



## RELAZIONE ANNUALE DELLE ATTIVITA' del COSP – ANNO 2019

### Premessa

Il COSP, nel corso del 2019, ha visto un importante cambiamento gestionale e amministrativo, che lo ha di fatto trasformato in Centro Funzionale per l'Orientamento allo Studio e alle Professioni, andando a ridefinire il suo ruolo in Ateneo e soprattutto ad individuarne gli organi gestionali: sono infatti stati nominati un Presidente (Prof.ssa Marina Brambilla, in qualità di Prorettore delegato alla Programmazione e all'organizzazione dei servizi per la didattica, gli studenti e il personale) un Direttore (Dott.ssa Barbara Rosina) ed un comitato di indirizzo (composto da rappresentanti del corpo docente, individuati dal Rettore in riferimento alle loro specifiche competenze, il delegato del Rettore alle disabilità, dal momento che il Centro gestisce anche i servizi per studenti con disabilità e DSA, rappresentanti degli studenti e del personale già eletti negli organi accademici). Il Centro – come stabilito dal proprio regolamento – relaziona quadrimestralmente agli Organi sull'andamento delle attività.

Come Centro Funzionale, il COSP dispone di una sia pur limitata autonomia finanziaria: ad oggi si trova a gestire 17 progetti contabili, in riferimento a tutte le funzioni assegnate.

Se già nel 2018 erano stati affidati al COSP anche i servizi per i disabili e i DSA, precedentemente in carico alla Direzione Generale, nell'ambito del processo riorganizzativo intrapreso, è stata inserita tra le competenze del Centro anche la gestione del CusMiBio (Centro Università degli Studi di Milano-Scuola per la diffusione delle Bioscienze) per consentirne una migliore organizzazione e strutturazione in termini di gestione delle risorse, del personale, degli spazi e una maggiore pubblicità delle iniziative sul territorio.

Inoltre, il COSP è stato articolato su più uffici e funzioni:

- [UFFICIO ORIENTAMENTO IN INGRESSO](#)
- [UFFICIO ORIENTAMENTO POST LAUREA E PLACEMENT](#)
- [UFFICIO STAGE](#)
- [UFFICIO SERVIZI PER STUDENTI CON DISABILITA' E DSA](#)

Sono infine rimaste in staff alla Direzione del Centro funzioni specialistiche relative al [SERVIZIO COUNSELING E METODO DI STUDIO](#) e all'organizzazione di eventi e produzione di materiale informativo/pubblicitario per Scuole e Saloni dello Studente e aggiornamento e gestione delle pagine web dedicate al COSP.

In particolare, sono state realizzate – con contenuti forniti dal personale del COSP dedicati ai diversi servizi – più di 130 pagine sul nuovo portale di Ateneo. Inoltre, vengono annualmente prodotti pieghevoli e brochure per 138 Corsi di studio e 20.000 copie di una Guida all'Ateneo e ai suoi servizi.

E' in capo al COSP la gestione del profilo dell'Ateneo su LinkedIn.

**Il COSP è in Qualità (UNI EN ISO 9001:2000) da più di 10 anni** e realizza annualmente una relazione di riesame, per il mese di Giugno, nell'ambito della quale vengono analizzati i questionari di soddisfazione raccolti dall'utenza di tutti i servizi, in ottica di miglioramento continuo.



## UFFICIO ORIENTAMENTO IN INGRESSO

Risorse di personale disponibili: 1 D full time, 1 D part-time, 2 C full time e 1 C part time

### MISSION

L'obiettivo dell'Ufficio Orientamento in ingresso è di supportare i futuri studenti nel passaggio dalla scuola superiore all'Università, fornendo gli strumenti necessari a favorire una scelta consapevole del Corso di laurea da intraprendere in base alla valutazione delle proprie inclinazioni, senza tralasciare un'analisi delle prospettive occupazionali post-laurea.

### OBIETTIVI

- Supportare i futuri studenti nella fase della scelta nel passaggio dalla scuola superiore all'Università;
- Gestire un canale di comunicazione diretto con gli istituti scolastici superiori di secondo grado, l'Ufficio Scolastico Regionale della Lombardia e il MIUR, con lo scopo di realizzare, in un'ottica di collaborazione, progetti specifici di orientamento;
- Accogliere i neo-immatricolati in Ateneo, attraverso incontri informativi organizzati in collaborazione con altri Uffici e Servizi;
- Garantire l'adesione a tavoli tecnici di orientamento in collaborazione con altre Università del territorio, l'Ufficio Scolastico Regionale e la Città Metropolitana di Milano;
- Contribuire alla gestione dei rapporti con le case circondariali di Bollate, Opera, San Vittore e Pavia inserite in Convenzione tra Università degli Studi di Milano e PRAP (Provveditorati Amministrazione Penitenziaria) Lombardia per consentire lo studio agli studenti in regime di detenzione;
- Progettare e realizzare percorsi specifici di orientamento, all'interno dei Bandi PON (Programma Operativo Nazionale) e organizzare Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento (PTCO);
- Garantire l'organizzazione di corsi di preparazione al test di Medicina e Chirurgia, in collaborazione con studenti e laureati del corso di laurea.

Le attività ordinarie dell'ufficio orientamento in ingresso prevedono un contatto diretto e costante con le scuole di tutta Italia, una collaborazione diretta con i referenti per l'orientamento scelti all'interno di ogni singolo istituto di istruzione superiore, un dialogo diretto con i docenti di Ateneo impegnati a vari livelli nell'ideazione e promozione di azioni di orientamento.

Le attività vengono svolte sia presso:

- ufficio COSP di via Santa Sofia 9/1
- sedi didattiche d'Ateneo
- sedi esterne (scuole, saloni di orientamento)

### SERVIZI EROGATI

Ambito	Principali attività	Periodo	I numeri
<b>Sportello informativo e di orientamento</b>	Sportello in presenza volto a fornire, senza appuntamento da parte dell'utente, informazioni inerenti i Corsi di laurea ed i servizi offerti agli studenti, aperto tutti i giorni dal lunedì al venerdì	Tutto l'anno	600 ore di apertura al pubblico; circa 1000 mail gestite



	dalle 9.30 alle 12.30, il giovedì anche dalle 14 alle 16. Il COSP gestisce inoltre – senza intermediazione di Call center – apposito canale mail.		
<b>Colloqui individuali di orientamento</b>	Il servizio gratuito e su prenotazione è volto a fornire ai potenziali studenti (studenti di scuola superiore, laureandi e laureati) gli strumenti necessari ad intraprendere un percorso di orientamento individuale che porti all'individuazione del Corso di laurea che corrisponde ai propri interessi ed obiettivi professionali. Il colloquio può avvenire in presenza o via Skype, a scelta dell'utente, la prenotazione avviene attraverso Infostudenti.	Tutto l'anno	170 colloqui effettuati
<b>Eventi di orientamento in ingresso</b>	<b>Incontri di Area</b> - 12 incontri organizzati in collaborazione con i docenti delle diverse Aree didattiche e rivolti agli studenti degli ultimi due anni di scuola superiore, con lo scopo di fornire le informazioni necessarie sui Corsi di laurea e sui servizi offerti agli studenti iscritti all'Ateneo.	Febbraio- Marzo	6429 partecipanti
	<b>Open Day di Ateneo</b> - Evento unico di orientamento nel quale, nella stessa giornata, vengono presentati tutti i Corsi di laurea triennale e magistrale a ciclo unico. La giornata è aperta dal benvenuto del Rettore e dalla testimonianza di alcuni laureati selezionati dal COSP, per poi procedere con la presentazione di tutte le Aree didattiche dell'Ateneo (12 presentazioni in successione). Oltre alle presentazioni sono realizzati workshops specifici proposti dai singoli Corsi di laurea. Per tutto l'evento presso il Cortile Centrale e il Colonnato del Richini sono allestiti stand informativi relativi ai singoli Corsi di laurea e ai servizi offerti agli studenti.	25 Maggio	6500 partecipanti
	<b>Presentazione Corsi di laurea magistrale</b> - 12 eventi distinti per Corso di laurea specifico o Area didattica di appartenenza, con lo scopo di fornire tutte le informazioni necessarie sui requisiti di accesso ai Corsi di laurea magistrale, sull'organizzazione didattica e sui servizi offerti agli studenti	Maggio- Giugno	1600 partecipanti
Accoglienza matricole	<b>Incontri di accoglienza matricole</b> - 3 incontri rivolti ai neo immatricolati di tutti i Corsi di laurea d'Ateneo, nei quali viene dato il benvenuto ai neo iscritti e vengono fornite indicazioni sull'organizzazione didattica e i servizi rivolti agli studenti (borse di studio, alloggi, mense, biblioteche,	Settembre- Ottobre	1700 partecipanti



	SLAM, CUS)		
	<b>Welcome Day</b> - Incontri di accoglienza rivolti agli studenti internazionali immatricolati, nei quali vengono fornite indicazioni sull'organizzazione didattica e i servizi rivolti agli studenti (borse di studio, alloggi, mense, biblioteche, SLAM, CUS).	Ottobre- Novembre	450 partecipanti
Servizi alle Scuole	<b>Comunicazione alle scuole</b> - Gestione delle comunicazioni rivolte ai docenti referenti per l'orientamento e agli studenti degli ultimi tre anni di scuola superiore (Regione Lombardia e fuori Regione), con lo scopo di diffondere le attività di orientamento proposte a livello di Ateneo.	Tutto l'anno	600 scuole
	<b>Incontri presso le scuole o presso l'Ateneo</b> , organizzati in collaborazione con i docenti referenti per l'orientamento delle singole scuole. Gli incontri prevedono la presentazione dell'offerta didattica e dei servizi agli studenti effettuata da personale COSP o, su richiesta specifica da parte della scuola, da uno o più docenti dell'Ateneo per la presentazione di un Corso di laurea/Area specifica, sempre su incarico del COSP. Gli Incontri con le scuole effettuati presso l'Ateneo hanno previsto esperienze pratiche presso i laboratori di Chimica e di Bioscienze.	Ottobre- Aprile	40 scuole coinvolte e 6.735 partecipanti
	<b>Percorsi per le competenze trasversali e per l'Orientamento (PCTO)</b> - Esperienze di carattere orientativo previste dalla legge 107 del 2015, che prevedono attività didattiche ed esperienze pratiche rivolte agli studenti degli ultimi tre anni di scuola superiore all'interno dell'Ateneo. I percorsi sono organizzati e gestiti a livello amministrativo dal COSP.	Tutto l'anno	49 progetti coordinati 3500 studenti ospitati 170 scuole convenzionate
Corso di preparazione al test di Medicina e Chirurgia	Organizzazione, in collaborazione con un'associazione di studenti e laureati di Ateneo, di due giornate di preparazione al test di accesso al Corso di laurea magistrale di Medicina e chirurgia, rivolte ai neodiplomati: simulazione in aula della prova, correzione di gruppo, workshops sulle diverse aree tematiche (matematica, fisica, chimica, biologia, logica e cultura generale)	12-13 Luglio	300 partecipanti
Progetto Carcere - Attuazione	Attuazione della Convenzione stipulata tra l'Ateneo e il Provveditorato Regionale dell'Amministrazione Penitenziaria (PRAP) della Lombardia. Orientamento	Tutto l'anno	41 nuove immatricolazioni 95 studenti iscritti



Convenzione UNIMI - PRAP Lombardia	iniziale presso le carceri di Bollate e Opera, gestione amministrativa delle carriere degli studenti detenuti presso le carceri di Bollate, Opera, San Vittore e Pavia dall' immatricolazione alla laurea. Selezione e formazione dei 2 tutor 400 ore con ruolo di coordinamento e di 58 tutor didattici impiegati presso il carcere di Opera. Implementazione di un servizio di tutoraggio presso il carcere di Pavia.		all'Ateneo Gestione di 4 tutor coordinatori e di 58 studenti tutor presso il poli carcerari
Partecipazione a tavoli dedicati al tema orientamento	Partecipazione attiva a tavoli tecnici dedicati alle tematiche di orientamento insieme ad altre università pubbliche e private del territorio, USR Regione Lombardia e USP Milano.	Tutto l'anno	Riunioni almeno 4 volte all'anno
<b>Piano Lauree Scientifiche (PLS) e Piano Orientamento e Tutorato (POT)</b>	Gestione amministrativa di PLS (Informatica, Chimica, Matematica, Biologia e biotecnologia, Scienze della terra, Scienze naturali e ambientali) e POT (Gruppo 2 - Classi di laurea L-16; L-18; L-33, Gruppo 3 - Classi di laurea L-29 e LM-13, Gruppo 6 - Classi di laurea L-1;L-3; L-5; L-6; L-10; L-20; L-42, Gruppo 10 - L-25; L-26; L-38); coordinamento delle attività rivolte agli studenti di scuola superiore (laboratori, workshops, visite ai laboratori); promozione delle azioni di orientamento all'interno del progetto del CISIA ORIENTAZIONE; formazione specifica dei tutor impiegati nelle diverse attività; supporto alla stipula degli accordi con altri Atenei (in particolare Informatica, laddove siamo Ateneo capofila di progetto nazionale) e al trasferimento fondi.	Tutto l'anno	6 Aree coinvolte per il PLS 4 Aree coinvolte per il POT

**ULTERIORI ATTIVITA' in carico all'UFFICIO**

Le attività straordinarie, ossia non continuative, che hanno impegnato l'Ufficio orientamento in ingresso nel 2019 sono state principalmente legate all'organizzazione di eventi e alla realizzazione di attività specifiche, in particolare:

Ambito	Principali attività	Periodo	I numeri
<b>Analisi dati statistici relativi agli studenti</b>	Analisi dei dati relativi agli studenti neo-immatricolati, mappatura delle scuole di provenienza, monitoraggio della carriera degli studenti iscritti (CFU conseguiti per anno accademico). In collaborazione con i docenti di alcuni Corsi di laurea indagine telefonica con lo scopo di chiarire le motivazioni/difficoltà di studenti silenziosi, iscritti fuori corso, studenti lavoratori).	Tutto l'anno	



	Collaborazione con i docenti di diversi Corsi di laurea in un'ottica di miglioramento della didattica erogata partendo dall'analisi delle necessità degli studenti iscritti.		
<b>Collaborazione con IIS Bachelet di Abbiategrasso – Progetto PON</b>	Realizzazione di due percorsi distinti di orientamento finanziati attraverso i fondi strutturali europei del progetto PON 2014 -2020 (Programma Operativo Nazionale del MIUR). I percorsi, rivolti a studenti selezionati tra le classi quinte dell'istituto, riguardavano il primo l'orientamento alla scelta universitaria (UNIVERSITA': ATTITUDINI, CONOSCENZE E COMPETENZE), il secondo l'orientamento al lavoro e alle professioni (Dalla Scuola Superiore all'Università e al mondo del lavoro: INFORMAZIONI, STRUMENTI E PROSPETTIVE). I 10 incontri sono stati organizzati e gestiti dal personale COSP.	Gennaio-aprile	60 studenti coinvolti 60 ore di didattica erogate
<b>Organizzazione ciclo di eventi "Cittadinanza e Costituzione"</b>	Organizzazione del ciclo di incontri "Cittadinanza e Costituzione" tenuti dalla Prof.ssa D'Amico, con lo scopo di formare gli studenti di quinta superiore sulle tematiche di diritto costituzionale presenti dal 2019 nelle prove di maturità.	5-15 aprile	630 studenti e docenti referenti
<b>Coordinamento incontri di accoglienza matricole dei singoli CDL</b>	Inserimento delle diverse attività di accoglienza e di presentazione proposte dai singoli Corsi di laurea in un calendario unico e completo. Partecipazione ad alcuni incontri specifici su richiesta dei docenti per presentare i servizi del COSP (Biotechnologia, Mediazione linguistica e culturale, Scienze motorie)	Luglio-novembre	76 incontri di accoglienza
<b>Organizzazione ciclo di eventi "Professione Medico"</b>	Organizzazione di due incontri informativi dedicati ai laureandi e laureati del Corso di laurea magistrale a ciclo unico di Medicina e chirurgia, con lo scopo di fornire tutte le informazioni sul percorso post laurea: esame di abilitazione, esame di specialità, prospettive post-laurea.	19-28 novembre	550 partecipanti

## PRINCIPALI PUNTI DI FORZA

- 1) L'esperienza pluriennale e la competenza specifica del personale coinvolto consentono di organizzare e realizzare diverse attività simultaneamente;
- 2) La collaborazione continua con gli uffici che gestiscono i diversi servizi agli studenti e il rapporto diretto con i docenti favoriscono una formazione continua del personale dedicato ai servizi di orientamento;



- 3) Lo scambio continuo con le realtà scolastiche permette di progettare interventi in base alle reali necessità dei futuri studenti;
- 4) L'analisi dei dati statistici permette di monitorare la carriera degli studenti, in modo da identificare quali possano essere gli ostacoli ad una proficua frequenza dei corsi. In collaborazione con i docenti dei singoli CDL sono progettati interventi specifici rapportati alle necessità, alle attitudini e alle esigenze dei singoli individui.

## PRINCIPALI PUNTI DI DEBOLEZZA

- 1) Il numero di persone dedicate al servizio è inferiore alla necessità. Sono diverse le richieste di intervento da parte di scuole e saloni che vengono declinate per mancanza di personale disponibile;
- 2) Le pagine del sito UNIMI dedicate ai servizi di orientamento non sono facilmente accessibili da parte degli utenti, a scapito dei servizi che vengono offerti e delle attività che vengono organizzate;
- 3) La programmazione degli eventi di orientamento deve essere stabilita con largo anticipo, tenendo conto delle esigenze degli istituti scolastici e degli impegni istituzionali. Nel 2019 due incontri di Area sono stati riorganizzati in date differenti per l'introduzione tardiva a livello nazionale di simulazioni delle prove di maturità;
- 4) La comunicazione alle scuole delle attività proposte dai docenti (incontri, presentazioni, laboratori, workshops) deve essere pianificata in anticipo, per garantirne l'efficacia e per evitare di inviare un numero troppo elevato di mail agli istituti scolastici;
- 5) Il reperimento degli spazi necessari per realizzare eventi di medie/grandi dimensioni risulta molto complesso, data la prenotazione da un anno con l'altro e la precedenza data all'erogazione della didattica;

## POSSIBILI AZIONI DI MIGLIORAMENTO

- 1) Ideazione e sviluppo di un progetto legato al tutorato a livello di Ateneo, con lo scopo di supportare gli studenti lungo tutta la carriera universitaria, di renderli attivamente partecipi del processo formativo, di rimuovere gli ostacoli ad una proficua frequenza dei corsi anche attraverso iniziative rapportate alle necessità, alle attitudini e alle esigenze dei singoli individui;
- 2) Potenziamento dei colloqui via Skype, per permettere agli utenti interessati di avere le informazioni necessarie senza presentarsi fisicamente in ufficio;
- 3) Formazione ad hoc sulle tematiche dell'orientamento di studenti collaboratori 400 ore, in modo da raggiungere un numero maggiore di scuole e saloni dell'orientamento su tutto il territorio nazionale;
- 4) Introduzione della modalità di presentazione a distanza dell'offerta didattica in video collegamento con gli istituti scolastici, per soddisfare un maggior numero di richieste;
- 5) Implementazione di nuove tecnologie che permettano di raggiungere grandi numeri di utenti simultaneamente, anche a distanza o in differita (es. registrazioni, webinar e podcast).



## UFFICIO ORIENTAMENTO POST LAUREA E PLACEMENT

Risorse di personale disponibili: 2 D full time

### MISSION

L'obiettivo dell'Ufficio Orientamento post laurea e placement è quello di supportare studenti e neolaureati fornendo loro strumenti per una migliore conoscenza del mondo del lavoro, delle proprie attitudini professionali, anche in riferimento al percorso di studio scelto e di fornire servizi alle aziende, per un più efficace incontro tra domanda e offerta di lavoro e stage.

### OBIETTIVI

- Fornire assistenza a studenti e neolaureati nella ricerca attiva di opportunità professionali, attraverso l'analisi del proprio progetto personale e professionale, il corretto utilizzo degli strumenti per la ricerca del lavoro e la conoscenza del mercato del lavoro e delle professioni. I servizi offerti sono quindi finalizzati all'orientamento al lavoro, al raggiungimento di un punto di equilibrio tra domanda e offerta e agli incontri con le aziende;
- Facilitare, attraverso i servizi offerti ai datori di lavoro, la ricerca di personale e l'incontro fra domanda e offerta di lavoro, nonché soddisfare l'esigenza di favorire l'integrazione e la conoscenza reciproca tra Università e mondo professionale in un contesto sempre più complesso e mutevole;
- Effettuare l'analisi dei dati occupazionali dei laureati;
- Fornire supporto a Dipartimenti e Corsi di Studio nella realizzazione di incontri sulle professioni e sugli sbocchi professionali attraverso l'offerta di pacchetti di attività di orientamento al lavoro;
- Implementare la definizione e lo sviluppo delle competenze trasversali degli studenti più richieste dalle aziende;
- Ampliare la rete di networking e partnership con il mondo del lavoro.

8

Le attività dell'ufficio prevedono i **SERVIZI DI ORIENTAMENTO AL LAVORO**, sotto riportati

Ambito	Principali attività	Periodo	I numeri
<b>Sportello Lavoro</b>	Lo Sportello Lavoro offre consulenza individuale agli studenti e neolaureati dell'Università degli Studi di Milano, che possono avere una consulenza su come organizzare il proprio Curriculum Vitae in formato cartaceo; avere assistenza nella compilazione del CV online di Ateneo; consultare le offerte di lavoro della bacheca annunci online e candidarsi; avere informazioni sui servizi dedicati a laureandi, studenti e neolaureati	Tutto l'anno, 1/2 giornata alla settimana	165 consulenze
<b>Incontri, seminari e laboratori di orientamento e Recruiting Days</b>	Le attività sono finalizzate a supportare i nostri studenti e laureati nella conoscenza degli strumenti della ricerca del lavoro, dei processi di selezione e degli sbocchi professionali del proprio percorso di studi.	Tutto l'anno	74 incontri 6.600 iscritti 4.701 partecipanti 70 aziende, professionisti e associazioni coinvolte 337 ore di formazione ed



	<p>La attività vengono svolte nelle diverse sedi del nostro Ateneo e prevedono la partecipazione di esperti di settore, responsabili risorse umane e professionisti di varie aree. Gli incontri possono essere destinati a tutti gli studenti e laureati del nostro Ateneo oppure dedicati a specifiche aree disciplinari (attività e progetti concordati).</p>	<p>orientamento al lavoro erogate</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------

Si riportano dati ulteriori in riferimento alle attività di orientamento al lavoro:

**Tematiche trattate:**

Gli strumenti della ricerca attiva del lavoro: CV e lettera di presentazione  
 Come affrontare in modo efficace i processi di selezione ed il colloquio  
 La ricerca di lavoro e stage all'estero e la candidatura in inglese  
 Social recruiting, digital reputation e digital CV Check  
 Incontri con professionisti e associazioni di settore per presentare sia le professioni (Biologo, Geologo, le professioni legali, umanisti in azienda, ecc.) che i settori professionali (trovare lavoro nei settori farmaceutico, scientifico, legale, ecc).

**Partner** (esperti di settore, responsabili risorse umane e professionisti di varie aree):

**Agenzie per il Lavoro:** Kelly Scientific Resources, Gi Group, Adecco, Umama, ManPower e Randstad

**Aziende:** Bayer, Indena, Italfarmaco, Novartis, ecc.

**Associazioni di settore:** Associazione Nazionale Imprese Cosmetiche, Assobiomedica, Associazione Farmaceutici Industria, Associazione Laureati in Giurisprudenza dell'Università degli Studi di Milano, ecc.

**Consulenti esterni** per la ricerca di lavoro e stage all'estero e l'organizzazione aziendale

**Professionisti di numerosi settori** provenienti dalle aziende e **giovani laureati UNIMI** inseriti con successo nel mondo del lavoro

*Incontri di orientamento al lavoro, laboratori e seminari - **Suddivisione per AREA DISCIPLINARE***

Area disciplinare dell'incontro	N. incontri	% sul totale	Presenti	% sui presenti
<b>INCONTRI DI ATENEO</b>	18	24%	1.668	36%
<b>BIOTECNOLOGIA</b>	3	4%	132	3%
<b>GIURISPRUDENZA</b>	1	1%	47	1%
<b>MEDIAZIONE LINGUISTICA E CULTURALE</b>	9	12%	49	1%
<b>MEDICINA E CHIRURGIA</b>	3	4%	908	19%
<b>MEDICINA VETERINARIA</b>	5	7%	31	1%
<b>SCIENZE AGRARIE E ALIMENTARI</b>	1	1%	62	1%



<b>SCIENZE DEL FARMACO</b>	5	7%	271	6%
<b>SCIENZE E TECNOLOGIE</b>	8	11%	872	19%
<b>SCIENZE MOTORIE</b>	3	4%	195	4%
<b>SCIENZE POLITICHE, ECONOMICHE E SOCIALI</b>	3	4%	91	2%
<b>STUDI UMANISITICI</b>	10	14%	277	6%
<b>ALTRO (Master editoria, pon)</b>	5	7%	98	2%
<b>Totale complessivo</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>	<b>4.701</b>	<b>100%</b>

*Incontri di orientamento al lavoro, laboratori e seminari – **Suddivisione per SEDE***

<b>Sede dell'incontro</b>	<b>N. incontri</b>	<b>% sul totale</b>	<b>Presenti</b>	<b>% sui presenti</b>
<b>Area di CITTA' STUDI*</b>	24	32%	1.876	40%
<b>Area SEDE CENTRALE**</b>	31	42%	2.444	52%
<b>CONSERVATORIO</b>	3	4%	91	2%
<b>SESTO SAN GIOVANNI</b>	10	14%	182	4%
<b>ALTRE SEDI</b> (Lodi, Fondazione UNIMI, IIS Bachelet)	6	8%	108	2%
<b>Totale complessivo</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>	<b>4.701</b>	<b>100%</b>

\* Gli incontri si sono svolti presso le sedi di Via Celoria, Via Golgi, Via Mangiagalli, Via Saldini e Via Venezian.

\*\* Gli incontri si sono svolti presso le sedi di Via Festa del Perdono e Via Santa Sofia.

Si segnala inoltre che dal 2018 il COSP, in collaborazione con una associazione AISTP (Associazione italiana per lo Sviluppo e per il Trasferimento della Professionalità) aveva attivato un servizio di **Consulenze individuali di orientamento finalizzate ad autoimpiego ed imprenditorialità**, che nel 2019 ha visto la realizzazione di 71 colloqui. Il servizio è stato disattivato a partire dal 2020, in quanto l'ambito di attività è stato trasferito ad altra area amministrativa (TT e Terza Missione) dell'Ateneo.



L'altra macro-area su cui l'ufficio è impegnato è quella delle **ATTIVITA' DI INCONTRO DOMANDA E OFFERTA** e degli **INCONTRI CON LE AZIENDE**, come sotto evidenziato:

Ambito	Principali attività	I numeri
<b>Banca dati CV</b>	<p>Attraverso la piattaforma ALMALAUREA il COSP mette a disposizione delle aziende i Cv (aggiornati con i dati ufficiali di Ateneo, estratti dai database delle Segreterie Studenti) degli studenti e di tutti coloro che hanno conseguito un titolo – anche post laurea presso il nostro Ateneo.</p> <p>Gli studenti e i laureati hanno la possibilità di aggiornare il proprio CV e di utilizzarlo per candidarsi con le aziende.</p>	<p><b>2.871 nuove aziende</b> accreditate durante l'anno (complessivamente 18.678 aziende iscritte al servizio)</p> <p><b>28.518 CV scaricati dalle aziende</b></p> <p><b>73.439 CV pubblicati</b> (e 114.712 CV presenti in banca dati)</p>
<b>Banca annunci di lavoro e stage</b>	<p>Il COSP mette a disposizione – attraverso un sistema integrato di servizi online sviluppati con AlmaLaurea – una bacheca dove le aziende e gli enti possono pubblicare annunci di lavoro o stage e dove studenti e laureati possono candidarsi e inviare il loro CV, oltrechè attivare uno stage.</p>	<p>10.126 richieste di pubblicazioni annunci</p> <p><b>9.569 annunci pubblicati</b></p> <p><b>52.193 candidature</b> da parte dei nostri studente e laureati</p>
<b>Job Fair di Ateneo Ottobre 2019</b>	<p>Si tratta di una giornata in cui le aziende – presenti con stand nel cortile centrale della sede principale dell'Ateneo, si presentano ed incontrano gli studenti e i laureati di tutte le aree disciplinari dell'Ateneo. Nel corso della giornata sono organizzati workshop, momenti di revisione dei Cv e incontri individuali aziende-candidati.</p>	<p><b>Oltre 3000 partecipanti</b></p> <p><b>106 aziende</b> presenti</p> <p><b>11.888 speed dating for job</b></p> <p><b>544 CV Check</b></p>
<b>Recruiting day e presentazioni aziendali in Ateneo o promozione di eventi presso le imprese</b>	<p>Il COSP organizza presentazioni aziendali su richiesta, laddove le aziende vengono in Ateneo a presentare concrete offerte di posizioni lavorative o di stage particolarmente interessanti in riferimento alle diverse aree disciplinari.</p> <p>Promuove inoltre presso studenti e laureati eventi e giornate di selezione promosse dalle aziende nelle loro sedi.</p>	<p>oltre <b>220 speed dating for job</b> svolti in Ateneo</p> <p>promosse circa <b>300 giornate</b> di selezione in azienda.</p>

In riferimento a tali ambiti di attività dell'Ufficio, per maggiori dettagli si rimanda a **Relazione Job Fair 2019** e **Relazione Banca e Banca Dati Cv 2019** (allegati alla presente relazione).



## PRINCIPALI PUNTI DI FORZA

- L'esperienza pluriennale e la competenza specifica del personale coinvolto consentono di organizzare e realizzare le attività;
- L'offerta formativa multidisciplinare ed il prestigio del nostro Ateneo consentono di attrarre professionisti disposti a offrire testimonianze e interventi nell'ambito dei nostri incontri di orientamento;
- La richiesta sempre maggiore di dati e informazioni inerenti il placement per la valutazione interna ed esterna dell'Ateneo hanno innalzato nel tempo la soglia di attenzione dei docenti dei diversi percorsi di studio e pertanto la loro disponibilità a promuovere iniziative in questo campo, supportandone anche la diffusione ai propri studenti;
- L'offerta formativa del nostro Ateneo è molto attrattiva per le aziende alla ricerca di personale, che possono spaziare – con un'unica campagna di selezione- tra curricula provenienti da percorsi formativi molto diversificati, nonché contare su una platea di studenti e laureati molto ampia numericamente.

## PRINCIPALI PUNTI DI DEBOLEZZA

- L'ufficio è sottodimensionato: a causa di pensionamenti e trasferimenti, sono rimaste solo 2 unità a tempo pieno;
- L'ampiezza dell'Ateneo e la forte segmentazione dell'offerta formativa rende molto complesso organizzare eventi adatti a tutte le possibili platee;
- Le aspettative di studenti e laureati non corrispondono spesso a quelle delle aziende, con un forte scostamento tra domanda e offerta; inoltre, se molti sono i laureati in materie umanistiche, meno richiesti dalle aziende, meno numerosi sono i profili più ricercati (informatici, matematici, fisici, ecc);
- Gli studenti del nostro Ateneo appaiono spesso poco interessati alle proposte di placement e di orientamento al lavoro: tendono a posticipare tutto al momento dopo la laurea e talvolta hanno atteggiamenti ostili ad eventi con le imprese;
- L'Ateneo soffre di carenza di spazi e aule e pertanto appare spesso molto difficile trovare momenti e luoghi utili per iniziative che pure avremmo la possibilità di organizzare.

## POSSIBILI AZIONI DI MIGLIORAMENTO

- Appare importante dotare l'ufficio di personale adeguato, anche facendo ricorso a contratti con professionisti per attività di scouting aziendale;
- Il COSP deve realizzare un migliore e più strutturato rapporto con le aziende, sviluppando in prospettiva delle partnership più costanti e stabili, anche con pacchetti che possano vedere il pagamento di quote da parte delle aziende (ora le presentazioni e la Job Fair sono interamente gratuite);
- Occorre che siano individuati alcuni spazi e aule che consentano all'Ufficio di organizzare più eventi, in spazi adeguati;
- E' importante che i docenti promuovano le iniziative di orientamento e le considerino sempre di più una parte integrante dei percorsi formativi (anche con la strutturazione di laboratori dedicati): laddove i docenti sostengono tali attività, allora anche gli studenti ne riconoscono maggiormente il valore.



## UFFICIO STAGE

Risorse di personale disponibili: 1 D full time, 1 C full time, 2 D part time

### MISSION

L'obiettivo dell'Ufficio Stage riguarda la promozione degli stage di studenti e laureati dell'Ateneo presso realtà esterne (Enti e imprese).

### OBIETTIVI

- Promuovere l'attivazione, nei confronti di studenti, laureandi e laureati, di tutti i tirocini dell'Ateneo, assicurando la gestione sia degli stage curricolari, previsti dal piano di studio dei diversi livelli dei corsi dell'Ateneo (lauree triennali, magistrali, master, dottorati di ricerca, scuole di specializzazione), sia degli stage post-laurea, per tutti gli utenti in possesso di un titolo di studio, entro un anno dal relativo conseguimento;
- Gestire la stipula di convenzioni con aziende ed enti, mediante una procedura online previa registrazione al portale gestionale dei servizi di placement (Almalaurea);
- Assistere aziende, docenti e studenti nella corretta definizione del progetto formativo per ciascun tirocinio;
- Gestire la progettazione e lo svolgimento interno delle funzioni di tutoraggio e garanzia per gli stage post-laurea;
- Garantire supporto agli studenti per l'attivazione dei tirocini extra-curricolari, nei rapporti con i Centri per l'Impiego territoriali e inserimento delle COB - Comunicazioni Obbligatorie Aziendali, per il monitoraggio previsto dalla normativa su tale tipologia di attività;
- Coordinare il monitoraggio dei tirocini, attraverso l'analisi dei questionari di fine stage online compilati dai tutor aziendali e dai tirocinanti e attraverso contatti mensili con i tirocinanti extra-curricolari gestiti interamente dal COSP;
- Gestire le informazioni relative ai tutor accademici, sia sulle pagine web dedicate, sia sul portale gestionale tirocini;
- Collaborare strettamente alla realizzazione del monitoraggio degli esiti occupazionali e dei ranking, fornendo dati per la consultazione delle parti sociali ai Corsi di Studio e supportandoli nei contatti, in un'ottica di scouting aziendale;
- Gestire i tirocini in ingresso, rispetto ai quali l'Ateneo è ente ospitante, collaborando con ciascun ente promotore e vagliandone i modelli e le condizioni proposte, in sinergia con altri Uffici dell'Ateneo.

13

Sotto si riportano i [dati sui SERVIZI DI STAGE](#)

#### 1. Stipula di convenzioni di tirocinio

Convenzioni	Totale	Media mensile	Media settimanale
Convenzioni approvate	2507	209	48
Convenzioni attivate	<b>2221</b>	<b>185</b>	<b>42</b>

Adesioni alla convenzione con l'Ordine dei Farmacisti	Totale	Media mensile	Media settimanale
Nuove Farmacie convenzionate	94	8	1.8



## 2. Attivazione di Tirocini curricolari

Tirocini	Totale	Media mensile	Media settimanale
Tirocini inseriti sul portale (anche in stato di sola bozza)	4243	354	82
Tirocini approvati	4013	334	77
Tirocini attivati	<b>3873</b>	<b>323</b>	<b>74</b>

Nonostante gli sforzi volti a standardizzare il processo di approvazione dei tirocini, al momento alcuni corsi (tra cui quelli afferenti alla Facoltà di Scienze Agrarie e Alimentari) richiedono procedure ad hoc con documentazione cartacea (es: lettera tutor); altri necessitano controlli aggiuntivi (es: certificazione corso sicurezza sul lavoro).

## 3. Attivazione Tirocini extracurricolari

Tirocini	Totale	Media mensile	Media settimanale
Tirocini inseriti sul portale (anche in stato di sola bozza)	689	57	13
Tirocini approvati	600	50	11
Tirocini attivati	<b>590</b>	<b>49</b>	<b>11</b>

I Tirocini extra-curricolari (di avviamento al lavoro) richiedono la compilazione di documentazione definita da Regione Lombardia (QRSP – Quadro Regionale delle Competenze), il caricamento delle COB (Comunicazioni obbligatorie effettuate dalle aziende) su sistema GEFO (piattaforma regionale) ed una serie di oneri di monitoraggio a carico dell'Ateneo.

## 4. Tirocini all'estero

Tirocini	Totale	Media mensile	Media settimanale
Internship agreements messi in firma al Rettore	161	13	3

## 5. Altre operazioni su tirocini

Tirocini	Totale	Media mensile	Media settimanale
Operazioni di proroghe, chiusure, sospensioni tirocini effettuate su portale	3000	250	58
Operazioni su portale regionale "GEFO"	700	58	13
Invio richieste formazione generale "corso Aifos" agli uffici competenti	86	7	1.6
Controllo Valutazioni finali	4000	333	77



## 6. Sportello utenza

### 6.1 Sportello telefonico

	Totale	Media mensile	Media settimanale
Ore di sportello telefonico con numero dedicato	400	33	7.6
Chiamate ricevute	10000	833	192

### 6.2 Sportello in presenza

	Totale	Media mensile	Media settimanale
Ore di sportello in presenza	430	36	8,2
Utenti ricevuti	2100	175	40

## 7. Servizio mail dedicate aperte a studenti e Aziende

### 7.1 Casella [stage@unimi.it](mailto:stage@unimi.it)

	Totale	Media mensile	Media settimanale
Mail ricevute	14000	1166	259
Mail inviate	9000	750	167

### 7.2 Casella [convenzioni.stage@unimi.it](mailto:convenzioni.stage@unimi.it)

	Totale	Media mensile	Media settimanale
Mail ricevute	4900	408	94
Mail inviate	3090	257	59

15

## 8. Progetti specifici

### 8.1 Pratica forense anticipata

	Totale
Registrazione degli studi, attivazione del tirocinio e rilascio di documentazione specifica	40

### 8.2 Tirocini presso rappresentanze italiane all'estero (Bando CRUI)

Bandi pubblicati	Candidati	Idonei	Selezionati
4	93	45	35
Procedure di rimborso bandi			31

### 8.3 Tirocini presso la Direzione Generale Sistema Paese (MAECI)

Bandi pubblicati	Annunci pubblicati	candidature	Selezionati
3 bandi	3	7	2

### 8.4 Tirocini presso Banca d'Italia

Bandi pubblicati	Annuncio	Candidati	Selezionati
4 bandi	4	32	10



8.5 Mestieri delle Lettere

Bandi pubblicati	Posizioni disponibili
3 bandi	26

9. Tirocini presso l'Ateneo di studenti/laureati provenienti da altre università ("Statale Ospitante")

	Totale
Tirocini attivati	40

10. Invio richieste CFU alle Segreterie competenti

	Totale
<b>Scienze Motorie. Raccolta dei moduli degli studenti e spedizione alla segreteria competente dei dati CFU per stage attivati.</b>	376
<b>Studi Umanistici Raccolta dei moduli degli studenti e spedizione alla segreteria competente dei dati CFU per stage attivati.</b>	354

11. Aggiornamento pagine web di Ateneo e del portale Almalaurea

- Aggiornamento del contenuto delle pagine dedicate ai tirocini gestite direttamente dal Cosp;
- Controllo sistematico del contenuto relativo ai tirocini presente nelle pagine specifiche di ogni CdL e contatto coi docenti referenti (attività in corso);
- Preparazione del contenuto necessario per l'implementazione del nuovo servizio di *Monitoraggio dei tirocini extracurricolari* in collaborazione con il gestore della piattaforma "Almalaurea".

12. Presentazione dei servizi Stage presso i Corsi di Studio che ne facciano richiesta

13. Consulenza Docenti e altri uffici di Ateneo

- Consulenza ai docenti e al personale di Ateneo circa le tematiche inerenti la gestione dei tirocini alla luce della normativa vigente.

14. Estrazione ed elaborazione dati tirocini per Società internazionali di Ranking

- Estrazione dati ed elaborazione degli stessi in base alla modulistica predisposta dalle Società di Ranking Internazionale. In stretta sinergia con l'ufficio competente per l'Ateneo.

**PRINCIPALI PUNTI DI FORZA**

- L'esperienza pluriennale e la competenza specifica del personale coinvolto costituiscono un valore aggiunto: gli uffici stage di altri Atenei considerano il COSP un punto di riferimento;
- L'inserimento ormai generalizzato nel piano degli studi dei Corsi di laurea di esperienze di stage valorizzate da CFU rende indispensabile l'attività dell'ufficio;
- Allo stesso modo, l'attività risulta di particolare interesse anche dei docenti, in riferimento alle attività di valutazione e di monitoraggio, dal momento che consente di disporre di accordi strutturati (Convenzioni di Tirocinio) e di documenti oggettivi (Progetti formativi individuali e schede di valutazione da parte di aziende e studenti a conclusione degli stage);



-Il COSP dispone inoltre di un sistema gestionale di placement e stage integrato (che consente all'azienda di utilizzare i servizi con un solo accesso e all'ufficio stage di gestire le imprese con un unico portale); il sistema di gestione degli stage è stato implementato da Almalaurea, ma progettato a suo tempo in sinergia con il COSP.

## PRINCIPALI PUNTI DI DEBOLEZZA

-Il personale dell'ufficio non è sicuramente sufficiente a gestire in modo rapido e con servizi sempre più targettizzati l'utenza e il volume delle attività, in costante crescita. In generale, una gestione efficace dei rapporti con le aziende (sempre più fondamentale per l'Ateneo) richiede un numero congruo di risorse che devono avere il tempo – oltre alla gestione dei servizi ordinari – di implementare collaborazioni, progetti e fare scouting nonché di potersi specializzare per settori del mercato del lavoro al fine di rendere sempre più proficui tali rapporti. Da sottolineare come le richieste di collaborazione da parte di aziende ed enti siano sempre più numerose (a dimostrazione dell'attrattività del nostro Ateneo) ed il conseguente rischio di non riuscire a gestire al meglio tali richieste, perdendo opportunità anche a scapito dei nostri studenti e laureati. In definitiva, in assenza di un investimento adeguato in termini di personale su questa area di servizi, il rischio è quello di limitarsi alla sola gestione dei servizi ordinari;

-Nonostante le indicazioni di Ateneo, ci sono ancora molti Corsi di Studio che non hanno accettato il processo di semplificazione e dematerializzazione attivato con il portale e richiedono procedure poco snelle, che sono un notevole aggravio per il servizio;

- Non tutti i Corsi di studio valorizzano adeguatamente gli stage esterni e indirizzano maggiormente gli stage interni all'Ateneo, in laboratori o strutture, soprattutto in ambito scientifico, che spesso non vengono formalizzati attraverso il portale e pertanto non vengono correttamente tracciati (e valutati, visto che i questionari di fine stage sono collegati alla gestione da portale degli stage);

- Il numero degli stage riconosciuti in carriera degli studenti spesso si discosta dai numeri del portale COSP: infatti spesso i CFU di stage sono salvati in carriera unitamente al lavoro di tesi oppure sono inseriti come "altre attività". Questo rende molto difficile monitorare i dati che poi vengono riportati dall'ANS e considerati dal MIUR per le rilevazioni.

- Se le pagine web dell'Ateneo dedicate ai tirocini sono state efficacemente riscritte dall'Ufficio, le pagine relative ai servizi sui siti dei Corsi di Studio non sempre riportano indicazioni corrette in riferimento alle modalità di acquisizione e caricamento in carriera dei CFU di stage: questo ingenera notevole confusione nei tirocinanti e va ad aumentare notevolmente i volumi dei contatti (mail e telefono) del COSP.

## POSSIBILI AZIONI DI MIGLIORAMENTO

- Appare importante dotare l'ufficio di personale adeguato, anche facendo ricorso a contratti e stage;

- Occorre uniformare ulteriormente le procedure per attivazione e riconoscimento CFU: il progressivo rifacimento delle pagine web dei CdL ci sta dando l'opportunità di intervenire e di ricordarci con i tutor stage dei CdL, che – interessati ai dati che emergono dalla piattaforma, anche per i contatti con le parti sociali, oltreché per le valutazioni finali dei tirocini – appaiono più disponibili; la revisione delle singole pagine web dei CdL dedicate ai tirocini è in carico al COSP (attività avviata e in corso).

- E' importante – in raccordo con le Segreterie Studenti – migliorare il sistema di caricamento in carriera dei Cfu dedicati agli stage.



## UFFICIO SERVIZI PER STUDENTI CON DISABILITA' e DSA

Risorse di personale disponibili: 1 D full time, 1 C full time, 1 contratto a progetto

### MISSION

L'obiettivo dell'Ufficio riguarda la realizzazione di servizi volti all'integrazione di studenti con disabilità e con disturbi specifici dell'apprendimento (DSA) e alla loro proficua prosecuzione degli studi universitari.

### OBIETTIVI

#### Fornire agli studenti con disabilità servizi di:

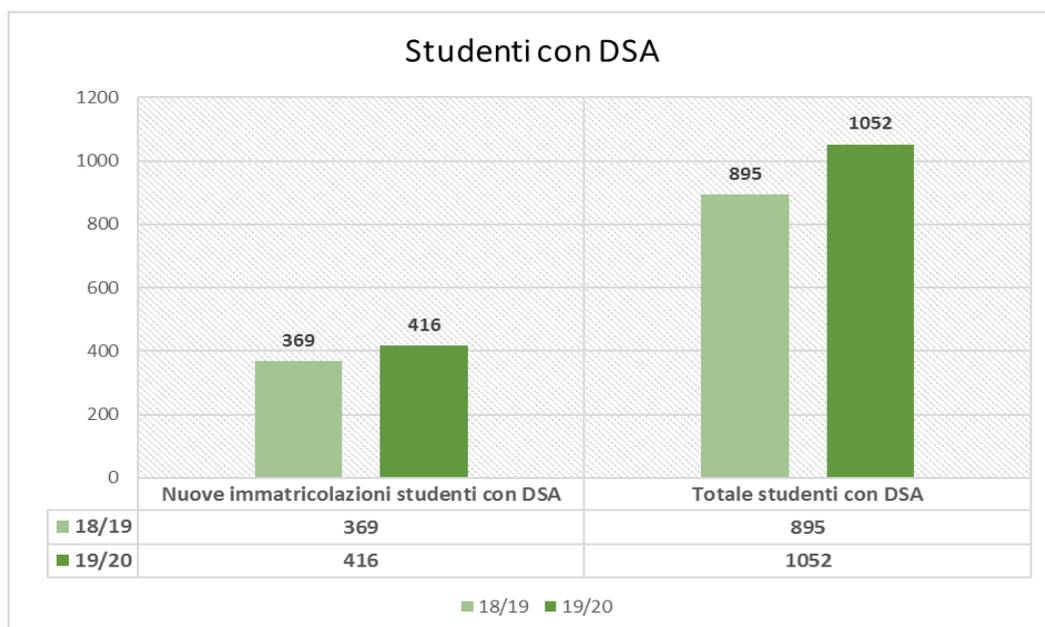
- trasporto da e per l'abitazione e all'interno delle sedi dell'Ateneo, con pullmini attrezzati;
- accompagnamenti con tutor specializzati e Operatori Socio Sanitari, realizzati anche in collaborazione con AIAS (Associazione Italiana Amministratori Superiori) nei casi di disabilità più significativa;
- tutorato specialistico, per supporto allo studio in generale e per alcune materie specifiche;
- ausili tecnologici ad hoc in riferimento alle diverse tipologie di disabilità;
- Supporto al contatto con i docenti per l'assegnazione delle misure compensative/dispensative e per la definizione di accomodamenti ragionevoli in sede di esame/verifica del profitto e realizzazione di tesi di laurea.

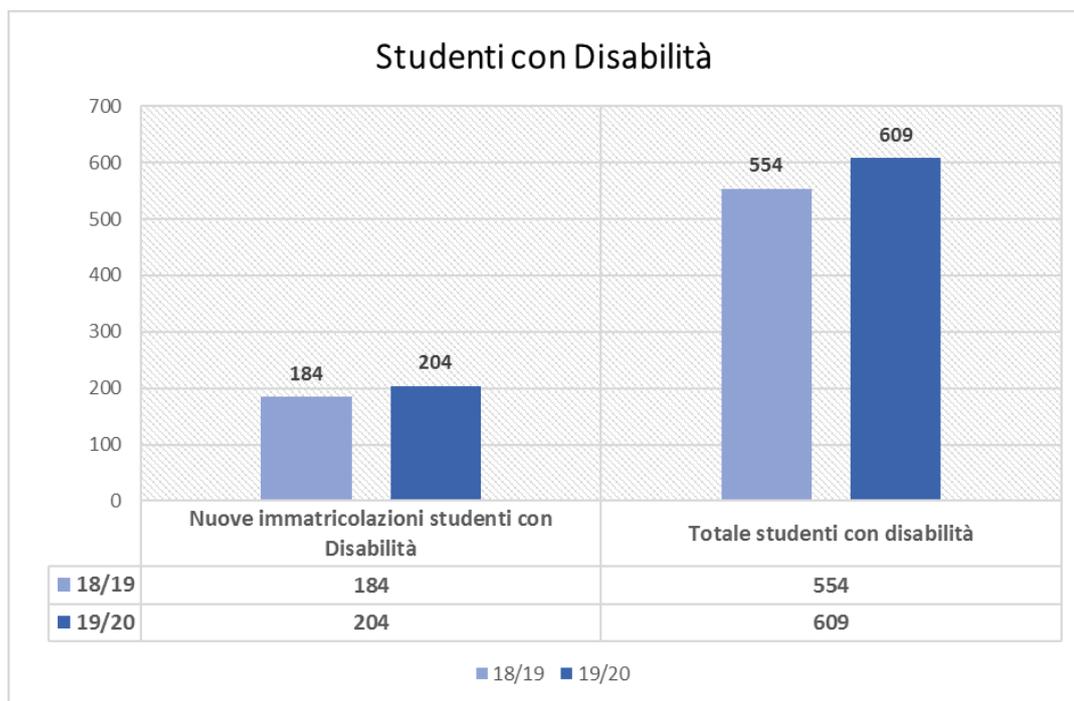
#### Fornire agli studenti con Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA) servizi di:

- colloqui di accoglienza e definizione di un piano individuale, mediante un incontro con operatori specializzati (tra cui psicologhe specializzate);
- supporto alla relazione con i docenti per la richiesta delle misure compensative in sede di esame;
- tutorato per specifiche materie;
- seminari per l'acquisizione di un metodo di studio;
- consulenze individuali per il supporto all'inserimento nel mondo del lavoro degli studenti con disabilità e DSA, nel rispetto della normativa vigente in materia e in un contesto di rete tra operatori presenti sul territorio lombardo.

18

### I NUMERI DEL SERVIZIO





**Documenti personalizzati per studenti con DSA effettuati nell'anno solare 2019: 278**

**Studenti Beneficiari del trasporto: 14**

**Studenti che usufruiscono di accompagnamenti interni tra le sedi: 8**

Il nostro Ateneo vede una presenza numericamente importante di studenti con disabilità (anche mentale) e ancor più di studenti con disturbi specifici dell'apprendimento. Il dato più significativo è l'incremento, di anno in anno, di studenti che si immatricolano producendo una certificazione di disturbo specifico dell'apprendimento. Il fenomeno merita la più attenta riflessione sotto più punti di vista, sia in riferimento alle capacità di risposta dei nostri servizi sia in riferimento alle caratteristiche della nostra didattica.

## LE ATTIVITA' REALIZZATE nel corso del 2019

### INIZIATIVE DI CARATTERE GESTIONALE

#### Nomina dei Referenti di Dipartimento per Disabilità e DSA.

L'ampiezza del nostro Ateneo, la sua articolazione in diverse sedi, la varietà dei percorsi formativi offerti, assieme alla presenza significativa di studenti con disabilità o DSA, sono fattori che hanno indotto a procedere alla nomina di un Docente Referente per Disabilità e DSA in ognuno dei nostri 33 Dipartimenti. Alla designazione dei Referenti hanno provveduto, tra febbraio e giugno 2019, i Consigli di Dipartimento; a luglio 2019 si è dunque potuta tenere la prima riunione dell'Assemblea dei Docenti Referenti per DSA e Disabilità.

L'idea è che il Referente di Dipartimento possa costituire un ulteriore punto di riferimento per gli studenti e per i docenti della propria area, e che possa anche contribuire alla diffusione delle informazioni necessarie a supportare adeguatamente gli uni e gli altri.

A tutti i Docenti Referenti è stato chiesto di far inserire all'ordine del giorno di una riunione del proprio Consiglio di Dipartimento, una propria comunicazione, in cui si chiarivano le procedure adottate dall'Ateneo nell'erogazione dei servizi.



## **Nomina di un Gruppo di Lavoro sul diritto allo studio degli studenti con Dsa**

Vista la numerosità (sempre crescente) degli studenti con certificazione di disturbo specifico dell'apprendimento, si è ritenuta opportuna la costituzione di un gruppo di lavoro di carattere interdisciplinare dedicato a queste tematiche.

## **INIZIATIVE DI CARATTERE ORGANIZZATIVO**

### **Riorganizzazione delle pagine web e della presentazione dei Servizi**

Le rappresentanze studentesche hanno chiesto alla governance di realizzazione una gestione separata dei servizi dedicati a studenti con disabilità e dei servizi per studenti con DSA. Le pagine web dell'ufficio sono state del tutto riorganizzate in questo senso, al fine di rendere più chiari i diversi ambiti di azione e sono state anche prodotte due brochure dedicate, con contatti e procedure differenti.

### **Attività di orientamento mirato**

Al fine di meglio orientare gli studenti con disabilità o DSA, anche nel passaggio dalla Scuola Superiore all'Università, nonché di chiarire i requisiti e le procedure necessarie per l'accesso e per l'ottenimento di misure compensative per i test di ingresso e per tutto il percorso accademico, sono state definite specifiche iniziative di orientamento: colloqui individuali su richiesta e un intervento dedicato sia nell'ambito dell'OpenDay di Ateneo, sia nell'ambito dei primi incontri di accoglienza alle matricole in Settembre.

### **Colloqui di accoglienza con studenti con DSA e redazione di un DOCUMENTO PERSONALIZZATO**

Ad avvio dell'anno accademico in corso, l'ufficio contatta tutti gli studenti che si sono immatricolati con una certificazione di dsa per proporre loro un colloquio. Gli studenti che hanno aderito hanno svolto un colloquio con uno dei collaboratori del Servizio ed una psicologa che collabora con l'ufficio, finalizzato, da una parte, a presentare i servizi e le misure previste, dall'altra a conoscere lo studente e a redigere, in accordo con lo stesso, un documento personalizzato. Il documento indica il disturbo di apprendimento dello studente e suggerisce le misure compensative più utili in relazione alle specificità della sua situazione.

20

### **Monitoraggio sull'accessibilità**

Il nostro Ateneo presenta ancora limiti di accessibilità. In gran parte si tratta di problemi strutturali insuperabili; che nella più parte dei casi, però, non riguardano il settore aule. Le maggiori criticità, infatti, riguardano le sale di rappresentanza dedicate a eventi e convegni, purtroppo in pochi casi – se si pensa soprattutto alla sede di Via Festa del Perdono - accessibili.

Sebbene le aule ove si svolgono le lezioni siano accessibili, i collaboratori del Servizio sono pronti ad attivarsi ogni volta giungano segnalazioni circa la presenza di barriere architettoniche o disfunzioni di ascensori.

Sul fronte dell'accessibilità, a fine 2019 abbiamo inoltre svolto delle visite nelle residenze universitarie e da inizio 2020 nei laboratori. Questa attività di monitoraggio e intervento proseguirà nel corso dell'anno.

### **Monitoraggio della soddisfazione dell'utenza**

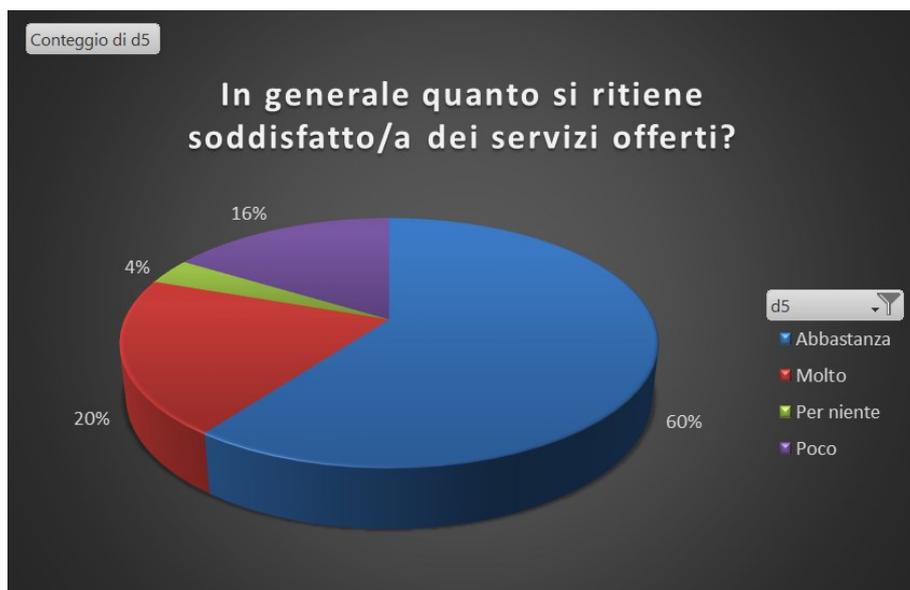
Anche a seguito di indicazione scaturita da relazione del NUCLEO di VALUTAZIONE di anni passati, sono stati implementati due questionari (uno dedicato a studenti con disabilità e l'altro a studenti con DSA) per rilevare il livello di soddisfazione sui servizi.

### **Questionario – studenti con disabilità – hanno risposto 76 utenti**

(ulteriori dettagli sono disponibili in allegato [QUESTIONARIO DISABILITA'](#) )



**Questionario – studenti con DSA – hanno risposto 148 utenti**  
(ulteriori dettagli sono disponibili in allegato [QUESTIONARIO DSA](#) )



### PRINCIPALI PUNTI DI FORZA

-La presenza di operatori motivati e sensibili: si tratta di personale assunto da poco tempo e pertanto volenteroso e molto disponibile con l'utenza;

-L'Ateneo – in virtù delle sue dimensioni e dei finanziamenti MIUR di cui dispone in ragione del numero di utenti dei servizi – può permettersi la realizzazione di contratti con Enti ed Istituzioni specializzati (da AIAS, con cui l'Ateneo ha un contratto pluriennale attivo, l'Istituto dei Ciechi, alla società che effettua il trasporto con pullmini attrezzati);



-La presenza di una delegata del Rettore dedicata a tali tematiche consente di partecipare a consessi nazionali e regionali (come la CNUDD – Conferenza Nazionale Universitaria Delegati per la Disabilità) per lo scambio di buone pratiche e di avere una capacità di interlocuzione diretta con il Rettore (Relazione annuale del Delegato).

## PRINCIPALI PUNTI DI DEBOLEZZA

- Il personale dell'ufficio non è sicuramente sufficiente a gestire servizi sempre più personalizzati ed il volume delle richieste, in costante crescita;
- I servizi sono difficilmente programmabili, sia in quanto di anno in anno gli immatricolati possono presentare problematiche differenti, sia in quanto in corso d'anno possono emergere urgenze o situazioni non previste;
- Il cambiamento progressivo della tipologia di utenza (aumento degli studenti con disagio psichico e degli utenti con DSA) non sempre trova i servizi e i docenti preparati nell'affrontarne le richieste e le difficoltà.
- Non tutti gli studenti, ma neppure tutti i docenti dell'Ateneo utilizzano correttamente i servizi e rispettano i tempi previsti per la realizzazione degli stessi;
- Alcuni servizi specifici (come il tutorato dedicato a specifiche aree disciplinari) richiedono di attivazione piuttosto lunghi (per esempio per il reperimento di tutor 400 ore adatti al compito);
- La necessità di rispettare la privacy e l'assenza di un sistema gestionale informatico che supporti le operazioni dell'ufficio rendono spesso farraginosi i rapporti interni all'Ateneo e soprattutto ne limitano fortemente la tracciabilità.

22

## POSSIBILI AZIONI DI MIGLIORAMENTO

- Appare importante dotare l'ufficio di personale adeguato, anche facendo ricorso a contratti e consulenze: in questo senso per esempio sono stati attivati piccoli contratti con psicologi e insegnanti di scuole superiori esperti di metodologie di insegnamento adeguate a specifici disturbi;
- Occorre insistere molto sul rispetto delle procedure da parte di studenti e docenti: in particolare nel 2020 si intende investire in percorsi di sensibilizzazione dei docenti referenti di dipartimento o di docenti comunque interessati, in riferimento alla gestione del rapporto con gli studenti con DSA o con disabilità;
- E' importante che l'Ateneo si doti di un sistema informativo gestionale dei servizi;
- La trasformazione della tipologia di utenza impone una significativa riorganizzazione dello spazio del laboratorio del servizio, da ripensare articolandolo su uffici più piccoli, dedicati anche studio di piccoli gruppi o a momenti individualizzati.



## SERVIZIO DI COUNSELING PSICOLOGICO E METODO DI STUDIO

Risorse di personale disponibili: 1 D full time, 1 psicoterapeuta a contratto

### MISSION E OBIETTIVI

Si tratta di un servizio di consulenza individuale gratuito rivolto agli studenti che attraversano momenti di difficoltà nello studio e rischiano di compromettere il rendimento e l'adattamento alla vita universitaria

### LE ATTIVITA' E I NUMERI

Gli studenti possono richiedere due diverse tipologie di consulenza, erogata gratuitamente: consulenza per metodo di studio e counseling per problemi emotivi.

Per prenotare il colloquio è necessario scrivere a [servizio.counseling@unimi.it](mailto:servizio.counseling@unimi.it) indicando il nome e il numero di telefono per essere ricontattati per fissare il primo incontro.

Oltre alle consulenze individuali, vengono organizzati anche incontri in cui vengono trattati – in piccoli gruppi – tematiche “comuni”, come ansia o altre difficoltà emotive.

Infine, su richiesta di aree disciplinari o Corsi di Studio, possono essere organizzati seminari sul metodo di studio.

### SERVIZIO METODO DI STUDIO

Le problematiche più frequenti riguardano la gestione dell'ansia, soprattutto da esame, le difficoltà di ambientamento e il senso di isolamento, la mancanza di sicurezza, oltre ai problemi di motivazione, spesso associati all'incertezza legata alla scelta accademica.

In diversi casi, informata telefonicamente l'utenza delle finalità e della durata del counseling in Ateneo, gli studenti hanno optato per avere dei contatti territoriali da chiamare, che sono stati forniti in base alle esigenze.

**Numero di utenti che hanno contattato il COSP: 194 (157 nel 2018)**

**10 utenti non si sono presentati/han rinunciato al colloquio**

**Sui 194 studenti, ci sono state 71 doppie prese in carico counseling/metodo di studio**

### SERVIZIO DI COUNSELING PSICOLOGICO

Le problematiche più frequenti riguardano la gestione dell'ansia, soprattutto da esame, le difficoltà di ambientamento e il senso di isolamento, la mancanza di sicurezza, oltre ai problemi di motivazione, spesso associati all'incertezza legata alla scelta accademica.

In diversi casi, informata telefonicamente l'utenza delle finalità e della durata del counseling in Ateneo, gli studenti hanno optato per avere dei contatti territoriali da chiamare, che sono stati forniti in base alle esigenze.

La collaborazione del consulente esterno è stata portata da 1 a 2 giorni per far fronte alle richieste in aumento. Considerata l'incidenza di una parte di utenza straniera con difficoltà ad esprimersi in lingua italiana, da novembre si è iniziata a sperimentare la collaborazione - con pacchetti di ore predefiniti (15 ore) - con altri liberi professionisti con esperienze di counseling psicologico in lingua inglese.

**Hanno avuto accesso al servizio 208 studenti** (rispetto ai 180 del 2018).



## ALTRI SEMINARI E INCONTRI

Oltre ai colloqui individuali, vengono organizzati su richiesta dei docenti, workshop sul metodo di studio e sulla tesi di Laurea.

- **Workshop “Verso la tesi”**

Workshop organizzato in collaborazione con i Servizi bibliotecari e rivolto a studenti prossimi alla tesi, di varie aree accademiche. I workshop si sono svolti presso la sede centrale e presso la sede di Scienze politiche. Non era previsto un questionario certificato COSP, ma creato dalle biblioteche. I partecipanti che hanno restituito il questionario, hanno percepito in modo molto positivo il modulo presentato dal COSP (Dal foglio bianco alla discussione). Nel corso del 2019, il COSP ha partecipato a 4 date, due per l'area giuridica (19/3/19 e 2/4/19) e due per le lauree magistrali (26/3/19 e 11/4/19).

**Partecipanti totali agli incontri “Verso la tesi” di area giuridica: 74**

**Partecipanti totali agli incontri “Verso la tesi” per le lauree magistrali: 63**

- **Corso di recupero “Verjus”**

Su richiesta della Facoltà di Giurisprudenza, il COSP ha organizzato un corso di due giornate (6-7 giugno 2019) sul metodo di studio, rivolto agli studenti risultati insufficienti al test d'ingresso “Verjus” per il recupero degli OFA.

Alla fine degli incontri ai partecipanti è stato proposto un questionario COSP di soddisfazione.

Dei 58 studenti che dovevano recuperare il debito, hanno partecipato in 21 studenti.

A seguito di somministrazione di un questionario di valutazione, tutte le tematiche sono state valutate interessanti e molto interessanti (punteggi 3 e 4) e **l'85,7% dei partecipanti ha valutato il corso utile o molto utile.**

- **Corso “Re-imparare a studiare all'università” su richiesta del Dipartimento DEMM**

Allo scopo di fornire alle matricole indicazioni metodologiche utili a prevenire errori comuni e problemi nell'affrontare lo studio accademico, sono stati organizzati due workshop, il primo suddiviso in due mattinate (9.30-12.30), mentre il secondo in full immersione (9.30-17.30):

**10-11 settembre: 15 partecipanti**

**19 settembre: 47 partecipanti**

**Totale questionari raccolti: 46**

## PRINCIPALI PUNTI DI FORZA

-Il personale COSP dedicato al servizio è caratterizzato ad una grande esperienza e competenza;

-Il processo di internalizzazione del servizio e la gestione diretta da parte del COSP (prima era gestito in convenzione con l'Ospedale San Paolo) consente un migliore monitoraggio delle problematiche e del loro trattamento;

-La realizzazione di seminari sul metodo di studio presso i Corsi di Studio consente di ottenere una migliore conoscenza dei servizi in tutti gli ambiti dell'Ateneo.

## PRINCIPALI PUNTI DI DEBOLEZZA

-Il personale dell'ufficio non è sicuramente sufficiente a gestire una utenza in costante crescita;

-Mancano spazi (salette colloqui) e aule con un setting adeguato, in quanto tutti i luoghi dell'Ateneo sono spesso già impegnati per altre esigenze e gli spazi in dotazione al COSP non sono più sufficienti.



### POSSIBILI AZIONI DI MIGLIORAMENTO

- Appare importante inserire nuove risorse, anche a contratto, adeguate alle tipologie di utenza;
- E' necessario – se si intende ulteriormente implementare i servizi – che siano individuati spazi idonei, anche non in esclusiva, ma utilizzabili alcuni giorni alla settimana;
- Si intendono implementare le azioni in sostegno ai Corsi di Studio per il monitoraggio delle carriere, in riferimento agli indicatori ministeriali relativi ai CFU, e per la realizzazione di azioni di recupero degli abbandoni e di supporto agli studenti con difficoltà.

Allegati alla presente relazione:

- Relazione Job Fair 2019
- Relazione Bacheca e Banca Dati Cv 2019
- Esiti Questionario Disabilità
- Esiti Questionario DSA