



**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

Repertorio n. 188/2011 del 20/12/2011

Ultime modifiche approvate con delibera del Consiglio di Amministrazione

Repertorio n. 154 del 16/07/2021



CARTA DEI SERVIZI



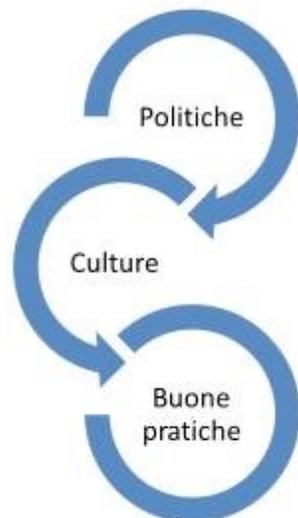
Indice

Introduzione	2
Gli impegni dell'università	3
Utenti	4
Diritti degli utenti	4
Doveri degli utenti	5
Servizi offerti	6
Modalità di richiesta e assegnazione dei servizi	7
Monitoraggio e valutazione	7
Dettaglio dei servizi in ingresso	8
Dettaglio dei servizi di supporto durante il percorso di studio attivabili mediante progetto formativo individualizzato	10
Dettaglio dei servizi in uscita	17

Introduzione

L'Università degli Studi dell'Insubria 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 (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 specifici dell'apprendimento.

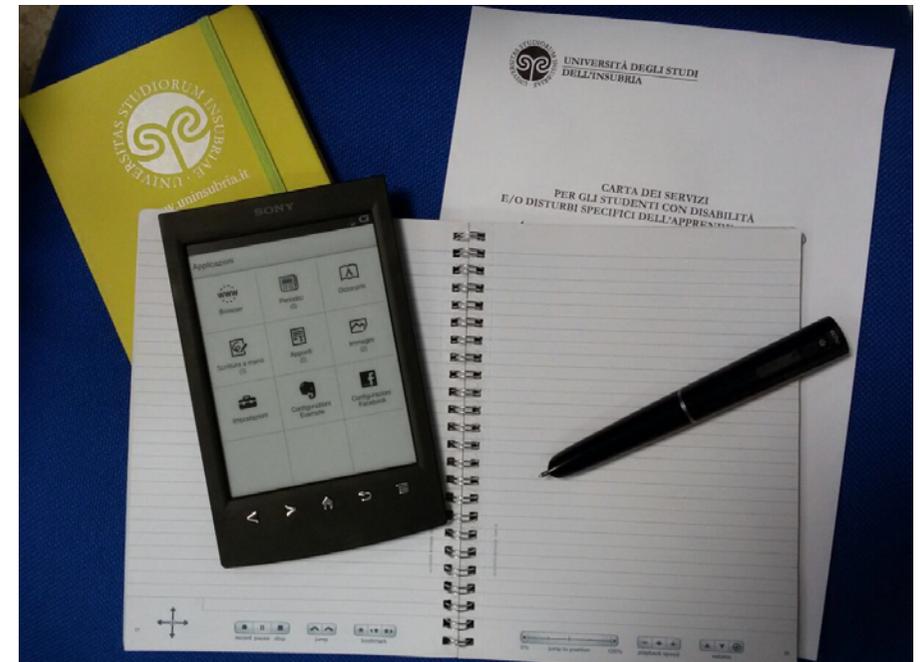
Lo studente al centro di



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 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.



Utenti

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

Diritti degli utenti

Gli studenti con disabilità e/o 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 mediante produzione di certificazione aggiornata (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 DSA, al fine di usufruire dei servizi previsti, deve:

- richiedere il colloquio individuale per la definizione del progetto formativo 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.



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 universitarie
- Accoglienza, anche pedagogica.

SERVIZI DI SUPPORTO DURANTE IL PERCORSO DI STUDIO ATTIVABILI MEDIANTE PROGETTO FORMATIVO INDIVIDUALIZZATO

- Attrezzature tecniche e informatiche: ausilioteca (acquisto e prestito di tecnologie assistive e informatiche), testi in formato digitale, servizio di conversione documenti in formato accessibile - SensusAccess®
- Interventi a sostegno della frequenza: servizio di trasporto per studenti con disabilità motoria e/o visiva, tutorato
- Interventi a supporto dello svolgimento di esami di profitto: affiancamento durante gli esami, tempo aggiuntivo, prove equipollenti, strumenti compensativi e/o misure dispensative, utilizzo di tecnologie assistive con postazione attrezzata.

SERVIZI IN USCITA

- Colloquio di fine percorso e orientamento post lauream
- Supporto per l'inserimento lavorativo/stage.

Modalità di richiesta e 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 disponibili.

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 formativo individualizzato.

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

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 attesti l'effettivo utilizzo del servizio e il risultato raggiunto. In base a ciò saranno valutate ulteriori assegnazioni future dello stesso servizio.

Monitoraggio e valutazione

Il monitoraggio e la valutazione si realizzano attraverso la somministrazione di un questionario e lo svolgimento di colloqui personalizzati con gli studenti 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.

Dettaglio dei servizi in ingresso

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 tramite il servizio Infostudenti, scegliendo lo sportello telefonico on line del servizio studenti con disabilità e/o DSA.

Tempi

Durata: da 10 a 15 minuti.

Modulistica a supporto

Questionario conoscitivo.

Documenti richiesti allo studente

Documentazione medico-clinica attestante la natura della disabilità o del disturbo specifico dell'apprendimento.

Documenti rilasciati

Carta dei servizi.

ACCOGLIENZA, ANCHE PEDAGOGICA

Contenuti

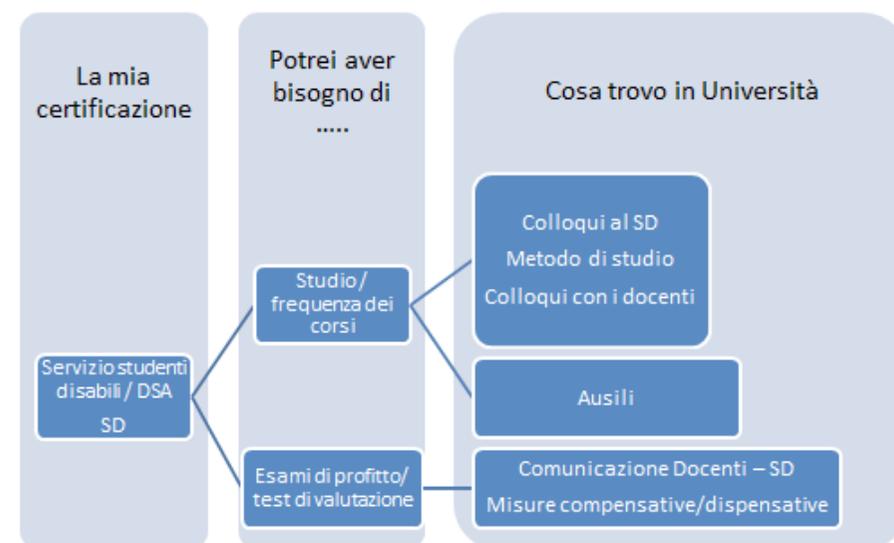
- Spazio di ascolto per rilevare i bisogni specifici dello studente con disabilità e/o DSA che intende richiedere servizi
- Condivisione di informazioni circa la vita scolastica dello studente con particolare attenzione alle modalità di studio e di apprendimento
- Definizione partecipata delle forme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

Modalità di accesso

Su appuntamento, da fissare tramite il servizio Infostudenti.

Tempi

Durata del colloquio: da 30 a 45 minuti.



Dettaglio dei servizi di supporto durante il percorso di studio attivabili mediante progetto formativo individualizzato

Il progetto formativo individualizzato contiene le informazioni relative al corso di studio scelto dallo studente e alle 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 la parità di accesso alle possibilità formative dell'Ateneo.

Il progetto sarà redatto, dopo aver sostenuto il colloquio di accoglienza, 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 formativo individualizzato.

ATTREZZATURE TECNICHE E INFORMATICHE

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
- videoingranditori
- screen reader per libri digitali
- tavolo mobile per la frequenza delle lezioni e/o per sostenere gli esami di profitto
- postazioni 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.

Modulistica a supporto

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
- occuparsi della manutenzione ordinaria dell'apparecchio (es. sostituzione batterie e/o sostituzione accessori – es. cavo di alimentazione – smarriti o deteriorati)
- restituire l'ausilio nei tempi concordati (giugno/dicembre).

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.



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 dal loro account @studenti.uninsubria.it direttamente alla Casa Editrice e in copia conoscenza (cc) a disabilita@uninsubria.it con l'elenco dettagliato dei libri necessari avendo cura di indicare:

- titolo del libro
- anno di pubblicazione
- autore
- editore
- codice ISBN
- insegnamento di riferimento
- nominativo del docente
- ricevuta fiscale di acquisto del testo se richiesto dalla casa editrice.

Tempi

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

Modulistica a supporto

Liberatoria che regola l'utilizzo dei testi in formato digitale.

Servizio di conversione documenti in formato accessibile - SensusAccess®

SensusAccess® è un servizio self-service che permette di convertire pagine web e documenti in formati alternativi accessibili, testuali e audio. Il servizio è specificamente pensato per persone con disabilità e/o DSA:

<http://w3.ateneo.uninsubria.it/SensusAccess/>

INTERVENTI A SOSTEGNO DELLA FREQUENZA

Servizio di trasporto per studenti con disabilità motoria e/o visiva

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.

Compatibilmente con le risorse disponibili il servizio di trasporto si realizza esclusivamente nei giorni di attività didattica indicati nel calendario accademico (ad esclusione del mese di agosto) e nell'arco di 40 km dalla sede universitaria. Il servizio può essere richiesto per una sola tratta al giorno (A/R). Lo studente potrà negoziare con la ditta fornitrice del servizio eventuali tratte/servizi aggiuntivi che rimarranno a suo carico.

La richiesta di utilizzo del servizio di trasporto è ammissibile solo per attività didattiche non fruibili con modalità di didattica a distanza.

Il servizio di trasporto prevede l'assistenza alla persona su esplicita richiesta anche durante la permanenza nelle sedi di Ateneo.

Modalità di accesso

Per ogni anno accademico la richiesta di attivazione del servizio deve pervenire a partire dal 1° settembre all'indirizzo e-mail disabilita@uninsubria.it secondo le tempistiche e modalità di assegnazione pubblicate sul sito.

Attivazione del servizio

Gli studenti riceveranno comunicazione via mail in merito all'attivazione del servizio e alle modalità di utilizzo.

Tutorato

Contenuti

Il tutorato è un servizio personalizzato finalizzato a risolvere difficoltà che possono emergere nell'ambito formativo-didattico, 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.

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

Il tutor può seguire più persone contemporaneamente.

Il servizio di tutorato è garantito almeno una volta alla settimana.

Il tutor può essere richiesto:

- per una materia alla volta fino ad un massimo di 40 ore
- non più di due volte per anno accademico per la stessa materia.

Il servizio può essere erogato negli ambienti universitari e anche da remoto attra-

verso gli strumenti offerti dall'Ateneo (E-mail istituzionale, piattaforma *Teams*). La rinuncia al servizio di tutorato comporta la non riassegnazione di un nuovo tutor per la stessa materia.

È prevista la verifica costante dei risultati ottenuti.

Tempi

La richiesta deve essere formulata via mail a disabilita@uninsubria.it avendo cura di indicare la materia di studio e/o altre necessità di affiancamento conformi alla diagnosi di disabilità/DSA (mobilità interna, tutor per attività di letto/scrittura per gli esami di profitto).

Il servizio si attiva entro 30 giorni dalla richiesta e solo in presenza di studenti tutor disponibili.



INTERVENTI A SUPPORTO DELLO SVOLGIMENTO DI ESAMI DI PROFITTO

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 con postazione attrezzata.

Modalità di accesso

Colloquio individualizzato e finalizzato alla redazione, in base alla diagnosi e/o certificazioni mediche attestanti la disabilità e/o DSA, del Progetto Formativo Individualizzato.

Modalità e tempi di utilizzo del servizio

Lo studente è tenuto a contattare via mail il docente del singolo insegnamento, avendo cura di inserire in copia conoscenza il seguente indirizzo mail: disabilita@uninsubria.it, almeno 10 giorni prima di ogni esame, allegando copia del progetto formativo sottoscritto, approvato e conforme alla diagnosi.

Il preavviso di 10 giorni è necessario per consentire al docente di predisporre le opportune misure, pertanto richieste pervenute in ritardo potrebbero non essere accolte.

Dettaglio dei servizi in uscita

COLLOQUIO DI FINE PERCORSO E ORIENTAMENTO POST LAUREAM

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 tramite il servizio Infostudenti, avendo cura di indicare la motivazione della richiesta.

Tempi

La durata dell'incontro è di 30 - 45 minuti.



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 fornite 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 al colloquio di selezione.

Modalità di accesso

I laureati/laureandi con disabilità interessati possono chiedere un colloquio tramite il servizio Infostudenti, avendo cura di indicare la motivazione della richiesta.

Tempi

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

Scarica l'app UnInsubria



Recapiti utili



AREA DIDATTICA E RICERCA
Ufficio orientamento e placement
Servizi per studenti con disabilità e/o DSA
www.uninsubria.it/web/serv-disabili
disabilita@uninsubria.it - tel. 0332.219031

I **colloqui** saranno svolti solo su appuntamento, da fissare tramite il servizio Infostudenti scegliendo lo sportello telefonico/on-line del servizio studenti con disabilità e DSA. Dopo il primo colloquio telefonico o on-line potrà essere valutato un ulteriore appuntamento in presenza in una delle seguenti sedi:

- Varese, via Ravasi 2
- Como, Chiostro di S. Abbondio, via S. Abbondio 12 (Manica Lunga)
- Como, via Valleggio 11.

Seguici su



@uninsubria



@uninsubria



@Uni_Insubria



@Università degli Studi dell'Insubria