

**VERBALE DELLA RIUNIONE DEL  
PRESIDIO DI QUALITÀ DI ATENEO  
del 28 giugno 2024**

Il giorno 28 giugno 2024 alle ore 08,30 si è riunito su piattaforma “Google Meet”, il Presidio di Qualità di Ateneo dell’Università per Stranieri di Siena, con sede in Piazza Rosselli 27-28, per trattare il seguente O.d.g.:

- 1. Approvazione del verbale della seduta precedente**
- 2. Comunicazioni della Presidente**
- 3. Linee Guida per la gestione dei processi che coinvolgono la Consulta dei portatori di interesse: approvazione**
- 4. Primi suggerimenti/reclami ricevuti da PQA: determinazioni**
- 5. Varie ed eventuali**

**Risultano presenti collegate/i in via telematica:**

Cristiana Franco (Presidente), Ermanno Orlando (vice Presidente), Tommaso Pallassini, Benedetta Aldinucci.

**Assente giustificata**

Laura Ricci

Partecipano alla riunione la dott.ssa Silvia Tonveronachi responsabile ad interim della struttura di supporto al Presidio e la dott.ssa Paola Giachi in qualità di personale tecnico amministrativo della struttura di supporto al Presidio.

La prof.ssa Franco, constatata la validità della riunione, dichiara aperta la seduta.

Verbalizza la dott.ssa Paola Giachi.

- 1. Approvazione del verbale della seduta precedente**

Tace.

## **2. Comunicazioni della Presidente**

Tace.

## **3. Linee Guida per la gestione dei processi che coinvolgono la Consulta dei portatori di interesse: approvazione**

La Presidente sottopone all'approvazione del Presidio le Linee Guida per la gestione dei processi che coinvolgono la Consulta dei portatori di interesse.

Il Presidio approva

## **4. Primi suggerimenti/reclami ricevuti da PQA: determinazioni**

La Presidente ricorda al Presidio che lo sportello suggerimenti/reclami creato dal PQA è utile soprattutto per l'Assicurazione della Qualità della didattica e dei servizi di supporto a didattica, ricerca e TM. Non nasce per segnalare disservizi o malfunzionamenti ma potrà capitare.

Il format se compilato in forma anonima non prevede una risposta ma va inoltrato al Delegato o struttura competente per la risoluzione del problema e utilizzato livello statistico. Sarà invece possibile inviare una risposta al mittente se il format sarà firmato.

Il format inserito nella pagina web dell'URP crea però un'ambiguità. Alla luce del colloquio intercorso con il rettore la Presidente chiede al PQA un po' più di tempo per definire al meglio le modalità per la gestione dei suggerimenti, per poi sottoporle alla governance e discuterne in una prossima riunione del Presidio.

La Presidente ricorda che nel format non sono stati inseriti spazi per denunciare molestie/abusi proprio perché questo è un canale destinato alla consigliera di fiducia del rettore (anche se nel sito non vi è alcuna informazione in proposito) e ribadisce che al PQA interessano solo le informazioni inerenti al sistema di AQ.

Il prof. Orlando esprime il suo consenso con quando precisato dalla Presidente.

Interviene la dott.ssa Tonveronachi sostenendo che molto probabilmente quando è stata inviata la mail a tutta la comunità universitaria non è emersa questa distinzione. Chiunque abbia letto non ha colto l'obiettivo della qualità. L'importante è chiarire agli studenti questa diversa gestione.

La presidente sostiene invece che l'utente ha perfettamente chiara la distinzione e che la confusione nasca dal fatto che il format è stato inserito nella pagina dell'URP e non in quella del PQA o dell'area assicurazione qualità forse più appropriata in quanto in grado di effettuare analisi statistiche.

La dott.ssa Tonveronachi interviene sostenendo che se la finalità è solo statistica, l'URP è già in grado dare questa informazione.

La Presidente chiarisce che non consta che l'URP sia in possesso delle informazioni statistiche necessarie a garantire il sistema di AQ. Ricorda che lo sportello reclami/suggerimenti nasce dal fatto che il prof. Turri ha chiesto più volte di attivare quanto prima uno sportello di ascolto sulle procedure legate alla qualità della didattica. Queste segnalazioni non arrivano all'URP, pertanto qualche mese fa fu deciso di attivarne uno proprio a questo proposito.

È necessario, a questo punto, parlarne con il rettore e la direttrice generale e discutere dei processi in un prossimo PQA.

## **5. Varie ed eventuali**

Tace.

Ai sensi del "Regolamento per lo svolgimento delle sedute collegiali in modalità telematica" emanato con D.R. n. 51.23 del 02.02.2023, l'adunanza si è svolta anche in video/audio-conferenza che ha permesso al contempo:

- la percezione diretta e uditiva dei partecipanti;
- l'identificazione di ciascuno di essi;
- l'intervento nonché il diritto di voto in tempo reale sugli argomenti affrontati nella discussione.

Gli strumenti a distanza dell'Ateneo hanno assicurato:

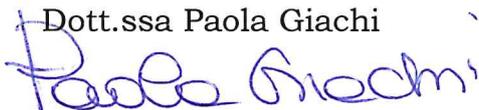
- la riservatezza della seduta;

- il collegamento simultaneo tra i partecipanti su un piano di parità;
- la possibilità di intervenire via audio e per iscritto, tramite una funzione di chat;
- la visione degli atti della riunione inviati mediante posta elettronica;
- la contestualità delle decisioni;
- la sicurezza dei dati e delle informazioni.

Null'altro essendovi da verbalizzare, alle ore 09,00 la seduta è tolta.

La segretaria verbalizzante

Dott.ssa Paola Giachi



La Presidente del Presidio di Qualità

Prof.ssa Cristiana Franco