

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	16 maggio 2025
Approvato dal SA	Seduta del	26 maggio 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 laurea2. lavoro in sinergia con la struttura che si occupa degli interventi di Sostegno solidale, dato l'intreccio tra questioni didattiche e problemi contributivi3. 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.

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

		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.