



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DELL'INSUBRIA

**CARTA DEI SERVIZI
PER GLI STUDENTI CON DISABILITÀ
E/O DISTURBI SPECIFICI DELL'APPRENDIMENTO (DSA)**

*Approvata con delibera del Consiglio di Amministrazione
in data 28/09/2015*



Via Ravasi, 2 – 21100 Varese (VA) – Italia
Tel. +39 0332 21 9031 – Fax +39 0332 219348
Email: disabilita@uninsubria.it – PEC: ateneo@pec.uninsubria.it
Web: www.uninsubria.it
P.I. 02481820120 - C.F. 95039180120
Chiaramente Insubria!

Piano I
Uff. 1.020
Orari al pubblico
Lunedì, Martedì,
Giovedì, Venerdì: 10.00 – 12.00
Mercoledì: 14.00 – 16.00



**CARTA DEI SERVIZI
PER GLI STUDENTI CON DISABILITÀ
E/O DISTURBI SPECIFICI DELL'APPRENDIMENTO (DSA)**

INTRODUZIONE.....	3
GLI IMPEGNI DELL'UNIVERSITÀ	3
RECAPITI	3
UTENTI	4
SERVIZI OFFERTI	4
MODALITÀ DI RICHIESTA E DI ASSEGNAZIONE DEI SERVIZI.....	4
DETTAGLIO DEI SERVIZI IN INGRESSO.....	5
DETTAGLIO DEI SERVIZI DI SUPPORTO ATTIVABILI DURANTE IL PERCORSO DI STUDIO ATTIVABILI MEDIANTE PROGETTO INDIVIDUALIZZATO DEI SERVIZI E/O PROGETTO FORMATIVO INDIVIDUALIZZATO.....	6
DETTAGLIO DEI SERVIZI IN USCITA	11
DIRITTI DEGLI UTENTI.....	12
DOVERI DEGLI UTENTI	12
MONITORAGGIO E VALUTAZIONE.....	13



INTRODUZIONE

L'Università degli Studi dell'Insubria (d'ora in poi Università) attraverso la Carta dei Servizi assume in maniera trasparente e responsabile un chiaro impegno nei confronti degli studenti e delle studentesse con disabilità e con disturbi specifici dell'apprendimento (d'ora in poi DSA) che vengono accolti e accompagnati nella loro formazione culturale e professionale.

La carta dei servizi è uno strumento di informazione e di comunicazione con cui si presentano attività e servizi erogati a favore degli studenti con disabilità e/o DSA, organizzati e gestiti attraverso l'Ufficio Orientamento e placement dove è presente personale qualificato a cui gli studenti possono manifestare bisogni e esigenze, inoltrare segnalazioni e ricevere informazioni sui servizi per il sostegno allo studio e per la piena integrazione nella vita universitaria. L'Ufficio lavora in modo coordinato, partecipato e sinergico con il personale di tutte le strutture dell'Ateneo che, di volta in volta, è necessario coinvolgere per il perseguimento degli obiettivi. I servizi erogati, le attività e le iniziative proposte rispondono a quanto previsto dalle leggi in materia di disabilità e disturbi dell'apprendimento.

GLI IMPEGNI DELL'UNIVERSITÀ

Nell'erogazione dei servizi, l'Università si impegna a:

- ascoltare, accogliere e valutare la domanda e i bisogni speciali dello studente
- fornire informazioni chiare sui servizi offerti
- predisporre il progetto individualizzato dei servizi e il progetto formativo individualizzato insieme allo studente
- attivare servizi generali e specifici che siano di effettivo supporto alle esigenze dello studente
- promuovere o collaborare ad attività finalizzate alla diffusione di una cultura in materia di disabilità e DSA
- tutelare la riservatezza delle informazioni ricevute.

RECAPITI

Ufficio orientamento e placement

Servizi per studenti con disabilità e/o DSA (si riceve su appuntamento)

VARESE

Via Ravasi, 2 - tel. 0332.219031 (lunedì, martedì)

COMO

Via Sant'Abbondio, 12 - tel. 031.2384326 (mercoledì)

Via Valleggio, 11 - tel. 031.2389894 (giovedì)

www.uninsubria.it/web/serv-disabili

disabilita@uninsubria.it



UTENTI

- Studenti in condizioni di disabilità permanente o temporanea
- Studenti con certificazione di disturbi specifici di apprendimento (DSA).

SERVIZI OFFERTI

I servizi sono erogati in funzione della tipologia di disabilità e/o di disturbo specifico dell'apprendimento, se coerenti con i piani di studio e solo ed esclusivamente per attività istituzionali riconducibili all'ambito della didattica.

Le attività proposte sono suddivise tra servizi in ingresso, servizi di supporto durante il percorso di studio e servizi in uscita.

Servizi in ingresso:

- Supporto informativo anche sull'accessibilità delle sedi di universitarie
- Accoglienza, anche pedagogica
- Supporto individualizzato alle prove di verifica della preparazione iniziale per le persone con disabilità e/o DSA

Servizi di supporto durante il percorso di studio attivabili mediante il Progetto individualizzato dei servizi e il Progetto formativo individualizzato:

- a) Progetto individualizzato dei servizi:
 - Ausilioteca (acquisto e prestito di tecnologie assistive e informatiche)
 - Elaborazione/digitalizzazione di testi e materiale didattico (per disabilità visive)
 - Testi in formato digitale
 - Servizio di trasporto per studenti con disabilità motoria (permanente o temporanea)
- b) Progetto formativo individualizzato
 - Tutorato
 - Esami di profitto: affiancamento durante gli esami, tempo aggiuntivo, prove equipollenti, strumenti compensativi e/o misure dispensativi, utilizzo di tecnologie assistive con postazione attrezzata.

Servizi in uscita:

- Supporto per l'inserimento lavorativo/stage
- Colloquio di fine percorso.

MODALITÀ DI RICHIESTA E DI ASSEGNAZIONE DEI SERVIZI

I servizi vengono assegnati per un anno accademico e si possono richiedere all'inizio di ogni semestre. Sono erogati in funzione della specifica diagnosi certificata e compatibilmente con le risorse umane e finanziarie assegnate annualmente. L'erogazione dei servizi è subordinata ad un colloquio individuale in cui vengono valutati i bisogni specifici dell'utente ad esito del quale viene predisposto il piano individualizzato dei servizi.

Ove non diversamente specificato, le domande saranno valutate e accolte in ordine cronologico di arrivo.

AREA DIDATTICA E RICERCA



La fruizione di un servizio deve corrispondere al conseguimento di un risultato, per questo motivo lo studente sarà invitato a produrre una relazione finale che ne attesti l'effettivo utilizzo e il risultato raggiunto. In base a ciò saranno valutate ulteriori assegnazioni future dello stesso servizio.

DETTAGLIO DEI SERVIZI IN INGRESSO

1.1 Supporto informativo anche sull'accessibilità delle sedi universitarie

Contenuti

Vengono fornite informazioni preliminari riguardanti i servizi dedicati agli studenti con disabilità e/o con DSA e informazioni inerenti all'accessibilità interna (aule, ...) ed esterna (parcheggi, ...) degli edifici universitari.

Modalità di accesso

- accesso su appuntamento (e-mail)
- contatto telefonico

Tempi

durata da 10' a 15' massimo

Modulistica a supporto

- questionario conoscitivo

Documenti richiesti allo studente

- documentazione medica-clinica attestante la natura della disabilità o del disturbo specifico dell'apprendimento

Documenti rilasciati

- carta dei servizi

1.2 Accoglienza, anche pedagogica

Contenuti

- Spazio di ascolto per rilevare i bisogni specifici dello studente con disabilità e/o DSA che intende richiedere servizi
- Condivisione di informazioni circa la vita scolastica dello studente con particolare attenzione alle modalità di studio e di apprendimento
- Definizione partecipata delle forme di supporto ritenute adeguate per l'avvio o il proseguimento del percorso universitario attraverso la formulazione di un apposito progetto (vedi anche i successivi punti a) e b)).

Modalità di accesso

Su appuntamento. È necessario inviare una e-mail a disabilita@uninsubria.it avendo cura di indicare nome, cognome, numero di telefono, numero di matricola, oggetto dell'incontro. Una volta ricevuta la richiesta sarà inviata una mail di risposta contenente la proposta di incontro.

Tempi

Durata del colloquio da 30' a 45'. E' possibile concordare colloqui di monitoraggio del percorso progettato.



1.3 Supporto individualizzato alle prove di verifica della preparazione iniziale per le persone con disabilità e/o DSA

Contenuti

In base alla certificazione clinica prodotta gli studenti iscritti al primo anno possono richiedere:

- tempo aggiuntivo
- affiancamento durante il test per attività di lettura e scrittura
- eventuali ausili in base alla natura della disabilità e compatibilmente con le risorse presenti in Ateneo.

Modalità di accesso

È necessario inviare una e-mail a disabilita@uninsubria.it avendo cura di indicare nome, cognome, numero di telefono, numero di matricola, giorno della prova, supporto richiesto.

Tempi

La mail deve essere inviata almeno 10 giorni prima della data della prova

Documenti rilasciati

Gli studenti richiedenti riceveranno comunicazione, anche tramite una mail all'indirizzo di posta comunicato, con la conferma dei servizi attivati e le modalità di fruizione.

Lo studente si impegna a:

comunicare tramite mail disabilita@uninsubria.it qualsiasi variazione attinente alla richiesta o la non partecipazione alla prova.

Attenzione: questo vale solo ed esclusivamente per le prove di verifica della preparazione iniziale, non selettive, obbligatorie per tutti i corsi ad accesso libero. Per quanto riguarda invece i test di ammissione ai corsi ad accesso programmato (come per esempio Medicina e Chirurgia o quelli delle professioni sanitarie) si rimanda a quanto previsto dallo specifico Bando di concorso per l'ammissione al primo anno che viene pubblicato dalle Segreterie Studenti.

DETTAGLIO DEI SERVIZI DI SUPPORTO ATTIVABILI DURANTE IL PERCORSO DI STUDIO ATTIVABILI MEDIANTE PROGETTO INDIVIDUALIZZATO DEI SERVIZI E/O PROGETTO FORMATIVO INDIVIDUALIZZATO

a) Progetto individualizzato dei servizi

Tale strumento permette di individuare i servizi e le buone prassi di supporto di cui può avere bisogno lo studente con disabilità e/o con DSA. Il progetto sarà redatto, dopo aver sostenuto il colloquio di accoglienza (vedi punto 1.2), con il contributo dello studente e sottoscritto come atto di impegno nell'utilizzo dei servizi chiesti. Sono previsti, durante l'anno accademico, monitoraggi obbligatori ed eventuali aggiornamenti o modifiche concordati con lo studente stesso.

Tutti i servizi indicati di seguito possono essere richiesti soltanto dopo la definizione del progetto individualizzato.



2.1 Ausilioteca (acquisto e prestito di tecnologie assistive e informatiche)

Contenuti

L'Università degli Studi dell'Insubria, attraverso l'acquisto e il prestito gratuito di tecnologie assistive, garantisce l'accessibilità informatica (Legge 4/2004) e l'accessibilità all'informazione e alla cultura universitaria per lo studio, la frequenza dei corsi e/o per sostenere gli esami di profitto. È possibile usufruire, mediante forme di prestito temporaneo, dei seguenti ausili (l'elencazione che segue è da intendersi indicativa e non esaustiva):

- registratori digitali
- smart pen
- ipad
- pc portatili
- scanner
- videoingradori
- screen reader per libri digitali
- tavolo mobile per la frequenza delle lezioni o/o per sostenere gli esami di profitto
- postazione attrezzate nelle biblioteche.

Modalità di accesso

Per poter usufruire del servizio è necessario inviare richiesta via mail all'indirizzo disabilita@uninsubria.it non appena se ne dovesse ravvisare l'esigenza, avendo cura di indicare nome, cognome, numero di telefono, numero di matricola, ausilio richiesto e motivazione, giorno della prova d'esame (aula e orario) se l'ausilio è necessario per il sostenimento di uno specifico esame.

L'attivazione del servizio è vincolata alla oggettiva presenza degli ausili, se non già prestati.

Tempi

L'ausilio viene prestato per lo svolgimento di un esame oppure per l'intero anno accademico o semestre, in base alle esigenze espresse dallo studente. Sono previsti momenti di monitoraggio del prestito rispetto all'effettivo utilizzo e valutazioni sulla efficacia ed efficienza dell'ausilio con riferimento all'obiettivo di utilizzo.

Modulistica a supporto

- progetto individualizzato dei servizi
- accordo di prestito con indicate le modalità di utilizzo e la tempistica di restituzione

Lo studente si impegna a:

- non prestare a terzi l'ausilio
- avere cura nell'utilizzo
- restituirlo nei tempi indicati.

2.2 Elaborazione/digitalizzazione di testi e materiale didattico (per disabilità visive)

Contenuti

È possibile richiedere testi e materiali didattici in formato accessibile. Il servizio consiste nella seguente attività:

- adattamento dei libri di testo (ingrandimento di testi o dispense).



Modalità di accesso

È necessario inviare una e-mail a disabilita@uninsubria.it avendo cura di indicare nome, cognome, numero di telefono, numero di matricola. Lo studente deve consegnare il materiale da adattare.

Tempi

Compatibilmente con le risorse disponibili il materiale sarà restituito entro 15 giorni lavorativi dalla consegna dello stesso.

Modulistica a supporto

Progetto individualizzato dei servizi

2.3 Testi in formato digitale

Contenuti

Il servizio supporta lo studente nella richiesta di testi alla casa editrice in formato digitale. Il servizio è rivolto esclusivamente a studenti ipovedenti, non vedenti, con DSA, con difficoltà di lettura autonoma del testo cartaceo (per disabilità motoria).

Modalità di accesso

Per poter usufruire del servizio gli studenti devono inviare una e-mail a disabilita@uninsubria.it con l'elenco dettagliato dei libri necessari con l'indicazione di:

- titolo del libro
- anno di pubblicazione
- autore
- editore
- insegnamento di riferimento
- nominativo del docente.

Tempi

Il reperimento del materiale in formato digitale è condizionato dalla disponibilità data da ciascuna casa editrice.

Modulistica a supporto

- progetto individualizzato dei servizi
- liberatoria che regola l'utilizzo dei testi in formato digitale.

2.4 Servizio di trasporto per studenti con disabilità motoria (permanente o temporanea)

Contenuti

Il servizio è finalizzato a favorire gli spostamenti lungo i tragitti dal luogo di domicilio (o di arrivo in città con mezzi pubblici) alle sedi universitarie e viceversa, come pure tra le diverse sedi universitarie. Il servizio di trasporto si realizza esclusivamente nei giorni di attività didattica indicati nel calendario accademico (ad esclusione del mese di agosto). Il servizio non include un accompagnatore, oltre all'autista, durante il tragitto.

Il servizio si svolge esclusivamente nell'arco di 40 km dalla sede universitaria e compatibilmente con le risorse disponibili.



Modalità di accesso

La richiesta di attivazione del servizio deve pervenire al seguente indirizzo mail disabilita@uninsubria.it entro il 30 settembre di ogni anno.

Attivazione del servizio

Il servizio di trasporto sarà attivo del 1 ottobre. Gli studenti sono tenuti a trasmettere via mail a disabilita@uninsubria.it la programmazione settimanale indicante orari/giorni/luoghi ogni mercoledì che precede la settimana di utilizzo del servizio trasporto.

Modifica del servizio

Le variazioni di orario, rispetto a quanto indicato nella programmazione settimanale, devono essere comunicate via mail entro le ore 12 del giorno precedente a quello della variazione e verranno soddisfatte compatibilmente con le disponibilità organizzative del servizio.

Annullamento del servizio

La comunicazione in merito all'annullamento del servizio deve essere fatta almeno dodici ore in anticipo rispetto all'orario in cui è previsto il trasporto utilizzando i recapiti forniti allo studente nella fase di attivazione del servizio.

Sospensione del servizio

La mancata comunicazione di annullamento o modifica del trasporto nei tempi e modi previsti ne comporta come penalità la sospensione per una settimana.

Modulistica a supporto

Progetto individualizzato dei servizi.

b) Progetto formativo individualizzato

Contiene le informazioni relative al corso di studio scelto della studente e alla strategie a supporto del percorso di studio. Si configura anche come uno spazio per riflettere sulle esperienze di studio e di apprendimento al fine di formulare e strutturare obiettivi e interventi atti a garantire le parità di accesso alle possibilità formative dell'Ateneo. Il progetto sarà redatto, dopo aver sostenuto il colloquio di accoglienza (vedi punto 1.2), con il contributo dello studente e sottoscritto dallo stesso come atto di impegno nell'utilizzo dei servizi chiesti. È previsto un monitoraggio e se necessaria una revisione del progetto nell'anno accademico.

Tutti i servizi indicati di seguito possono essere richiesti soltanto dopo la definizione del progetto individualizzato.

3.1 Tutorato

Contenuti

Il tutorato è un servizio personalizzato finalizzato a risolvere difficoltà che possono emergere nell'ambito formativo-didattico e attivato in base alla natura della disabilità o del disturbo di apprendimento di cui è portatore lo studente.

Il servizio sostiene gli studenti con disabilità o con DSA nella frequenza dei corsi e nella partecipazione alla vita didattica, in particolare per gli studenti con disabilità; fornisce:

- affiancamento per il supporto allo studio;



- affiancamento nella lettura: il servizio prevede la presenza di un lettore che affianchi studenti con disabilità visiva, dislessia o con ridotta autonomia personale nella lettura di testi per la preparazione di esami di profitto o della tesi;
- affiancamento durante gli esami per attività di letto/scrittura (studenti con disabilità visive o motorie);
- supporto nel disbrigo di pratiche burocratiche – amministrative;
- aiuto nella mobilità.

Il ruolo di tutor è svolto da studenti iscritti all'albo delle collaborazioni part-time o titolari di assegno di tutorato appositamente selezionati

Modalità di accesso

Le richieste di attivazione del servizio devono essere inviate via e-mail a disabilita@uninsubria.it.

L'attivazione del servizio è vincolata alla effettiva disponibilità di tutor.

Modalità di utilizzo del servizio

Sulla base del Progetto formativo individualizzato definito insieme allo studente, lo studente e il tutor dovranno comunicare mensilmente via mail a disabilita@uninsubria.it gli obiettivi stabiliti per l'affiancamento e il calendario degli incontri.

È prevista la verifica costante dei risultati ottenuti.

Tempi

La richiesta deve essere formulata prima dell'inizio di ciascun semestre (per il primo semestre nei mesi di agosto-settembre, per il secondo semestre nei mesi di gennaio-febbraio).

L'assegnazione del tutor è per un semestre.

3.2 Esami di profitto: affiancamento durante gli esami, tempo aggiuntivo, prove equipollenti, strumenti compensativi e/o misure dispensative, utilizzo di tecnologie assistive con postazione attrezzata

Contenuti

Per gli esami di profitto è possibile chiedere i seguenti supporti in base alla natura della disabilità o del disturbo specifico dell'apprendimento:

- Tempo aggiuntivo
- Prove equipollenti
- Strumenti compensativi/dispensativi per studenti con DSA
- Utilizzo di tecnologie assistive.

Modalità di accesso

È necessario inviare una e-mail a disabilita@uninsubria.it avendo cura di indicare :

- nome esame
- nome e cognome docente
- tipologia d'esame (se scritto o orale)
- data dell'esame
- tipologia di supporto richiesto (tempi aggiuntivi, pc ...).

Tempi

La mail deve essere inviata almeno 10 giorni prima della data della prova. Si precisa che tale preavviso è necessario per consentire al singolo docente di predisporre le opportune misure, pertanto richieste pervenute in ritardo potrebbero non essere accolte.



Documenti rilasciati

Gli studenti richiedenti riceveranno comunicazione, tramite mail all'indirizzo di posta comunicato, con la conferma dei servizi attivati e le modalità di fruizione.

Lo studente si impegna a:

comunicare tramite mail disabilita@uninsubria.it qualsiasi variazione attinente alla richiesta o la non partecipazione alla prova.

DETTAGLIO DEI SERVIZI IN USCITA

4.1 Colloquio di fine percorso e orientamento post laurea

Contenuti

A conclusione del percorso individualizzato è possibile definire un incontro nel quale si verificano gli obiettivi raggiunti in relazione agli interventi realizzati e si supporta il laureando/neolaureato nella definizione di un ulteriore obiettivo di crescita formativa/professionale in linea con le proprie potenzialità e compatibile con la disabilità di cui è portatore.

Modalità di accesso

Gli interessati possono chiedere il colloquio inviando una mail a disabilita@uninsubria.it, avendo cura di indicare nome e cognome, numero di cellulare, motivazione della richiesta, corso di laurea frequentato e data di laurea, sede prescelta per il colloquio.

Tempi

Entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta sarà inviata una mail di risposta contenente la proposta di incontro.

La durata dell'incontro è di 30' – 45'.

4.2 Supporto per l'inserimento lavorativo/stage

Contenuti

Obiettivo del servizio è facilitare un processo di inserimento nel mondo del lavoro che tenga conto delle specifiche potenzialità della persona, ma anche delle peculiari necessità connesse con la disabilità di cui è portatore il candidato.

Il servizio, gestito in modo integrato dai Servizi Studenti disabili e Placement, consiste in uno o più colloqui individuali, durante i quali vengono forniti informazioni e strumenti utili alla ricerca del lavoro:

- definizione del profilo professionale del candidato e ricostruzione delle esperienze pregresse con analisi del curriculum vitae;
- orientamento ai meccanismi del mercato del lavoro e introduzione agli strumenti di ricerca di occupazione (anche *on-line*);
- supporto nell'aggiornamento del CV e nella predisposizione delle lettere di accompagnamento;
- analisi di eventuali offerte di lavoro/stage attive compatibili con il profilo del candidato e/o invio mirato della candidatura da parte dell'Ufficio a una rosa di aziende concordata con il candidato;
- preparazione e affiancamento al colloquio di selezione.



Modalità di accesso

I laureati/laureandi con disabilità interessati possono chiedere un colloquio inviando una mail ai seguenti indirizzi disabilita@uninsubria.it; placement@uninsubria.it, avendo cura di indicare nome e cognome, numero di cellulare, motivazione della richiesta, corso di laurea frequentato e data di laurea, sede prescelta per il colloquio.

Tempi

Entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta sarà inviata una mail di risposta contenente la proposta di incontro.

A seconda delle esigenze del candidato potranno essere concordati uno o più incontri, ciascuno della durata di 30' – 45'.

DIRITTI DEGLI UTENTI

Gli studenti con disabilità e/o con DSA regolarmente iscritti all'Università hanno diritto di:

- accedere ai corsi e alle attività previste dall'offerta formativa dell'Università;
- partecipare pienamente alla vita universitaria;
- avere pari opportunità di formazione, di studio e di ricerca;
- beneficiare di esonero da tasse e contributi universitari, nel caso di riconoscimento di handicap ai sensi dell'art. 3 c. 1 della L. 104/1992 o con un'invalidità pari o superiore al 66% (*rif. Regolamento tasse e contributi*);
- dichiarare o meno la propria disabilità e/o disturbo specifico dell'apprendimento: la segnalazione volontaria è però la condizione necessaria per poter fruire dei servizi erogati;
- ricevere informazioni in un formato a loro accessibile;
- sostenere esami con gli ausili necessari e/o con prove equipollenti, previo accordo con il docente della materia e su proposta dell'Ufficio;
- sostenere esami con gli strumenti compensativi/dispensativi previsti dalla legge n. 170/2010, previo accordo con il docente della materia su proposta dell'Ufficio;
- avanzare segnalazioni o formulare proposte/suggerimenti per il miglioramento continuo delle attività proposte;
- avere garantita la riservatezza dei dati personali (privacy).

DOVERI DEGLI UTENTI

Lo studente con disabilità e/o con DSA, al fine di usufruire dei servizi previsti, deve:

- richiedere il colloquio individuale per la definizione del progetto formativo o di servizi individualizzato;
- fornire la documentazione necessaria (certificazione clinica, di invalidità, DSA);
- rispettare le modalità che disciplinano i servizi e i tempi di erogazione: lo studente è tenuto a utilizzare il servizio richiesto e fornito, la mancata fruizione senza giustificato motivo per più di due volte consecutive ne comporterà la sospensione immediata;
- comunicare tempestivamente via e-mail (disabilita@uninsubria.it) la rinuncia ad un servizio già assegnato, l'impossibilità ad usufruirne o eventuali variazioni nelle modalità e nei tempi concordati;
- conservare con cura e utilizzare solo per gli usi consentiti ogni strumento o ausilio ricevuto, restituendolo nei tempi stabiliti al momento della presa in consegna.



MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Il monitoraggio e la valutazione si realizza attraverso la somministrazione di un questionario e lo svolgimento di colloqui personalizzati con gli studenti (con disabilità e/o DSA) e/o i loro tutor.

Il Nucleo di Valutazione dell'Ateneo effettua annualmente indagini sull'efficacia e sull'efficienza dei servizi erogati e sulla soddisfazione degli utenti. Gli esiti sono resi pubblici anche attraverso il sito web dell'Università.