



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Questionario di valutazione dei servizi per gli studenti con disabilità e DSA

Chiara Elena Maria Cirimbelli

Area Biblioteche e Servizi allo studio

Dati relativi agli studenti consultati e alle percentuali di risposta

totale degli studenti contattati	1335
numero degli studenti che hanno risposto al questionario	191
percentuale di risposta	14,31%



di cui:	
studenti con disabilità	552
studenti DSA o con disturbi apprendimento	783



percentuale di risposta	
studenti con disabilità	10,32%
studenti con DSA o disturbi aspecifici dell'apprendimento	20,18%



Caratteristiche dei partecipanti all'intervista

Categoria

Disabilità visiva	5,12%
Disabilità uditiva	2,79%
Disturbi neurologici	2,33%
Patologie	4,65%
DSA	59,07%
Disturbi dell'apprendimento	14,42%
Disagio psichico	2,33%
Disabilità motorie	5,56%
Autismo	1,40%
Altro	2,33%

Percorso di studi

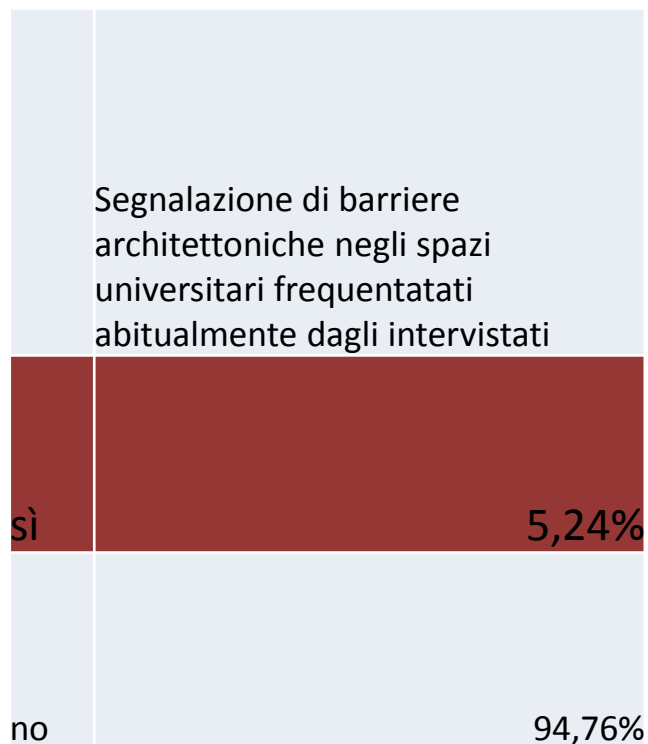
Primo livello (Laurea)	72,77%
Secondo livello (Laurea Magistrale)	14,66%
Laurea Magistrale a Ciclo Unico	10,47%
Post-laurea	2,10%

Campus o sede didattica

Bologna	75,92%
Cesena	4,71%
Forlì	4,19%
Ravenna	5,76%
Rimini	7,33%
Altra sede didattica	2,09%



Barriere architettoniche



► Bologna:

- Via Irnerio e viale Berti Pichat (2 studenti)(nessuna precisazione su quali siano gli spazi interessati);
- Strada Maggiore (senza ulteriori specifiche in ordine agli spazi interessati);
- nelle aule 3 e 5 (studente iscritto a educatore nei servizi per l'infanzia);
- «frequento tutti i giorni Palazzo Hercolani in Strada Maggiore e la Sede in Via San Petronio Vecchio, e sicuramente passare dalla prima sede indicata alla seconda non è affatto semplice, in quanto per accedere alla seconda sede bisogna fare un piccolo tratto a piedi, su una strada senza marciapiede e molto stretta nella quale transitano anche mezzi di grosse dimensioni che sicuramente non facilitano il passaggio per quei studenti che utilizzano carrozzine, deambulatori o non vedenti»;
- «la Sede di San Petronio, è caratterizzata da un piccolo giardino ricoperto di sassolini, senza un percorso alternativo per quei stessi studenti indicati di sopra, un percorso che faciliti l'ingresso alle aule»;
- «banchi inappropriati, scale etc» (studente iscritto a scienze della comunicazione).

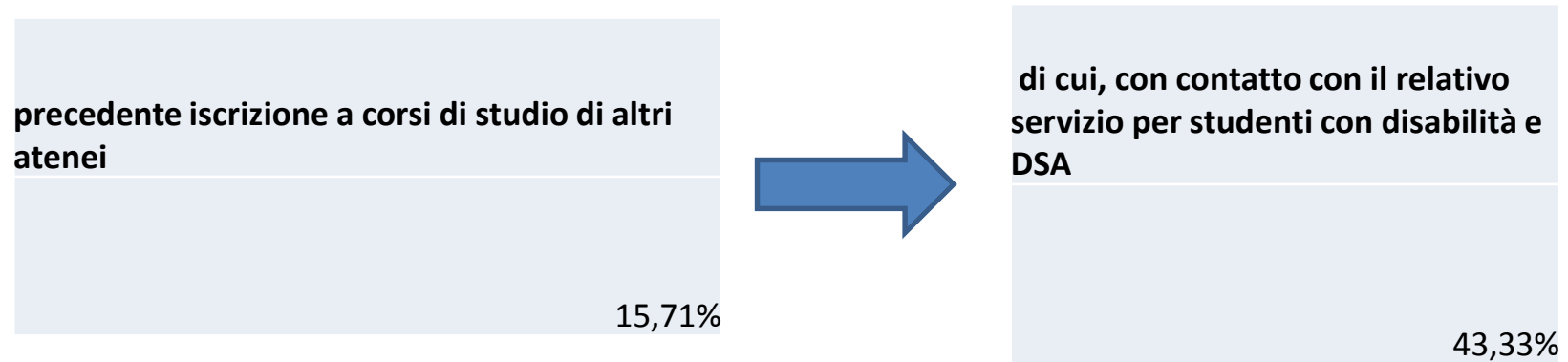
► Forlì:

- nelle aule non è previsto un posto per le carrozzine e si è costretti a stare sempre davanti con un banco e isolati dai compagni e quindi difficoltà ad integrarsi! Inoltre ci vorrebbero più porte scorrevoli (Forlì);
- il lab.9 del DIT Lab di Forlì è particolarmente inadeguato per studenti con problemi di udito: i posti a sedere non sono rivolti verso l'insegnante e rende leggere il labiale molto complicato.

► **Ravenna:** Al Dipartimento di Storia Culture Civiltà di Ravenna c'è una scarsa illuminazione che non permette di vedere bene.



Confronto con altri Atenei



Giudizio, in termini comparativi, sui servizi resi dall'Ateneo di Bologna

Del medesimo livello o migliori	84,62%
Peggiori	15,38%



Giudizio espresso in ordine al Servizio nella sua complessità ed ai servizi specifici offerti agli studenti (ripartizione tra giudizi positivi e negativi)

	Servizio	adattamenti per i test di accesso in modalità tradizionale o TOLC	accompagnamento a piedi	registrazione audio delle lezioni o svolgimento degli esami a distanza	prova\illustrazione delle tecnologie digitali per il supporto allo studio	interpretaria in Lingua dei Segni Italiana e\o di stenotipia a distanza	tutorato alla pari	adattamenti per i test\prove di idoneità di lingua straniera CLAti ecc..)	mediazione per le richieste ai docenti (adattamenti ecc..)
positivi	96,86%	95,1%	100,00%	100,00%	85,71%	100,00%	90,75%	94,44%	95,16%
negativi	3,14%	4,9%	0%	0%	14,29%	0%	9,25%	5,56%	4,84%



Giudizio espresso in ordine al Servizio nella sua complessità ed ai servizi specifici offerti agli studenti

	Servizio	adattamenti per i test di accesso in modalità tradizionali o TOLC	accompagnamento a piedi	registrazione audio delle lezioni o di svolgimento degli esami a distanza	prova\illustrazione delle tecnologie digitali per il supporto allo studio	interpretaria in Lingua dei Segni Italiana e\o di stenotipia a distanza	tutorato alla pari	adattamenti per i test\prove di idoneità di lingua straniera CLA	mediazione per le richieste ai docenti (adattamenti ecc..)
del tutto sufficiente	57,59%	64,71%	80,00%	80,00%	71,42%	33,33%	55,56%	74,07%	70,97%
da sufficiente a più che sufficiente	39,27%	30,39%	20,00%	20,00%	14,29%	66,67%	35,19%	20,37%	24,19%
insufficiente	2,62%	3,92%	0,00%	0,00%	14,29%	0%	7,40%	3,7%	4,03%
gravemente insufficiente	0,52%	0,98%	0,00%	0,00%	0,00%	0%	1,85%	1,86%	0,81%

Operatori (giudizio generale in ordine a)

	gentilezza	competenza e professionalità	chiarezza e correttezza delle informazioni che ti sono state date sulle opportunità di intervento per te disponibili	accuratezza e disponibilità all'ascolto nel corso del colloquio iniziale e degli eventuali colloqui periodici	capacità di rispondere in modo appropriato alle tue necessità
del tutto sufficiente	80,63%	73,30%	67,54%	74,35%	64,92%
da sufficiente a più che sufficiente	18,85%	24,08%	27,75%	21,47%	30,37%
insufficiente	0,00%	1,57%	4,19%	3,66%	3,14%
gravemente insufficiente	0,52%	1,05%	0,52%	0,52%	1,57%



Operatori

Supporto alla mobilità internazionale: giudizio sugli operatori in ordine a:

	tempestività dell'intervento	accuratezza delle risposte alle tue richieste	professionalità	chiarezza delle informazioni fornite	soluzioni individuate
del tutto sufficiente	45,45%	36,36%	54,55%	36,36%	45,45%
da sufficiente a più che sufficiente	36,36%	45,45%	36,36%	36,36%	27,27%
insufficiente	18,19%	18,19%	9,09%	27,28%	18,19%
gravemente insufficiente	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	9,09%

Mediazione nel contatto con i docenti, giudizio sugli operatori in ordine a:

	tempestività dell'intervento	accuratezza delle richieste ai docenti	disponibilità e professionalità
del tutto sufficiente	70,97%	79,03%	82,26%
da sufficiente a più che sufficiente	24,19%	16,94%	14,52%
insufficiente	4,03%	3,23%	2,42%
gravemente insufficiente	4,84%	0,8%	0,8%

Sito e servizi informativi

	chiarezza e la completezza delle informazioni disponibili sul sito del Servizio	canali offerti per contattare il servizio (telefono, mail, sportello)	risposte ottenute alle tue richieste di informazioni telefoniche	tempistiche di secondo successivo contatto, per fornire le informazioni richieste telefonicamente	risposte ottenute alle tue richieste inviate tramite posta elettronica	tempistiche di risposta alle richieste inviate con posta elettronica	risposte ottenute alle tue richieste formulate all'operatore negli orari di sportello
del tutto sufficiente	55,50%	70,30%	75,36%	73,33%	75,18%	66,67%	77,5%
da sufficiente a più che sufficiente	39,79%	26,67%	20,29%	20,00%	21,99%	24,82%	17,5%
insufficiente	4,19%	3,03%	1,45%	6,67%	2,83%	7,80%	5%
gravemente insufficiente	0,52%	0,00%	2,90%	0,00%	0,00%	0,71%	0%



Tutorato allo studio o tutor lettore \ scrittore

Giudizio espresso su

	servizio di tutorato alla pari in generale	tempistiche di erogazione del servizio in termini di tempo trascorso tra la tua richiesta e l'incontro conoscitivo con il tutor	interazione con il tutor e il supporto che questi ti ha reso per lo studio\durante l'esame
del tutto sufficiente	56,56%	51,06%	62,96%
da sufficiente a più che sufficiente	35,19%	38,30%	31,48%
insufficiente	7,40%	8,51%	3,70%
gravemente insufficiente	1,85%	2,13%	1,85%

Efficacia dell'aiuto del tutor

	per lo studio e\o per lo svolgimento dell'esame in modalità conformi alle necessità dello studente	come contribuito a migliorare le strategie di studio
sì	94,44%	87,23%
no	5,56%	12,77%

Accompagnamenti a piedi

	tempistiche per la presentazione di richieste di accompagnamento rispetto alle necessità dello studente	disponibilità\fles sibilità ad accogliere richieste pervenute oltre la scadenza	supporto dato dagli operatori	servizio offerto dai tutor e volontari di servizio civile durante l'accompagnament o
del tutto sufficiente	60,00%	60,00%	60,00%	80,00%
da sufficiente a più che sufficiente	20,00%	20,00%	20,00%	20,00%
insufficiente	20,00%	20,00%	20,00%	0,00%
gravemente insufficiente	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Adeguata preparazione dei tutor/volontari per gestire l'accompagnamento di una persona con la tipologia specifica di bisogno dello studente			
sì	80,00%			
no	20,00%			



Reclami o segnalazione di disservizi

Segnalazione al Servizio per gli studenti con disabilità e DSA di un disservizio o presentazione di un reclamo	
sì	8,9%
no	91,1%



Giudizio sulla risposta degli operatori in caso di segnalazioni di disservizi o di presentazione di reclami	
del tutto sufficiente	35,30%
da sufficiente a più che sufficiente	52,94%
insufficiente	11,76%
gravemente insufficiente	0,00%



Soddisfazione in ordine agli interventi attuati	
sì	76,47%
no	23,53%

