

## 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	13.01.2025
Approvato dal SA	Seduta del	30.01.2025

### 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;

	<p>- alta percentuale di studenti dichiara di non conoscere o conoscere poco i servizi offerti (vd. <b>Report annuale attività studenti disabilità/DSA 2023/24, Sezione 8</b>);</p> <p>- difficoltà nel sopperire alle richieste di tutorato alla pari in tempi brevi soprattutto alla fine dell'anno quando le graduatorie sono in esaurimento (vd. <b>Report annuale attività studenti disabilità/DSA 2023/24, Sezione 4</b>);</p> <p>- limitata adesione del personale docente interno agli eventi formativi organizzati (vd. <b>Documento monitoraggio - Azione F4; Report annuale attività studenti disabilità/DSA 2023/24, Sezione 7</b>)</p>
<p><i>1.2. Nel frattempo si sono delineati sviluppi della situazione di contesto che impongano nuove azioni o modifiche di azioni precedenti?</i></p>	<p>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.</p>
<p><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></p>	<p>Ogni possibile input sarà debitamente vagliato. Al momento non sono pervenute osservazioni.</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>Ogni possibile input sarà debitamente vagliato. Al momento non sono pervenute osservazioni.</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>Ogni possibile input sarà debitamente vagliato. Al momento non sono pervenute osservazioni.</p> <p>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.</p>

## 2. OBIETTIVI

<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>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1.</b> Continuità nelle posizioni a supporto dei servizi.</li> <li><b>2.</b> 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.</li> <li><b>3.</b> Miglioramento della comunicazione agli studenti e docenti dei servizi offerti dall'ateneo rafforzando la consapevolezza sulle procedure per le richieste di adattamento e personalizzazione.</li> <li><b>4.</b> Ottimizzazione del sistema di tutorato alla pari, garantendo una risposta più tempestiva alle richieste, anche durante i periodi di alta domanda.</li> <li><b>5.</b> Incremento della percentuale di adesione al questionario di valutazione dei servizi di adattamento e personalizzazione offerti dall'ateneo.</li> </ol>
--	---

## 3. AZIONI per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

<p><b>3.1. Azioni da abbandonare (rispetto alla programmazione precedente)</b></p>	<p>Azione</p> <p><i>Spiegare le ragioni per cui si è deciso di cancellarla</i></p> <p>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.</p>	<p>Niente da rilevare</p>
<p><b>3.2. Azioni da proseguire (già elencate nella programmazione precedente)</b></p>	<p>Azione A</p>	<p>Continuità del personale a supporto e servizi offerti (<b>Obiettivo 1 e 2</b>)</p>

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

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

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

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

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>	<b>Azione A</b>	
	<b>(Continuità dei supporti)</b>	
	i.A1	Numero dei supporti dedicati
		Target: non inferiore a quello dell'a.a. precedente.
	<b>Azione B1</b>	
	<b>(Percorsi orientamento in itinere con personale specializzato)</b>	
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%).
<b>Azione B2</b> <b>(Tutorato alla pari)</b>		
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.
<b>Azione B3</b> <b>(Tirocinio "Didattica Accessibile")</b>		
i.(B3)1	Numero tirocini attivati.	Target: Non inferiore al fabbisogno di supporto ai servizi per studenti con DSA, disabilità o altro BES.
<b>Azione B4</b> <b>(Sperimentazione PdP a.a. 2024/25)</b>		
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%
<b>Azione B5</b> <b>(Esami da remoto)</b>		
i.(B5)1	Numero di esami per a.a.	

	Target: Garanzia dell'adattamento in casi di estrema e comprovata gravità.
<b>Azione B6</b> <b>(Mobilità internazionale)</b>	
i.(B6)1	Numero di studenti con BES in mobilità per a.a. Target: Non inferiore alla percentuale iscritti con BES iscritti
<b>Azione B7</b> <b>(Piano Personalizzato Studente Uditore)</b>	
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%
<b>Azione B8</b> <b>(Acquisizione Ausili)</b>	
i.(B7)1	Numero ausili tecnologici (hardware/software) in dotazione dell'ateneo Target: Non inferiore a quello dell'a.a. precedente.
<b>Azione C</b> <b>(Implementazione contenuti sito)</b>	
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.
	<b>Azione D</b> <b>(Eventi (in)formativi rivolti studenti/docenti)</b>	
	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%.
	<b>Azione E</b> <b>(Percorsi formativi con studenti della scuola)</b>	
	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%
	<b>Azione F</b> <b>(Predisposizione di graduatorie dedicate alla selezione degli aspiranti tutor alla pari per studenti con BES)</b>	
	i.F1	Tempi di attesa per la selezione prima e dopo l'azione.
		Target: Non superiori a quelli dell'a.a. precedente.