



**Report annuale di monitoraggio dello Sportello suggerimenti e reclami
(periodo giugno-dicembre 2024)**

**A cura del Presidio di Qualità di Ateneo
Approvato dal PQA: 24 gennaio 2025**

1. Premessa

Nell'ambito della gestione del sistema di Assicurazione della Qualità dell'Università per Stranieri di Siena da giugno 2024 è stato attivato un [Modulo suggerimenti e reclami](#) per la raccolta e la gestione di eventuali segnalazioni, suggerimenti e reclami pervenuti da parte di studenti e studentesse, dottorandi e dottorande, assegnisti e assegniste, personale docente, collaboratori/collaboratrici esperti/e linguistici/linguistiche (CEL) e personale tecnico-amministrativo dell'Ateneo.

La registrazione e la classificazione dei reclami e delle segnalazioni, a cura della struttura di supporto al Presidio, ha l'obiettivo di contribuire a migliorare la qualità dei servizi per gli studenti, dei servizi di supporto alla didattica e di quelli di supporto alle attività di ricerca e terza missione ovvero dell'organizzazione amministrativa.

A tale scopo il Presidio di Qualità elabora un report annuale (gennaio dell'anno successivo a quello di riferimento) di monitoraggio della gestione, di analisi statistica e di individuazione di eventuali criticità o aree di miglioramento per i processi di Assicurazione della Qualità (cfr. [Linee guida sportello suggerimenti e reclami](#) approvate dal POA il 4 novembre 2024, par. 6.2 *Estratti e report*, p. 4; [Protocollo di gestione delle comunicazioni con l'Ateneo](#), pp. 3-5).

2. Report di monitoraggio dei suggerimenti e reclami pervenuti nel periodo giugno-dicembre 2024

Nel periodo di riferimento in oggetto sono state raccolte **N. 24** segnalazioni, di cui 4 nominali e 20 pervenute in forma anonima.

Le **segnalazioni nominali** hanno riguardato

- **N. 1** suggerimento circa l'ampliamento dell'offerta formativa (aggiunta dell'insegnamento di lingua polacca) per il CdS in Mediazione linguistica (L12);
- **N. 1** suggerimento circa lo svolgimento degli esami orali (interrogare i candidati in base all'ordine di iscrizione all'appello) per il CdS in Scienze linguistiche (LM39);
- **N. 1** reclamo relativo a una pratica inevasa (piano di studi) per il CdS in Mediazione linguistica (L12).

Tali suggerimenti e il reclamo sono stati inviati al Direttore del Dipartimento di Studi Umanistici (DiSU) per la presa in carico. I suggerimenti sono stati quindi inoltrati ai docenti interessati e l'istanza di reclamo è stata risolta convocando l'utente.

- **N. 1** reclamo nominale relativo all'organizzazione didattica è pervenuto da un/una iscritto/-a alla Scuola di Specializzazione in Didattica dell'Italiano come Lingua Straniera, per cui l'istanza è stata presa in carico e risolta dal Direttore della Scuola di Specializzazione (28/06/2024).

Per quanto riguarda invece le **segnalazioni anonime**, il seguente prospetto le distribuisce per aree tematiche:

Area	Numero segnalazioni	Corso/attore di riferimento	Contenuto
Organizzazione didattica e servizi agli studenti	8	Scienze linguistiche (LM39)	<ul style="list-style-type: none"> - si suggerisce di tenere l'università aperta anche nel fine settimana (almeno il sabato); - si suggerisce di abolire il salto di appello per gli esami di lingua e di storia, di aumentare le sessioni straordinarie di esame e di distanziare maggiormente le date dei singoli appelli; - si suggerisce di affiggere cartelli nelle sale studio che invitino a utilizzare adeguatamente e con rispetto gli ambienti; - si suggerisce di aumentare il numero delle prese utili per ricaricare la batteria dei PC portatili; - si suggerisce di togliere il limite di CFU in esubero; - reclamo con richiesta di non utilizzare software per generare quiz d'esame (viene indicato il corso a cui si riferisce il reclamo); - 2 richieste affinché le date degli esami vengano rese note almeno ad inizio semestre o a inizio anno accademico; - reclamo con la richiesta di comunicare in modo chiaro quale sia il limite stabilito per i CFU in esubero.
	3	Mediazione linguistica (L12)	<ul style="list-style-type: none"> - reclamo con richiesta di agevolare le procedure di stampa in sede per gli studenti (da internet e non solo tramite pendrive); - reclamo con richiesta di garantire che sillabi e oggetto d'esame siano conformi (viene sottolineata la criticità per un corso in particolare); - reclamo con richiesta di garantire la convalida degli esami per gli studenti che svolgono un periodo di mobilità Extra UE; - reclamo con richiesta di garantire il funzionamento delle infrastrutture informatiche (PC e rete internet) soprattutto in occasione degli esami

			di profitto del Laboratorio di informatica; - reclamo circa il metodo di insegnamento, reputato inefficace (viene indicato il corso oggetto del reclamo).
	4	Lingua, letteratura, arti italiane (L10 online)	- 3 richieste di moltiplicare le date degli appelli di esame in base ai corsi, evitando di concentrarli tutti in un unico giorno; - reclamo con richiesta di comunicare in modo tempestivo data e programma d'esame.
	1	Lingua e cultura (L10)	- reclamo con richiesta di installare più prese per ricaricare la batteria dei PC portatili.
	1	Competenze testuali (LM14)	- suggerimento con richiesta di inserire prove parziali intermedie per gli esami di lingua, attivare corsi di potenziamento per le lingue, comunicare con maggiore anticipo le date degli esami e prevedere una ulteriore sessione di Laurea.
Discriminazione e mobbing	3	Mediazione linguistica (L12) Dottorato di ricerca	Nessun contenuto. ¹

Tabella 1

Note

1. Lo sportello prevede che l'utente che intenda segnalare episodi di discriminazione, abuso o mobbing venga reindirizzato al/alla Consigliere/a di Fiducia (di cui si fornisce email e contatto telefonico), per garantire la massima riservatezza alla gestione del caso come da Protocollo di gestione delle comunicazioni con l'Ateneo.

Anche le segnalazioni riguardanti aspetti infrastrutturali (ad es., la segnalazione della carenza di prese elettriche per i PC, o del malfunzionamento delle apparecchiature dei laboratori), di organizzazione della didattica e di servizi offerti agli studenti pervenute in forma anonima sono state inviate al Direttore del Dipartimento.

Delle due segnalazioni anonime di discriminazione [N. 1 del CdS in Mediazione linguistica (L12) e N. 1 del Dottorato di ricerca] e della segnalazione anonima di mobbing [Dottorato di ricerca] è stata informata la Consigliera di Fiducia. La consigliera, con e-mail in data 06/12/2024, ha informato il Presidio di non aver ricevuto richieste di contatto nei periodi in cui tali segnalazioni erano state inoltrate via sportello.

Tutti i reclami e i suggerimenti (anonimi e nominali) sono qui oggetto di trattamento statistico da parte del Presidio di Qualità di Ateneo.

Afferenza delle segnalazioni (%)

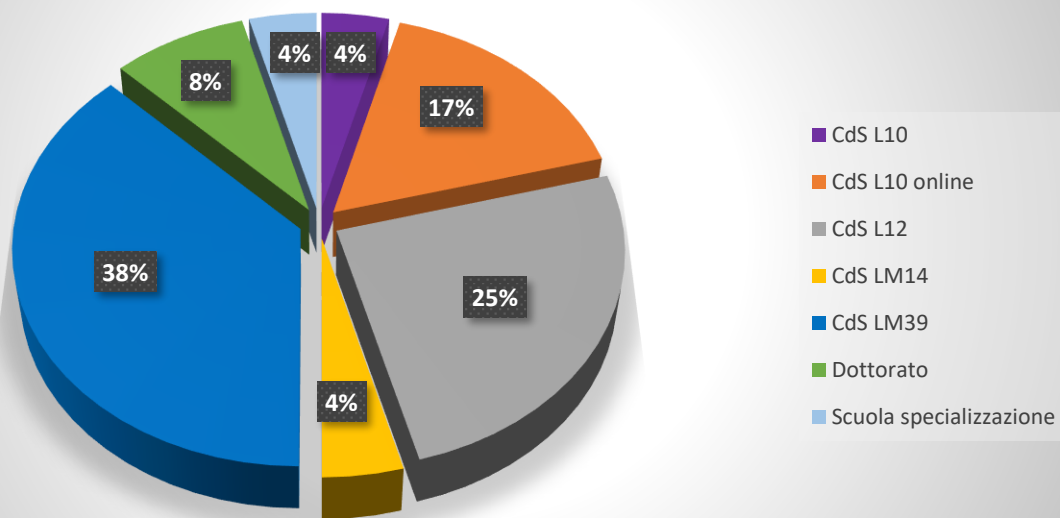


Grafico 1

Vuoi inoltrare:

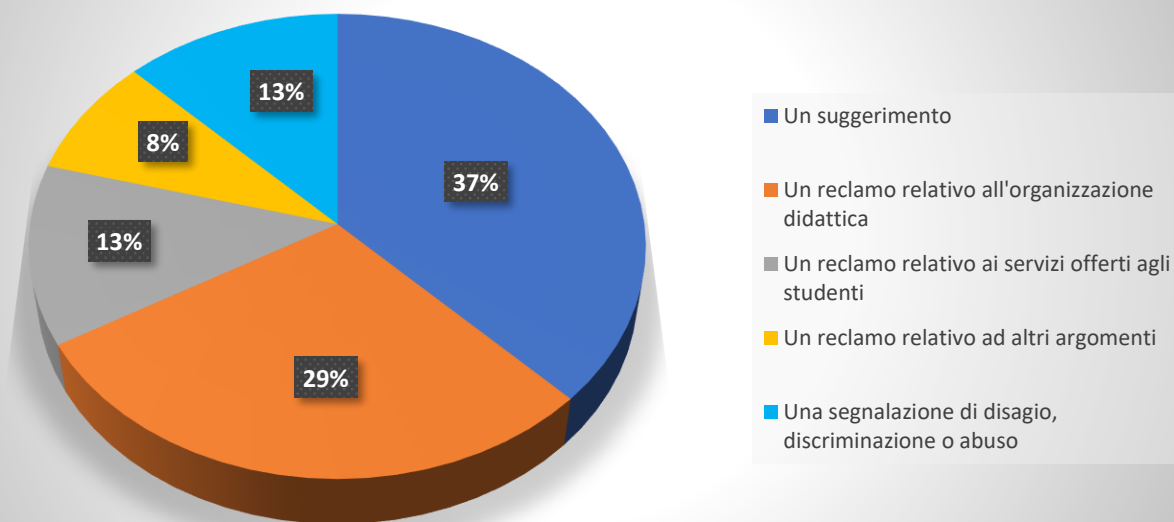


Grafico 2

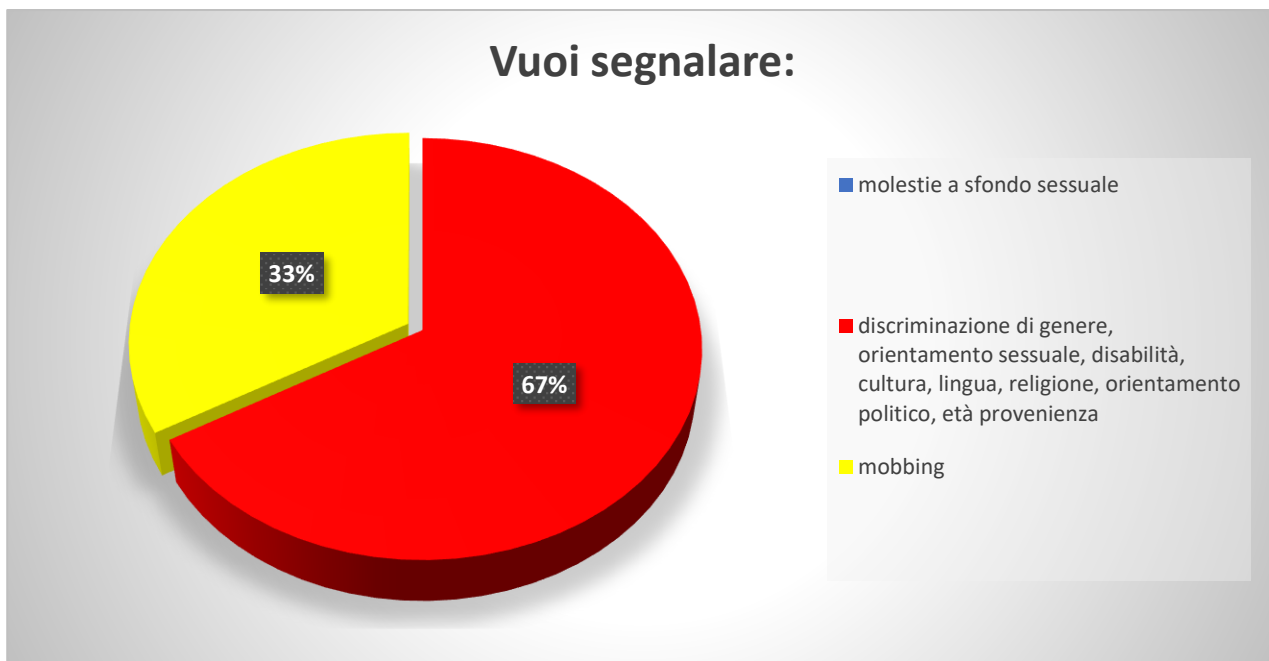


Grafico 3

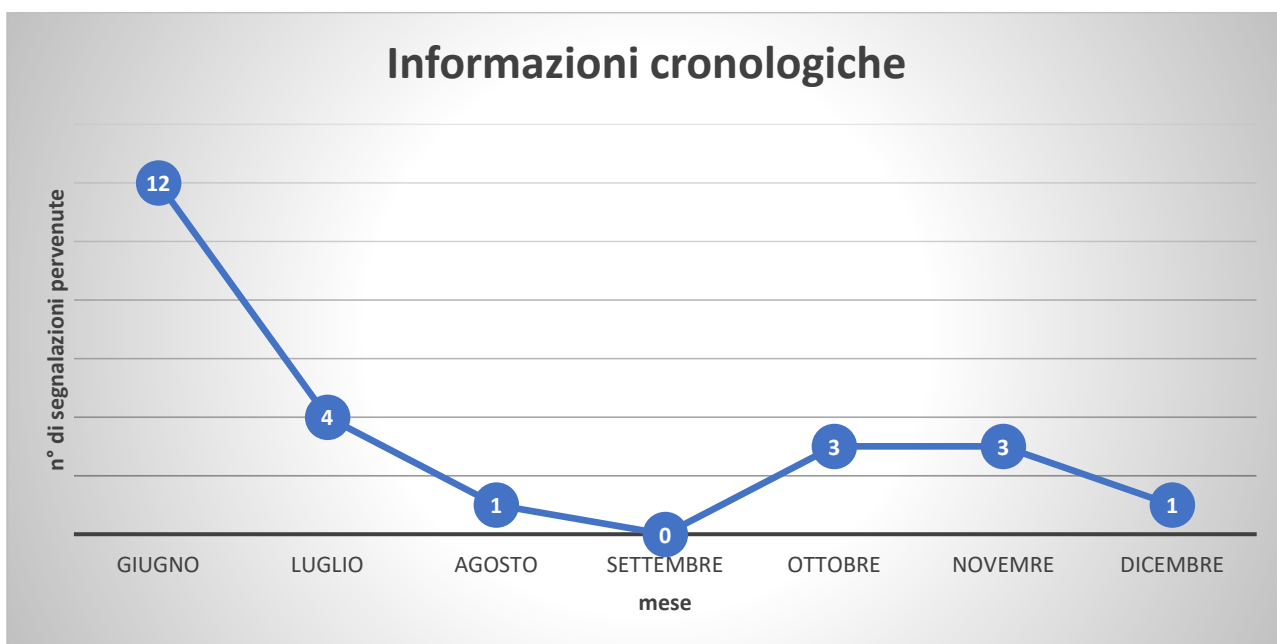


Grafico 4

3. Analisi

Considerate l'attivazione relativamente recente dello Sportello dedicato ai suggerimenti e ai reclami e la quantità delle segnalazioni finora pervenute, i dati statistici non risultano al momento particolarmente significativi dal punto di vista qualitativo. Tuttavia si può osservare:

- che gli utenti sono per l'88% Studenti/Studentesse, per l'8% Dottorandi/Dottorande, per il 4% Iscritti/Iscriette alla Scuola di Specializzazione (Grafico 1);

- che il 50% degli utenti ha utilizzato lo Sportello per inviare un reclamo, il 37% per inviare un suggerimento, e il 13% per inviare una segnalazione di disagio, discriminazione o abuso (Grafico 2);

Inoltre (vd. Tabella 1):

- 3 segnalazioni degli utenti convergono nel chiedere che le date dei singoli appelli delle sessioni di esame di profitto vengano comunicate a inizio anno accademico o perlomeno a inizio semestre o, comunque, con più largo anticipo;
- 3 segnalazioni (L10 online) convergono nel chiedere di moltiplicare le date degli appelli di esame in base ai corsi, evitando di concentrarli tutti in un unico giorno;
- 2 utenti (entrambi Studenti/Studentesse di LM39) chiedono di eliminare i CFU in esubero o, comunque, di fornire indicazioni chiare su quale sia il limite stabilito;
- 2 utenti chiedono di dotare la sede di Ateneo di un maggior numero di prese elettriche per ricaricare i propri dispositivi.

Per quanto il basso numero di segnalazioni non consenta di tirare conclusioni statistiche di qualità, il convergere di alcune segnalazioni su richieste specifiche consente di delineare le seguenti aree di miglioramento, per le quali si indicano a lato i responsabili del sistema di AQ più direttamente coinvolti:

N. richieste	Contenuto	Responsabile
3	Anticipo pianificazione date appelli di esame	DiSU
3	Distribuire gli appelli di esame su più date	Coord. CdS L10 Online
2	Maggiore chiarezza sui CFU in esubero	Coord. CdS LM39
2	Aumentare numero di prese elettriche per ricarica dispositivi	Direzione Generale

Tabella 2

Sul piano temporale si registra un picco di ricezione dei messaggi immediatamente successivo all'attivazione e pubblicizzazione dello Sportello (Grafico 4), avvenuta in data 26/06/2024 con una email del Presidio alla comunità universitaria.

Per quanto riguarda le richieste nominali, si registra la tempestiva presa in carico delle istanze e la risoluzione da parte dei responsabili individuati dal PQA, per cui non risultano casi pendenti.

4. Azioni future

1) Continuare a informare la comunità universitaria e, in particolar modo, i nuovi iscritti ai CdS della possibilità di utilizzare i canali di comunicazione descritti nel *Protocollo di gestione delle comunicazioni con l'Ateneo*.

2) Aggiornare il Modulo suggerimenti e reclami tenendo conto dell'eventuale attivazione di nuovi CdS da integrare nel menu a tendina "Sei un/una: Studente/studentessa di..." per garantire la più ampia partecipazione possibile da parte degli/delle utenti.

3) Monitorare che le segnalazioni statisticamente rilevanti vengano prese in carico dai responsabili coinvolti (Coordinatori/Coordinatrici dei singoli CdS, ecc.), per cui vd. Tabella 2.

5. Diffusione

Il presente Report è pubblicato nella pagina del Presidio di Qualità di Ateneo.