

Disturbi Specifici di Apprendimento all'Università

Accoglienza, orientamento e supporto
alle prassi didattiche nell'Ateneo di Firenze

a cura di

Sandra Zecchi-Orlandini, Tamara Zappaterra
Gianni Campatelli



Edizioni ETS



www.edizioniets.com

Le presenti linee guida sono state elaborate tra il gennaio 2015 e il giugno 2016 nell'ambito del progetto "Studenti con DSA all'università. Attuazione di un protocollo metodologico per la fruibilità della didattica e lo studio individuale" cofinanziato da Ente Cassa di Risparmio di Firenze e sviluppato da CESPD Centro di Studio e Ricerca per le Problematiche della Disabilità, Scuola di Studi Umanistici e della Formazione, Dipartimento di Scienze della Formazione e Psicologia e Dipartimento di Ingegneria Industriale Scuola di Ingegneria, Università degli Studi di Firenze.

Sono state redatte dal Gruppo di ricerca interdisciplinare: Sandra Zecchi (Responsabile del progetto, Delegata del Rettore per la disabilità e Presidente CESPD); Tamara Zappaterra (Delegata per la disabilità e i DSA, Dipartimento di Scienze della Formazione e Psicologia); Gianni Compatelli (Dipartimento di Ingegneria Industriale); Lisa Ariani (Dipartimento di Ingegneria Industriale); Andrea Meneghin (Dipartimento di Ingegneria Industriale); Costanza Rossi (Dipartimento di Scienze della Formazione e Psicologia); Claudia Zudetich (CESPD).

© Copyright 2016

Edizioni ETS

Piazza Carrara, 16-19, I-56126 Pisa

info@edizioniets.com

www.edizioniets.com

Distribuzione

Messaggerie Libri SPA

Sede legale: via G. Verdi 8 - 20090 Assago (MI)

Promozione

PDE PROMOZIONE SRL

via Zago 2/2 - 40128 Bologna

ISBN 978-884674640-5

PREFAZIONE

*Sandra Zecchi-Orlandini, Tamara Zappaterra,
Gianni Campatelli¹*

Premessa

Il volume presenta le Linee Guida per studenti con Disturbi Specifici di Apprendimento che l'Università di Firenze ha elaborato e adottato a partire dall'anno accademico 2015-2016. Esse sono scaturite quale esito del Progetto di ricerca interdisciplinare, promosso dal CESPDP (Centro Studi Problematiche Disabilità) dell'Ateneo fiorentino, dal titolo "Studenti con Disturbi Specifici di Apprendimento all'Università. Un protocollo didattico gestionale multidisciplinare per l'inclusione attraverso gli strumenti tecnologici".

Il progetto, finanziato nel 2015 dall'Ente Cassa di Risparmio di Firenze e dal 2016 dal CESPDP, ha coinvolto docenti di area medica, pedagogica e ingegneristica. Uno degli esiti del progetto sono le Linee Guida per studenti DSA, docenti, personale tecnico e amministrativo, tutor degli studenti DSA, che qui vengono presentate. Esse sono esito dello studio della letteratura su DSA in età adulta e in ambito universitario, degli elementi richiesti dalla Legge 170 del 2010 "Nuove norme in materia di Disturbi Specifici di Apprendimento in ambito scolastico", dei risultati della sperimentazione prevista dal progetto a cui hanno preso parte direttamente gli studenti con DSA, della collaborazione dell'Associazione Italiana Dislessia, sede di Firenze.

1. Il CESPDP dell'Ateneo fiorentino e il supporto ai bisogni degli studenti con disabilità e con DSA

Il C.E.S.P.D. (Centro Studi e Ricerche per le Problematiche della

¹ La sezione 1 è di Sandra Zecchi-Orlandini, la sezione 2 è di Tamara Zappaterra, la sezione 3 è di Gianni Campatelli. La Premessa è comune.

Disabilità) è stato istituito con Decreto Rettorale n. 78681 (1161) del 27 dicembre 2005, con sede presso l'allora Dipartimento di Anatomia, Istologia e Medicina Legale, con lo scopo di promuovere e coordinare studi e ricerche atte a migliorare la qualità di vita di studenti dell'Università degli Studi di Firenze che necessitano, in quanto disabili o affetti da disturbi specifici dell'apprendimento, di strumenti e/o assistenza didattica specialistica per lo svolgimento della loro attività, la partecipazione alla vita universitaria e la realizzazione del percorso formativo prescelto. In questa ottica, il CESPDP offre agli studenti disabili/DSA un adeguato servizio di orientamento, accoglienza, collaborazione ed integrazione necessari a facilitarne l'inclusione nella vita universitaria a livello didattico, scientifico e sociale, intraprendendo, in sintonia con i competenti organi di Ateneo, le iniziative necessarie da attivare, al fine di garantire un effettivo diritto allo studio. Per la realizzazione delle finalità istituzionali, il centro si pone inoltre l'obiettivo di promuovere rapporti di collaborazione con altre Università italiane e straniere, con Enti pubblici e privati, mediante stipula di convenzioni o protocolli d'intesa, finalizzati all'erogazione di servizi specifici o allo svolgimento di protocolli e progetti di ricerca legati alla disabilità/DSA.

Nel corso dell'ultimo decennio, il CESPDP, oltre all'attività di supporto e tutorato per gli studenti, ha portato avanti una serie di progetti e di iniziative, sia nell'ambito della propria organizzazione che in collaborazione con soggetti diversi, tra le quali sembra opportuno ricordare:

- progetto A.L.T.E.A. (Accompagnamento al Lavoro Tra Educazione e Autonomia) che prevede l'offerta di un servizio di accompagnamento per i laureandi e laureati disabili, soggetti che spesso incontrano gravi difficoltà ad inserirsi nel mondo del lavoro. Il progetto è mirato a sviluppare metodi e strumenti volti ad accrescere la conoscenza di sé e facilitare le migliori e più efficaci occasioni professionali.
- progetto UniScO (Università, Scelta e Orientamento) nato dall'esigenza di offrire un servizio specifico di orientamento in entrata per studenti disabili provenienti dagli Istituti di secondo grado.
- servizio di ascolto psicologico in collaborazione con il Centro di Riferimento Regionale per le Criticità Relazionali (CRRRCR) della Regione Toscana.
- realizzazione, in collaborazione con l'Università di Siena e per stranieri di Siena, di un appartamento domotizzato presso una residenza universitaria, finalizzato alla convivenza tra studenti disabili motori e studenti normodotati.

- stipula di una convenzione con la Fondazione virologica "Oretta Bartolomei Corsi" grazie alla quale vengono erogate visite mediche specialistiche gratuite agli studenti disabili e agli studenti fuori sede in condizione di disagio economico iscritti all'Università di Firenze.

Inoltre, il CESPDP rappresenta l'organismo di riferimento per l'attuazione di quanto previsto dalla Legge 170/2010 e dai successivi provvedimenti attuativi. La relativa novità di questa materia in ambito universitario ha spinto a formulare e portare avanti progetti di ricerca in ambito scientifico e pedagogico mirati alle esigenze specifiche degli studenti DSA. Infatti, vista la grande variabilità delle manifestazioni dei DSA e considerate le diverse caratteristiche degli studenti, è opportuno identificare strategie di intervento comuni che possano peraltro consentire l'attuazione di un percorso personalizzato per lo studente DSA, anche in relazione alle specificità delle singole discipline e alle finalità dei corsi di studio.

I servizi che Il CESPDP offre agli studenti con DSA sono:

- mediazione nei rapporti con Docenti;
- tutorato, sia per mezzo di tutor alla pari, ossia studenti iscritti ai diversi corsi di studio, che come tutorato specializzato utilizzando figure specialistiche opportunamente formate;
- orientamento, in entrata, durante il percorso universitario e in uscita;
- consulenza individuale per migliorare l'approccio allo studio, in particolare nel passaggio dalla scuola secondaria all'Università;
- materiale didattico in formato alternativo, rappresentato principalmente da testi in formato digitale forniti dalle case editrici disponibili o prodotti dai tutor;
- consulenza ai docenti che desiderano adattare la propria didattica a studenti con DSA;
- ausili tecnologici, essenzialmente software;
- sportello DSA, in collaborazione con l'associazione Italiana Dislessia, per fornire un supporto su possibili difficoltà nello studio e informazioni dettagliate sulla normativa vigente in materia;
- servizio di ascolto psicologico.

2. I Disturbi Specifici di Apprendimento all'Università

La recente Legge 170/2010 "Nuove norme in materia di Disturbi Specifici di Apprendimento in ambito scolastico" ha avuto come esito un incremento del numero di studenti con Disturbi Specifici di Apprendimento

(dislessia, disgrafia, disortografia e discalculia) iscritti nelle Università. Per ottemperare alle richieste previste dalla nuova normativa le istituzioni universitarie hanno attualmente il compito di attuare protocolli inclusivi per tali studenti, utilizzando metodologie di insegnamento-apprendimento e strumenti che tengano conto delle modalità di apprendimento e delle difficoltà specifiche degli studenti dislessici in età adulta. L'aumento considerevole del numero di studenti con tali disturbi che, negli ultimi anni, si sono iscritti e frequentano i corsi di studio universitari negli atenei italiani, sembra rappresentare una diretta conseguenza dell'atteggiamento di maggiore tutela del diritto allo studio promosso e favorito dalla legge, in particolare, delle specifiche modalità di intervento e dei modelli di didattica personalizzata che, nei limiti delle risorse, si avvalgono di strumenti compensativi e forme di verifica e valutazione a misura degli specifici corsi di studio.

Tuttavia la ricerca a livello internazionale ha concentrato la sua analisi sulle caratteristiche dei DSA in età infantile, quando cioè essi mostrano per la prima volta la loro evidenza, nell'impatto con la scuola primaria. Pertanto conosciamo abbastanza bene le difficoltà che un alunno di 6-10 anni incontra rispetto alle richieste scolastiche, ma siamo ancora lontani da una approfondita conoscenza della natura e delle caratteristiche di tali disturbi in età adolescenziale e adulta.

I motivi sono di varia natura: a volte tali studenti non sono stati identificati come dislessici in età infantile, nel senso che sono sfuggiti ad una diagnosi precoce e hanno trovato delle compensazioni alle loro difficoltà in forma autonoma, pertanto la scuola secondaria non li riconosce come studenti dislessici ed essi nemmeno sono consapevoli di esserlo. A volte sono proprio i docenti della scuola secondaria a non riconoscere il problema specifico e a scambiarlo, come spesso fino ad un recente passato si è fatto, per negligenza, poca voglia di applicarsi nello studio da parte dello studente.

L'Italia è giunta con qualche anno di ritardo, rispetto allo scenario internazionale, ad affrontare la questione dei DSA in ambito scolastico, probabilmente a causa della natura intrinseca della lingua italiana che ha una base ortografica trasparente. Ciò fa sì che la corrispondenza biunivoca quasi perfetta tra grafema e fonema in lingua italiana sposti l'asticella o il bisogno speciale di uno studente dislessico italiano più in alto rispetto a quello che accade in paesi con una lingua veicolare a base opaca. Ciò non significa che abbiamo meno dislessici che negli altri paesi, ma che nel nostro contesto nazionale la soglia di difficoltà, rispetto alle richieste del

contesto scolastico, può mostrare, nei casi meno severi, la sua evidenza più tardi, quando la natura delle richieste didattiche e il carico cognitivo per gli studenti diventa maggiore.

Tali problematiche divengono ancor più pressanti nel contesto universitario. La scrittura ortografica, il significato e l'utilizzo appropriato del lessico specifico delle vari discipline costituiscono una ulteriore sfida per lo studente dislessico. Anche in questa fascia d'età inoltre le ricadute psicologiche delle difficoltà connesse ai DSA sono importanti. L'adulto dislessico, ancor più e meglio del bambino, coglie le differenze tra le sue performances e quelle degli altri, studia più duramente, mettendoci più sforzo e impegno per riuscire nel profitto. A volte, quando lo sforzo sembra immane e vi è incomprendione da parte dei docenti e della famiglia, la dispersione scolastica o la scelta di non proseguire gli studi fino al livello universitario è l'esito di una rinuncia dovuta all'aumento eccessivo del carico di lavoro e della quantità di materiali da leggere.

Tuttavia, anche diagnosi tardive e interventi adeguati alla scuola secondaria e all'Università consentono a tali studenti di raggiungere brillanti risultati. Bisogna però che i docenti tengano conto delle caratteristiche evolutive del disturbo: se per la scuola primaria importante è che l'alunno legga fluentemente e in modo corretto e comprenda il testo, alla scuola secondaria e all'Università le priorità diventano il metodo di studio, in quanto il carico di lavoro è notevole, e una didattica attuata in modalità DSA-friendly. Bisogna quindi trovare le strategie più efficaci per trovare insieme all'alunno le strategie per studiare le diverse materie, introducendo, laddove necessario, strumenti compensativi come libri digitali, sintetizzatori vocali e software per la costruzione di mappe che consentano l'autonomia nello studio.

Se la scuola è chiamata a dare un forte contributo in questa direzione, redigendo un piano didattico personalizzato che contempli gli adattamenti più indicati per ciascun alunno con DSA, tutto questo in ambito universitario deve essere richiesto autonomamente dallo studente. L'Università inoltre sta approntando adesso una riflessione condivisa per l'accoglienza e per l'adeguamento della didattica ai bisogni specifici degli studenti universitari con dislessia.

È in questo contesto che si inserisce il progetto di ricerca "Studenti con DSA all'Università. Attuazione di un protocollo metodologico per la fruibilità della didattica e lo studio individuale" attualmente in corso di realizzazione presso l'Ateneo fiorentino, promosso dal Centro Studi Problematiche Disabilità (CESPD) e finanziato dall'Ente Cassa di Risparmio di

Firenze. Il progetto, che ha avuto inizio nel 2015, si colloca nel contesto delle azioni che si pongono la finalità generale di garantire il diritto allo studio in ambito universitario degli studenti con DSA e l'obiettivo specifico di creare un protocollo didattico-gestionale per l'inclusione degli studenti con DSA presso l'Università di Firenze.

La declinazione di tale obiettivo è sostenuta da uno sguardo interdisciplinare che facilita una visione integrata dell'oggetto di ricerca, sul piano delle criticità e delle opportunità. I componenti del gruppo di ricerca provengono, infatti, da differenti contesti di formazione e possiedono competenze diverse, di origine pedagogica, medica e ingegneristica che permettono di integrare i piani di osservazione da più punti di vista così da poter elaborare un protocollo sensibile al benessere e ai bisogni degli studenti con DSA ai quali si rivolge.

Il risultato, un approccio didattico inclusivo gestionale multidisciplinare, potrà essere portato a sistema e trasferito dagli attori del processo direttamente coinvolti nel progetto ad una più ampia rete di utenti per il futuro. Esso ha inteso rispondere ai bisogni di studenti con Disturbi Specifici di Apprendimento, disturbi che, pur preservando le capacità cognitive, creano una effettiva difficoltà negli apprendimenti, in quanto si tratta di abilità complesse che presuppongono la maturazione di determinati prerequisiti e che coinvolgono una pluralità di funzioni corporee. Chi a causa di tali disturbi si trovi impossibilitato ad accedere al codice scritto può trovarsi fortemente svantaggiato, specie se studente universitario. Pertanto rimuovere tutti gli ostacoli che impediscono a tali studenti un regolare apprendimento diventa un dovere della società civile. Attuare uno specifico protocollo didattico, utilizzare metodologie *ad hoc* e strumenti che assumono una sicura imprescindibilità sono gli assunti da cui parte il presente progetto.

Che dal 2010, cioè dall'anno della legge italiana che tutela i DSA, si sia avuto nell'Università di Firenze ogni anno un aumento esponenziale di studenti iscritti con DSA, è senza dubbio il segno di una progressiva divulgazione delle conoscenze relative a questo disturbo e di una maggiore consapevolezza dei diritti di questi studenti. Ciò deve tradursi tuttavia anche in pratiche di accoglienza, ma soprattutto in interventi in ambito didattico e valutativo di qualità che, mentre rispettano il bisogno educativo speciale degli studenti con DSA, allo stesso tempo salvaguardino i contenuti disciplinari e gli obiettivi formativi che caratterizzano i corsi di studio e i rispettivi profili professionali in uscita. Questo obiettivo è da tenere sempre come un punto fermo quando ci si rivolge al contesto uni-

versitario, perché se la scuola ha il dovere di declinare la didattica rivolta all'intero gruppo classe tenendo conto delle specificità degli alunni con DSA, che potrebbero secondo i dati del MIUR essere mediamente 2 per ogni classe, l'Università deve salvaguardare gli aspetti epistemologici e fondanti delle discipline che caratterizzano lo specifico profilo formativo e professionale dei diversi corsi di laurea, a cui è lo studente che deve adattarsi soprattutto adottando un personale metodo di studio. Ciò non significa che i docenti universitari non possano e debbano utilizzare determinati accorgimenti anche di natura didattica, ma tali elementi sono inseriti all'interno di una personalizzazione del percorso che si attua in una relazione esclusiva tra docente e studente.

Dopo una ricognizione della letteratura esistente sui DSA in età adulta e nello studio universitario, il progetto ha effettuato una sperimentazione didattica dei casi coinvolti. Sono stati coinvolti gli studenti DSA dell'Ateneo fiorentino ed è stata fatta un'indagine intorno ai loro bisogni nella didattica e nello studio individuale, attraverso un questionario elaborato dal gruppo di ricerca. In seguito si è proceduto ad una serie di *focus group* intorno alle aree di criticità emerse al termine dell'indagine. Le fasi del progetto sono esplicitate in dettaglio nel paragrafo successivo. Sono state quindi realizzate le Linee guida per studenti DSA, docenti, personale tecnico e amministrativo, tutor di studenti DSA dell'Ateneo fiorentino. È stata quindi aperta una classe Moodle in cui sono stati depositati le Linee Guida, un vademecum per docenti, un corso Moodle per l'approfondimento delle Linee guida stesse e in generale delle problematiche dei DSA.

Verranno, nel proseguimento del progetto, realizzati, utilizzati ed introdotti in piattaforma Moodle ad accesso libero materiali didattici e verranno resi disponibili strumenti tecnologici e domotici, creati da personale esperto coinvolto nel progetto, in modo da costituire una repository di materiali e di strumentazioni che possano rendere efficace ed efficiente in maniera sistematica il diritto allo studio degli studenti con DSA. Fornire ai docenti universitari e a tutti coloro che a vario titolo si occupano di processi di apprendimento in casi di disabilità una conoscenza scientifica di tali problematiche per un approccio pluridisciplinare ai bisogni della persona con bisogni speciali, approfondire gli aspetti teorici e operativi del problema dell'inclusione universitaria mediata dall'utilizzo di strumenti e metodologie adeguati costituisce un tassello importante per la promozione di una nuova cultura della disabilità.

3. L'approccio utilizzato per l'analisi delle esigenze degli studenti con DSA

Per lo sviluppo delle presenti Linee Guida si è deciso di utilizzare un approccio strutturato in grado di considerare sia lo stato dell'arte degli approcci per favorire la formazione di studenti con DSA che di individuare in modo quanto più oggettivo le esigenze del particolare gruppo di studenti che frequentano l'Università. Questa esigenza è nata dal fatto che la maggior parte della letteratura scientifica e delle applicazioni di buone prassi presso scuole ed organizzazioni sono riferiti a studenti affetti da DSA in età scolare. Età per la quale le esigenze di supporto presentano delle differenze rispetto alla specificità dell'Università, dove l'approccio allo studio ha una compente individuale molto più marcata. Nello sviluppo di questo progetto, il gruppo di ricerca è stato fortemente aiutato da alcune associazioni del territorio impegnate sul tema, quali AID (Associazione Italiana Dislessia) e Pillole di Parole, associazione di studenti affetti da dislessia. In particolare le due associazioni hanno fattivamente collaborato alla creazione di un gruppo di studenti universitari con DSA, grazie al quale è stata sviluppata una dettagliata analisi delle reali esigenze di supporto formativo.

L'analisi della letteratura scientifica sui DSA e lo studio delle buone prassi attuate presso altre Università, sia italiane che estere, ci ha permesso di definire inizialmente uno spettro di possibili criticità per gli studenti dell'Università di Firenze. Ha comunque messo in evidenza che delle linee guida, per essere realmente efficaci, devono essere basate sulla reale e contingente situazione di ogni specifica organizzazione. Per questa ragione è stato deciso di caratterizzare, in modo più oggettivo possibile, le criticità percepite all'interno del sistema formativo dell'Università di Firenze e discutere di possibili soluzioni con un campione di studenti. Gli strumenti utilizzati per questa fase del progetto sono stati un questionario somministrato agli studenti e, successivamente, dei focus group. Lo scopo del questionario è stato triplice: come risultato principale il questionario è servito per definire la percezione degli studenti DSA riguardo vari aspetti della vita universitaria e capire la loro consapevolezza 'in ingresso'. Come secondo obiettivo ha permesso di creare un primo contatto con un gruppo di studenti DSA interessati al progetto. Infine è stata una prima sperimentazione del gruppo di lavoro per verificare se l'attuazione di molte delle misure individuate per supportare la comprensione dei testi da parte di studenti DSA potessero avere una applicazione in uno

strumento frequentemente utilizzato anche per le valutazioni formative. Il questionario è stato infatti definito e scritto in modo da essere DSA-friendly: per il gruppo di lavoro è stato un primo test sulle strategie da suggerire nelle linee guida per la redazione di testi e strumenti di valutazione DSA-friendly. In particolare si sono utilizzate delle semplici regole per la formattazione e creazione dei testi:

- frasi corte;
- frasi coordinate piuttosto che subordinate;
- domande raggruppate per aree tematiche;
- vocabolario semplice;
- caratteri ad alto impatto visivo, di dimensioni consistenti e 'sans serif';
- uso di grassetto e corsivo per evidenziare le parole chiave del testo;
- allineamento a sinistra del testo;
- scelta di colori a basso contrasto.

Nel questionario è stata inclusa anche una valutazione sulle leggibilità e comprensione del test stesso, che ha ottenuto un risultato estremamente positivo (3.77 punti per la sua usabilità su un massimo di 4). La metrica di valutazione del questionario scelta è una scala Likert (un punteggio pari a 1 indica "non soddisfatto" mentre una valutazione pari a 4 identifica una valutazione "completamente soddisfatto"). Il questionario è stato strutturato in 4 aree tematiche:

- scheda anagrafica, comprendente anche le eventuali esperienze formative pregresse;
- diagnosi e intervento, compresa la segnalazione di eventuali comorbidità;
- rapporto con l'università, che include una valutazione sia delle esperienze formative, di valutazione e di interfaccia con l'Università (es: moduli da riempire e reperimenti informazioni sul web di Ateneo);
- aspetti relazionali, dove di è chiesto un giudizio qualità dei rapporti stabiliti in ambito universitario con docenti, personale tecnico amministrativo e compagni di corso in rapporto alle particolari esigenze di studente DSA.

I principali risultati del questionario sono riportati in Tabella 1.

		MEDIA	RISP. NEGATIVE	RISP. POSITIVE
	Genere [femmina=1, maschio=0]	58%		
	Età	20,92		
	Anno di corso			
	2. A che età hai ricevuto la tua diagnosi di DSA?	12,31		
	3. Sei in contatto con associazioni che tutelano i DSA [si=1, no=0]	50%		
	4. Sei soddisfatto delle lezioni...?	2,84	6	19
	5. Sei soddisfatto di test OFA e prove di esame?	2,65	11	15
Soddisfazione degli aspetti legati a didattica e vita universitaria	6 [- Libri di testo]	2,62	11	15
	6 [- Slide delle lezioni]	2,64	9	15
	6 [- Siti web dell'Università]	1,88	18	7
	6 [- Form on-line]	2,19	13	7
	6 [- Modultistica cartacea]	2,21	15	9
	6 [- Materiale digitale messo a disposizione dai docenti]	2,70	10	13
	6 [- Tracce dei test e degli esami]	2,14	15	6
Rapporti personali	7. docenti	2,88	7	18
	8. personale tecnico amministrativo	2,61	10	13
	9. compagni di corso	3,21	6	17
	10. Sei a conoscenza dei servz del CESP? [si=1, no=0]	69%		
	11. Ti stai avvalendo del supporto di un tutor didattico [si1, no=0]	23%		
	13. L'università ti ha messo a disposizione strumenti? [si=1, no=0]	13%		
Soddisfazione dei servizi messi a disposizione da università	15 [- Servizio accoglienza DSA e disabilità]	2,52	9	11
	15 [- Postazione di studio personalizzate (pc con dotazione software)]	1,60	13	2
	15 [- Servizio digitalizzazione dei libri di testo]	1,50	15	1
	15 [- Delegato ai DSA]	2,47	11	8
Uso durante scuola o università	16 [- PC]	85%		
	16 [- LIM]	43%		
	16 [- Smart Pen]	0%		
	16 [- Tablet]	30%		
	16 [- eBook Reader]	14%		
	16 [- Smartphone]	70%		
Soddisfazione d'uso	17 [- PC]	3,22	2	20
	17 [- LIM]	2,75	4	8
	17 [- Smart Pen]	1,25	4	0
	17 [- Tablet]	2,70	4	5
	17 [- eBook Reader]	2,00	3	3
	17 [- Smartphone]	3,22	3	15
Uso durante scuola o università	19 [- Software per sintesi vocale]	27%		
	19 [- Software per dettatura]	18%		
	19 [- Video scrittura con correttore ortografico]	24%		
	19 [- Software per mappe concettuali]	29%		
	19 [- Calcolatrice con sintesi vocale]	0%		
	19 [- OCR]	14%		
	19 [- Software di ausilio al calcolo]	9%		
Soddisfazione d'uso	20 [- Sintesi vocale]	2,38	4	4
	20 [- Dettatura]	1,86	5	2
	20 [- Video scrittura con correttore ortografico]	2,22	5	4
	20 [- Mappe concettuali]	2,89	2	6
	20 [- Calcolatrice con sintesi vocale]	1,00	4	0
	20 [- Software OCR]	1,67	5	1
	20 [- Software di ausilio al calcolo]	2,25	2	2
Feedback	24 [- Contenuto dei quesiti]	3,35	1	24
	24 [- Chiarezza dei quesiti]	3,42	2	23
	24 [- Lunghezza dei test]	3,31	4	21
	24 [- Aspetto grafico]	3,38	1	24
	24 [- Facilità d'uso dello strumento informatico on line]	3,77	0	25
	24 [- Effettiva pertinenza con le problematiche di uno studente con DSA]	3,24	3	21

Tabella 1 – Principali risultati del questionario

Da questi risultati è possibile estrarre come le maggiori criticità percepite dagli studenti DSA iscritti all'Università di Firenze siano:

- il sito web di Ateneo (media 1.88);
- i moduli cartacei (media 2.21) ed on-line (media 2.19);
- la forma ed organizzazione dei test di valutazione scritti (media 2.14).

Per quanto riguarda l'uso degli strumenti tecnologici di supporto è emersa una condizione di scarsa esperienza di uso degli stessi, con le uniche relative eccezioni di personal computer e smartphone nonché una scarsa disponibilità di libri di testo in forma digitale o digitalizzati. Significativi anche i dati relativi alle strategie individuali messe a punto dagli studenti durante il proprio percorso di studio, che hanno nel complesso evidenziato una scarsa conoscenza delle strategie di supporto.

È importante notare come la soddisfazione degli studenti per gli aspetti relazionali fondamentali nella formazione universitaria quali il rapporto con i docenti (media 2.88), con gli altri studenti (media 3.21) e con altro personale universitario (media 2.61) sia comunque molto alta.

Il questionario ha permesso la definizione delle aree principali di intervento ed attenzione per il progetto. Su queste sono stati organizzati 4 focus groups finalizzati alla ulteriore analisi delle criticità e discussione sulle possibili strategie di intervento, in modo da proporre una linea di intervento comune e concordata al termine del progetto. I 4 temi affrontati sono stati:

1. Il sito web dell'Università. La scelta di svolgere un ulteriore approfondimento sul sito web è anche legata al fatto che uno dei principali outcome finali del progetto sarà il sito web DSA-friendly.
2. Il rapporto con i docenti universitari, che sebbene giudicato soddisfacente è caratterizzato da una diffusa eterogeneità di comportamento per cui si è ritenuto strategico un focus specifico per la definizione delle linee guida.
3. Gli strumenti di supporto alla didattica, in particolare per indagare ulteriormente le cause del basso livello di conoscenza e di uso da parte degli stessi studenti di tali strumenti, in molti casi inferiore al 50% del totale degli studenti rispondenti al questionario.
4. I servizi di supporto che l'Università mette a disposizione degli studenti con DSA anche in questi casi spesso non conosciuti e, laddove questo non fosse, giudicati a volte non soddisfacenti.

Per la raccolta dei dati durante i focus group si è scelto di fare ricorso ad un metodo classico tipico del Quality Function Deployment (QFD), uno strumento originariamente impiegato per la gestione della qualità aziendale, la cui versatilità lo rende tuttavia di facile utilizzo in contesti estremamente diversi. Infatti, dal momento che ogni insieme di oggetti e di persone interagenti tra loro può essere considerato un sistema e che ogni successione di attività orientate al raggiungimento di uno scopo può essere considerata un processo, ne consegue che le basi teoriche e i metodi sviluppati dall'ingegneria della qualità possono rendersi funzionali anche in ambiti originali ed eterogenei.

Nello specifico, il metodo utilizzato è stato quello della matrice di correlazione semplificata, una griglia in cui una volta individuati i clienti, nel nostro caso gli studenti partecipanti ai focus group, essi stessi, con la guida dei moderatori, individuano gli elementi critici (le cosiddette VOC, Voice of Customer) relativi all'ambito di analisi, e ne definiscono le possibili soluzioni (le cosiddette CTQ, Critical to Quality). Il risultato è una matrice in cui ad ogni VOC si associano una o più CTQ. Un esempio è quello riportato in Figura 1.

VOC	CTQ															
	Corsi di formazione per gli studenti DSA	Corso di formazione per personale Unifi	Corso di formazione per i tutor	Vademecum per studenti DSA	Vademecum per i docenti	Sito web	Spontello DSA c/o CESPDP	Linee Guida DSA	Elenco degli strumenti h/s Unifi	Elenco strumenti h/s sul mercato	Attenersi alle leggi stabilire tempi e modi di richiesta	Servizio scanner	Condividere le risorse in rete (?)	Privilegiare libri in formato ebook	Piattaforma condivisione materiale	Sebbilizzare docenti all'uso delle slide
Scarsa informazione degli studenti sugli strumenti compensativi a disposizione	X		X	X		X	X	X								
Manca elenco strumenti h/s in Unifi	X	X	X	X		X	X		X							
Mancano informazioni sul funzionamento degli strumenti h/s in Unifi	X	X	X	X		X	X		X	X						
Mancano informazioni sui dispositivi h/s disponibili sul mercato	X	X	X			X	X			X						
Gli studenti DSA non sono formati ai metodi di studio	X	X	X	X		X	X	X								
Non sempre viene concesso l'uso di strumenti h/s durante gli esami	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X				
Scarsa diffusione dei libri in formato elettronico	X				X	X		X				X	X	X		
Difficoltà d'uso di OCR in presenza di formule	X													X		
I docenti spesso non forniscono slide dei corso					X										X	X

Figura 1 - Esempio di matrice QFD

Durante i quattro focus group, moderatori e studenti hanno dunque lavorato in team per costruire quattro matrici di correlazione, una per

ciascuno degli ambiti analizzati. La costruzione della matrice è stata fatta in tempo reale, proiettandola in modo che fosse ben visibile a tutti. Una volta scelto gli argomenti ed il metodo di raccolta dei dati, si è deciso di contenere il tempo di svolgimento di ogni singolo focus group in 30 minuti, comprensivi di introduzione, raccolta e riorganizzazione delle VOC (per eliminare ripetizioni, item non pertinenti, ecc.), raccolta delle CTQ e costruzione finale delle matrici. Ovviamente tutte le matrici sono state ulteriormente ordinate in modo più organizzato in una successiva fase di debriefing, riservata al solo gruppo dei moderatori. Ad ogni focus group hanno partecipato 2 moderatori, 2 osservatori del gruppo di lavoro e 8 studenti.

L'analisi delle matrici di correlazione ha consentito di orientare le successive attività del progetto verso alcune linee di intervento specifiche, di fatto desunte dall'analisi delle CTQ. In particolare, si possono sintetizzare i principali risultati nei seguenti punti, che sono stati la base per lo sviluppo delle presenti Linee Guida per il personale e gli studenti dell'Università degli Studi di Firenze:

1. Le norme di legge da sole non sono sufficienti per garantire agli studenti con DSA una piena integrazione all'interno del loro percorso universitario. Alle norme devono associarsi linee guida e vademecum di buone prassi.
2. È necessario investire su processi di formazione ed informazione di tutti i soggetti coinvolti, in grado di 'educare' tutti gli utenti a relazionarsi correttamente tra di loro e con gli strumenti didattici e compensativi a disposizione.
3. Quanto detto al punto precedente deve favorire il realizzarsi di un criterio di 'omogeneità' comportamentale nel rapporto tra docenti e studenti. In sintesi: docenti e studenti devono sapere sia cosa possono ottenere l'uno da l'altro ma anche conoscere quali sono i limiti delle loro possibili richieste.
4. Un sito web che raccolga le linee guida e i vademecum di buone prassi comportamentali è assolutamente necessario ma deve essere strutturato a più livelli di lettura (per i docenti, per gli studenti, per il personale universitario che si relaziona con il fenomeno dei DSA) e soprattutto deve essere realizzato in modo facilmente utilizzabile da parte dell'utenza più 'debole', con contenuti e layout ad hoc.
5. Si devono fornire strumenti compensativi di facile utilizzo, non destinati a quell'obsolescenza tecnologica che di fatto li renderebbe rapidamente inutilizzabili.

Oltre alla stesura delle Linee Guida all'interno dell'Ateneo, il progetto ha come obiettivo la creazione di un sito web dedicato agli studenti con DSA, capace di fornire tutte le informazioni necessarie in modo intuitivo e facilmente comprensibile. I risultati dello sviluppo del nuovo sito web sono aggiornati con continuità dal gruppo di lavoro e accessibili alla URL: www.dsa.unifi.it

Firenze, agosto 2016

INDICE

Prefazione	
<i>di Sandra Zecchi-Orlandini, Tamara Zappaterra, Gianni Campatelli</i>	5
1. Aspetti teorici e normativi	19
1.1. Le specificità degli studenti con DSA	19
Box Informativo: DSA, CONCETTI CHIAVE	20
1.2. Principali indicazioni fornite dalla legge	20
1.1.1. La Legge 170	20
1.1.2. Il Decreto ministeriale 5669 e le Linee Guida allegate	21
Box Legislativo: NORMATIVA DI RIFERIMENTO PER LA GESTIONE DELLA PRESENZA DEGLI STUDENTI CON DSA IN AMBITO UNIVERSITARIO	23
Box Legislativo: LEGGE 170 /2010 "NUOVE NORME IN MATERIA DI DISTURBI SPECIFICI DI APPRENDIMENTO IN AMBITO SCOLASTICO"	24
1.2.3. Le Linee Guida CNUDD	24
Box Informativo: LINEE GUIDA CNUDD 2002-2014: COSA SONO	26
1.3. La certificazione di DSA	26
2. I servizi che l'Università degli Studi di Firenze mette a disposizione di studenti e personale	27
2.1. I servizi offerti dall'Ateneo	27
2.1.1. CESPDP (Centro di Studio e di Ricerca per le Problematiche della Disabilità)	27
Box Informativo: IL CESPDP E LE SUE FUNZIONI	30
2.1.2. Delegato del Rettore per le questioni sulla disabilità/DSA	30
2.1.3. Delegato di Scuola e per la disabilità/DSA	31
2.1.4. Segreterie Studenti e Didattiche	32
2.1.5. Biblioteche di Ateneo	32
2.1.6. Sito web di Ateneo	33

2.1.7. Linee Guida	33
2.1.8. Vademecum	33
2.1.9. Moodle (corso e-learning)	33
2.1.10. Servizio di screening per sospetti DSA (test di autovalutazione)	34
3. Futuri studenti	35
3.1. I diritti degli studenti con DSA	35
3.2. La scelta di iscriversi o meno come DSA	35
3.3. Quando e come lo studente può iscriversi come DSA	36
3.3.1. Iscrizione test di ammissione come DSA	36
3.3.2. Immatricolazione come DSA	37
3.3.3. Iscrizione come DSA dopo l'immatricolazione	37
3.3.4. Quando è consigliabile presentare la certificazione di DSA	38
3.4. Cosa devono fare gli studenti universitari: dall'iscrizione alla laurea	38
4. Studenti iscritti: cosa sapere per affrontare al meglio il percorso universitario	41
4.1. Seguire un corso universitario	41
4.1.1. Prassi di comportamento generale	41
4.1.2. Gestire al meglio la frequentazione di un corso	42
Box Legislativo: REGISTRARE LE LEZIONI ALL'UNIVERSITÀ: SI PUÒ?	43
4.2. Esami: come affrontarli e gestirli al meglio	44
4.2.1. Prassi di comportamento generale	45
4.2.2. Esempi di adattamento degli esami per studenti universitari con DSA	45
Buone Prassi: SUGGERIMENTI PER SOSTENERE GLI ESAMI UNIVERSITARI	47
4.3. Strumenti compensativi e ausili tecnologici	47
4.3.1. Principali strumenti e ausili per DSA	48
Box Informativo: PRINCIPALI STRUMENTI COMPENSATIVI E AUSILI TECNOLOGICI	51
4.4. Mediazione con i docenti	52
4.4.1. Mediazione diretta	52
4.4.2. Mediazione indiretta	52
5. Strategie e metodi di studio	53
5.1. Cosa vuol dire studiare e quali possono essere le difficoltà di uno studente universitario con DSA	53

5.2. Conoscere il proprio stile di apprendimento e individuare un buon metodo di studio	54
5.3. Strategie individuali per il miglioramento del metodo di studio	55
5.4. Strumenti e criteri utili per il miglioramento del metodo di studio	55
5.4.1. Adattamento del materiale di studio alle preferenze di chi apprende	56
5.4.2. Organizzazione del materiale di studio e gestione del tempo	56
5.4.3. Luoghi di studio	57
5.4.4. Abilità di lettura	57
5.4.5. Strategie di studio	58
Box Applicativo: STRATEGIE E METODO DI STUDIO ALL'UNIVERSITÀ	61
6. Gestire i test di ammissione per gli studenti con DSA	63
6.1. La Gestione dei test di ammissione	63
Box Legislativo: LA LEGGE SUI TEST DI AMMISSIONE	64
Buone Prassi: IL RUOLO DELLA COMMISSIONE DEI TEST DI AMMISSIONE E DI VERIFICA	65
7. Gestire le lezioni per studenti con DSA	67
7.1. L'approccio dei docenti	67
Buone Prassi: COME GESTIRE L'USO DEGLI STRUMENTI COMPENSATIVI E DELLE MISURE DISPENSATIVE	67
7.2. Strutturare una lezione DSA-friendly: criteri generali	68
7.3. Tempi e modalità di somministrazione	69
7.3.1. Tempi di esposizione	69
Box Applicativo: COME POTREBBE ESSERE STRUTTURATA UNA LEZIONE DI DUE ORE DSA-FRIENDLY	70
7.3.2. Indice della lezione	70
7.3.3. Collegamento tra argomenti	71
7.3.4. Forme di comunicazione e rappresentazione	71
7.3.5. Feedback di verifica	72
7.3.6. Appunti e registrazioni a lezione	73
Box Informativo: IL PROBLEMA DELLA PRIVACY	73
7.3.7. Uso delle slide	74
Box Applicativo: PREPARARE SLIDE DSA-FRIENDLY	76
7.3.8. Uso della LIM	77
8. Gestire le prove di esame per studenti con DSA	79
8.1. Prassi di comportamento	79

8.1.1. Orale vs. scritto	80
8.1.2. Suddividere l'esame in più parti	80
8.1.3. Contenuto vs. forma	81
8.1.4. Tempi aggiuntivi	81
8.1.5. Rendere disponibili esempi e tracce di esame precedenti	82
8.2. Utilizzo degli strumenti compensativi nella fase di esame	82
8.2.1. Cosa è previsto dalla legge	82
Box Legislativo: OBBLIGHI DI LEGGE SU MISURE DISPENSATIVE E STRUMENTI COMPENSATIVI	84
8.2.2. Gli strumenti compensativi per le prove di esame: aspetti pratici	84
Buone Prassi: MISURE DISPENSATIVE E STRUMENTI COMPENSATIVI	85
Box Applicativo: L'ESAME SCRITTO DSA-FRIENDLY	86
9. Realizzare materiale didattico ed informatico per studenti con DSA	87
9.1. Favorire la leggibilità di testo, non solo per DSA	87
9.1.1. Aspetto grafico e criteri di impaginazione del testo	88
Box Informativo: ESISTONO FONT SPECIFICI PER DSA?	92
Box Informativo: UNIVERSAL DESIGN E UNIVERSAL DESIGN FOR LEARNING	93
9.1.2. Organizzazione di testo, contenuto e lessico	94
Box Informativo: COME LEGGE UNA PERSONA CON DSA	95
9.2. Utilizzo delle mappe concettuali	96
9.2.1. Caratteristiche	96
9.2.2. Come si costruisce una mappa concettuale	97
Box Informativo: ESEMPIO DI MAPPA CONCETTUALE	98
9.3. Testi web	99
9.3.1. Accessibilità e usabilità	99
Box Legislativo: ACCESSIBILITÀ E USABILITÀ: RIFERIMENTI NORMATIVI	101
9.4. Adattare i testi ai software di lettura	101
9.4.1. Formato dei file	101
9.4.2. Preparare i testi	102
9.5. Indicazioni per la redazione di una modulistica DSA-friendly	103
Bibliografia	105

Edizioni ETS

Piazza Carrara, 16-19, I-56126 Pisa

info@edizioniets.com - www.edizioniets.com

Finito di stampare nel mese di dicembre 2016