



UNIVERSITÀ  
degli STUDI  
di CATANIA

## Università degli Studi di Catania

### Visione strategica e Politiche di qualità dell'Ateneo

#### Premessa

L'Ateneo di Catania, fondato nel 1434, con i suoi quasi seicento anni di vita è il più antico della Sicilia e rappresenta una delle istituzioni accademiche dotate di più lunga storia dell'intero Paese e del bacino del Mediterraneo.

È un Ateneo generalista che opera nell'ambito delle scienze esatte, delle scienze naturali e della vita, delle scienze umanistiche e delle scienze sociali, economiche e giuridiche. È articolato oggi in 17 Dipartimenti, nel passato erano attive 12 Facoltà.

È uno dei tre Atenei pubblici della Sicilia, una regione che conta più di 5 milioni di abitanti. Con i suoi oltre 40.000 iscritti e i 100 corsi di studio è un "mega-ateneo".

**L'Ateneo è consapevole del ruolo strategico del sapere e della conoscenza in una società avanzata sul piano civile ed economico.** Per questo UNICT ha promosso negli scorsi anni e continua a promuovere iniziative dedicate tanto agli utenti interni quanto agli attori dello sviluppo sociale, economico e culturale del territorio, nella convinzione che questo legame (università-territorio, comunità universitaria-cittadinanza diffusa) sia uno degli elementi essenziali per rilanciare il ruolo culturale dell'alta formazione e incentivare forme di cittadinanza sempre più attive e sensibili ai temi dell'etica pubblica e della responsabilità sociale. In particolare, UNICT è attiva nel campo del *Public Engagement*, a più livelli in relazione alle diverse specificità delle sue strutture dipartimentali, e in generale per la promozione e l'azione nei percorsi di sostenibilità territoriale (mobilità, efficientamento energetico, recupero socio-urbanistico) e di valorizzazione del ricco patrimonio architettonico, archeologico e museale dell'ateneo stesso.

**L'Ateneo è fortemente impegnato nel processo di miglioramento continuo e integrazione dell'offerta formativa e nella promozione e sostegno alla ricerca nel quadro dell'Unione europea.** Per attuare la sua missione istituzionale e fornire servizi di qualità elevata e crescente, l'Ateneo di Catania è aperto allo scambio fattivo e alla collaborazione concreta con gli altri attori istituzionali, fra i quali gli Atenei che operano storicamente in Sicilia, la Regione autonoma siciliana, le aree metropolitane, a partire da quella di Catania, e gli stakeholder operanti a più livelli: studenti e famiglie, sindacati, imprese, ordini professionali.

#### L'attività di programmazione di UNICT nel quinquennio 2013-2018

Per consolidare il proprio ruolo e rilanciare le relative attività, negli scorsi anni l'Ateneo, nel definire le linee di programmazione strategica, ha compiuto un'analisi attenta e approfondita dei propri punti di forza e di debolezza.

L'amministrazione dell'Università di Catania si è infatti dotata di un Piano Strategico di lungo periodo, redatto con modalità partecipata, durante il 2013 e 2014, e presentato alla comunità accademica nella Assemblea di Ateneo del 9 dicembre 2014.

Da quel Piano Strategico "generale" sono derivate alcune azioni specifiche che hanno costituito la Programmazione triennale 2013-15 (redatta alla luce delle indicazioni ministeriali contenute nel DM n.827 del 15.10.2013).

Nel 2016, si è proceduto ad un aggiornamento del Piano, mantenendo come orizzonte d'azione il 2019. Dal documento generale di Aggiornamento del Piano Strategico, varato dal Consiglio di Amministrazione il 1 luglio 2016, sono state scelte le specifiche azioni confluite nella Programmazione triennale 2016-18, coerenti con gli indirizzi allora dettati dal MIUR (nel DM n.635 dell' 8.08.2016).

Altra parte delle azioni individuate nel documento di Aggiornamento costituiscono il Piano integrato delle performance, che l'Ateneo è chiamato a compilare con orizzonte triennale e aggiornamenti annuali, o concorrono ai Piani triennali di prevenzione della corruzione e della trasparenza, redatti annualmente. Altre parti ancora trovano e troveranno attuazione nell'azione amministrativa ordinaria.

#### Link ai documenti di programmazione:

- Piano strategico dell'Università di Catania 2013-19, redatto in modalità partecipata e presentato all'Assemblea di Ateneo del 9 Dicembre 2014;  
[http://www.unict.it/sites/default/files/files/0\\_PianoStrategico\(tutto\).pdf](http://www.unict.it/sites/default/files/files/0_PianoStrategico(tutto).pdf)
- Programmazione Triennale 2013-15;  
[http://www.unict.it/sites/default/files/files/Programmazione\\_triennale\\_2013-15\(3\).pdf](http://www.unict.it/sites/default/files/files/Programmazione_triennale_2013-15(3).pdf)
- Nota di Aggiornamento del Piano strategico (orizzonte 2019) approvato dal CdA il 1 Luglio 2016;  
[http://www.unict.it/sites/default/files/files/Piano\\_strategico\\_Aggiornamento\\_2016%5B1%5D\(1\).pdf](http://www.unict.it/sites/default/files/files/Piano_strategico_Aggiornamento_2016%5B1%5D(1).pdf)
- Programmazione Triennale 2016-18;  
[http://www.unict.it/sites/default/files/files/PT\\_2016-18\\_da\\_publicare.pdf](http://www.unict.it/sites/default/files/files/PT_2016-18_da_publicare.pdf)
- Piano integrato delle performance 2017-2019;  
[http://www.unict.it/sites/default/files/files/PIP\\_2017-2019\\_completo\(2\).pdf](http://www.unict.it/sites/default/files/files/PIP_2017-2019_completo(2).pdf)
- Programmazione strategica e AVA (documento di sintesi);  
[http://www.unict.it/sites/default/files/files/Programmazione%20strategica%20e%20AVA\\_2.pdf](http://www.unict.it/sites/default/files/files/Programmazione%20strategica%20e%20AVA_2.pdf)
- Piano di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2018-20;  
[http://www.unict.it/sites/default/files/files/PTPCT\\_2018-2020\\_da%20publicare\(1\).pdf](http://www.unict.it/sites/default/files/files/PTPCT_2018-2020_da%20publicare(1).pdf)

## **La missione di UNICT nel triennio 2019-2021**

L'Università di Catania intende perseguire la propria missione istituzionale svolgendo il ruolo di attore centrale per la promozione dello sviluppo culturale, sociale ed economico del territorio. In linea con la sua tradizione, l'Università di Catania mantiene la sua vocazione generalista, nella consapevolezza che un'ampia offerta didattica, un impegno diversificato nello sviluppo della ricerca, azioni energetiche di internazionalizzazione e politiche avanzate di terza missione rispondano alle richieste sociali e culturali del territorio in cui opera. Pertanto, rilanciare l'immagine dell'Ateneo per i prossimi anni significa investire in modo strategico sul ruolo del sapere e della conoscenza. Al fine di attuare la propria missione istituzionale, particolare attenzione è assegnata ai servizi agli studenti, ai docenti e, più in generale a tutta la comunità accademica.

## **Le politiche per la qualità**

L'Ateneo adotta politiche per la qualità atte a perseguire gli obiettivi inerenti a formazione, ricerca e terza missione qui di seguito declinati. In tale contesto, l'Ateneo assume come punti di riferimento gli standard e le linee guida europee ESG 2015 (*“Standard and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area”*) e la corrispondente declinazione nazionale nel sistema AVA (*“Autovalutazione, valutazione e accreditamento del sistema universitario italiano”*), in cui si pone particolare attenzione alla centralità dello studente nei processi di apprendimento e alla complementarità tra ricerca e formazione.

Aderendo a tale modello l'Ateneo è impegnato in particolare a definire la politica di sviluppo per i prossimi anni, in coerenza con la programmazione strategica precedente, e a potenziare il proprio sistema di assicurazione della qualità – le cui linee generali verranno dettagliate in specifici documenti - inteso non come un puro adempimento burocratico ma come uno strumento reale di verifica e miglioramento continuo della qualità della formazione, della ricerca, della terza missione e dei servizi alla comunità accademica.

## **Nota**

Il presente documento costituisce la base per la redazione dei successivi documenti strategici di Ateneo. Come tale, non prefigura o determina obiettivi numerici da raggiungere in relazione agli indicatori prescelti per valutare l'efficacia delle azioni; tali determinazioni sono lasciate ai documenti di programmazione strategica. In particolare, entro la fine del 2018 è previsto il varo del nuovo Piano strategico 2019-21, in continuità con il piano attualmente in vigore.

## **Politiche per la didattica e relativi processi di assicurazione della qualità (AQ)**

L'Ateneo di Catania pone grande attenzione alla qualità della formazione a tutti i livelli, nella consapevolezza che il sapere e la conoscenza rivestono un ruolo strategico per lo sviluppo culturale, sociale ed economico. In particolare, l'offerta didattica è progettata, attuata e monitorata sulla base delle esigenze dei suoi portatori d'interesse, delle richieste del territorio e dei possibili sbocchi occupazionali dei laureati. In questo contesto, l'Università di Catania è largamente impegnata nell'azione didattica, che intende realizzare ponendo lo studente al centro dei processi di apprendimento/insegnamento, nel rispetto del diritto allo studio e della promozione dei processi di pari opportunità, integrazione e lotta all'esclusione.

Obiettivo 1 - *Promuovere un'offerta formativa articolata, diversificata e aggiornata che tenga conto delle esigenze di competenze e di figure professionali richieste dal territorio e dal mondo del lavoro e delle professioni.*

- Azioni specifiche

- a) Revisione e riprogettazione periodica dell'Offerta Formativa in funzione delle competenze scientifiche disponibili, dei portatori d'interesse - interni ed esterni - e della consultazione delle parti sociali;
- b) Miglioramento della qualità dei processi di insegnamento/apprendimento attraverso attività di qualificazione e aggiornamento professionale dei docenti sulle metodologie e sull'innovazione didattica;
- c) Potenziamento delle competenze trasversali;
- d) Assegnazione al personale tecnico-amministrativo impegnato nei processi della didattica di obiettivi specifici in linea con la programmazione strategica dell'Ateneo.

Obiettivo 2 - *Migliorare la regolarità delle carriere degli studenti senza rinunciare ad una solida preparazione disciplinare.*

- Azioni specifiche

- a) Potenziamento delle attività di orientamento in ingresso e di accoglienza matricole;
- b) Potenziamento delle attività di tutorato e orientamento in itinere;
- c) Istituzione di percorsi di eccellenza per studenti meritevoli.

Obiettivo 3 - *Migliorare il profilo internazionale dei Corsi di Studio*

- Azioni specifiche

- a) Potenziamento del profilo internazionale dell'offerta formativa in lingua straniera a vantaggio sia degli studenti italiani quanto di quelli internazionali;
- b) Incremento dei percorsi di studio in partenariato con atenei stranieri, anche al fine di aumentare il numero di corsi che rilasciano i doppi titoli;

- c) Potenziamento degli scambi di docenti e studenti all'interno di programmi di cooperazione internazionale quali Erasmus e Erasmus Plus;
- d) Miglioramento delle procedure di riconoscimento dei CFU acquisiti all'estero.

#### Obiettivo 4 - Potenziare la formazione post-laurea

- Azioni specifiche
  - a) Potenziamento della qualificazione dei Collegi Docenti dei Dottorati di ricerca;
  - b) Internazionalizzazione dei Dottorati di Ricerca;
  - c) Attrazione di finanziamenti esterni da parte di aziende e attori dello sviluppo socio-economico del territorio;
  - d) Istituzione dell'anagrafe del percorso post-Dottorato dei diplomati PhD;
  - e) Organizzazione di *PhD Days* mirati all'osmosi culturale tra dottorandi e a favorire una maggiore interazione fra i corsi di Dottorato con aziende ed attori dello sviluppo socio-economico del territorio;
  - f) Ampliamento dell'offerta formativa di Master.

#### Obiettivo 5 - Migliorare le attività di placement per favorire l'occupabilità dei laureati

- Azioni specifiche
  - a) Sviluppo dell'interazione tra università e mondo del lavoro, con particolare attenzione al miglioramento delle esperienze di stage post-laurea ed al potenziamento dell'intermediazione finalizzata all'assunzione;
  - b) Potenziamento dell'impiego dei contratti di Apprendistato di Alta Formazione e Ricerca;
  - c) Miglioramento dell'accesso alle informazioni in materia di mercato del lavoro e di opportunità di inserimento.

#### Politiche per l'assicurazione della qualità della didattica

- Predisposizione di linee guida per l'AQ delle attività didattiche;
- Monitoraggio della qualità dei processi di insegnamento e dell'apprendimento;
- Monitoraggio della qualità delle attività di orientamento in ingresso ed in itinere;
- Implementazione di procedure per migliorare il rapporto fra docenti e studenti, con particolare attenzione agli studenti in difficoltà;
- Monitoraggio del numero di CFU acquisiti dagli studenti con particolare attenzione agli studenti con disabilità o con difficoltà di apprendimento certificate;
- Revisione della normativa di Ateneo riguardante la didattica.

## **Politiche per la ricerca e relativi processi di assicurazione della qualità (AQ)**

L'Ateneo di Catania ha, a livello nazionale e internazionale, una solida reputazione scientifica e una adeguata capacità di attrazione di risorse grazie anche ad un solido rapporto con il territorio. Le competenze scientifiche presenti – di buon livello medio con ambiti di eccellenza - hanno un alto livello di differenziazione tale da consentire sinergie interdisciplinari all'interno dell'Ateneo e nelle reti di collaborazione nazionali e internazionali. In questo contesto, sono prioritari la promozione ed il sostegno alla ricerca in tutte le discipline presenti, aumentandone competitività e impatto complessivo, mantenendo particolare attenzione alle esigenze del territorio e di tutti gli attori che su esso operano.

Obiettivo 1 – *Migliorare la performance dei docenti e dei ricercatori di UNICT (inclusi i nuovi reclutati) incentivando una maggiore partecipazione a bandi competitivi e la promozione dell'internazionalizzazione della ricerca*

- Azioni specifiche

- a) Sostegno alla presentazione di nuovi progetti in bandi nazionali e internazionali, in particolare alla partecipazione a progetti ERC, attraverso il Piano di finanziamento interno della ricerca;
- b) Incremento della capacità di partecipazione dei docenti e dei ricercatori di UNICT, anche in qualità di coordinatori, a progetti su bandi competitivi attraverso il supporto specialistico di personale tecnico dell'Ateneo appositamente formato;
- c) Incremento del reclutamento di ricercatori di elevato profilo scientifico, esterni all'Ateneo e al sistema universitario nazionale, anche attraverso il reclutamento di vincitori di progetti ERC;
- d) Potenziamento della mobilità internazionale (in ingresso e in uscita);
- e) Potenziamento dell'efficacia del networking nazionale e internazionale;
- f) Assegnazione al personale tecnico-amministrativo impegnato nei processi della ricerca di obiettivi specifici in linea con la programmazione strategica dell'Ateneo.

Obiettivo 2 – *Potenziare e valorizzare la capacità autonoma dei dipartimenti di sviluppare attività di ricerca*

- Azioni specifiche

- a) Sostegno all'attività di ricerca dei dipartimenti e delle loro capacità di attrarre fondi mediante la definizione di specifici criteri di allocazione delle risorse;
- b) Incentivo alla costituzione di *Advisory board* di dipartimento (formati da esperti di alta qualificazione e da docenti afferenti ad altri atenei a livello nazionale) al fine di migliorare la qualità delle attività scientifiche;
- c) Promozione della progettualità di ricerca dei giovani ricercatori;

Obiettivo 3 – *Migliorare la visibilità dei risultati della ricerca dell'Università di Catania, attraverso un processo di comunicazione, di collaborazione con gli enti finanziatori, con il mondo delle imprese, con le istituzioni, con le società.*

- Azioni specifiche

- a) Sostegno alla *policy* dell'Università di Catania sull'*Open Access* delle pubblicazioni;
- b) Realizzazione e gestione di un sistema di catalogo di Ateneo per pubblicazioni e progetti di ricerca nazionali e internazionali;
- c) Organizzazione e partecipazione ad eventi di divulgazione scientifica a livello regionale, nazionale e internazionale;
- d) Potenziamento dell'attività di comunicazione e condivisione delle iniziative e delle attività scientifiche di ricerca dell'Ateneo, attraverso la redazione di articoli per testate divulgative nazionali e internazionali e quotidiani, nonché mediante l'uso dei canali multimediali e dei social networks.

Politiche per l'assicurazione della qualità della ricerca

- Predisposizione di linee guida per l'AQ delle attività di ricerca;
- Realizzazione e gestione di un sistema di monitoraggio e valutazione della qualità della produzione scientifica dei docenti e dei ricercatori di UNICT con cadenza biennale (in particolare, in tempi intermedi tra due rilevazioni VQR);
- Realizzazione e gestione di un sistema di monitoraggio delle attività scientifiche dei docenti e dei ricercatori dell'Ateneo;
- Realizzazione e gestione di un sistema di monitoraggio delle attività scientifiche dei Dipartimenti;
- Realizzazione e gestione di un sistema di monitoraggio dell'utilizzo delle risorse assegnate ai Dipartimenti per attività scientifiche;
- Revisione della normativa di Ateneo riguardante la ricerca.

## **Politiche per la terza missione e relativi processi di assicurazione della qualità (AQ)**

L'Ateneo di Catania intende potenziare sinergie con il sistema economico, sociale e istituzionale del territorio siciliano e, più in generale dell'area del Mediterraneo, per la diffusione delle conoscenze, per il trasferimento dei risultati delle ricerche, per la valorizzazione del proprio patrimonio storico-artistico-culturale, per il rafforzamento di un sistema integrato di formazione e per la crescita sostenibile delle comunità. Tali obiettivi possono essere perseguiti grazie alla ricchezza delle competenze multidisciplinari dell'Ateneo, al ricco patrimonio culturale e museale ed al forte radicamento con il sistema produttivo territoriale. La ricaduta strategica delle azioni di terza missione risiede nel processo di interscambio con i portatori di interesse territoriali (*Public Engagement*), con effetti positivi sull'insieme delle azioni del sistema Ateneo.

Obiettivo 1 - *Sostenere processi di ricerca e di trasferimento tecnologico con interventi di potenziamento di grandi infrastrutture di Ateneo*

- Azioni specifiche
  - a) Promozione di attività di ricerca commissionata e di servizi tecnologici offerti dall'Ateneo;
  - b) Sostegno all'insediamento di imprese presso le sedi dell'Ateneo;
  - c) Assegnazione al personale tecnico-amministrativo impegnato nei processi di terza missione di obiettivi specifici in linea con la programmazione strategica dell'Ateneo.

Obiettivo 2 - *Creare una struttura di Ateneo che stimoli e valorizzi la creazione e la diffusione delle innovazioni e di nuove forme di imprenditorialità accademica (spin off e start up); costruire e consolidare rapporti di collaborazione strutturati con imprese e settori dell'economia, con altri atenei, fondazioni e enti di ricerca nonché con le istituzioni locali*

- Azioni specifiche
  - a) Costituzione di un'area tecnico-amministrativa dedicata al trasferimento delle conoscenze, alla formazione, informazione e orientamento su settori rilevanti per il contesto locale, al fine di creare possibili interazioni tra ricerca, attività di impresa e sviluppo territoriale.



Obiettivo 3 - *Valorizzare il patrimonio culturale dell'Ateneo per metterlo a disposizione della comunità in un'ottica di conservazione, sviluppo e fruizione.*

- Azioni specifiche

- a) Organizzazione del Sistema museale inerente a tutto il patrimonio culturale, storico e archivistico degli attuali musei e collezioni di Ateneo attraverso un regolamento funzionale e la costituzione di una struttura operativa;
- b) Organizzazione di un moderno modello di catalogazione e di esposizione delle collezioni e dei musei;
- c) Promozione della visibilità e della fruizione del Sistema museale e archivistico, anche in partenariato con enti locali, attraverso l'organizzazione di eventi culturali che abbiano ricadute sul territorio e siano rivolte ad un ampio target di pubblico;
- d) Promozione del patrimonio culturale immateriale per evidenziare il ruolo dell'Università di Catania e dei suoi scienziati più illustri nell'ambito del territorio;
- e) Incentivo alla conoscenza e piena fruibilità degli edifici storici dell'Ateneo e degli scavi archeologici oggetto di ricerca dell'Ateneo;
- f) Potenziamento delle collaborazioni con altri musei in ambito nazionale e internazionale;
- g) Progettazione di strategia di comunicazione e di marketing culturale di Ateneo.

Obiettivo 4 - *Sviluppare processi di condivisione della conoscenza scientifica, artistica, culturale con le comunità locali (Public Engagement)*

- Azioni specifiche

- a) Promozione di iniziative e attività di divulgazione scientifica rivolte a diverse categorie di pubblico non specialistico, anche attraverso l'istituzione di giornate periodiche in cui i Dipartimenti possano far conoscere le loro attività scientifiche al attraverso seminari, visite, ecc.;
- b) Promozione, anche in accordo con le Associazioni del territorio, di giornate informative di discussione su temi di interesse per le comunità locali (salute, ambiente, mobilità, multiculturalismo, povertà, educazione, legalità, etc.) e di sviluppo urbano;
- c) Implementazione e consolidamento di programmi culturali (performance di musica, cinema, teatro e danza) indirizzati alla città.

Obiettivo 5 - Favorire lo sviluppo territoriale attraverso processi di alternanza scuola-lavoro e di formazione continua per i lavoratori

- Azioni specifiche

- a) Organizzazione di attività di formazione continua per laureati e diplomati che consentano di aggiornare le competenze acquisite e di svilupparne di nuove, con particolare attenzione al consolidamento delle attività di formazione continua in medicina;
- b) Potenziamento della piattaforma di Ateneo per l'erogazione di attività di e-learning e progettazione e realizzazione di un maggior numero di corsi di formazione a distanza, sia MOOC (*Massive Open Online Course*) che di supporto alla formazione in presenza;
- c) Sostegno a progetti di Alternanza Scuola-Lavoro;
- d) Implementazione di attività di riconoscimento/certificazione di conoscenze.

Politiche per l'assicurazione della qualità delle attività di terza missione

- Predisposizione di linee guida per l'AQ delle attività di terza missione;
- Realizzazione di sistemi di monitoraggio delle attività di terza missione e in particolare delle attività di *Public Engagement* promosse dall'Ateneo e dai Dipartimenti;
- Realizzazione di un sistema per il monitoraggio e la valutazione dei risultati dell'impatto della ricerca e delle azioni realizzate nel trasferimento tecnologico e nell'innovazione di impresa;
- Realizzazione di un sistema di monitoraggio delle attività conto terzi;
- Implementazione di un sistema di rilevazione delle presenze dei visitatori e più in generale per il monitoraggio della fruizione del patrimonio culturale dell'Ateneo nonché della partecipazione ad eventi artistici e culturali promossi dall'Ateneo.
- Revisione della normativa di Ateneo riguardante la terza missione.

## **Politiche per i servizi e relativi processi di assicurazione della qualità (AQ)**

L'Ateneo si propone di semplificare e riorganizzare la sua azione amministrativa in modo tale da renderla sempre più trasparente e accessibile, migliorando la qualità e l'efficienza dei servizi per l'intera comunità accademica. Particolare importanza riveste la qualità degli ambienti di lavoro, il sostegno alle attività istituzionali dell'Ateneo inerenti a formazione, ricerca e terza missione, e la garanzia del rispetto delle pari opportunità.

Obiettivo 1- *Potenziare i servizi a supporto delle decisioni della governance dell'Ateneo attraverso la costituzione di un sistema informativo per la raccolta di dati e la sintesi statistica delle informazioni*

- Azioni specifiche
  - a) Assegnazione al personale tecnico-amministrativo, a partire dai livelli dirigenziali, di obiettivi specifici in linea con la programmazione strategica dell'Ateneo;
  - b) Realizzazione di un albo delle competenze scientifiche dei docenti dell'Ateneo al fine di potenziare le opportunità di finanziamento tramite *key words*/tassonomia;
  - c) Realizzazione di un albo delle professionalità del personale T.A. dell'Ateneo per supportare l'analisi del fabbisogno del personale;
  - d) Incremento dei processi per l'informatizzazione delle attività amministrative.
  - e) Creazione di un piano di indicatori sui risultati attesi di bilancio.

Obiettivo 2- *Migliorare i servizi per gli studenti e i docenti dell'Ateneo*

- Azioni specifiche
  - a) Costruzione di un sistema informativo integrato delle carriere degli studenti: corsi di laurea e post laurea, mobilità in ingresso e in uscita, orientamento, studenti con disabilità;
  - b) Potenziamento delle strutture didattiche e di ricerca, in particolare delle aule studio e dei laboratori didattici attraverso la creazione di nuove postazioni di lavoro, nonché attraverso la sistemazione delle aule didattiche e dei laboratori di ricerca sulla base della definizione di standard di qualità;
  - c) Potenziamento della piattaforma *Studium* per l'interazione docente-studente;
  - d) Predisposizione della carta dei servizi agli studenti di Ateneo;
  - e) Potenziamento delle infrastrutture ed i servizi di rete;
  - f) Potenziamento dei servizi del sistema bibliotecario di Ateneo attraverso specifiche attività formative finalizzate al miglioramento dei servizi di *reference*;
  - g) Attuazione di servizi specifici di supporto, tutoraggio e orientamento per gli studenti in mobilità in uscita (*outgoing*) e in entrata (*incoming*);
  - h) Promozione di servizi generali di accoglienza e assistenza agli studenti stranieri in ingresso: in particolare dell'Ufficio studenti stranieri per supporto alle procedure esterne alla vita didattica (es. ottenimento dei visti, attivazione di conti bancari, etc.).

### Obiettivo 3 – Migliorare i servizi di comunicazione delle attività dell'Ateneo.

- Azioni specifiche

- a) Potenziamento del portale web di ateneo al fine di: uniformare i siti dipartimentali sia a livello di layout sia a livello di servizi integrati e centralizzati; verificare la coerenza delle informazioni riportate nelle diverse sezioni del portale per ciò che attiene a didattica, ricerca e terza missione; uniformare i percorsi di ricerca all'interno del portale;
- b) Rafforzamento della comunicazione interna ed esterna potenziando i canali di informazione già attivi in Ateneo (Zammù Multimedia e WebTV d'Ateneo), al fine di: potenziare la produzione di servizi a sostegno della didattica (MOOC, riprese di seminari e convegni, corsi on line) e consentirne una loro più ampia diffusione; valorizzare il patrimonio di conoscenze scientifiche prodotte in Ateneo; comunicare ai diversi attori del territorio le attività culturali realizzate dall'Ateneo o con il suo coinvolgimento.

### Politiche per l'assicurazione della qualità dei servizi

- Implementazione di attività per la valutazione della soddisfazione degli utenti dei servizi dell'Ateneo, con particolare attenzione ai servizi online ed ai servizi bibliotecari.

**Documento approvato nella seduta del CdA del 31.05.2018 e del SA del 18.06.2018**