

Documento di PROGRAMMAZIONE

Anno a.a. 2025/26
Attività/servizi: Servizi per Studenti con Disabilità, DSA e altri BES
A cura di Carla Bruno

Validato dal PQA	Seduta del	09.04.2026
Approvato dal SA	Seduta del	

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>	Punti di forza: - Disponibilità per tutto il 2024/2025 di n. 2 supporti dedicati (vd. monitoraggio Azione A): - n. 1 unità di personale a contratto determinato (affidente alla Struttura per l'Accoglienza) per la gestione dei processi amministrativi e l'organizzazione delle attività; - n. 1 assegnista di ricerca (affidente al Centro StraS), con un progetto di ricerca coerente con i servizi promossi dall'area, che ha coperto il tutorato specializzato (vd. monitoraggio Azione B1), coordinato, formato e monitorato l'attività dei tutor alla pari (vd. monitoraggio Azioni B2; D), offrendo consulenza per gli adattamenti didattici (vd. monitoraggio Azione B4). - Potenziamento servizi di tutorato, sia personalizzato con personale specializzato (vd. sopra) sia alla pari con studenti senior debitamente formati (vd. sopra), che (a partire dal periodo sotto osservazione) vengono selezionati da una graduatoria dedicata con benefici sui tempi di attivazione servizio (vd. monitoraggio Azioni B1, B2, B4 e Azione F). - Continuità delle attività di formazione/informazione rivolte a personale docente (della scuola o dell'università) e studenti con un miglioramento della partecipazione del personale docente interno (vd. monitoraggio Azione D). - Miglioramento del rispetto delle procedure da parte degli studenti richiedenti i servizi, come effetto del potenziamento dei servizi di tutorato (vd. sopra) e della sperimentazione di un PDP con alto gradimento da parte di chi ha usufruito dei servizi (vd. monitoraggio Azioni B1, B4 e Report annuale NdV, Sezione 8: Opinioni Studenti per un'analisi più dettagliata delle risposte). Criticità - Precarietà delle n. 2 figure a supporto dei servizi (n. 1 contratto a tempo determinato affidente alla Struttura per l'Accoglienza e n. 1
---	---

	assegno di ricerca afferente al Centro StraS, vd. sopra), con possibili ricadute sulla continuità delle attività. - Necessità di affinare nella rilevazione delle opinioni degli incontri di (in)formazione il pubblico docente vs. studente (vd. monitoraggio Azione D, in particolare indicatori i.D1, iD2 per ciascuna delle iniziative). - Necessità di affinare il monitoraggio della partecipazione dei potenziali iscritti alle attività di orientamento in ingresso (vd. Azione E, Indicatori i.E1 e i.E1.2). - Calo delle adesioni ai Programmi Mobilità internazionale (vd. Documento monitoraggio Azione B6; Indicatori iB6(1) e iB6(2)). - Calo delle adesioni alla rilevazione annuale delle opinioni studenti (vd. Report annuale NdV, Sezione 8: Opinioni Studenti).
<i>1.2. 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 potrebbe determinare nel tempo una discontinuità nei servizi. La copertura dovrebbe essere garantita nel 2026 per il rinnovo (annuale) delle due posizioni.
<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>	Gli obiettivi annuali si allineano con alcune delle priorità strategiche definite nel PSA 2025–2027, nell’ambito 1.Ricerca e 2.Didattica (recepite anche dalla PTD), ed in particolare: - 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). Si rimanda alla sezione sotto 2.Obiettivi per i dettagli)
<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>	1) Estensione della sperimentazione PDP e supporto recupero studenti inattivi (Gruppo di Lavoro per la Didattica). 2) Monitoraggio tasso di compilazione del questionario studenti e dei dati mobilità internazionale (Nucleo di Valutazione). 3) Implementazione questionario con domande rilevazione soddisfazione adeguatezza infrastrutture e attrezzature/ausili disponibili (Nucleo di Valutazione).
<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>	Non sono pervenuti suggerimenti/reclami via “Sportello suggerimenti e reclami” o lo “Sportello HELP”. Tra i suggerimenti pervenuti tramite l’apposita sezione del questionario annuale di rilevazione opinioni studenti, emerge ancora un’esigenza di maggiore informazione sui servizi per gli studenti e di formazione per i docenti su cui l’Ateneo sta lavorando per dare continuità.

2. OBIETTIVI

<i>Elencare gli obiettivi stabiliti tenendo conto di:</i> - <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>	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>). 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>). 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 anche con incontri di (in)formazione (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 Seminari BES e inclusione didattica, vd su questo cf. anche PTD 2025-2027 OBIETTIVO: Miglioramento formazione didattica universitaria in un'ottica inclusiva (Sezione II.3 Personale docente, ricercatore, TA) 4. Miglioramento rilevazione opinioni sui servizi e partecipazione agli eventi/iniziative e incremento delle percentuali di adesione (cf. PSA 2025-2027 OBIETTIVI: 2.14 Più orientamento - Azione 2.14.4 <i>Potenziamento orientamento in itinere</i>).
--	--

3. AZIONI per il raggiungimento degli obiettivi prefissati

3.1. Azioni da abbandonare (rispetto alla programmazione precedente)	Azione <i>Spiegare le ragioni per cui si è deciso di cancellarla</i> 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 prossimo anno per carenza di risorse disponibili etc etc.	Niente da rilevare
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 (Tutorato specializzato) (Obiettivi 2 e 3); B2. Supporto allo studio con studenti senior (Tutorato alla Pari) (Obiettivi 2 e 3); B3. Tirocinio "Didattica Accessibile": esperienza formativa nei servizi promossi area (supporto nello studio, adattamenti materiali studio/ricerca, etc.) (Obiettivi 2 e 3); B4. Piani Didattici Personalizzati per gli studenti richiedenti in possesso dei requisiti (Obiettivi 2 e 3); B5. Esami da remoto in presenza di gravi motivi di salute (Obiettivo 2); B6. Mobilità internazionale in ingresso e in uscita (Obiettivo 2); B7. Percorso Personalizzato Studente Uditore per studenti con disabilità altrimenti esclusi dal percorso accademico (Obiettivo 2); B8. Implementazione e adeguamento degli ausili tecnologici (hardware e software) in dotazione (Obiettivo 3).
	Azione C	Aggiornamento e implementazione dei contenuti disponibili sulla pagina servizi sul sito web istituzionale. (Obiettivo 3)
	AZIONE D	Eventi di (in)formazione e sensibilizzazione rivolti a studenti e docenti su metodologie di apprendimento e insegnamento (Obiettivo 3)
	Azione E	Eventi (in)formativi che coinvolgano anche gli studenti della scuola superiore (Obiettivo 2 e 3)
	Azione F	Graduatorie dedicate alla selezione dei tutor alla pari (Obiettivo 2)
3.3. Azioni da intraprendere (nuove)	Azione G	Brochure informative sui servizi disponibili (Obiettivo 3).
	Azione H	Avvio di una misura di sostegno alla mobilità per studenti con disabilità fuori sede, mediante

		apposito bando di finanziamento (Obiettivo 2) .
	Azione I	Miglioramento rilevazioni opinioni (Obiettivo 4) I1: Integrazione quesiti opinioni servizi (vd. nota NdV). I2: Rilevazione distinta feedback docenti vs studenti partecipazione eventi.
	Azioni B (B1, B2, B4) + D	Azioni B1, B2, B4+D ci si attendono ricadute positive sui tassi di compilazione del questionario (Obiettivo 4) .

4. CANALI DI ASCOLTO

<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>	Azione A: Continuità personale	Canale/i: Flussi di comunicazione con governance
	Azione B1: Tutorato specializzato	Canale/i: 1) Tasso di partecipazione al percorso; 2) questionario valutazione servizi
	Azione B2: Tutorato alla pari	Canale/i: 1) Numero tutorati attivati e numero studenti seguiti
	Azione B3: Tirocinio “Didattica Accessibile”	Canale/i: 1) Numero tirocini attivati
	Azione B4: Sperimentazione PDP	Canale/i: 1) Numero PDP sottoscritti per a.a.; 2) Questionari valutazione studenti/docenti coinvolti; 3) carriere studenti; 4) flussi comunicazione servizi studenti disabilità/DSA
	Azione B5: Esami da remoto	Canale/i: 1) Numero richieste pervenute e accolte.
	Azione B6: Mobilità internazionale	Canale/i: 1) Numero mobilità studenti con BES in entrata/uscita
	Azione 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
	Azione 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 (in)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.
	Azione G: Brochure informativa servizi	Canale/i: Flussi comunicazione servizi studenti dsa, disabilità e altri BES.
	Azione H: Sostegno mobilità fuori sede	Canale/i: Flussi comunicazione servizi studenti dsa, disabilità e altri BES.
	Azione I1 e I2: Miglioramento rilevazione opinioni	Canale/i: Flussi comunicazione servizi studenti dsa, disabilità e altri BES.

5. INDICATORI*

<i>Elencare gli indicatori che permetteranno il monitoraggio dell'andamento di ciascuna azione rispetto al raggiungimento degli obiettivi.</i> <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>	Azione A: Continuità dei supporti	
	i.A1	Numero dei supporti dedicati
		Target: non inferiore a quello dell'a.a. precedente.
	Azione B: Servizi Studenti	
	Azione B1: Percorsi orientamento in itinere con personale specializzato: Tutorato specializzato	
	i.(B1)0	Servizio Presente/Assente
		Target: Presente
	i.(B1)1	Numero adesioni al percorso (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: ≥ 70%.
	Azione B2: Tutorato alla pari	
	i.(B2)1	Numero di tutorati attivati/studenti richiedenti
		Target: 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: ≤ 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	

i.(B4)0	Servizio Presente/Assente
	Target: Presente
i.(B4)1	Numero di PDP approvati nell'a.a.
	Target: almeno il 30% degli studenti con i requisiti.
i.(B4)2	Gradimento sperimentazione PDP docenti/studenti (rispetto alla soddisfazione, all'utilità ed all'efficacia della formalizzazione del PDP)
	Target: $\geq 70\%$
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	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 (Incontri informativi 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	Servizio Presente/Assente
		Target: Presente
	Azione G (Brochure informative Servizi Ateneo Studenti con BES)	
	i.G1	Servizio Presente/Assente
		Target: Presente
	Azione H (Sostegno alla mobilità per studenti con disabilità fuori sede)	
	i.H1	Servizio Presente/Assente
		Target: Presente
	Azione I (Miglioramento rilevazione opinioni)	
	Azione I1: Integrazione questionario opinioni servizi	
	i.I1	Sezione "Soddisfazione infrastrutture, attrezzature e ausili" Presente/Assente
		Target: Presente
	Azione I2: Rilevazione opinioni partecipazione iniziative	
	i.I2	Raccolta feedback docenti vs studenti Presente/Assente
		Target: Presente