



UNIVERSITÀ
di **VERONA**

Carta dei servizi ORIENTAMENTO Università di Verona

Versione 1 del 1 aprile 2019



Sommario

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO ORIENTAMENTO	3
1. <i>I VALORI CHE CI GUIDANO</i>	3
2. <i>COME SIAMO ORGANIZZATI</i>	3
2.1. Staff	3
2.2. Comunicazione e trasparenza	3
2.3. Accessibilità	4
3. <i>DESTINATARI</i>	4
SERVIZI AGLI STUDENTI	5
1. <i>ORIENTAMENTO IN ENTRATA</i>	5
1.1. Servizio di accoglienza	5
1.2. Numero unico per iscrizioni e immatricolazioni	5
1.3. Saloni di orientamento	5
1.4. Open day famiglie	5
1.5. Incontri di orientamento con le scuole	5
1.6. Open week	5
1.7. Progetto Tandem	5
1.8. Lezioni aperte	6
1.9. Simulazioni dei test di ammissione	6
1.10. Corsi zero	6
1.11. Corsi di preparazione ai test di ammissione	6
1.12. Counselling di orientamento universitario in ingresso	6
1.13. Supporto informativo online e allo sportello	6
1.14. Visite guidate	6
2. <i>ACCOGLIENZA MATRICOLE</i>	6
2.1. Welcome matricole	7
2.2. Pagina web dedicata alle matricole	7
1. <i>ORIENTAMENTO IN ITINERE</i>	7
1.1. Counselling di orientamento universitario a supporto degli studenti iscritti	7
1.3. Seminari tematici	7
QUALITÀ DEL SERVIZIO	8
1. <i>I NOSTRI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO</i>	8
2. <i>MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI</i>	8
2.1. Gestione dei reclami e dei suggerimenti	8



PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO ORIENTAMENTO

Indirizzo

Università di Verona
Via San Francesco, 22
37129 Verona

telefono

+39 045 802 8588

e-mail

servizio.orientamento
@ateneo.univr.it

Orari front office

da lunedì a venerdì
9.00-13.00

1. I VALORI CHE CI GUIDANO

Un mondo del lavoro in continua evoluzione e la conseguente crescita e differenziazione tra i percorsi di formazione superiore rendono i processi di orientamento sempre più centrali nella costruzione del progetto di vita di ogni singolo individuo.

L'orientamento non è dunque solo lo strumento per gestire la transizione tra scuola, formazione e lavoro, ma si propone di supportare i processi di scelta, sviluppare una piena consapevolezza negli studenti e promuovere, in definitiva, l'occupazione attiva, la crescita economica e l'inclusione sociale.

Nelle politiche europee e nazionali per la realizzazione degli obiettivi di "Europa 2020", l'orientamento lungo l'arco della vita è infatti riconosciuto come diritto di ogni persona e indispensabile per l'apprendimento permanente. Il modello di orientamento da perseguire, dunque, non è più solo informativo, ma è parte integrante del percorso formativo di ogni individuo, come definito dalle "Linee guida nazionali per l'orientamento permanente centrate sulla persona" del MIUR, e attiene allo sviluppo di specifiche competenze trasversali che mettono i cittadini in grado "identificare le proprie capacità, competenze, interessi, per prendere decisioni in materia di istruzione, formazione, occupazione, al fine di gestire i propri percorsi personali di vita" (Risoluzione del Consiglio Europeo del 21/11/2008).

Per questi motivi l'Ateneo veronese, in coerenza con le linee di indirizzo del Piano strategico, ha scelto di attivare una molteplicità di strumenti per supportare le studentesse e gli studenti nella delicata fase di scelta del percorso di studio, nonché nell'eventuale momento di riprogettazione dello stesso, al fine di promuovere scelte consapevoli, che possano far emergere i talenti e le vocazioni di ogni persona e assecondare le aspirazioni.

2. COME SIAMO ORGANIZZATI

Il Servizio Orientamento, incardinato nella Direzione Didattica e Servizi agli Studenti, collabora con il Delegato del Rettore al Diritto allo Studio e alle Politiche per gli Studenti, con le segreterie didattiche, il Servizio per il Diritto allo studio e con le Scuole secondarie di secondo grado del territorio.

2.1. Staff

Responsabile

Barbara Malesani

Personale

Franca Battisti

Camilla Delazzari

Monica Ghio

Patrizia Niglio

Maurizia Pezzorgna

Michele Righetti

2.2. Comunicazione e trasparenza

La pagina del sito dedicata al Servizio contiene informazioni utili sulle iniziative per l'orientamento e sono costantemente aggiornate. Gli eventi di rilievo sono comunicati tempestivamente anche tramite la nostra pagina Facebook e nello spazio eventi.



2.3. Accessibilità

Gli uffici sono collocati al piano terra del Chiostro San Francesco presso le stanze T.05, T.06, T.07, T.08 (front office), T.09 (sala colloqui di counselling). Per eventuali necessità particolari in relazione a specifiche disabilità motorie, è possibile organizzare gli incontri presso sede idonea adiacente agli uffici.

Sede: Chiostro San Francesco. L'accesso può avvenire da via San Francesco 22 oppure dal Polo Zanotto.

Contatti: tel. +390458028588, email servizio.orientamento@ateneo.univr.it

Orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì ore 9.00-13.00.

3. DESTINATARI

Sono destinatari dei servizi:

- futuri studenti e loro famiglie,
- scuole secondarie di secondo grado,
- tutti coloro che intendono iniziare o riprendere lo studio universitario.



SERVIZI AGLI STUDENTI

1. ORIENTAMENTO IN ENTRATA

I servizi sono rivolti a **futuri studenti**, alle loro famiglie e agli istituti di scuola secondaria di secondo grado e hanno lo scopo di fornire una completa conoscenza dell'offerta formativa, dei servizi e delle opportunità offerti dall'Università di Verona, nonché un supporto teso ad agevolare una scelta consapevole del percorso di studi.

1.1. Servizio di accoglienza

L'attività, ad accesso libero, si svolge nel periodo estivo nel Chiostro San Francesco, dove viene allestito uno stand presidiato da studenti senior delle diverse aree disciplinari, formati per dare informazioni relative ai corsi di studio, alle scadenze e alle procedure di immatricolazione.

1.2. Numero unico per iscrizioni e immatricolazioni

Il numero unico è attivo nel periodo estivo per fornire informazioni e chiarimenti sulle procedure di immatricolazione e iscrizione alle prove di ammissione.

1.3. Saloni di orientamento

L'Università di Verona partecipa a numerosi saloni di orientamento universitario, sul territorio nazionale, dedicati agli studenti dell'ultimo triennio della scuola secondaria di secondo grado.

1.4. Open day famiglie

Gli eventi dedicati alle famiglie, hanno l'obiettivo di far conoscere la realtà universitaria, l'offerta formativa e i servizi dedicati agli studenti e riflettere insieme su come accompagnare i figli nella scelta del percorso universitario.

1.5. Incontri di orientamento con le scuole

Un'attività di orientamento gratuita che si svolge presso le scuole, su richiesta delle stesse, oppure presso le strutture dell'Ateneo ed è rivolta alle classi IV e V. Ha l'obiettivo di favorire la conoscenza del sistema universitario, dell'offerta formativa dell'Ateneo di Verona e dei suoi servizi, e di fornire un supporto agli studenti nella scelta del corso di studio. Nell'ambito degli incontri è previsto anche l'allestimento di uno sportello orientativo, dove studenti universitari senior forniscono chiarimenti sulle diverse aree di studio.

1.6. Open week

Sono settimane dedicate all'informazione sull'offerta formativa dell'Università di Verona, durante le quali gli studenti potranno partecipare alle presentazioni dei diversi corsi di studio, porre domande direttamente ai docenti e visitare le strutture dell'Ateneo. Al termine degli incontri sono sempre disponibili i tutor dell'ufficio orientamento (studenti senior) per rispondere ad ulteriori domande e curiosità.

1.7. Progetto Tandem

L'iniziativa offre agli studenti delle classi III, IV e V la possibilità di frequentare gratuitamente corsi universitari. Il progetto consente non solo di sperimentare momenti significativi di vita universitaria, ma anche di misurarsi in un diverso contesto e comprendere le metodologie e gli aspetti fondamentali di una specifica disciplina. Per partecipare è necessaria l'iscrizione alla pagina web dedicata.



1.8. Lezioni aperte

Gli studenti del IV e V anno delle scuole superiori possono iscriversi individualmente per assistere a una lezione universitaria, condividendo alcune ore in aula con studenti iscritti. La partecipazione è gratuita, i posti limitati e l'iscrizione obbligatoria nella [pagina dedicata](#).

1.9. Simulazioni dei test di ammissione

È un'occasione non solo per testare la propria preparazione ma soprattutto per familiarizzare con le procedure amministrative che lo studente dovrà svolgere durante il vero test d'ingresso. La partecipazione è gratuita, i posti sono limitati, pertanto è necessario iscriversi attraverso la [pagina dedicata](#).

1.10. Corsi zero

Sono corsi tenuti da docenti universitari finalizzati ad approfondire specifiche discipline previste nelle prove di ammissione, propedeutici ai corsi di preparazione alle prove di ammissione. La partecipazione prevede un contributo di iscrizione. I posti sono limitati e pertanto è necessario iscriversi attraverso la [pagina dedicata](#).

1.11. Corsi di preparazione ai test di ammissione

Per prepararsi al meglio al superamento dei test di ammissione; organizzati in primavera/estate, hanno la durata di una settimana circa e sono rivolti a tutti gli studenti che dovranno affrontare un test di ammissione. La partecipazione prevede un contributo di iscrizione. I posti sono limitati, l'iscrizione è obbligatoria nella [pagina dedicata](#).

1.12. Counselling di orientamento universitario in ingresso

È un servizio gratuito di ascolto, supporto e consulenza orientativa rivolto agli studenti delle scuole superiori che stanno scegliendo il corso di studio e a tutti coloro che intendono iniziare, riprendere o ripensare la scelta universitaria. Il servizio consiste in uno o più [colloqui individuali con esperti di orientamento](#). È necessario prendere appuntamento telefonando al numero +39 045 8028603 oppure scrivendo una mail a counselling@ateneo.univr.it

1.13. Supporto informativo online e allo sportello

Studenti appositamente formati sono quotidianamente a disposizione delle future matricole per informazione sui corsi, servizi ed iniziative pensate per loro.

1.14. Visite guidate

Sono organizzate nel periodo estivo, hanno lo scopo di offrire una panoramica delle strutture dell'Ateneo soffermandosi in particolare sull'ubicazione degli uffici di maggior interesse degli studenti (segreterie, diritto allo studio, biblioteche, mense). La partecipazione è libera e gratuita.

2. ACCOGLIENZA MATRICOLE

L'Ateneo mette a disposizione iniziative di accoglienza specificamente rivolte alle **matricole**, oltre allo stand informativo (pag.5 par.1.1) e al supporto informativo (pag.6 par 1.13), che naturalmente, sono rivolti anche ai neoiscritti.



2.1. Welcome matricole

Una giornata di orientamento, informazione e accoglienza, dedicata alle matricole. L'obiettivo dell'iniziativa, oltre a dare il benvenuto, è fornire ai nuovi studenti una serie di indicazioni pratiche, fondamentali per affrontare consapevolmente il percorso accademico.

2.2. Pagina web dedicata alle matricole

Una pagina dedicata alle iniziative pensate per le nuove matricole, che contiene tutte le informazioni e i link utili per rendere l'ingresso all'Università di Verona il più agevole possibile e informazioni sui principali *eventi*, sulle *risorse* e sui *servizi* fondamentali per iniziare al meglio il percorso di studio.

1. ORIENTAMENTO IN ITINERE

Poiché anche gli studenti già iscritti possono avere l'esigenza di ripensare il percorso intrapreso, l'Ateneo mette a disposizione servizi specifici per l'**orientamento in itinere**.

1.1. Counselling di orientamento universitario a supporto degli studenti iscritti

Servizio gratuito di ascolto, supporto e consulenza orientativa in itinere, per aiutare lo studente iscritto a riflettere sul percorso di studio intrapreso e gestire al meglio eventuali difficoltà incontrate. Il servizio consiste in uno o più colloqui individuali condotti da esperti di orientamento, presso uno spazio riservato. Per appuntamento è possibile contattare il servizio telefonicamente (045 8028603), presentarsi negli orari di front-office (martedì 14.30–17.00, giovedì 10.00–12.30) o inviare una mail counselling@ateneo.univr.it

1.3 Seminari tematici

Durante l'anno accademico vengono organizzati seminari tematici sulla gestione degli esami e sul metodo di studio. La partecipazione è gratuita, i posti limitati. Per iscriversi è necessario contattare il Servizio.



QUALITÀ DEL SERVIZIO

1. I NOSTRI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Gli standard di qualità vengono individuati in una logica orientata al miglioramento continuo dei servizi, attraverso alcuni indicatori rilevanti per le studentesse e gli studenti, con riferimento alle dimensioni di accessibilità, efficacia e tempestività:

DIMENSIONE	INDICATORE	Unità di misura	STANDARD
Accessibilità	1) Continuità servizio <ul style="list-style-type: none">Apertura front officeNumero unico (luglio-ottobre)Stand informativo (luglio-settembre)	ore/ settimana	20 22 15
	2) Tempi di attesa erogazione servizio <ul style="list-style-type: none">Counselling di orientamento in entrata-itinere (tempo intercorrente fra richiesta appuntamento e primo colloquio)	gg.	max. 10
	3) Efficacia oggettiva iniziative <ul style="list-style-type: none">Progetto tandem: rapporto tra iscritti all'Università e partecipanti al progettoPartecipanti open dayPartecipanti open day rispetto al precedente anno	% nr. pax ± %	20% 4000 + 19%
Efficacia	4) Soddisfazione studenti <ul style="list-style-type: none">Dato Good practice (orientamento in entrata)Questionario gradimento TandemQuestionari gradimento corsi ai test	val. 1-6 val. 1-5 val. 1-10	3,83 4 9

2. MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Il monitoraggio della qualità percepita dei servizi viene effettuato attraverso la somministrazione di questionari di gradimento e la successiva analisi delle risposte, soprattutto con riferimento al progetto Tandem e ai corsi di preparazione ai test. Per la valutazione del servizio complessivo dell'orientamento in entrata sono utilizzati i dati ricavati nell'ambito del progetto Good Practice.

Per valutare invece l'efficacia effettiva vengono incrociati i dati dei partecipanti ai servizi (in particolare tandem e corsi di preparazione ai test) con gli iscritti ai test di ammissione ed effettivi immatricolati ai corsi di laurea dell'Ateneo.

Per valutare la partecipazione agli incontri di orientamento sul territorio nazionale, vengono monitorati i dati di provenienza degli studenti immatricolati per regione e provincia di origine.

Tali dati sono aggiornati con cadenza annuale al fine di poter apportare costanti miglioramenti e gli eventuali correttivi necessari ai servizi resi.

2.1. Gestione dei reclami e dei suggerimenti

Tutti i suggerimenti per il miglioramento dei servizi possono essere inoltrati in forma scritta all'indirizzo del Servizio Orientamento, indicando nome e cognome, indirizzo di posta elettronica e un recapito telefonico. Ogni segnalazione viene utilizzata nell'ottica della valutazione e del miglioramento del servizio.

Sarà cura del Servizio informare l'utente sullo stato di avanzamento della richiesta e fornire una risposta, entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della



	segnalazione, indicando le modalità di risoluzione del problema, oppure chiarimenti circa le ragioni di un eventuale permanere della situazione.
--	--