



Università  
Ca' Foscari  
Venezia

**UNIVERSITÀ CA' FOSCARI  
VENEZIA**

**ORIENTAMENTO E TUTORATO**

**CARTA DEI SERVIZI**



## **INDICE**

### **1. La Carta dei Servizi (pag. 3)**

### **2. Il Servizio di Orientamento in ingresso (pag. 3)**

#### 2.1 I servizi e le attività per futuri studenti

- 2.1.1 Colloqui individuali di orientamento
- 2.1.2 Consulenza telefonica, via email, Skype e social networks
- 2.1.3 Fiere e manifestazioni di orientamento
- 2.1.4 Incontri di preparazione ai test di ammissione
- 2.1.5 Open Day
- 2.1.6 Postgraduate Opportunities
- 2.1.7 Scuola Estiva di Orientamento "Scegli il tuo futuro!"

#### 2.2 Le attività di orientamento in collaborazione con gli Istituti Superiori di Secondo Grado

- 2.2.1 Convenzioni per attività formative
- 2.2.2 Incontri di orientamento nelle scuole
- 2.2.3 Incontri di orientamento a Ca' Foscari
- 2.2.4 Progetto Ambasciatori di Ca' Foscari

### **3. Il Servizio di Tutorato (pag. 12)**

#### 3.1 Servizi e attività a supporto degli studenti

- 3.1.1 Tutorato Informativo di Ateneo
- 3.1.2 Tutorato Specialistico
- 3.1.3 Seminari ed Eventi

#### 3.2 Servizi e attività e supporto dei tutor

### **4. Gli utenti (pag. 17)**

- 4.1 I diritti degli utenti
- 4.2 Gli impegni degli utenti
- 4.3 I nostri impegni nei confronti degli utenti

### **5. Gestione dei reclami, lamentele, suggerimenti (pag. 17)**

### **6. Valutazione dei servizi (pag. 18)**

### **7. Contatti (pag. 18)**



Università  
Ca' Foscari  
Venezia

## **1. La Carta dei Servizi**

### **Cos' è la Carta Servizi**

La Carta dei Servizi è il documento che descrive le funzioni e le relative attività svolte nell'ambito dell'Orientamento universitario in ingresso e del Tutorato, formalizzando gli impegni dell'Ateneo ed i diritti degli utenti. La Carta Servizi del Servizio Orientamento e Tutorato rappresenta uno strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale il Servizio e l'Ateneo stessi si impegnano a fornire ai propri portatori di interesse (futuri studenti, famiglie, scuole, e studenti iscritti all'ateneo) informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete, circa i propri servizi e i relativi standard qualitativi.

### **Riferimenti normativi**

Principali riferimenti normativi sono: L. 7 giugno 2000, n. 150-Disciplinazione delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni; D.L. 30 luglio 1999, n. 286 capo III-Qualità dei Servizi Pubblici e Carta dei Servizi; L. 11 luglio 1995, n. 273-Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni; Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994; L. 7 agosto 1990 n. 241, e successive modificazioni e integrazioni.

### **Periodo di validità**

A partire dalla sua pubblicazione l'Università Ca' Foscari Venezia si impegna ad aggiornare annualmente la Carta dei Servizi rispetto alle attività erogate.

### **È reperibile presso**

Università Ca' Foscari Venezia - Settore Orientamento Tutorato e Disabilità, Dorsoduro 3246, 30123 Venezia. E' scaricabile dal sito [www.unive.it/orientamento](http://www.unive.it/orientamento)

## **2. Il Servizio di Orientamento in ingresso**

Il Servizio assicura le attività di orientamento in entrata, rivolte in particolare ai futuri studenti, alle loro famiglie e agli Istituti superiori di secondo grado, finalizzate a una puntuale conoscenza dell'offerta formativa, dei servizi e delle opportunità offerte dall'Università Ca' Foscari Venezia, in collaborazione con i docenti e le diverse strutture dell'Ateneo. Le attività di orientamento in ingresso organizzate sono coerenti con le strategie di Ateneo per l'ammissione degli studenti e tengono conto delle esigenze e delle motivazioni dei futuri studenti.



Università  
Ca' Foscari  
Venezia

## **2.1 I servizi e le attività per futuri studenti**

Il Servizio Orientamento supporta attraverso specifici servizi ed iniziative tutti gli utenti nella fase di scelta del corso di studi da intraprendere tra cui:

- Colloqui individuali di orientamento;
- Consulenza telefonica, via email, Skype e social networks;
- Fiere e manifestazioni di orientamento;
- Incontri di preparazione ai test di ammissione;
- Open Day;
- Postgraduate Opportunities;
- Scuola Estiva di Orientamento.

### **2.1.1 Colloqui individuali di orientamento**

Durante i colloqui individuali, gli operatori dell'Orientamento e i tutor di Ateneo, sono a disposizione per illustrare l'offerta formativa (corsi di laurea triennale e magistrale, master e dottorati di ricerca), le modalità di accesso e i servizi per gli studenti dell'Università Ca' Foscari Venezia.

#### Contenuti

- informazione sull'Offerta Formativa di Ateneo;
- prima informazione sulle procedure di immatricolazione e scadenze amministrative;
- informazione sui servizi agli studenti.

#### Modalità di accesso

- Accesso su appuntamento attraverso apposito form on line.

Orario di apertura al pubblico:

martedì 9.30 – 12.30

mercoledì 9.30 – 12.30 e 14.30 -16.30

venerdì 9.30 –12.30

#### Tempi

Durata del colloquio: circa 20 min.

#### Output/Modulistica a supporto

- sito di Ateneo e materiali informativi;
- scheda anagrafica utente di prenotazione al servizio.

#### Documenti rilasciati all'utente

- guida ai corsi;
- brochure informative dei Servizi e delle opportunità formative offerte dall'Ateneo.



Università  
Ca' Foscari  
Venezia

### **2.1.2 Consulenza telefonica, via email, Skype e social networks**

Il Servizio Orientamento fornisce un servizio di informazione e di supporto alla scelta, sia telefonico, via email (orienta@unive.it) e tramite social networks. Inoltre in collaborazione con i servizi Informagiovani di alcune città, il Servizio Orientamento ha attivo uno sportello orientativo tramite Skype. Dalle postazione Skype messe a disposizione degli Informagiovani partner è possibile collegarsi con un operatore del Servizio Orientamento per scoprire l'Università Ca' Foscari Venezia, informarsi su come diventare cafoscarini e conoscere la vita universitaria a Venezia.

#### Contenuti

- informazioni sull'Offerta Formativa di Ateneo;
- prima informazione sulle procedure di immatricolazione;
- informazioni sui servizi agli studenti.

#### Modalità di accesso

Telefonica o via email. Per il servizio via Skype è necessario prendere appuntamento tramite l'ente di riferimento.

#### Tempi

- 0 giorni per la consulenza telefonica o via Skype;
- entro 5 giorni per la consulenza via email e social networks.

#### Output/Modulistica a supporto

- riferimenti web.

#### Documenti rilasciati all'utente

- invio di link e file informativi.

### **2.1.3 Fiere e manifestazioni di orientamento**

Il Servizio Orientamento è presente alle principali fiere per l'orientamento che si svolgono in Italia. Presso lo stand dell'orientamento, nel corso di tali manifestazioni è possibile avere un incontro diretto con gli operatori dell'orientamento e con i tutor di Ateneo per approfondire la conoscenza dell'Università Ca' Foscari Venezia.

#### Contenuti

- informazione sull'Offerta Formativa di Ateneo;
- prima informazione sulle procedure di immatricolazione e scadenze amministrative;
- informazione sui servizi agli studenti.



Università  
Ca' Foscari  
Venezia

#### Modalità di accesso

Accesso libero. Solo su prenotazione se previsto dall'ente organizzatore.

#### Tempi

0 giorni consulenza in presenza.

#### Documenti rilasciati all'utente

- guide ai corsi;
- brochure informative dei servizi e delle opportunità offerte dall'Ateneo.

### **2.1.4 Incontri di preparazione ai test di ammissione**

Il Servizio Orientamento in diversi periodi dell'anno organizza degli incontri durante i quali è possibile verificare la propria preparazione partecipando a una simulazione di test nonché avere una panoramica degli argomenti e delle modalità di svolgimento delle diverse prove di ammissione ai corsi ad accesso programmato. L'introduzione a cura di un orientatore specializzato e di docenti cafoscarini permette di ottenere utili consigli per vivere al meglio la prova di selezione.

#### Contenuti

- informazioni sui corsi ad accesso programmato;
- informazioni sui contenuti e modalità di superamento delle prove;
- informazioni su come affrontare al meglio un momento di testing.

#### Modalità di accesso

Accesso su prenotazione attraverso apposito form on line.

#### Tempi

Durata: 2/3 ore (durata media complessiva di un incontro).

#### Output/Modulistica a supporto

- bandi di selezione;
- schede di testing.

#### Documenti rilasciati all'utente

- guida "Mettiamoci alla prova";
- materiali informativi (guide, riviste nazionali ed internazionali).



Università  
Ca' Foscari  
Venezia

### **2.1.5 Open Day**

Le giornate dell'Open Day sono l'occasione per informarsi sull'offerta formativa e venire in contatto con la realtà universitaria cafoscarina, per riflettere e orientarsi sul proprio futuro universitario e scoprire i diversi Servizi e le iniziative extra-didattiche che l'Ateneo propone ai propri studenti.

#### Contenuti

- informazioni sull'Offerta Formativa triennale di Ateneo attraverso presentazioni, mini lezioni e desk informativi;
- informazioni circa le modalità di accesso e sulle procedure di immatricolazione e scadenze amministrative;
- informazione sui servizi agli studenti.

#### Modalità di accesso

Accesso su prenotazione online.

#### Tempi

Variabili a seconda del programma personale definito da ciascun utente

Durata dell'evento: 2/3 giorni;

Durata media mini-lezioni e presentazioni di corsi: 20 – 30 minuti.

#### Output/Modulistica a supporto

- materiali informativi.

#### Documenti rilasciati all'utente

- guide sull'offerta formativa triennale di Ateneo;
- materiali informativi circa i corsi di studio e le opportunità offerte;
- materiali informativi relativi a procedure amministrative e scadenze;
- materiali didattici predisposti dai docenti.

### **2.1.6 Postgraduate Opportunities**

Incontri individuali e di gruppo con docenti universitari dedicati alla presentazione delle lauree magistrali, master e dottorati di ricerca dell'Università Ca' Foscari Venezia.

#### Contenuti

- informazioni sull'Offerta Formativa magistrale, master e dottorati di ricerca di Ateneo attraverso presentazioni, colloqui individuali e desk informativi;
- informazioni circa le modalità di accesso e sulle procedure di immatricolazione e scadenze amministrative;



Università  
Ca' Foscari  
Venezia

- informazione sui servizi agli studenti.

#### Modalità di accesso

Accesso libero nelle giornate programmate.

#### Tempi

Variabili a seconda del programma personale definito da ciascun utente;

Durata dell'evento: 3 ore circa;

Durata media presentazioni: 20 – 30 minuti.

#### Output/Modulistica a supporto

- materiali informativi.

#### Documenti rilasciati all'utente

- guide sull'offerta formativa triennale di Ateneo;

- materiali informativi circa i corsi di studio e le opportunità offerte;

- materiali informativi relativi a procedure amministrative e scadenze;

- materiali didattici predisposti dai docenti.

### **2.1.7 Scuola Estiva di Orientamento “Scegli il tuo futuro”**

Il progetto consiste in una settimana estiva (5 giorni lavorativi) di orientamento aperta agli studenti delle scuole superiori del 4° e 5° anno.

La Scuola Estiva di Orientamento consente di approfondire la conoscenza dell'Università Ca' Foscari Venezia e dare un assaggio della vita universitaria cafoscarina attraverso workshop, visite alla città, iniziative culturali e di socializzazione. Le modalità di partecipazione sono indicate nel bando di ammissione.

#### Contenuti

- informazioni sull'Offerta Formativa triennale attraverso presentazioni e didattica orientativa;

- informazioni sulle opportunità offerte dall'Ateneo;

- conoscenza di alcuni luoghi di interesse della città di Venezia.

#### Modalità di accesso

Accesso su selezione in base ai criteri indicati di bando.





Università  
Ca' Foscari  
Venezia

### Tempi

Tempi di candidatura: variabili a seconda delle tempistiche definite dal bando. In media 30 giorni.

Tempi di selezioni: variabili a seconda delle tempistiche definite dal bando. In media 15 giorni.

Durata progetto: 5 giorni.

### Output/Modulistica a supporto

- informazioni sull'Offerta Formativa triennale di Ateneo;
- informazioni circa le modalità di accesso e sulle procedure di immatricolazione e scadenze amministrative;
- informazione sui Servizi agli studenti.

### Documenti rilasciati all'utente

- guide sull'offerta formativa triennale di Ateneo;
- materiali informativi circa i corsi di studio e le opportunità offerte;
- materiali informativi relativi a procedure amministrative e scadenze.

## **2.2 Le attività di orientamento in collaborazione con gli Istituti Superiori di secondo grado**

Il Servizio Orientamento collabora attivamente con gli Istituti superiori di secondo grado al fine di offrire opportunità di orientamento alla scelta agli studenti delle scuole superiori a partire dal terzo anno.

### **2.2.1 Convenzioni per attività formative**

Nel quadro dei rapporti di collaborazione con gli Istituti di Istruzione Secondaria Superiore in tema di orientamento e di sviluppo delle competenze disciplinari di base, il Servizio Orientamento promuove la programmazione e l'organizzazione di attività formative congiunte, da svolgere durante l'ultimo triennio di istruzione scolastica, allo scopo di creare un allineamento ed una più efficace integrazione tra i programmi scolastici e le attività di base dei primi anni dei corsi di laurea triennale attraverso convenzioni con le scuole per attività formative riconoscibili. Sempre in un'ottica di collaborazione è possibile sottoscrivere delle convenzioni nell'ambito del progetto di Alternanza Scuola Lavoro ai sensi della legge 107/2015.

### Contenuti

- organizzazione di attività formative in collaborazione con docenti dell'Ateneo;
- organizzazione di attività di apprendimento in un contesto lavorativo (ASL).



Università  
Ca' Foscari  
Venezia

### Modalità di accesso

Le Scuole interessate a collaborare possono contattare il Servizio Orientamento al fine di collaborare nella progettazione e organizzazione di percorsi per attività formative riconoscibili o attività nell'ambito del progetto di Alternanza Scuola Lavoro.

### Tempi

In qualsiasi momento dell'anno la scuola può avviare la collaborazione. La proposta è valutata dal Collegio Didattico di Dipartimento.

### Output/Modulistica a supporto

- Convenzione.

### Documenti rilasciati all'utente

- guide sull'offerta formativa triennale di Ateneo;
- materiali informativi circa i corsi di studio e le opportunità offerte;
- materiali informativi relativi a procedure amministrative e scadenze
- materiali didattici predisposti dai docenti.

## **2.2.2 Incontri di Orientamento nelle scuole**

Il Servizio Orientamento e i tutor di Ateneo incontrano gli studenti delle scuole superiori presso i loro istituti, per guidarli nel passaggio dalla scuola superiore all'università e far conoscere l'offerta formativa di Ca' Foscari.

### Contenuti

- incontri informativi: presentazione dei corsi di laurea, delle modalità di accesso e dei servizi agli studenti, presso le sedi scolastiche;
- spazi di incontro e informazione presso le scuole: spazio informativo con possibilità di svolgere brevi colloqui individuali sulle aree didattiche d'interesse e riceve materiale informativo sull'offerta formativa di Ca' Foscari Venezia.

### Modalità di accesso

Le Scuole interessate possono contattare il Servizio Orientamento tramite apposito form online.

### Tempi

Da novembre e maggio di ogni anno scolastico, la scuola può richiedere la collaborazione. Il Servizio Orientamento provvede a dare riscontro entro 5 giorni lavorativi.

### Output/Modulistica a supporto



Università  
Ca' Foscari  
Venezia

- materiali informativi.

#### Documenti rilasciati all'utente

- guide sull'offerta formativa triennale di Ateneo;
- materiali informativi circa i corsi di studio e le opportunità offerte;
- materiali informativi relativi a procedure amministrative e scadenze;
- materiali didattici predisposti dai docenti.

### **2.2.3 Incontri di Orientamento a Ca' Foscari**

L'Ateneo consente agli Istituti Superiori di trascorrere una giornata a Ca' Foscari per conoscere l'offerta formativa e approcciarsi alla didattica universitaria.

#### Contenuti

- approfondimento dei corsi di Laurea offerti dall'Ateneo e delle diverse opportunità che arricchiscono il percorso universitario cafoscarino;
- mini-lezioni orientative per supportare la scelta;
- visita alle sedi didattiche.

#### Modalità di accesso

Le Scuole interessate possono contattare il Servizio Orientamento tramite apposito form online.

#### Tempi

Da novembre e maggio di ogni anno scolastico, la scuola può richiedere la collaborazione. Il Servizio Orientamento provvede a dare riscontro entro 5 giorni lavorativi.

#### Output/Modulistica a supporto

- materiali informativi.

#### Documenti rilasciati all'utente

- guide sull'offerta formativa triennale di Ateneo;
- materiali informativi circa i corsi di studio e le opportunità offerte;
- materiali informativi relativi a procedure amministrative e scadenze;
- materiali didattici predisposti dai docenti.

### **2.2.4 Progetto Ambasciatori di Ca' Foscari**

Il Progetto Ambasciatori nasce per creare un collegamento tra mondo universitario ed ambiente scolastico (Istituti Superiori presenti nel territorio del Triveneto), attraverso l'istituzione di una



Università  
Ca' Foscari  
Venezia

figura di riferimento – l'Ambasciatore - individuata nel corpo docente di ogni scuola interessata all'attività.

### Contenuti

- informazioni sull'Offerta formativa triennale, eventi e iniziative di Ateneo.

### Modalità di accesso

I docenti interessati possono contattare il Servizio Orientamento tramite apposito form online.

### Tempi

Tutto l'anno. Il Servizio Orientamento provvede a dare riscontro entro 5 giorni lavorativi.

### Output/Modulistica a supporto

- materiali informativi.

### Documenti rilasciati all'utente

- guide sull'offerta formativa triennale di Ateneo;
- materiali informativi circa i corsi di studio e le opportunità offerte;
- materiali informativi relativi a procedure amministrative e scadenze;
- materiali didattici predisposti dai docenti.

## **3. Il Servizio di Tutorato**

Il Servizio Tutorato guida e assiste gli studenti cafoscarini nell'arco dell'intero percorso formativo, rispondendo alle esigenze di orientamento, informazione e assistenza dello studente. Il Servizio organizza, inoltre, iniziative, attività e seminari per favorire la partecipazione alla vita universitaria e migliorare le condizioni e la qualità dell'apprendimento.

### **3.1 Servizi e attività a supporto degli studenti**

Secondo quanto previsto dalla normativa nazionale in materia, dallo Statuto, dal Regolamento Didattico di Ateneo, nonché dal Regolamento del Servizio di Tutorato, l'Università Ca' Foscari Venezia assicura un Servizio di Tutorato finalizzato a guidare ed assistere i propri studenti nell'arco dell'intero percorso formativo. Il Servizio Tutorato deve rispondere alle esigenze di orientamento, informazione e assistenza dello studente e di attiva partecipazione alle iniziative universitarie e si pone l'obiettivo di migliorare le condizioni e la qualità dell'apprendimento anche al fine di ridurre i tassi di abbandono, la durata media degli studi e il numero dei fuori corso. I servizi di tutorato sono progettati, organizzati e monitorati nel quadro delle azioni di miglioramento della didattica di Ateneo previste dal sistema di Assicurazione della Qualità. Le attività di tutorato alla pari possono essere programmate e gestite sia a livello di



Amministrazione centrale, attraverso l'apposito ufficio, sia a livello di Dipartimenti e Scuole di Ateneo; la scelta del modello organizzativo/gestionale è effettuata secondo criteri di funzionalità, efficienza ed efficacia. L'attività di tutorato è garantita dal Il Tutorato alla pari, svolto da uno studente senior che mettendo a disposizione la propria esperienza universitaria, fornisce supporto ad altri studenti di pari livello o di livello inferiore di studi.

### **3.1.1 Tutorato Informativo di Ateneo**

Il Tutorato Informativo viene svolto da studenti capaci e meritevoli. Le attività di tutorato sono svolte dagli studenti nelle forme e secondo le modalità e i limiti previsti dalla legislazione vigente e dal Regolamento di Ateneo per le attività di collaborazione a tempo parziale degli studenti. Il Tutorato Informativo può prevedere le seguenti attività specifiche a favore di:

- studenti iscritti ai corsi di laurea e laurea magistrale, con particolare riguardo alle matricole;
- studenti internazionali che si iscrivono ai corsi di studio dell'Ateneo e studenti incoming che partecipano ai programmi internazionali di scambio;
- studenti con disabilità e con disturbi specifici di apprendimento.

#### Contenuti

Tutorato Informativo a favore degli studenti iscritti ai corsi di laurea e laurea magistrale, con particolare riguardo alle matricole. I tutor selezionati in particolare svolgono le seguenti attività:

- supporto alla ricerca, raccolta e diffusione di informazioni relative ai corsi di studio e alla didattica;
- assistenza relativa alle pratiche di tipo amministrativo;
- affiancamento nella comprensione dei diversi aspetti della vita universitaria;
- supporto nelle attività di accoglienza delle nuove matricole presso i Campus Universitari;
- supporto nelle attività di informazione e assistenza nella compilazione dei piani di studio;
- assistenza per l'organizzazione dello studio e del piano esami;
- monitoraggio rispetto all'andamento del percorso di studi;
- partecipazione agli eventi orientativi e informativi promossi dall'Ateneo per gli studenti già iscritti o in procinto di iscriversi.

Tutorato Informativo a favore degli studenti internazionali che si iscrivono ai corsi di studio dell'Ateneo e studenti incoming che partecipano ai programmi internazionali di scambio. I tutor assistono gli studenti al fine di:

- agevolare l'accoglienza in ingresso nei diversi aspetti organizzativi e amministrativi;
- favorire l'inserimento nel contesto universitario e la conoscenza del contesto cittadino;
- superare eventuali difficoltà di tipo linguistico e relazionale.



Università  
Ca' Foscari  
Venezia

Tutorato a favore degli studenti con disabilità e con disturbi specifici di apprendimento. I tutor selezionati contribuiscono a ridurre o eliminare gli ostacoli al fine di garantire un adeguato inserimento nell'ambiente universitario (accompagnamento a lezione, recupero di appunti, intermediazione con i docenti, prenotazione dei posti a lezione, disbrigo pratiche amministrative e di segreteria e altro).

#### Modalità di accesso

- i tutor informativi sono disponibili per un'attività informativa tramite front office e tramite risposte email. Per accedere al servizio di front office è necessaria la prenotazione al servizio online. Gli orari di ricevimento dei tutor sono disponibili online nelle pagine dedicate.
- i tutor a favore degli studenti disabili/DSA sono disponibili su richiesta utilizzando la specifica procedura online gestita dal Servizio Disabilità e DSA di Ateneo.

#### Tempi

Da settembre a dicembre di ogni anno i tutor informativi per gli studenti iscritti sono disponibili su prenotazione per un'attività informativa in front office. I tutor inoltre svolgono un'azione informativa tramite posta elettronica con risposta entro 5 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta.

Per le tempistiche di erogazione dei servizi a favore degli studenti disabili si rimanda all'apposita Carta Servizi del Servizio a favore degli studenti disabili e con DSA disponibile online.

#### Output/Modulistica a supporto

- materiali informativi.

#### Documenti rilasciati all'utente

- materiali informativi relativi a procedure amministrative e scadenze.

### **3.1.2 Tutorato Specialistico**

Il Tutorato Specialistico e Didattico è un servizio integrativo delle attività didattiche in aree disciplinari nelle quali si registrano particolari esigenze di sostegno delle attività formative erogate (corsi, esercitazioni, seminari, laboratori), nonché servizio di supporto ai fini dell'orientamento.

#### Contenuti

Il tutorato specialistico e didattico si può articolare in:



Università  
Ca' Foscari  
Venezia

- a. attività didattico-integrative: corsi, esercitazioni, seminari e laboratori a integrazione degli insegnamenti curriculari;
- b. attività a sostegno delle scelte didattiche: attività di orientamento per favorire la scelta del corso di studio a completamento di quanto sviluppato dall'Ufficio Orientamento di Ateneo, supporto per la definizione del piano di studio e dell'elaborato finale, sostegno per lo sviluppo di adeguati approcci allo studio universitario;
- c. attività rivolte agli studenti internazionali: accoglienza, accompagnamento, supporto per una prima integrazione e mediazione linguistico-culturale.

#### Modalità di accesso

A seconda del tipo di tutorato, i tutor sono disponibili attraverso un orario di ricevimento oppure attraverso attività di gruppo e di supporto didattico. Le modalità sono comunicate online e all'inizio delle lezioni.

#### Tempi

Le tempistiche variano a seconda dell'attività svolta.

#### Output/Modulistica a supporto

- materiali didattici.

### **3.1.3 Seminari ed Eventi**

Il Servizio Tutorato durante l'anno accademico, organizza incontri informativi volti a agevolare l'inserimento degli studenti nella realtà universitaria e nel contesto cittadino, quali ad esempio:

- incontri informativi, organizzati in collaborazione con i Campus e i Dipartimenti di Ateneo per accogliere i nuovi studenti e fornire le informazioni necessarie per iniziare al meglio la vita da studente;
- laboratori utili a svilupparne la capacità di organizzazione del proprio tempo per tutti gli studenti che riscontrano difficoltà nel proprio metodo di studio;
- passeggiate guidate alla scoperta di Venezia, le tradizioni cittadine e i luoghi di studio per stimolare nuovi interessi e permettere la conoscenza tra i partecipanti.

#### Modalità di accesso



Università  
Ca' Foscari  
Venezia

Gli studenti interessati a partecipare possono prenotarsi all'iniziativa attraverso apposito form online.

#### Tempi

Variabili a seconda dell'attività proposta. Durata media di un incontro 3 ore.

#### Output/Modulistica a supporto

- materiali informativi.

#### Documenti rilasciati all'utente

- materiali informativi creati appositamente per l'iniziativa.

### **3.2 Servizi e attività e supporto dei tutor**

Ogni anno l'Università Ca' Foscari Venezia emana più avvisi di selezione per l'attribuzione di attività di tutorato ai sensi della normativa vigente. Nelle pagine web dedicate a *come diventare tutor* è possibile consultare i bandi per il tutorato informativo, specialistico e online, l'elenco degli ammessi alle selezioni, le relative graduatorie e i calendari di formazione. I tutor hanno diritto a ricevere una formazione specialistica adeguata per lo svolgimento del servizio, se necessaria. Tale formazione viene gestita da personale tecnico qualificato e dal personale docente, nonché supportata dalla preziosa testimonianza di tutor senior.

#### Modalità di accesso

Gli studenti interessati a concorrere sono tenuti a presentare regolare candidatura nei tempi e nelle modalità descritte dal bando di riferimento.

#### Tempi

Variabili indicati nei bandi di concorso.

La formazione in genere si sviluppa in più giorni e varia a seconda della tipologia di tutorato. Il programma di formazione per ciascuna tipologia di tutorato viene pubblicato in concomitanza con la pubblicazione della graduatoria dei vincitori/idonei ai singoli avvisi di selezione.

#### Output/Modulistica a supporto

- materiali informativi.

#### Documenti rilasciati all'utente

- materiali informativi  
- guide al tutorato  
- Regolamento Tutorato.





Università  
Ca' Foscari  
Venezia

#### **4. Gli utenti**

Utenti primari del Servizio di Orientamento e Tutorato sono futuri studenti, scuole, enti e studenti iscritti all'Ateneo.

##### **4.1 I diritti degli utenti**

L'utente ha diritto di ottenere i vari servizi entro i tempi prestabiliti e di conoscerne le procedure; ha diritto di essere chiaramente informato sulle caratteristiche delle prestazioni offerte; di accedere agli atti amministrativi secondo le modalità previste dalla L. 241/1990 e successive modifiche e integrazioni.

##### **4.2 Gli impegni degli utenti**

L'utente si impegna a:

- rispettare l'impegno preso ed essere puntuale agli appuntamenti;
- attivarsi personalmente per raggiungere gli obiettivi definiti durante il percorso individuale, seguendo le tappe individuate con l'operatore/ufficio;
- comunicare tempestivamente variazioni nella propria situazione personale.

##### **4.3 I nostri impegni nei confronti degli utenti**

Il Servizio Orientamento e Tutorato dell'Università Ca' Foscari Venezia, nell'erogazione dei servizi, si impegna nei confronti di futuri studenti, Scuole/enti, studenti iscritti e tutor a:

- accogliere la domanda dell'utente;
- fornire informazioni puntuali ed esaurienti;
- predisporre percorsi personalizzati in base all'esigenza dell'utente;
- tutelare la riservatezza delle informazioni ricevute.

#### **5. Gestione dei reclami, lamentele, suggerimenti**

Tutti i suggerimenti per il miglioramento dei servizi di Ateneo, le lamentele o le segnalazioni di disservizio vengono raccolte tramite apposito form online dall'Ufficio Controllo di gestione che poi si confronterà direttamente con le strutture interessate.

La risposta perverrà in modo tempestivo dal ricevimento della segnalazione.

I suggerimenti e i reclami pervenuti saranno periodicamente monitorati e utilizzati dalla Direzione dell'Ufficio Orientamento e Career Service per il miglioramento degli standard di qualità e quantità dei Servizi stessi.

#### **6. Valutazione dei servizi**



Università  
Ca' Foscari  
Venezia

Il Nucleo di Valutazione di Ateneo redige una relazione generale sulla valutazione dell'Ateneo e una relazione circa le opinioni degli studenti frequentanti sulle attività didattiche e i servizi a loro offerti.

Gli esiti della valutazione, oltre a essere inviati agli organi competenti, sono resi pubblici.

Il Servizio Orientamento e Tutorato effettua periodicamente rilevazioni sull'attività svolta per verificare il rispetto degli impegni assunti con la Carta Servizi, cercando soluzioni per migliorare i servizi agli utenti.

Il Servizio Orientamento e Tutorato verifica periodicamente il livello di soddisfazione degli utenti in merito ai servizi erogati, con appositi questionari:

- Questionario di soddisfazione online a seguito di colloquio individuale;
- Questionario di valutazione finale delle iniziative di orientamento;
- Questionario di valutazione finale dei seminari e delle iniziative di tutorato;
- Questionario di valutazione online del servizio di tutorato
- Relazione finale dell'esperienza di tutorato.

## **7. Contatti**

Settore Orientamento, Tutorato e Disabilità

Università Ca' Foscari Venezia

Dorsoduro 3246

30123 Venezia

Orari di apertura al pubblico: martedì 9.30>12.30; mercoledì 9.30>12.30 e 14.30>16.30; venerdì 9.30>12.30

T 041 2347575 – 041 2347936/ 7540/ 7968/ 7516/ 7503

F 041 2347946

orienta@unive.it

tutorato@unive.it