

ATTIVITÀ DIDATTICHE E GESTIONE DELLE CRITICITÀ

Approvato dal Consiglio del Dipartimento di Studi Umanistici nella seduta del 14.01.2025

Validato dal PQA nella seduta del 24.01.2025

Approvato dal Senato Accademico nella seduta del 30.01.2025

Premessa

La gestione delle criticità delle attività didattiche erogate dal Dipartimento di Studi Umanistici è definita secondo i principi enunciati nel documento *Politiche della qualità dell'Università per Stranieri di Siena*, in vigore dal 5 giugno 2024, con particolare riferimento a quanto indicato al capo 5 *Qualità della didattica e dei servizi alle studentesse e agli studenti*.

Il presente documento si configura dunque come un perfezionamento di prassi già in vigore rispetto a quanto nuovamente stabilito dal documento sopra citato ed entro la più generale e ultima ridefinizione del *Sistema di assicurazione di qualità dell'Ateneo* secondo AVA3, in vigore dal 9 luglio del 2024.

Si ricorda qui in premessa che, come confermato e stabilito nel Consiglio di Dipartimento del 14.01.2025,

- i. i risultati delle rilevazioni annuali delle *Opinioni degli studenti* di ogni blocco sono diffusi nella sola forma aggregata agli attori primari e agli attori secondari del sistema di Assicurazione di Qualità e in ogni altra forma di comunicazione pubblica
- ii. ciascun docente ha accesso alle valutazioni dei soli propri corsi mentre al Direttore / alla Direttrice di Dipartimento è concesso l'accesso all'intera documentazione; è facoltà del Rettore / della Direttrice avere accesso all'intera documentazione
- iii. ciascun collaboratore ed esperto linguistico (CEL) ha accesso alle valutazioni dei soli propri corsi mentre al Direttore / alla Direttrice del Centro CLASS è concesso l'accesso all'intera documentazione; è facoltà del Rettore / della Direttrice avere accesso all'intera documentazione

1. Criticità delle attività didattiche: quali interessano e come si rilevano

Il sistema di gestione delle criticità relative alle attività didattiche che qui si descrive riguarda gli aspetti che non sono affidati alla gestione generale dei Corsi di Studio, e cioè l'efficacia dei singoli insegnamenti e l'accuratezza con cui ciascuno di essi è condotto dal personale docente alla luce di quanto disposto dall'art. 14 del *Codice etico e codice di comportamento dell'Ateneo*.

Fonti primarie di informazione a riguardo sono

- a) le rilevazioni annuali delle *Opinioni degli studenti (blocco docente, insegnamento, interesse, soddisfazione, aule, didattica a distanza)* per ciascun singolo insegnamento
- b) le osservazioni e le segnalazioni a riguardo di singoli insegnamenti che in qualsiasi momento dell'anno giungano dagli studenti e dalle studentesse al Dipartimento di Studi Umanistici per il tramite del Presidio di Qualità che gestisce le rilevazioni dello *Sportello suggerimenti e reclami* (si veda il documento *Linee guida per la gestione dello sportello suggerimenti e reclami*)

2. Gestione delle rilevazioni, delle osservazioni e delle segnalazioni di criticità

Prendere in carico le osservazioni e le segnalazioni espresse dagli studenti e dalle studentesse in merito ai singoli corsi di studio è compito del Direttore / della Direttrice del Dipartimento di Studi Umanistici.

Al Direttore / alla Direttrice del Dipartimento spetta quindi l'analisi di ciascuna segnalazione espressa nelle forme sopra indicate e la decisione circa le soluzioni da intraprendere o i correttivi da adottare.

Al netto di criticità particolari ed eccezionali, che potrebbero richiedere interventi non ordinari, il Direttore / la Direttrice del Dipartimento

- a) individua segnalazioni particolari che rientrino in criticità generali che sono già all'attenzione del Dipartimento a seguito di precedenti o diverse azioni di monitoraggio e ne cura la trasmissione agli opportuni attori del sistema di AQ (principalmente i Corsi di Studio o i Delegati del Rettore per i servizi alla didattica e agli studenti)
- b) convoca annualmente per un colloquio i/le docenti che abbiano ricevuto valutazioni complessivamente insoddisfacenti ($55\% \leq$)* e discute approfonditamente con loro delle criticità specifiche evidenziate dalle rilevazioni, concordando poi correttivi da verificare alla luce dei risultati del successivo a.a.; le criticità oggetto del colloquio possono essere estese anche alla rilevazione di un tasso di superamento $< 60\%$ per insegnamenti cheentino almeno 6 studenti/studentesse candidati/e nell'arco del singolo a. a. (cfr. verbale Presidio di Qualità del 7 dicembre 2023)
- c) risponde via mail alle osservazioni non anonime giunte attraverso lo *Sportello suggerimenti e reclami* fornendo informazioni puntuali rispetto alla criticità segnalata e prospettando possibili soluzioni
- d) compila annualmente entro il mese di marzo un breve report che riassume in termini generali le criticità segnalate e le tipologie di correttivi e di iniziative intraprese; il report è trasmesso ai Coordinatori dei Corsi di Studio, è pubblicato sulla pagina web del Dipartimento di Studi Umanistici ed è sottoposto alla discussione del Consiglio di Dipartimento;

Per ciascuna di queste azioni il Direttore / la Direttrice del Dipartimento di Studi Umanistici può avvalersi della collaborazione del Coordinatore / della Coordinatrice dell'Area della didattica.

Delle rilevazioni ricevute e prese in carico così come delle azioni intraprese secondo la procedura sopra descritta il Direttore / la Direttrice del Dipartimento di Studi Umanistici tiene traccia in un apposito documento che viene conservato presso la Segreteria di Dipartimento.

Tutto quanto fin qui descritto vale specularmente per il Direttore / la Direttrice del Centro CLASS quanto alla soddisfazione degli studenti e delle studentesse per i corsi di lettorato (esercitazioni linguistiche) tenuti dai Collaboratori ed Esperti linguistici (CEL).

La Scuola di Specializzazione in didattica dell'italiano come lingua straniera segue una procedura analoga per la gestione delle criticità delle proprie attività didattiche. Si rinvia per questo al documento *Sistema di assicurazione della qualità per la Scuola di Specializzazione in Didattica dell'italiano come lingua straniera*.

* Il riferimento è all'esito della rilevazione in merito alla domanda *È complessivamente soddisfatto/a di come è stato svolto questo insegnamento?*