



Università Cattolica del Sacro Cuore
Facoltà di Scienze della Formazione
Milano



Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS
Polo Tecnologico
Milano

Corso di Perfezionamento
**Tecnologie per l'autonomia
e l'integrazione sociale delle persone disabili**
Anno Accademico 2009/2010

Un servizio di counselling per le tecnologie assistive in Università

CANDIDATO: Francesca Zappa

Tipo di elaborato: progetto di intervento sul territorio

Abstract: *L'elaborato si colloca nel contesto istituzionale-organizzativo del Servizio Studenti Disabili dell'Università degli Studi dell'Insubria. Il servizio, pur avendo un'organizzazione e gestione unitaria, è attivo in entrambe le sedi dell'Ateneo: Varese e Como. Il progetto proposto riguarda l'ipotesi di una nuova riorganizzazione del Servizio Studenti Disabili alla luce di quanto appreso durante il corso. In particolar modo l'elaborato si articola nelle seguenti fasi:*

- *Analisi del contesto fisico, umano, organizzativo nel quale si colloca il servizio*
- *Censimento degli ausili tecnici già presenti in Ateneo a supporto e a sostegno del diritto allo studio e alla piena integrazione alla vita universitari*
- *Ipotesi di organizzazione di un servizio di counselling per le tecnologie assistive*
- *Allestimento di un'ausilioteca di Ateneo.*

**Direttore del corso:
Responsabile tecnico scientifico:
Tutor**

**Prof. Giuseppe Vico
Ing. Renzo Andrich
Dott.ssa Elisa Robol**

1. Sintesi del progetto

Quale ruolo hanno le Tecnologie Assistive (T.A.) per lo studente con disabilità in Università? Quali sono le T.A. utilizzabili per un corso di studi? Quali opportunità e quali punti di debolezza sono legati all'uso delle T.A. in un contesto universitario? Come accompagnare lo studente nella scelta e nell'utilizzo delle T.A. per promuovere un successo formativo? Questi e altri interrogativi hanno guidato la stesura del seguente elaborato che si propone la finalità generale di migliorare la qualità dei servizi per l'inclusione della persona con disabilità all'interno di un determinato contesto universitario, e di sostenere il suo livello di autonomia e partecipazione alla vita universitaria stessa.

Attraverso l'analisi del quadro legislativo di riferimento e del contesto universitario, l'Università degli Studi dell'Insubria si propone di organizzare e attivare un nuovo servizio per le tecnologie assistive in grado di garantire il diritto allo studio universitario.

Per poter comprendere come attivare un nuovo servizio è stato di fondamentale importanza riflettere sui seguenti punti:

- Chi è la persona con disabilità che studia all'università
- Quali disabilità accedono ai corsi di studio
- Come accoglie la disabilità l'università
- Quali prestazioni il Servizio Studenti Disabili può offrire per garantire pari opportunità nello studio
- Quale investimento economico richiede l'attivazione di tale servizio.

La riflessione sui destinatari, l'analisi e la contestualizzazione delle risorse umane, strumentali ed economiche hanno permesso di capire che il servizio studenti disabili di Ateneo ad oggi utilizza le risorse delle T.A. come una delle tante opzioni che lo studente con disabilità può scegliere di utilizzare in autonomia: vengono offerte informazioni sulla loro collocazione senza accompagnare lo studente ad un uso consapevole e progettuale delle stesse.

L'attivazione di un nuovo servizio specifico per le tecnologie assistive permetterebbe, invece, alla persona con disabilità un utilizzo più ragionato delle T.A. per affrontare con maggiori opportunità di successo il corso di studio e all'Università di offrire una nuova risorsa per rispondere in modo contestuale ai bisogni espressi dallo studente. Questa iniziale riflessione ha permesso di ipotizzare l'attivazione del *counselling* per le Tecnologie Assistive e l'allestimento di una ausilioteca di Ateneo.

2. Premesse teoriche.

Il tema della disabilità e conseguentemente dell'integrazione delle persone disabili all'interno della società italiana è stato affrontato in maniera complessiva ed organica con l'introduzione della Legge 5 febbraio 1992, n. 104 "Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate". Questa legge ha considerato la promozione dei servizi per i disabili ponendo la persona con disabilità al centro di una rete di supporto formata dalla famiglia, dalla collettività e dall'istituzione pubblica e privata.

Infatti, l'articolo 1 parla di rimozione di condizioni invalidanti, di partecipazione, di prevenzione, cura e riabilitazione, di superamento di stati di emarginazione e di esclusione sociale, nonché di tutela giuridica ed economica. E ancora l'art. 8 "*inserimento ed integrazione sociale*" alla lettera d) promuove il diritto allo studio della persona disabile con particolare riferimento alle dotazioni didattiche e tecniche, a programmi, linguaggi specializzati, alle prove di valutazione e alla disponibilità di personale appositamente qualificato, docente e non docente. L'art. 16, comma 5, dichiara che "... *Il trattamento individualizzato, previsto dai commi 3 e 4, in favore degli studenti handicappati è consentito per il superamento degli esami universitari previa intesa con il docente della materia e con l'ausilio del servizio di tutorato.* L'articolo 13, comma 6-bis afferma che "... è consentito sia l'impiego di specifici mezzi tecnici in relazione alla tipologia di handicap, sia la possibilità di svolgere prove equipollenti su proposta del servizio di tutorato specializzato.

Infine l'art. 20 sostiene che la persona con disabilità può sostenere ... " *le prove d'esame nei concorsi pubblici e per l'abilitazione alle professioni con l'uso degli ausili e di tempi aggiuntivi in relazione allo specifico handicap*".

Con l'emanazione della Legge 28 gennaio 1999, n. 17, "*Integrazione e modifica della Legge-quadro 5 febbraio 1992, n. 104*", l'impegno delle Università Italiane, nei confronti degli studenti universitari disabili, si è fatto più intenso e sistematico, non solo nella direzione dell'abbattimento delle barriere alla mobilità e del riconoscimento di particolari agevolazioni contributive, ma anche in un diretto sostegno alla persona attraverso un insieme di azioni concrete, destinate progressivamente ad arricchirsi e ad affinarsi. Il testo normativo, infatti, fa riferimento agli studenti disabili iscritti all'Università ai quali devono essere garantiti sussidi didattici e tecnici specifici, nonché il supporto di specifiche attività di tutorato specializzato.

Tale norma fa in modo che gli Atenei italiani si attivino nella creazione di un ufficio che si occupi del Diritto allo Studio delle persone disabili e che prevedano, inoltre, la nomina in ogni Università della figura del Delegato del Rettore. All'articolo 16, della legge 5 febbraio 1992, n. 104, dopo il comma 5, è stato difatti aggiunto il seguente comma: "...*Le Università, con proprie disposizioni, istituiscono un docente delegato dal rettore con funzioni di coordinamento, monitoraggio e supporto di tutte le iniziative concernenti l'integrazione nell'ambito dell'ateneo...*".

L'Università quindi, nel rispetto del diritto sancito dalla nostra Costituzione di dare l'opportunità alle persone con disabilità fisica, mentale o sensoriale, di perseguire il più alto grado degli studi, deve creare le condizioni per fornire l'occasione allo studente con disabilità, finora protetto dalla famiglia e dalla scuola, di implementare le sue capacità personali, di far emergere risorse e potenzialità inespresse. Per la realizzazione di tutto questo, l'università deve concentrare i suoi sforzi nella rimozione di tutte le barriere fisiche, culturali, psicologiche, didattiche che impediscano un paritetico iter universitario per gli studenti disabili, favorendo altresì una totale integrazione degli stessi.

Alla luce di queste premesse nelle quali viene riconosciuto ad ogni uomo e ad ogni donna il diritto fondamentale di crescere e di svilupparsi come individui e di prendere parte attivamente alla vita politica, sociale e culturale, il Servizio Studenti Disabili dell'Università degli Studi dell'Insubria si propone di offrire agli studenti con disabilità la possibilità di avvalersi del supporto delle tecnologie assistive per affrontare con successo il percorso formativo intrapreso.

Le tecnologie assistive si occupano di promuovere questi diritti e sono o possono diventare elementi rilevanti per la realizzazione di una pedagogia inclusiva, in quanto si riferiscono a ogni strumento, sistema o servizio che sostiene le persone con disabilità nella loro vita quotidiana, nella formazione, nel lavoro e nel tempo libero.

Il termine tecnologia, come emerso nello studio Europeo Eustat (1999), viene definito non solo come oggetti fisici, strumenti o apparecchiature, ma si riferisce anche a prodotti, sistemazioni organizzative o modi di fare le cose che includono un certo numero di principi tecnici e componenti. Il termine "*assistiva*" si applica alla tecnologia quando questa viene usata per compensare una limitazione funzionale, facilitare la vita indipendente, permettendo alle persone disabili di realizzare il loro potenziale (Besio, 2005).

Il settore delle T.A., afferma Besio (2005), è estremamente vasto e in continua evoluzione: infatti, per lo studente con disabilità, il problema non è l'assenza di strumenti tecnologici adeguati, in quanto gli strumenti esistono di per sé, ma di come renderli concretamente utilizzabili nella vita quotidiana superando le barriere legate alla loro identificazione, selezione, personalizzazione, training, assistenza tecnica, nonché le barriere economiche (Andrich, 2008).

La possibilità di attivare un servizio di *counselling* per le tecnologie assistive in università può rappresentare una risorsa interessante per accompagnare lo studente con disabilità nel processo di scelta, adozione ed uso delle TA al fine di promuovere con successo il percorso formativo prima e professionale successivamente.

È, infatti, nell'ambito del colloquio del *counselling* che la persona con disabilità ha occasione di presentare le proprie esigenze ed ottenere consigli, suggerimenti, informazioni in merito alla soluzione dei problemi e alle modalità per realizzarle. Si tratta di un delicatissimo contesto nel quale la definizione in partenza dell'obiettivo nella consapevolezza che, il contenuto finale da trasmettere e le modalità per farlo, sono ogni volta nuovi e indeterminati, costruiti nella singola, irreperibile situazione (Besio, 2005).

Accanto all'attivazione di un servizio di *counselling* sarà di interesse l'allestimento di una piccola ausilioteca universitaria per contestualizzare il percorso di scelta e di utilizzo delle T.A., consapevoli che tale percorso è fortemente legato ad aspetti psicopedagogici (adattamento della persona alla propria condizione di disabilità e la sua accettazione) e sociali che connotano l'ausilio con significati

positivi o negativi. L'ausilio migliore, afferma Andrich (2008), è quello che diventa invisibile mentre viene usato grazie allo stabilirsi di un incontro simbolico tra la persona e l'ausilio.

Gli ausili, quindi, sono pensati con lo scopo di risolvere determinati problemi della vita quotidiana e la loro conoscenza è un fattore di *empowerment* personale quando aiuta a sviluppare la capacità di risolvere i problemi e di prendere decisioni (Eustat, 1999).

3. Il contesto

L'università degli Studi dell'Insubria e il Servizio Studenti Disabili.

L'Università Insubria non accoglie il "disabile": accoglie la "persona/studente" in una condizione/situazione di disabilità.

L'ICF, *International Classification of Functioning, Disability and Health*, documento dell'OMS approvato il 22 maggio 2001, definisce la disabilità come "la conseguenza o il risultato di una complessa relazione tra la condizione di salute di un individuo, i fattori personali, e i fattori ambientali che rappresentano le circostanze in cui l'individuo vive" (OMS, 2001)

La disabilità viene considerata come il risultato dell'interazione tra l'individuo che può essere portatore di una menomazione, una disabilità, un handicap e il contesto. I fattori ambientali possono, quindi, rappresentare per le persone in particolari condizioni di salute dei facilitatori, favorendone la *performance*, o delle barriere e quindi avere un effetto di limitazione. Le azioni proposte e attuate in Ateneo si propongono di migliorare la qualità della vita dello studente con disabilità contribuendo a raggiungere l'obiettivo dell'autonomia, definita come la capacità di progettare la propria vita, di entrare in relazione con gli altri e sempre con gli altri partecipare alla costruzione della società, e l'obiettivo dell'*empowerment* (Eustat, 1999) inteso come processo di crescita personale che può essere solo suscitato e favorito in un contesto "educante". Le strategie attuate, alla luce di queste premesse, si spostano nella prospettiva di ricercare continuamente molteplici e differenti soluzioni atte a rimuovere e a prevenire la formazione di barriere intese come situazioni disabilitanti (Eustat, 1999).

L'università Insubria, in conformità e in ottemperanza a quanto previsto dalla legge 28 gennaio 1999 n. 17, nata con l'intento di "...garantire il diritto allo studio degli studenti con disabilità in condizioni di pari opportunità, favorendo l'autonomia ed il protagonismo nelle sezioni e nelle classi comuni delle scuole di ogni ordine e grado e nelle Università..." ha attivato il servizio per l'assistenza, l'integrazione e per i diritti agli studenti con disabilità.

Il servizio studenti disabili di Ateneo ha la responsabilità di promuovere, mettere in atto e coordinare interventi per garantire pari opportunità nel diritto allo studio e nella partecipazione alla vita universitaria come sancito dalla Legge n. 104 del 05/02/92 "Legge Quadro per l'assistenza, l'integrazione e i diritti delle persone handicappate". Il servizio disabili nasce quindi con lo scopo di promuovere e coordinare l'assegnazione dei servizi e tutte le iniziative atte a migliorare la qualità della vita dello studente con disabilità, necessarie per l'integrazione universitaria, nonché per il supporto al medesimo nella rimozione delle condizioni e delle situazioni che non gli permettono di avere pari opportunità di studio e di trattamento.

Con questa premessa il percorso formativo universitario si iscrive nella risposta globale ai bisogni di integrazione, socializzazione-relazione, cognitivi, di autorealizzazione, di autodeterminazione, di libertà attraverso la cultura, di promozione e sviluppo della dignità, di autoconsapevolezza, di autonomia della persona diversamente abile vista non solo come "oggetto di cure", ma come protagonista della propria integrazione e attore delle proprie scelte di vita (D'Alonzo, 2006).

Chi è il giovane-adulto con disabilità che studia all'Università.

La letteratura pedagogica insegna a conoscere per educare ed educarsi per tutta la vita (De Natale, 2001). Parlare di educazione dei giovani-adulti con disabilità in università significa porre attenzione al significato e ai luoghi dell'educare in un processo continuo di integrazione e di costruzione / co-costruzione delle strategie a supporto dell'apprendimento. Educare gli adulti, afferma De Natale (2001), significa porli in situazione atta a promuovere un cambiamento del personale modo di vivere, di pensare e di comportarsi. Esistono due diverse interpretazioni di adulto e di adultità: la prima è

legata alla dimensione temporale misurata sui compiti evoluti, la seconda viene intesa come differenziazione funzionale rispetto ai compiti sociali e alla cura di sé.

Il giovane-adulto con disabilità è una persona con speciali capacità, abilità e competenze. È colui che potrà raggiungere una maturazione in presenza di potenzialità più o meno limitate a causa delle limitazioni strutturali e o funzionali del sistema nervoso centrale. E' colui che non ha raggiunto una sufficiente capacità di autoeducarsi, cioè di sapere utilizzare progettualmente le esperienze di vita attraverso una ponderata verifica e al fine della propria crescita personale, ma continuerà ad apprendere per educarsi per tutta la vita. È il protagonista di un continuo processo di integrazione, dove l'integrazione è da intendersi non come uno status acquisibile una volta per sempre, ma un modo di stare insieme che si attua quotidianamente, un'occasione di valorizzazione della propria identità (Gelati, 2003).

Alla luce di queste considerazioni il significato pedagogico di educare lo studente con disabilità che frequenta l'università è identificabile nel pensarlo un giovane adulto nel mondo adulto, nonché diviene un'occasione di maieutica educativa, l'arte di saper tirar fuori le potenzialità per una maturazione globale della persona. Significa, come afferma De Natale (2001), pensare all'educazione come elaborazione di una teoria dell'educazione, intesa quest'ultima nella sua peculiarità e complessità. L'educazione è un evento che disvela qualcosa di sempre più profondo e che i protagonisti, i contesti, i tempi dell'educare, gli orizzonti di senso, i fini e i metodi possono consentire ad ogni uomo e a tutti gli uomini di attingere a traguardi pensati, voluti e perseguiti.

4. Bacino di utenza

A partire dall'anno accademico 2004-2005 a quello appena concluso 2009-2010, da una analisi dei dati forniti dall'ufficio statistiche di Ateneo, si evince un progressivo aumento della popolazione studentesca con disabilità iscritta all'Università Insubria, segno che le attività promosse, il loro costruirsi e il loro evolversi hanno dato maggiore fiducia agli studenti e alle loro famiglie nelle capacità e possibilità di successo.

Tab.1 : Studenti con disabilità.

Anno Accademico	Iscritti al 31 gennaio	□% vs a.a. precedente	Iscritti con invalidità >66%	□% vs a.a. precedente	Invalidi >66% per 1000 studenti
2009/10	9746	2,1	71	42,0	0,73
2008/09	9546	-0,6	50	11,1	0,52
2007/08	9599	3,3	45	9,8	0,47
2006/07	9296	3,4	41	17,1	0,44
2005/06	8991	7,1	35	20,7	0,39
2004/05	8393		29		0,35

I dati provvisori, in quanto è ancora prematuro conoscere il numero definitivo degli studenti iscritti all'a.a. 2010-2011, permettono di fare una prima suddivisione degli studenti con disabilità per Facoltà nell'a.a. 2009-2010 dalla quale si evince una propensione degli stessi per le discipline scientifiche, legali, economiche e mediche.

Tab. 2 Studenti con disabilità e Facoltà.

Facoltà	Nr
Scienze MM.FF.NN.	28
Giurisprudenza	18
Economia	15
Medicina e Chirurgia	10
Totale complessivo	71

Le disabilità censite degli studenti iscritti per l'anno accademico 2009-2010 (dati parziali) posso così suddividersi:

Tab. 3 Tipologie di disabilità

Tipologia di Disabilità (=>66%)	Nr.
Disabilità fisica	14

Disabilità mentale	8
Disabilità neurologica	5
Disabilità plurima	4
Disabilità sensoriale	10
Invalità civile	12
Disabilità motoria	18
Totale	71

Si precisa che i dati riportati si riferiscono agli studenti con invalidità uguale o superiore al 66%, dati che però non esauriscono tutto il variegato insieme degli studenti con disabilità iscritti.

5. Situazione iniziale

Il servizio studenti disabili si attiva per promuovere un percorso formativo in grado di rispondere positivamente alle attese delle finalità della formazione universitaria.

La sua azione si concretizza attraverso l'erogazione di molteplici servizi fra cui: accoglienza e orientamento, tutorato specializzato, tutorato alla pari, servizi a favore di studenti con dislessia e disturbi dell'apprendimento, acquisto e prestito di sussidi informatici, postazioni informatiche attrezzate, elaborazione/digitalizzazione di testi e materiale didattico (a supporto di studenti ipovedenti o con difficoltà di lettura di diversa origine), attivazione di *account* riservati per l'accesso via *web* dalla propria abitazione alle banche dati e alle risorse del Sistema Bibliotecario di Ateneo, *Counselling* psicologico specializzato (in collaborazione con la Cattedra di Psicologia Clinica della Facoltà di Medicina e Chirurgia); trasporto domicilio-università e tra sedi universitarie. Si precisa che la scelta di questi servizi si inserisce in un percorso di educabilità o meglio in un percorso dove la persona con disabilità matura il graduale passaggio da un "chiedo ciò di cui sento un bisogno" a un "chiedo ciò di cui ho realmente bisogno" per completare il percorso di studi.

6. Obiettivi del progetto

L'attivazione di un servizio di *counselling* per le tecnologie assistive e la creazione di un'ausilioteca di Ateneo possono essere definiti come gli obiettivi specifici nei quali si concretizza la nuova organizzazione del servizio studenti disabili di Ateneo.

L'attività di *counselling* si rivolge agli studenti con disabilità iscritti all'università. In questo percorso, basato sulla comunicazione consapevole, la psicopedagoga e lo studente costruiscono un'idea comune tra le richieste e i desideri di cui è portatore quest'ultimo e le risorse reali che il servizio disabili offre nella quotidianità. In questo percorso di consapevolezza, inoltre, la psicopedagoga introduce allo studente l'informazione sugli ausili come nuova possibilità di scelta per un futuro senza determinarlo (Besio, 2005).

La creazione dell'ausilioteca, invece, si rivolge non solo agli studenti disabili, ma anche ai docenti e al personale tecnico amministrativo di Ateneo. Attraverso la presenza di specifiche tecnologie assistive si garantisce l'accessibilità informatica (Legge 4/2004) e l'accessibilità all'informazione e alla cultura universitaria.

La nuova organizzazione, sotto la cura e la responsabilità della psicopedagoga del servizio studenti disabili, vede coinvolte le sedi di Varese e di Como.

7. Articolazione del progetto

Attivazione di un servizio di counselling per le tecnologie assistive.

“Il percorso che conduce dall’identificazione di un bisogno personale all’acquisizione di ausilio è spesso un processo complesso, composto da varie tappe ciascuna delle quali impone a volte decisioni difficili” (Eustat, 1999).

L’attivazione di un nuovo servizio di *counselling* per T.A. si propone di essere una nuova opportunità formativa in grado di accogliere i bisogni e offrire opportunità per una nuova organizzazione dello studio.

Il possesso di adeguate conoscenze consente di proporsi obiettivi reali e consapevoli per affrontare il corso di studio scelto, operare decisioni e prendere iniziative.

L’innovazione del servizio proposto è identificabile per lo studente con disabilità nella possibilità di usufruire di maggiore opportunità di successo formativo e per il servizio studenti disabili di offrire un servizio in modo competente e con una più efficace ed efficiente organizzazione.

Per potervi accedere lo studente con disabilità dovrà trasmettere, mediante la compilazione di una scheda informativa, al servizio studenti disabili, la richiesta formale di attivazione servizio.

I colloqui di *counselling*, svolti dalla psicopedagogista del servizio disabili, si articoleranno da un minimo di 3 ad un massimo di 6-7 incontri, secondo l’articolazione di seguito illustrata.

1° fase: Accoglienza delle persone con disabilità.

“Non si può prescindere dalla partecipazione attiva della persona con disabilità che adotterà l’ausilio. La decisione di voler essere autonomo è una scelta di vita. Il processo di acquisizione di ausili va di pari passo con il processo di conquista dell’autonomia e con l’apertura di strade per la ricerca di ulteriori autonomie, finché la persona non trova il suo equilibrio in una piena integrazione. Richiede la disponibilità di modificare se stessi e la propria relazione con l’ambiente”(Andrich, 1996). Attraverso un primo colloquio con lo studente con disabilità la psicopedagogista si propone di raccogliere, con la massima precisione e delicatezza, informazioni inerenti a qual è richiesta, da chi proviene e a quanti sistemi appartiene. Inoltre, valuta la congruenza tra i bisogni espressi, le richieste formulate dallo studente e l’effettiva presenza, in Ateneo, delle tecnologie assistive.

2° fase: Analisi dei bisogni.

La psicopedagogista, durante la realizzazione delle sedute di *counselling* procede con la valutazione pedagogica delle richieste a lei formulate dallo studente con disabilità con le seguenti analisi:

- a) Analisi preliminare per stabilire la natura del problema portato in seduta dallo studente con disabilità.
- b) Analisi delle azioni da intraprendere per garantire allo studente con disabilità una nuova modalità organizzativa nello studio attraverso il supporto delle T.A..
- c) Analisi funzionale per individuare ,tra le azioni da intraprendere, quali funzionalità residue presenti nel ragazzo con disabilità sono da valorizzare e quali, invece, sono da compensare, rinforzare e/o sostituire con le T.A.
- d) Analisi di quali T.A. proporre allo studente con disabilità in risposta alla richiesta precedentemente formulata.

In questo specifico momento delle sedute di *counselling* la psicopedagogista procede con l’analisi dei bisogni espressi dallo studente per costruire e co-costruire con lo stesso un percorso di consapevolezza teso alla graduale maturazione del passaggio da un chiedo un ausilio perché ne sento il bisogno ad un chiedo un ausilio perché ne ho realmente bisogno per proseguire gli studi.

3° fase: Il Progetto Educativo Personalizzato.

La psicopedagogista e lo studente con disabilità elaborano un percorso personalizzato individuando quali siano le T.A. adeguate per procedere con successo nel corso di studi.

Questa fase comprende il momento decisionale per quanto attiene la scelta consapevole, da parte dello studente con disabilità, delle T.A. proposte come validi supporti allo studio dalla psicopedagoga del servizio disabili.

4° fase: Lavoro di rete interno.

La psicopedagoga del servizio studenti disabili coordina, d'intesa con lo studente con disabilità, uno o due incontri con diversi attori (docente titolare del corso, tutor, famiglia,...) aventi specifiche professionalità per la condivisione del progetto educativo personalizzato utile per una programmazione del percorso formativo. In questa occasione lo studente con disabilità esprime i suoi reali bisogni con l'obiettivo di co-costruire con i presenti un percorso adeguato per il suo corso di studi.

5° fase : Addestramento all'uso delle T.A.

La psicopedagoga accompagna lo studente con disabilità e il tutor in un breve percorso di addestramento all'uso delle Tecnologie Assistive.

6° fase: Monitoraggio e verifica dell'adeguatezza del T.A.

Nel percorso di *counselling* per le T.A. sono previsti incontri di monitoraggio tra la psicopedagoga e lo studente con disabilità con l'obiettivo di supervisionare la congruenza tra i bisogni espressi o emergenti dallo studente con disabilità e l'utilizzo del T.A., e valutare quali punti di forza e di debolezza sono maturati con l'utilizzo degli ausili. Il percorso si conclude con la verifica del percorso intrapreso.

Creazione di un'ausilioteca di Ateneo

Il progressivo aumento della popolazione studentesca con disabilità iscritta all'Università Insubria porta con sé la necessità di creare un nuovo spazio dove poter offrire in dotazione specifici *software* e *hardware* in grado di supportare il diritto allo studio.

La fornitura in comodato d'uso agli studenti facenti richiesta consente un investimento in termini di tempo per accedere alle TA e per poterle utilizzare. La gestione della ausilioteca è di responsabilità del Servizio Studenti Disabili. I destinatari della ausilioteca sono gli studenti con disabilità iscritti al corso di studi, i tutor (alla pari o specializzati) che li affiancano nello studio o nella preparazione del materiale didattico accessibile, il personale tecnico amministrativo e i Docenti con disabilità.

Le tecnologie assistive presenti in Ateneo sono collocate, per un uso individuale, presso il servizio studenti disabili e per un uso collettivo presso le quattro Biblioteche di Facoltà e nelle aule studio riservate per gli studenti disabili.

L'attivazione dell'ausilioteca prevede l'articolazione delle seguenti fasi:

1° fase: Censimento delle tecnologie assistive presenti in Ateneo.

Il servizio studenti disabili realizza il censimento delle TA. La tabella seguente riporta le principali Tecnologie Assistive presenti in Ateneo:

Tipologia	Descrizione	Quantità
SW	Registratori Vocali audio digitali: Sistemi basati su riconoscimento vocale con trascrizione automatica su PC.	5
SW	<i>DRAGON NATURALLY SPEAKING 9</i> Sistema di riconoscimento vocale che consente l'utilizzo completo del computer tramite comando vocale. Con <i>Dragon Dictate</i> è possibile lavorare in ambiente <i>Windows</i> senza l'uso delle mani. Il sistema prevede un vocabolario di 100.00 parole su disco implementabile ogni qualvolta si introduca una parola nuova.	3
SW	<i>VOICE EDITING</i> Sistema di riconoscimento vocale.	3
SW	<i>JAWS PROFESSIONAL</i>	1

	È uno <i>screen reader</i> che permette di leggere l'informazione presente sullo schermo da una voce artificiale o inviata ad un <i>display braille</i> .	
HW	<i>TOPAZ LCD</i> Video ingranditore da tavolo dotato di schermo LCD 17" con possibilità di regolare in altezza e in inclinazione lo schermo. Topaz è un ingranditore a colori reali che permette di scegliere tra diverse modalità di colore, in positivo e in negativo, per testo a contrasto elevato. E' dotato di un segnalatore di posizione per individuare sul documento la posizione di quanto si sta visualizzando in questo momento a video.	1
SW	<i>KURZWEIL 3000</i> Il <i>software</i> di lettura, scrittura e apprendimento per studenti in difficoltà offre l'accesso a qualunque percorso scolastico, migliora la capacità di lettura fluente e comprensione autonoma del testo. Il Kurzweil 3000 è un supporto per decodificare l'informazione. E' uno strumento che garantisce l'autonomia nella scrittura, nel controllo immediato dell'errore, nell'esecuzione di test. Il <i>software</i> fornisce strumenti di lavoro utili alla comprensione quali la consultazione parlata e visualizzata del dizionario dei sinonimi e in lingua per la spiegazione di parole non conosciute.	2
HW	<i>SAPPHIRE</i> Video ingranditore portatile	1
SW	<i>MAGIC</i> È un programma in grado di ingrandire qualsiasi applicazione a schermo, modificare colori, forma del cursore e del mouse.	1 licenza con 5 contemporaneità
HW	<i>RUBY</i> È il video ingranditore portatile, si posiziona sopra un oggetto o un testo, si regola il livello di ingrandimento dell'immagine. È possibile regolare la combinazione dei colori per visualizzare foto o per il testo. È dotato di fermo immagine.	1
HW	<i>SCANNER OPTICBOOK</i> Sistema per la lettura del testo tramite <i>scanner</i> .	2
HW	PC portatili	2

2° fase: Creazione del gruppo di lavoro sulle TA per la disabilità.

La collaborazione tra competenze diverse risulta essere determinante per l'attivazione della ausilio teca. Il gruppo di lavoro è composto dalla psicopedagoga del servizio studenti disabili, da due tecnici informativi, uno per sede, e dal Direttore del sistema Bibliotecario di Ateneo.

Il gruppo di lavoro si riunisce almeno una o due volte durante l'anno accademico con l'obiettivo di valutare il percorso intrapreso, condividere le eventuali criticità e programmare le nuove azioni da intraprendere.

3° fase: Addestramento e formazione del personale.

L'utilizzo di T.A. prevede la formazione di personale in grado di proporre agli studenti la T.A. adeguata rispetto ai bisogni reali espressi.

In particolare, i destinatari del percorso di formazione sono la psicopedagoga del servizio studenti disabili, i tecnici informatici e il personale delle Biblioteche.

Si precisa che la partecipazione di tecnici informatici di Ateneo è necessaria anche per l'eventuale manutenzione in itinere delle T.A.

La formazione per la psicopedagoga e il personale delle Biblioteche di Facoltà risulta essere un momento didattico/operativo di fondamentale importanza. Il possesso di specifiche competenze permette agli interessati di trasmettere le competenze necessarie per addestrare gli studenti con disabilità e i tutor all'uso autonomo delle tecnologie assistive.

Si prevede l'aggiornamento continuo del personale di Ateneo in merito alle TA attraverso la partecipazione a convegni, seminari e la frequenza di corsi di perfezionamento.

4° fase: Attivazione dell'ausilioteca.

Le modalità per accedere alla ausilioteca di Ateneo sono specifiche per ogni luogo nella quale è allestita. In particolare, presso il servizio disabili è attiva, previo appuntamento, durante i giorni di

attività del servizio. Nelle quattro biblioteche di Facoltà e nelle aule studio riservate per gli studenti con disabilità è attiva durante gli orari di apertura delle biblioteche e dell'Ateneo.

5° fase: Monitoraggio dell'adeguatezza

Se necessari si prevede lo svolgersi di incontri di monitoraggio tra lo studente con disabilità che usufruisce delle TA e la psicopedagoga del servizio disabili per valutare l'adeguatezza dell'ausilio alle esigenze dello studente.

6° fase: Manutenzione delle TA.

I tecnici informatici delle due sedi universitarie sono i responsabili della manutenzione delle TA. La psicopedagoga e il personale delle Biblioteche raccolgono le segnalazioni di malfunzionamento delle TA da parte degli studenti con disabilità e o dai tutor che li affiancano. Successivamente trasmettono tali segnalazioni, via mail, ai tecnici informatici, i quali provvedono a fornire indicazioni circa il modo di procedere.

8. Risultati previsti

La riorganizzazione del servizio studenti disabili attraverso l'attivazione di un servizio di *counselling* per le Tecnologie Assistive e la conseguente creazione dell'ausilioteca comporta:

- Una migliore presa in carico degli studenti con disabilità iscritti.
- Un percorso di consapevolezza che porta la persona con disabilità a maturare un graduale passaggio da un chiedo un servizio perché ne sento il bisogno a un chiedo un servizio perché ne ho realmente bisogno.
- Potenziamento dell'autonomia nello studio.
- Occasioni di comunicazione e relazione tra servizio studenti disabili, persone con disabilità, tutor, docenti, personale tecnico amministrativo.
- Possibilità di monitorare il processo e riconoscere le eventuali criticità in modo chiaro e trasparente tra i due committenti: Università e persona con disabilità.
- Costante aggiornamento sulle TA presenti sul mercato.
- Creazione di un gruppo di lavoro sulle T.A. per la disabilità.

Il progetto ipotizzato si realizza durante l'anno accademico. Gli indicatori utilizzati dalla psicopedagoga per verificare l'attività del servizio di *counselling* sono:

- Computo degli studenti che usufruiscono del servizio di *counselling* ausili.
- Monitoraggio della carriera dello studente.
- Somministrazione agli studenti con disabilità di un questionario in grado di rilevare il livello di soddisfazione dell'uso della T.A.

Gli indicatori utilizzati per monitorare l'attività della ausilioteca sono:

- Riunioni del gruppo di lavoro per le T.A. per monitorare il percorso e progettare nuove azioni da intraprendere.
- Censimento dell'utilizzo delle T.A. presenti nelle biblioteche e nelle aule studio. Gli studenti sono invitati a compilare liberamente un apposito registro, nel quale viene annotata la data e il tipo di T.A. utilizzata. Il registro viene raccolto ogni mese nelle Biblioteche dal personale delle biblioteche e dalla psicopedagoga per le aule studio.

9. Relazione tecnica

Attivazione del Servizio di *Counselling* per le tecnologie assistive in Università

Fasi del Progetto	Azioni da svolgere	Soggetti coinvolti
Attivazione del Servizio di <i>Counselling</i> per le tecnologie assistive in Università.	Informazione agli studenti: presentazione dei servizi erogati durante le prime lezioni dei corsi di studio nelle quattro Facoltà.	Psicopedagoga del Servizio Studenti Disabili.
Primo contatto.	Richiesta formale dello studente attraverso la compilazione di una scheda informativa.	Studente con disabilità e Psicopedagoga del Servizio Studenti Disabili
Percorso di <i>counselling</i> : analisi dei bisogni e delle risorse T.A.	Percorso di <i>counselling</i> : - Raccolta dati. - Realizzazione delle sedute di <i>counselling</i> .	Studente con disabilità e Psicopedagoga del Servizio Studenti Disabili
Fase progettuale.	Elaborazione del progetto/percorso educativo personalizzato.	Studente con disabilità e Psicopedagoga del Servizio Studenti Disabili
Lavoro di rete.	Organizzazione di un incontro per condividere speciali modalità per lo studio individuale e per l'espletamento della prova d'esame.	Studente con disabilità, famiglia, Psicopedagoga del Servizio Studenti Disabili, Tutor, Docenti
Addestramento all'uso delle T.A.	Percorso di addestramento delle T.A. identificate a supporto del diritto allo studio.	Psicopedagoga del servizio studenti disabili, Studente con disabilità, tutor
Monitoraggio e verifica.	Monitoraggio e valutazione del progetto	Studente con disabilità e psicopedagoga.

Attivazione della ausilioteca di Ateneo

Fasi del Progetto	Azioni da svolgere	Soggetti coinvolti
Censimento delle Tecnologie Assistive.	Censimento delle T.A. presenti in Ateneo.	Psicopedagoga del servizio studenti disabili
Gruppo di lavoro per le T.A.	Durante l'a.a. il gruppo di lavoro si riunisce una o due volte.	Psicopedagoga del servizio studenti disabili, Tecnici informatici, Direttore del Sistema Bibliotecario di Ateneo.
Formazione all'uso del T.A.	Addestramento all'uso delle T.A.	Psicopedagoga del servizio studenti disabili, Tecnici informatici, personale delle quattro Biblioteche di Facoltà.
Attivazione dell'ausilioteca. (sede di Varese e di Como)	Collocazione delle T.A. presso il servizio studenti disabili, le aule studio riservate agli studenti con disabilità, le Biblioteche delle quattro Facoltà.	Psicopedagoga del Servizio Studenti Disabili, Personale delle Biblioteche di Facoltà, Tecnici Informatici.
Monitoraggio e verifica dell'adeguatezza delle T.A.	Colloqui tra studente e psicopedagoga per valutare il percorso intrapreso.	Studente con disabilità Psicopedagoga
Manutenzione delle TA.	La valutazione del danno avviene attraverso la segnalazione del personale delle quattro Biblioteche di Facoltà, della psicopedagoga del Servizio disabili ai tecnici informatici, i quali provvedono alla manutenzione delle T.A.	Personale Tecnico – informatico

Percorso di Formazione

Fasi del Progetto	Azioni da svolgere	Soggetti coinvolti
Formazione del gruppo di lavoro per le T.A.	Percorsi di formazioni e aggiornamento	Psicopedagoga del Servizio Studenti Disabili, Direttore del Sistema Bibliotecario di Ateneo, personale delle Biblioteche di Facoltà, Personale Tecnico – informatico.
Addestramento degli Studenti con disabilità e/o Tutor.	Percorsi di addestramento all'utilizzo di TA	Psicopedagoga del Servizio Studenti Disabili, personale delle Biblioteche di Facoltà, Personale Tecnico - informatico, studenti con disabilità, tutor

10.Scenari

L'esperienza che si propone testimonia una concreta storia di integrazione e formazione all'Università connotata da impegno e continua ricerca di strategie di promozione. Si condivide il percorso di un ragazzo con disabilità plurime iscritto al corso di laurea in Giurisprudenza. L'esperienza di seguito riportata è segno visibile di un lavoro pedagogico di rete, nel quale lo studente con disabilità diviene attore attivo del suo processo di crescita, facilitatore e co-costruttore dei processi formativi. In particolar modo, si è cercato di creare una sinergia tra la formulazione chiara dei suoi bisogni e le risorse rese disponibili dall'Università e dal Servizio Disabili.

Tab. 4 Progetto Educativo Personalizzato

SERVIZIO STUDENTI DISABILI UNIVESITA' DELL'INSUBRIA	
Progetto:	PROGETTO EDUCATIVO PERSONALIZZATO
Attori coinvolti	Studente con disabilità plurime, Tutor, Servizio Studenti Disabili, Docenti
Destinatario	Studente con disabilità plurima (non vedente con difficoltà nella comunicazione verbale)
Facoltà/ Corso di laurea	Iscritto al corso di laurea in Giurisprudenza
Tempi	Durata legale del corso di laurea
Obiettivi Generali	1 Promuovere il diritto allo studio 2 Promuovere l'inclusione socio-relazionale in Università.
Obiettivi Specifici	1. Affiancamento durante le lezioni 2. Affiancamento durante la preparazione degli esami. 3. Favorire situazioni di socializzazione e partecipazione alla vita universitaria. 4. Affiancamento nella preparazione della tesi
Metodologia per raggiungere gli obiettivi	Ob. S 1 Affiancamento durante le lezioni a) Affiancamento di un Tutor che scrive gli appunti delle lezioni frequentate con successiva trascrizione degli appunti in formato <i>word</i> . Ob. S 2 Individuare strategie a sostegno all'apprendimento. 1. Studio individuale. 2. Studio con il tutor per la preparazione dell'esame. Ob.S 3 Favorire situazioni di socializzazione e partecipazione alla vita universitaria. a) Potenziare la rete di socializzazione (lavori di gruppo, seminari...) Ob. S. 4. Affiancamento nella preparazione della tesi. a) Digitalizzazione della tesi. b) Affiancamento nella ricerca bibliografica. c) Comunicazioni con il Docente .
Attività	1. Lezioni Frequentate con il Tutor: 2. Sostenere gli esami previsti nel piano studi. 3. Affiancamento per la preparazione della tesi: ➤ Ricerca bibliografica ➤ Colloqui con il docente di riferimento 4. Strategie a sostegno all'apprendimento - <i>Attività con il tutor</i> ➤ Affiancamento nello studio attraverso la ripetizione dei contenuti, domande e risposte, approfondimento di argomenti non chiari, preparazione di schemi utili al ripasso, simulazione del colloquio d'esame. ➤ Affiancamento durante le lezioni per prendere appunti e per ripetere le domande poste dallo studente al Docente, in quanto lo studente con disabilità comunica con un tono di voce bassa. ➤ Pianificazione della sessione d'esame ➤ Supporto nella ricerca bibliografica e nella stesura della tesi - <i>attività individuale</i> ➤ Studio individuale. 5. Potenziare la rete di socializzazione: ➤ Favorire la partecipazione ai lavori di gruppo e nei momenti informali della vita universitaria.
Tecnologie Assistive	N. 1 computer portatile dotato di software specifici per non vedenti, dotato di: - Software aggiuntivi: • Dragon NaturallySpeaking 7 o superiore con licenza, cd di installazione e manuale d'uso • Jaws Professional con licenza, cd di installazione e manuale d'uso

Speciali modalità per sostenere l'esame	Gli esami vengono sostenuti in forma orale, si concorda con il Docente l'orario per l'esame al fine di essere tra i primi a sostenere il colloquio d'esame. Il tutor, se necessario, ripete la risposta alla domanda formulata dal docente, in quanto lo studente comunica con un tono di voce molto basso. Necessità di un clima di silenzio per rispondere alle domande d'esame.
Risorse	<i>Risorse umane</i> - N. 2 Tutor alla pari - Incontri di monitoraggio pedagogico tra la psicopedagoga del servizio disabili, il tutor e lo studente con disabilità. <i>Risorse strumentali:</i> - Utilizzo del PC portatile (ausilio informatico dato in dotazione per uso personale dal servizio studenti disabili)
Verifica	<i>Di processo</i> Si prevede una verifica in itinere e di processo.

Lo studente si è rivolto al Servizio Studenti Disabili per costruire e co-costruire un percorso formativo in grado di garantire il diritto allo studio e la piena inclusione alla vita universitaria. Dopo un'attenta analisi dei bisogni svolta attraverso una serie di colloqui sono emerse come risorse interessanti i seguenti servizi erogati dal servizio studenti disabili:

- Servizio di *counselling* per le tecnologie assistive,
- Utilizzo di specifiche T.A. presenti in Ateneo per il supporto allo studio.
- Tutor alla pari,

Il monitoraggio del percorso ha permesso di cogliere l'evoluzione dei bisogni dello studente e di progettare un protocollo di azioni spendibili per la preparazione del singolo esame, del potenziamento della relazione con i compagni di corso e nella co-costruzione del lavoro di rete interno all'università. Le speciali modalità per sostenere l'esame sono state individuate coinvolgendo lo studente, il docente, il tutor e il Servizio Studenti Disabili.

Crederci nel potenziale educativo del ragazzo e dell'Università significa assumere un atteggiamento di ricerca metodologica continua sorretti dalla consapevolezza che, con una corretta azione educativa e riabilitativa, è possibile permettere lo sviluppo completo di colui che ci sta di fronte e chiede aiuto (D'Alonzo, 2007).

11. Piano economico

Il servizio Studenti Disabili basa la sua attività attraverso l'utilizzo di Fondi annualmente stanziati dal Ministero dell'Università, della Ricerca (Legge 17/99), dai Fondi dell'Amministrazione Centrale e da eventuali donazioni. Nelle tabelle seguenti presentiamo una sintetica analisi finanziaria per la realizzazione del Servizio di *counselling* per le tecnologie assistive.

Unità di personale impiegato per la realizzazione del Servizio di *counselling*:

Tipo	n.	Tempo	Costo orario	Costo totale
Psicopedagoga	1	6 ore settimanali per 12 mesi per un totale di 288 ore annue	20,00 euro	5.700,00 euro

Unità di personale impiegato per la realizzazione dell'ausilioteca:

Tipo	N.	Tempo (12 mesi)	Costo orario	Costo totale
Pedagoga del Servizio Studenti Disabili	1	1 ora alla settimana per la sede di Varese, 1 ora alla settimana per la sede di Como	20,00 euro	3.840,00 euro
Personale della Biblioteca	4 per ogni singola Facoltà	20 ore annue per entrambe le sedi	20,00 euro	1600,00 euro
Tecnici	1 sede di Varese	20 ore annuali per	20,00 euro	800,00,00 euro

Informatici	1 sede di Como	entrambe le sedi		
Tutor per affiancamento allo studio	1 per studente con disabilità richiedente. Si ipotizza di coinvolgere al massimo fino a 10 tutor.	150 ore	8,00 euro	1.200,00 euro a singolo tutor

Tecnologie Assistive

Tipo	Budget disponibile	Quantità
Acquisto di tecnologie assistive	8.000,00 euro	Da definire in riferimento all'analisi dei bisogni.

Formazione

Tipo	Costo	Ore	Persone coinvolte
Formazione personale	2.000,00 euro	15 ore annue	1 Pedagogista.
	2.000,00 euro	15 ore annue	4: Personale della Biblioteca
	2.000,00 euro	15 ore annue	2: Tecnici informatici
Addestramento Studenti con disabilità e/o Tutor	400,00 euro	2 ore per studente	Il progetto vedrà coinvolti 10 studenti con disabilità e 10 tutor.
Manutenzione ausili	400,00 euro	20 ore annue	2 Tecnici Informatici, uno per sede.

Previsione di Spesa per l'attivazione del servizio di *counselling* e ausilioteca

Tipologia di spesa	Previsione di spesa da sostenere
Personale di Ateneo per attivazione del servizio di <i>counselling</i> ausili	5.700,00 euro
Personale di Ateneo per attivazione della ausilioteca	6.240,00 euro
Tutor Studenti	12.000,00 euro
Acquisto tecnologie assistive	8.000,00 euro
Formazione personale di Ateneo	6.000,00 euro
Addestramento all'utilizzo delle TA:Studenti con disabilità e/o Tutor	400,00 euro
Manutenzione TA	400,00 euro
Totale	38.740,00 euro

12. Bibliografia

- Andrich R.(1996), *Consigliare gli ausili*, Milano: Fondazione Don Carlo Gnocchi.
- Andrich R.(2000), *Ausili per l'autonomia*, Milano: Fondazione Don Carlo Gnocchi.
- Andrich R(2008): *Concetti generali sugli ausili*. In: Caracciolo A, Valsecchi L, Redaelli T: *Terapia Occupazionale: ausili e metodologie per l'autonomia*. Pp. 105-138. Milano: Raffaello Cortina.
- Andrich R.(a cura di) (2008), *Progettare per l'autonomia*, Firenze: Giunti.
- Besio S. (2005). *Tecnologie assistive per la disabilità*, Lecce: Pensa Multimedia.
- Consorzio EUSTAT(1999): *Tecnologie per l'autonomia: linee guida per i formatori*, Milano: European Commission
- D'Alonzo L.(2007), *Il potenziale educativo*, Brescia: Editrice La Scuola
- D'Alonzo L.(2006), *Pedagogia speciale per preparare alla vita*, Brescia:La Scuola.
- De Natale M.L. (2001), *Educazione degli adulti*, Brescia:La Scuola.
- De Natale M.L. (2007), *I significati dell'educare*, Bari:Insieme.
- Gelati M. (a cura di) (2003), *Progetti di vita per le persone con la Sindrome di Down*, Pisa: Del Cerro.
- O.M.S.(2001), *ICF, classificazione internazionale del funzionamento della disabilità e della salute*, Trento:Erickson.