

**Format per il documento di PROGRAMMAZIONE**

<b>Anno/i 2026</b>
<b>Attività/servizi:</b>  SPORTELLO HELP
<b>A cura di</b>  Luigi Spagnolo

Validato dal PQA	Seduta del	09.04.2026
Approvato dal SA	Seduta del	

<b>1. Elementi significativi emersi in fase di riesame precedente ed eventuali novità di cui tenere conto per l'individuazione dei futuri obiettivi</b>	
<i>1.1. Come è andato il riesame del periodo precedente? Quali punti di forza e aree di debolezza aveva evidenziato?</i>	<i>Punti di forza: costanza nel monitoraggio; riscontri di studenti/esse con difficoltà. Punti deboli: necessità di interventi precoci per evitare il passaggio alla condizione di inattivo.</i>
<i>1.2. Nel frattempo si sono delineati sviluppi della situazione di contesto che impongano nuove azioni o modifiche di azioni precedenti?</i>	<i>Il calo delle matricole rende urgente un esame approfondito delle dinamiche di abbandono, a partire dalla condizione dei fuorisede e di chi si immatricola in ritardo.</i>
<i>1.3. Si ritiene, per il periodo che segue, di accogliere eventuali input recentemente ricevuti da Dipartimento o Governance ( Rettore, SA, CdA, Direttore generale)?</i>	<i>Si è ricevuto l'input a incrementare le attività per diminuire il tasso di abbandono.</i>
<i>1.4. Si ritiene, per il periodo che segue, di accogliere suggerimenti o richiami</i>	<i>Sì, se emergeranno.</i>

<p><i>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><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><i>Sì, se si presenteranno.</i></p>

<p><b>2. OBIETTIVI</b></p>	
<p><i>Elencare gli obiettivi stabiliti tenendo conto di:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>analisi di riesame delle attività nel periodo appena concluso;</i></li> <li>- <i>documenti strategici di Ateneo (Programmazione triennale Pro3, PIAO, Piano strategico di Ateneo, Programmazione triennale Dipartimento)</i></li> <li>- <i>eventuali bandi e progetti ministeriali e/o europei</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Monitoraggio dei fuorisede</i></li> <li>• <i>Bilancio di inclusione e giustizia sociale</i></li> <li>• <i>Proposte per recuperare matricole fuorisede</i></li> </ul>

<p><b>3. AZIONI</b> per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.</p>		
<p><b>3.1. Azioni da abbandonare (rispetto alla</b></p>	<p>Nessuna</p>	

<p><b>programmazione precedente)</b></p>		
<p><b>3.2. Azioni da proseguire (già elencate nella programmazione precedente)</b></p>	<p>Azione A</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Monitoraggio e contatto degli inattivi</i></li> <li>- <i>Responsabile dell'attuazione: Luigi Spagnolo</i></li> <li>- <i>Responsabile del monitoraggio: Luigi Spagnolo (con l'aiuto degli uffici, dott. Pallassini e dott.ssa Scatozza)</i></li> <li>- <i>Scadenze già consolidate (ottobre e marzo)</i></li> </ul>	
	<p>Azione B</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Questionario sulle criticità nel percorso di studio</i></li> <li>- <i>Attuazione: Luigi Spagnolo</i></li> <li>- <i>Monitoraggio: Luigi Spagnolo</i></li> <li>- <i>Attivo tutto l'anno</i></li> <li>-</li> </ul>	
	<p>Azione C</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Condivisione dei dati con i coordinatori dei CdS, anche per il Bilancio di Inclusione</i></li> <li>- <i>Responsabile della sua attuazione: Luigi Spagnolo</i></li> <li>- <i>Responsabile del monitoraggio: Luigi Spagnolo</i></li> <li>- <i>Nuove tempistiche di attuazione: tutto l'anno</i></li> </ul>	
<p><b>3.3. Azioni da intraprendere (nuove)</b></p>	<p>Azione D</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Proposte didattiche a favore di fuorisede e stranieri</i></li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Responsabile della sua attuazione: Luigi Spagnolo</i></li> <li>- <i>Responsabile del monitoraggio: Luigi Spagnolo</i></li> <li>- <i>Tempistiche di attuazione: entro il 2026</i></li> </ul>	
	<p>Azione E</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Maggiore coordinamento con il CLASS</i></li> <li>- <i>Responsabile della sua attuazione: Luigi Spagnolo</i></li> <li>- <i>Responsabile del monitoraggio: Luigi Spagnolo</i></li> <li>- <i>Tempistiche di attuazione: entro il 2026</i></li> </ul>	

#### 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: Ufficio Statistico
	Azione B	Canale/i: questionario Google
	Azione C	Canale/i: schede SUA
	Azione D	Canale/i: dati di flusso
	Azione E	Canale/i: CLASS
	Azione F	Canale/i:
	..... etc	

#### 5. INDICATORI\*

<p><i>Elencare gli <b>indicatori</b> 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 <b>target</b> da raggiungere nel periodo di riferimento (ex. percentuale minima da raggiungere o altra soglia numerica sulla quale fissare il livello di prestazione sufficiente)</i></p>	Azione A	
	Indicatore i.A1	Quantità di e-mail scambiate
		Target: maggiori feedback rispetto all'anno precedente
	Azione B	
	Indicatore i.B1	Moduli compilati
		Target: maggiori feedback rispetto all'anno precedente
	Azione C	
	Indicatore i.C1	Percentuali del Bilancio di Inclusione
		Target: miglioramento rispetto all'anno precedente
		Azione D
	Indicatore i.D1	Interazione con CdS e DISU
		Target: attuazione, parziale o totale, delle proposte.
	Azione E	
	Indicatore i.E1	Interazione con il CLASS per le attività di recupero degli inattivi.
		Target: maggiore divulgazione dei servizi offerti dal CLASS e riscontro degli inattivi.

\* **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 anche a livello di singolo CdS.