



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
LINK

LINEE GUIDA PER LA GESTIONE DEI SERVIZI PER GLI STUDENTI

A CURA DEL PRESIDIO DI QUALITÀ DI ATENEO

Edizione	I
Revisione	I
Elaborato da	Gruppo di lavoro PQA
In data	Gennaio – Febbraio 2024
Approvato da	Presidio di Qualità
In data	27 febbraio 2024

Sommario

Scopo del documento	p. 2
1. Linee Guida per la gestione dei servizi per gli studenti	p. 2
2. Segreteria studenti	p. 3
3. Orientamento in ingresso	p. 4
4. Orientamento e tutorato in itinere	p. 4
5. Assistenza per lo svolgimento di periodi di formazione all'esterno (tirocini e stage)	p. 6
6. Assistenza e accordi per la mobilità internazionale degli studenti	p. 7
7. Accompagnamento al lavoro	p. 8

*Le presenti Linee sono elaborate dal Presidio di Qualità di Ateneo nell'ambito della cornice delle **Linee Guida Sistema di Assicurazione della Qualità dell'Università degli Studi «Link Campus University»**, approvate con delibera del Consiglio di Amministrazione del 16 ottobre 2023.*

Scopo del documento

Le presenti Linee Guida hanno lo scopo di fornire indicazioni utili ai fini di un'adeguata informazione e gestione dei servizi rivolti agli studenti. Tali servizi rappresentano una dimensione essenziale per sostenere la qualità della formazione, devono essere tali da facilitare l'apprendimento e la progressione nella carriera degli studenti e, inoltre, sono oggetto di valutazione nel processo di accreditamento periodico dell'Ateneo.

Nel primo paragrafo sono elencati i servizi di contesto rivolti agli studenti. Nei paragrafi successivi, per ogni servizio, sono indicati compiti, indicazioni per il loro svolgimento e modalità di monitoraggio dell'efficacia del servizio stesso.

1. Linee Guida per la gestione dei servizi per gli studenti

I servizi previsti per gli studenti sono:

1. Segreteria studenti;
2. Orientamento in ingresso;
3. Orientamento e tutorato in itinere;
4. Assistenza per lo svolgimento di periodi di formazione all'esterno (tirocini e stage);
5. Assistenza e accordi per la mobilità internazionale degli studenti;
6. Orientamento in uscita e accompagnamento al lavoro.

Tali servizi sono gestiti a livello di Ateneo, che deve aver cura che i Corsi di Studio (CdS) dispongano di adeguati servizi di supporto alla didattica e per gli studenti, fruibili con facilità. A tale fine, l'Ateneo è chiamato a verificare periodicamente l'adeguatezza numerica e organizzativa del proprio personale tecnico-amministrativo, in funzione delle esigenze di gestione della didattica e della ricerca.

Ogni Corso di Studio deve accertare che i servizi di supporto alla didattica assicurino un sostegno efficace allo svolgimento delle proprie attività: deve verificare la qualità del supporto fornito agli studenti, che i servizi siano adatti alle esigenze didattiche e funzionali ed accessibili per gli studenti.

Si precisa che, ad eccezione del servizio di Segreteria Studenti, gli altri servizi vengono descritti nei quadri B5 della SUA-CdS, in cui vengono anche specificate le attività svolte nell'ultimo a.a. ed il monitoraggio dell'efficacia.

2. Segreteria Studenti

La Segreteria Studenti si occupa di tutte le procedure amministrative inerenti la carriera dello studente, dall'immatricolazione al conseguimento del titolo di studio, nel rispetto delle norme indicate nel *Regolamento Didattico d'Ateneo* e del *Regolamento degli studenti*.

Vengono di seguito riportati i principali servizi e le tempistiche di erogazione:

- domande di immatricolazione (entro 15 giorni);
- istanze al Rettore (entro 15 giorni);
- trasferimenti ad altro ateneo e rinunce agli studi, attuabili nei periodi previsti dal *Regolamento degli studenti* (entro 7 giorni);
- passaggi di corso e iscrizioni ad anni successivi (in concomitanza dell'inizio dell'anno di iscrizione dello studente);

La Segreteria Studenti si occupa, inoltre, della gestione e dell'organizzazione degli esami di profitto.

La Segreteria studenti si occupa anche del supporto agli studenti negli adempimenti amministrativi relativi alla laurea (deposito titolo tesi, deposito domanda di laurea, deposito tesi) e all'organizzazione delle sedute di laurea.

I servizi della Segreteria Studenti sono erogati in modalità presenziale e parzialmente online, per consentire allo studente di gestire a distanza la propria carriera universitaria: sul sito dell'Ateneo sono reperibili, informazioni, procedure e modulistica e, dalla propria area riservata del sito, gli studenti possono compilare il piano di studi, effettuare la prenotazione agli esami e scaricare i certificati.

La Segreteria Studenti è situata presso la sede amministrativa di Roma, via del Casale di San Pio V, 44, ed è raggiungibile telefonicamente e via e-mail; le richieste giunte via e-mail vengono evase entro 48 ore.

Gli studenti possono usufruire dei servizi di segreteria in presenza con i seguenti orari: Lunedì dalle 11.00 alle 12.00; Martedì dalle 15.00 alle 16.00; Mercoledì dalle 11.00 alle 13.00; Giovedì dalle 15.00 alle 16.00; Venerdì dalle 11.00 alle 12.00.

Il personale tecnico-amministrativo contribuisce in maniera significativa al buon esito delle attività formative e svolge un ruolo importante per garantire un'esperienza educativa di qualità. È compito dell'Ateneo assicurare l'adeguato dimensionamento del personale tecnico-amministrativo e la funzionalità della struttura che va periodicamente verificata.

Monitoraggio dell'efficacia

L'adeguatezza e l'efficacia del servizio fornito sono monitorate dal Presidio di Qualità (PQA) principalmente attraverso la domanda del questionario di rilevazione delle opinioni degli studenti "Il servizio svolto dalla segreteria studenti è stato soddisfacente?". Gli esiti del monitoraggio sono documentati nella relazione annuale del PQA.

Specifiche attività di monitoraggio delle iniziative vengono anche svolte dal Servizio Career Service, dall'Ufficio Placement, nonché tramite i Referenti Didattici.

3. Orientamento in ingresso

Il servizio di orientamento in ingresso si occupa di:

- promuovere una corretta informazione a studenti potenziali, famiglie e scuole sull'offerta formativa dei CdS, finalizzata a favorire la conoscenza dei CdS, delle loro caratteristiche e degli sbocchi professionali in uscita per i quali si intendono preparare i laureati, del metodo di studio universitario, delle attività complementari ai corsi di studio e dei servizi dedicati agli studenti;
- orientare gli studenti, al fine di favorire scelte consapevoli, attraverso, in particolare, la promozione dell'autovalutazione da parte degli studenti, finalizzata a verificare il possesso delle conoscenze e/o delle capacità o l'adeguatezza della preparazione personale richieste per l'accesso rispettivamente ai Corsi di Laurea e ai Corsi di Laurea Magistrale.

I destinatari sono gli studenti degli ultimi anni delle scuole secondarie superiori ed eventuali studenti iscritti ad altri Atenei interessati ad iscriversi alla Link.

Le attività di orientamento in ingresso possono essere realizzate tramite fiere di settore, incontri e attività di orientamento presso gli Istituti secondari superiori e PCTO (*Link per le scuole e Link nelle scuole*), l'organizzazione di visite didattiche nella sede universitaria, *Open days*, lo svolgimento (dedicato a studenti e famiglie) di colloqui individuali informativi e di orientamento, , questionari di autovalutazione, lezioni aperte, percorsi sulla transizione scuola-università (DM MUR 934/22), welcome day per le matricole, la somministrazione del questionario "Osservatorio Generazione Proteo" nelle scuole, seminari e workshop in collaborazione con imprese ed enti partner, e la realizzazione del Vademecum per le matricole.

L'Ateneo deve garantire un servizio efficace di orientamento in ingresso agli studi, coerente con i profili culturali e professionali delineati dai CdS, che favorisca l'assunzione di scelte consapevoli da parte degli studenti e proponga strumenti efficaci per l'autovalutazione delle conoscenze raccomandate in ingresso da parte degli aspiranti studenti.

Monitoraggio dell'efficacia

Nelle diverse attività di orientamento in entrata viene utilizzato un questionario di autorientamento per rilevare le caratteristiche, gli interessi e le aspettative dei giovani incontrati. L'analisi dei dati del questionario permette l'elaborazione di un profilo che l'Università si offre di restituire agli studenti dell'ultimo anno della scuola secondaria di secondo livello, per facilitare la scelta sul percorso di studio universitario.

L'ufficio Terza Missione attiva inoltre un'attività di monitoraggio delle attività di orientamento in ingresso.

Infine, l'adeguatezza e l'efficacia del servizio fornito sono monitorate dal PQA principalmente attraverso l'analisi dell'andamento delle iscrizioni e delle carriere degli studenti al primo anno.

4. Orientamento e tutorato in itinere

L'Ateneo deve garantire un servizio efficace di orientamento agli studi in itinere, coerente con i profili culturali e professionali delineati dai CdS, tenendo conto dei risultati del monitoraggio delle carriere.

Il servizio di orientamento e tutorato in itinere, deve:

- favorire un efficace inserimento degli studenti nel percorso formativo del CdS attraverso, in particolare, idonee attività di tutorato a favore degli iscritti;
- favorire un efficace avanzamento nella carriera degli studenti, attraverso in particolare: attività di assistenza nella compilazione dei piani di studio individuali; attività di orientamento in itinere, al fine di favorire la scelta da parte degli studenti del percorso formativo più consono alle loro caratteristiche; attività di recupero degli studenti in difficoltà; collegamento con il mondo del lavoro, ecc.

Le attività di orientamento e tutorato in itinere vengono svolte tramite un puntuale coordinamento fra i Referenti Didattici e i Tutor.

Il gruppo dei Referenti Didattici, suddivisi per aree di competenza, si dedica alla gestione degli studenti dal momento dell'iscrizione per tutto il percorso di studio e nel passaggio dal percorso triennale a quello magistrale o post-lauream.

La suddivisione dei Referenti nelle loro aree è la seguente:

- Referente Didattico Area Economia (Area Economia, Sport e Studenti internazionali)
- Referente Didattico Area Giurisprudenza, Scienze Politiche e Consulenti del lavoro (Area Giuridica, Studi Politici e Consulenza del Lavoro)
- Referente Didattico Area Comunicazione e Dams (Area Dams e Comunicazione)
- Referente Didattico Area Difesa e Sicurezza (Area Scienze della Difesa e della Sicurezza)
- Referente Didattico Area Medica (Medicina e Chirurgia e Professioni Sanitarie)
- Referente Didattico Area Scienze della Formazione Primaria (Area Scienze della Formazione Primaria)
- Referente Didattico Studenti DSA e con Disabilità

Ognuno di loro ha un gruppo di studenti assegnato che monitora seguendo i passaggi descritti qui sotto:

- Primo incontro didattico: è il momento dell'accoglienza, della conoscenza e della verifica della motivazione
- Inserimento alla vita universitaria: è il momento durante il quale si forniscono i calendari delle lezioni e le informazioni per partecipare alle lezioni e alle attività universitarie
- Monitoraggio percorso di studio: periodicamente il Referente contatta lo studente e lo incontra procedendo ad una verifica dei risultati, delle opinioni e delle richieste dello studente. Questo è un momento molto importante al fine di rilevare le criticità e di analizzare. A seguito di ciò il

Referente riporta i casi alla Direzione Didattica perché possa intervenire con soluzioni condivise

- Monitoraggio della motivazione: all'interno dei periodici incontri del Referente con lo studente un momento importante è costituito dalla rilevazione della motivazione a continuare nel percorso di studio e alla soddisfazione percepita del servizio offerto
- Supporto alle pratiche burocratiche: in funzione di efficientare i processi di Segreteria e contribuire alla velocità di risposta alle istanze degli studenti, al Referente saranno (obiettivo di breve periodo) delegate delle piccole porzioni di attività burocratiche in modo da essere maggiormente attivi nel contatto con lo studente.

La figura del Referente Didattico trova naturale collaborazione con i tutor specialistici delle materie, che svolgono un'azione importante di introduzione e sostegno allo studio. I tutor sono per lo più assistenti di cattedra o collaboratori del docente che già da tempo conoscono i contenuti della disciplina e supportano il docente. Il Tutor accompagna nello studio lo studente che sceglie di usufruire del servizio, nei modi e nei tempi indicati tra i servizi didattici integrativi sottoscritti al momento dell'immatricolazione.

Il processo di assegnazione dello studente al tutor prevede i seguenti passaggi:

- Il Referente acquisisce la richiesta dello studente – individuazione e richiesta disponibilità al tutor – il tutor contatta il docente di cattedra, comunica le necessità dello studente e concorda un piano di assistenza – inizio dell'assistenza tutor – studente.
- L'attività di tutoria può essere svolta in ingresso (introduzione allo studio, verifica delle competenze, metodo) e in itinere nel momento in cui lo studente si trova di fronte a difficoltà nell'approccio allo studio di un esame o ai contenuti dello stesso.

È inoltre attiva l'app *MyUniLink*, applicazione ufficiale dell'Università degli studi Link, tramite cui gli studenti possono gestire la propria carriera universitaria online da dispositivi mobili. Fra i servizi gestibili tramite MyUniLink ci sono: la consultazione gli appelli e iscrizione agli esami, la verifica dell'andamento della carriera universitaria, la compilazione dei questionari di valutazione della didattica, le notifiche e comunicazioni personali.

L'Università degli Studi Link mette infine a disposizione degli studenti servizi di supporto a specifiche esigenze degli studenti stessi, in particolare gli studenti fuori sede e/o stranieri, quali la ricerca di alloggio (Servizio Accomodation, gratuito), l'assistenza studenti internazionali, l'associazione studenti ed Alumni (ex-studenti), la creazione di spazi a disposizione degli studenti (aule studio, aule informatiche e spazi studenti all'aperto, nonché bar e ristorante), la biblioteca, l'assistenza DSA e diversamente abili, il servizio di computer sharing, ecc....

Tramite accordi e convenzioni con varie aziende, enti e istituti dell'area romana, l'Ateneo promuove inoltre la partecipazione degli studenti ad attività culturali, sportive e ricreative (ad esempio tramite la Polisportiva) volte al miglioramento della qualità della vita e del benessere.

Monitoraggio dell'efficacia

L'adeguatezza e l'efficacia del servizio fornito sono monitorate dal PQA principalmente attraverso la domanda del questionario di rilevazione delle opinioni degli studenti *"Il tutor è reperibile per chiarimenti e spiegazioni?"*. Gli esiti del monitoraggio sono a documentati nella relazione annuale del PQA.

5. Assistenza per lo svolgimento di periodi di formazione all'esterno (tirocini e stage)

L'Ateneo deve garantire un servizio di assistenza e accordi per lo svolgimento di periodi di formazione all'esterno (tirocini e stage), che si occupi della definizione di accordi con Enti pubblici e/o privati, dell'organizzazione e della gestione di tirocini e stage, adeguati ai fini del conseguimento dei risultati di apprendimento attesi.

Tale servizio è svolto dall'Ufficio Career Service per i tirocini curriculari. Tale ufficio offre assistenza per la ricerca e lo svolgimento di tirocini e in particolare:

- tirocini curriculari di tipo obbligatorio, inseriti nel piano di studi. La durata e gli standard formativi dei tirocini obbligatori sono predeterminati dai singoli CdS;
- tirocini curriculari di tipo facoltativo, non inseriti nel piano di studi e, quindi, non finalizzati al conseguimento di CFU, ma all'acquisizione di un'esperienza pratica volta a concretizzare le conoscenze teoriche acquisite durante il percorso di studi e ad arricchire il curriculum in vista dell'ingresso nel mondo del lavoro;
- tirocini professionalizzanti, previsti per l'accesso alle professioni ordinistiche, che vengono gestiti in base alle indicazioni dell'Ordine di riferimento.

L'Ufficio Career Service gestisce i colloqui preliminari con il candidato, le convenzioni con aziende pubbliche e private, per la realizzazione di progetti di tirocinio formativo. L'elenco degli enti, a disposizione di tutti gli studenti per la scelta del tirocinio, viene fornito direttamente dall'ufficio che si rende disponibile a interfacciarsi con nuove realtà, promuovendo il coinvolgimento e la valorizzazione dell'iniziativa personale dello studente per aprire nuove convenzioni.

Lo studente può contare sul supporto orientativo e informativo dell'Ufficio Career Service anche attraverso una corrispondenza telematica, inviando le richieste alle caselle di posta elettronica dedicate o rivolgersi al front office dell'ufficio stesso. Un colloquio preliminare con l'Ufficio Career Service è previsto per la valutazione della corrispondenza fra le competenze dello studente e ai desiderata dell'azienda.

Il servizio Placement, attivo nell'ambito dell'Ufficio Terza Missione, offre assistenza allo studente che desideri svolgere tirocini extracurriculari, attivabili a seguito del conseguimento della laurea.

Monitoraggio dell'efficacia

L'adeguatezza e l'efficacia del servizio fornito sono monitorate dal PQA

principalmente attraverso la domanda del questionario di rilevazione delle opinioni dei laureandi *“Valuta positivamente il supporto fornito dalla sua università per effettuare l’attività di tirocinio o stage?”* e la domanda del questionario di rilevazione delle opinioni dei laureati *“L’esperienza vissuta nell’attività di tirocinio/stage ha facilitato il suo inserimento nel mondo del lavoro?”*.

Gli esiti del monitoraggio sono documentati nella relazione annuale del PQA.

6. Assistenza e accordi per la mobilità internazionale degli studenti

Il servizio di assistenza e accordi per la mobilità internazionale degli studenti si basa sulla definizione di accordi con Atenei di altri paesi per la mobilità internazionale degli studenti adeguati ai fini del conseguimento dei risultati di apprendimento attesi.

Il servizio di assistenza e accordi per la mobilità internazionale degli studenti (e dei docenti) è fornito dall’Ufficio Erasmus che, sia in entrata che in uscita, rappresenta il centro di riferimento per le relazioni internazionali e promuove ogni anno l’attivazione del Programma Erasmus Plus Mobilità, operando in collaborazione con i docenti Delegati Erasmus di ciascun CdS.

I compiti fondamentali del servizio di assistenza e accordi per la mobilità internazionale sono:

- la definizione di accordi con atenei di altri Paesi per la mobilità internazionale degli studenti, per lo svolgimento di periodi di studio o di tirocinio all’estero;
- l’organizzazione e la gestione della mobilità internazionale degli studenti in uscita e dell’accoglienza degli studenti di altri paesi in ingresso (processi di application all’Agenzia Nazionale, di gestione delle borse mobilità in entrata e in uscita, di riconoscimento dei crediti).

Gli studenti possono confrontarsi con realtà universitarie e lavorative di tipo internazionale, seguendo corsi e sostenendo esami presso un altro ateneo europeo, oppure praticando un tirocinio in un’azienda all’estero. In particolare, gli studenti:

- a partire dal primo anno di corso, a condizione che abbiano già sostenuto esami per 18 CFU, possono effettuare una mobilità per studio all’estero, presso università dei Paesi partecipanti al programma Erasmus Plus Mobilità, che può durare dai 3 a 12 mesi (incluso un periodo di tirocinio, se pianificato, e incluse precedenti esperienze di mobilità in LLP);
- a partire dal primo anno di corso, possono effettuare una mobilità per tirocinio all’estero, che può durare dai 2 a 12 mesi, presso imprese e organizzazioni dei Paesi partecipanti al programma.

Le due esperienze si possono sia alternare che ripetere nel rispetto della durata complessiva di 12 mesi per ciascun ciclo di studi (nel caso dei programmi di studio a ciclo unico, gli studenti possono usufruire di un periodo di mobilità fino a 24 mesi).

Anche i neolaureati possono fare domanda di tirocinio, entro 12 mesi dal conseguimento della laurea.

Al fine di favorire le attività di mobilità nell’ottica internazionale, l’Ateneo mette a

disposizione degli studenti percorsi intensivi di lingua inglese e italiana così da permettere a tutti gli studenti di poter partecipare attivamente alla didattica d'aula.

Per quanto riguarda gli studenti stranieri in entrata, l'Università degli Studi Link sta provvedendo alla traduzione in inglese dei singoli corsi per ciascun CdS.

Monitoraggio dell'efficacia

L'adeguatezza e l'efficacia del servizio fornito sono monitorate dal PQA principalmente attraverso la domanda del questionario di rilevazione delle opinioni dei laureandi, compilata da chi dichiara di aver svolto un periodo di studi all'estero, "*Valuta positivamente il supporto fornito dalla sua università per lo studio all'estero?*" e la domanda del questionario di rilevamento delle opinioni dei laureati "*L'esperienza vissuta nell'attività di studio all'estero ha facilitato il suo inserimento nel mondo del lavoro?*"

Gli esiti del monitoraggio sono documentati nella relazione annuale del PQA.

7. Orientamento in uscita e accompagnamento al lavoro

Il servizio di orientamento in uscita e placement, fornito dall'Ufficio Terza Missione, ha il compito di favorire le opportunità di avvicinamento dei laureati al mondo del lavoro, tenendo conto dei risultati del monitoraggio degli esiti e delle prospettive occupazionali; è un tassello importante per completare in maniera soddisfacente il percorso dello studente.

Il servizio Placement, che amplia e aggiorna l'offerta delle aziende ed enti in convenzione, si occupa di informare gli studenti delle proposte che provengono dai partner dell'Ateneo stimolando la partecipazione alle call e ai progetti nei quali l'Ateneo è coinvolto. A partire dal secondo anno del percorso triennale e già dal primo anno di quello magistrale, l'Ufficio programma degli incontri con gli studenti.

I principali obiettivi del servizio di accompagnamento al lavoro possono essere così riassunti:

- fornire un servizio di orientamento in uscita per ottimizzare il processo di definizione degli obiettivi personali di sviluppo professionale e per facilitare la conoscenza degli strumenti di ingresso nel mondo del lavoro (tramite colloqui di orientamento individuali e incontri di orientamento);
- promuovere iniziative per le competenze trasversali a favore del placement, creando momenti di confronto e riflessione che coinvolgano studenti Link, ex-studenti e aziende/enti (ad esempio tramite iniziative che adottano format innovativi come #Meet the Job, #Job drink, #Lab4Job, o incontri tematici sulle professioni);
- sistematizzazione della ricerca di opportunità nazionali ed internazionali di tirocinio, lavoro, premi di laurea e partecipazione a opportunità professionalizzanti, favorendo l'incrocio tra domanda e offerta.

Il servizio placement e l'Ufficio Terza Missione lavorano inoltre in stretta sinergia con l'area comunicazione dell'ateneo per la definizione e diffusione di contenuti dedicati all'orientamento sui social media.

Infine, l'Ateneo ha promosso l'Associazione Alumni, composta da ex-studenti con lo scopo di mantenere vivo il senso di appartenenza alla comunità Link, stimolando i laureati a rimanere in contatto con i colleghi di studio, promuovendo il networking e la condivisione dell'esperienza legata al periodo di studi universitari e alla crescita professionale.

Gli iscritti all'Associazione hanno la possibilità di proporre iniziative inerenti alle tematiche di interesse dell'Ateneo e sono anch'essi destinatari della newsletter settimanale con la presentazione e la condivisione delle diverse iniziative organizzate in Ateneo e/o dai docenti in sedi esterne.

Monitoraggio dell'efficacia

L'adeguatezza e l'efficacia del servizio fornito sono monitorate dal PQA principalmente attraverso le domande del questionario di rilevazione delle opinioni dei laureati *"Per trovare lavoro, si è rivolto a qualche struttura della sua Università che fornisce supporto ai laureati, come ad esempio il Servizio Placement?"*.

Gli esiti del monitoraggio sono documentati nella relazione annuale del PQA.