



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI

“L’Orientale”

Nucleo di Valutazione

RELAZIONE PREVISTA DAL D.M. 28 AGOSTO 2008 N. 159/2008

VALUTAZIONE DELLE ATTIVITÀ A FAVORE DI STUDENTI DIVERSAMENTE ABILI (ANNO 2020)

Sulla base della documentazione resagli disponibile, il Nucleo di valutazione dell’Università di Napoli “L’Orientale” ha potuto verificare che l’Ateneo, attraverso lo Sportello Orientamento Diversamente abili (S.O.D.), incardinato presso il Servizio Orientamento Studenti – Settore Orientamento, tutorato, placement e disabilità - ha continuato nel 2020 a svolgere i propri compiti di promozione, sviluppo e coordinamento di iniziative atte ad offrire agli studenti in situazioni di disabilità temporanea e/o permanente (attestate con certificazioni di invalidità >66% e/o riconoscimento di legge n. 104/1992), nonché agli studenti con certificazione di Disturbo Specifico di Apprendimento (DSA, legge n. 170/2010), servizi di accoglienza e assistenza volti ad assicurare la maggiore integrazione possibile per una appropriata fruizione del sapere.

L’Ateneo ha nominato una Delegata per la Disabilità e DSA, prof.ssa Katherine E. Russo, la quale si è occupata della promozione, dello sviluppo e del coordinamento di iniziative utili ad offrire agli studenti un servizio di accoglienza, assistenza e integrazione all'interno del mondo universitario, ha dettato gli indirizzi operativi e coordinato le attività attraverso l’operato del personale in servizio presso il S.O.D.

Il 2020 ha messo alla prova non solo il mondo dell’Università, ma anche gli stessi studenti che non hanno potuto vivere il tessuto universitario al quale erano abituati e ha obbligato le nuove matricole a gestire la “distanza” in un ambiente che non hanno mai conosciuto. Il S.O.D. si è posto quindi come ponte tra gli studenti e l’amministrazione, la didattica e l’intera interfaccia digitale usata dall’università Orientale per affrontare il momento delicato. La piattaforma Skype e i social network, quali Facebook e Instagram, si sono affiancati ai canali di comunicazione ufficiali dello Sportello, sostituendo in virtuale gli incontri vis a vis di accoglienza, supporto e orientamento con gli studenti utenti.

Lo Sportello S.O.D. conduce la propria attività attraverso tre fondamentali direttive:

1. **Prima accoglienza e Orientamento in ingresso:** le azioni consistono nella presentazione generale dell’Ateneo e delle sue strutture allo studente con disabilità e/o DSA, nonché nell’illustrazione dell’offerta didattica.
2. **Orientamento in itinere:** questo servizio svolge una funzione strategica nel contrasto all’insuccesso formativo e nella promozione dello studio, promuovendo azioni volte al

superamento delle difficoltà di natura didattica e amministrativa che possono scoraggiare lo studente disabile e/o DSA nel proseguimento degli studi.

3. **Orientamento in uscita:** L'opera di tutorato specializzato che accompagna lo studente disabile e/o con DSA durante la sua carriera accademica non termina con la fine del suo percorso di studio. L'orientamento in uscita, infatti, è un servizio volto a promuovere una maggiore diffusione delle offerte di lavoro delle aziende destinate a persone con disabilità e/o DSA.

In linea con quanto esposto, anche nel corso dell'anno 2020 il S.O.D. ha offerto quotidianamente ad oltre 250 studenti una ricca gamma di servizi, al fine di assicurare allo studente la piena integrazione nell'attività universitaria.

Più in dettaglio, sono state realizzate le seguenti attività, distinte per tipologie di intervento.

- **Supporto amministrativo:** a disposizione della propria utenza, lo Sportello S.O.D. dedica un apposito servizio di sostegno alla compilazione di moduli e richieste ed al disbrigo di pratiche amministrative attraverso l'intermediazione con i vari uffici. Gli utenti possono usufruire dell'intervento dello Sportello per il disbrigo delle pratiche amministrative presso i vari uffici dell'Ateneo (Segreteria Studenti, Polo Didattico, Settore Stage e Tirocini, ufficio Erasmus, ecc.), allo scopo di eliminare lo svantaggio derivante dalla situazione di disabilità o DSA che rallenta e talvolta impedisce la piena partecipazione alla vita universitaria; nel 2020 sono stati realizzati 341 interventi in questo ambito.
- **Supporto didattico:** allo scopo di ridurre e superare i disagi è stato predisposto un apposito servizio di supporto didattico che prevede contatti con i docenti per la personalizzazione della data e del luogo di esame, in base alle singole esigenze degli studenti, nonché altre fondamentali attività quali:
 - assistenza da remoto per accesso a lezioni on line su piattaforma Microsoft Teams;
 - reperimento materiale didattico e d'esame (bibliografia, dispense, appunti);
 - modifica e personalizzazione della data d'esame (sessione aperta);
 - modifica e personalizzazione degli orari di ricevimento dei docenti;
 - conversione del materiale didattico in formati alternativi.

Nel 2020 sono stati predisposti 1243 interventi in tale ambito.

A causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19 e delle necessarie misure di contenimento e distanziamento adottate, alcune delle importanti attività in favore degli utenti con disabilità e DSA, introdotte dal S.O.D., sono state necessariamente sospese. Nello specifico: accompagnamento logistico; registrazione audio delle lezioni; prenotazione dei posti in aula; modifica e personalizzazione della sede d'esame.

- **Tutorato specializzato:** sono servizi mirati, anche con la collaborazione dei docenti, al sostegno degli studenti per l'inserimento nelle attività universitarie e la realizzazione delle loro potenzialità sul piano formativo, in particolare: scelta del corso di laurea; compilazione del piano di studi; individuazione delle modalità di apprendimento; realizzazione di materiale multimediale fruibile per tutti gli studenti; facilitazione del percorso di integrazione attraverso la collaborazione alla vita didattica e sociale; individuazione degli aspetti educativi e didattici che rispondano a criteri di accessibilità; realizzazione di occasioni di pari opportunità, con la messa a disposizione di tecnologie e ausili e la sperimentazione di strategie didattiche individualizzate.

Servizio Civile Universale - anno 2020

Durante il 2020 il S.O.D. ha continuato a fornire i propri servizi di supporto ed accompagnamento alla didattica rimodulando il sistema di affiancamento e introducendo attività integrative rispetto a quelle consolidate nel tempo dallo Sportello stesso.

Nel mese di febbraio, presso gli spazi del S.O.D., ha preso avvio il progetto di Servizio Civile Universale, denominato "Il Sapere è per tutti" - anno 2020. Grazie al decisivo apporto dei 6 Volontari coinvolti ed impiegati sul campo si è riusciti a migliorare ed implementare non soltanto l'ordinaria gamma di servizi offerti dallo Sportello ai propri utenti, ma soprattutto a introdurre una serie di nuove importanti attività, divenute necessarie vista la contingente situazione di emergenza sanitaria da Covid19 e la conversione delle attività universitarie in modalità "da remoto".

Le azioni introdotte per raggiungere la platea dei propri utenti hanno portato innanzitutto al potenziamento degli strumenti social, attraverso i quali si è riusciti a raggiungere e a veicolare le notizie in modo più rapido e maggiormente fruibile anche da parte di quegli studenti con disabilità visive che prediligono forme e strumenti di comunicazione con tracce audio piuttosto che scritte.

L'impiego di sei Volontari in Servizio Civile ha permesso di rendere quotidianamente operativi non soltanto tutti i nuovi canali di comunicazione utilizzati per raggiungere gli studenti, ma soprattutto continuare a garantire la ordinaria gamma di servizi messi a disposizione dell'utenza afferente allo Sportello.

Nel periodo di pre-immatricolazione, lo Sportello Orientamento Disabilità e DSA ha presentato il ciclo di incontri "Orienta.Menti", pensato per le studentesse e gli studenti disabili. Durante i singoli incontri, le volontarie e i volontari del Servizio Civile Universale, assieme a discenti seniores, hanno aiutato i colleghi più giovani ad orientarsi tra i servizi dell'Ateneo.

Tanti studenti, infatti, hanno avuto modo di accedere alla piattaforma, previo appuntamento, e confrontarsi con i pari su questioni di natura amministrativa e burocratica, ma anche motivazionali e psicologiche.

Accogliendo in parte le raccomandazioni formulate dal Nucleo di Valutazione nella relazione dell'anno 2019 il S.O.D. ha predisposto delle azioni di monitoraggio.

1. Monitoraggio per affiancamento didattico

Durante il 2020 è stato pensato di sottoporre ai nostri studenti un questionario che facesse emergere le difficoltà che incontravano durante il percorso di studi. Dal questionario, sottoposto alla platea studentesca nel periodo che va dal 10/11/2020 al 20/11/2020, attraverso vari canali (mail, social) emerge, tra l'altro che oltre il 50% degli intervistati che hanno espresso la necessità dell'affiancamento di un tutor didattico di supporto l'hanno motivata con la difficoltà di impostare una coerente metodologia di studio.

2. Questionario di Gradimento sulla Didattica a Distanza (DAD)

Nel mese di maggio 2020 il S.O.D. ha provveduto a stilare e sottoporre alla propria utenza un apposito Questionario di Gradimento sulla "Didattica a Distanza"; il Questionario è stato rivolto a studenti con Disabilità e DSA iscritti a corsi di laurea triennali o magistrali. Tale Questionario di Gradimento è stato somministrato alla propria utenza attraverso l'utilizzo di diversi canali, quali innanzitutto l'invio alla casella di posta elettronica personale dello studente, ma anche con l'utilizzo

dei social network facenti capo allo Sportello, utilizzati quotidianamente (pagina/profilo Facebook, profilo Instagram). A tale riguardo si segnala che oltre il 28% degli intervistati si è sentito supportato molto o moltissimo dal S.O.D. nella risoluzione dei problemi connessi alla DAD. Tra le maggiori difficoltà incontrate con la DAD si segnalano soprattutto le difficoltà tecniche di rete (37,5%) e la difficoltà a mantenere l'attenzione (31,3%), tuttavia il 64,7% degli intervistati si poteva ritenere abbastanza soddisfatto della DAD predisposta dall'Ateneo.

Tenuto conto delle attività svolte dal S.O.D. nel corso del 2020, il Nucleo di Valutazione esprime un giudizio sostanzialmente positivo sulla politica di gestione delle risorse economiche ad hoc assegnate dal Ministero.

Anche nella presente relazione il Nucleo, oltre ad apprezzare l'iniziativa di predisporre un Monitoraggio per affiancamento didattico e di sottoporre agli studenti seguiti un questionario sulla didattica a distanza, rinnova l'invito a somministrare un più ampio ed articolato questionario sul grado di soddisfazione dei soggetti (studenti e loro famiglie) coinvolti, in modo da poter sviluppare e perfezionare le diverse iniziative intraprese e da intraprendere.

Il Nucleo ribadisce inoltre la necessità – sia pure compatibilmente con i problemi connessi al graduale rientro una volta superata l'emergenza sanitaria – di sollecitare l'Ateneo affinché vengano rimosse le barriere architettoniche.

Napoli, 11 giugno 2021

Il Coordinatore
Prof. A. Lopes
F.TO Lopes