



RELAZIONE QUADRIMESTRALE DELLE ATTIVITA' del COSP (Marzo-Giugno 2020)

Premessa

Il COSP ha erogato i servizi in presenza sino all'ultimo giorno utile prima del lockdown dovuto all'emergenza Covid-19. Sono stati da subito attivati servizi a distanza per tutti gli utenti impossibilitati a venire in presenza presso gli uffici.

Il 9 di Marzo è stato l'ultimo giorno di attività del Centro con operatori in presenza: sono stati predisposti tutti gli accorgimenti necessari per avviare i servizi in modalità "da remoto", a partire dalla deviazione di tutti i telefoni sui rispettivi cellulari personali degli operatori e dalla predisposizione di avvisi ad hoc per informare l'utenza.

In sostanza il COSP non ha mai smesso di rispondere alle telefonate per la richiesta di informazioni e di orientamento da parte degli utenti e il Direttore del COSP ha organizzato gli uffici ed il relativo personale in modalità virtuale su Teams, riuscendo pertanto a gestirlo attraverso comunicazioni mirate, chat e riunioni virtuali.

Inoltre, tutti gli uffici sotto indicati hanno trasformato in modalità virtuale tutti i servizi ed in particolare gli eventi di orientamento:

- **UFFICIO ORIENTAMENTO IN INGRESSO**
- **UFFICIO ORIENTAMENTO POST LAUREA E PLACEMENT**
- **UFFICIO STAGE**
- **UFFICIO SERVIZI PER STUDENTI CON DISABILITA' E DSA**

Inoltre, anche il **SERVIZIO DI COUNSELING PSICOLOGICO E METODO DI STUDIO** ha visto la realizzazione di colloqui individuali e di gruppo "a distanza", oltre ad incontri dedicati al PTA.

UFFICIO ORIENTAMENTO IN INGRESSO

Il principale obiettivo è stato quello di garantire il contatto e la possibilità di richiedere informazioni ed interventi di orientamento all'utenza interessata all'Ateneo, in un periodo che – in una situazione normale – sarebbe stato di preparazione all'Openday e di forte afflusso di utenza.

Pertanto, sono stati devianti i telefoni degli uffici e sono stati attivati in modalità online (via Skype o Zoom) i **servizi di consulenza individuale di orientamento e – in un secondo momento – uno sportello online.**

Abbiamo risposto a più di 600 richieste e abbiamo erogato 102 colloqui individuali di orientamento (della durata di un'ora ciascuno).

Abbiamo inoltre partecipato ad un Salone online – Campus Orienta, con 4 webinar dedicati al nostro Ateneo.

L'attività più significativa dell'Ufficio è stata sicuramente la progettazione e la realizzazione di Openweek virtuale, in sostituzione del tradizionale Openday in presenza, in origine previsto per fine Maggio.

Di fatto si è definito di **articolare l'evento virtuale su una settimana, dal 22 al 27 Giugno**, prevedendo da un lato la creazione di un sito "statico" con contenuti specificamente dedicati agli aspiranti studenti, dall'altro l'organizzazione di webinar dedicati alle diverse Facoltà e Scuole, articolati poi su slot specificamente dedicati a gruppi omogenei di Corsi di studio.

Nell'arco di 2 mesi, e' stato creato un portale interamente dedicato agli aspiranti studenti con informazioni mirate, anche in versione inglese per gli studenti internazionali. La versione inglese è stata progettata con contenuti ad hoc.

Ogni Corso di Laurea ha potuto inserire sulla sezione dedicata video, brochure, presentazioni: materiali multimediali utili a chi consulterà il sito sino a fine settembre. **Sul sito sono stati pubblicati circa 270 video (autoprodotti e montati e sistemati da personale COSP e studenti collaboratori, formati da CTU);**

Sulla Home in italiano si trovano anche i video di Rettore, Prorettrici e Studenti.

Sulla Home in inglese sono caricati il video con la Prorettrice all'Internazionalizzazione e quelli degli studenti, prodotti per l'internazionalizzazione da CTU in questi mesi.

Le pagine web in inglese non sono uguali a quelle in italiano, ma riportano solo l'offerta formativa totalmente erogata in lingua inglese oltre ad alcuni CdL che sono stati scelti come di maggiore attrattività per gli studenti internazionali.

Sulla sezione Webinars del sito si trovano i riferimenti e i link per la partecipazione agli eventi.

Pur essendo stata creata una landing page finalizzata alla promozione dell'evento e all'acquisizione di contatti utili per successivi rimandi, le presentazioni "live" sono state del tutto aperte a chi volesse partecipare.

Le presentazioni sono state in "live" nel senso che i docenti sono stati presenti per poi rispondere alle domande, ma sono state tutte pre-registrate in blocchi concordati con le singole aree disciplinari, per evitare le sorprese della diretta. Anche in questo caso i numeri sono stati significativi: abbiamo **circa 55 ore di girato da noi effettuato come COSP con i docenti tramite Zoom e poi sistemato con post-produzione dalla società incaricata per supportare tecnicamente l'attività.**

Si sono inoltre svolte anche presentazioni dei servizi e sportello di orientamento tutti i giorni.

Tutti gli eventi legati alla settimana di orientamento hanno avuto la fondamentale caratteristica di essere interattivi e di consentire le domande degli utenti e le risposte in diretta da parte dei docenti e dei tutor coinvolti.

I NUMERI DELLA SETTIMANA

22 Giugno – Biotecnologie e Giurisprudenza

10.500 visualizzazioni; circa 1000 partecipanti ai webinar (600 per Biotecnologie e 400 per Giurisprudenza);

23 Giugno – Scienze della Mediazione Linguistica e Culturale e Studi Umanistici

8.600 visualizzazioni; 1.530 partecipanti ai webinar (1.000 per SU e 530 per Mediazione);

24 Giugno – Scienze Motorie e Scienze e Tecnologie

5.900 visualizzazioni; 900 partecipanti ai webinar (150 per Scienze Motorie e 750 per Scienze e Tecnologie);

25 Giugno – Scienze del Farmaco e Scienze Politiche, Economiche e Sociali

6.500 visualizzazioni; circa 1.200 partecipanti ai webinar (1.000 per SPES e 200 per Scienze del Farmaco)

26 Giugno – Medicina Veterinaria e Scienze Agrarie e Alimentari

3.600 visualizzazioni; 500 partecipanti ai webinar (180 per Veterinaria e 320 per Scienze Agrarie)

27 Giugno – Medicina e Chirurgia (Lauree triennali sanitarie; Ciclo unico; LM)

4.000 visualizzazioni; 900 partecipanti ai webinar

In totale sono state conteggiate più di 39.000 visualizzazioni e più di 6.000 partecipanti ai webinar.

Infine, parte del progetto è stata rappresentata anche dalla creazione di una **pagina Instagram dedicata all'orientamento - "La Statale Orientamento"** https://www.instagram.com/cosp_unimi/ utilizzata come cassa di risonanza per l'evento e per tutto il periodo delle immatricolazioni e oltre. Abbiamo scelto di tenerla aperta per le domande degli studenti potenzialmente interessati, che arrivano pertanto anche attraverso questo canale.

UFFICIO ORIENTAMENTO POST LAUREA E PLACEMENT

Attività di orientamento al lavoro

Gli incontri, i seminari ed i laboratori di orientamento al lavoro sono stati riorganizzati in modalità virtuale a partire dal mese di marzo e sono stati proposti tramite la piattaforma Teams – a partire da aprile - proponendo tutte le attività online, sempre in collaborazione con enti e aziende esterne.

In questo modo è stato possibile non solo continuare ad offrire il servizio a studenti, laureati e dottori di ricerca ma anche:

- **raddoppiare il numero di singoli incontri svolti ed il numero di iscritti rispetto al periodo precedente;**
- **aumentate del 30% i partecipanti effettivi alle attività rispetto al periodo precedente;**
- **utilizzare parte delle attività per assegnare ad oltre 230 studenti 3 CFU, in accordo coi docenti e risolvendo il problema posto dal blocco degli stage per alcuni CdL.**

Infine, ai partecipanti ai laboratori di orientamento al lavoro online è già stato somministrato un questionario di soddisfazione che – oltre ad evidenziare il gradimento per le attività svolte (tra il 94 ed il 99%) – ha permesso di scoprire come il 96% dei nostri studenti e laureati ritiene ideata la piattaforma Teams per questo tipo di attività e vorrebbe che la modalità online di erogazione del servizio venisse affiancata in modo permanente alla normale attività in presenza.

Lo sportello lavoro è stato, fin dall'inizio dell'emergenza sanitaria, proposto tramite la piattaforma Teams, rendendo le consulenze online più approfondite e più lunghe per supportare gli utenti in questa fase di difficoltà. Dopo una prima fase di calo delle richieste e dopo l'invio di alcune mail promozionali per far sapere a studenti e laureati che il servizio è ancora attivo, le richieste sono aumentate (nel solo mese di luglio sono già oltre la metà di quelle svolte nel periodo marzo-giugno 2020).

I DATI DEI SERVIZI EROGATI

Incontri, seminari e laboratori di orientamento al lavoro	<ul style="list-style-type: none">• 40 singoli incontri erogati• 4.369 iscritti complessivi
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • 2.387 partecipanti complessivi • 23 aziende, professionisti e associazioni portate “virtualmente” in Ateneo • 87 ore di formazione specialistica erogate
Attività destinate ai “Corsi critici per il placement” individuati con la Cabina di regia (CEV)	<ul style="list-style-type: none"> • Realizzati i laboratori di orientamento al lavoro per Scienze Filosofiche e Scienze Internazionali ed Istituzioni europee • In fase avanzata di organizzazione gli incontri per Scienze Storiche e Scienze dei Beni Culturali (settembre 2020)
Sportello Lavoro <i>Nota: da febbraio è in corso un progetto di riorganizzazione del servizio al fine di meglio garantire le esigenze specifiche di studenti e laureati</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 30 consulenze individuali da un’ora

Attività di incontro domanda-offerta di lavoro e stage

Il servizio è interamente online quindi non è stata necessaria nessuna modifica operativa.

Al fine di supportare Enti e aziende, gli interni telefonici dei due operatori dell’ufficio sono stati girati sui rispettivi cellulari al fine di offrire un supporto diretto e continuo alle aziende. **L’effetto dell’emergenza sanitaria è stato comunque molto forte sulle aziende, come prevedibile e come emerge dalla netta riduzione dei dati rispetto al quadrimestre precedente (tra il 50% ed il 60%).**

I DATI DEI SERVIZI EROGATI

Banca Dati CV	<ul style="list-style-type: none"> • 329 nuove aziende accreditate • 3.960 CV scaricati dalle aziende
Bacheca annunci di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • 1.113 annunci valutati e pubblicati, di cui: <ul style="list-style-type: none"> ○ 326 annunci per stage curriculari ○ 297 annunci per stage extracurriculari ○ 510 annunci di lavoro • 10.684 candidature da parte dei nostri studente e laureati

Job Fair e incontri con le aziende

In riferimento agli incontri con le aziende, è **in fase di riprogrammazione e riprogettazione (presumibilmente in modalità virtuale) della Job Fair di Ateneo**, inizialmente prevista per Ottobre.

Sono inoltre state realizzate **ulteriori attività legate alle aziende**, soprattutto in relazione alla promozione di incontri presso le aziende o da eventi virtuali da queste organizzati.

I DATI DEI SERVIZI EROGATI

Opportunità e recruiting day esterni	<ul style="list-style-type: none">• 15 eventi/corsi/attività gratuite di forte interesse/valore per i nostri studenti e laureati promosse tramite pubblicazione sul sito UNIMI ed invio mail informativa
Contatti, promozioni eventi e qualità	
Casella di posta del servizio placement.aziende@unimi.it	<ul style="list-style-type: none">• media di 40/50 mail ricevute al giorno da parte di aziende, studenti e laureati• circa 2.000 mail di risposta inviate
Consulenza ed informazioni telefoniche	<ul style="list-style-type: none">• 2 numeri telefonici a disposizione di aziende, studenti e laureati dal lunedì al venerdì negli orari di apertura degli uffici, anche durante l'emergenza sanitaria
Promozione eventi di orientamento al lavoro e opportunità interne ed esterne a studenti/laureati	<ul style="list-style-type: none">• 21 campagne di promozione gestite (pubblicazione sul sito UNIMI, locandine, mailing list, testi, ecc.)• Oltre 120.000 mail inviate

UFFICIO STAGE

L'emergenza sanitaria ha inciso profondamente sulla gestione dei tirocini.

In una prima fase sono stati bloccati dalle autorità competenti tutti i tirocini in presenza autorizzando, per la prima volta, lo svolgimento degli stage in modalità assimilabili allo *smart working* dal domicilio del tirocinante.

Successivamente, a partire dal 18 maggio 2020, è stata possibile una graduale ripresa.

L'ufficio ha dovuto riprogrammare tutte le operazioni tenendo conto delle indicazioni dell'ente regolatore, Regione Lombardia: le note regionali si sono susseguite, nel corso del periodo emergenziale, fornendo indicazioni non sempre di immediata interpretazione circa le attività permesse e quelle vietate.

Le nuove procedure (con conseguente modulistica) sono state implementate ogni volta dall'ufficio nel giro di pochi giorni a seguito dell'entrata in vigore delle varie indicazioni regionali. Ciò ha comportato l'impossibilità di integrarle nel sistema gestionale automatizzato in uso, rendendo spesso necessario gestire le varie istanze tramite singoli allegati ai progetti formativi inviati via mail.

Sinteticamente si individuano due macro fasi ben precise:

	Fase emergenziale	Fase post emergenziale
	Inizia marzo – 17 maggio	18 maggio – ad oggi
Principali cambiamenti nella gestione dei tirocini a seguito delle note emanate da Regione Lombardia	- <u>blocco dei tirocini in presenza</u> (sospesi o chiusi anticipatamente) - <u>autorizzazione allo svolgimento dei tirocini in modalità assimilabili allo <i>smart working</i></u> dal domicilio del tirocinante	-possibilità di <u>ripresa dei tirocini in presenza</u> -possibilità di continuare a svolgere i tirocini in <i>smart working</i> o anche in modalità mista -possibilità di attivare nuovi tirocini extracurricolari

	-blocco alle attivazioni di nuovi tirocini extracurricolari (intervento successivo)	
Operazioni necessarie da parte dell'ufficio	-invio mail informative a tutti i tutor dei tirocini (e recall) e aggiornamento continuo della pagine del sito -gestione delle richieste di sospensione e chiusura anticipata (incrementate drasticamente) -nuova modulistica per la gestione dei tirocini in <i>smart working</i> non integrata nella piattaforma Almalaurea e gestita via mail.	-invio mail informative a tutti i tutor dei tirocini e aggiornamento continuo della pagine del sito. -gestione delle richieste di riattivazione dei tirocini -nuova modulistica per la gestione dei tirocini (<i>modulo addendum</i>) non integrata nella piattaforma Almalaurea e gestita via mail -elaborazione nuovo progetto formativo integrato sul sistema gestionale

Le attività dell'ufficio stage sono state svolte interamente in *smart working* fino al 2 maggio 2020. A partire dal 3 maggio parte dello staff lavora presso l'ufficio per alcuni giorni della settimana.

I DATI DEI SERVIZI EROGATI

	Periodo preso in esame	Variazione rispetto al passato
Pratiche relative allo smart working	650 circa	Procedura non prevista
Pratiche relative alla ripresa in presenza (gestione modulistica)	400 circa	Procedura non prevista
Sospensioni	650 circa	Oltre il 200%
Proroghe	600 circa	Oltre il 100%
Chiusure anticipate	200 circa	Oltre il 100%
Mail inviate	8120 circa	Circa il 100%

Tirocini attivi e trend durante la fase emergenziale

Attivi al 1 marzo	Attivi al 1 aprile	Attivi al 1 maggio	Attivi al 1 giugno	Attivi al 1 luglio
1513	1443	1276	1089	1010

Come si può notare, si assiste ad una progressiva diminuzione dei tirocini attivi. Infatti, a fronte di chiusure (sia per naturale termine dei tirocini che anticipate dovute all'emergenza) si sono registrate un numero inferiore di nuove attivazioni, portando a una decrescita nel saldo finale.

Tirocini curricolari – Nuove attivazioni

Tirocini	Totale	Media mensile	Media settimanale
Tirocini attivati	550	137	31

Tirocini extracurricolari – Nuove attivazioni

Tirocini	Totale	Media mensile	Media settimanale
Tirocini attivati	39	10	2.2

Tirocini all'estero – nuove attivazioni

Tirocini	Totale	Media mensile
Internship agreements messi alla firma del Rettore	14	3

Stipula di nuove convenzioni di tirocinio

Convenzioni	Totale	Media mensile	Media settimanale
Convenzioni attivate	299	75	17

Adesioni alla convenzione con l'Ordine dei Farmacisti	Totale	Media mensile	Media settimanale
Nuove Farmacie convenzionate	21	5	1

Nel corso del mese di Maggio si è definito, in virtù della scadenza naturale di molte convenzioni attive, di rivedere il modello convenzionale, che – una volta approvato dagli Organi accademici e firmato dal Rettore – è stato proposto per i rinnovi e per la stipula di nuovi accordi con enti e aziende. Il nuovo testo propone una durata quinquennale e non più solo biennale dell'accordo.

Servizio mail dedicato a studenti e aziende

Casella "stage@unimi.it"

	Totale	Media mensile	Media settimanale
Mail ricevute	9142	2285 (rispetto a una media precedente di circa 1000)	508 (rispetto a una media precedente di circa 230)
Mail inviate	7263	1815 (rispetto a una media precedente di circa 670)	403 (rispetto a una media precedente di circa 150)

Casella "convenzioni.stage@unimi.it"

	Totale	Media mensile	Media settimanale
Mail ricevute	1397	349 (rispetto a una media precedente di circa 360)	77 (rispetto a una media precedente di circa 80)
Mail inviate	860	215 (rispetto a una media precedente di circa 230)	48 (rispetto a una media precedente di circa 50)

UFFICIO SERVIZI PER STUDENTI CON DISABILITA' E DSA

Anche gli operatori dell'Ufficio – dal 9 Marzo 2020 - hanno lavorato in Smart working a causa dell'emergenza sanitaria.

Durante le prime settimane è stato necessario riorganizzare molti dei servizi, che per la maggior parte avvenivano in presenza: in data 11 marzo è stata inviata una mail a tutti gli utenti del servizio, in cui si informava gli stessi che l'ufficio era operativo a distanza e che tutti i servizi sarebbero stati erogati tramite apposite piattaforme. Gli studenti sono stati inoltre invitati a contattare l'ufficio in caso di necessità per condividere impressioni ed eventuali difficoltà. I servizi sono stati riorganizzati come di seguito riportato.

Colloqui individuali

Dal 10 marzo i colloqui sono stati svolti tramite la piattaforma Microsoft Teams. In totale sono stati incontrati:

- **102** studenti con **DSA** (nel caso si tratti di primo colloquio segue la redazione da parte dell'ufficio di un documento personalizzato che lo studente allega alle richieste di misure compensative ai docenti).
- **55** studenti con **disabilità**

Per i colloqui con studenti con DSA e la relativa predisposizione dei documenti personalizzati l'Ufficio ha coinvolto una professionista esterna (psicologa) con comprovata esperienza, che ha svolto i colloqui a distanza tramite la piattaforma Teams sotto la supervisione dell'Ufficio.

Supporto nel contatto con i docenti per le richieste di misure compensative/ supporti

Platea potenziale: **1600** studenti (**600** con disabilità, **1000** con DSA)

L'ufficio ha continuato ad essere coinvolto in tutte le richieste di misure compensative inviate dagli studenti ai docenti via mail. Tramite mail gli operatori del servizio forniscono ai docenti riscontro circa la validità delle richieste degli studenti.

Colloqui di orientamento in ingresso con futuri studenti

Con i futuri studenti sono stati effettuati sia colloqui di orientamento in collaborazione con i colleghi dell'Ufficio Orientamento in Ingresso sia colloqui informativi e di presentazione dei nostri servizi. Gli incontri si sono svolti tramite la piattaforma **Skype e telefonicamente**. In totale sono stati effettuati **52 colloqui**.

Servizio di tutorato

Il servizio di tutorato didattico è stato riattivato interamente a distanza a partire dal 19 marzo. I tutor hanno operato attraverso la piattaforma Microsoft Teams. L'ufficio ha organizzato **51** interventi di tutorato, così suddivisi:

- tutorato didattico:
 - ✓ Pacchetti di ore (10-15-20) per il supporto nella preparazione degli esami
 - ✓ Simulazioni d'esame
 - ✓ Supporto per la preparazione della tesi
- tutor lettore per esami/ sorveglianza per esami a distanza
- incontri di pianificazione dello studio e dell'organizzazione dell'Anno Accademico

A partire dal 20 aprile l'Ufficio – attraverso la piattaforma Skype – ha organizzato un **momento settimanale di condivisione**, ricreando quello che è l'ambiente accogliente del laboratorio didattico della sede di Via Festa del Perdono, 3. Una volta alla settimana un tutor è quindi a disposizione di tutti gli studenti con disabilità del nostro Ateneo.

Seminari sul metodo di studio

I seminari sul metodo di studio, che prima si svolgevano in una sola giornata, hanno visto una riorganizzazione su tre pomeriggi e si svolgono tramite la piattaforma Microsoft Teams. Si è svolto un seminario nel mese di giugno.

Servizio di trasporto

Il servizio di trasporto per studenti con disabilità è stato sospeso per tutto il quadrimestre, essendo tutte le attività accademiche svolte a distanza.

Gestione istanze Test di ingresso

Il personale dell'ufficio gestisce tutte le richieste di misure compensative per i test d'ingresso. I test si svolgono a distanza e l'ufficio ha fornito, dove richiesto dal candidato, un tutor lettore a distanza.

Seminari di formazione docenti referenti di Dipartimento

L'ufficio è stato parte attiva nell'organizzazione di due seminari di formazione, effettuati tramite la piattaforma Teams, rivolti ai Docenti referenti di Dipartimento ma aperti a chiunque volesse partecipare. I seminari si sono svolti:

- **27 maggio: Seminario sui disturbi specifici dell'apprendimento**
- **17 giugno: Seminario sul tema disabilità**

SERVIZIO DI COUNSELING PSICOLOGICO E METODO DI STUDIO

Il servizio è stato il primo ad essere organizzato in modalità "da remoto", in quanto – in virtù della tipologia di servizio e di utenza – non era possibile in alcun modo garantire un efficace distanziamento, in riferimento all'emergenza Covid-19.

Tutte le attività sono state erogate a distanza, sia i colloqui individuali relativi al metodo di studio erogati da personale COSP, sia i colloqui di counseling, sia gli incontri di gruppo. Sono inoltre stati organizzati seminari per il potenziamento del metodo di studio, sia rivolti a Corsi di studio specifici, sia per supportare gli studenti in difficoltà nell'organizzazione del tempo per lo studio da remoto.

I DATI DEI SERVIZI EROGATI

Mail degli studenti gestite nel periodo: 319
Nuovi ingressi ai colloqui individuali di counseling: 27 (di cui 13 doppie prese in carico col counseling)
N. colloqui di counseling svolti nel quadrimestre (via Skype, Whathapp, telefono): 112 (esclusi i gruppi) + 17 in lingua inglese
Nuovi ingressi ai colloqui individuali metodo di studio: 37 (di cui 13 doppie prese in carico col metodo)
N. colloqui sul metodo di studio svolti nel quadrimestre (via Skype, Whathapp, Teams, telefono): 89 (esclusi i gruppi)
Colloqui di gruppo - 1^ gruppo con 10 incontri a cadenza settimanale con 9 partecipanti // 2^ gruppo con 10 incontri a cadenza settimanale e 6 partecipanti

Analisi dei dati

Per far fronte all'inaccessibilità temporanea della linea telefonica dedicata presso il COSP, si è sostituito l'uso del telefono d'ufficio con WhathApp, Skype e Teams.

Specie nel **me­se di marzo**, gli ingressi sono stati ridotti rispetto agli scorsi anni, ma sono progressivamente aumentati via via che si diffondeva la conoscenza dell'erogazione da remoto e probabilmente anche in funzione di progressive difficoltà di concentrazione ed emotive connesse al protrarsi dell'emergenza sanitaria e/o alle nuove modalità di didattica ed esame online.

Inizialmente si è scelto di non pubblicizzare la messa online dei servizi, per consentire una fase sperimentale con un ridotto numero di accessi, che ha permesso di adattare alla realtà universitaria **l'analisi della letteratura sul counseling individuale e di gruppo da remoto**.

Si sottolinea che, a fronte dunque di una **flessione dei nuovi ingressi** (51 contro i 99 nel quadrimestre omonimo del 2019), si sono però dovuti svolgere **più colloqui per ogni utente (in media, il doppio dei colloqui per ogni utente)**. Ciò perché, da un lato, **non era possibile effettuare invii a strutture esterne durante il lockdown**, ma anche e soprattutto per la **maggior serietà delle problematiche riportate e spesso aggravate dalla situazione sanitaria**.

Per mantenere l'ingaggio dell'utenza, si **sono ridotti i tempi di risposta e calendarizzazione dei colloqui** e si sono raccolti **aggiornamenti periodici delle situazioni individuali** anche mediante mail e messaggi WhatsApp/Teams/Skype.

Workshop e seminari per studenti (via Teams o Zoom)

1. *“Verifica ed empowerment delle proprie tecniche di studio e comunicazione in sede d'esame”* per il CdL [Management pubblico e della sanità \(MAPS\)](#)

Date: 17/4/20 e 22/4/20

2. *“Verifica ed empowerment delle proprie tecniche di studio e comunicazione in sede d'esame”* per il CdL [Filosofia](#)

Date: 14/4/2020 e 21/4/2020

3. *“La concentrazione nello studio al tempo del COVID 19”*

Data: 27/5/20

Workshop per personale PTA (richiesto dall'Ufficio Formazione del Personale)

Comunicazione efficace

1. Data **prima edizione**: 15/4/20

Iscritti al Team: 19

2. Data **seconda edizione**: 29/4/20

Iscritti al Team: 17