



## 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](mailto: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](mailto: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
<b>ACCESSIBILITÀ</b>					
	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
<b>TEMPESTIVITÀ</b>					
	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
<b>TRASPARENZA</b>					
	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: