



PRESIDIO DI QUALITÀ DI ATENEO

**LINEE GUIDA PER LA GESTIONE IN QUALITÀ
DEI SERVIZI DI SUPPORTO ALLA DIDATTICA**

A cura del Presidio di Qualità di Ateneo

Approvate PQA: 28.11.2024

Aggiornamento n. 1 approvato PQA 19.02.2025

Sommario

	Scopo del documento	p.	3
1.	Front office e URP	p.	3
2.	I servizi di supporto alla didattica	p.	3
2.1	Organizzazione didattica	p.	4
2.2	Orientamento in ingresso	p.	8
2.3	Tutorato	p.	10
2.4	Verifica delle conoscenze e OFA	p.	11
2.5	Assistenza per lo svolgimento di periodi di formazione all'esterno (tirocini e stage)	p.	13
2.6	Assistenza e accordi per la mobilità internazionale degli studenti	p.	14
2.7	Accompagnamento al lavoro	p.	16
2.8	Disabilità, DSA e altri bisogni specifici dell'apprendimento	p.	18

Scopo del documento

Le presenti Linee Guida hanno lo scopo di fornire indicazioni utili ai fini di un'adeguata gestione in qualità dei servizi di supporto alla didattica.

Tali servizi devono essere tali da facilitare l'apprendimento e la progressione nella carriera degli studenti e, inoltre, sono oggetto di valutazione nel processo di accreditamento periodico dell'Ateneo e dei suoi Corsi di Studio.

Nel primo paragrafo si trattano i servizi di comunicazione con l'Ateneo. Nel secondo sono dapprima elencati i servizi di contesto rivolti agli studenti e quindi, in sotto-paragrafi successivi, sono indicati per ogni servizio compiti e modalità di monitoraggio dell'efficacia del servizio stesso.

1. Front office e URP

La comunicazione con gli uffici è garantita da un servizio di front-office in presenza e online secondo quanto definito dal [Protocollo di gestione delle comunicazioni con l'Ateneo](#).

Orari e contatti sono consultabili alla pagina del sito di Ateneo [URP](#).

È possibile accedere a singoli servizi e al di fuori dell'orario previsto tramite appuntamento.

Per una migliore efficacia e rapidità della comunicazione con gli uffici è stato attivato un canale Whatsapp unidirezionale: *Segreteria Corsi di Laurea Unistrasi*.

Monitoraggio dell'efficacia

La *Struttura per l'accoglienza degli studenti, l'Organizzazione della didattica e della Certificazione Linguistica* realizza un report semestrale (settembre e aprile) di riesame che analizza l'adeguatezza e l'efficacia del servizio tenendo conto dei seguenti indicatori:

- risposte alla domanda sulla soddisfazione per i servizi amministrativi di supporto del questionario di rilevazione delle opinioni degli studenti;
- eventuali segnalazioni inoltrate attraverso lo "Sportello suggerimenti e reclami".

2. I servizi di supporto alla didattica

I servizi di supporto alla didattica sono:

1. Organizzazione didattica;
2. Orientamento in ingresso;
3. Orientamento e tutorato in itinere;
4. Verifica delle conoscenze e OFA;
5. Assistenza per lo svolgimento di periodi di formazione all'esterno (tirocini e stage);
6. Assistenza e accordi per la mobilità internazionale degli studenti;
7. Orientamento in uscita e accompagnamento al lavoro;
8. DSA e bisogni specifici dell'apprendimento.

Tali servizi sono gestiti a livello di Ateneo (si veda documento *Il Sistema di Assicurazione della Qualità dell'Università per Stranieri di Siena*, alle pp. 24-26) da Delegati/e rettorali in collaborazione con le strutture amministrative deputate.

Attraverso le procedure di AQ descritte nelle presenti Linee guida, l'Ateneo si accerta che i Corsi di Studio (CdS) dispongano di adeguati servizi di supporto alla didattica.

Tali procedure sono volte a garantire un processo di miglioramento continuo, attraverso strumenti di monitoraggio e periodiche autovalutazioni dell'efficacia dei servizi attraverso documenti di programmazione, monitoraggio e riesame.

Il monitoraggio dell'efficacia dei servizi agli studenti è altresì operato dai Corsi di Studio, tenuti ad accertare che i servizi di supporto alla didattica assicurino un sostegno efficace allo svolgimento delle proprie attività. Il monitoraggio e la valutazione dell'efficacia dei servizi da parte dei CdS sono rappresentati annualmente nei quadri delle sezioni B e C1 delle schede SUA-CdS.

Le esigenze dei singoli CdS vengono inoltre ascoltate negli incontri periodici di Delegati/e e responsabili delle strutture con i Coordinatori dei Corsi nel Gruppo di lavoro permanente per la Didattica (GLD).

2.1. Organizzazione didattica

La *Struttura per l'Accoglienza degli studenti, l'Organizzazione della didattica e della Certificazione Linguistica* raccoglie e gestisce servizi di accoglienza e di supporto alla didattica.

I servizi erogati sono i seguenti:

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) fornisce informazioni e chiarimenti su organizzazione, competenze, servizi dell'Ateneo e sull'accesso agli atti amministrativi.

Servizio *Accoglienza* gestisce i rapporti con l'Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario (ARDSU) inerenti alla sistemazione logistica degli studenti e delle studentesse nelle residenze universitarie e nelle mense universitarie; programma e organizza le attività didattico-culturali, integrative, sportive; supporta l'utenza nella ricerca dell'alloggio; supporta l'utenza straniera nell'espletamento delle principali pratiche burocratiche per il permesso di soggiorno e l'assistenza sanitaria.

La segreteria *Corsi di laurea* gestisce le carriere universitarie degli/delle iscritti/e ai Corsi di Laurea triennale e magistrale, dall'immatricolazione al conseguimento del titolo finale.

Il *Post-Laurea* gestisce le carriere universitarie degli/delle iscritti/e ai Corsi di Dottorato di Ricerca, Scuola di Specializzazione, Master di I e II livello, Corsi di perfezionamento, Percorsi Professionalizzanti, Corsi per la formazione degli insegnanti, Percorsi formativi per rilascio certificazione CFU.

La segreteria *Corsi di lingua e cultura italiana* gestisce le carriere universitarie degli/delle studenti/sse stranieri/e iscritti/e corsi erogati dal CLUSS (Centro Linguistico dell'Università per Stranieri di Siena) e non compresi nell'offerta formativa del percorso di formazione universitario (LT, LM e Post-Laurea).

La segreteria per le *Certificazioni* fornisce supporto per l'iscrizione agli esami e lo svolgimento delle prove di certificazione di lingua straniera (catalano, cinese, coreano, francese, inglese, portoghese, russo, spagnolo, tedesco) delle quali l'Ateneo è sede d'esame.

L'*Organizzazione della Didattica* comprende tutte le attività necessarie a fornire allo/a studente/ssa gli avvisi e le informazioni utili alla fruizione delle attività formative, con particolare riferimento a

- gestione dell'organizzazione per la didattica (spazi, aule, laboratori, orari);
- contatti con i docenti per orari di ricevimento;
- inserimento dell'offerta formativa e aggiornamento online della guida didattica.

Si occupa, inoltre, di gestire la distribuzione di spazi e calendari per le lezioni di corsi di laurea, dottorati, dottorati, scuole di specializzazione, master, corsi di lingua, summer school verificando che

- le aule siano adeguate al valore medio dei frequentanti del corso. A questo scopo, dopo la prima settimana di lezione, l'ufficio contatta il/la docente via email per avere un monitoraggio delle presenze; monitora due volte all'anno (novembre e maggio) l'adeguatezza e funzionalità delle aule attraverso la compilazione della scheda "Manutenzione ordinaria – controllo aule e laboratori e scheda eventi";
- le lezioni degli insegnamenti obbligatori per ciascun curriculum non si sovrappongano;

- le date degli appelli d'esame rispettino le cadenze stabilite e si distribuiscano in maniera uniforme lungo il periodo di silenzio didattico.

Cura, infine, l'organizzazione delle proclamazioni e delle sessioni di laurea e quella della attività didattiche integrative (visite didattiche, attività sportive, gite, 200h studenti tutor).

Il servizio per *Studenti con disabilità, DSA e altri BES* supporta il/la Delegato/a del rettore per la disabilità e i DSA. Il servizio si occupa inoltre di studenti e studentesse in condizioni e contesti di marginalità come gli/le iscritti/e del Polo Universitario Penitenziario (PUP).

Calendario didattico e gestione degli spazi

La gestione degli spazi dell'Ateneo destinati ad assicurare lo svolgimento e la realizzazione delle attività previste nell'offerta formativa, culturale e didattica dell'Ateneo è gestita dalla *Struttura per l'accoglienza degli studenti, l'Organizzazione della didattica e della Certificazione Linguistica*.

L'Ateneo dispone di n. 30 aule nelle sedi di piazza C. Rosselli 27/28 e via Pispini 1.

La gestione degli spazi è collegata alla calendarizzazione dell'intera offerta formativa, culturale e didattica dell'Ateneo per i seguenti corsi, attività ed eventi programmati dai centri e dalle strutture:

- Corsi di Laurea triennale e magistrale;
- Corsi di Dottorato;
- Corsi della Scuola di Specializzazione;
- Corsi dei Master;
- Formazione Insegnanti;
- Corsi di lingua italiana;
- Corsi del Foundation Year;
- Esami di certificazione linguistica e corsi di preparazione alle certificazioni linguistiche;
- Attività dei Centri CLASS, CLUSS, StraS, DITALS, CESIM, CeST, CAT, CESK "Yun Dongju", CADMO, PATOS e CISS;
- Attività seminari/convegni/spettacoli/summer school/corsi di perfezionamento/attività extra-didattiche.

Nello specifico per i corsi di laurea l'organizzazione della didattica viene definita al fine di assicurare, come detto:

- L'adeguatezza delle aule per lo svolgimento di corsi, dottorati e laboratori;
- La calendarizzazione delle lezioni evitando sovrapposizioni di orario fra materie fondamentali;
- La calendarizzazione degli esami di profitto evitando sovrapposizioni delle date e degli orari;

- L'organizzazione delle proclamazioni e delle sessioni di laurea;
- L'organizzazione di attività didattiche integrative (visite didattiche, attività sportive, gite, 200h studenti tutor).

I calendari delle sessioni di laurea e degli esami di profitto sono definiti in accordo con il Direttore di Dipartimento e deliberate dal Dipartimento a febbraio per l'a.a. successivo.

La definizione dell'orario delle lezioni è a cura del personale amministrativo della *Struttura per l'Accoglienza degli studenti, l'Organizzazione della didattica e della Certificazione Linguistica* con almeno due mesi di anticipo rispetto all'inizio del semestre e viene realizzato inviando ai/alle docenti la proposta di orario che tiene in considerazione le preferenze indicate dal singolo/a docente, nel rispetto dell'organizzazione del piano di studi ed evitando le sovrapposizioni.

Per l'assegnazione delle aule si tiene conto delle indicazioni dei/delle docenti, della previsione di massima in considerazione del numero di studenti e studentesse iscritti/e, delle segnalazioni attraverso le risposte del questionario di rilevazione delle opinioni degli studenti e attraverso l'analisi delle segnalazioni inoltrate attraverso lo "Sportello suggerimenti e reclami".

Dopo le prime settimane di inizio delle lezioni la Struttura effettua, inviando ai/alle docenti una mail, un monitoraggio delle presenze.

Data la maggiore mobilità degli studenti e delle studentesse nello scegliere le lingue da seguire (soprattutto per le matricole e per i primi mesi dell'a.a.), per i laboratori delle lingue straniere e a seguito della richiesta da parte del centro CLASS a questa Struttura (novembre e aprile), si procede a inviare richiesta ai CEL di lingua straniera i numeri dei partecipanti ai corsi di lettorato attivati per valutare accorpamenti o sdoppiamenti di gruppi e livelli di lingua.

Ad oggi la gestione e la definizione degli spazi è assicurata da due unità amministrative, ma considerata l'attivazione di nuovi corsi di laurea, l'aumento del numero di iscritti ai corsi di laurea e ai corsi di lingua italiana, dei corsi di dottorato e la realizzazione delle molteplici attività formative e culturali, per il 2025 è prevista l'avvio della procedura per l'acquisizione di un software adeguato a garantire criteri e obiettivi individuati in queste stesse *Linee guida per la gestione in qualità dei servizi di supporto alla didattica*.

Monitoraggio dell'efficacia, programmazioni e riesami

L'adeguatezza e l'efficacia del servizio fornito sono monitorate principalmente attraverso le risposte alla domanda sulla soddisfazione per i servizi amministrativi di supporto del questionario di rilevazione delle

opinioni degli studenti e attraverso l'analisi delle segnalazioni inoltrate attraverso lo "Sportello suggerimenti e reclami".

Il controllo dell'adeguatezza delle aule è calendarizzato in due momenti dell'anno (novembre e maggio) in concomitanza della richiesta della compilazione della scheda "Manutenzione ordinaria – controllo aule e laboratori e scheda eventi".

Il riesame (check-act) e la programmazione (plan) di eventuali azioni di miglioramento sono responsabilità del Dipartimento che, ricevuti i dati di monitoraggio dalla *Struttura per l'accoglienza degli studenti, l'Organizzazione della didattica e della Certificazione*, inserisce una valutazione e una programmazione per le attività di organizzazione didattica nel documento di monitoraggio annuale e nel documento di riesame triennale di Dipartimento.

2.2. Orientamento in ingresso

Il servizio di Orientamento in ingresso si occupa di:

- promuovere una corretta informazione a studenti potenziali, famiglie e scuole sull'offerta formativa dei CdS, finalizzata a favorire la conoscenza dei CdS, delle loro caratteristiche e degli sbocchi professionali in uscita per i quali si intendono preparare i laureati, del metodo di studio universitario, delle attività complementari ai corsi di studio e dei servizi dedicati agli studenti;
- orientare gli studenti al fine di favorire scelte consapevoli;
- raccordare l'Ateneo con le scuole superiori per favorire la transizione degli studenti verso il mondo universitario.

I destinatari sono gli studenti dell'ultimo triennio delle scuole secondarie superiori ed eventuali studenti iscritti ad altri Atenei interessati ad iscriversi all'Università per Stranieri di Siena.

Le attività di Orientamento in ingresso possono essere realizzate tramite la partecipazione a [saloni dello studente](#), incontri di orientamento e attività seminariali presso gli istituti secondari superiori, Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento - [PCTO](#), organizzazione di visite individuali nella sede universitaria, [Open days](#), [Giornata delle Matricole](#), sportello di orientamento virtuale o in presenza prenotabile tramite il [calendario online](#), corsi di [orientamento attivo nella transizione scuola-università](#) (D.M. MUR 934/22), realizzazione di [video-tutorial](#) a supporto del processo di immatricolazione, ecc.

L'Ateneo deve garantire un servizio efficace di Orientamento in ingresso agli studi, coerente con i profili culturali e professionali delineati dai CdS, che favorisca l'assunzione di scelte consapevoli da parte degli studenti. A tal fine, le attività sono disciplinate dal [Regolamento di Ateneo per l'orientamento, il tutorato e il](#)

[job placement](#).

Il servizio di Orientamento in ingresso è fornito dalla *Struttura per l'Orientamento ed il Tirocinio*, che opera in stretta collaborazione con il/la Delegato/a all'Orientamento e sulla base delle istanze segnalate dai CdS, oltre che dal Gruppo permanente di Lavoro per la Didattica (GLD).

Monitoraggio dell'efficacia, programmazioni e riesami

Responsabilità:

L'adeguatezza e l'efficacia del servizio fornito sono monitorate annualmente dal/la Delegato/a all'Orientamento con il supporto della *Struttura per l'Orientamento ed il Tirocinio*, che producono documenti di monitoraggio e riesame dell'attività volti a garantire un ciclo di miglioramento continuo.

Documenti:

Nei **documenti di programmazione (plan)** sono elencati e descritti gli obiettivi da perseguire, a valle dell'ascolto delle esigenze dei singoli CdS (espresse all'interno del Gruppo permanente di Lavoro per la Didattica) e di eventuali segnalazioni ricevute da Organi di Ateneo, CPDS e NdV nonché in linea con la missione e i documenti strategici di Ateneo.

Vi sono elencate le azioni da eseguire per il raggiungimento di tali obiettivi nel periodo successivo.

Sono altresì elencati e descritti i canali di ascolto e gli indicatori per la misurazione dell'efficacia delle azioni proposte.

Nei **documenti di riesame**, gli esiti del monitoraggio (**check**) sono commentati e analizzati al fine di individuare punti di forza ed eventuali aree di miglioramento per il periodo successivo (**act**).

I documenti sono redatti secondo i **format allegati** alle presenti *Linee guida*.

Tempistiche e diffusione:

Il documento di monitoraggio e riesame è presentato dal/la Delegato/a e dalla struttura di supporto entro il mese di **gennaio** dell'anno successivo a quello di riferimento.

Esso viene sottoposto al PQA per validazione di metodo e quindi trasmesso a Dipartimento e Rettore, approvato dal SA e pubblicato nella sezione "Documenti di AQ" della pagina "Orientamento" del sito di Ateneo.

Il documento di programmazione è presentato dal/la Delegato/a e dalla struttura di supporto entro il mese di **marzo** di ogni anno.

Esso viene sottoposto al PQA per validazione di metodo e quindi trasmesso a Dipartimento e Rettore, approvato dal SA e pubblicato nella sezione "Documenti di AQ" della pagina "Orientamento" del sito di

Ateneo.

2.3. Tutorato

L'Ateneo deve garantire un servizio efficace di tutorato in itinere, coerente con i profili culturali e professionali delineati dai CdS, tenendo conto dei risultati del monitoraggio delle carriere.

Il servizio di tutorato deve:

- favorire un efficace inserimento degli studenti nel percorso formativo del CdS attraverso, in particolare, idonee attività di tutorato a favore degli iscritti;
- favorire un efficace avanzamento nella carriera degli studenti, attraverso in particolare: attività di assistenza nella compilazione dei piani di studio individuali; attività di tutorato, al fine di favorire la scelta da parte degli studenti del percorso formativo più consono alle loro caratteristiche; attività di recupero degli studenti in difficoltà; collegamento con il mondo del lavoro, ecc.

All'atto di immatricolazione la Struttura per l'accoglienza degli studenti, l'Organizzazione della didattica e della Certificazione assegna a ogni matricola il docente tutor valido per l'intera carriera dello/della studente/studentessa.

Ogni studente/studentessa e docente tutor riceve mail di conferma di tutor di riferimento.

Lo/a studente/ssa può rivolgersi al tutor per avere risposta a eventuali dubbi o incertezze su questioni inerenti alla carriera universitaria, i metodi di studio, le opportunità offerte dall'Ateneo per il sostegno psicologico o per il sostegno economico.

Allo scopo di assistere studenti e studentesse nell'arco della loro carriera e di contrastare gli abbandoni l'Ateneo fornisce:

- un servizio di *Counseling* psicologico attivo su prenotazione. Tale servizio è monitorato dalla Struttura per l'accoglienza degli studenti, l'Organizzazione della didattica e della Certificazione in collaborazione con la Delegata rettorale per la Disabilità/DSA che annualmente a fine anno redige una relazione.
- uno "sportello HELP" al quale possono rivolgersi tramite invio di una email help@unistrasi.it. Lo sportello HELP, curato dal/la Delegato/a alle Politiche studentesche per l'inclusione e la giustizia sociale, è offerto a tutti gli studenti e alle studentesse anche con Bisogni Educativi Speciali e in assenza di una certificazione clinica (ad es. per ragioni di ordine socio-economico). Il/la Delegato/a **monitora** le criticità dei soggetti più fragili (stranieri/e, con ISEE basso, fuorisede ecc.) nel breve e medio periodo, sia attraverso una raccolta dati semestrale (utile alla stesura del Bilancio annuale di inclusione e giustizia sociale) sia contattando studenti/esse inattivi/e sia rispondendo alla e-mail dedicata; inoltre coordina attività di

tirocinio ispirate alle suddette finalità (ad es., il tirocinio di Students4Students, che consente a studenti/esse di aiutare a distanza alunni/e con difficoltà scolastiche).

Monitoraggio dell'efficacia, programmazioni e riesami

Responsabilità:

L'adeguatezza e l'efficacia del servizio fornito sono monitorate annualmente dal/la Delegato/a al Tutorato e dal/la Delegato/a all'Inclusione e giustizia sociale con il supporto della *Struttura per l'accoglienza degli studenti, l'Organizzazione della didattica e della Certificazione*, che producono documenti di monitoraggio e riesame dell'attività volti a garantire un ciclo di miglioramento continuo.

Documenti:

Nei **documenti di programmazione (plan)** sono elencati e descritti gli obiettivi da perseguire, a valle dell'ascolto delle esigenze dei singoli CdS (espresse all'interno del Gruppo permanente di Lavoro per la Didattica) e di eventuali segnalazioni ricevute da Organi di Ateneo, CPDS e NdV nonché in linea con la missione e i documenti strategici di Ateneo.

Vi sono elencate le azioni da eseguire per il raggiungimento di tali obiettivi nel periodo successivo.

Sono altresì elencati e descritti i canali di ascolto e gli indicatori per la misurazione dell'efficacia delle azioni proposte.

Nei **documenti di riesame**, gli esiti del monitoraggio (**check**) sono commentati e analizzati al fine di individuare punti di forza ed eventuali aree di miglioramento per il periodo successivo (**act**).

I documenti sono redatti secondo i format allegati alle presenti *Linee guida*.

Tempistiche e diffusione:

Il documento annuale di monitoraggio/riesame viene redatto entro il mese di **dicembre**.

Il documento di programmazione entro **febbraio**.

Entrambi i documenti vengono sottoposti al PQA per validazione di metodo e quindi trasmessi a Dipartimento e Rettore, approvati dal SA e pubblicati nella sezione "Documenti di AQ" della pagina del sito di Ateneo (pagina "Tutorato").

2.4. Verifica delle conoscenze e OFA

La Prova di Verifica delle conoscenze in ingresso è organizzata da remoto in varie sessioni all'inizio di ogni anno accademico su un format validato dalla CILS e approvato dal Dipartimento.

Fino all'anno accademico 2023-24 la Prova si svolgeva due volte l'anno (ottobre e novembre), mentre dall'anno accademico 2024-25 si è aggiunta la sessione di gennaio per venire incontro agli studenti che dovessero essersi immatricolati tardivamente.

Gestiscono le sessioni della Prova:

- il Delegato al Tutorato, Prova di ingresso e OFA;
- una Commissione di docenti (Commissione Verifica delle conoscenze e OFA), nominata dal Dipartimento,
- con l'ausilio del Centro Servizi Informatici e della *Struttura per l'accoglienza degli studenti, l'Organizzazione della didattica e della Certificazione*.

La prova è organizzata, sotto la supervisione del/la Delegato/a al Tutorato, dalla Commissione OFA, che cura anche la correzione e la gestione dei programmi di recupero degli obblighi formativi.

Obbligatorietà, modalità e date di svolgimento della Prova di Verifica delle conoscenze vengono comunicate a studentesse e studenti:

- sulla *Guida didattica* del CdS;
- dagli addetti alle relazioni con il pubblico (segreteria, Front office) al momento dell'immatricolazione;
- tramite avvisi sul sito di Ateneo;
- tramite annunci in presenza durante le giornate dedicate alle presentazioni dei Corsi di Laurea (*Giornata delle matricole*);
- con e-mail personali inviate dagli uffici a ogni matricola interessata.

Sul sito di Ateneo è anche pubblicata una simulazione della prova di ingresso, diversa per corso di laurea, sulla quale le future matricole possono esercitarsi https://www.unistrasi.it/1/339/5834/Test_di_verifica_delle_conoscenze.htm.

Dopo ogni prova, la Commissione OFA si riunisce per analizzare l'andamento del test di ingresso e avviare coloro che non lo hanno superato verso il percorso più adeguato per il recupero delle conoscenze e competenze richieste. I verbali delle riunioni sono trasmessi al Dipartimento.

Monitoraggio dell'efficacia, programmazioni e riesami

Responsabili:

Delegato/a e Commissione OFA attuano ogni anno un monitoraggio dell'efficacia e adeguatezza della verifica delle conoscenze e dei percorsi di recupero (OFA), per individuare eventuali criticità, accogliere suggerimenti

provenienti dalle parti interessate (studentesse/studenti, CPDS, Corsi di Studio, Dipartimento) e procedere ad individuare azioni di miglioramento.

Documenti:

Nei **documenti di programmazione** sono elencati e descritti gli obiettivi da perseguire, a valle dell'ascolto delle esigenze dei singoli CdS (espresse all'interno del Gruppo permanente di Lavoro per la Didattica) e di eventuali segnalazioni ricevute da Organi di Ateneo, CPDS e NdV nonché in linea con la missione e i documenti strategici di Ateneo.

Vi sono elencate le azioni da eseguire per il raggiungimento di tali obiettivi nel periodo successivo.

Sono altresì elencati e descritti gli indicatori per la misurazione dell'efficacia delle azioni proposte.

Nei **documenti di riesame**, gli esiti del monitoraggio sono commentati e analizzati al fine di individuare punti di forza e aree di miglioramento per il periodo successivo.

I documenti di programmazione e monitoraggio/riesame dell'attività seguono le linee indicate dai **format allegati** alle presenti Linee guida.

Tempistiche e diffusione:

Il documento di monitoraggio e riesame è presentato dal/la Delegato e dalle strutture di supporto nel mese di **novembre**.

Il documento di programmazione è presentato dal/la Delegato/a e dalle strutture di supporto nel mese di **dicembre/gennaio**.

Entrambi i documenti vengono sottoposti al PQA per validazione di metodo e quindi trasmessi a Dipartimento e Rettore, approvati dal SA e pubblicati nella sezione "Documenti di AQ" della pagina del sito di Ateneo dedicata alla prova di ingresso e OFA.

2.5. Assistenza per lo svolgimento di periodi di formazione all'esterno (tirocini e stage)

L'Università per Stranieri di Siena promuove opportunità di tirocinio curricolare ed extra-curricolare, previa stipula di Convenzioni con istituzioni in Italia e all'estero, quale periodo di orientamento e di formazione svolto in un contesto lavorativo e volto all'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro. I destinatari sono tutti gli studenti iscritti ai corsi di studio attivati dall'Università per Stranieri di Siena (corsi di laurea triennali e magistrali, Master, Scuola di Specializzazione, percorsi di formazione insegnanti).

L'Ateneo deve garantire accordi per lo svolgimento di periodi di formazione all'esterno (tirocini e stage). A questo scopo, il/la Delegato/a ai Tirocinii e alla Collocazione lavorativa, con il supporto della *Struttura per l'Orientamento ed il Tirocinio*, si occupa della definizione di accordi con Enti pubblici e/o privati e

dell'organizzazione e gestione di tirocini e stage adeguati ai fini del conseguimento dei risultati di apprendimento attesi definiti dai CdS.

I tirocini formativi, che vengono gestiti a livello di Ateneo e si svolgono secondo le modalità operative definite nella “Carta dei Tirocini e degli Stage di qualità in Regione Toscana”, sono disciplinati dal [Regolamento Generale di Ateneo per lo svolgimento dei tirocini curriculari e non curriculari](#).

Monitoraggio dell'efficacia, programmazioni e riesami

Responsabilità:

L'adeguatezza e l'efficacia del servizio fornito sono monitorate annualmente dal/la Delegato/a ai Tirocinii e alla Collocazione lavorativa con il supporto della *Struttura per l'Orientamento ed il Tirocinio*, che producono documenti di monitoraggio e riesame dell'attività volti a garantire un ciclo di miglioramento continuo.

Documenti:

Nei **documenti di programmazione (plan)** sono elencati e descritti gli obiettivi da perseguire, a valle dell'ascolto delle esigenze dei singoli CdS (espresse all'interno del Gruppo permanente di Lavoro per la Didattica) e di eventuali segnalazioni ricevute da Organi di Ateneo, CPDS e NdV nonché in linea con la missione e i documenti strategici di Ateneo.

Vi sono elencate le azioni da eseguire per il raggiungimento di tali obiettivi nel periodo successivo.

Sono altresì elencati e descritti i canali di ascolto e gli indicatori per la misurazione dell'efficacia delle azioni proposte.

Nei **documenti di riesame**, gli esiti del monitoraggio (**check**) sono commentati e analizzati al fine di individuare punti di forza ed eventuali aree di miglioramento per il periodo successivo (**act**).

I documenti sono redatti secondo i **format allegati** alle presenti *Linee guida*.

Tempistiche e diffusione:

Il documento di monitoraggio e riesame è presentato dal/la Delegato/a e dalla struttura di supporto entro il mese di **gennaio** dell'anno successivo a quello di riferimento.

Il documento di programmazione è presentato dal/la Delegato e dalla struttura di supporto entro il mese di **marzo** di ogni anno.

Entrambi i documenti sono sottoposti al PQA per validazione di metodo e quindi trasmessi a Dipartimento e Rettore, approvati dal SA e pubblicati nella sezione “Documenti di AQ” della pagina “Tirocinio” del sito di Ateneo.

2.6. Assistenza e accordi per la mobilità internazionale degli studenti

L'Università per Stranieri di Siena promuove, cura e favorisce il processo di internazionalizzazione dell'Ateneo. In questa prospettiva, ha tra i propri compiti fondamentali lo sviluppo degli scambi internazionali di studenti e docenti attraverso la stipula di Accordi bilaterali di collaborazione culturale e scientifica interuniversitaria.

Sono attivi:

- rapporti di cooperazione internazionale didattico-scientifica con Università ed istituti di paesi europei ed extraeuropei;
- mobilità degli studenti e dei docenti nell'ambito del programma comunitario Erasmus+ e di accordi bilaterali stipulati con Università partner europee ed extraeuropee;
- corsi intensivi per la preparazione linguistica degli studenti internazionali in mobilità universitaria;
- collaborazioni con enti ed istituzioni educative italiane ed estere per la realizzazione di stage, tirocini ed opportunità di lavoro.

Il servizio di assistenza e accordi per la mobilità internazionale degli studenti, che viene gestito a livello di Ateneo, è fornito dalla *Struttura per l'Internazionalizzazione* che, sia in entrata che in uscita, rappresenta il centro di riferimento per le relazioni internazionali e promuove ogni anno l'attivazione dei diversi programmi di mobilità (Erasmus+ per Studio e Traineeship, Mobilità Extraeuropea, Doppi Titoli, Tirocinio LEI, ecc.), operando in stretta collaborazione con il/la Delegato/a alle Relazioni Internazionali e al/la Delegato/a alla Mobilità europea degli studenti e dei docenti e ai doppi titoli europei.

I compiti fondamentali del servizio di assistenza e accordi per la mobilità internazionale sono:

- la definizione di accordi con Atenei di altri paesi per la mobilità internazionale degli studenti, per lo svolgimento di periodi di studio o di tirocinio all'estero;
- l'organizzazione e la gestione della mobilità internazionale degli studenti in entrata e in uscita.

Le attività sono disciplinate da specifici Regolamenti a livello di Ateneo:

[Regolamento di Ateneo per la mobilità Erasmus](#)

[Regolamento di Ateneo per la mobilità extra-europea](#)

[Regolamento di Ateneo per l'organizzazione di corsi di laurea internazionali finalizzati al rilascio del titolo doppio o multiplo](#)

[Regolamento di Ateneo per gli studenti "Free Mover"](#)

[Regolamento di Ateneo per la concessione di benefici e contributi per la mobilità extra-europea](#)

Monitoraggio dell'efficacia, programmazioni e riesami

Responsabilità:

L'adeguatezza e l'efficacia del servizio fornito sono monitorate annualmente dal/la Delegato/a alle Relazioni Internazionali (per la mobilità extra-europea) e Delegato/a alla Mobilità europea (per la mobilità Erasmus) con il supporto della *Struttura per l'Internazionalizzazione*, che producono documenti di monitoraggio e riesame dell'attività volti a garantire un ciclo di miglioramento continuo.

Documenti:

Nei **documenti di programmazione (plan)** sono elencati e descritti gli obiettivi da perseguire, a valle dell'ascolto delle esigenze dei singoli CdS (espresse all'interno del Gruppo permanente di Lavoro per la Didattica) e di eventuali segnalazioni ricevute da Organi di Ateneo, CPDS e NdV nonché in linea con la missione e i documenti strategici di Ateneo.

Vi sono elencate le azioni da eseguire per il raggiungimento di tali obiettivi nel periodo successivo.

Sono altresì elencati e descritti i canali di ascolto e gli indicatori per la misurazione dell'efficacia delle azioni proposte.

Nei **documenti di riesame**, gli esiti del monitoraggio (**check**) sono commentati e analizzati al fine di individuare punti di forza ed eventuali aree di miglioramento per il periodo successivo (**act**).

I documenti sono redatti secondo i **format allegati** alle presenti *Linee guida*.

Tempistiche e diffusione:

Il documento di monitoraggio e riesame è presentato dal/la Delegato/a e dalla struttura di supporto entro il mese di **gennaio** dell'anno successivo a quello di riferimento.

Il documento di programmazione è presentato dal/la Delegato e dalla struttura di supporto entro il mese di **marzo** di ogni anno.

Entrambi i documenti sono sottoposti al PQA per validazione di metodo e quindi trasmessi a Dipartimento e Rettore, approvati dal SA e pubblicati nella sezione "Documenti di AQ" della pagina "Internazionale" del sito di Ateneo.

2.7. Orientamento in uscita e accompagnamento al lavoro

Il servizio di Orientamento in uscita ha l'obiettivo di facilitare l'ingresso dei giovani nel mondo del lavoro, orientando le scelte professionali di studenti e neolaureati, favorendo i primi contatti con le aziende e assistendo aziende ed enti pubblici nella ricerca e selezione di studenti e neolaureati. Il servizio, inoltre, organizza e promuove seminari e convegni su temi di interesse per l'università, i laureati, le imprese e le istituzioni.

Il servizio di Orientamento in uscita, che viene gestito a livello di Ateneo, è fornito dalla *Struttura per l'Orientamento ed il Tirocinio*, in stretta collaborazione con il Delegato ai Tirocinii e alla Collocazione lavorativa.

Il servizio, favorendo i primi contatti con le aziende che ricercano profili attinenti alle figure professionali dei CdS di Ateneo, anche attraverso la gestione della [Bachecca Annunci](#) istituita in collaborazione con AlmaLaurea, agevola l'incontro di domanda e offerta fra azienda e candidato.

In virtù della propria specificità, l'Ateneo promuove inoltre le opportunità di lavoro per attività di insegnamento dell'italiano all'estero tramite un'apposita [Bachecca](#).

Il servizio, inoltre, organizza e promuove iniziative di formazione e incontro con il mondo del lavoro in collaborazione con l'Agenzia Regionale Toscana per l'Impiego (A.R.T.I.) – Centro per l'Impiego di Siena, con la quale ha stipulato un Protocollo d'Intesa nel 2023.

L'Università per Stranieri di Siena ha inoltre aderito al progetto [TutorialMe-Managing Disability](#), piattaforma gratuita creata dalla Fondazione Allianz UMANA MENTE e pensata come un luogo di incontro tra aziende e giovani laureandi e laureati con disabilità.

Il servizio di Orientamento in uscita è regolamentato dal [Regolamento di Ateneo per l'orientamento, il tutorato e il job placement](#).

Monitoraggio dell'efficacia, programmazioni e riesami

Responsabilità:

L'adeguatezza e l'efficacia del servizio fornito sono monitorate annualmente dal/la Delegato/a ai Tirocinii e alla Collocazione lavorativa con il supporto della *Struttura per l'Orientamento ed il Tirocinio*, che producono documenti di monitoraggio e riesame dell'attività volti a garantire un ciclo di miglioramento continuo.

Documenti:

Nei **documenti di programmazione (plan)** sono elencati e descritti gli obiettivi da perseguire, a valle dell'ascolto delle esigenze dei singoli CdS (espresse all'interno del Gruppo permanente di Lavoro per la Didattica) e di eventuali segnalazioni ricevute da Organi di Ateneo, CPDS e NdV nonché in linea con la missione e i documenti strategici di Ateneo.

Vi sono elencate le azioni da eseguire per il raggiungimento di tali obiettivi nel periodo successivo.

Sono altresì elencati e descritti i canali di ascolto e gli indicatori per la misurazione dell'efficacia delle azioni proposte.

Nei **documenti di riesame**, gli esiti del monitoraggio (**check**) sono commentati e analizzati al fine di individuare punti di forza ed eventuali aree di miglioramento per il periodo successivo (**act**).

I documenti sono redatti secondo i **format allegati** alle presenti *Linee guida*.

Tempistiche e diffusione:

Il documento di monitoraggio e riesame è presentato dal/la Delegato/a e dalla struttura di supporto entro il mese di **gennaio** dell'anno successivo a quello di riferimento.

Il documento di programmazione è presentato dal/la Delegato e dalla struttura di supporto entro il mese di **marzo** di ogni anno.

Entrambi i documenti sono sottoposti al PQA per validazione di metodo e quindi trasmessi a Dipartimento e Rettore, approvati dal SA e pubblicati nella sezione “Documenti di AQ” della pagina “Job Placement” del sito di Ateneo.

2.8. Disabilità, DSA e altri bisogni educativi speciali

L'Ateneo promuove il diritto allo studio curando l'accessibilità agli edifici, ai servizi e all'offerta didattica dei CdS attraverso interventi finalizzati a rimuovere ogni ostacolo che possa impedire a studenti e studentesse la fruizione dell'intero spettro di attività formative offerte dall'Ateneo.

I servizi per rispondere a bisogni educativi speciali sono offerti a studenti e studentesse che abbiano presentato un'adeguata certificazione diagnostica (al momento dell'immatricolazione o direttamente all'area in un qualsiasi altro momento).

Le attività rivolte agli studenti e alle studentesse con disabilità, DSA e altri bisogni educativi speciali sono curate dal/la Delegata per la Disabilità e per i disturbi specifici dell'apprendimento, con il supporto della *Struttura per l'Accoglienza degli studenti, l'Organizzazione della Didattica e la Certificazione Linguistica*. Oltre a adattamenti nella fruizione della didattica e nella modalità d'esame, viene offerto supporto nel disbrigo delle pratiche amministrativo e sono promossi incontri di formazione e informazione su temi dell'inclusione.

Le attività vengono gestite in ottemperanza alle [Linee guida per l'attuazione di misure didattiche e valutative personalizzate](#) .

La struttura carica annualmente una rilevazione dati su studentesse e studenti con disabilità e DSA sul form predisposto da MUR-CINECA ([link](#)).

Monitoraggio dell'efficacia e riesami

Responsabilità:

Le attività sono gestite dal/la Delegato/a per la Disabilità e per i disturbi specifici dell'apprendimento e dalla struttura di supporto, che ne curano anche la programmazione e il monitoraggio/riesame, garantendo all'attività un ciclo di miglioramento continuo.

Documenti:

Delegato/a rettorale e struttura di supporto presentano annualmente un documento di programmazione in cui pianificano obiettivi e azioni, in accordo con il piano strategico di Ateneo e tenendo conto delle indicazioni provenienti dal monitoraggio dei singoli CdS (in sede di compilazione dei quadri SuA-CdS, schede SMA e rapporti di riesame), nonché delle segnalazioni provenienti dal Gruppo di Lavoro permanente sulla Didattica (GLD).

La programmazione delle attività e degli obiettivi considera inoltre:

- indicazioni provenienti dalle parti interessate (interne ed esterne);
- bandi e progetti ministeriali e/o europei.
- indicazioni e linee di intervento in sinergia con gli altri atenei italiani concordate in seno alla CNUDD.

Nei **documenti di riesame**, gli esiti del monitoraggio (**check**) sono commentati e analizzati al fine di individuare punti di forza ed eventuali aree di miglioramento per il periodo successivo (**act**).

I documenti sono redatti secondo i **format allegati** alle presenti *Linee guida*.

Tempistiche e diffusione:

Il monitoraggio e il riesame della qualità e dell'efficacia dei servizi sono effettuati alla fine dell'anno accademico di riferimento (**entro il mese di ottobre**) attraverso un documento predisposto dal/la Delegato/a. Il documento di programmazione, comprensivo della richiesta di budget, viene presentato **entro la fine dell'anno solare**.

Entrambi i documenti sono sottoposti al PQA per validazione di metodo, quindi trasmessi a Dipartimento e Rettore, approvati dal Senato Accademico e pubblicati nella sezione "Documenti di AQ" della pagina "Studenti con disabilità, DSA e altri bisogni educativi speciali" del sito di Ateneo.