

Format per il documento di PROGRAMMAZIONE

| |
|--|
| Anno 2024/2025 |
| Attività/servizi: SPORTELLO HELP |
| A cura di Delegato alle Politiche studentesche per l'inclusione e la giustizia sociale (Prof. Luigi Spagnolo) |

| | | |
|------------------|------------|------------|
| Validato dal PQA | Seduta del | 13.1.2025 |
| Approvato dal SA | Seduta del | 30.01.2025 |

| 1. Elementi significativi emersi in fase di riesame precedente ed eventuali novità di cui tenere conto per l'individuazione dei futuri obiettivi | |
|---|--|
| <i>1.1. Come è andato il riesame del periodo precedente? Quali punti di forza e aree di debolezza aveva evidenziato?</i> | <p>Si evidenziano un maggiore coinvolgimento degli studenti inattivi e una migliore capacità diagnostica grazie alla compilazione di un questionario <i>online</i> sulle criticità nel percorso di studi.</p> <p>Nel riesame si suggeriva di</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diversificare il servizio Help per corsi di laurea 2. lavoro in sinergia con la struttura che si occupa degli interventi di Sostegno solidale, dato l'intreccio tra questioni didattiche e problemi contributivi 3. Mettere in atto azioni per migliorare l'iter burocratico (soprattutto nella compilazione dei piani di studio e nella presentazione delle pratiche studenti) i cui intralci ritardano la conclusione del percorso universitario |
| <i>1.2. Nel frattempo si sono delineati sviluppi della situazione di contesto che impongano nuove azioni o modifiche di azioni precedenti?</i> | No. |
| <i>1.3. Si ritiene, per il periodo che segue, di accogliere eventuali input</i> | Nessun suggerimento ricevuto. |

| | |
|--|--------------------------------------|
| <p><i>recentemente ricevuti da Dipartimento o Governance (Rettore, SA, CdA, Direttore generale)?</i></p> | |
| <p><i>1.4. Si ritiene, per il periodo che segue, di accogliere suggerimenti o richiami recentemente ricevuti da CPDS, NDV e dai Portatori di Interesse esterni (CPI e altri soggetti esterni interessati) e interni (CdS, Dottorati, Scuole, Masters)?</i></p> | <p>Nessun suggerimento ricevuto.</p> |
| <p><i>1.5. Si ritiene, per il periodo che segue, di accogliere suggerimenti o richiami raccolti da canali di ascolto quali lo "Sportello suggerimenti e reclami" o lo "Sportello HELP"?</i></p> | <p>Nessun suggerimento ricevuto.</p> |

2. OBIETTIVI

| | |
|--|---|
| <p><i>Elencare gli obiettivi stabiliti tenendo conto di:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>analisi di riesame delle attività nel periodo appena concluso;</i> - <i>documenti strategici di Ateneo (Programmazione triennale Pro3, PIAO, Piano strategico di Ateneo, Programmazione triennale Dipartimento)</i> - <i>eventuali bandi e progetti ministeriali e/o europei</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Ridurre i nuovi inattivi. - Dal riesame precedente emerge la necessità di mettere in atto azioni "per migliorare l'iter burocratico (soprattutto nella compilazione dei piani di studio e nella presentazione delle pratiche studenti)". |
|--|---|

3. AZIONI per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

| | | |
|--|---|--|
| <p>3.1. Azioni da abbandonare (rispetto alla programmazione precedente)</p> | <p>3.1.1. Ricorso a e-mail personali</p> | <p><i>Anche se a volte gli studenti inattivi non consultano più l'e-mail istituzionale di ateneo, ragioni di privacy impongono di non contattarli alla casella di posta elettronica personale.</i></p> |
| <p>3.2. Azioni da proseguire</p> | <p>A - Monitorare gli studenti inattivi.</p> | <p>Responsabile: Delegato alle Politiche studentesche per l'inclusione e la giustizia sociale.</p> <p>Due volte per anno accademico (maggio, ottobre).</p> |
| | <p>B - Contattare gli studenti inattivi.</p> | <p>Responsabile: Delegato alle Politiche studentesche per l'inclusione e la giustizia sociale.</p> <p>Due volte per anno accademico (maggio, ottobre).</p> |
| | <p>C - Raccogliere i feedback del questionario <i>online</i> sulle criticità nel percorso di studi</p> | <p>Responsabile: Delegato alle Politiche studentesche per l'inclusione e la giustizia sociale.</p> <p>Due volte per anno accademico (maggio, ottobre).</p> |
| | <p>D - Rispondere alle richieste di tipo didattico degli studenti.</p> | <p>Responsabile: Delegato alle Politiche studentesche per l'inclusione e la giustizia sociale.</p> <p>Per l'intero anno accademico</p> |
| | <p>E - Dialogare con gli uffici e il Sostegno solidale.</p> | <p>Responsabile: Delegato alle Politiche studentesche per l'inclusione e la giustizia sociale.</p> <p>Per l'intero anno accademico.</p> |
| <p>3.3. Azioni da intraprendere (nuove)</p> | <p>F - Diversificare gli interventi per ciascun corso di laurea.</p> | <p>Responsabile: Delegato alle Politiche studentesche per l'inclusione e la giustizia sociale.</p> |

| | | |
|--|---|--|
| | | Per l'intero anno accademico. |
| | G – Collaborazione con il Tutorato e i CPDS per migliorare l'iter burocratico (soprattutto nella compilazione dei piani di studio e nella presentazione delle pratiche studenti) i cui intralci ritardano la conclusione del percorso universitario. | Responsabile: Delegato alle Politiche studentesche per l'inclusione e la giustizia sociale. Per l'intero anno accademico. |

4. CANALI DI ASCOLTO

| | | |
|--|----------|---|
| <p><i>Per "Canale di ascolto" si intende il canale attraverso il quale si intendono reperire feedback e dati per il monitoraggio dell'efficacia (ex. questionari di soddisfazione erogati dalle strutture stesse o da altre strutture di Ateneo, dati AlmaLaurea, report "Sportello suggerimenti e reclami", dati di flusso etc.).</i></p> | Azione A | Canale/i: |
| | Azione B | Canale/i: |
| | Azione C | Canale/i: |
| | Azione D | Canale/i: Sportello suggerimenti e reclami. |
| | Azione E | Canale/i: Sostegno solidale. |
| | Azione F | Canale/i: CPDS. |

5. INDICATORI*

| | | |
|---|---|--|
| <p><i>Elencare gli indicatori che permetteranno il monitoraggio dell'andamento di ciascuna azione rispetto al raggiungimento degli obiettivi.</i></p> <p><i>Per ciascun indicatore è possibile stabilire un target da raggiungere nel periodo di riferimento (ex. percentuale minima da raggiungere o altra soglia</i></p> | 3.2.1. Monitoraggio degli studenti inattivi | |
| | Indicatore i.A1 | Rispetto delle due scadenze annuali (maggio, ottobre). |
| | | Target: sì. |
| | Indicatore i.A2 | Diversificazione degli elenchi per corso di laurea. |

| | | |
|--|--|---|
| <i>numerica sulla quale fissare il livello di prestazione sufficiente)</i> | | Target: sì. |
| | 3.2.2. Contatto degli studenti inattivi | |
| | Indicatore i.B1 | Rispetto delle due scadenze annuali (maggio, ottobre) |
| | | Target: sì. |
| | Indicatore i.B2 | Quantità di e-mail scambiate sulla casella help@unistrasi.it |
| | | Target: non prevedibile. |
| | 3.2.3 Questionario sulle criticità nel percorso di studi | |
| | Indicatore i.C1 | Risposte |
| | | Target: > 4 |
| | 3.2.4. Problemi didattici sollevati da studenti in modo autonomo | |
| Indicatore i.D1 | Quantità di casi | |
| | Target: non prevedibile. | |
| 3.2.1. Dialogare con il Sostegno solidale | | |
| Indicatore i.E1 | Risoluzione di casi controversi. | |
| | Target: non prevedibile. | |
| Diversificare gli interventi per corso di laurea | | |
| Indicatore i.F1 | Dati analitici | |
| | Target: sì. | |

* Attenzione: nel modello di accreditamento AVA3 ciascun CdS è chiamato a

monitorare l'efficacia dei servizi per i propri studenti e per la didattica del Corso. Per questo motivo, anche se le attività di supporto alla didattica sono organizzate a livello centrale, i dati di monitoraggio è bene che siano rilevati e trattati il più possibile in forma disaggregata per ciascun CdS. Prevedere il più possibile indicatori rilevabili a livello di singolo CdS.