

# Report: *Indagine di soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi dell'Unità Special Needs, Studenti e Studentesse con disabilità*

## Introduzione

I dati esposti nel report fanno riferimento ad un'indagine svolta, su indicazione del Nucleo di Valutazione, in riferimento alla popolazione studentesca con disabilità iscritta, attiva e in carico all'USN nell'a.a. 2019/2020 (72 unità totali). Analoga indagine è stata svolta in riferimento alla popolazione con DSA.

Il report si articola in 8 sezioni, nella colonna di sinistra i dati grezzi, in quella di destra un breve commento dei dati aggregati.

## Sezione 1: Anagrafica

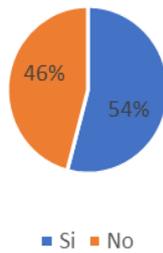


Con una prevalenza del 58% la popolazione studentesca ha contattato l'USN all'inizio del percorso formativo.



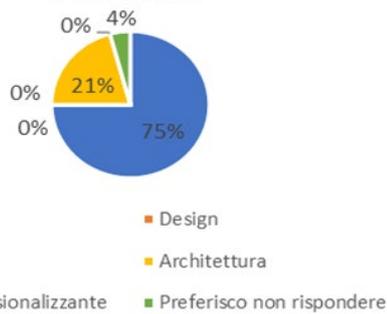
Più della metà del campione intervistato dichiara di aver utilizzato la Sala Studio e Riposo.

Hai usufruito del servizio di tutoraggio?



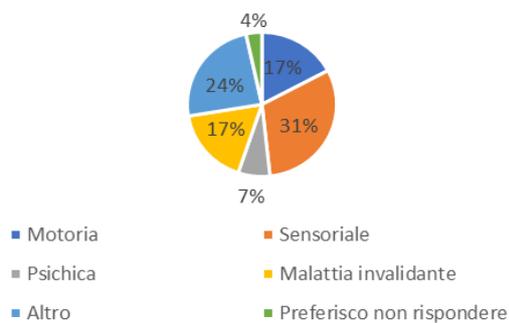
Più della metà del campione intervistato dichiara di aver usufruito del servizio di Tutorato (alla pari).

Puoi indicare il corso di laurea a cui ti sei iscritto?



Prevalgono nettamente gli iscritti e le iscritte ai corsi di Ingegneria (75%), a seguire al corso di Architettura (21%).

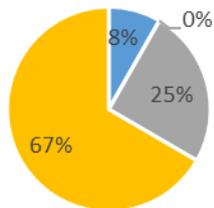
Puoi indicarci quale genere di difficoltà hai:



Prevalgono gli studenti e le studentesse con difficoltà sensoriali (31%), a seguire con difficoltà motorie e malattie invalidanti (17%), in ultimo le persone con difficoltà psichica (7%). Un significativo 24% non si riconosce nelle categorie proposte, il 4% preferisce non rispondere.

## Sezione 2. Test d'ingresso

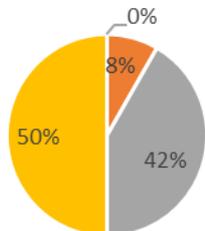
L'USN ti ha contattato tempestivamente per verificare eventuali necessità di supporto durante il test d'ingresso



■ Insufficiente ■ Sufficiente ■ Buono ■ Ottimo

Il 92% ha dichiarato di essere stato tempestivamente contattato dall'Unità Special Needs per verificare eventuali necessità di supporto durante il test d'ingresso.

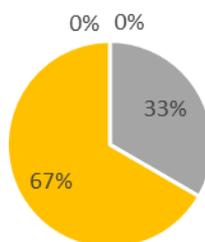
Hai ricevuto sufficienti indicazioni circa il test d'ingresso?



■ Insufficiente ■ Sufficiente ■ Buono ■ Ottimo

Il 92% ha dichiarato di aver ricevuto sufficienti indicazioni circa il test d'ingresso.

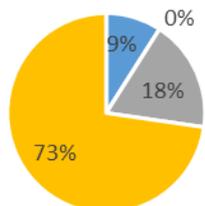
Ti sono state spiegate in modo adeguato le regole del test d'ingresso?



■ Insufficiente ■ Sufficiente ■ Buono ■ Ottimo

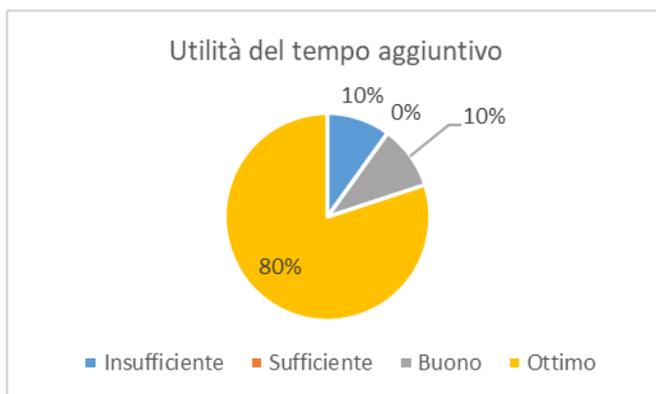
La totalità degli studenti e delle studentesse (100%) sostiene che le regole del test d'ingresso sono state spiegate loro in modo adeguato.

Ti sei trovato a tuo agio nel laboratorio dedicato al tempo aggiuntivo in sede di test d'ingresso?

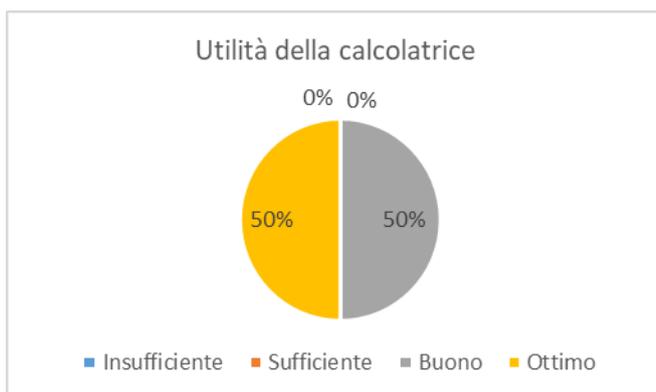


■ Insufficiente ■ Sufficiente ■ Buono ■ Ottimo

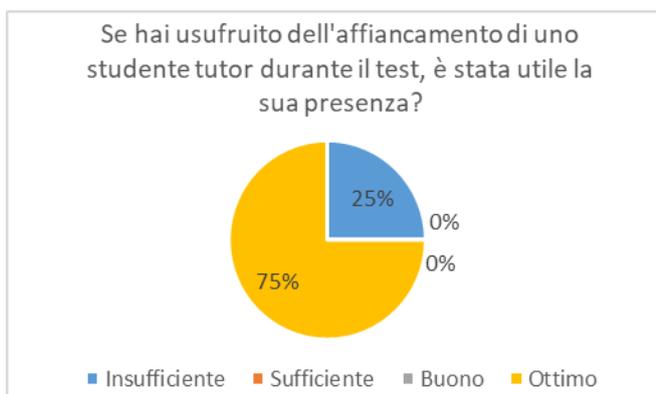
Il 91% degli studenti e delle studentesse si è trovato a proprio agio nel laboratorio dedicato al tempo aggiuntivo in sede di test d'ingresso.



Il 90% ha confermato l'utilità del tempo aggiuntivo.



La totalità degli studenti e delle studentesse con disabilità ha confermato l'utilità della calcolatrice.



Il 75% ha trovato utile la presenza di uno studente / una studentessa tutor durante il test.

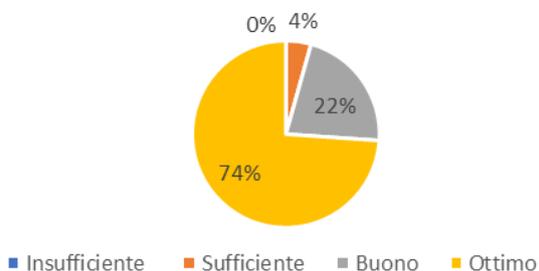
### Considerazioni sezione 2

Dalle risposte della sezione "test d'ingresso" è emersa la soddisfazione generale degli studenti e delle studentesse con disabilità per l'utilità degli strumenti compensativi (tempo aggiuntivo e calcolatrice), dell'aula dedicata al tempo aggiuntivo e della presenza di uno studente tutor durante il test.

Tra i commenti degli studenti segnaliamo alcune sollecitazioni in merito alla conoscenza dell'esistenza di un laboratorio dedicato.

### Sezione 3. Presa in carico

Efficacia del contatto via mail nella programmazione del colloquio conoscitivo



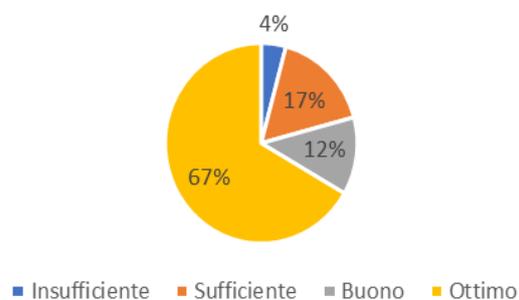
Il 96% degli studenti e delle studentesse con disabilità ha reputato efficace il contatto via mail nella programmazione del colloquio conoscitivo.

Utilità del primo appuntamento conoscitivo



L'utilità del primo appuntamento conoscitivo è stata confermata nel 96% dei casi.

Comprensione delle esigenze personali

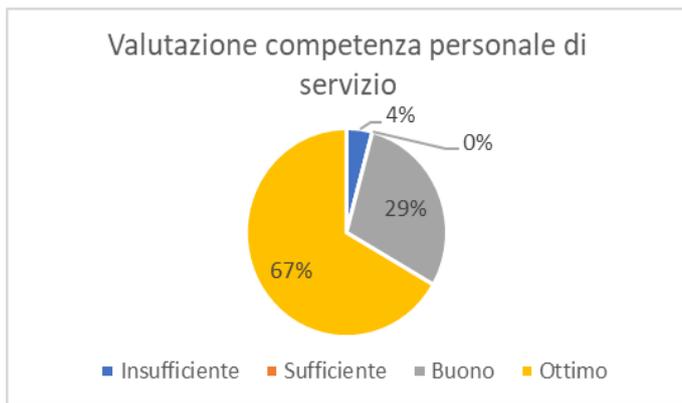


Per ciò che concerne la comprensione delle esigenze personali (durante la presa in carico dello studente o della studentessa), il 79% si è espresso positivamente.

Ricezione delle informazioni necessarie per affrontare il semestre



L'84% ha valutato con positività la ricezione delle informazioni necessarie per affrontare il semestre.



La valutazione della competenza del personale di servizio è stata ampiamente positiva (96%).

### *Considerazioni sezione 3*

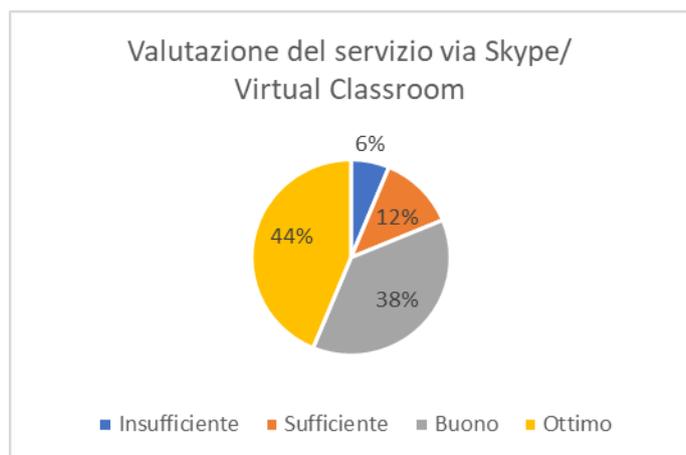
*Dalla presente sezione emerge nella quasi totalità dei casi la soddisfazione dell'utenza verso tutti i passaggi che compongono il processo della presa in carico di uno studente o studentessa con disabilità.*

*Due appunti dissonanti:*

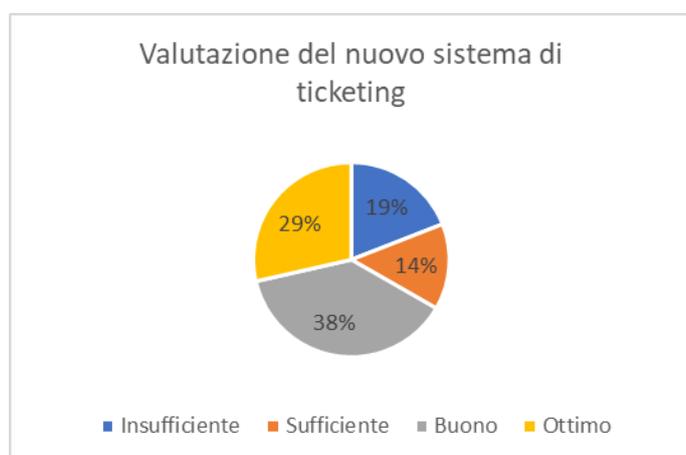
*Un utente ha segnalato la necessità di approfondire maggiormente durante il colloquio di presa in carico le sue esigenze.*

*Un utente ha lamentato scarse informazioni relative alle pratiche di segreteria.*

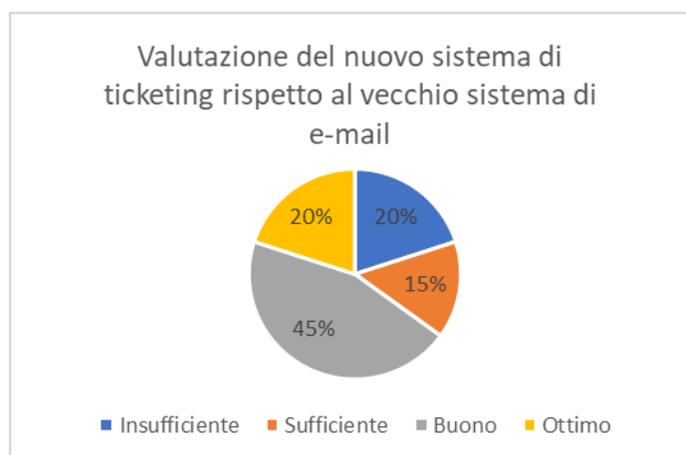
## Sezione 4. Supporto a distanza



Per ciò che riguarda il servizio di supporto a distanza via Skype o Virtual Classroom, l'82% degli studenti e delle studentesse si è espresso positivamente. Il 18% rimanente ha trovato non soddisfacente o insufficiente questa forma di supporto a distanza.



La valutazione del nuovo sistema di ticketing ha evidenziato alcune criticità: seppur la maggioranza lo abbia valutato in maniera positiva (67%), il 33% ha espresso perplessità (19% insufficiente, 14% sufficiente).



A conferma delle evidenze emerse in precedenza: nonostante la maggioranza (65%) valuti positivamente il nuovo sistema di ticketing rispetto al vecchio sistema di e-mail, il 35% ha espresso una valutazione negativa.

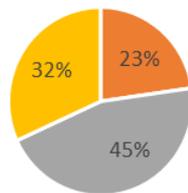
### Considerazioni sezione 4

Nella sezione dedicata al supporto a distanza la maggiore criticità emersa è quella relativa alla transizione dal sistema di e-mail al sistema di ticketing.

L'utenza nei commenti lamenta in particolare l'eccessiva macchinosità del sistema di ticketing, soprattutto nel caso in cui i contatti tra studente o studentessa con disabilità e l'Unità Special Needs siano frequenti.

## Sezione 5. Sito web

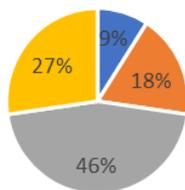
Chiarezza delle informazioni sul sito web:  
<https://didattica.polito.it/disabili/it/presentazione>



■ Insufficiente ■ Sufficiente ■ Buono ■ Ottimo

La chiarezza delle informazioni sul sito web è stata giudicata soddisfacente nel 77% dei casi.

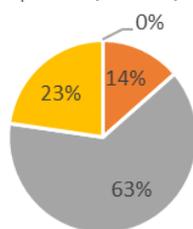
Completezza delle informazioni del sito:  
<https://didattica.polito.it/disabili/it/presentazione>



■ Insufficiente ■ Sufficiente ■ Buono ■ Ottimo

La completezza delle informazioni presenti sul sito web è stata valutata in maniera positiva nel 73% dei casi.

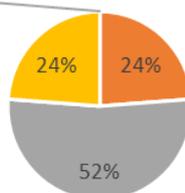
Utilità delle informazioni del sito:  
<https://didattica.polito.it/disabili/it/presentazione>



■ Insufficiente ■ Sufficiente ■ Buono ■ Ottimo

Le informazioni presenti sul sito web sono state reputate utili nell'86% dei casi.

Accessibilità delle informazioni sul sito:  
<https://didattica.polito.it/disabili/it/presentazione>



■ Insufficiente ■ Sufficiente ■ Buono ■ Ottimo

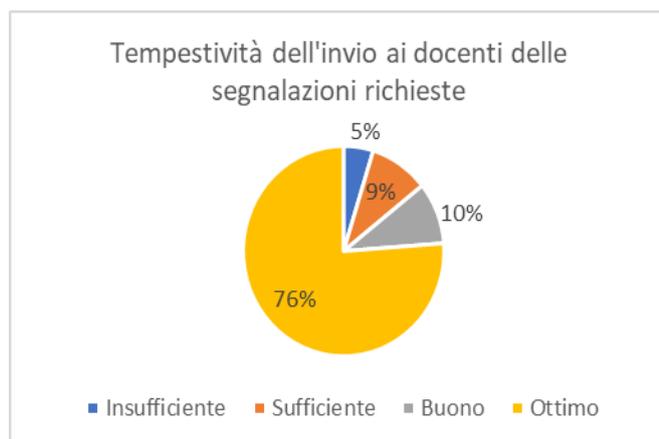
Il 76% degli studenti e delle studentesse ha espresso la propria opinione favorevole riguardo l'accessibilità delle informazioni presenti sul sito web.

### ***Considerazioni sezione 5***

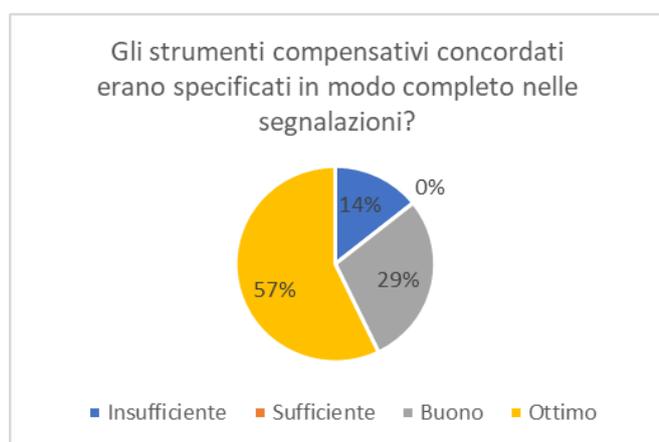
*Nella sezione relativa al sito web ([didattica.polito.it/disabili/it/presentazione](http://didattica.polito.it/disabili/it/presentazione)) gli studenti e le studentesse con disabilità hanno evidenziato come le informazioni presenti sul sito possano essere ottimizzate in termini di chiarezza e completezza.*

*Tra i commenti qualitativi viene sottolineato che la pagina dedicata dovrebbe essere pubblicizzata per far conoscere a chiunque, in primis, l'esistenza stessa di un servizio e di uno spazio digitale dedicato alla popolazione studentesca con disabilità.*

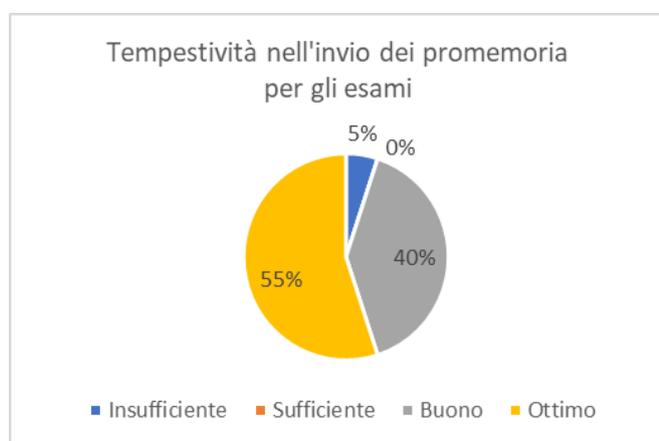
## Sezione 6. Sessione esami



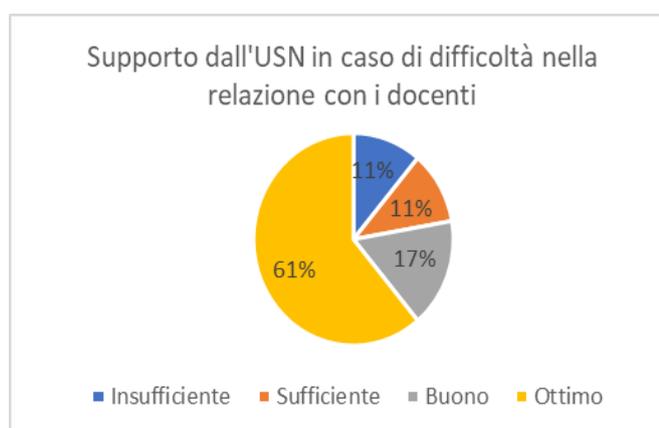
La tempestività dell'invio ai docenti delle segnalazioni richieste è stata giudicata soddisfacente nell'86% dei casi.



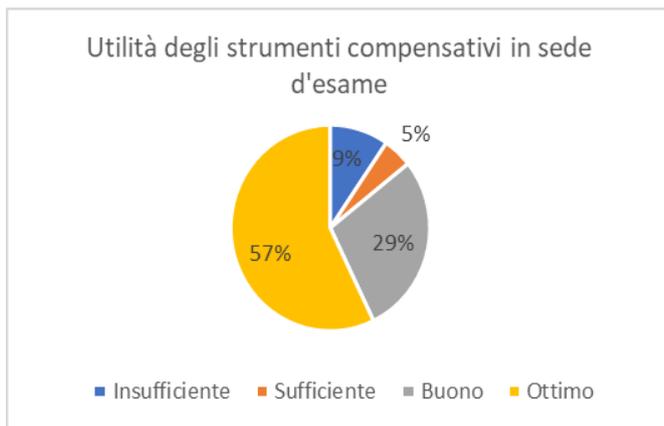
Gli strumenti compensativi concordati sono stati specificati in modo completo nell'86% dei casi. Il rimanente 14% ha invece espresso il proprio disappunto a riguardo.



Per ciò che concerne la tempestività nell'invio dei promemoria per gli esami, la quasi totalità degli studenti e delle studentesse (95%) si è espresso positivamente.



Il 78% ha reputato ottimo/buono il supporto dall'USN in caso di difficoltà nella relazione con i docenti. Il 22% ha espresso criticità al riguardo (11% giudizio insufficiente, 11% sufficiente).



La maggioranza (86%) giudica positivamente l'utilità degli strumenti compensativi in sede d'esame.

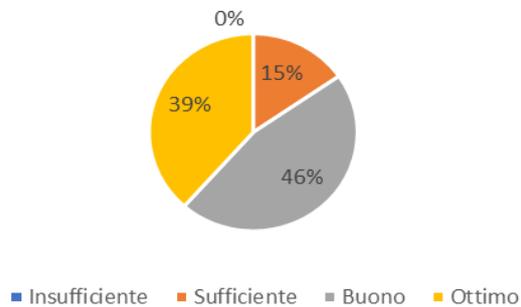
### **Considerazioni sezione 6**

*Nel complesso il servizio di supporto relativo alla gestione delle sessioni esami è stato valutato positivamente dall'utenza intervistata.*

*Tra i commenti qualitativi si evidenzia un utente che manifesta difficoltà nella comunicazione con i docenti durante gli esami online e sottolinea l'opportunità di permettere alle persone con disabilità di sostenere gli esami in presenza.*

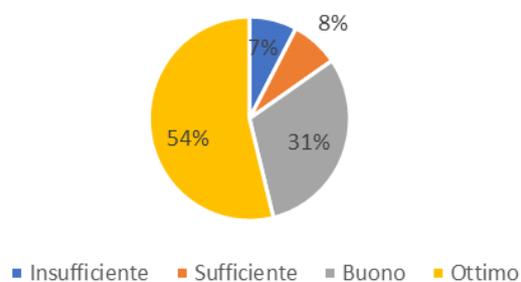
## Sezione 7. Tutor

E' stato individuato tempestivamente lo studente tutore più adatto alle tue esigenze



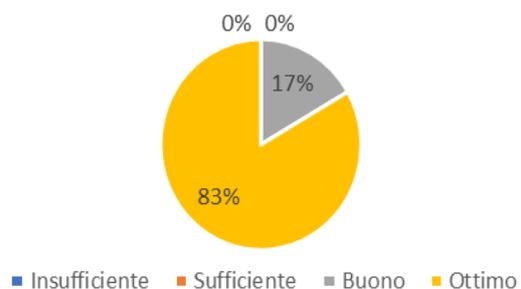
L'85% ha valutato positivamente la tempestività con cui è stato individuato il/la tutor più adatto alle loro esigenze.

Il tutor è stato utile nell'affiancamento allo studio (in presenza/a distanza)



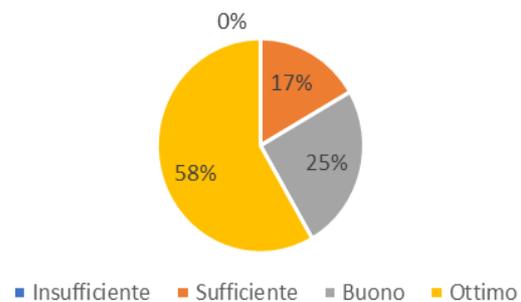
La maggioranza (85%) ha valutato utile l'affiancamento di un/una tutor nello studio (in presenza/a distanza).

Durante gli esami in presenza, lo studente tutore ha svolto il suo ruolo adeguatamente?



Per quanto riguarda l'affiancamento del/della tutor durante gli esami in presenza, la maggioranza degli studenti e delle studentesse (83%) si è espressa positivamente.

Le ore di affiancamento (in presenza/a distanza) sono state sufficienti



L'83% degli studenti e delle studentesse ha reputato sufficienti le ore di affiancamento.

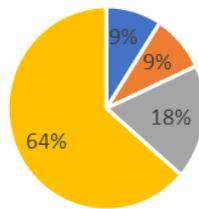
### *Considerazioni sezione 7*

*Nella sezione relativa al servizio di tutoraggio è emersa la soddisfazione generale della popolazione studentesca con disabilità per l'utilità dell'affiancamento, la velocità con cui è stato individuato il/la tutor, per la sufficienza delle ore di affiancamento e il ruolo svolto adeguatamente dal/dalla tutor.*

*In questa sezione la popolazione studentesca target non ha espresso alcun contributo qualitativo.*

## Sezione 8. Sala studio e riposo

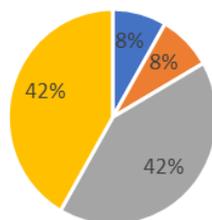
La sala studio e riposo è adeguatamente accessibile?



■ Insufficiente ■ Sufficiente ■ Buono ■ Ottimo

L'82% degli studenti e delle studentesse ha trovato la sala studio e riposo adeguatamente accessibile.

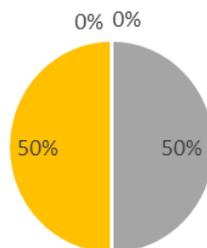
La sala studio e riposo è confortevole



■ Insufficiente ■ Sufficiente ■ Buono ■ Ottimo

La sala Studio e Riposo è risultata confortevole per la maggioranza (84%) dei/delle partecipanti.

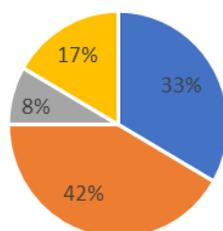
La sala studio e riposo è utile



■ Insufficiente ■ Sufficiente ■ Buono ■ Ottimo

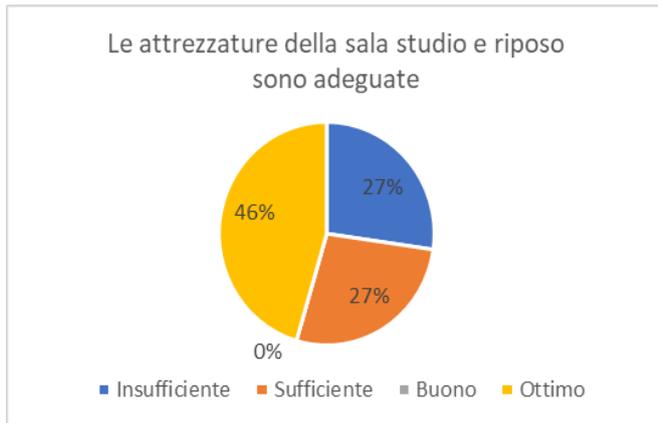
La totalità degli studenti e delle studentesse (100%) ha trovato utile la sala Studio e Riposo.

Il posto all'interno della sala studio e riposo è sufficiente?



■ Insufficiente ■ Sufficiente ■ Buono ■ Ottimo

Il 25% ha trovato il posto all'interno della Sala Studio e Riposo sufficiente. Il 75% invece si è espresso negativamente a riguardo.



Il 46% degli studenti e delle studentesse ha reputato adeguate le attrezzature della sala studio e riposo. Il 54% invece si è espresso contrariamente.

### ***Considerazioni sezione 8***

*L'utenza intervistata si è espressa positivamente all'unanimità in merito all'utilità della Sala studio e riposo, sottolineando tuttavia delle criticità nella carenza dello spazio a disposizione; in particolare le considerazioni degli studenti e delle studentesse con disabilità riguardanti la sala studio e riposo sono rivolte alla carenza di spazio e alle attrezzature presenti.*

*Tra i commenti vi è il suggerimento di sostituire la maniglia della porta sostituendola con un'apertura tramite badge, per rendere l'accesso facilitato agli studenti che non possono maneggiare una chiave.*

## Conclusioni e proposte future

In conclusione, la totalità dei dati raccolti rivela un livello di soddisfazione molto alto per i servizi offerti dall'Unità Special Needs, trasversalmente a tutte le aree di indagine.

In seguito ai risultati registrati, abbiamo considerato le aree dove sono state rilevate alcune criticità come spunti di riflessione molto utili, formulando alcune proposte che andranno nella direzione di:

- Migliorare l'informazione sui servizi offerti dall'USN a partire dal Test d'ingresso; abbiamo rilevato in alcuni casi poca informazione e consapevolezza della possibilità di usufruire dei nostri servizi già a partire dal test d'ingresso, proporremo quindi di incrementare la presenza di informazioni riguardanti il nostro servizio nella sezione del sito e nelle informative dell'Ufficio Orientamento e Tutorato. Potrebbe essere utile la presenza degli operatori di USN negli eventi di orientamento.
- Monitorare la soddisfazione per il servizio di comunicazione tramite Ticket; il questionario è stato somministrato durante la fase di transizione dal sistema via mail al sistema di ticketing, le votazioni negative quindi potrebbero essere considerate alla luce di una possibile resistenza al cambiamento nella nostra utenza di riferimento. Desideriamo per questo motivo sottoporre nuovamente in futuro un questionario finalizzato a monitorare l'adattamento e la soddisfazione relativa al sistema di ticket.
- Migliorare la visibilità del Sito web; abbiamo rilevato poca conoscenza da parte della nostra utenza dell'area del sito di Ateneo dedicata all'Unità Special Needs, sarebbe utile, quindi, per migliorarne la fruibilità, inserirlo in posizione maggiormente visibile.
- Migliorare l'accessibilità alla Sala Studio e Riposo; per rendere più facile l'accesso della sala agli studenti e alle studentesse potrebbe essere molto utile modificarne il sistema di accesso, dalla chiave alle *sliding doors* con fotocellula o apertura tramite *badge*.

## Sommario

<b>Introduzione .....</b>	<b>1</b>
Sezione 1: Anagrafica .....	1
Sezione 2: Test d'ingresso .....	3
Considerazioni sezione 2.....	4
Sezione 3: Presa in carico .....	5
Considerazioni sezione 3.....	6
Sezione 4: Supporto a distanza .....	7
Considerazioni sezione 4.....	7
Sezione 5: Sito web.....	8
Considerazioni sezione 5.....	9
Sezione 6: Sessione esami .....	10
Considerazioni sezione 6.....	11
Sezione 7: Tutor .....	12
Considerazioni sezione 7.....	13
Sezione 8: Sala Studio e Riposo.....	14
Considerazioni sezione 8.....	15
<b>Conclusioni e proposte future.....</b>	<b>16</b>