenti è realizzato, essenzialmente, attraverso le iniziative e le attività della Commissione Orientamento e Tutorato (<http://www.unistrada.it/orientamento-e-tutorato>). La Commissione è composta da 5 docenti dell'Ateneo che garantiscono la rappresentanza di tutti i Corsi di laurea. È coordinata da un professore interno all'Ateneo e si avvale per le proprie attività dello "Sportello per l'orientamento e il tutorato".

Nel corso del 2018 la Commissione – avvalendosi della collaborazione di molti docenti dei Corsi di laurea – ha aderito alle giornate regionali di orientamento, ha realizzato numerose attività di promozione dei corsi in alcune scuole di Reggio Calabria e Provincia, ha organizzato diverse iniziative di "Open day" presso i locali dell'Ateneo. Nella sezione del sito dedicata alla Commissione, inoltre, sono fornite molte informazioni utili ai fini dell'orientamento in ingresso degli studenti (procedure d'immatricolazione; procedura di iscrizione per studenti comunitari e stranieri residenti in Italia e studenti stranieri extra UE; piani di studio; corsi singoli, ecc.).

A supporto delle iniziative della Commissione, l'Ateneo ha avviato alcune campagne promozionali dei corsi su quotidiani, emittenti televisive locali e piattaforme *web*.

Le esigenze di alcune particolari categorie di studenti sono tenute in considerazione. In particolare, l'Ateneo prevede:

- per gli studenti lavoratori di tutti i CdS, la possibilità di adottare specifici piani di studio;

-per gli studenti che presentano forme di disabilità, e prevista l'assegnazione di tutor che sono selezionati tra gli studenti con l'assegnazione di specifiche borse di studio;

-per gli studenti particolarmente meritevoli, e prevista l'assegnazione di borse di studio.

L'Ateneo si caratterizza per una connotazione internazionale e, sul fronte della provenienza degli studenti stranieri, negli ultimi anni si registrano segnali incoraggianti che riguardano particolarmente studenti stranieri residenti in Italia.

4.C4, Orientamento in uscita

Per quanto attiene all'*orientamento in uscita*, la Commissione Orientamento e il personale docente dell'Università ha organizzato eventi seminariali con professionisti del settore; difatti, la formazione *post lauream* è stata potenziata attraverso delle giornate di *job day* incentrate sugli sbocchi professionali, sul ruolo dell'assistente sociale nelle strutture socio-sanitarie e nel settore geriatrico, e sul ruolo nevralgico che il mediatore interculturale è deputato ad assolvere, specialmente innanzi ai migranti minori non accompagnati.

4.D, Il Processo di Monitoraggio, valutazione e riprogettazione

L'Ateneo dispone di un sistema efficace di monitoraggio e raccolta dati ai fini dell'AQ, caratterizzato dalla presenza di flussi informativi formalizzati ed efficaci per il monitoraggio da parte degli Organi di Governo dei processi e dei risultati della formazione erogata dai CdS e della ricerca prodotta dal Dipartimento. L'Ateneo e inoltre chiamato a diffondere al suo interno e al pubblico esterno informazioni atte a garantire la qualità delle attività svolte.

Il processo di Monitoraggio, valutazione e riprogettazione coinvolge di fatto tutti gli attori del Sistema e trova compimento, tra l'altro: per i Corsi di studio, nella Scheda di Monitoraggio annuale e nella Relazione annuale della CPDS; per l'Ateneo nel suo complesso, nella Relazione del PQA e in quella del NdV. L'ANVUR propone per l'indicatore R2A lo specifico punto di attenzione "R2.A.1 - Gestione dell'AQ e monitoraggio dei flussi informativi tra le strutture responsabili", per mezzo del quale si chiede di esaminare taluni aspetti che riguardano la raccolta dei dati e delle informazioni, la circolazione delle stesse informazioni tra gli organi e le interazioni tra gli organi del sistema di AQ e gli Organi accademici preposti alla didattica. Nel caso specifico dell'Università Dante Alighieri, a ragione della piccola dimensione dell'Università e del limitato numero di corsi di studio attivati, l'AQ relativa ai processi didattici è concentrata in un'unica procedura relativa ai Corsi di studio, incardinati tutti in un unico Dipartimento, e alla Sede. Pertanto, sui profili che riguardano la struttura del sistema di AQ, la circolazione dei dati e delle informazioni tra le strutture responsabili dell'AQ (PQA, NdV, CPDS) e l'interazione tra le strutture responsabili dell'AQ e gli Organi accademici sono strettamente interconnesse.

4.D1, Descrizione del processo

L'Ateneo dispone di un efficace sistema di monitoraggio dei risultati della ricerca svolta al proprio interno. Gli Organi di Governo e le strutture preposte al monitoraggio e alla valutazione della ricerca hanno elaborato strumenti e indicatori utili alla valutazione periodica della qualità dei risultati, coerenti con le politiche di Ateneo e compatibili con quelli predisposti dall'ANVUR per la VQR e la SUA-RD. L'Ateneo assicura che i risultati del monitoraggio periodico vengano analizzati in maniera approfondita, che le azioni migliorative proposte siano plausibili e realizzabili, e che venga monitorata adeguatamente la loro efficacia. Per quanto riguarda le informazioni sui processi didattici dei singoli CdS, l'Ateneo procede alla rilevazione sistematica

delle opinioni degli studenti, dei laureandi e dei docenti con riferimento a tutti i CdS. I dati, a partire dal 1° semestre dell'A.A. 2016/2017, sono raccolti con il sistema di rilevazione *online* sulla piattaforma *Cineca*, utilizzando questionari di rilevazione che rispondono ai modelli predisposti dall'ANVUR (contenuti nel documento "Proposta operativa per l'avvio delle procedure di rilevamento dell'opinione degli studenti per l'A.A. 2013-2014"). In particolare, sono stati attivati i seguenti modelli di rilevazione:

- modello per la rilevazione delle opinioni degli studenti frequentanti;
- modello per la rilevazione delle opinioni degli studenti sulle strutture e i servizi;
- modello per la rilevazione delle opinioni degli studenti non frequentanti;
- modello per la rilevazione delle opinioni dei laureandi;
- modello per la rilevazione delle opinioni dei docenti.

I risultati delle rilevazioni sono trasmessi a tutti gli Organi del sistema di AQ e utilizzati per il monitoraggio dei livelli di qualità e di eventuali criticità. I modelli di questionario e i risultati delle rilevazioni, in una logica di trasparenza, sono inoltre pubblicati sul sito di Ateneo nella sezione Studenti/Studenti dei corsi di Laurea/Informazioni utili (<http://www.unistrada.it/studenti-3/2013-01-28-12-40-33/informazioni-utili>).

4.D2, La gestione delle non conformità e delle azioni di miglioramento

Il Dipartimento assicura lo svolgimento del monitoraggio dei risultati della ricerca, condotto al proprio interno attraverso la SUA-RD, eventualmente integrata da altre iniziative specifiche. Inoltre garantisce che le azioni migliorative proposte siano plausibili e realizzabili, e che ne venga monitorata adeguatamente l'efficacia. In particolare la procedura della gestione delle criticità a livello didattica dell'ateneo prevede un approccio per processi, attraverso il modello della PDCA (Plan-Do-Check-Act).

Una eventuale richiesta di miglioramento potrà pervenire agli attori fondamentali, al fine di garantire un flusso informativo nella gestione delle “non conformità”, nel seguente modo:



Qualsiasi soggetto che riceverà una segnalazione di non conformità avrà l'obbligo di comunicarla al “Delegato alla didattica”, il quale avrà il compito di categorizzare la segnalazione nelle “non conformità” di interesse particolare o in quelle di interesse generale.

Il ruolo svolto dal “Delegato alla didattica” è un compito centrale nel trattamento delle criticità del modello didattico, che può essere svolto con l'ausilio di un “Team di Miglioramento” composto da: Delegato alla didattica, Docente (se opportuno), Tutor Didattico e/o Trasversale, Coordinatore del CdS, Direzione (se opportuno).

La modalità per fronteggiare questi *vulnus* viene affidata alle azioni correttive e preventive; in particolare, per azione correttiva e azione preventiva si intende l'insieme delle attività poste in essere per eliminare quelle cause rispettivamente manifeste o potenziali di “non conformità”. Il requisito della “non conformità” (NC) si ha ogni qual volta vi sia il mancato soddisfacimento di un requisito, di una aspettativa.

L'Ateneo può anche decidere di attivare delle azioni c.d. migliorative anche in assenza di reali o potenziali cause di “non conformità”.

Le c.d. azioni correttive (AC), che si pongono come obiettivo l'eliminazione delle cause di “non conformità” rilevate, vengono intraprese, tra l'altro, in conseguenza a: delle non conformità rilevate internamente; dei reclami e/o segnalazioni; analisi della gravità e frequenza delle segnalazioni di “non conformità”; esito di *audit* interni che abbiano rilevato la “non conformità”; dall'analisi degli indicatori contenuti nella Scheda Sua-CdS; dalla Relazione annuale delle Commissioni Paritetiche; dal Rapporto di visita delle CEV.

Le c.d. azioni preventive (AP), che hanno l'obiettivo di eliminare le potenziali cause di “non conformità” o di altre situazioni potenziali indesiderabili, vengono poste in essere, tra l'altro, a seguito: di non conformità rilevate internamente; di esigenze emerse nei procedimenti volti al miglioramento delle *performance* universitarie; dell'analisi di possibili aree di miglioramento; della Relazione annuale delle Commissioni Paritetiche; del Rapporto di visita delle CEV.

La gestione delle non conformità è assegnata al Pro-Rettore (che assume il ruolo di Delegato alla didattica) e al Direttore del Dipartimento.

Il trattamento delle “non conformità” sarà verbalizzato dal Delegato alla didattica nella Relazione annuale che trasmetterà al PQA.

Questo processo si inserisce nella cornice della “cultura della qualità” riassumibile nel seguente modo:



4.E, Sistema di AQ per la Ricerca e la Terza Missione

Con riferimento alla programmazione e all'organizzazione delle attività di Ricerca e Terza Missione, il Piano strategico pluriennale di Ateneo ha individuato alcuni obiettivi, tra cui la creazione di *spin-off* e di un primo e un secondo "Osservatorio" per l'integrazione e l'incentivazione dell'imprenditorialità degli stranieri, anche nel settore turistico-culturale (si rimanda a §4.A2).

L'Ateneo considera la ricerca come il momento centrale per elaborare idee, tecnologie e progetti, in una prospettiva diacronica e anche di natura internazionale.

Per perseguire questi obiettivi, l'Università Dante Alighieri investe su più fronti: sia nel dottorato di ricerca, consolidandone l'aspetto internazionale, potenziando le infrastrutture idonee per lo svolgimento della ricerca; sia

nell'attività di *Erasmus +*, per gli studenti, i docenti e il corpo amministrativo; sia prendendo parte a diverse attività, soprattutto di natura internazionale, come l'adesione al Centro *Mediterranean Knowledge, International Centre for Studies and Research (ICSR)*, di Salerno.

L'Ateneo ha aderito alla rete c.d. APEnet, che è la Rete italiana degli Atenei ed Enti di Ricerca per il *Public Engagement*, al fine di diffondere e condividere, anche al di fuori del contesto accademico, i benefici della didattica e della ricerca attraverso la programmazione o la partecipazione di diverse attività senza scopo di lucro.

L'Ateneo sostiene l'impatto della ricerca sul territorio, anche sul versante tecnologico, a livello sia regionale che nazionale e internazionale, potenziandone i rapporti di scambio con le imprese e con gli interlocutori coinvolti nei processi culturali.

Difatti, dal punto di vista delle strutture di ricerca, l'Università è dotata, oltre che del Centro Linguistico di Ateneo, di altri due centri di ricerca: il "Medalics" e il "Centro di ricerca in scienze giuridiche, economiche e sociali Enzo Silvestri". In particolare il centro di ricerca "Medalics" si caratterizza per una intensa attività, con il finanziamento di assegni di ricerca, la progettazione di iniziative di ricerca, formazione e laboratori con enti e imprese di rilevanza nazionale e locale, quindi per un complesso di attività che contribuiscono significativamente allo sviluppo delle attività di Terza Missione dell'Ateneo. A tal proposito si menzionano i contatti diretti che il "Medalics" ha con diversi *network* di ricerca: per promuovere e sviluppare analisi sui processi e sulle strategie di internazionalizzazione e scambi del sistema economico nazionale (Fondazione Manlio Masi); per raccogliere, elaborare, condividere e diffondere informazioni sull'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) e delle tecnologie digitali per promuovere i processi di innovazione, la crescita economica e lo sviluppo umano (*The Innovation Knowledge Foundation*); per promuovere, attraverso l'analisi dei sistemi sociali ed economici, l'innovazione quale strumento di crescita imprenditoriale,

manageriale, culturale e sociale (Istituto di Ricerca per l’Innovazione e la Tecnologia nel Mediterraneo). Diversi sono i progetti di ricerca che il “Medalics” ha in corso d’opera, in collaborazione con importanti Istituti/Fondazioni (come “POLIcs - Analisi dei Poli d’Innovazione Italiani”; “Innovazione e competitività nei paesi del Mediterraneo”; “Rapporto Annuale sullo Stato e l’Evoluzione dell’ICT e dell’Innovazione nei paesi dell’Area del Mediterraneo”).

L’Università ha, con POR Calabria FESR –FSE 2014-2020, attivi 5 laboratori, cofinanziati con fondi europei, per promuovere: una riflessione filosofica, psicologica e di studio sociologico sulle dinamiche inerenti alla Cultura e agli Immaginari della Società Digitale al tempo della Intelligenza Artificiale (c.d. laboratorio Andromeda); il *Made in Italy*, come risposta alla necessità di dotarsi di un luogo dove poter ospitare di strumenti utili a consolidare la vocazione dell’Ateneo alla diffusione della cultura italiana, non solo dal punto di vista linguistico-culturale ma anche nell’ambito dell’artigianato della creatività (c.d. laboratorio *Made in Italy*); il potenziamento delle abilità linguistiche all’interno dell’offerta formativa dell’Università per Stranieri (c.d. laboratorio linguistico Babele); un approccio pratico al trattamento degli oggetti di studio delle discipline umanistiche con metodologie, linguaggi, strumenti, propri delle discipline informatiche (c.d. laboratorio di Umanesimo Digitale); un approccio legato alla contingenza dei *social media* nella quotidianità (c.d. laboratorio web radio tv).

In questa prospettiva si segnala anche l’ideazione di un “giardino digitale”, inteso come luogo di elezione della cultura nell’era digitale, con “isole e panchine digitali”, innovando le metodologie di trasmissione della cultura.

