

Format per il documento di MONITORAGGIO e RIESAME di un'attività

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

Validato dal PQA	Seduta del	06.02.2026		
Approvato dal SA	Seduta del	25.02.2026		

Riepilogo per la <i>Relazione annuale</i> del Rettore
Nell'ambito dell'obiettivo 2.14 del piano strategico di ateneo 2025-2027, si è continuata, attraverso lo sportello Help, l'attività di monitoraggio e ascolto degli studenti che hanno incontrato difficoltà nel corso della loro carriera, sia a livello di inattivi (almeno 4 sessioni senza esami superati) sia per singole criticità emerse a causa di interruzioni per attività lavorativa. Emerge come criticità principale la dispersione di una quota, che andrebbe meglio quantificata, di studenti/esse fuorisede ritornati nel proprio Comune di residenza e convinti di poter concludere il percorso universitario da non frequentanti, con esiti in gran parte negativi; là dove possibile, si è cercato di risolvere questi casi con l'ausilio del Management didattico, dei/delle docenti di riferimento e del Sostegno solidale (per i problemi di tipo contributivo nella gestione delle morosità). I dati dello sportello Help sono stati condivisi con i responsabili dei corsi di studio e comunicati in Consiglio di dipartimento anche attraverso il Bilancio annuale di Inclusione e Giustizia sociale.

ANDAMENTO DEGLI INDICATORI PER CIASCUNA AZIONE indicata nel PROGRAMMA (monitoraggio/Check)			
Azione A - Monitoraggio degli studenti inattivi - <i>Indicatore A1: rispetto delle due scadenze annuali (maggio, ottobre)</i>	<i>Indicatore A1 anno 2022/2023</i>	<i>Indicatore A1 anno 2023/2024</i>	<i>Indicatore A1 anno 2024/2025</i>
	Sì	Sì	Sì
Azione B - Contatto degli studenti inattivi - <i>Indicatore B1: rispetto delle due scadenze annuali (maggio, ottobre)</i> - <i>Indicatore B2: quantità di e-mail scambiate sulla casella help@unistrasi.it</i>	<i>Indicatore B1 anno 2022/2023</i>	<i>Indicatore B1 anno 2023/2024</i>	<i>Indicatore B1 anno 2024/2025</i>
	Sì	Sì	Sì
	<i>Indicatore B2 anno 2022/2023</i>	<i>Indicatore B2 anno 2023/2024</i>	<i>Indicatore B2 anno 2024/2025</i>
	93	412	53
Azione C - Questionario <i>online</i> sulle criticità nel percorso di studi (dal 2023/2024)	<i>Indicatore C anno 2022/23</i>	<i>Indicatore C anno 2023/2024</i>	<i>Indicatore C anno 2024/2024</i>
- <i>Indicatore C1: risposte</i>	-	4	7
Azione D - Problemi didattici sollevati da studenti in modo autonomo	<i>Indicatore D anno 2022/23</i>	<i>Indicatore D anno 2023/24</i>	<i>Indicatore D anno 2024/25</i>
- <i>Indicatore D1: quantità di casi</i>	59	37	40
EVENTUALI INPUT RACCOLTI DA ORGANI o CANALI DI ASCOLTO N.B. Eventuali osservazioni, suggerimenti o reclami provenienti dalle fonti elencate in questa tabella devono essere presi in carico nella valutazione di riesame che segue			
Fonte dell'input	Data di ricezione dell'input	Documento di riferimento (riunione verbalizzata, relazione, comunicazione via email o altro documento)	Contenuti
Singolo CdS			
Gruppo di Lavoro per la Didattica (GLD)			
Nucleo di Valutazione			

Commissione Paritetica Docenti- Studenti			
Sportello suggerimenti e reclami			

VALUTAZIONE DEGLI ANDAMENTI PER CIASCUNA AZIONE (riesame/Act)			
CODICE AZIONE	Giudizio complessivo	Stato (conclusa, in corso, cancellata)	Note
Azione A	Prosegue.	In corso	
Azione B	Scambi più intensi.	In corso	
Azione C	Risposte incoraggianti.	In corso	
Azione D	Razionalizzazione delle richieste.	In corso	

CONCLUSIONI
<i>I dati monitorati mostrano che nel corso degli ultimi tre anni di attività lo sportello Help ha funzionato bene nelle azioni ABC, mentre D mostra qualche problema</i> <i>Si suggerisce perciò di:</i> <i>1. diversificare il servizio Help per corsi di laurea (si attende la costituzione dei Consigli dei corsi di studio);</i> <i>2. lavorare in sinergia con la struttura del Management didattico che si occupa degli interventi di Sostegno solidale, dato l'intreccio tra questioni didattiche e problemi contributivi;</i> <i>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>