

Documento di PROGRAMMAZIONE

Anno a.a. 2024/25

Attività/servizi:

Servizi per Studenti con Disabilità, DSA e altri BES

A cura di

Carla Bruno

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

1.1. Come è andato il riesame del periodo precedente? Quali punti di forza e aree di debolezza aveva evidenziato?

Punti di forza:

- disponibilità per tutto il 2024 di n. 2 supporti dedicati che hanno che hanno facilitato (1) la gestione delle richieste e (2) potenziato percorsi di orientamento in itinere (vd. **Report annuale attività studenti disabilità/DSA 2023/24, punto 1; cfr. Documento monitoraggio Azione A)**
- migliore visibilità dei servizi da parte degli studenti che hanno usufruito più ampiamente dell'offerta di ateneo e alto gradimento da parte di chi ha usufruito dei servizi (vd. **Report annuale attività studenti disabilità/DSA 2023/24, Sezione 8)**
- percorsi di supporto allo studio personalizzati sia tramite colloqui individuali e attività di gruppo specializzato curato da uno dei supporti dedicati, (vd. sopra), che tutorato alla pari con studenti senior appositamente formati (vd. **Report annuale attività studenti disabilità/DSA 2023/24, Sezione 4; vd. Documento monitoraggio - Azioni B1, B2, B3)**
- attività di formazione/informazione rivolte a personale docente (della scuola o dell'università) e studenti (vd. **Documento monitoraggio - Azione F; Report annuale attività studenti disabilità/DSA 2023/24, Sezione 7)**

Criticità

- precarietà delle posizioni a supporto in scadenza a gennaio 2025;

	<ul style="list-style-type: none"> - alta percentuale di studenti dichiara di non conoscere o conoscere poco i servizi offerti (vd. Report annuale attività studenti disabilità/DSA 2023/24, Sezione 8); - difficoltà nel sopperire alle richieste di tutorato alla pari in tempi brevi soprattutto alla fine dell'anno quando le graduatorie sono in esaurimento (vd. Report annuale attività studenti disabilità/DSA 2023/24, Sezione 4); - limitata adesione del personale docente interno agli eventi formativi organizzati (vd. Documento monitoraggio - Azione F4; Report annuale attività studenti disabilità/DSA 2023/24, Sezione 7)
1.2. <i>Nel frattempo si sono delineati sviluppi della situazione di contesto che impongano nuove azioni o modifiche di azioni precedenti?</i>	La precarietà dei supporti dedicati ai servizi potrebbe determinare una discontinuità nei servizi da una parte allungando i tempi di attesa per la presa in carico delle richieste, dall'altra interrompendo i percorsi di orientamento in itinere sperimentati nel 2024.
1.3. <i>Si ritiene, per il periodo che segue, di accogliere eventuali input recentemente ricevuti da Dipartimento o Governance (Rettore, SA, CdA, Direttore generale)?</i>	<p>Gli obiettivi annuali raccolgono alcune delle priorità strategiche definite nel PSA 2025–2027, nell'ambito 1.Ricerca e 2.Didattica (recepite anche dalla PTD), ed in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PSA 2025-2027 1.8 Ricerca accessibile; - PSA 2.14 Più orientamento; - PSA 2.15 Formazione didattica universitaria in un'ottica inclusiva (su cui vd. PTD 2025-2027 Miglioramento formazione didattica universitaria in un'ottica inclusiva). <p>Si rimanda alla sezione sotto 2.Obiettivi per i dettagli)</p>
1.4. <i>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>Gli obiettivi annuali risultano coerenti con alcune delle esigenze espresse dai singoli CdS, come emerso nel corso della riunione del Gruppo di Lavoro permanente sulla Didattica (GLD) del 17/01/2025, e riportate nel relativo verbale, ed in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - necessità di percorsi formativi più flessibili e di supporto agli studenti con (BES) (vd. quesito 11.11 di L12); - opportunità di ampliare la sperimentazione del PDP (vd. quesito 6 di L11).
1.5. <i>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>	Ogni possibile input sarà debitamente vagliato. Al momento non sono pervenute segnalazioni tramite lo "Sportello suggerimenti e reclami". Il questionario annuale di valutazione dei servizi include una sezione finale in cui vengono raccolti i suggerimenti dei partecipanti all'indagine. Non tutti (come ad es. il "dimezzamento del carico di studio" o "abbreviamento scadenza presentazione mappe") sono attuabili. Molti sono di apprezzamento, soprattutto del servizio di orientamento in itinere sperimentato nel 2024.

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> 	<p>1. Continuità nelle posizioni a supporto dei servizi (cf. PSA 2025-2027, OBIETTIVI: 2.14 Più orientamento - Azione 2.14.4 <i>Potenziamento orientamento in itinere</i>).</p> <p>2. Potenziamento dell'accessibilità e l'inclusione nell'ambiente accademico, assicurando agli studenti con DSA e disabilità supporto e strumenti adeguati alla promozione dell'autonomia nello studio (cf. PSA 2025-2027, OBIETTIVI: 2.14 Più orientamento - Azione 2.14.4 <i>Potenziamento orientamento in itinere</i>; 1.8 Ricerca accessibile - Azione 1.8.2 <i>Potenziamento ausili tecnologici a supporto di studio e ricerca</i>).</p> <p>3. Miglioramento della comunicazione agli studenti e docenti dei servizi offerti dall'ateneo rafforzando la consapevolezza sulle procedure per le richieste di adattamento e personalizzazione (cf. PSA 2025-2027 OBIETTIVI: 2.14 Più orientamento - Azione 2.14.4 <i>Potenziamento orientamento in itinere</i>; 2.15 Formazione didattica universitaria in un'ottica inclusiva - Azione 2.15.1 <i>Seminari BES e inclusione didattica</i>, vd su questo cf. anche PTD 2025-2027 OBIETTIVO: Miglioramento formazione didattica universitaria in un'ottica inclusiva (Sezione II.3 <i>Personale docente, ricercatore, TA</i>)).</p> <p>4. Ottimizzazione del sistema di tutorato alla pari, garantendo una risposta più tempestiva alle richieste, anche durante i periodi di alta domanda (cf. PSA 2025-2027 OBIETTIVI: 2.14 Più orientamento - Azione 2.14.4 <i>Potenziamento orientamento in itinere</i>).</p> <p>5. Incremento della percentuale di adesione al questionario di valutazione dei servizi di adattamento e personalizzazione offerti dall'ateneo (cf. PSA 2025-2027 OBIETTIVI: 2.14 Più orientamento - Azione 2.14.4 <i>Potenziamento orientamento in itinere</i>).</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3. AZIONI per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

3.1. Azioni da abbandonare (rispetto alla programmazione precedente)	<p>Azione</p> <p><i>Spiegare le ragioni per cui si è deciso di cancellarla</i></p> <p style="padding-left: 40px;">Ex. azione non più intrapresa perché la criticità è stata risolta in anticipo, azione non più intrapresa perché sostituita con altra, azione non più intrapresa perché rinviata al</p>	Niente da rilevare
-----------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------

	prossimo anno per carenza di risorse disponibili etc etc.	
3.2. Azioni da proseguire (già elencate nella programmazione precedente)	Azione A	Continuità del personale a supporto e servizi offerti (Obiettivo 1 e 2)
	Azione B	Servizi agli studenti: B1. Percorsi di orientamento in itinere con colloqui individuali periodici tenuti da personale specializzato (Obiettivi 2 e 3); B2. Supporto allo studio con Tutorato alla Pari e/o Tirocinanti Progetto Formativo “Didattica Accessibile” (B3) (Obiettivi 2 e 3) ; B4. Sperimentazione su un campione di studenti selezionato tra le matricole a.a. 2024/25 di un piano didattico personalizzato presentato (vd. DiSU 11/11/24) (Obiettivi 2 e 3) ; B5. Monitoraggio andamento richieste esami da remoto e (B6) richieste di mobilità internazionale (Obiettivo 2) ; B7. Percorso Studente Uditore (Obiettivo 2) ; B8. Potenziamento degli ausili tecnologici (hardware e software) in dotazione per rispondere alle esigenze specifiche degli studenti (Obiettivo 3) .
	Azione C	Implementazione e aggiornamento dei contenuti disponibili sulla pagina servizi di ateneo. (Obiettivo 3)

	AZIONE D	Eventi di (in)formazione e sensibilizzazione rivolti a studenti e docenti su metodologie di apprendimento e insegnamento (Obiettivo 3)
3.3. Azioni da intraprendere (nuove)	Azione E	Individuazione di momenti formativi che coinvolgano anche gli studenti della scuola superiore. (Obiettivo 2 e 3)
	Azione F -	Predisposizione di graduatorie dedicate alla selezione dei tutor alla pari. (Obiettivo 4)
	Azioni A+B+C+D	Dalle Azioni A+B+C+E ci si attendono ricadute positive sul conseguimento dell' Obiettivo 5.

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. Continuità personale	Canale/i: Flussi di comunicazione con governance
	Azione B1: Percorsi Orientamento in itinere personalizzati	Canale/i: 1) Tasso di partecipazione al percorso; 2) questionario valutazione servizi
	B2. Tutorato alla Pari	Canale/i: 1) Numero tutorati attivati e numero studenti seguiti
	B3. Tirocinio "Didattica Accessibile"	Canale/i: 1) Numero tirocini attivati
	B4. Sperimentazione PDP	Canale/i: 1) Questionari valutazione studenti/docenti coinvolti; 2) carriere studenti; 3) flussi comunicazione servizi studenti disabilità/DSA
	B5. Esami da remoto	Canale/i: 1) Numero richieste pervenute e accolte.

	B6. Mobilità internazionale	Canale/i: 1) Numero mobilità studenti con BES in entrata/uscita
	B7. Percorso Studente Uditore	Canale/i: 1) Numero percorsi attivati per a.a.; 2) numero corsi singoli per studente per a.a.; 3) numero verifiche conoscenze.
	B8. Ausili tecnologici (hardware e software)	Canale/i: 1) Numero procedure di rinnovo/acquisizione ausili
	Azione C. Implementazione contenuti sito	Canale/i: 1) Pagina dedicata nel sito di Ateneo; 2) dati questionario annuale di valutazione servizi studenti disabilità, DSA e altri BES
	Azione D. Eventi (in)formativi studenti/docenti	Canale/i: 1) Tasso di partecipazione agli eventi; 2) questionario valutazione servizi
	Azione E. Incontri formativi con studenti della scuola	Canale/i: 1) Iscrizioni e presenze agli eventi; 2) dati iscritti ai CdS; 3) dati questionari valutazione dedicati
	Azione F. Graduatorie dedicate al tutorato di studenti con BES	Canale/i: Flussi comunicazione servizi studenti dsa, disabilità e altri BES.

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 numerica sulla quale fissare il livello di prestazione sufficiente)</i></p>	Azione A	
	(Continuità dei supporti)	
	i.A1	Numero dei supporti dedicati
		Target: non inferiore a quello dell'a.a. precedente.
	Azione B1	
	(Percorsi orientamento in itinere con personale specializzato)	
i.(B1)1	Numero adesioni al percorso e continuità nella partecipazione (indicatore quantitativo)	
	Target: 30-50% degli studenti con BES	
i.(B1)2	Gradimento dei partecipanti al percorso rilevato tramite questionario di valutazione dedicato al servizio (indicatore qualitativo)	

		Target: non sotto il 70%.
i.(B1)3	Rispetto delle procedure formali per le richieste di adattamento	Target: Alto rispetto della procedura da parte dei partecipanti (non sotto il 70%).
Azione B2 (Tutorato alla pari)		
i.(B2)1	Numero di tutorati attivati	
	Rapporto tutor-studenti non superiore a 1:3	
i.(B2)2	Numero tutor formati	Target: Non inferiore a quelli reclutati
	Tasso abbandono (Numero di studenti che interrompono il servizio prima del conseguimento dell'obiettivo pianificato)	Target: Non superiore al 20% degli studenti seguiti.
Azione B3 (Tirocinio "Didattica Accessibile")		
i.(B3)1	Numero tirocini attivati.	
		Target: Non inferiore al fabbisogno di supporto ai servizi per studenti con DSA, disabilità o altro BES.
Azione B4 (Sperimentazione PDP a.a. 2024/25)		
i.(B4)1	Rispetto delle procedure formali per le richieste di adattamento	Target: Alto rispetto della procedura da parte dei partecipanti (non sotto il 70%)
i.(B4)2	Gradimento sperimentazione PDP docenti/studenti (rispetto alla soddisfazione, all'utilità ed all'efficacia della formalizzazione del PDP)	Target: non sotto il 70%
Azione B5 (Esami da remoto)		
i.(B5)1	Numero di esami per a.a.	

	Target: Garanzia dell'adattamento in casi di estrema e comprovata gravità.
Azione B6 (Mobilità internazionale)	
i.(B6)1	Numero di studenti con BES in mobilità per a.a.
	Target: Non inferiore alla percentuale iscritti con BES iscritti
Azione B7 (Piano Personalizzato Studente Uditore)	
i.(B7)1	Numero percorsi attivati
	Target: non superiore a quelli sostenibili dall'ateneo
i.(B7)2	Numero corsi singoli pianificati per a.a.
	Target: Rapporto corsi/verifiche conoscenze per a.a. non inferiore al 30%
Azione B8 (Acquisizione Ausili)	
i.(B7)1	Numero ausili tecnologici (hardware/software) in dotazione dell'ateneo
	Target: Non inferiore a quello dell'a.a. precedente.
Azione C (Implementazione contenuti sito)	
i.C1	Incremento del numero di articoli nella pagina dedicata.
	Target: Almeno un nuovo articolo per a.a.
i.C2	Numero di accessi alla sezione del sito dedicata ai servizi per studenti con disabilità e DSA e tempo medio di permanenza sulla pagina.
	Target: Un numero di accessi non inferiore al numero di studenti con un BES
i.C3	Percentuale degli studenti che dichiara di aver conosciuto i servizi tramite sito (vd. questionario annuale di valutazione servizi)

		Target: Percentuale non inferiore a quella dell'anno accademico precedente.
	Azione D (Eventi (in)formativi rivolti studenti/docenti)	
	i.D1	Tasso di partecipazione alle iniziative
		Target: non inferiore a quello dell'a.a. precedente.
	i.D2	Gradimento dell'iniziativa
		Target: non sotto il 70%.
	Azione E (Percorsi formativi con studenti della scuola)	
	i.E1	Tasso di partecipazione agli incontri (numero di studenti che partecipano agli incontri formativi)
		Target: almeno il 30% dei partecipanti
	i.E2	Gradimento dell'iniziativa (percezione sull'utilità degli incontri per il loro percorso scolastico o per la futura scelta universitaria o professionale)
		Target: non sotto il 70%
	Azione F (Predisposizione di graduatorie dedicate alla selezione degli aspiranti tutor alla pari per studenti con BES)	
	i.F1	Tempi di attesa per la selezione prima e dopo l'azione.
		Target: Non superiori a quelli dell'a.a. precedente.