



Servizi di supporto e assistenza per studenti con DSA

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: studenti con disturbo specifico dell'apprendimento

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: L'Università degli studi di Genova garantisce agli studenti che presentano diagnosi di disturbo specifico dell'apprendimento (DSA) servizi di supporto dalla fase di preimmatricolazione sino al completamento del percorso di studio. Lo studente con DSA a richiesta può usufruire di colloqui di informazione orientativa, servizi di tutorato alla pari e tutorato didattico alla pari, affidamento in comodato d'uso gratuito di tablet e software specifici, mediazione con i docenti degli insegnamenti tramite i docenti referenti delle singole Scuole/Aree in merito all'utilizzo in sede di esame di strumenti compensativi e misure dispensative.

AREA/CENTRO: Area Apprendimento permanente e orientamento

SERVIZIO: Servizio Orientamento

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Settore Studenti disabili e studenti con DSA

UNITÀ:

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Capo Settore Roberta Verdi

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 010 209.51966 – 010 209.51530

E-MAIL: dislessia@unige.it

INDIRIZZO: Piazza della Nunziata, 6 - 3° piano - 16124 Genova

WEBSITE: <http://www.disabili.unige.it/disturbi-specifici-dellapprendimento/>

NUMERO DI ADDETTI: 4

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 010 209.51966 – 010 209.51530

E-MAIL: dislessia@unige.it

ALTRO: accesso presso uffici del Settore

APERTURA AL PUBBLICO: Sì

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO: apertura al pubblico: lunedì – mercoledì – giovedì – venerdì dalle 9:00 alle 12:00, martedì dalle ore 9:00 alle ore 11:00 e dalle ore 14:30 alle ore 16:00

giorni e orari di ricevimento: da lunedì a giovedì dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e dalle ore 14:30 alle ore 17:00, il venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00

MAGGIORI INFORMAZIONI: sportello telefonico: attivo da lunedì a giovedì dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e dalle ore 14:30 alle ore 17:00, il venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00

| Dimensioni della qualità | Indicatori | Unità di misura | Valore 2017 | Valore 2018 | Valore programmato 2019 |
|--------------------------|--|--|---|--|--|
| ACCESSIBILITÀ | | | | | |
| | Modalità di contatto | Numero + tipologia canali <i>Es: 5 (mail, Fb, accesso fisico, telefono, sito)</i> | 4 (mail, telefono, accesso fisico, sito) | 4 (mail, telefono, accesso fisico, sito) | 4 (mail, telefono, accesso fisico, sito) |
| | Orario di apertura al pubblico | Numero ore a settimana <i>Es. 20</i> | 15,5 | 15,5 | 15,5 |
| TEMPESTIVITÀ | | | | | |
| | tempo medio per la presa in carico del servizio | Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i> | 1 giorno | 1 giorno | 1 giorno |
| | tempo medio di erogazione del servizio | Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i> | 5 giorni | 4 giorni | 4 giorni |
| TRASPARENZA | | | | | |
| | Tipologia di pubblicizzazione: A) Assente B) E-mail C) Intranet D) Sito E) Canali social (specificare) F) Newsletter G) Altro (specificare) | Lettera/e <i>Es: A, C, F</i> | B, D | B, D, G (incontri presso scuole secondarie superiori; partecipazione saloni) | B, D, G (incontri presso scuole secondarie superiori; partecipazione saloni) |
| | Tempo medio aggiornamento informazioni | Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i> | 1 giorno | 1 giorno | 1 giorno |

| Dimensioni della qualità | Indicatori | Unità di misura | Valore 2017 | Valore 2018 | Valore programmato 2019 |
|--------------------------|--|----------------------------------|-------------|-------------|---|
| | Modalità di interazione on line per l'accesso al servizio: A) Assente B) PDF Scaricabile C) Form compilabile online D) Avvio processo online E) Conclusione del processo online F) Gestione intero processo online G) Altri canali online (specificare) | Lettera/e Es: E | C, D | C, D | C, D, F (questionario valutazione del servizio) |
| Efficacia | | | | | |
| | Reclami e/o segnalazioni di disservizi | Numero all'anno Es. 2 | 1 | 1 | 1 |
| | Modalità di presentazione dei reclami/disservizi: A) E-mail B) Moduli online C) Canali social (specificare) D) Sportello E) Posta F) Telefono G) Altro (specificare) | Lettera/e Es: A, C (facebook) | A, D, E, F | A, D, E, F | A, D, E, F |

Ulteriori informazioni

INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: **No**

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: