Report annuale di monitoraggio dello Sportello suggerimenti e reclami

(periodo gennaio-dicembre 2025)

A cura del Presidio di Qualità di Ateneo

Approvato dal PQA: 06.02.2026

approvato Senato Accademico: 25.02.2026

1. Premessa

Nell'ambito della gestione del sistema di Assicurazione della Qualità dell'Università per Stranieri di Siena da giugno 2024 è stato attivato un Modulo suggerimenti e reclami per la raccolta e la gestione di eventuali segnalazioni, suggerimenti e reclami pervenuti da parte di studenti e studentesse, dottorandi e dottorande, assegnisti e assegniste, personale docente, collaboratori/collaboratrici esperti/e linguistici/linguistiche (CEL) e personale tecnico-amministrativo dell'Ateneo.
La registrazione e la classificazione dei reclami e delle segnalazioni, a cura della struttura di supporto al Presidio, ha l'obiettivo di contribuire a migliorare la qualità dei servizi per gli studenti, dei servizi di supporto alla didattica e di quelli di supporto alle attività di ricerca e terza missione ovvero dell'organizzazione amministrativa.
A tale scopo il Presidio di Qualità elabora un report annuale (gennaio dell'anno successivo a quello di riferimento) di monitoraggio della gestione, di analisi statistica e di individuazione di eventuali criticità o aree di miglioramento per i processi di Assicurazione della Qualità (cfr. *Linee guida sportello suggerimenti e reclami* approvate dal PQA il 4 novembre 2024, par. 6.2 *Estratti e report*, p. 4; *Protocollo di gestione delle comunicazioni con l'Ateneo*, pp. 3-5).

2. Report di monitoraggio dei suggerimenti e reclami pervenuti nel periodo gennaio-dicembre 2025

Nel periodo di riferimento in oggetto sono state raccolte **N. 5** segnalazioni, di cui 4 nominali e 1 pervenute in forma anonima.

Le **segnalazioni nominali** hanno riguardato

- **N. 2** suggerimenti sull'organizzazione didattica del cds L10online;
- **N. 2** reclami sull'organizzazione didattica della Scuola di Specializzazione;
- **N. 1** reclamo relativo ai servizi offerti agli studenti.

Tali suggerimenti e reclami sono stati inviati al Direttore del Dipartimento di Studi Umanistici (DiSU) per la presa in carico. I suggerimenti sono stati quindi inoltrati ai docenti interessati e le istanze nominali sono state risolte convocando l'utente, come risulta dal report allegato.

La **segnalazione anonima**, riguardante il carico di lavoro, è stata presa in carico dalle prof.sse Franco e Aldinucci che hanno ritenuto il caso del tutto isolato.

Tutti i reclami e i suggerimenti (anonimi e nominali) non possono essere oggetto di trattamento statistico da parte del Presidio di Qualità di Ateneo, per la numerosità esigua.

3. Analisi

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

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

N. richieste	Contenuto	Responsabile
2	suggerimenti sull'organizzazione didattica del cds L10online	Coord. CdS L10 Online
2	reclami sull'organizzazione didattica della Scuola di Specializzazione	Direttore Scuola Specializzazione
1	reclamo relativo ai servizi offerti agli studenti	Responsabile management didattico

Purtroppo viene registrato un abbassamento di ricezione dei messaggi, pertanto il Presidio di Qualità nella riunione dello scorso 15 dicembre 2025 ha deliberato di chiedere al DISU, al Management, al prof. Tabusi attraverso il notiziario e all'uff. Comunicazioni di dare la massima pubblicità della presenza dello sportello suggerimenti e reclami.

4. Azioni future

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

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

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

5. Diffusione

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