

# Carta dei servizi

## ORIENTAMENTO E TUTORATO

### Università degli Studi di Verona

#### PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO ORIENTAMENTO

##### **Indirizzo**

Università di Verona  
Via San Francesco, 22  
37129 Verona

##### **telefono**

+39 045 802 8000 (tasto 1)

##### **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 dapprima di "Europa 2020" e successivamente con il piano di Investimento 1.6 Orientamento attivo nella transizione scuola-università Next Generation EU nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, Missione 4 "Istruzione e ricerca", 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). I corsi di orientamento sono progettati, programmati e realizzati con la finalità di promuovere un raccordo tra aspirazioni degli alunni, competenze per l'occupabilità, scelta del percorso di studio e profili risultanti dalla formazione e richiesti dal mondo del lavoro.

Per questi motivi l'Ateneo veronese 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 assecondarne le aspirazioni.

## 2. COME SIAMO ORGANIZZATI

Il Servizio Orientamento e Tutorato, gestito dall'UO Orientamento, incardinato nella Direzione Didattica e Servizi agli Studenti, realizza le linee programmatiche di Ateneo in stretta collaborazione con il Delegato della Rettrice alle **Politiche di orientamento e tutorato**; collabora con le segreterie didattiche, il Servizio per il Diritto allo studio, il Servizio Inclusione, nonché con enti esterni e con reti di orientamento a livello provinciale e regionale e, naturalmente, con le Scuole secondarie di secondo grado.

### 2.1. Staff

#### **Responsabile**

Scarsi Moira

#### **Personale**

Baldissera Francesca

Battisti Franca

Delazzari Camilla

Grella Mattia

Morando Gianmarco

Righetti Michele

Segala Lisa

### 2.2. Comunicazione e trasparenza

Le pagine del sito dedicate al Servizio contengono informazioni utili sugli eventi e sulle iniziative per l'orientamento e per il tutorato. Il Servizio si avvale inoltre della pagina Instagram istituzionale [orientamento.univr](https://www.instagram.com/orientamento.univr) per dare comunicazione tempestiva dell'avvio di attività o di altre azioni di orientamento organizzate internamente all'Ateneo.

### 2.3. Accessibilità

Gli uffici sono collocati al piano terra del Chiostro San Francesco presso le stanze T.05, T.06, T.07, T.11 e T.25 (front office). 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 n. 22, oppure tramite gli ingressi del Polo Zanotto, posti in Viale dell'Università n. 2.

**Contatti:** tel. +390458028000, email [servizio.orientamento@ateneo.univr.it](mailto: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:

- Studenti e studentesse delle scuole superiori
- 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 studenti e studentesse delle scuole superiori, 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 estivo e visite guidate

L'attività di accoglienza, 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.

Durante il periodo estivo inoltre l'Ateneo apre le porte delle sue sedi alle future matricole e ai loro familiari, organizzando [visite guidate](#) ad hoc per ciascun Polo didattico, soffermandosi in particolare sull'ubicazione delle strutture di maggior interesse degli studenti (segreterie, diritto allo studio, biblioteche, mense).

#### 1.2. Numero unico futuri studenti

Il [Numero unico](#) 0458028000 è attivo tutto l'anno per fornire informazioni sull'offerta formativa e sui servizi dell'Ateneo. Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 13:00, e, nel periodo dal 1° luglio al 15 ottobre, anche un pomeriggio alla settimana dalle 14:00 alle 16:00.

#### 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. Durante questi eventi, è possibile confrontarsi con tutor iscritti al nostro Ateneo e con personale dell'Ufficio Orientamento, che sono a disposizione per rispondere a domande, chiarire dubbi, illustrare i servizi e fornire informazioni sui corsi di studio.

#### 1.4. Incontri di orientamento con le scuole

[Attività di orientamento](#) gratuita che si svolge presso le scuole, su richiesta delle stesse, oppure presso le strutture dell'Ateneo ed è rivolta principalmente alle classi IV e V. Gli incontri possono essere svolti in **presenza** presso la sede scolastica, presso le strutture dell'Ateneo oppure in modalità **on-line** (sulla piattaforma Zoom dell'Ateneo o altra piattaforma della singola scuola).

L'attività ha l'obiettivo di favorire la conoscenza del sistema universitario, dell'offerta formativa dell'Ateneo di Verona e dei suoi servizi, per fornire un supporto agli studenti e alle studentesse 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.

Gli incontri sono organizzati previa richiesta via mail, con anticipo di almeno 20 giorni prima della data proposta, da parte del/della Docente Referente per L'Orientamento o dal Dirigente Scolastico, a cui seguirà conferma da parte dell'Ufficio Orientamento.

#### 1.5. Open Weeks

[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.

Il corpo docente delle diverse discipline presenta in modo approfondito tutti i corsi di studio triennali, magistrali e magistrali a ciclo unico ed i principali servizi offerti dall'Ateneo. Al termine degli incontri sono sempre disponibili i tutor dell'ufficio orientamento (studenti senior) per rispondere ad ulteriori domande e curiosità. Normalmente si svolgono in due edizioni: a gennaio per la presentazione delle lauree e delle lauree magistrali a ciclo unico e a maggio per le lauree magistrali.

### 1.6. Progetto Scoperta

L'iniziativa offre agli studenti di tutte le classi delle scuole superiori 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.

Questo progetto fa parte delle iniziative del **PNRR** (Missione 4, componente 1) e si estenderà fino al 30/06/2026. Si tratta quindi di un'importante occasione per studentesse e studenti di beneficiare di corsi specificatamente pensati per loro e per scuola e università di collaborare a sostegno di una transizione sempre più consapevole.

La partecipazione degli studenti è vincolata alla sottoscrizione di una Convenzione tra Scuola e Università ed è gratuita. Per partecipare è necessaria l'iscrizione alla [pagina web dedicata](#).

### 1.7. Corsi di preparazione ai test di ammissione

Per prepararsi al meglio al superamento dei test di ammissione; organizzati principalmente nel periodo estivo, hanno la durata variabile e sono rivolti a tutte le studentesse e gli studenti che dovranno affrontare un test di ammissione. La partecipazione può prevedere un contributo di iscrizione. I posti sono limitati, l'iscrizione è obbligatoria nella pagina dedicata.

### 1.8. Sportello tutor pomeridiano

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

Gli incontri possono essere prenotati fino a 48 ore prima della data stabilita, sia nella modalità online (tramite apposito servizio di videoconferenza), sia nella modalità in presenza (presso le postazioni nella stanza **T.25**, presso la sede di Via S. Francesco, 22). Nel caso in cui venisse scelta la modalità online, il link da utilizzare per l'incontro verrà inviato automaticamente all'indirizzo e-mail indicato in fase di prenotazione, con la mail di conferma dell'avvenuta prenotazione.

Il servizio è attivo indicativamente tutto l'anno, tranne alcune interruzioni sempre segnalate nella [pagina dedicata](#).

### 1.9. Formazione Scuola-Lavoro (FSL)

I progetti di [Formazione Scuola-Lavoro](#) (FSL), precedentemente noti come PCTO, sono rivolti a studentesse e studenti del triennio delle scuole superiori, e rappresentano un'occasione preziosa in cui crescere e comprendere l'utilità del proprio curriculum, utilizzando quanto appreso in contesti reali. In un'ottica di "*apprendimento permanente*", continuando quel processo educativo e formativo che consente di "migliorare le conoscenze, le capacità e le competenze, in una **prospettiva personale, civica, sociale e occupazionale**" (L. 92 del 28.06.2012, articolo 4, comma 51). Le attuali modalità di svolgimento sono state aggiornate in base alla normativa vigente, in particolare le [linee guida ministeriali del 2019](#).

La partecipazione di studentesse e studenti ai progetti FSL con iscrizioni attive è vincolata alla sottoscrizione di una **Convenzione** tra Scuola e Università, ed è gratuita. Il modello di Convenzione è reperibile nella sezione "Documenti" all'interno di questa pagina. Le studentesse e gli studenti interessati potranno poi procedere a presentare la domanda di partecipazione (tramite le modalità previste dai singoli progetti) e il **Patto Formativo Individuale** (da inviare all'indirizzo mail [pcto@ateneo.univr.it](mailto:pcto@ateneo.univr.it)).

Per poter adempiere a tutte le procedure necessarie all'attivazione dei progetti FSL, L'Ufficio Orientamento potrà accogliere solamente le richieste inviate con debito anticipo (almeno 1 mese prima dell'avvio dell'attività).

## 2. ACCOGLIENZA MATRICOLE

L'Ateneo mette a disposizione iniziative di accoglienza specificamente rivolte alle **matricole**, oltre ai servizi su indicati, rivolti naturalmente anche ai neoiscritti.

## 2.1. Welcome Day

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. La [pagina dedicata](#) viene aggiornata ogni anno nel mese di settembre in vista dell'inizio dell'anno accademico previsto per il 1° ottobre.

## 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.

## 2.3. ORIENTAMENTO IN ITINERE

Attività in supporto a studentesse e studenti lungo tutto il corso degli studi universitari, al fine di rimuovere gli ostacoli al raggiungimento degli obiettivi accademici e acquisire di una maggiore consapevolezza rispetto al percorso di studio, lavorativo e di vita.

Le iniziative di volta in volta proposte a studentesse e studenti potranno essere consultate sulle pagine dedicate all'interno del portale riservato [MyUnivr](#).

## 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 dei principali servizi offerti:

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
Accessibilità	1) <b>Continuità servizio</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Apertura front office</li><li>• Numero unico (ottobre-giugno)</li><li>• Numero unico (luglio-ottobre)</li><li>• Stand informativo (luglio-settembre)</li><li>• Sportello tutor pomeridiano</li></ul>	20 ore/settimana 20 ore/settimana 22 ore/settimana 15 ore/settimana 24 ore/settimana (32 colloqui a settimana)
Tempestività	2) <b>Tempi di attesa erogazione servizio</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Evasione richieste tramite email istituzionale</li><li>• Apertura front office</li><li>• Numero unico (luglio-ottobre)</li><li>• Stand informativo (luglio-settembre)</li><li>• Sportello tutor pomeridiano</li></ul>	entro 2 gg lavorativi dal ricevimento sempre in giornata sempre in giornata sempre in giornata su appuntamento
Efficacia	3) <b>Numero max posti disponibili per le iniziative principali</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Progetto Scoperta: n. max partecipanti al progetto</li><li>• Partecipanti Open Weeks</li><li>• Partecipanti Welcome Day</li></ul> 4) <b>Monitoraggio soddisfazione studenti tramite:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dato Good Practice (orientamento in entrata)</li><li>• Questionario gradimento Scoperta (su modello MUR)</li><li>• Questionari gradimento corsi ai test di ammissione</li></ul>	6.000/a.a. 6.000/a.a. 1.000/a.a.

## *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 Scoperta 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 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.