

# Lo sportello unico di informazione e sostegno allo studio dell'Università della Tuscia

Stefano Gorelli <sup>1</sup>  
*Università della Tuscia*

**Riassunto.** Uno studio condotto sugli studenti della Facoltà di Economia dell'Università della Tuscia ha evidenziato un'associazione tra le caratteristiche accademiche degli studenti e le priorità da questi attribuite ai vari servizi. Nella presente nota si discute la proposta di uno sportello unico di sostegno allo studio, individuato come soluzione organizzativa adatta a soddisfare la domanda di assistenza immediata, continua e personalizzata degli studenti per l'intero ciclo di studi. Le aree di attività e le competenze necessarie alla sua implementazione sono state individuate integrando i risultati di un'indagine *Delphi* con una ricognizione dei servizi di orientamento di alcuni atenei italiani. Dall'analisi emerge la necessità di integrare nel servizio una componente di natura informativa con una di natura consulenziale, capaci insieme di sostenere gli studenti in difficoltà durante gli studi, e che interventi volti a superare le difficoltà di inserimento nell'università e nel compimento del ciclo di studi, quale può essere lo sportello unico, siano prioritari soprattutto per le categorie di studenti soggetti ai maggiori rischi di dispersione.

**Parole chiave:** Servizi per studenti universitari; Modelli *logit*; Metodo Delphi; Competenze professionali.

## 1. Sportello unico: una remora alla dispersione?

Gorelli (2008), analizzando i bisogni degli studenti della Facoltà di Economia dell'Università della Tuscia, ha individuato le attività di supporto atte a soddisfare tali bisogni e le figure professionali che possiedono le competenze individuate. L'analisi dei dati ha evidenziato che le priorità tendono a differenziarsi riguardo alle

---

<sup>1</sup> Il presente lavoro è stato realizzato nell'ambito del PRIN 2005 "Modelli e metodi per abbinare profili formativi e bisogni di professionalità di comparti del terziario avanzato", cofinanziato dal MIUR e dall'Università di Padova. Coordinatore nazionale del progetto è Luigi Fabbris. Lo studio è stato realizzando seguendo, con gli opportuni adattamenti, una linea metodologica generale fatta propria dal gruppo di università partecipanti al PRIN (Fabbris, 2008).

caratteristiche degli studenti. I gruppi di studenti che hanno manifestato esigenze particolari sono:

- gli studenti lavoratori, i quali hanno indicato come prioritari interventi tesi a potenziare servizi a distanza: *e-learning*, materiale didattico su internet, ecc;
- un altro gruppo di studenti, in massima parte pendolari, interessati a un ateneo stile campus e a servizi extra-didattici: spazi per progetti extra-studio, attività sportiva, ecc.
- un terzo e un quarto gruppo, che individuano l'area degli studenti regolari, i quali considerano prioritari interventi volti al miglioramento e potenziamento delle strutture didattiche e alla promozione di un miglior e più interattivo rapporto con i docenti;
- un gruppo che raccoglie gli studenti spaesati, che più di altri sembrano manifestare difficoltà nell'inserimento e nello svolgimento degli studi universitari e che valutano come prioritarie le attività di orientamento idonee ad accompagnarli e a guidarli lungo l'intero percorso universitario. Questo gruppo raccoglie studenti con caratteristiche che in molti studi<sup>2</sup> sono state indicate come sintomi del rischio di abbandono degli studi universitari o di conseguimento della laurea in tempi lunghissimi.

Gorelli (2008) propone l'istituzione di uno sportello unico di sostegno allo studente quale strumento idoneo a soddisfare la domanda di assistenza immediata, continua e personalizzata durante l'intero ciclo di studi.

In un precedente studio sugli esiti dei percorsi universitari nell'Ateneo di Viterbo, Gorelli (2004) ha individuato all'interno della Facoltà di Economia quali determinanti del rischio di laurea a undici anni dall'immatricolazione: l'età all'immatricolazione (con una probabilità di laurea per i più giovani quasi nove volte superiore a coloro che si sono immatricolati dopo l'età canonica), il tipo di diploma (con una probabilità di laurea da quattro a otto volte superiore, rispettivamente per il liceo classico e il liceo scientifico, rispetto a quella degli studenti provenienti dagli istituti tecnici e professionali), il genere (con una probabilità per le femmine quasi doppia rispetto a quella dei maschi), il voto riportato alla maturità (quelli con almeno 48/60 presentano una probabilità circa doppia di quella di chi ha riportato un voto inferiore a 48).

Mediante la funzione di regressione logistica stimata in tale studio, si può stimare la probabilità di laurearsi dei singoli studenti che hanno collaborato alla ricerca (Fabbris, 1997). I risultati della previsione evidenziano innanzitutto un buon adattamento del modello anche per gli studenti iscritti al nuovo ordinamento. Il modello, infatti, porta a stimare correttamente per l'86 per cento degli studenti iscritti

---

2 Si rinvia, tra gli altri, ai lavori di Delvecchio e d'Ovidio (2002 e 2003), Porcu e Puggioni (2003), Tedesco (2002) relativi a diversi ambiti universitari e facoltà.

alla laurea specialistica – studenti che per la massima parte hanno conseguito la laurea triennale nella stessa Facoltà – la probabilità di laurearsi<sup>3</sup>. Per il complesso degli studenti intervistati, i classificati tra i probabili laureati sono il 36,7% degli studenti in esame<sup>4</sup> (Tab. 1).

**Tabella 1.** *Stima della frequenza percentuale di laurea per gruppo tipologico.*

	Gruppo 1	Gruppo 2	Gruppo 3	Gruppo 4	Gruppo 5	Campione
Frequenza di laurea	14,7	28,6	68,4	57,1	19,4	36,7

Il gruppo di studenti che, secondo il modello, non conseguiranno il titolo (il 63,3 per cento), presenta una non trascurabile variabilità per i cinque gruppi tipologici sopra identificati. Come atteso, la probabilità di mancato conseguimento del titolo è ancora più elevata per il primo gruppo (85,3 per cento) e il quinto gruppo (80,6 per cento). Il quinto gruppo raccoglie oltre il 41,4 per cento di tutti gli studenti del campione che la previsione assegna al gruppo dei non laureati.

Tali risultati contribuiscono a stabilire alcune priorità fra i possibili interventi di *policy* in merito agli aiuti volti a superare le difficoltà d’inserimento nell’università e quelle di completamento del ciclo di studi. La condizione di disagio, che contraddistingue una quota significativa di studenti, pare significativamente associata al rischio di mancato conseguimento della laurea.

Ancora una volta, i risultati dell’analisi indicano nello sportello unico di informazione e sostegno allo studio lo strumento più idoneo a soddisfare la domanda di assistenza degli studenti. Lo sportello può giovare indirettamente anche agli studenti lavoratori che pure presentano una probabilità di laurearsi particolarmente bassa. Per costoro, che vivono l’università da lontano e hanno difficoltà a recarsi presso le strutture amministrative dell’università negli orari canonici, il problema sarà eventualmente quello di individuare le modalità di attivare e mantenere i contatti.

L’iniziativa dello sportello, se avrà successo, può diventare importante anche per l’intera Università della Tuscia, dato che la riduzione del numero di studenti fuori corso, la crescita del numero dei crediti acquisiti dagli studenti e del numero di laureati fanno parte dei criteri adottati dal MIUR per la ripartizione dei fondi di finanziamento da destinare agli atenei.

<sup>3</sup> Sono stati attribuiti al gruppo di probabili laureati gli studenti con una probabilità di laurea stimata dal modello superiore a un valore soglia pari a 0,5. L’utilizzazione di un valore soglia pari a 0,6 conduceva a risultati sostanzialmente analoghi.

<sup>4</sup> Nell’indagine citata il tasso di laurea rilevato sull’intera coorte di immatricolati al corso di laurea 1991-92 era risultato, trascorsi undici anni, pari al 26,3 per cento

## **2. I servizi di orientamento di alcuni atenei italiani**

Lo sportello unico – con un'interpretazione forse più ampia di quanto si sia portati a credere – deve essere impostato su un duplice piano, informativo e di accoglienza, da un lato, specialistico, consulenziale dall'altro, in modo da assumere una funzione accompagnatoria lungo l'intero percorso degli studi (Marini, 2001). Tale bisogno riguarda non tanto la semplificazione delle incombenze burocratico-amministrative, quanto piuttosto il supporto alle funzioni di orientamento anche sul piano della didattica.

Per precisare le attività del servizio e le competenze professionali del personale addetto, Gorelli (2008) aveva individuato i bisogni degli studenti che dovrebbero usufruire del servizio sulla base delle indicazioni fornite da docenti e studenti contattati come testimoni privilegiati tramite una procedura di tipo *Delphi*. Per trovare la corrispondenza tra bisogni, caratteristiche del servizio e competenze si era fatto riferimento ad una tassonomia messa a punto dall'Isfol, che ha individuato nel campo dell'orientamento quattro profili professionali con competenze distinte (Grimaldi e Del Commuto, 2006). I risultati ottenuti possono concorrere a definire una metodologia di “modellazione” del servizio che si presta ad essere replicata in altri contesti universitari.

La scelta di collocare lo sportello unico nel contesto della problematica più generale dell'orientamento formativo e professionale riflette le propensioni della letteratura più recente. La *lifelong guidance* (ovvero il supporto orientativo nelle principali transizioni dell'intera carriera accademica degli studenti e nel proseguimento della carriera lavorativa ed esistenziale dei laureati) si è affiancata sempre più al *lifelong learning* come strumento essenziale di politica attiva per la formazione e l'occupazione dei paesi europei.

I risultati dell'indagine *Delphi* sono richiamati e riassunti nella Tab. 2, dove si riportano le aree di attività, le competenze e i profili professionali necessari allo realizzazione dello sportello unico prospettato.

L'*operatore dell'informazione orientativa* è il perno del futuro sportello. Per quanto riguarda le competenze, questa figura deve essere abile nella raccolta e gestione delle informazioni, colmando sia le lacune informative che la mancanza di competenze tecnico-informatiche degli studenti, ma al tempo stesso deve saper offrire un servizio di accoglienza capace di instaurare con loro una relazione di fiducia. Inoltre, deve essere capace di indirizzarli verso gli specialisti e le persone meglio informate sui loro bisogni e sui problemi loro specifici, adempiendo così ad una funzione simile a quella che gli URP (uffici relazioni col pubblico) svolgono negli enti locali.

**Tabella 2.** *Profili professionali, attività e competenze specifiche per lo sportello unico, selezionate sulla base dell'analisi dei bisogni*

<i>Profilo professionale</i>	<i>Area di attività</i>	<i>Attività/competenze specifiche</i>
OPERATORE DELL'INFORMAZIONE ORIENTATIVA	Accoglienza e assistenza delle persone	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offrire ascolto</li> <li>• Aiutare gli studenti a meglio comprendere le proprie esigenze</li> </ul>
	Raccolta e gestione informazioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offrire le informazioni che gli studenti non trovano da soli</li> <li>• Addestrare nell'uso delle tecnologie a supporto della ricerca informativa</li> <li>• Offrire fonti d'informazione nuove o inaspettate</li> <li>• Rendere accessibili fonti e documenti ben organizzati e di facile consultazione</li> </ul>
	Partecipazione a reti di servizi dedicati	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indirizzare verso i soggetti che detengono l'informazione rilevante per le esigenze degli utenti</li> <li>• Dimostrare una conoscenza approfondita dell'università</li> </ul>
TECNICO DELL'ORIENTAMENTO	Prevenzione e recupero disagio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettere gli studenti a contatto con esperti o specialisti in grado di rispondere alle loro esigenze</li> </ul>
	Monitoraggio e assistenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguire gli studenti nei principali momenti del corso di studi</li> <li>• Dare suggerimenti o indicazioni utili per le decisioni da prendere</li> </ul>
	Tutorato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aiutare a completare il percorso di studi</li> </ul>

La presenza del *tecnico per l'orientamento* all'interno dello sportello unico è legata alla possibilità di instaurare una relazione continuativa con una parte degli utenti, principalmente al fine di prevenire la dispersione universitaria. Il compito principale di questa figura è seguire, in modo non invasivo ma efficace, lo studente nei principali passaggi della carriera universitaria. Nei casi di maggiore difficoltà, il tecnico dell'orientamento dovrà interfacciarsi con altre competenze e figure interne all'Ateneo per attivare una vera e propria azione di tutoraggio rivolta al completamento degli studi, ovvero per dare vita ad un'azione specifica di prevenzione della dispersione e dell'insuccesso formativo. Le sue mansioni esclusive ricadono dunque nell'area del monitoraggio e dell'assistenza, mentre nelle aree della prevenzione, del recupero del disagio e del tutoraggio il ruolo è di coordinamento

con figure specializzate esterne allo sportello unico ma idealmente presenti nello stesso ateneo.

Un secondo passo dell'analisi è rappresentato dal confronto con i servizi realizzati da alcuni atenei italiani, selezionati tra quelli che appaiono con maggiore sviluppo delle attività di orientamento a favore degli studenti. L'obiettivo è duplice:

- verificare come lo sportello unico si inserisce nel contesto più generale dei servizi all'orientamento dell'ateneo. Si tratta di verificare la compresenza di una dimensione consulenziale insieme a quella strettamente informativa sugli elementi burocratici-amministrativi;
- verificare le competenze e le modalità d'organizzazione adottate da altri atenei in relazione a servizi sovrapponibili o riconducibili a quelli previsti per lo sportello unico. Quest'ultimo punto è orientato ad ampliare e rafforzare il progetto di sportello unico alla luce dell'esperienza acquisita da altri atenei.

Nell'analisi sono stati inclusi i seguenti atenei<sup>5</sup>: Università di Bologna, Politecnico di Milano, Università degli Studi di Milano (Statale), Università della Calabria (Cosenza), Università di Macerata. Per ciascuno si è realizzata un'analisi approfondita via web dei servizi di orientamento offerti.

Quasi tutti gli atenei distinguono i servizi per l'orientamento in tre aree dedicate a tre tipologie di studenti:

- a. Orientamento per studenti non ancora iscritti all'università, ossia "in entrata", con strumenti di autovalutazione delle competenze, indicazioni per i test di ingresso, servizi di orientamento alla scelta del corso di laurea
- b. Orientamento "in itinere", cioè rivolto agli studenti iscritti all'ateneo
- c. Orientamento "in uscita", per neo-laureati, con servizi rivolti alla formazione post laurea e all'entrata nel mondo del lavoro

Nei servizi di orientamento delle diverse università considerate si osserva una tendenza generalizzata a porre attenzione alla necessità di supportare gli studenti non solo nei momenti dell'entrata e dell'uscita dall'Università, ma anche durante il percorso degli studi.

Le università manifestano inoltre interesse per un coinvolgimento maggiore degli studenti nella vita dell'università come elemento principale di prevenzione delle difficoltà di percorso. Tuttavia, spesso l'accento è posto sulla scelta del corso di laurea: come fare la scelta giusta, come cambiare la propria scelta se ci si accorge di aver sbagliato.

Nella rassegna dei servizi degli atenei campione si sono considerati i servizi della seconda tipologia, servizi che meglio integrano le risposte di orientamento

---

<sup>5</sup> La ricerca è partita da una lista estesa di università e si è progressivamente ristretta a quelle che, sulla base dell'analisi dell'informazione e dei servizi disponibili via *web*, hanno dimostrato di avere un servizio di orientamento maggiormente sviluppato.

individuare come necessarie per il supporto degli studenti durante il percorso di studi, nell'ambito della proposta di sportello unico di sostegno alla didattica. Nella Tab. 3 si riassumono le attività di orientamento individuate in base all'analisi dei bisogni. Si evince come, riguardo alle attività pertinenti al profilo professionale dell'operatore dell'informazione orientativa, ci sia una maggiore omogeneità fra i servizi offerti dai diversi atenei rispetto alle attività riferite alla figura professionale del tecnico dell'orientamento.

Inoltre, si notano due atteggiamenti generali nel servizio di orientamento: uno più "tradizionale" (Politecnico di Milano, Università degli Studi di Macerata), centrato sull'organizzazione e la fruibilità dell'informazione e meno interessato al supporto degli studenti nelle problematiche personali relative allo studio, e uno rivolto anche a questo secondo tipo di esigenze (Università degli Studi di Bologna, Università degli Studi di Milano, Università della Calabria). In queste ultime università la sperimentazione è più ampia e il servizio di orientamento risulta complessivamente più completo.

In ogni caso, la maggioranza delle aree di attività ipotizzate per lo sportello unico sono integrate nei servizi di orientamento di quasi tutti gli atenei considerati, ad eccezione di Macerata, con riferimento ad uno o ad entrambi i profili professionali ipotizzati.

Ciò verifica sia il primo dei nostri obiettivi, in quanto dimostra la correttezza dell'impostazione generale dello sportello unico, sia il secondo obiettivo, giacché dimostra l'opportunità, ai fini della costruzione di un servizio innovativo, di inserire consulenti in grado di offrire un supporto continuativo agli studenti.

Va rilevato come l'innovazione nei servizi di orientamento in itinere non sia uniforme, ma venga interpretata con significative differenze tra ateneo e ateneo nelle soluzioni adottate, dove il supporto delle tecnologie informatiche consente di arricchire la progettazione dello sportello unico di ulteriori spunti di riflessione.

La funzione informativa dell'orientamento è la più riconosciuta: se da un lato si assiste ad una sempre maggiore organizzazione delle informazioni relative al mondo universitario, alla struttura, all'organizzazione, ai servizi offerti dalle università, dall'altro si cerca di "personalizzare" la fruizione delle informazioni utilizzando i canali della comunicazione diretta con referenti dedicati, e attraverso l'utilizzo dei canali comunicativi interattivi permessi dalle tecnologie informatiche e multimediali (e-mail, chat, video conversazioni). Nella forma più sviluppata, riscontrata nell'Ateneo bolognese, questo servizio ha la forma di un vero e proprio URP.

Spesso rendere più accessibile e fruibile l'informazione sembra esaurire la funzione dell'orientamento in itinere. In molti casi le funzioni di monitoraggio e assistenza faticano ad emergere come specifiche all'interno del servizio di orientamento. Dove ciò accade il focus del servizio di orientamento si sposta

dall'università (migliorarne organizzazione e accessibilità ai servizi) allo studente (rispondere ad esigenze individuali e difficoltà di tipo personale).

Si sviluppano allora progetti innovativi che mettono in risalto due punti cardine: da un lato l'esigenza di rispondere con un supporto specialistico di tipo psicologico per affrontare difficoltà degli studenti che non possono risolversi esclusivamente attraverso una maggiore informazione; dall'altro la possibilità di coinvolgere altri studenti, già inseriti nella realtà universitaria, più esperti e più "sicuri" nell'attività di tutoring. Il tutoraggio dello studente in questa ottica assume, accanto alla funzione di sostegno nei momenti di difficoltà, una funzione preventiva del disagio.

Un altro elemento che emerge dall'analisi dei servizi di orientamento degli atenei è l'utilizzo di canali di comunicazione innovativi che affiancano il tradizionale "vis à vis" e l'ormai consueta e-mail. Di particolare interesse si sono trovati:

- possibilità di comunicare gratuitamente con una chiamata o videochiamata attraverso *Skype* (servizio orientamento di Cesena – Università di Bologna)
- l'utilizzo della *chat* per la consulenza di tipo psicologico.

Questo secondo punto in particolare evidenzia, al di là della facilitazione del contatto attraverso il superamento delle barriere logistiche, alcune implicazioni peculiari per il tipo di servizio offerto. La garanzia dell'anonimato, ad esempio, come la possibilità di comunicare "a distanza", ossia attraverso un medium che "protegge" da un contatto diretto, possono facilitare l'iniziativa di contatto del servizio anche da parte di chi ha maggiori difficoltà, o anche solo vergogna, nel chiedere aiuto di persona in riferimento a bisogni intimi o personali quali quelli di tipo psicologico. Questo tipo di contatto, meno impegnativo di altri più diretti, può avvenire anche con maggior anticipo rispetto all'aggravarsi di situazioni di disagio, facilitando l'attivazione di percorsi di sostegno e prevenendo "ricadute" o circoli viziosi che possono compromettere il percorso degli studenti.

Inoltre l'utilizzo delle nuove tecnologie e di più canali di comunicazione facilita non solo l'accesso e la fruizione dei servizi da parte degli utenti, ma offre anche la possibilità di coordinare servizi e competenze da coinvolgere a diverso livello nel servizio di orientamento. Ad esempio, permette la collaborazione con specialisti o strutture esterni all'università, come i servizi socio-sanitari, i consultori e altri servizi presenti sul territorio. Tali canali potrebbero poi essere utilizzati anche per condividere esperienze fra i vari progetti e servizi di orientamento, e coordinare iniziative a livello interuniversitario locale o nazionale, riducendone i costi e massimizzandone i frutti.



**Tabella 3. Attività e competenze previste per lo sportello unico di sostegno: confronto con i servizi di orientamento di alcuni atenei italiani**

Profilo professionale	Area di attività (front end)	Attività/competenze specifiche	Uni BO	Poli MI	Uni MI	Uni CAL	Uni MC
OPERATORE DELL'INFORMAZIONE ORIENTATIVA	Accoglienza e assistenza delle persone	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Offrire ascolto</li> <li>● Aiutare gli studenti a formarsi una migliore comprensione delle proprie esigenze</li> </ul>	Si Si	Si ?	Si Si	Si Si	No No
	Raccolta e gestione informazioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Offrire le informazioni che gli studenti non trovano da soli</li> <li>● Addestrare nell'uso delle tecnologie a supporto della ricerca informativa</li> <li>● Offrire fonti d'informazione nuove o inaspettate</li> <li>● Rendere accessibili fonti e documenti ben organizzati e di facile consultazione</li> </ul>	Si ? Si	Si ? No	Si ? Si	Si Si Si	Si No No
	Partecipazione a reti di servizi dedicati	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Indirizzare verso i soggetti che detengono l'informazione rilevante per le esigenze degli utenti</li> <li>● Dimostrare una conoscenza approfondita dell'università</li> </ul>	Si Si	No ?	Si Si	Si Si	No Si
TECNICO DELL'ORIENTAMENTO	Prevenzione e recupero disagio	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mettere gli studenti a contatto con esperti o specialisti in grado di rispondere alle loro esigenze</li> </ul>	?	?	Si	Si	No
	Monitoraggio e assistenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Seguire gli studenti nei principali momenti del corso di studi</li> <li>● Dare suggerimenti o indicazioni utili per le decisioni da prendere</li> </ul>	Si Si	No No	Si Si	Si Si	No No
	Tutorato	Aiutare a completare gli studi	Si	No	Si	Si	No

Rispetto alle considerazioni svolte fin qui, dall'osservazione dei servizi più innovativi proposti dalle università italiane si evidenzia dunque, accanto all'opportunità di utilizzare le nuove tecnologie e canali della comunicazione, la possibilità di coinvolgere nell'orientamento in itinere:

1. Figure di supporto tecnico informativo
2. Figure di supporto specialistico (didattico e psicologico)
3. Figure di supporto "fra pari" (tutoring di studenti esperti).

Questa tripartizione si sovrappone nei primi due punti alle indicazioni riportate nella Tab. 3, dove si suddividono le attività di sostegno allo studio riferendole alle figure professionali dell'Operatore dell'informazione orientativa e del Tecnico dell'orientamento, portando alla luce la necessità di considerare il terzo elemento come risorsa da tenere in considerazione all'interno della struttura e dell'organizzazione del servizio di orientamento in itinere. Gli studenti che devono svolgere attività di tutoring necessitano, infatti, di formazione, d'informazioni e di un coordinamento col servizio di orientamento che massimizzi l'efficacia della loro azione.

### **3. Conclusioni**

L'obiettivo di una minore dispersione pare dipendere criticamente dal rafforzamento dei "legami comunitari" tra gli studenti: uno studente isolato e lontano dalla vita universitaria è uno studente che rischia di non concludere gli studi. I servizi di orientamento sono massimamente efficaci quando superano la dimensione burocratico-istituzionale dell'erogazione di un servizio informativo e, adottando linguaggi e canali vicini alla vita quotidiana degli studenti, realizzano l'interattività necessaria a far nascere e sviluppare quei rapporti sociali che rafforzano gli individui nella relazione con l'istituzione universitaria.

In questo modo, la spinta dell'università ad una maggiore partecipazione attiva degli studenti alla vita dell'ateneo e la richiesta di una formazione personalizzata, che vada al di là dell'aspetto meramente accademico, s'incontrano in un ventaglio di soluzioni flessibili e in continua evoluzione, che dovranno costituire l'ossatura del futuro sportello unico.

## Riferimenti bibliografici

- DELVECCHIO F., D'OVIDIO F.D. (2002) Le determinanti delle probabilità di laurea e di insuccesso negli studi universitari. In PUGGIONI G. (a cura di) *Modelli e metodi per l'analisi di rischi sociali e sanitari*, CLEUP, Padova: 71-92
- DELVECCHIO F., D'OVIDIO F.D. (2003) Lo studio dei successi e degli insuccessi universitari tramite analisi di segmentazione. In FABBRIS L. (a cura di) *LAID OUT: scoprire i rischi con l'analisi di segmentazione*. CLEUP, Padova: 1-24
- FABBRIS L. (1997) *Statistica multivariata. Analisi esplorativa dei dati*, McGraw-Hill, Milano
- FABBRIS L. (2008) Una ricerca sui servizi universitari innovativi per studenti e laureati. In: FABBRIS L., BOCCUZZO G., MARTINI M.C. (a cura di) *Competenze nei servizi avanzati per studenti universitari*, CLEUP, Padova: 1-20.
- GORELLI S. (2004) *Analisi dei percorsi universitari nell'Ateneo di Viterbo*, Working Paper n. 3 Dipartimento Studi Aziendali, Tecnologici e Quantitativi, Università della Tuscia
- GORELLI S. (2008) Lo sportello unico di informazione e sostegno allo studio nella facoltà di Economia dell'Università della Tuscia. In: FABBRIS L., BOCCUZZO G., MARTINI M.C. (a cura di) *Competenze nei servizi avanzati per studenti universitari*, CLEUP, Padova: 81-104
- GRIMALDI A., DEL CIMMUTO A. (a cura di) (2006) *Funzioni, competenze, profili e percorsi formativi nell'orientamento. Un quaderno ad uso degli operatori*, ISFOL editore, Roma
- MARINI F. (a cura di) (2001) *Dal dire al fare. Modelli e interventi di orientamento universitario*, CUEC, Cagliari
- PORCU M., PUGGIONI G. (2003) Laurea e abbandono universitario. Uno studio comparativo dei due eventi su un campione di immatricolati dell'Università di Cagliari segmentazione. In FABBRIS L. (a cura di) *LAID OUT: scoprire i rischi con l'analisi di segmentazione*, CLEUP, Padova: 25-40
- TEDESCO N. (2002) Analisi di segmentazione di una coorte di immatricolati dell'Università di Cagliari. In PUGGIONI G. (a cura di) *Modelli e metodi per l'analisi di rischi sociali e sanitari*, CLEUP, Padova: 141-160

### ***An Integrated Service for Student Information and Support at the University of Tuscia in Viterbo***

**Summary.** *A research carried out on students of the Economics Faculty, The Tuscia University in Viterbo, highlighted a relationship between background features and preferences of students for university services. In this paper we discuss the possibility to create an integrated service for student information and support as an organizational initiative apt to satisfy the need for a prompt, continuous and customized assistance during the whole study period. The activities and the competencies necessary for its implementation have been guessed after a Delphi survey and an analysis of the guidance services of some Italian universities. It emerges, too, the necessity of integrating informative and consulting components in the guessed service for supporting the students who face difficulties in their studies and that initiatives for overcoming early adaptation and study progressing difficulties, such as the integrated service, are a priority mostly for students at risk of dropping out.*

**Keywords:** *Integrated services for university students; Logit model; Delphi method; Professional competencies.*