

Politiche della Qualità dell'Università per Stranieri di Siena

Approvazione	SA del 5 giugno 2024 CdA del 5 giugno 2024
Revisione 1	
Revisione 2	

Sommario

Premessa del Rettore	pag. 3
Introduzione	pag. 5
‘Missione speciale’ e particolarità della struttura dell’Ateneo	pag. 6
Articolazione del sistema di AQ di Unistrasi	pag. 7
Le politiche della Qualità di Unistrasi	
1. L’assicurazione della qualità come processo di miglioramento continuo	pag. 9
2. Principi fondamentali e obiettivi generali delle Politiche della Qualità	pag. 10
3. Processi e applicazione	pag. 11
4. Qualità della gestione delle risorse	pag. 12
5. Qualità della didattica e dei servizi alle studentesse e agli studenti	pag. 13
6. Qualità della ricerca	pag. 14
7. Qualità della terza missione e impatto sociale	pag. 15
8. Qualità del dottorato di ricerca	pag. 16
9. Partecipazione e benessere	pag. 17
10. Sostenibilità, tutela dell’ambiente e risparmio energetico	pag. 18
11. Promozione della trasparenza e della legalità	pag. 18
12. Comunicazione	pag. 19

L'Università per Stranieri di Siena non è una università come le altre: ha una 'missione speciale', iscritta nel nome, che indica come la nostra finalità costitutiva sia l'insegnamento e la diffusione nel mondo della lingua e della cultura italiane. Ma 'per stranieri' vuol dire anche un'altra cosa, più profonda e ancora più impegnativa: che nelle nostre aule impariamo ed insegniamo ad essere tutti/tutte stranieri/e. Questa condizione, quella dello/della straniero/a, è infatti la nostra ispirazione di fondo. Come ha scritto Edward Said (un palestinese, arabo cristiano), «più si è capaci di staccarsi dalla propria patria culturale, più è agevole giudicarla, e giudicare il mondo stesso, con quel distacco culturale e quella generosità indispensabili per un'autentica visione delle cose. E tanto più, inoltre, si riuscirà a valutare se stessi e le altre culture con l'identica combinazione di intimità e distanza».

È proprio a questo che serve un Ateneo 'speciale' come la Stranieri di Siena. A destrutturare, complicare, contraddire e approfondire il concetto stesso (ormai scivoloso, e pericoloso) di 'identità' italiana in tutti i suoi aspetti (storici, culturali, linguistici, artistici, normativi...): la nostra missione speciale non consiste nel restringerci a un dato campo disciplinare egemone, ma nello sguardo sistematicamente internazionale (o meglio: straniero) che siamo costantemente chiamati ad esercitare nella ricerca e nella didattica.

Per riuscire a compiere, progressivamente, questa missione abbiamo bisogno di crescere nell'offerta didattica, che deve essere più ampia, più leggibile, più aderente al doppio binario del plurilinguismo e del multiculturalismo. Per farlo, abbiamo bisogno di maggiori risorse: per farlo bene abbiamo bisogno di strategie rigorose e attente. Per farlo con saggezza dobbiamo tutelare i più fragili e le più fragili, l'ambiente, la qualità della vita delle studentesse e degli studenti. L'unico obiettivo strategico finale, non dimentichiamolo, è il pieno sviluppo della persona umana fissato dall'articolo 3 della Costituzione della Repubblica. Un obiettivo ambizioso, e apparentemente remoto, che ci induce per sua natura a valutare costantemente il rapporto tra ciò che vorremmo fare e ciò che in effetti riusciamo a fare: misurandone la distanza non per svalutare il nostro lavoro, o per deprimerci, ma per comprendere quali parti dei processi dobbiamo migliorare affinché tra obiettivi e risultati ci sia una forbice progressivamente e costantemente decrescente. Se non sarà facile arrivare velocemente all'obiettivo finale, dobbiamo però assicurare un miglioramento continuo del sistema.

Siamo consapevoli che si tratta di un percorso lungo e di un lavoro permanente di aggiornamento: l'unico capace di garantire quel miglioramento continuo che è il fine stesso di ogni valutazione della qualità. E proprio perché apprezziamo fino in fondo il modello dell'autovalutazione, siamo anche consapevoli dello scarto che ancora ci separa da una gestione ideale, vale a dire razionale, coerente e pienamente integrata in tutte le sue parti, dei processi di pianificazione e monitoraggio: per questo ci impegniamo ogni giorno a progredire con determinazione e costanza.

In questo senso, la misurazione dell'attendibilità, della serietà e dei risultati della nostra autovalutazione appare un momento fondamentale: e deve essere un lavoro corale, guidato dal Presidio di Qualità di Ateneo, verificato dal Nucleo di Valutazione, alimentato dai pareri della Commissione Paritetica Docenti-Studenti, e infine migliorato attraverso il confronto costruttivo con gli esperti/le esperte dell'Agenzia Nazionale per la Valutazione dell'Università e della Ricerca.

Il mio impegno, come rettore, è garantire che questo processo permanente sia, e rimanga, un esercizio di trasparenza e democrazia, leggibile in ogni suo passaggio.

Occorre infine evidenziare che la peculiarità della missione dell'Università per Stranieri di Siena si riflette nella peculiarità del modello organizzativo dell'Ateneo, che non trova riscontro negli altri Atenei italiani. Come risulterà chiaro nelle successive sezioni del documento, l'organizzazione dell'Università per Stranieri di Siena è articolata in un solo dipartimento, il Dipartimento di Studi Umanistici (DiSU), ed in una pluralità di Centri, dotati di autonomia di spesa e di bilancio, che svolgono intense attività di ricerca, didattica ed erogazione di servizi: due centri di ricerca e servizi, due centri linguistici, cinque centri di ricerca, un centro per la formazione iniziale di insegnanti della scuola secondaria (Centro Stranieri e Scuola, StraS). Alcuni di questi centri svolgono un ruolo fondamentale per il conseguimento della missione dell'Ateneo: basti pensare all'insegnamento (Cluss) e certificazione (Cils) della conoscenza della lingua italiana, cardine dell'ordinamento speciale dell'università. Inoltre, grazie alla raccolta di finanziamenti e alla realizzazione di importanti proventi propri, i centri costituiscono una fondamentale fonte di integrazione delle risorse finanziarie del FFO, che da sole risulterebbero ormai insufficienti per le attuali dimensioni dell'Ateneo. Tuttavia, i centri non rientrano, attualmente, nell'ambito di applicazione del Modello di Accredimento Periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio AVA 3.0. Tale circostanza non consente all'Ateneo di poter dar conto dell'impegno profuso per il miglioramento continuo dei processi relativi alle loro attività ai fini del miglioramento della soddisfazione delle aspettative delle diverse tipologie di stakeholders. Sarebbe pertanto auspicabile che, in futuro, l'ANVUR possa predisporre una integrazione del Modello AVA 3.0 che consenta di valutare il nostro particolare modello organizzativo, costruito per attuare la nostra peculiare missione che deriva del fatto che l'Università per Stranieri di Siena è, per legge istitutiva, una università ad ordinamento speciale.

Prof. Tomaso Montanari

Introduzione

L'Università per Stranieri di Siena è un istituto universitario di istruzione superiore, ricerca e alta formazione a statuto speciale di riconosciuto prestigio internazionale.

L'Ateneo promuove la cultura, l'insegnamento e la ricerca nelle discipline delle Scienze Sociali e Umanistiche (SSH), e la sua missione peculiare è quella di studiare ed esaminare l'interazione della lingua e della cultura italiana con altre lingue e culture, al fine di favorire i processi di incontro, dialogo e mediazione tra persone di nazionalità diverse, per promuovere la civile e pacifica convivenza che nasce dal riconoscimento e dal rispetto reciproco.

La missione speciale del suo Statuto e Codice Etico è quella di studiare ed esaminare i fenomeni di contatto, mediazione e inclusione culturale e linguistica: dalle scienze filologico-letterarie, storico-artistiche ed archeologiche alle scienze linguistiche, storiche, antropologiche, filosofiche e pedagogiche; dalle scienze giuridiche alle scienze politiche e sociali.

Nella realizzazione della propria missione e dei propri obiettivi, l'Ateneo riconosce centralità ai processi di assicurazione della qualità della didattica, dei servizi, della ricerca, della terza missione e delle attività organizzative, amministrative e gestionali. Riconosce inoltre il valore dell'ascolto e dell'interazione continua con le parti interessate come valore fondativo dell'istituzione, e ne sottolinea la funzione di spinta propulsiva per le proprie attività, nell'interesse di tutti i soggetti in esse coinvolti: studenti e studentesse, docenti, ricercatrici e ricercatori, personale tecnico-amministrativo, ex alunni ed alunne, rappresentanti del mondo del lavoro, istituzioni nazionali e internazionali.

Il presente documento descrive le Politiche di Ateneo per l'Assicurazione interna della Qualità (AQ) ispirate ai principi degli *European Standards and Guidelines (ESG) in the European Higher Education Area (EHEA)*¹ come recepite dal modello di accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari *Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento del Sistema Universitario (AVA 3)*² elaborato da ANVUR³.

Le Politiche della Qualità di Unistrasi, definite dalla Governance con il supporto del Presidio della Qualità di Ateneo, sono il frutto dell'adattamento di tale modello alla peculiare struttura dell'Ateneo e alla sua armonizzazione con lo Statuto e il Codice Etico.

Ai principi e ai criteri illustrati nel presente documento devono coerentemente richiamarsi tutti i processi messi in atto per l'attuazione degli obiettivi indicati nel Piano Strategico di Ateneo, nei Piani integrati, nei Piani Triennali del Dipartimento e nei documenti di gestione delle attività gestite dal Direttore/Direttrice Generale, dai/dalle Delegati/e del Rettore/della Rettrice e dalle strutture di supporto alla didattica, ricerca e terza missione.

L'applicazione dei principi di assicurazione della qualità, monitorata e promossa dal Presidio della Qualità e valutata dal Nucleo di Valutazione, deve tradursi in una concreta e misurabile percezione

¹ <https://www.enqa.eu/esg-standards-and-guidelines-for-quality-assurance-in-the-european-higher-education-area/>

² <https://www.anvur.it/news/modello-ava-3/>

³ Per alcune aree di attività per le quali il sistema AVA non ha ancora fornito modelli di accreditamento, come per esempio le certificazioni linguistiche e alcune attività didattiche dei Centri, l'Ateneo provvede comunque ad adottare sistemi di AQ certificati, atti a garantire all'utenza alti standard di qualità.

del miglioramento delle attività della Didattica, della Ricerca e di Terza missione nonché delle attività amministrative e gestionali.

‘Missione speciale’ e particolarità della struttura dell’Ateneo

L’Università per Stranieri di Siena è uno dei nove atenei a ordinamento speciale del sistema universitario italiano, con le sette Scuole superiori e l’Università per Stranieri di Perugia.

È una università **internazionale**, giovane, in fase di forte crescita e tesa ad attuare il proprio alto, e ancora in gran parte inespresso, potenziale culturale e formativo, come dimostrano le iniziative di sviluppo dell’offerta didattica in direzione del plurilinguismo e del multiculturalismo, sostenuta anche attraverso il reclutamento, prevista dal Piano Strategico 2022-24 in attuazione del programma di mandato rettorale.

La legge istitutiva (204 del 17 febbraio 1992) che ha elevato al rango di Università della Repubblica la Scuola di lingua e cultura italiana per stranieri di Siena (fondata nel 1917) le assegnava il compito di realizzare corsi di lingua e cultura italiane, di diversi livelli, per studenti/studentesse stranieri/e o italiani/e all’estero, e di formazione avanzata per docenti e personale legato al sistema italiano della cultura. Nel 2001 il regolamento attuativo della legge 127 del 15 maggio 1997, articolo 17, comma 96, lettera d, modificò la funzione dell’Ateneo, stabilendo che istituisse anche corsi universitari per studenti/studentesse italiani/e, che progressivamente si sono orientati verso la mediazione linguistica e culturale, le discipline comparatistiche e l’insegnamento delle lingue straniere (arrivate a 14 nell’a.a. 2023-24 inglese, francese, tedesco, spagnolo, portoghese, catalano, cinese, coreano, giapponese, arabo, turco, swahili, russo, ucraino). Lo Statuto vigente, approvato nel 2021, fissa la missione della Stranieri nella «mediazione fra persone con lingue e culture diverse, nell’intento di favorire la civile e pacifica convivenza che nasce dal reciproco riconoscimento e dal vicendevole rispetto», stabilendo che la nostra università è «pertanto impegnata nella diffusione del plurilinguismo e del multiculturalismo». L’Ateneo si adopera, infine, per la tutela dei diritti dei/delle rifugiati/e e per la loro accoglienza e per la formazione nelle carceri, attività che considera parte integrante della propria visione della qualità dei processi formativi, incentrati sul rispetto della dignità umana.

Gli obiettivi di crescita indicati nel mandato rettorale 2021-27 e nel Piano Strategico 2022-24 rendono necessario programmare adeguatamente gli organici. L’Università per Stranieri di Siena considera tra i suoi obiettivi strategici una crescita virtuosa, che guardi all’esterno e sappia mantenere la tradizionale fisionomia eterogenea dell’Ateneo, ma che non perda di vista la lotta alla precarietà, in modo tale da garantire possibilità di stabilizzazione a coloro che già lavorano al suo interno in condizioni non stabili. Tale crescita, ispirata al principio di inclusione e benessere del personale, dovrà essere supportata da un’adeguata acquisizione di nuove risorse, considerando in particolare che la Stranieri riceve dallo Stato molto meno di quanto dovrebbe in rapporto alle sue dimensioni e alla sua funzione. L’impegno dell’attuale Governance va nel senso di una richiesta di adeguamento del FFO, fermo da oltre 12 anni, alle reali attuali dimensioni dell’Ateneo.

L’Università ha un solo dipartimento, il Dipartimento di Studi Umanistici (DiSU), ma si articola in una pluralità di Centri, dotati di autonomia di spesa e di bilancio, che svolgono intense attività di ricerca, didattica ed erogazione di servizi:

- **due centri di ricerca e servizi** incentrati sulla lingua italiana (Centro per la Certificazione di Italiano come Lingua Straniera, CILS; Centro per la Certificazione di Competenza in Didattica dell’Italiano a Stranieri, DITALS);
- **due centri linguistici** (per la lingua italiana, CLUSS e per le lingue straniere, CLASS);

- **cinque centri di ricerca** (Centro di Studi sulla Traduzione, Cest; Centro Studi "L'Italiano in Italia e nel Mondo", CESIM; Centro di Archeologia per le Diversità e le Mobilità preromane, CADMO; Centro di Studi Catalani, CAT; Centro di studi coreani, CeSK);
- **un centro per la formazione iniziale di insegnanti** della scuola secondaria (Centro Stranieri e Scuola, StraS).

Tali centri svolgono un ruolo importante nell'architettura complessiva dell'Ateneo perché contribuiscono ad attuarne più efficacemente la missione:

- a) offrendo **percorsi altamente qualificati di formazione in lingue straniere e in lingua italiana L2**, sia come supporto a studenti e studentesse iscritti/e ai Corsi di Studio Unistrasi e in mobilità Erasmus sia ai fini del conseguimento di certificazioni linguistiche e di diplomi di istruzione *post lauream* (Master DITALS ed ELIAS);
- b) svolgono, attraverso i/le docenti e ricercatori/ricercatrici che ne fanno parte, intensa **attività di ricerca e terza missione sui temi al centro della missione statutaria**;
- c) **raccogliono ingenti finanziamenti**, costituendo un'importante voce di entrata nel bilancio a fronte di un FFO fermo da anni e decisamente insufficiente per le attuali dimensioni dell'Ateneo.

Articolazione del sistema di AQ di Unistrasi

Coerentemente con la particolare architettura dell'istituzione, le attività di AQ di Unistrasi sono pianificate e gestite a tre livelli:

- **livello di Dipartimento (DiSU)**, per le attività didattiche, la ricerca e la terza missione dipartimentali, la Scuola di specializzazione e i centri dipartimentali (Centro internazionale di studi sul Paesaggio in Toscana, PaTos; Centro Internazionale di Studi sul Seicento, CISS);
- **livello di Ateneo**, per il monitoraggio delle attività di servizi di supporto alla didattica, gestite dai Centri di Ateneo, da/dalle Delegati/Delegato e dalle strutture amministrative deputate, nonché per le attività di ricerca e terza missione non dipartimentali;
- **livello dei Centri**, per le certificazioni erogate dai Centri e non compresi nei processi di accreditamento periodico da parte di ANVUR.

Ad ogni livello, i processi adottati intendono non solo perseguire gli obiettivi stabiliti ma anche mantenere gli impegni che l'Università ha assunto nei confronti delle parti interessate. Il monitoraggio delle azioni adottate permette di stabilirne i gradi di efficacia ed efficienza per un successivo ed eventuale aggiornamento degli obiettivi di miglioramento. Restano escluse, come specificato sopra (vd. nota 3) da tali processi, le certificazioni linguistiche, per le quali ANVUR non ha ancora previsto un modello di accreditamento specifico.

Lo schema è il seguente:

II SISTEMA UNISTRASI		
Qualità con AVA3		
Ateneo	Dipartimento e Centri di Dipartimento	Centri di Ateneo
Gestione risorse Ateneo	Gestione risorse DiSU	Certificazioni
Dottorato di ricerca (PhD)		
Servizi di supporto alla didattica / servizi agli studenti/alle studentesse Accoglienza degli studenti/delle studentesse, organizzazione della didattica e certificazione linguistica Orientamento e tirocinio Internazionalizzazione Disabilità e bisogni specifici Servizi bibliotecari Supporto linguistico (lingue straniere e italiano L2)	CdS L10 CdS L10 Online CdS L12 (CdS L06) CdS LM 14 CdS LM 39 Scuola di Specializzazione	
Ricerca di Ateneo Ricerca dottorandi/dottorande	Ricerca dipartimentale	Ricerca CILS Ricerca CLUSS Ricerca DITALS Ricerca CEST Ricerca CADMO Ricerca CESIM Ricerca CAT Ricerca CeSK Ricerca CLASS
Terza missione / Public engagement di Ateneo TM dottorandi/dottorande	Terza missione / Public engagement dipartimentale	TM Centro CILS TM Centro CLUSS TM Centro DITALS TM Centro CEST TM Centro CADMO TM Centro CESIM TM Centro studi catalani CAT TM Centro studi coreani CeSK TM Centro STRAS TM CLASS

Le politiche della Qualità di Unistrasi

1. L'Assicurazione della Qualità come processo di miglioramento continuo

Unistrasi intende l'Assicurazione della Qualità come un importante strumento per fornire all'istituzione i mezzi e le procedure atte a individuare i punti di forza e di debolezza dell'organizzazione, garantendo così all'intera comunità una visione condivisa e partecipata delle strategie da adottare per azioni di miglioramento continuo.

A questo scopo riconosce e valorizza i ruoli:

- a) del **Presidio della Qualità di Ateneo**, che promuove la cultura della qualità, predisponendo attività di formazione e "linee guida", e monitora il sistema di AQ in confronto periodico e dialettico con gli Organi di Governo di Ateneo, con il Dipartimento, i Dottorati, i Centri e le strutture amministrative di supporto alla didattica, alla ricerca e alla terza missione;
- b) dell'**Area Assicurazione Qualità**, che elabora dati statistici di interesse per l'AQ e assicura la diffusione delle informazioni al **Presidio di Qualità** e al **Nucleo di Valutazione**.

Il presente documento rappresenta l'impegno che l'Ateneo si assume nei confronti:

- delle studentesse e degli studenti;
- delle laureande e dei laureandi;
- delle dottorande e dei dottorandi di ricerca;
- del personale docente;
- del personale tecnico e amministrativo;
- delle ricercatrici e dei ricercatori;
- di istituzioni locali, nazionali, internazionali;
- della comunità scientifica nazionale e internazionale;
- degli altri soggetti economico-sociali operanti sul territorio e degli enti, istituzioni, università coinvolti nella ricerca e nell'alta formazione.

Al fine di mantenere costante il ciclo di miglioramento continuo, l'Ateneo si impegna a:

- ascoltare le parti interessate, interagire con esse, raccogliere le esigenze espresse e aiutare a esplicitare quelle inesprese;
- analizzare e valutare le capacità dell'Università per Stranieri di Siena nel rispondere a tali esigenze;
- formulare risposte coerenti alle esigenze raccolte nel rispetto dei propri valori e della disponibilità di risorse;
- monitorare e misurare l'efficacia e l'efficienza delle iniziative intraprese con opportuni indicatori qualitativi e quantitativi;
- monitorare (anche attraverso la predisposizione di audit da parte del PQA e del NdV) e migliorare costantemente il proprio *Sistema per l'Assicurazione della Qualità*, dotandolo delle risorse necessarie per il suo funzionamento;
- attraverso attività di comunicazione e formazione mirata, far diventare la AQ un metodo condiviso di analisi, programmazione e monitoraggio dell'efficienza e dell'efficacia delle attività dei singoli e delle strutture, così da favorire, a tutti i livelli, la crescita collettiva e individuale, valorizzare adeguatamente le competenze del personale docente e amministrativo, creare capitale umano e di conseguenza valore pubblico.

2. Principi fondamentali e obiettivi generali delle Politiche della Qualità

L'Assicurazione della Qualità costituisce parte integrante della strategia generale dell'Ateneo. Essa si ispira ai seguenti principi e persegue i seguenti obiettivi generali:

Principi:

1. centralità delle studentesse e degli studenti, delle dottorande e dei dottorandi, delle specializzande e degli specializzandi e rafforzamento dei servizi loro erogati;
2. inclusione e attenzione al benessere delle persone;
3. valorizzazione di corrette dinamiche di genere;
4. accessibilità ai servizi erogati e alle strutture;
5. sostenibilità, tutela dell'ambiente e risparmio energetico;
6. promozione della trasparenza, della legalità e dell'integrità;
7. organizzazione e qualificazione del personale tecnico-amministrativo;
8. adeguatezza dell'organico docente e tecnico-amministrativo alle esigenze dell'Ateneo.

Obiettivi generali:

- far sentire studenti e studentesse parte attiva della vita dell'Ateneo anche attraverso l'organizzazione di attività integrative (formative, culturali, sportive, ricreative ecc.) e forme di incentivazione che sostengano gli studenti e le studentesse a partecipare attivamente ai processi di Assicurazione della Qualità;
- educare alla dialettica democratica, praticando l'ascolto dell'altro, la condivisione delle scelte e il ripudio di ogni forma di discriminazione;
- rimuovere gli ostacoli che possono creare difficoltà di accesso alle strutture e alle risorse da parte di persone con disabilità o bisogni specifici;
- garantire un'offerta formativa qualificata, in termini di qualificazione e aggiornamento scientifico del personale docente sia in termini di progettazione che di revisione dei percorsi didattici;
- coinvolgere i portatori/le portatrici di interesse, interni ed esterni, nell'individuazione delle direzioni di sviluppo;
- internazionalizzazione e valorizzazione degli scambi e della mobilità;
- monitorare costantemente il grado di soddisfazione delle studentesse e degli studenti, al fine di migliorare la qualità oggettiva e quella percepita;
- monitorare costantemente il grado di soddisfazione delle dottorande e dei dottorandi, al fine di migliorare la qualità oggettiva e quella percepita;
- monitorare costantemente la ricerca e attività di terza missione al fine di migliorarne la produttività e l'impatto sociale;
- attuare il monitoraggio dei processi, il miglioramento continuo delle prestazioni e la riduzione delle inefficienze nella gestione organizzativa dell'Ateneo;
- favorire la competenza, la consapevolezza e la partecipazione del personale, mantenendosi aggiornati con l'evoluzione tecnologica in atto;
- garantire la creazione di un ambiente di lavoro inclusivo e soddisfacente e di un clima di collaborazione costruttivo;
- valutare i fornitori in modo da garantire la qualità dei prodotti acquistati;

- gestire e mantenere le infrastrutture e le attrezzature in modo sistematico per non avere problematiche e fermi del servizio;
- garantire la trasparenza dei processi;
- improntare la gestione delle strutture e, più in generale, la vita della comunità alla sostenibilità e al rispetto per l'ambiente.

Tali principi e obiettivi orientano l'Ateneo verso un miglioramento continuo e rappresentano una sorta di patto con la società civile circa:

- la qualità delle pubbliche attività formative, di ricerca e di terza missione;
- la loro inclusività;
- l'impegno a perseguire gli obiettivi dell'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile.

3. Processi e applicazione

Gli scopi descritti nel precedente paragrafo sono attuati dal *Sistema di Assicurazione della Qualità* dell'Università per Stranieri di Siena.

Tale sistema, fondato su procedure interne di progettazione, gestione, autovalutazione e miglioramento continuo della qualità della didattica, ricerca e terza missione e delle correlate attività organizzative, amministrative e gestionali ha sempre ricevuto buone valutazioni da parte del NdV (si vedano le Relazioni del Nucleo 2017-2023). Esso è entrato in una fase di sostanziale revisione nel corso dell'a.a. 2023-2024 per adeguarlo progressivamente alle nuove indicazioni del sistema di valutazione periodica e accreditamento AVA3 (modello approvato dal Consiglio Direttivo ANVUR il 13 febbraio 2023).

Il sistema si pone come *strumento organizzativo* atto a garantire, da parte dell'Ateneo:

- l'esercizio di una **autonomia consapevole e responsabile** nell'uso delle risorse pubbliche e nell'attuazione delle proprie funzioni istituzionali, assicurando che esse si ispirino al principio della centralità dello/la studente/ssa al cui pieno sviluppo come persone (art. 3 della Costituzione italiana) l'Università intende provvedere per quanto di sua competenza;
- il **coordinamento e la comunicazione fra i vari attori/attrici deputati/e ad assicurare la qualità dei servizi e delle attività dell'Ateneo** (didattica, ricerca, dottorati, terza missione, public engagement, centri di ricerca, centri di certificazione, gestione delle risorse) nel rispetto dei documenti strategici di progettazione, del Codice Etico e Codice di Comportamento di Ateneo.

I processi di Assicurazione della Qualità previste dal *Sistema di Assicurazione della Qualità* sono realizzati dagli attori interni (strutture didattiche e amministrative) e sono:

- supportati dall'Area Assicurazione Qualità (AAQ);
- promossi e monitorati dal Presidio di Qualità di Ateneo (PQA);
- monitorati dalla Commissione Paritetica Docenti-Studenti (CPDS);
- valutati dal Nucleo di Valutazione (NdV).

Essi sono descritti in dettaglio nel documento "Architettura del Sistema di AQ di Ateneo", il quale prevede che tutte le azioni degli/delle attori/attrici del *Sistema AQ* si ispirino al modello, raccomandato da ANVUR, del ciclo Plan-Do-Check-Act (PDCA) per il miglioramento continuo, ovvero:

- **Plan:** stabilire gli obiettivi, definire le responsabilità e individuare i processi;

- **Do:** attuare i processi;
- **Check:** monitorare e misurare i processi ed i risultati;
- **Act:** adottare conseguenti azioni di miglioramento in modo continuo.

Attraverso il Sistema di AQ, Governance e PQA promuovono, anche attraverso l'emanazione di linee guida, l'applicazione di tali principi generali in tutte le aree in cui si articola l'istituzione, descritte nei paragrafi che seguono.

4. Qualità della gestione delle risorse

Nella gestione delle risorse intese come capitale umano, risorse finanziarie e strutturali, l'Università per Stranieri di Siena si avvale delle strutture amministrative a supporto che, secondo una precisa pianificazione, interviene nel processo di Assicurazione della Qualità (AQ) della gestione delle risorse.

Essa si ispira ad alcuni dei principi generali elencati nel paragrafo 2 e segnatamente:

- centralità delle studentesse e degli studenti e rafforzamento dei servizi loro erogati;
- adeguatezza dell'organico docente e tecnico-amministrativo alle esigenze dell'Ateneo;
- riorganizzazione e riqualificazione del personale tecnico-amministrativo;
- inclusione e attenzione al benessere delle persone;
- valorizzazione di corrette dinamiche di genere;
- accessibilità ai servizi erogati e alle strutture;
- sostenibilità, tutela dell'ambiente e risparmio energetico;
- promozione della trasparenza, della legalità e dell'integrità;

a cui si aggiungono il principio della responsabilità nella gestione dei bilanci e della sostenibilità finanziaria.

In tale ottica i processi relativi alla gestione delle risorse si legano alla pianificazione strategica di Ateneo e ne diventano parte integrante. L'Ateneo consapevole della centralità di tali processi e al fine di garantire agli/alle utenti interni/e ed esterni/e alti standard di servizio e assicurarne il continuo miglioramento si impegna a:

1. rendere noti e pubblici i documenti di riferimento in una costante integrazione del personale nelle decisioni strategiche;
2. definire e condividere con il personale i livelli qualitativi ottimali dei servizi che si intendono garantire;
3. definire con chiarezza, per competenze e responsabilità, i ruoli all'interno delle strutture;
4. definire chiaramente gli obiettivi delle strutture le strategie per il loro raggiungimento.

L'attività programmatoria finanziaria (tramite il Bilancio di Previsione) pianifica in termini di risorse economiche e finanziarie le azioni da intraprendere per il raggiungimento degli obiettivi prefissati mirando a contemperare i doveri di equilibrio contabile e patrimoniale con le prospettive strategiche di sviluppo dell'Ateneo contenute nel Piano Strategico e rispettando tutti i doveri di trasparenza e correttezza prevista dalle norme nazionali.

L'Ateneo si impegna a:

- verificare periodicamente la congruenza tra il budget assegnato, il grado di realizzazione dei costi, investimenti e dei ricavi previsti;
- attuare, se necessario, opportune azioni correttive tramite un assestamento di bilancio;
- effettuare i consuntivi nel "Bilancio di esercizio", sottoposto come da normativa vigente a valutazione da parte del Collegio dei Revisori dei Conti e del Nucleo di Valutazione.

L'Università per Stranieri di Siena reputa che il capitale umano rappresenti la più grande risorsa dell'Ateneo. In linea con le politiche nazionali e internazionali l'Ateneo promuove una pianificazione della **formazione del personale** allo scopo di valorizzare e sviluppare tutte le professionalità, anche in una ottica funzionale ai cambiamenti organizzativi e strutturali dell'Ateneo.

L'Università per Stranieri di Siena si pone inoltre come scelta strategica quella di costruire nei prossimi anni una crescita più possibile armonica, tra personale docente e personale tecnico-amministrativo, immettendo nuove forze che rendano il lavoro collettivo insieme più efficace e meno usurante e al tempo stesso migliorino la qualità del benessere lavorativo e del servizio offerto.

Per quanto riguarda le strutture e le infrastrutture, l'Università per Stranieri di Siena, si impegna a monitorare e costantemente migliorare:

- l'adeguatezza delle strutture e infrastrutture allo svolgimento delle attività didattiche e/o alla loro fruizione;
- l'adeguamento ai nuovi standard tecnologici digitali;
- la riqualificazione tecnologica delle aule, sia per la didattica in presenza, sia per la didattica a distanza e/o in forma ibrida.

5. Qualità della didattica e dei servizi alle studentesse e agli studenti

In vista degli obiettivi descritti nella propria missione statutaria, Unistrasi si impegna a sviluppare e aggiornare costantemente la propria offerta formativa, adeguandola ai cambiamenti di contesto non solo economico ma anche storico e geopolitico e alle aspettative di formazione espresse dalla società, attraverso la progettazione di nuovi corsi di studio e di dottorato di ricerca, ovvero la revisione dei corsi già attivi.

È altresì attenta ad assicurare a studenti e studentesse gli opportuni completamenti di filiera, coerentemente con i criteri di sostenibilità e tenendo conto delle specificità dell'Ateneo e del contesto di riferimento, disegnando percorsi integrati che offrano possibilità di formazione su vari livelli (dal Foundation Year introduttivo alla laurea triennale, dalla laurea magistrale al dottorato di ricerca e altri titoli *post lauream*).

Favorisce in tal senso iniziative di orientamento interno e un costante rapporto dinamico fra l'ambito della ricerca e quello della didattica.

La vocazione internazionale che caratterizza l'Ateneo non si limita alla presenza di studenti e studentesse stranieri/e nei Corsi di Studio attivi, ma si esplica anche nel costante impegno a incentivare il carattere internazionale della didattica, garantendo esperienze di mobilità europea ed extra-europea a docenti, studenti e studentesse e dottorandi e dottorande e favorendo percorsi di doppio titolo.

L'Ateneo sostiene l'opportunità e i vantaggi di una **Università in presenza**. Nondimeno si impegna a garantire il **diritto allo studio e alla formazione continua** anche a categorie di studenti/studentesse impossibilitati/impossibilitate a seguire i corsi in presenza, attraverso l'erogazione di specifici corsi di formazione in modalità asincrona.

L'Ateneo si impegna inoltre a garantire contesti di insegnamento e apprendimento incentrati sugli studenti/sulle studentesse che favoriscano:

1. la regolarità del percorso formativo, con il supporto di tutor per l'orientamento in ingresso e *in itinere* e canali di ascolto delle esigenze degli studenti/delle studentesse;
2. il raggiungimento dei risultati di apprendimento attesi coerenti con quanto dichiarato dai Corsi di studio;
3. la partecipazione degli studenti/delle studentesse con specifiche esigenze, attraverso l'adozione di metodi e strumenti didattici flessibili;
4. lo sviluppo culturale, personale e professionale di studenti e studentesse nella consapevolezza del loro ruolo futuro, nel contesto lavorativo e nella società;
5. la creazione di ambienti di apprendimento stimolanti e innovativi;
6. la molteplicità delle esperienze formative, con particolare riguardo alle esperienze internazionali sia di studio sia di collegamento con il mondo del lavoro (stage/tirocinio);
7. l'accompagnamento di studenti e studentesse ai livelli successivi della formazione o al mondo del lavoro (servizi di *job placement*).

Si impegna inoltre a:

- a. **garantire l'ascolto della componente studentesca**, promuovendo e valorizzando la presenza di rappresentanti di studenti e studentesse negli organi e nelle commissioni di gestione della didattica nonché gli esiti dei questionari di soddisfazione degli studenti e delle studentesse e degli *ex alumni/ex alumnae*, garantendo una costante interlocuzione con la Commissione Paritetica Docenti-Studenti e infine predisponendo canali di comunicazione per la raccolta di suggerimenti, segnalazioni e reclami;
- b. **curare la disponibilità e la tempestività delle informazioni** utili a studenti/studentesse, dottorandi/e e specializzandi/e attraverso la pubblicazione di Notiziari e post, di *Guide didattiche* e dei più importanti documenti (Schede SuA-CdS, Regolamenti, Documenti di riesame e monitoraggio, Documenti di progettazione/programmazione) sulle pagine del sito web di Ateneo.

Il sistema di AQ di Ateneo⁴ monitora al fine di verificare che tali finalità ispirino le azioni di progettazione, monitoraggio e revisione dei Corsi di Studio nonché delle attività di supporto alla didattica gestite dai Delegati/e del Rettore/della Rettrice e dalle strutture amministrative di supporto.

6. Qualità della ricerca

Coerentemente con la propria struttura organizzativa, l'Università per Stranieri di Siena pianifica e gestisce le attività di ricerca su due diversi livelli:

1. livello di Ateneo, di cui è responsabile un/a Delegato/a del Rettore/della Rettrice alla Ricerca e a cui contribuiscono anche le attività di ricerca prodotte dai Centri di Ateneo;
2. livello di Dipartimento, sotto la guida del/della Coordinatore/Coordinatrice dell'Area della Ricerca di Dipartimento, a cui contribuiscono anche le attività di ricerca prodotte dai Centri di Dipartimento.

Persegue obiettivi di:

- contributo della ricerca alla realizzazione della missione statutaria dell'Ateneo e ai piani strategici indicati dalla Governance;
- miglioramento continuo della produzione scientifica delle ricercatrici e dei ricercatori sul piano della qualità e della collocazione editoriale dei prodotti scientifici;

⁴ Per una descrizione del sistema di AQ si rinvia al documento "Architettura del sistema di AQ".

- incentivazione della partecipazione delle ricercatrici e dei ricercatori a bandi competitivi, regionali, nazionali e internazionali, in particolare finanziati da enti di natura pubblica e privata non nazionali o locali assegnati sulla base di una selezione competitiva internazionale tramite revisione tra pari;
- miglioramento della capacità dell'Ateneo di attrarre ricercatrici e ricercatori, come research fellows, esperte/esperti soprattutto in ambiti complementari a quelli indagati internamente: provenienti dall'estero, nel rispetto della vocazione statutaria internazionale di Unistrasi; e con disabilità, che assicurino il loro contributo non solo grazie ai propri studi ma anche nello sviluppo di politiche inclusive e per l'accessibilità in tutte le attività dell'Ateneo;
- istituzione interna di programmi pluriennali di finanziamento alla ricerca.

L'Ateneo pone inoltre particolare attenzione:

- ai principi di *Open Access*, in modo tale da garantire un accesso aperto ai prodotti e ai risultati della ricerca scientifica supportata da finanziamenti pubblici;
- al rispetto da parte dei suoi ricercatori/ricercatrici della *Research Integrity*.

Si impegna a favorire inoltre la dimensione internazionale della Ricerca, incoraggiando tutte le forme di mobilità nell'ambito di una politica globale delle risorse umane.

Unistrasi si impegna a un monitoraggio e miglioramento continuo della performance di ricerca, attraverso il sistema di AQ, sia a livello di Ateneo sia di Dipartimento, per garantire l'applicazione e realizzazione dei principi e degli obiettivi di assicurazione della qualità descritti nel presente documento.

Si impegna inoltre a condividere con la comunità di Ateneo i documenti di riesame e pianificazione della ricerca, attraverso presentazioni al Consiglio di Dipartimento e pubblicazione sulla pagina web del sito di Ateneo.

7. Qualità della terza missione e impatto sociale

Come prevedono lo Statuto, il Piano Strategico dell'Ateneo (2022 – 2024, obiettivo 5) e il Codice Etico (Decreto 77.24, prot. 4391, in particolare capitolo II, art. 16), l'Ateneo promuove attività di terza missione a vantaggio del territorio in cui ha sede e del Paese, in chiave locale, nazionale e internazionale valorizzando gli studi sui fenomeni di contatto, mediazione e inclusione culturale e linguistica indagati dai suoi ricercatori e dalle sue ricercatrici.

A norma del proprio Statuto (art. 3), in particolare, l'Università per Stranieri di Siena adotta strategie di terza missione e promuove l'applicazione della ricerca, la valorizzazione del patrimonio culturale nazionale, l'alta divulgazione scientifica, il trasferimento della conoscenza, la creazione di pensiero critico diffuso, la cultura della pace e della diversità, la formazione continua e l'orientamento. Nel rispetto del Codice Etico, l'Ateneo inoltre sostiene ogni forma di cooperazione scientifica o partenariato con realtà pubbliche e private, nazionali e internazionali al fine di realizzare azioni a servizio della persona, dei diritti di cittadinanza e dello sviluppo delle comunità e dei territori.

Finalità generali delle azioni di terza missione e public engagement sono:

- fare sì che le azioni di terza missione e Public Engagement contribuiscano a realizzare la missione statutaria dell'Ateneo e i piani strategici indicati dalla Governance;
- fare sì che le azioni recepiscano anche le quattro priorità dei programmi europei (transizione green, transizione digitale, equilibrio di genere, contrasto alle diseguaglianze);
- fare sì che le azioni contribuiscano al potenziamento dei servizi agli studenti e alle studentesse (in particolare Job Placement e orientamento in uscita);

- fare sì che l'Ateneo svolga un ruolo pro-attivo per la valorizzazione del territorio locale e nazionale.

Coerentemente con la propria struttura organizzativa, l'Università per Stranieri di Siena pianifica e gestisce le attività di terza missione e impatto sociale su due livelli:

1. livello di Ateneo, a cui contribuiscono anche le attività di terza missione e impatto sociale dei Centri di Ateneo;
2. livello di Dipartimento, a cui contribuiscono anche le attività di terza missione e impatto sociale dei Centri dipartimentali.

In entrambi i casi l'Ateneo si impegna ad aggiornare, monitorare e rivedere le azioni di terza missione e impatto sociale in un processo di miglioramento continuo attraverso il sistema di AQ, per garantire l'applicazione e realizzazione dei principi e degli obiettivi di Assicurazione della Qualità descritti nel presente documento.

A questo scopo, incarica dei processi di monitoraggio, riesame e pianificazione il/la Delegato/a del Rettore/della Rettrice alla Terza Missione, coadiuvato/a da un gruppo di lavoro della Terza missione.

8. Qualità del dottorato di ricerca

L'Università per Stranieri di Siena offre molteplici programmi di dottorato, in forma associata con altri Atenei e Scuole. Due dottorati hanno sede amministrativa presso Unistrasi⁵:

1. Linguistica storica, Linguistica educativa e Italianistica (in forma associata con Università di Siena);
2. Studi di traduzione (in fase di accreditamento iniziale, in forma associata con Università di Siena e di Pisa).

I corsi di dottorato sono finalizzati a formare ricercatori e ricercatrici che sappiano sviluppare la ricerca negli ambiti di maggiore pertinenza rispetto alla missione statutaria dell'Ateneo e i piani strategici indicati dalla Governance e ad innovare le linee di ricerca relative.

Essi perseguono inoltre l'obiettivo di aumentare le connessioni con il tessuto produttivo del territorio e a rafforzare gli accordi di internazionalizzazione, anche al fine di incrementare le possibilità occupazionali dei/delle dottori/dottoresse di ricerca in vari settori (ovvero non esclusivamente nelle carriere universitarie e nel campo della ricerca accademico-scientifica).

La cooperazione scientifica in rete fra più istituzioni ed enti di ricerca si persegue, previa definizione di un progetto condiviso, prevalentemente con la costituzione di dottorati in convenzione e di dottorati nazionali, con i dottorati in co-tutela internazionale di tesi e con la partecipazione ai collegi di studiosi/studiose ed esperti/esperte di altre università straniere e italiane.

Sono considerati valori comuni da sostenere:

- la massima qualificazione e specializzazione dell'offerta formativa;

⁵ Altri sei programmi di dottorato in forma associata hanno invece sede amministrativa esterna:

- Filologia e critica (s.a. Università di Siena);
- Storia dell'arte (s.a. Università di Siena);
- Filologia Romanza e Italiana digitale, FROID (s.a. Pisa Scuola Normale Superiore);
- Dottorato di interesse nazionale in Teaching and Learning (s.a. Università di Macerata);
- Dottorato di Interesse Nazionale in Studi Religiosi, DREST (s.a. Università di Modena-Reggio Emilia);
- Dottorato di Interesse Nazione in Studi Europei (s.a. Università di Genova).

- il potenziamento degli accordi internazionali;
- la piena partecipazione dei dottorandi delle dottorande, in un clima più collaborativo che competitivo, alla vita della comunità accademica, anche incoraggiando l'adesione dei/delle dottorandi/e ai progetti di ricerca coordinati dai supervisori, la partecipazione attiva a iniziative convegnistiche e di terza missione, l'eventuale affidamento di segmenti di didattica integrativa e di tutoraggio, nei limiti consentiti dalla normativa;
- il rispetto della parità di genere (nelle rappresentanze studentesche e nella composizione del collegio).

L'Ateneo si impegna, attraverso il suo sistema di AQ e in ottemperanza alle indicazioni dell'ANVUR, a monitorare, rivedere e aggiornare i programmi di Dottorato di Ricerca in un processo di miglioramento continuo, per garantire l'applicazione e realizzazione dei principi e degli obiettivi di Assicurazione della Qualità descritti nel presente documento.

Il processo di AQ, articolato nelle fasi di Progettazione - Pianificazione - Monitoraggio (Riesame annuale) e Miglioramento delle attività, coinvolge come attori:

- il/la Delegato/a al post-laurea;
- il Coordinatore/la Coordinatrice del corso;
- il Gruppo di riesame (Giunta).

9. Partecipazione e benessere

L'Università per Stranieri di Siena sostiene il valore dell'esperienza universitaria come partecipazione a una comunità democratica e considera il benessere dei/delle componenti della propria comunità come parte integrante del Sistema di Assicurazione della Qualità.

L'Ateneo si impegna pertanto a favorire la partecipazione di tutte le componenti alla gestione dell'istituzione, garantendo la presenza di rappresentanti delle varie categorie (docenti, studenti e studentesse, dottorandi e dottorande, assegnisti e assegniste, personale TA) negli Organi e nelle commissioni di monitoraggio.

Considera prioritario assicurare:

- la valorizzazione del contributo di tutte le componenti (docenti, studenti/studentesse, TA) nella gestione delle attività dell'istituzione;
- l'erogazione della didattica in presenza, pur utilizzando tutte le risorse disponibili (anche a distanza) per garantire il diritto allo studio di coloro che non possono permettersi di frequentare l'Ateneo;
- ogni mezzo per contrastare l'abbandono degli studi;
- il benessere di studentesse e studenti che frequentano l'Ateneo;
- il benessere di docenti e personale TA;
- la lotta al precariato universitario;
- l'accessibilità da parte di persone con disabilità;
- un'etica delle relazioni che rifiuti ogni forma di dominio o colonialismo, e valorizzi le differenze e le diversità;
- la tutela dei/delle componenti della comunità contro qualunque forma di discriminazione, molestia o abuso.

Intende inoltre garantire un ambiente improntato al benessere della persona, garantendo servizi di supporto psicologico a studenti e studentesse e al personale TA, nonché, attraverso il Comitato Unico di Garanzia e la figura del/la Consigliere/a di Fiducia, presidi di tutela per tutto il personale.

Si impegna pertanto, attraverso il proprio sistema di AQ, a monitorare il benessere dei/delle componenti della propria comunità attraverso la rilevazione di eventuali situazioni di malessere e/o abuso garantendo la privacy e ad attivare azioni per risolvere eventuali criticità e per migliorare la qualità degli ambienti di lavoro e di studio.

10. Sostenibilità, tutela dell'ambiente e risparmio energetico

I luoghi del pensiero diverso, a partire dalle università, devono saper offrire strumenti per pensare diversamente: praticare la sostenibilità senza compromessi è l'unico modo per cambiare la mentalità e per dare un piccolo necessario contributo alla salvezza del pianeta.

L'Università per Stranieri di Siena condivide e sostiene i principi e gli obiettivi dettati **dall'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite**⁶.

Quale agente responsabile dell'educazione dei/delle cittadini/e, l'Ateneo sente il dovere di contribuire a creare le condizioni per una diffusa e consapevole cultura della sostenibilità in tutte le sue declinazioni, promuovendo percorsi di educazione per gli/le studenti/esse e il personale e riducendo i propri consumi energetici.

Si impegna pertanto, attraverso il proprio sistema di AQ, a monitorare la sostenibilità ambientale delle proprie strutture e infrastrutture e a promuovere comportamenti e buone pratiche ispirate agli obiettivi dell'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile del pianeta.

11. Promozione della trasparenza e della legalità

L'Università per Stranieri di Siena si impegna attivamente nello sviluppo e promozione dei valori della trasparenza, della legalità e dell'integrità nella didattica, nella ricerca, nella Terza missione e in tutte le attività gestionali e amministrative, consapevole della loro centralità per l'assicurazione della qualità.

Tra i suoi obiettivi primari vi è l'accettazione proattiva delle indicazioni dell'Autorità Nazionale Anticorruzione e la loro declinazione in base alla specificità della realtà universitaria.

A questo scopo, l'Ateneo promuove attività divulgative e formative atte a diffondere la cultura della trasparenza, legalità e integrità.

A tale scopo persegue, attraverso il suo sistema di AQ:

- una chiara definizione dei ruoli per competenze e responsabilità, in modo da rendere trasparenti tutti i processi decisionali, partendo dagli obiettivi prefissati, passando per le strategie adottate per raggiungerli e arrivando ai risultati attesi e conseguiti;
- una gestione condivisa e integrata dei processi, nel rispetto dei ruoli e delle responsabilità, in modo tale da garantire agli/alle utenti interni/e ed esterni/e alti standard di servizio e assicurarne il continuo miglioramento.

⁶ <https://www.agenziacoesione.gov.it/comunicazione/agenda-2030-per-lo-sviluppo-sostenibile/>

12. Comunicazione

Unistrasi considera la comunicazione e la condivisione delle informazioni come uno degli aspetti importanti per il corretto funzionamento della propria missione, in relazione a:

- la formazione di un senso di appartenenza a una comunità democratica;
- la condivisione di idee ed esperienze per una partecipazione ampia ai processi decisionali, gestionali e amministrativi;
- la trasparenza dei processi decisionali, gestionali e amministrativi.

L'Ateneo promuove pertanto la diffusione delle informazioni sulle proprie attività e servizi sia all'interno della comunità, sia verso il mondo esterno, per favorire da un lato la partecipazione democratica e la coesione, dall'altro l'attrattività e l'interazione con i contesti di riferimento e i portatori e le portatrici di interesse a livello globale.