

ESITI DELLA RILEVAZIONE DI CUSTOMER SATISFACTION – STUDENTESSE E STUDENTI CON DISABILITÀ/DSA A.A. 2019/20

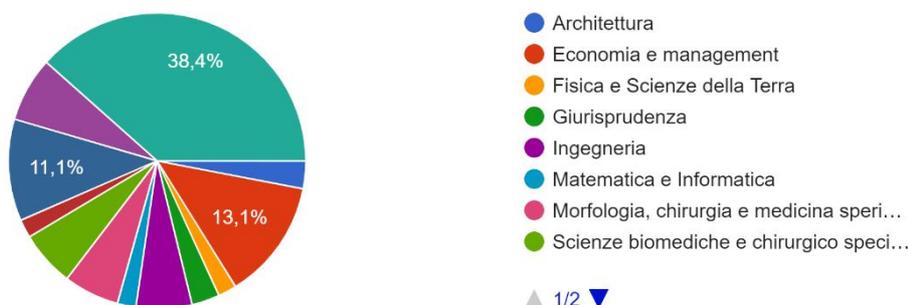
Su una popolazione totale di 434 studentesse e studenti che potevano prendere parte alla rilevazione, sono pervenute 99 risposte.

La maggior parte (66%) delle valutazioni perviene da donne (uomini 33%, “preferisco non dichiararlo” 1%).

I Dipartimenti più rappresentati nella rilevazione rispecchiano quelli con maggiore numerosità di persone iscritte con disabilità/DSA: in particolare, il 38,4% delle risposte perviene da studentesse e studenti del Dipartimento di Studi Umanistici; a seguire, il Dipartimento di Economia e Management con il 13,1% e quello di Scienze della Vita e Biotecnologie con l’11,1%.

A QUALE DIPARTIMENTO APPARTIENE IL TUO CORSO DI STUDIO?

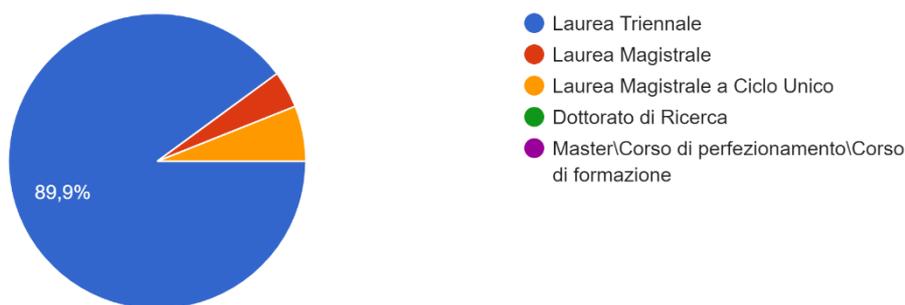
99 risposte



La quasi totalità delle persone intervistate frequenta un corso di laurea triennale (90%). Nessun iscritto a Dottorato o Master ha aderito all’intervista.

A QUALE TIPOLOGIA DI CORSO DI STUDI SEI ISCRITTO/A?

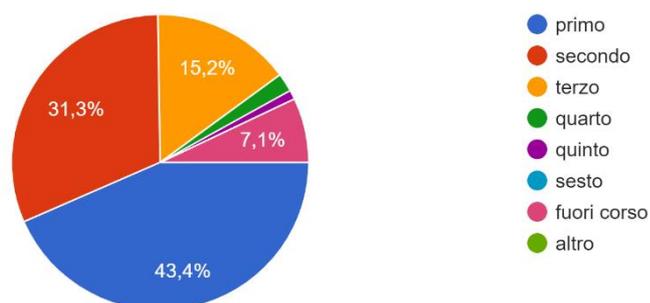
99 risposte



In coerenza con il costante aumento negli ultimi anni accademici del numero totale di iscritti con disabilità/DSA, la maggior parte delle risposte proviene da studenti dei primi due anni, in particolare più del 40% da matricole.

A QUALE ANNO SEI ISCRITTO/A?

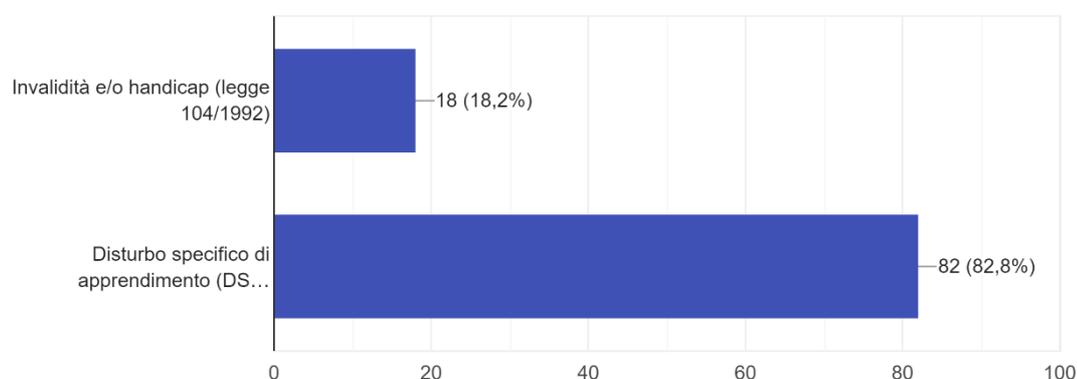
99 risposte



Sempre in linea con i trend di aumento degli iscritti, soprattutto di quelli con DSA, l'82% degli intervistati dichiara di possedere proprio una certificazione di DSA.

INDICARE LA TIPOLOGIA

99 risposte



La rilevazione ha voluto indagare, oltre all'effettivo impatto dei servizi specifici per disabilità/DSA, anche le problematiche che precludono o limitano la frequenza alle lezioni universitarie in presenza di tali certificazioni.

Non si poteva non tenere conto della peculiarità dell'a.a. 2019/20, svolto nel primo semestre in presenza e nel secondo in modalità "didattica a distanza" a causa dell'emergenza sanitaria.

Per tale ragione si sono affrontate le difficoltà legate alle diverse modalità didattiche¹.

Ne è emerso che, per le lezioni in presenza, il 20% dei partecipanti ha segnalato difficoltà di frequenza legate alla propria condizione di salute. Fra le motivazioni:

- l'85% ha lamentato problemi di concentrazione e attenzione;
- il 15% ha indicato problemi di accessibilità;
- il 15% ha indicato problemi di mobilità verso l'Ateneo.

Tolta la prima causa, le altre sono statisticamente poco significative, in quanto il 15% si riferisce a tre unità dell'intero campione, ma comunque suscettibili di analisi sulle azioni da attuare per eliminare tali difficoltà.

¹ I dati non restituiscono come somma il 100% perché ogni studentessa/studente partecipante al sondaggio poteva indicare più di una causa.

Anche le lezioni a distanza hanno avuto un grado di soddisfazione mediamente alto. In particolare, le lezioni videoregistrate sono state valutate positivamente dall'83% di chi dichiara di averne usufruito (il 92% degli intervistati).

Le lezioni in streaming live vedono invece un 65% di positività tra le valutazioni di chi ne ha seguita almeno una (86%).

Un'analisi segmentata indica fra i contro diretti di erogazione/apprendimento della materia difficoltà di attenzione e concentrazione (58%), riduzione degli stimoli (54%) e lezioni meno dinamiche (48%), mentre fra quelli indiretti di struttura:

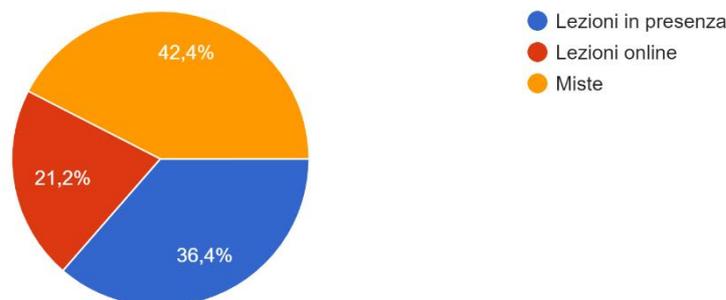
- problemi di connessione (38%);
- confusione sulle modalità di erogazione (25%);
- sovrapposizione di lezioni per ricalendarizzazione (11%);

La stessa analisi evidenzia fra i pro:

- riduzione dei problemi di mobilità (54%);
- possibilità di seguire la lezione videoregistrata quando si preferisce (83%);
- possibilità di frequentare meglio più corsi (39%).

Un confronto tra le diverse modalità didattiche porta infine a una maggiore preferenza per le lezioni miste (in presenza - a distanza) rispetto a quelle svolte integralmente in una delle due modalità.

Preferisci
99 risposte

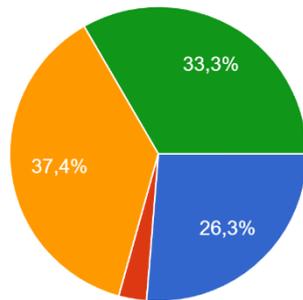


Venendo ai servizi, in primo luogo si è approfondita l'effettiva conoscenza degli stessi e in particolare delle pagine del sito di Ateneo ad essi dedicate. Posto che oltre il 70% dichiara le informazioni sui servizi almeno sufficienti, occorre dedicare particolare attenzione al dato delle persone che non conoscono tali pagine (26%).

In tal senso, il Coordinamento Politiche Pari Opportunità e Disabilità ha continuato il lavoro di semplificazione della propria sezione su www.unife.it/it/x-te/supporto, al fine di garantire informazioni sempre più fruibili e facilitare di conseguenza l'accesso ai servizi.

RITIENI CHE LA PAGINA WEB DEL SERVIZIO DISABILITA'/DSA (<http://www.unife.it/it/x-te/supporto>) FORNISCA INFORMAZIONI CHIARE E COMPLETE IN MERITO AL SERVIZIO?

99 risposte

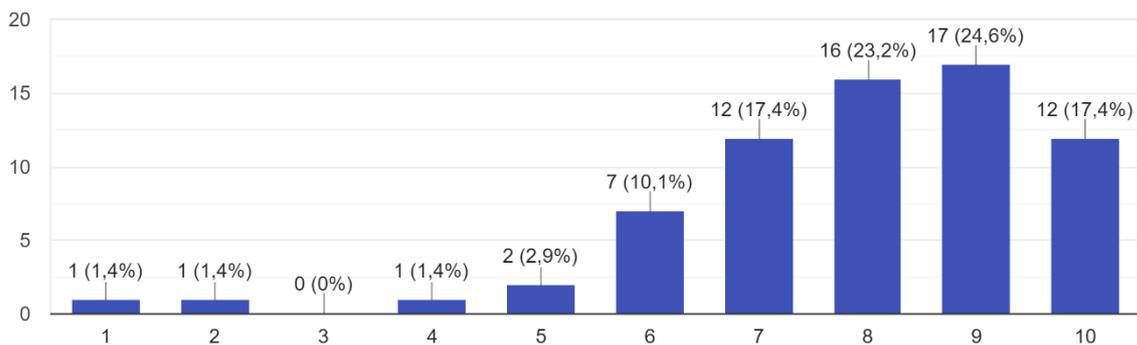


- Non ho mai consultato la pagina
- Le informazioni fornite sono insufficienti
- Le informazioni sono sufficienti, ma ritengo che si possa migliorare
- Le informazioni sono chiare e complete

Chi ha usufruito dei servizi (70% dei partecipanti) li ritiene almeno sufficienti: in particolare, il 42% dei destinatari dei servizi li valuta come eccellenti e poco significative sono le insufficienze.

NEL COMPLESSO QUALE E' IL TUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE RELATIVAMENTE AI SERVIZI DI CUI HAI USUFRUITO ?

69 risposte

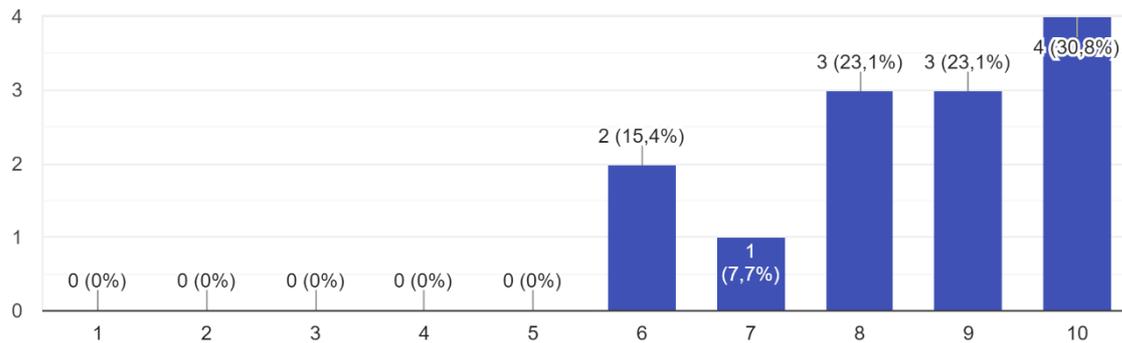


Un servizio fondamentale per lo svolgimento della carriera universitaria di studentesse e studenti con disabilità e DSA è indubbiamente il tutorato specializzato.

Il 18% degli intervistati dichiara di averne usufruito, attribuendo valutazioni almeno sufficienti e in gran parte di eccellenza.

La/Il tutor ti ha fornito un supporto adeguato per lo studio e/o lo svolgimento dell'esame in modalità conformi alle tue esigenze?

13 risposte



Infine, uno degli aspetti decisivi per l'inclusione delle persone con disabilità e DSA è il rapporto con il personale docente, che deve essere adeguatamente formato sul tema per poter contribuire all'adozione delle misure necessarie in ambito didattico, sia per le lezioni sia per gli esami di profitto.

Tra le persone che hanno usufruito dei servizi, si può registrare una soddisfazione medio-alta per l'attenzione dei docenti alle esigenze della comunità studentesca con disabilità/DSA: oltre il 90% delle valutazioni sono almeno sufficienti e il 40% circa attribuisce un voto pari o superiore a 9/10 al rapporto con il personale docente.

QUANTO SEI SODDISFATTA/O DELLA DISPONIBILITÀ MANIFESTATA DAL PERSONALE DOCENTE RELATIVAMENTE ALLE TUE ESIGENZE?

69 risposte

