

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

Introduzione

I dati esposti nel report fanno riferimento ad un'indagine svolta, su indicazione del Nucleo di Valutazione, in riferimento alla popolazione studentesca con DSA iscritta, attiva e in carico all'USN nell'a.a. 2019/2020 (334 unità totali). Analoga indagine è stata svolta in riferimento alla popolazione con Disabilità.

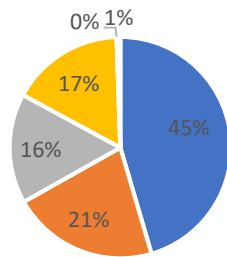
Il report si articola in 6 sezioni, nella colonna di sinistra i dati grezzi, in quella di destra un breve commento dei dati aggregati.

Sezione 1. Anagrafica



L'81% degli studenti e delle studentesse hanno chiesto di essere seguiti dall'Unità Special Needs all'atto dell'immatricolazione, mentre il rimanente 19% lo ha richiesto in secondo momento.

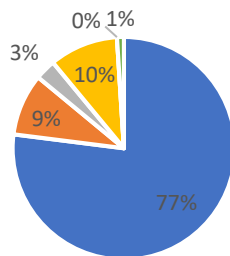
Puoi indicarci se il tuo disturbo specifico dell'apprendimento riguarda:



- Dislessia
- Disgrafia
- Disortografia
- Discalculia
- Altro
- Preferisco non rispondere

Per quanto riguarda le tipologie di DSA, il 45% dichiara di essere in possesso di una diagnosi di dislessia, il 21% di disgrafia, il 17% di discalculia e il 16% di disortografia.

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

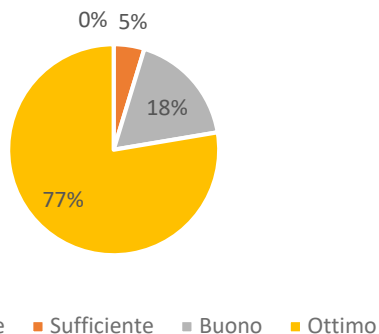


- Ingegneria
- Design
- Pianificazione
- Architettura
- Laurea Professionalizzante
- Preferisco non rispondere

Il 77% è iscritto al corso di Ingegneria, il 10% ad Architettura, il 9% al corso di Design e, infine, il 3% al corso in Pianificazione.

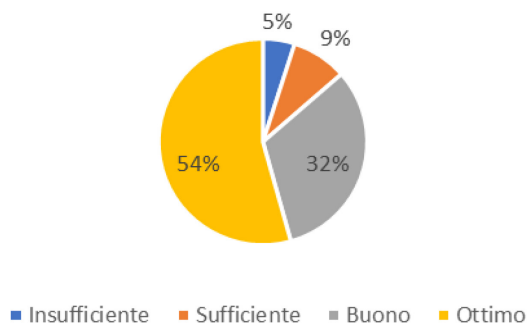
Sezione 2. Test d'ingresso

L'USN ha comunicato tempestivamente l'adeguatezza o meno del certificato



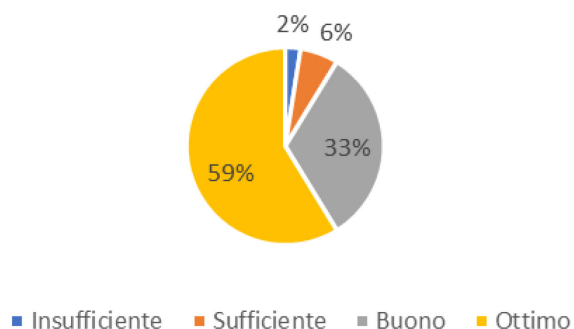
Gli studenti e le studentesse hanno nel 95% dei casi ritenuto che la comunicazione di adeguatezza del proprio certificato di DSA sia avvenuta con la dovuta tempestività.

Completezza delle informazioni ricevute circa il test d'ingresso



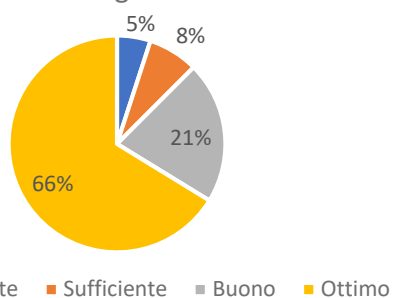
La completezza delle informazioni ricevute circa il test d'ingresso è stata valutata positivamente dall'86%.

Adeguatezza della spiegazione delle regole del test d'ingresso



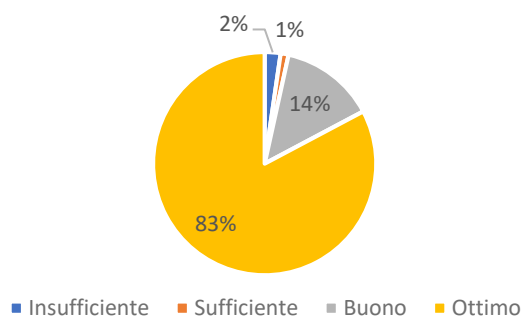
Le regole del test d'ingresso sono state spiegate adeguatamente per il 92% delle persone che hanno risposto.

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



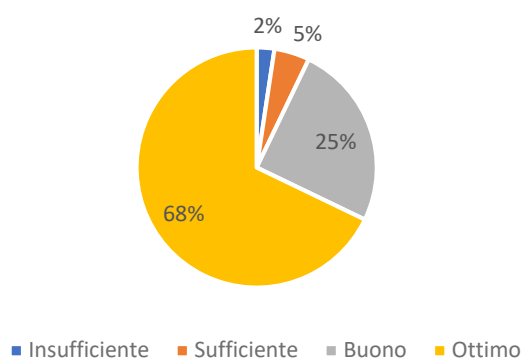
L'87% ha confermato di essersi trovato a proprio agio nel laboratorio dedicato al tempo aggiuntivo in sede di test d'ingresso.

Utilità del tempo aggiuntivo



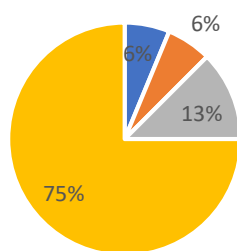
Il 97% ha confermato l'utilità della misura compensativa del tempo aggiuntivo.

Utilità della calcolatrice



Lo strumento compensativo della calcolatrice è stato valutato utile nel 93% percento delle risposte.

Se hai usufruito dell'affiancamento di uno studente o studentessa tutor durante il test, è stata utile la sua presenza?



■ Insufficiente ■ Sufficiente ■ Buono ■ Ottimo

Gli studenti e le studentesse con DSA che hanno usufruito dell'affiancamento di uno studente o di una studentessa tutor durante il test si dicono complessivamente soddisfatti (88%) dell'utilità della presenza del/della tutor.

Considerazioni sezione 2

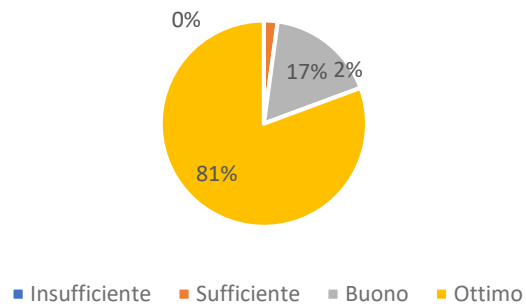
Tra i commenti qualitativi degli studenti e delle studentesse segnaliamo:

- *la richiesta di maggiore chiarezza sullo svolgimento della prova;*
- *la richiesta di una maggiore informazione circa l'esistenza dell'Unità Special Needs.*

Coloro che hanno usufruito delle misure compensative (calcolatrice e tempo aggiuntivo) ne hanno confermato l'utilità.

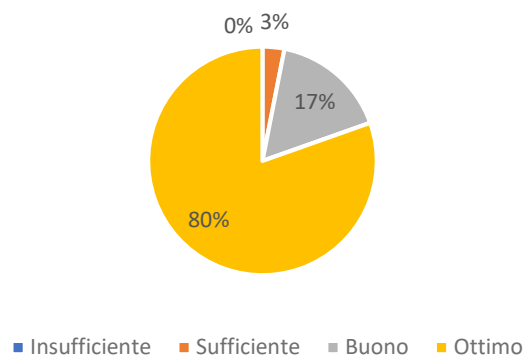
Sezione 3. Presa in carico

Efficacia nel contatto via mail nella programmazione del colloquio conoscitivo



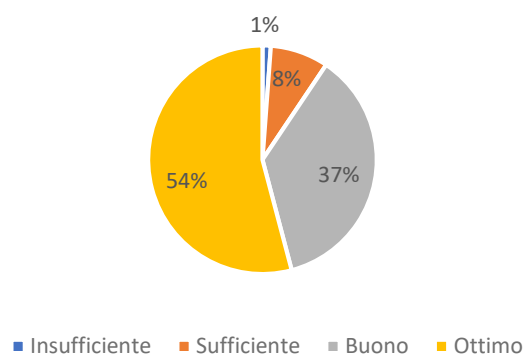
Le risposte alla domanda riguardante l'efficacia del contatto via mail nella programmazione del primo colloquio conoscitivo sono risultate largamente positive (98%).

Utilità del primo appuntamento conoscitivo



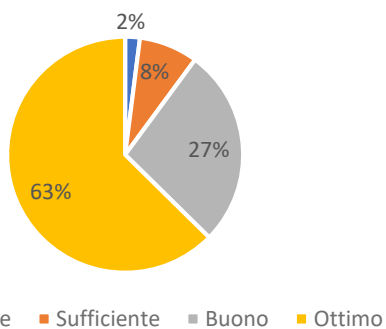
Quanto all'utilità del primo appuntamento conoscitivo, il 97% si è espresso favorevolmente.

Utilità dei vademecum cartacei consegnati nel colloquio



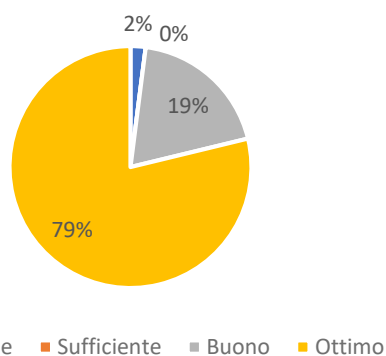
I vademecum cartacei consegnati in occasione del primo colloquio conoscitivo sono stati valutati utili nel 91% dei casi.

Ricezione di tutte le informazioni adeguate per affrontare adeguatamente il semestre



Inoltre, gli studenti e le studentesse hanno valutato positivamente le informazioni ricevute per affrontare adeguatamente il semestre (90%).

Valutazione della competenza del personale di servizio

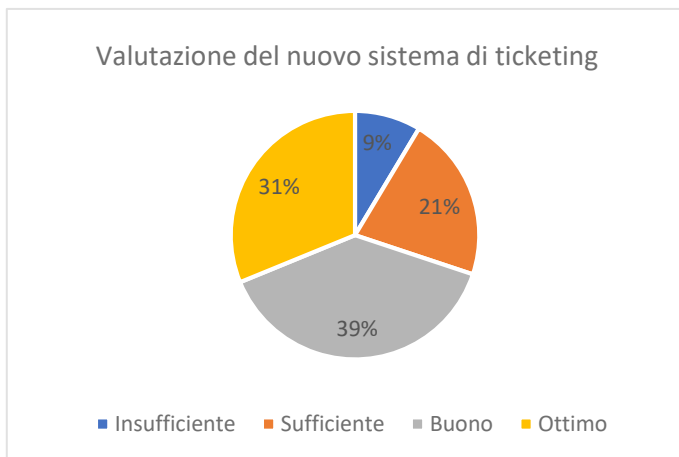


La valutazione della competenza del personale di servizio è stata ampiamente positiva (96%).

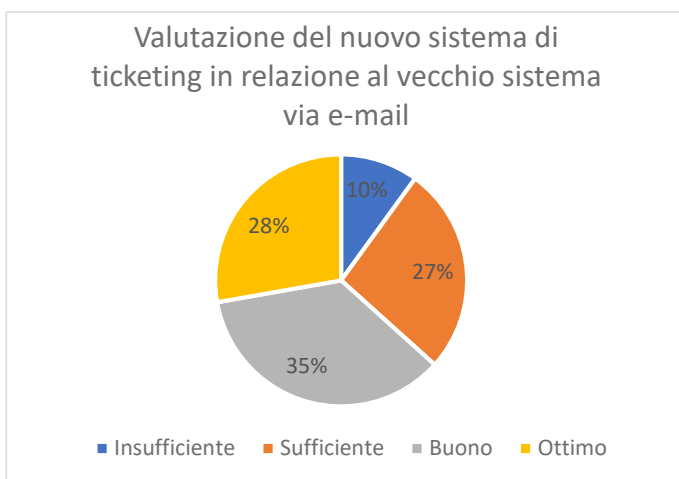
Considerazioni sezione 3

Dalle risposte alle domande del questionario e dai commenti emerge la soddisfazione generale per la presa in carico al servizio, sia in merito all'iter sia in merito alla competenza del personale di servizio.

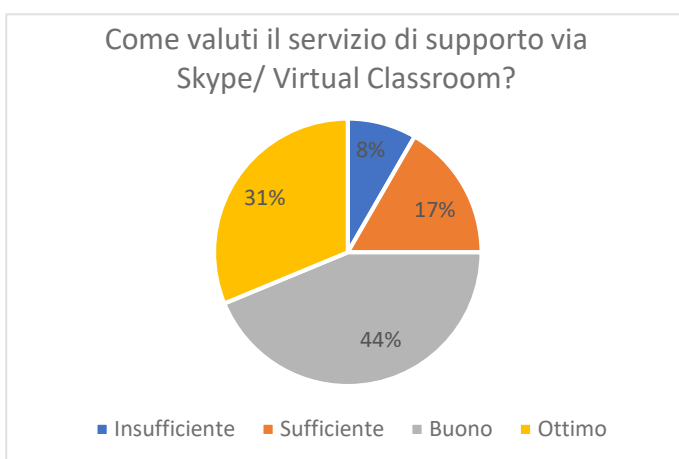
Sezione 4. Supporto a distanza



Il 70% ha giudicato positivamente il nuovo sistema di Ticketing; il restante 30% ha espresso invece perplessità per il nuovo sistema adottato.



A conferma del quesito precedente, la valutazione del nuovo sistema di ticketing in relazione al vecchio sistema via e-mail è stata positiva nel 63% dei casi, la restante parte (37%) non si è espressa favorevolmente al cambio di sistema da e-mail a ticketing.



Il servizio di supporto a distanza via Skype o Virtual Classroom è stato valutato complessivamente in modo positivo (75%), il restante 25% ha espresso invece la propria perplessità.

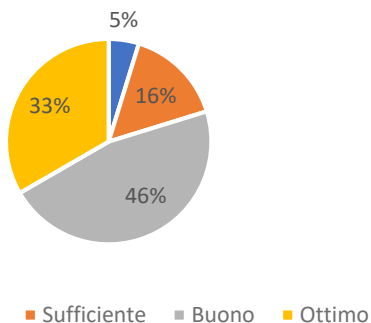
Considerazioni sezione 4

Sia dalle risposte alle domande del questionario che dai commenti scritti dagli studenti e dalle studentesse con DSA, è stato evidenziato come il sistema di ticketing non sia stato accolto positivamente tra tutti/tutte i/le rispondenti.

Tra alcune motivazioni del disappunto vi sono la percezione del sistema di ticketing come un sistema di comunicazione più distaccato e la difficoltà pratica nell'utilizzo rispetto al sistema tradizionale di e-mail.

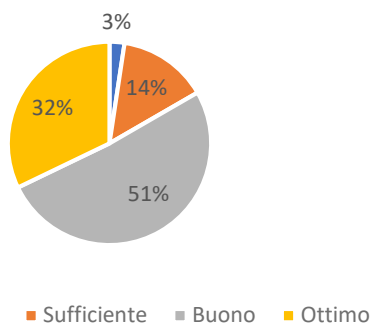
Sezione 5. Il sito web

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



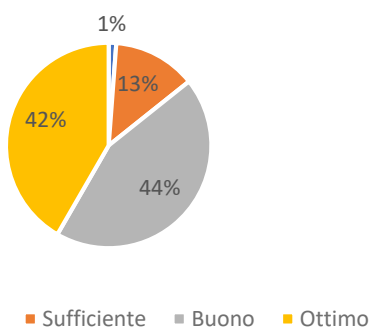
Il 79% reputa le informazioni presenti sul sito web chiare, mentre il rimanente 21% ritiene le informazioni poco chiare.

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

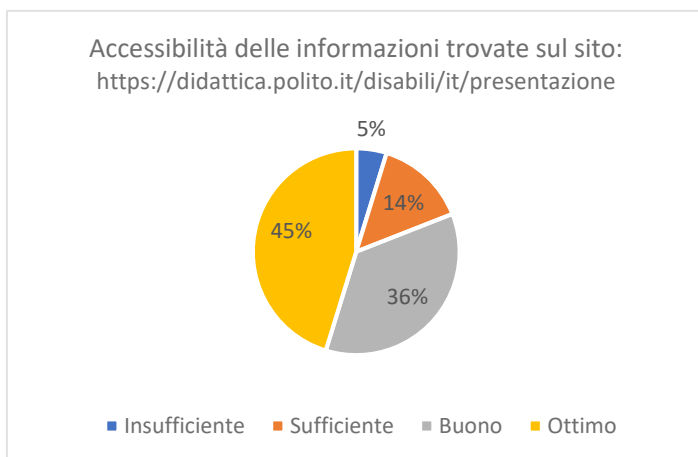


Gli studenti e le studentesse hanno trovato in larga parte (83%) le informazioni presenti sul sito web complete, il 17% rimanente si è espresso invece in direzione contraria.

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



Le informazioni reperite sul sito web sono state giudicate utili per l'86% degli studenti e delle studentesse rispondenti.



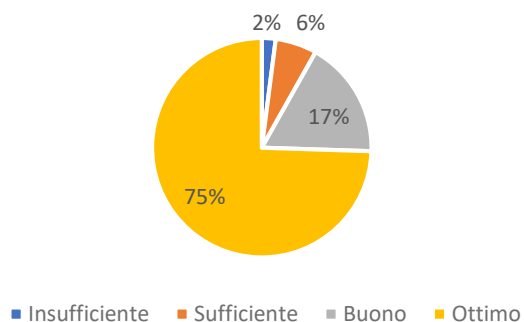
L'81% si è espresso positivamente circa l'accessibilità delle informazioni trovate sul sito web.

Considerazioni sezione 5

Aggregando i dati qualitativi e quantitativi del questionario si evidenzia come il sito web e, in generale il posizionamento e la struttura della sezione dedicata all'Unità Special Needs, possa essere migliorato, per rispondere all'esigenza degli studenti di trovare informazioni chiare e complete in maniera agevole, secondo i principi di usabilità e accessibilità (principi mandatori nei siti web della PA).

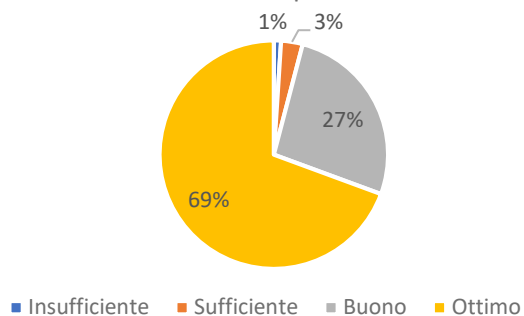
Sezione 6. Sessione esami

Le segnalazioni inviate ai docenti sono state inviate tempestivamente



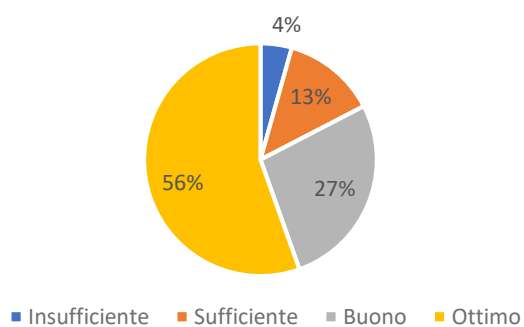
La maggioranza (92%) degli studenti e delle studentesse ha espresso parere positivo riguardo la tempestività nell'invio al corpo docenti delle segnalazioni relative alle misure compensative.

Nelle segnalazioni gli strumenti compensativi concordati erano specificati in modo completo



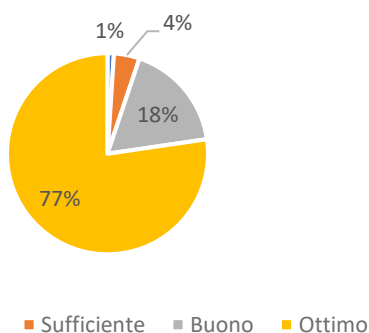
Il 96% ha ritenuto che le segnalazioni degli strumenti compensativi concordati fossero specificate in modo completo.

Tempestività nell'invio dei promemoria per gli esami



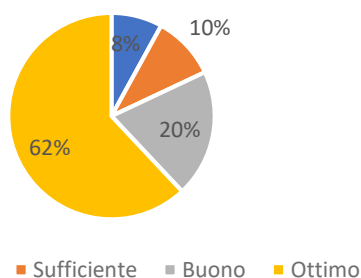
Per ciò che concerne la tempestività nell'invio dei promemoria per gli esami, l'83% si è espresso positivamente.

Utilità degli strumenti compensativi in sede d'esame



Infine, il 95% degli studenti e delle studentesse ha valutato positivamente l'utilità degli strumenti compensativi in sede d'esame.

In caso di difficoltà nella relazione con i docenti, sei stato supportato dall'USN



L'88% degli studenti e delle studentesse con DSA ha apprezzato il supporto dell'Ufficio Special Needs in caso di difficoltà nella relazione con i docenti.

Considerazioni sezione 6

Dalle risposte fornite dagli studenti e dalle studentesse si può affermare come la comunicazione con i docenti sia generalmente soddisfacente, sebbene dai commenti qualitativi emerga l'esigenza di una più efficiente coordinazione tra Unità Special Needs, docenti e studenti.

Sono state sottolineate alcune criticità come, ad esempio, il posizionamento in file apposite per gli studenti e le studentesse con DSA in sede d'esame, o il mancato accordo del docente nell'uso del formulario durante un esame orale. Sebbene siano casi isolati è opportuno supplire a mancanze o criticità nell'ottica di migliorare il servizio complessivo fornito alla popolazione studentesca, presente e futura.

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, 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.

Sommario

Introduzione	1
Sezione 1: Anagrafica	1
Sezione 2: Test d'ingresso	3
Considerazioni sezione 2.....	5
Sezione 3: Presa in carico	6
Considerazioni sezione 3.....	7
Sezione 4: Supporto a distanza	8
Considerazioni sezione 4.....	9
Sezione 5: Sito web.....	10
Considerazioni sezione 5.....	11
Sezione 6: Sessione esami.....	12
Considerazioni sezione 6.....	13
Conclusioni e proposte future.....	14