



**Presidio di Qualità**  
**Relazione attività**  
**2024**

Approvata dal PQA del 24.01.2025

## Sommario

Premessa	3
Composizione, supporto e attività	4
Rapporti con gli organi di governo	6
Documenti prodotti	7
Azioni di indirizzo e monitoraggio	9
Attività di comunicazione, formazione e sensibilizzazione	15
Attività di formazione e preparazione alla Visita di Accredimento	16
Obiettivi e linee di indirizzo	17

## **Premessa**

Lo Statuto dell'Università per Stranieri di Siena, revisionato ed emendato con D.R. n. 308 del 3 giugno 2024, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 136 del 12 giugno 2024 ed entrato in vigore il 12 luglio 2024, definisce nell'art. 18, *Presidio di Qualità di Ateneo*, ruolo, composizione e responsabilità del PQA.

Sulla base del nuovo Statuto è stato successivamente emanato, con D.R. n. 629 del 1° ottobre 2024, il nuovo *Regolamento del Presidio di Qualità dell'Università per Stranieri di Siena*, attualmente in vigore, che ha sostituito integralmente il precedente emanato con D.R. n. 503 del 28 settembre 2023.

Nell'ultimo biennio, il PQA ha progressivamente adeguato le buone pratiche già istituite e l'intero sistema di assicurazione di qualità dell'Ateneo ai dettami di AVA3, secondo quanto definito nelle *Linee guida per il sistema di Assicurazione della Qualità negli Atenei*, approvate nell'agosto 2024, al punto 5.2, *Il Presidio della Qualità di Ateneo*, che assegnano al PQA un ruolo "di alto profilo nel governo dei processi di AQ", nella promozione di una cultura della qualità, nella costruzione di processi adeguati e funzionali di assicurazione della qualità relativamente alla didattica, alla ricerca e alla terza missione/impatto sociale e nella supervisione e monitoraggio dell'attuazione delle procedure di AQ.

L'intento, e la sfida, sono stati quelli di mettere a punto, attraverso un proficuo e sistematico confronto con il modello AVA3, un sistema di AQ adatto alle caratteristiche, alle dimensioni, alla natura e all'identità dell'Ateneo e pertanto più funzionale e sostenibile per lo stesso.

Recependo tali indicazioni, il PQA ha concorso, di concerto con la governance, alla stesura del documento *Politiche della qualità dell'Università per Stranieri di Siena*, approvato dagli organi il 5 giugno 2024, e ha stilato il documento *Il sistema di Assicurazione della Qualità dell'Università per Stranieri di Siena*, approvato dal Senato Accademico il 29 luglio 2024.

Tutti gli obiettivi dell'anno precedente sono stati raggiunti, come da tabella seguente:

Rafforzare e strutturare i rapporti con gli organi di governance dell'Ateneo e in particolare con il NdV.	✓
Informare in modo costante gli organi e la comunità accademica delle attività di AQ.	✓

Proporre momenti di formazione comuni e condivisi, sia a illustrazione delle Linee guida nel frattempo prodotte dal PQA, sia a maggiore spiegamento/approfondimento del modello AVA3 di assicurazione della qualità negli Atenei (primo semestre 2024).	✓
Approntare/aggiornare le Linee Guida per: autovalutazione della Scuola di dottorato; servizi di supporto alla didattica; compilazione della Scheda insegnamento; Rapporto di Riesame ciclico; pianificazione strategica del Dipartimento; compilazione delle schede SuA CdS.	✓
Proseguire l'attività di preparazione alla prossima Visita di Accredimento.	✓
Seguire e monitorare la compilazione del prossimo Riesame ciclico.	✓
Rivedere la composizione e il Regolamento del PQA, alla luce della riforma dello Statuto di Ateneo.	✓
Predisporre e organizzare appositi spazi WEB sul sito di Ateneo per la AQ.	✓
Aggiornare la sezione Amministrazione trasparente nel sito di Ateneo.	✓
Aprire uno sportello reclami.	✓
Chiedere ai/alle Delegati/e del Rettore, almeno per i settori più sensibili, relazioni annuali su come programmano, monitorano e migliorano l'AQ negli ambiti di loro competenza.	✓

### **Composizione, supporto e attività**

Con D.R. 177 del 28.03.2024 è stata temporaneamente aggiornata la composizione del PQA alla luce

del congedo per maternità fino al 9 agosto 2024 della prof.ssa Caterina Toschi, sostituita dalla prof.ssa Benedetta Aldinucci.

Alla luce di tale modifica, il PQA è risultato così composto: prof.ssa Cristiana Franco, delegata alla Qualità, presidente; prof. Ermanno Orlando, delegato alla Didattica, vicepresidente; prof.ssa Benedetta Aldinucci (in sostituzione temporanea della prof. Caterina Toschi, delegata alla Ricerca); prof.ssa Laura Ricci, componente designata dal Senato accademico; dott. Tommaso Pallassini, unità di personale in servizio presso l'Area Assicurazione Qualità.

Successivamente, in seguito alla revisione ed emanazione del nuovo *Regolamento del Presidio di Qualità dell'Università per Stranieri di Siena (v. Premessa)*, con D.R. 621 del 30.9.2024 si è proceduti alla nomina del Presidio di Qualità di Ateneo secondo la nuova composizione prevista dall'articolo 18 di suddetto regolamento.

Pertanto, da tale data il PQA risulta così composto: prof.ssa Cristiana Franco, docente designata dal Senato Accademico; prof. Ermanno Orlando, docente designato dal Senato Accademico; prof.ssa Caterina Toschi, docente designata dal Senato Accademico; prof.ssa Alessandra Giannotti, docente designata dal Senato Accademico; prof.ssa Laura Ricci, docente designata dal Senato Accademico; prof.ssa Donatella Troncarelli, docente designata dal Senato Accademico; prof.ssa Benedetta Aldinucci, docente designata dal Senato Accademico; dott.ssa Caterina Gennai, personale tecnico amministrativo designata dal Senato Accademico; dott.ssa Elisabetta Carli, personale tecnico amministrativo designata dal Consiglio di Amministrazione; sig. Mario Fontanella, rappresentante degli studenti cooptato dal Senato Accademico; sig. Rasheed Ahmed Said Abdelsamed, rappresentante degli studenti cooptato dal Senato Accademico.

Nella riunione del PQA del 14 ottobre 2024 si è quindi proceduti alla nomina del Presidente e del Vicepresidente; all'unanimità la prof.ssa Cristiana Franco è stata nominata Presidente e il prof. Ermanno Orlando Vicepresidente.

Dal 28.03.2023 il PQA si avvale, per l'espletamento delle sue attività, di apposita struttura di supporto tecnico-amministrativo. La struttura si compone di una unità di personale tecnico amministrativo, la dott.ssa Paola Giachi, sotto la direzione della direttrice generale (come da ordinanza della stessa n. 133 del 28.03.2023).

Nel periodo di riferimento il PQA si è riunito trentatré volte:

il 7.02.2024; 29.02.2024; 12.03.2024; 15.03.2024; 18.3.2024; 22.03.2024; 26.03.2024; 12.04.2024;

15.04.2024; 10.05.2024; 27.05.2024; 10.06.2024; 13.06.2024; 17.06.2024; 19.06.2024; 26.06.2024; 28.06.2024; 10.07.2024; 29.07.2024; 5.09.2024; 6.09.2024; 9.09.2024; 10.09.2024; 11.09.2024; 12.09.2024; 16.09.2024; 19.09.2024; 14.10.2024; 4.11.2024; 13.11.2024; 28.11.2024; 13.12.2024; 20.12.2024.

Il verbale di ogni seduta è pubblicato sul portale web Unistrasi, nella apposita pagina creata per il Presidio di Qualità di Ateneo (PQA), nella sezione Assicurazione della Qualità ([https://www.unistrasi.it/1/557/2742/Presidio della Qualità.htm](https://www.unistrasi.it/1/557/2742/Presidio_della_Qualità.htm)).

### **Rapporti con gli organi di governo**

Nella sua funzione di raccordo con le altre strutture responsabili dell'AQ, il Presidio si è rapportato assiduamente e continuativamente con gli Organi e gli Uffici – Rettore, Direttore del Dipartimento di Studi Umanistici, Direttrice generale, Nucleo di Valutazione, Consulta dei Portatori di Interesse, Commissione Paritetica Docenti Studenti, Area assicurazione di Qualità, Coordinatori/trici dell'Area della Didattica, della Ricerca e della Terza Missione, Coordinatori/trici dei Corsi di Studio e la Coordinatrice del Dottorato –, fornendo pareri, consulenze, proposte e linee di indirizzo, così da assicurare lo svolgimento adeguato e uniforme della procedure di Assicurazione della Qualità e contribuire al miglioramento del sistema.

Il dialogo e il confronto con la Direttrice generale, dott.ssa Silvia Tonveronachi, e il Direttore del DiSU, prof. Giuseppe Marrani, sono continui e strutturali, ed entrambi hanno partecipato, su invito o su richiesta degli/delle interessati/e, con funzioni di uditori/uditrici, a talune sedute del PQA (come espressamente previsto dal Regolamento del PQA al punto 3 dell'art. 4 *Funzionamento*).

Il confronto assiduo con il Rettore, prof. Tomaso Montanari, ha prodotto i due documenti che definiscono le politiche di Ateneo per l'assicurazione interna della qualità e forniscono una rappresentazione di sintesi dell'intero sistema di AQ già citati in premessa: *Politiche della qualità dell'Università per Stranieri di Siena* (approvato il 5 giugno 2024) e *Il sistema di Assicurazione della Qualità dell'Università per Stranieri di Siena* (approvato il 29 luglio 2024).

Più nello specifico, nella seduta del PQA del 10.07.2024 sono state definite le modalità di interazione tra PQA e Governance, prevedendo in particolare una serie di riunioni periodiche per la calendarizzazione dei lavori e la stesura dei documenti richiesti relativi ai riesami della governance e del sistema di AQ.

Inoltre, è stato approntato e condiviso il Documento flussi e mappatura documentale, che definisce i

processi amministrativi e le modalità di gestione dei flussi informativi e dei dati per il monitoraggio degli indicatori, al fine di garantire la massima efficienza del sistema (guida essenziale per la CEV, nella prossima visita di Accreditamento Periodico, per reperire documenti /informazioni presenti sul sito di Ateneo).

## **Documenti prodotti**

Nel periodo in oggetto il PQA ha predisposto i seguenti documenti:

- Revisione del Regolamento del Presidio di Qualità dell'Università per Stranieri di Siena (v. DR 629.24 del 1.10.2024),  
<https://www.unistrasi.it/public/articoli/318/Files/DR%20629.24%20Modifica%20Regolamento%20Presidio.pdf>;
- Calendario delle attività del PQA e dei GdR, in riferimento alle scadenze ordinarie;
- Linee Guida per la scrittura del Riesame Ciclico dei CdS, approvate dal PQA nella seduta del 29.02.2024,  
[https://www.unistrasi.it/public/articoli/2742/Linee%20guida%20Rapporto%20riesame%20ciclico\\_PQA\\_29.02.24.pdf](https://www.unistrasi.it/public/articoli/2742/Linee%20guida%20Rapporto%20riesame%20ciclico_PQA_29.02.24.pdf);
- Linee Guida per la compilazione della scheda insegnamento (syllabus), approvate dal PQA nella seduta del 12.04.2024,  
[https://www.unistrasi.it/public/articoli/2742/Linee%20guida\\_Scheda\\_Insegnamento\\_revisione\\_maggio2024.pdf](https://www.unistrasi.it/public/articoli/2742/Linee%20guida_Scheda_Insegnamento_revisione_maggio2024.pdf);
- Linee Guida per la redazione, il monitoraggio e il riesame del Piano triennale di Dipartimento (PTD), approvate dal PQA nella seduta del 12.04.2024,  
[https://www.unistrasi.it/public/articoli/2742/Linee\\_Guida%20Piano%20Triennale%20Dipartimento.pdf](https://www.unistrasi.it/public/articoli/2742/Linee_Guida%20Piano%20Triennale%20Dipartimento.pdf);
- Linee Guida per la compilazione della scheda SUA CdS: revisione, approvate dal PQA nella seduta del 26.06.2024,  
[https://www.unistrasi.it/public/articoli/2742/LineeGuida\\_compilazione\\_SUA\\_CDS\\_AVA3\\_26.06.2024.pdf](https://www.unistrasi.it/public/articoli/2742/LineeGuida_compilazione_SUA_CDS_AVA3_26.06.2024.pdf);
- Linee Guida per la gestione dei processi che coinvolgono la Consulta dei portatori di interesse, approvate dal PQA nella seduta del 28.06.2024,  
[https://www.unistrasi.it/public/articoli/2742/Linee%20guida\\_processi\\_Consulta\\_Portatori%20di%20Interesse\\_28.06.2024.pdf](https://www.unistrasi.it/public/articoli/2742/Linee%20guida_processi_Consulta_Portatori%20di%20Interesse_28.06.2024.pdf);
- Linee Guida per la rilevazione, elaborazione, gestione e comunicazione delle opinioni degli

studenti sulla didattica, approvate dal PQA nella seduta dell'11.09.2024,

<https://www.unistrasi.it/public/articoli/2742/Linee%20guida%20opinioni%20studenti.pdf>;

- Linee Guida per la rilevazione, elaborazione, gestione e comunicazione delle opinioni e della soddisfazione dei dottorandi e dottori di ricerca, approvate dal PQA nella seduta del 16.09.2024,  
<https://www.unistrasi.it/public/articoli/2742/Linee%20guida%20opinioni%20dottorandi.pdf>;
- Linee Guida per la gestione dello *Sportello suggerimenti e reclami*, approvate dal PQA nella seduta del 4.11.2024,  
<https://www.unistrasi.it/public/articoli/2742/LG%20sportello%20suggerimenti%20e%20reclami.pdf>;
- Linee Guida per la Gestione in qualità dei servizi di supporto alla didattica, approvate dal PQA nella seduta del 28.11.2024,  
[https://www.unistrasi.it/public/articoli/2742/Linee\\_Guida\\_PQA\\_gestione\\_servisi\\_didattica.pdf](https://www.unistrasi.it/public/articoli/2742/Linee_Guida_PQA_gestione_servisi_didattica.pdf);
- Linee Guida per l'Assicurazione della Qualità nella Terza Missione/Impatto sociale, approvate dal PQA nella seduta del 20.12.2024,  
[https://www.unistrasi.it/public/articoli/2742/LG\\_Terza%20Missione\\_20.12.2024.pdf](https://www.unistrasi.it/public/articoli/2742/LG_Terza%20Missione_20.12.2024.pdf);
- Linee Guida per la Valutazione della Ricerca, approvate dal PQA nella seduta del 20.12.2024,  
[https://www.unistrasi.it/public/articoli/2742/LG\\_Ricerca\\_20.12.2024.pdf](https://www.unistrasi.it/public/articoli/2742/LG_Ricerca_20.12.2024.pdf);
- Protocollo di gestione delle comunicazioni con l'Ateneo, approvato dal PQA nella seduta del 04.11.2024,  
<https://www.unistrasi.it/public/articoli/1111308/ProtocolloGestioneComunicazioniAteneo.pdf>;
- Questionario per la rilevazione della soddisfazione di docenti, ricercatori e dottorandi per le attività di supporto TA alle loro attività di didattica, ricerca e terza missione, definitivamente elaborato e approvato dal PQA nella seduta del 13.12.2024;
- Format per i documenti di programmazione, elaborato dal PQA nella seduta del 4.11.2024 e revisionato il 13.01.2025,  
[https://www.unistrasi.it/public/articoli/1111308/Delegati%20format%20documento%20di%20programmazione\\_rev%2013.01.2025.pdf](https://www.unistrasi.it/public/articoli/1111308/Delegati%20format%20documento%20di%20programmazione_rev%2013.01.2025.pdf);
- Format per i documenti di monitoraggio e riesame, elaborato dal PQA nella seduta del 4.11.2024 e revisionato il 13.01.2025,  
[https://www.unistrasi.it/public/articoli/1111308/Delegati\\_format%20documento%20di%20](https://www.unistrasi.it/public/articoli/1111308/Delegati_format%20documento%20di%20)



[monitoraggio\\_riesame\\_rev%2013.01.2025.pdf](https://www.unistrasi.it/public/articoli/1111308/Centri%20format%20documento%20di%20programmazione_rev%2013.01.2025.pdf);

- Format per i documenti di programmazione dei Centri, elaborato dal PQA nella seduta del 13.12.2024 e revisionato il 13.01.2025,

[https://www.unistrasi.it/public/articoli/1111308/Centri%20format%20documento%20di%20programmazione\\_rev%2013.01.2025.pdf](https://www.unistrasi.it/public/articoli/1111308/Centri%20format%20documento%20di%20programmazione_rev%2013.01.2025.pdf);

- Format per i documenti di monitoraggio e riesame dei Centri, elaborato dal PQA nella seduta del 13.12.2024 e revisionato il 13.01.2025,

[https://www.unistrasi.it/public/articoli/1111308/Centri\\_format%20documento%20di%20monitoraggio\\_riesame\\_rev%2013.01.2025.pdf](https://www.unistrasi.it/public/articoli/1111308/Centri_format%20documento%20di%20monitoraggio_riesame_rev%2013.01.2025.pdf).

Oltre alle Linee Guida per la gestione dello *Sportello suggerimenti e reclami*, il PQA ha elaborato il relativo format, approvato dal PQA nella seduta del 10.05.2024.

Contestualmente alla pubblicazione delle Linee Guida il PQA ha organizzato incontri di formazione con il personale docente e amministrativo per la loro applicazione/divulgazione.

### **Azioni di indirizzo e monitoraggio**

#### *Schede SUA-CdS*

Il PQA ha proceduto, nelle sedute del 10.06.2024 e dell'11.09.2024, alla verifica della compilazione delle schede SUA-CdS, alla loro approvazione e all'invio alla segreteria del Dipartimento (DiSU), con le opportune correzioni, per i provvedimenti di competenza.

Il PQA ha nella prima seduta trasmesso ai/alle Coordinatori/trici dei CdS le proprie osservazioni in merito, caldeggiando un'attenta considerazione dei rilievi, sulla base dei quali compilare i quadri delle successive tornate di monitoraggio; ha inoltre annunciato che sarà presto disponibile una versione aggiornata delle Linee guida (v. sopra *Documenti prodotti*).

#### *Schede di Monitoraggio Annuale (SMA)*

Il PQA ha preso in esame, nella seduta del 28.11.2024, le Schede di monitoraggio annuale (SMA), elaborate secondo le indicazioni fornite dalle Linee guida per la compilazione delle SMA approvate dal Presidio nella seduta del 13.11.2023. Dopo averle opportunamente visionate e discusse, tali schede sono state trasmesse al Dipartimento per il caricamento in banca dati.

L'esame dei documenti ha rilevato come nel complesso i CdS siano consapevoli non solo dei punti di forza di ciascun corso, ma anche delle loro criticità, e abbiano indicato le azioni di miglioramento

necessarie al loro superamento, che verranno attentamente monitorate dallo stesso Presidio nel 2025.

### *Matrice di Tuning dei CdS*

Il PQA ritiene opportuno che tutti i CdS, anche quelli già accreditati, compilino la matrice di Tuning come hanno fatto i CdS da poco progettati o sottoposti a revisione, al fine di facilitare il monitoraggio periodico del loro progetto formativo e individuare con cura il ruolo dei singoli insegnamenti nel progetto didattico complessivo del CdS. Pertanto, ha proposto di inviare ai/alle Coordinatori/trici dei CdS L12, LM14 e LM39 la matrice di Tuning, corredata di esempi, e di chiederne la compilazione entro il 15 settembre 2024.

### *Rapporti di Riesame ciclico dei CdS*

Nella seduta dell'11.09.2023 era stata calendarizzata la compilazione dei Rapporti di Riesame ciclico per ciascun CdS, che vanno fatto ogni cinque anni o in corrispondenza della Visita di Accreditamento (in calendario nella settimana del 26-30.05.2025).

In ottemperanza a tale calendario, nelle sedute del 17 e 19.06.2024 i/le Coordinatori/trici dei CdS hanno condiviso la lettura di alcuni quadri del Rapporto di Riesame ciclico e ne hanno discusso con il PQA e con i colleghi dei GdR presenti. Si prevedeva che una prima bozza del Rapporto di riesame ciclico fosse trasmessa al Coordinatore della didattica entro il 20 giugno 2024; e che una seconda bozza, comprensiva delle osservazioni e dei suggerimenti emersi durante l'incontro con il PQA, fosse inviata al PQA entro l'8.07.2024.

In data 22.10.2024 è stata inviata una mail a tutti/e i/le Coordinatori/trici dei CdS per sollecitare l'invio del Riesame ciclico entro il successivo 30 ottobre. I Riesami sono pervenuti al PQA accompagnati da una nota di ciascun/a Coordinatore/trice ad attestazione che nella revisione del documento erano state prese in carico tutte le osservazioni comunicate dal PQA in occasione degli incontri di settembre.

Il PQA ha, infine, validata la nuova versione dei Rapporti di Riesame Ciclico dei CdS nella seduta del 4.11.2024 e ha inviato gli stessi al DiSU per approvazione.

### *Istituzione nuovi CdS*

Il Consiglio del DiSU nella seduta del 21.11.2023 ha approvato l'attivazione di due nuovi CdS nelle classi di laurea L6 e L11, su cui anche il PQA ha dato il suo benestare. Il Presidio ha poi predisposto e inviato, in data 11.12.2023, i materiali necessari per la compilazione dei quadri SUA CdS per l'accendimento dei nuovi corsi, oltre che per il CdS L10, per cui è stata richiesta una modifica di ordinamento.

Nelle sedute del 07.02.2024 e del 12.03.2024 il PQA ha proceduto a una lettura collegiale e approfondita dei documenti presentati. Nell'occasione sono state segnalate alcune correzioni/integrazioni, per cui il PQA ha deciso di rinviare le schede ai Gruppi di riesame e alle Sottocommissioni che hanno lavorato ai quadri, con preghiera di aggiornare e integrare i documenti mancanti entro e non oltre la data del 14.03.2024 (scadenza compatibile con i passaggi dovuti al Dipartimento, al Nucleo di valutazione e agli Organi di Ateneo).

Nella seduta del 15.03.2024 il PQA ha preso atto che le osservazioni fatte ai contenuti delle schede SUA CdS di L6, L11 e L10 sono state accolte dalle sottocommissioni, che hanno reinviato i documenti entro i termini stabiliti. Nella stessa seduta, essendo nel frattempo giunti i pareri del CUN, prot. n. 6873/2024, sui CdS di nuova istituzione (L6 ed L11), il Presidente del PQA ne ha dato lettura. Avendo il CUN espresso una richiesta di riformulazione del CdS L6, il PQA ha concordato sull'opportunità di verificare se tale riformulazione possa essere effettuata senza modificare l'impianto generale, le finalità e lo spirito del progetto esistente. L'eventuale nuova versione del documento dovrà poi essere sottoposta al parere del Dipartimento per approvazione prima del caricamento in banca dati.

#### *Relazione annuale e attività della CPDS*

La relazione 2023 della CPDS è stata discussa nella seduta del PQA del 16.09.2024, che ha preso in esame le principali criticità a livello di Ateneo emerse dalla relazione e ha verificato lo stato di avanzamento delle azioni intraprese dallo stesso per superare tali criticità.

Per quanto riguarda le criticità emerse per ciascun CdS il PQA ha proposto di chiedere direttamente ai/alle Coordinatori/trici di comunicare eventuali azioni di miglioramento intraprese a seguito delle segnalazioni della CPDS (attraverso mail inviata ai/alle Coordinatori/trici il 17.09.2024 e successivo sollecito del 04.11.2024).

In accoglimento della richiesta pervenuta dalla relazione, in cui alla Sezione B1 si segnalava l'assenza di domande sulla piattaforma Moodle all'interno del questionario studenti, il PQA, nella seduta del 14.10.2024, ha proposto di inserire nel questionario una domanda sul grado di soddisfazione della funzionalità della piattaforma Moodle per le attività integrative alla didattica in presenza. Il Presidio ha poi inviato la proposta al DiSU per l'approvazione.

#### *Interventi indirizzati alla rilevazione delle opinioni degli studenti, dei dottorandi e dei dottori di ricerca, dei docenti e dei ricercatori e alla loro disseminazione*

Il PQA promuove e organizza, a partire dal dall'anno accademico 2021-2022, la *Settimana della valutazione della didattica*, in due finestre, una a dicembre per il I semestre e una a maggio per il II

semestre.

Nella seduta del 27.05.2024 il PQA ha deciso di fissare le due finestre alla prima settimana di dicembre, per il I semestre, e alla prima settimana di maggio, per il II semestre; ne ha poi comunicato la decisione al DiSU e alla segreteria didattica.

Nella seduta del 10.06.2024 il PQA ha proposto di inserire nel questionario studenti una domanda relativa alla soddisfazione sul sostegno fornito dal personale tecnico amministrativo e dei servizi di supporto alla didattica (trasmessa al Consiglio di Dipartimento per approvazione).

Nella seduta del 13.12.2024 il PQA ha preso visione dell'analisi dei questionari pervenuta dall'Area Qualità. Rilevato come nei questionari siano ancora presenti domande non pertinenti, ha proposto di effettuare alcune modifiche, inviate al Dipartimento DiSU e al Centro Servizi Informatici per quanto di loro competenza.

Nella stessa seduta il PQA, appreso dal CSI che durante la settimana di valutazione di dicembre gli studenti iscritti al primo anno dei CdS non hanno potuto compilare i questionari in quanto il loro piano di studio era ancora aperto, chiudendosi al 31.12, ha disposto lo spostamento dell'evento all'ultima settimana delle lezioni, nel mese di gennaio, subito dopo la pausa natalizia. La decisione è stata poi trasmessa al Dipartimento, al Management e alla Struttura per la Comunicazione, per quanto di loro competenza.

Nella seduta dell'11.09.2024 il PQA ha preso atto del verbale della Giunta di Dottorato del 15.03.2024 relativo all'erogazione dei Questionari dottorandi e dottori di ricerca, da cui non emergono particolari criticità, se non nella formulazione di alcune domande non comprese appieno dai dottorandi. A tal proposito la Giunta ha programmato un incontro con tutti i dottorandi per illustrare il questionario e rispondere/chiarire eventuali dubbi.

Nella seduta del 14.10.2024 la Struttura per l'Internazionalizzazione dell'Area Management Didattico e URP ha informato il PQA di aver somministrato un questionario di valutazione rivolto agli studenti al fine di monitorare la soddisfazione per le iniziative di mobilità internazionale in uscita organizzate dall'Ateneo negli a.a. 2022/2023 e 2023/2024. Tali iniziative rivestono un ruolo cruciale nel percorso formativo degli studenti dell'Ateneo, fortemente impegnato nell'internazionalizzazione, e storicamente vedono una larga partecipazione. Il PQA ne ha preso atto e validato la struttura del questionario anche per le rilevazioni future.

Nella stessa seduta, infine, il PQA, non possedendo dati di monitoraggio circa la soddisfazione di docenti e ricercatori per il supporto amministrativo, ha proposto di sottoporre loro, entro il mese di novembre, un apposito questionario volto a misurare la soddisfazione per l'attività di supporto a Didattica, Ricerca e TM da parte delle strutture coinvolte.

#### *Monitoraggio DiSU*

Nella seduta del 17.06.2024 il PQA, presa visione del Piano triennale Dipartimentale, approvato nella seduta del Consiglio del DiSU il 12.06.2024, ha espresso parere favorevole, pur nella parziale difformità del documento rispetto alle Linee Guida per la redazione, il monitoraggio e il riesame del Piano triennale di Dipartimento (PTD) approvate dal PQA il 12.04.2024, in virtù del fatto che si tratta del primo PTD e che esso ha natura retrospettiva, formalizzando in sostanza il programma attuato dal Dipartimento nel triennio che sta per concludersi (2022-2024). A partire dal prossimo riesame, previsto per l'autunno, il Dipartimento potrà invece con maggiore aderenza adottare la metodologia suggerita dalle Linee guida predisposte dal Presidio.

Nella seduta del 20.12.2024 il PQA ha sottoposto il riesame triennale del Dipartimento a validazione di metodo. Il PQA ha validato il documento metodologicamente, tenuto conto che esso costituisce il riesame di un PTD redatto retrospettivamente per il triennio 2022-2024, PTD che non poteva ancora implementare appieno le Linee Guida del Presidio.

Apprezza comunque, pur in questa fase preliminare al pieno adeguamento, l'adozione del "ciclo di Deming", che allinea il documento alle buone pratiche raccomandate da AVA3 e prepara l'implementazione completa delle Linee Guida prevista per il nuovo PTD in preparazione.

#### *Monitoraggio attività di Ricerca*

Il PQA ha sovrinteso al monitoraggio in itinere delle attività di Ricerca attraverso relazioni di aggiornamento da parte della prof.ssa Caterina Toschi, delegata alla ricerca.

In particolare, nella seduta del 10.05.2024 la prof. Toschi ha illustrato al PQA il documento di monitoraggio/riesame 2023. Il Presidio ha approvato il documento.

#### *Monitoraggio attività di Terza Missione*

Il PQA ha sovrinteso al monitoraggio in itinere delle attività di Terza Missione dell'Ateneo, attraverso relazioni di aggiornamento da parte della prof.ssa Alessandra Giannotti, delegata alla terza missione.

In particolare, nella seduta del 10.05.2024 la prof. Giannotti ha illustrato al PQA i documenti di monitoraggio/riesame 2023 e le linee programmatiche 2024. Il Presidio ha approvato entrambi i

documenti.

### *Monitoraggio Dottorato di ricerca*

Nella seduta del 4.11.2024 il PQA ha preso visione del Riesame annuale del Corso di Dottorato in Linguistica storica, Linguistica educativa, italianistica per approvazione. Il Presidio ha espresso alcune osservazioni di metodo, che sono state trasmesse alla prof.ssa Ricci, Coordinatrice del Dottorato, affinché possa discuterne con il suo Gruppo di Riesame.

Successivamente, nella seduta del 28.11.2024, il PQA, preso atto delle integrazioni fatte a seguito delle osservazioni del 4 novembre, ha validato il riesame annuale del Dottorato.

### *Audit del PQA*

Il PQA ha convocato in appositi audit, nelle sedute del 15, 18, 22 e 26.03.2024, i/le Coordinatori/trici dei CdS, il Direttore e il Coordinatore alla didattica del DiSU e i Delegati/e del rettore ai rapporti con gli ex alunni, internazionalizzazione e mobilità, orientamento, tirocinio e collocazione lavorativa, job placement e formazione insegnanti, anche in previsione della scrittura dei report di autovalutazione in preparazione alla visita di Accreditamento Periodico (v. più sotto *Attività in preparazione alla visita di accreditamento*). In tali incontri, oltre a monitorare l'attuazione e il regolare svolgimento delle procedure di AQ, i responsabili dei diversi segmenti hanno inoltrato al PQA specifiche richieste di supporto, per le quali il Presidio si è impegnato a fornire adeguate risposte.

In particolare, il PQA ha raccomandato, in ottemperanza al modello di assicurazione della qualità di AVA 3 e in vista della visita CEV, che tutte le aree di attività predispongano documenti ispirati alla logica del miglioramento continuo (modello Plan-Do-Check-Act), consigliando di produrre i seguenti documenti: progettazione/programmazione; monitoraggio; riesame.

Nella seduta del 15.03.2024 il PQA ha, peraltro, rilevato di non essere a conoscenza di audit programmati dal Nucleo di Valutazione e dedicati alle schede di autovalutazione per il processo di accreditamento periodico, evidenziando un problema di comunicazione tra NdV e PQA. L'azione di miglioramento messa subito in atto è consistita nell'incaricare il dott. Tommaso Pallassini, dell'area Assicurazione Qualità, e la dott.ssa Paola Giachi (unità di supporto TA al Presidio) di cooperare affinché le comunicazioni fra PQA e NdV siano sempre assicurate.

In particolare, nella seduta del 26.03.2024, il prof. Massimiliano Tabusi, coordinatore dell'area della didattica e presidente della Commissione Paritetica docenti-studenti, ha illustrato le criticità emerse in questi anni relativamente alla partecipazione al voto degli studenti e alla presentazione di

candidature, descrivendo le azioni intraprese per migliorare tali criticità, tra cui: la possibilità di voto online; la procedura di cooptazione per i rappresentanti in CPDS; modifiche allo Statuto di Ateneo (tra cui l'inserimento di rappresentanza studentesca in PQA); riconoscimento orario di alcune attività connesse alla rappresentanza studentesca in qualità di tirocinio; riunioni ad hoc della CPDS per affrontare e risolvere i problemi emersi.

Il PQA ha informato il Coordinatore che, a tale proposito, lo scorso 22.03.2024 ha inviato una nota al Rettore (prot. 9302 pos. I/11 del 22.03.2024) in cui è stata evidenziata la preoccupazione al riguardo e chiesto di esplorare la possibilità di nuove elezioni immediate e di modificare il regolamento generale di Ateneo, includendo modalità alternative di reperimento dei rappresentanti nel caso le elezioni studentesche che diano risultato nullo come è successo nell'ultima tornata.

Nella seduta del 10.06.2024 il PQA ha approvato i documenti di monitoraggio/riesame e di programmazione del delegato all'Inclusione e giustizia sociale per il 2023-2024.

### **Attività di comunicazione, formazione e sensibilizzazione**

L'11.03.2024 il PQA si è incontrato con il Centro Servizi Audiovisivi e Multimediali per la creazione di un Archivio storico nella pagina del Presidio del sito di Ateneo.

Nella seduta del 10.05.2024 il PQA ha incontrato la prof.ssa. Anna Baldini e la dott.ssa Marta Mantovani, componenti della redazione web che si sta occupando della progettazione e realizzazione del nuovo sito web di Ateneo. Il PQA ha chiesto di prevedere all'interno di ogni pagina del sito relativa a strutture responsabili delle varie attività e servizi di Ateneo di una sezione "Assicurazione Qualità".

La prof.ssa Baldini ha comunicato che il lavoro di ristrutturazione del sito è a buon punto. Il nuovo sito sarà finalmente uno strumento di comunicazione agile mentre la funzione di archivio, che attualmente appesantisce il portale, verrà trasferita altrove – fatti salvi i documenti richiesti dalla normativa per le esigenze di Amministrazione trasparente.

In risposta alla richiesta del PQA, la prof.ssa Baldini ha chiesto di avere un elenco delle strutture che necessitano di un box dedicato alla Qualità. Ha, inoltre, sollecitato la designazione di una figura di coordinamento che, in fase di trasmigrazione dei dati, coordini le operazioni di inserimento dei contenuti, così da garantire una trasmigrazione corretta, coerente e in tempi rapidi.

In seguito alle indicazioni della prof.ssa Baldini è stato designato il prof. Eugenio Salvatore quale responsabile della trasmigrazione dei dati e dei contenuti di Ateneo riguardanti l'AQ in appositi box che, in ciascuna pagina, raccolgano la documentazione pertinente.

Nel contempo il PQA, assieme all'Area Assicurazione Qualità, con la supervisione della prof.ssa Benedetta Aldinucci e della dott.ssa Silvia Tonveronachi, direttrice generale, hanno predisposto un censimento documentale del sito attuale, in modo tale da predisporre una pagina del PQA con tutti i documenti prodotti e approvati dallo stesso, una pagina AQ con tutti i documenti Anvur, Ministeriali e prodotti dall'Ateneo e singole pagine per CDS, TM, Ricerca e DiSU con box dedicati alla Qualità. Nella seduta dell'11.09.2024, il PQA ha sottoposto a validazione la mappatura documentale condivisa con la direttrice generale, che sarà pubblicata sulla pagina web dell'Area Qualità.

In data 09.10.2024 è stato convocato un Consiglio di Dipartimento monotematico in cui il PQA ha informato e formato tutti i docenti di Ateneo sull'importanza e sulle novità del Sistema di assicurazione di qualità di Ateneo. In particolare, la Presidente, prof.ssa Cristiana Franco, ha illustrato i due documenti che definiscono le politiche di Ateneo per l'assicurazione interna della qualità e forniscono una rappresentazione di sintesi dell'intero sistema di AQ, vale a dire i documenti *Politiche della qualità dell'Università per Stranieri di Siena* (approvato il 5 giugno 2024) e *Il sistema di Assicurazione della Qualità dell'Università per Stranieri di Siena* (approvato il 29 luglio 2024).

Al consiglio erano presenti 71 docenti su 85, pari all'84%.

L'incontro di formazione è stato successivamente replicato il 31.10.2024 per i CEL del Centro CLASS; hanno partecipato 44 su 56 CEL, ossia il 79%.

### **Attività di formazione e preparazione alla Visita di Accredimento**

Nella seduta del 29.07.2024 la Presidente ha informato che la Visita di Accredimento Periodico si svolgerà in sede nella settimana dal 26 al 30.05.2025 e che i report di autovalutazione e i relativi documenti andranno caricati sulla piattaforma dedicata entro il 17.03.2025. Il PQA ha quindi proceduto a stilare apposito cronoprogramma.

Il 21 e 22.02.2024 il PQA ha proposto un corso di formazione sull'autovalutazione, avente come obiettivo e programma la costruzione e l'interpretazione del documento di autovalutazione ANVUR al fine di guidare il processo di preparazione alla visita di Accredimento Periodico e promuovere il miglioramento continuo. Il corso, organizzato dalla Fondazione CRUI ed erogato per via telematica, è stato tenuto dal Prof. Matteo Turri.

La partecipazione di docenti e amministrativi è stata ottima: hanno partecipato 44 docenti e 27 amministrativi, tutti coinvolti nei gruppi di lavoro per l'autovalutazione.



Nella seduta del 29.07.2024, alla presenza del prof. Guido Capaldo, esperto dei sistemi per l'Assicurazione della Qualità istituzionale ANVUR e consulente dell'Ateneo, il PQA ha convocato i responsabili dei CdS, del Dipartimento, del Dottorato e di Ateneo incaricati della scrittura dei Report di Autovalutazione per la Visita di Accredimento CEV, per un incontro di formazione e per la definizione dell'iter per la compilazione di tali rapporti (fase di preparazione, con la compilazione delle schede su foglio Excel predisposto dal PQA; successiva scrittura guidata dei rapporti di autovalutazione). Il prof. Capaldo ha illustrato il metodo con il quale è bene affrontare ciascun Punto di Attenzione nei Report di Autovalutazione e ha commentato il foglio Excel predisposto dal PQA con il suo aiuto, che servirà nella fase preparatoria.

Infine, il PQA ha predisposto un cronoprogramma dei lavori.

Nella seduta del 19.09.2024 il PQA, presente il prof. Capaldo, si è incontrato con i Coordinatori/trici dei CDS per una dettagliata analisi delle schede preparatorie ai Report di Autovalutazione per l'ambito D.CdS.

Nell'occasione, il prof. Capaldo ha illustrato cosa sia utile emerga dai contenuti dei report affinché siano apprezzati e valutati positivamente dalla CEV. Ha, inoltre, sottolineato che, dove richiesto, si dovrà spiegare bene come per alcuni aspetti non sia stato possibile implementare le linee guida del PQA in quanto, molte di quelle disponibili, sono state emanate solo nell'ultimo anno, ma che, tuttavia, l'Ateneo e i CdS anche prima dell'emanazione delle Linee guida si sono sempre basati su buone pratiche e buone prassi, poi formalizzate nei documenti "Politiche della Qualità" e "Sistema di AQ" di Ateneo. Infine, ha ribadito l'importanza che dalla scrittura dei quadri emerga l'applicazione di ciò che è previsto dal Sistema di Assicurazione della qualità.

In precedenza, nella seduta del 13.06.2024, il PQA, sempre di concerto con il prof. Capaldo, aveva già individuato i documenti di riferimento (documenti chiave e di supporto) per i punti di attenzione dell'ambito D.CdS.

Gli incontri di formazione – e contestualmente di analisi dei rispettivi Riesami ciclici – sono proseguiti per ciascun CdS nei giorni 05.09.2024 (L10), 06.09.2024 (L12), 09.09.2024 (LM39), 10.09.2024 (L10 online) e 12.09.2024 (LM14).

### **Obiettivi e linee di indirizzo**

L'obiettivo che il PQA si è prefissato, sin dalla pubblicazione del nuovo Modello di accreditamento periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio Universitari (AVA 3), è quello di mettere a punto, attraverso un proficuo e sistematico confronto con tale modello, un proprio sistema di AQ, adatto alle caratteristiche, alle dimensioni, alla natura e all'identità dell'Ateneo e pertanto più funzionale e

sostenibile per lo stesso.

Gli obiettivi del Presidio per il prossimo anno sono:

- Aggiornare il sistema di AQ a valle del primo riesame previsto per febbraio 2025;
- Aggiornare le Linee guida esistenti;
- Informare studenti e studentesse delle azioni di miglioramento messe in atto dall'Ateneo in risposta a segnalazioni del corpo studentesco;
- Continuare a rafforzare e strutturare i rapporti con gli organi di governance dell'Ateneo e in particolare con il NdV;
- Informare in modo costante gli organi e la comunità accademica delle attività di AQ;
- Proporre momenti di formazione comuni e condivisi, sia a illustrazione delle Linee guida nel frattempo prodotte dal PQA, sia a maggiore spiegamento/approfondimento del modello AVA3 di assicurazione della qualità e delle politiche di Ateneo per l'assicurazione interna della qualità;
- Approntare/aggiornare le Linee Guida per: programmazione e monitoraggio delle iniziative di formazione e aggiornamento per docenti; gestione delle criticità relative a singoli insegnamenti; gestione in qualità della didattica della Scuola di specializzazione; policy di Ateneo per la pubblicazione dei dati di monitoraggio della ricerca;
- Somministrare un questionario sulla soddisfazione di docenti, ricercatori e dottorandi sulla soddisfazione per il supporto TA alle loro attività di didattica, ricerca e TM/IS;
- Proseguire l'attività di preparazione alla prossima Visita di Accredimento periodico, programmata nella settimana dal 26 al 30.05.2025;
- Garantire il caricamento entro il 17.03.2025 dei report di autovalutazione e dei relativi documenti sulla piattaforma dedicata in previsione della Visita di Accredimento periodico.

**Riesame Obiettivi PQA**  
**Allegato alla Relazione annuale 2024**  
**Approvata dal PQA 24.01.2025**

<b>OBIETTIVI ANNO 2024</b>	<b>DATA PREVISTA DI RAGGIUNGIMENTO</b>	<b>OBIETTIVO RAGGIUNTO</b>
Rafforzare e strutturare i rapporti con gli organi di governance dell'Ateneo e in particolare con il NdV, con il quale l'interlocuzione è stata finora saltuaria e non del tutto soddisfacente, ma in sinergia con il quale, nella distinzione dei ruoli e delle funzioni, si intende lavorare al fine di ottimizzare la performance complessiva del sistema di monitoraggio e valutazione di Ateneo	Entro marzo 2024	Sì
Informare in modo costante gli organi e la comunità accademica delle attività di AQ;	Annuale	Sì

<p>Proporre momenti di formazione comuni e condivisi, sia a illustrazione delle Linee guida nel frattempo prodotte dal PQA, sia a maggiore spiegazione/approfondimento del modello AVA3 di assicurazione della qualità negli Atenei.</p>	<p>Primo semestre 2024</p>	<p>Sì</p>
<p>Approntare/aggiornare le linee guida per la compilazione delle schede: per l'autovalutazione della Scuola di dottorato; per l'orientamento in ingresso, in itinere e in uscita dei Corsi di Studio; per la compilazione della Scheda insegnamento; per il Rapporto di Riesame ciclico; per la pianificazione strategica del Dipartimento; per la compilazione delle schede SuA CdS</p>	<p>Primi mesi del 2024</p>	<p>Sì</p>
<p>Proseguire l'attività di preparazione alla prossima visita di accreditamento, in particolare predisponendo l'attività di compilazione, revisione e omogeneizzazione delle schede di autovalutazione</p>	<p>Primi mesi del 2024</p>	<p>Sì</p>

Seguire e monitorare la compilazione del prossimo Riesame ciclico	Giugno 2024	Sì
Rivedere la composizione e il Regolamento del PQA, alla luce della riforma dello Statuto di Ateneo in via di approvazione	Ottobre 2024	Sì
Predisporre e organizzare appositi spazi WEB sul sito di Ateneo per la AQ	Entro il 2024	Sì
Aggiornare la sezione Amministrazione trasparente nel sito di Ateneo	Entro il 2024	Sì
Aprire uno sportello reclami	Entro il 2024	Sì
Monitorare, attraverso l'interlocuzione con i delegati del rettore per i settori più sensibili (es. internazionalizzazione e orientamento), la programmazione, il monitoraggio e il riesame delle azioni negli ambiti di loro competenza	Marzo 2024	Sì
Riformulazione art.18 dello statuto	Entro il 2024	Sì
Nuovo documento Politiche della qualità	Entro il 2024	Sì
Documento flussi informativi	Entro il 2024	Sì
Documento tasso superamento esami e voto medio 2023-2024	Entro il 2024	Sì
Analisi degli indicatori di Ateneo	Entro il 2024	Sì

Analisi criticità relazione CPDS 2023	Entro il 2024	Sì
Analisi criticità relazioni NdV	Entro il 2024	Sì
Supporto alla progettazione dei nuovi CdS e revisione dei CdS	Entro il 2024	Sì
Supporto alla governance per il riesame del funzionamento del sistema di governo	Entro il 2024	IN CORSO
Supporto alla governance per il riesame del funzionamento del sistema di AQ di Ateneo	Entro il 2024	IN CORSO