

I servizi per l'inclusione degli studenti universitari presso l'Università degli Studi di Napoli «Federico II»

monografia

Alessandro Pepino

Dipartimento di Ingegneria Elettrica e Tecnologie dell'Informazione, Università degli Studi di Napoli «Federico II»; Centro di Ateneo SInAPSi

Stefano Oliverio e Maura Striano

Dipartimento di Studi Umanistici, Università degli Studi di Napoli «Federico II»; Centro di Ateneo SInAPSi

Paolo Valerio

Dipartimento di Neuroscienze e Scienze riproduttive e odontostomatologiche, Università degli Studi di Napoli «Federico II»; Centro di Ateneo SInAPSi

Sommario

Il contributo presenta l'esperienza di un Centro dell'Università di Napoli «Federico II», denominato SInAPSi (Servizi per l'Inclusione Attiva e Partecipata degli Studenti). Fin dalla promulgazione della legge 17/99, finalizzata a promuovere e sostenere l'inclusione degli studenti universitari in condizione di disabilità, i servizi forniti dalla Università «Federico II» sono stati contrassegnati da un approccio multidisciplinare basato sulla cooperazione di professionisti e ricercatori con differenti *skills* e competenze (psicologi clinici, pedagogisti, bio-ingegneri, tecnici informatici). Tale approccio ha trovato, quindi, nell'ottica bio-psico-sociale su cui si basa l'ICF (2001), una cornice teorico-metodologica adeguata. L'articolo ricostruisce come il modello organizzativo del Centro SinAPSi si sia sviluppato negli anni, fino alla creazione di un Centro di Ricerca e Servizi di Ateneo, e come il raggio d'azione delle sue attività si sia ampliato, includendo non solo studenti con Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA) o con problemi nel proprio progetto formativo o che presentano difficoltà a partecipare attivamente alla vita universitaria, ma anche studenti vittime di ogni tipo di discriminazione.

Introduzione

L'inclusione di studenti con bisogni speciali in un contesto educativo, anche di livello universitario, è un processo complesso che può essere definito multifattoriale e multidimensionale, nella misura in cui le variabili in gioco

sono numerose e non sempre (anzi raramente) suscettibili di un «trattamento» di tipo deterministico. Un paio di esemplificazioni possono essere utili per illustrare siffatta complessità e le sfide che questa impone a chiunque sia impegnato nel promuovere politiche e pratiche di inclusione in educazione.

In Italia, come nella maggioranza dei Paesi occidentali, esistono specifiche leggi per tutelare le persone con disabilità fisiche o psichiche (e dal 2010 con disturbi specifici dell'apprendimento), mentre — soprattutto se ci riferiamo al contesto universitario — mancano normative per quei giovani con difficoltà non riconducibili a questi due ambiti ma che impattano sul processo di apprendimento. Ne possono derivare situazioni paradossali: a volte si può verificare il caso che persone con disabilità motorie pur gravi, ma senza rilevanti conseguenze nella *performance* in termini di apprendimento, e che pertanto non necessitano di particolari misure dispensative o compensative, abbiano la possibilità di accedere a misure di supporto maggiore rispetto a studenti con problematiche legate a un disagio esistenziale o a episodi di discriminazione, i quali, invece, non avendo una «disabilità medica» riconosciuta, rischiano di ritrovarsi spesso privi di alcun aiuto, pur avendo bisogno di complessi interventi psico-pedagogici.

Un secondo esempio riguarda l'impiego delle tecnologie: mentre si può considerare acquisito il fatto che siano un fattore spesso indispensabile per la riuscita di azioni in favore dell'inclusione, da sole non assicurano il successo e non riducono la complessità degli interventi; anzi, in alcuni casi, rappresentano elementi di complicazione del quadro generale, perché a volte gli attori in gioco non hanno chiara consapevolezza di questi nuovi strumenti e quindi si relazionano ad essi in modo inappropriato (il che rende necessario mobilitare strategie di altra natura — ad esempio psico-pedagogica — per rendere le tecnologie efficaci e capaci di dispiegare il loro potenziale inclusivo).

Si sono citati solo due casi — ma gli esempi potrebbero moltiplicarsi — in cui la pratica dell'inclusione si manifesta come complessa, non lineare, multidimensionale e,

quindi, si appella alla costruzione di sistemi che contemperino differenti competenze e abbiano parimenti un significativo grado di integrazione (onde scongiurare il pericolo di polverizzazione e frammentazione delle attività e dei servizi) e di flessibilità (al fine di evitare che rigidità procedurali impediscano di affrontare casi che sono sempre unici).

A partire dalla legge 17/1999,¹ agli studenti universitari con disabilità è assicurata la possibilità di un supporto individualizzato, nonché di percorsi di apprendimento equipollenti, affermando così un principio di inclusione educativa sino ad allora sconosciuto all'interno degli atenei; questa storica innovazione in alcuni casi ha sortito gli effetti di una vera e propria rivoluzione. Successivamente, e in particolare nell'anno 2010, lo stesso principio è stato adottato nei confronti degli studenti universitari con disturbi specifici dell'apprendimento (dislessia, discalculia, ecc.), estendendo una prassi già adottata in molti casi nella scuola.²

Il Centro SInAPSi, prima sotto forma di «Commissione per la inclusione», poi dal 2007 come vero e proprio Centro Universitario di Ricerca e Servizi, opera fin dal 2000 e, sebbene abbia la primaria responsabilità dell'inclusione degli studenti con una disabilità certificata, esso ha sempre lasciato la porta aperta a ogni forma di difficoltà e disagio nello studio universitario. Ciò ha fatto sì che la propria struttura organizzativa sia stata in grado, negli anni, di gestire con disinvoltura i successivi sviluppi legislativi, con particolare riferimento all'introduzione delle misure a supporto degli studenti con DSA, numericamente molto superiori, sebbene non sempre correttamente diagnosticati.

¹ <http://www.parlamento.it/parlam/leggi/990171.htm>.

² Legge 170/2010, *Nuove norme in materia di disturbi specifici di apprendimento in ambito scolastico*, http://www.istruzione.it/esame_di_stato/Primo_Ciclo/normativa/allegati/legge170_10.pdf.

Il Centro SInAPSi, sostenuto in parte con fondi di Ateneo e in parte dal MIUR, è oramai da diversi anni per l'Università degli Studi «Federico II» il punto di riferimento per tutte le problematiche di difficoltà e/o esclusione degli studenti in relazione al percorso universitario, quale che sia il fattore di (potenziale) esclusione/difficoltà.

Il presente lavoro intende illustrare il modello operativo messo a punto nel corso dell'ultimo quindicennio e i modi in cui si è cercato di renderlo organizzativamente sostenibile.

Il modello SInAPSi

I servizi a supporto degli studenti con disabilità all'Università «Federico II» sono nati con un'ottica spiccatamente multidisciplinare. Il termine «tutorato specializzato», presente nella 17/99, fu inteso nel senso di un complesso integrato di azioni, tra cui anche eventuali servizi individuali, erogati da un insieme di figure: professionisti, colleghi, volontari, part-time, tutor «alla pari» a seconda dei casi, delle disponibilità e dello specifico problema. Tutti questi attori non hanno mai agito in modo sparpagliato o episodico, ma all'interno di una cornice teorico-pratica — andatasi man mano perfezionandosi — che permettesse di contemperare l'esigenza di flessibilità e individualizzazione degli interventi con la necessaria «codificazione» e «proceduralizzazione». L'erogazione dei servizi avviene secondo il flusso delineato nella figura 1.

Lo staff operativo, che fa capo alle tre sezioni (le quali rappresentano le tre aree disciplinari del Centro: Psicologia, Pedagogia, Tecnologia), ha il compito di progettazione; lo staff multidisciplinare — che abbraccia i componenti dello staff operativo più gli apicali delle sezioni e rappresentanti dell'Am-

ministrazione — ha un ruolo di indirizzo e controllo; la funzione di esecuzione ricade sui professionisti delle tre sezioni (tre per l'area psicologica, due per quella pedagogica e tre per quella tecnica), che svolgono le attività direttamente o tramite personale volontario.³ Quest'ultimo usualmente è costituito da un gruppo di circa 40 volontari del Servizio Civile Nazionale (SCN),⁴ finanziato dal Ministero dell'Interno, che, previa un'opportuna formazione di base, svolge la maggior parte dei compiti operativi previsti dal progetto di inclusione. Si possono distinguere due tipologie di mansioni:

- attività di supporto/accompagnamento dello studente al fine di aiutarlo nella mobilità, nelle attività di aula (ad es. prendere appunti), di relazione con il docente o in riferimento a ogni altra necessità che dovesse intervenire (il fine è consentire allo studente una regolare frequenza e un'attiva partecipazione ai corsi universitari);
- attività di «back office» nelle quali il volontario collabora alla preparazione di materiale didattico quali *slide* o appunti per lo studente o per il docente e alla digitalizzazione dei testi, al fine di rendere accessibili i contenuti didattici agli studenti che per diversi motivi hanno difficoltà a impiegare i libri o le fotocopie.

Il reclutamento dei volontari si è dimostrato uno dei punti problematici. Il Ministero dell'Interno, infatti, bandisce la selezione con una periodicità di 15-20 mesi, a fronte di una durata dei progetti pari a 12 mesi. Per ovviare a questa sfalsatura e al rischio di vuoti nell'implementazione del servizio, la soluzione da tempo adottata è costituita dai cosiddetti

³ Si veda il Regolamento del Centro SINAPSI, <http://www.sinapsi.unina.it/flex/cm/pages/ServeAttachment.php/L/IT/D/2%252Fb%252F3%252FD.9189d3af4200bdac1a86/P/BLOB%3AID%3D161>.

⁴ <http://www.serviziocivile.gov.it>.



Fig. 1 Il modello operativo del Centro. Le richieste giungono all'Accoglienza, che le smista allo Staff operativo; questo predispone un progetto individualizzato sottoscritto anche dallo studente che passa in carico a un *case manager* appartenente a una delle tre sezioni del Centro. Il progetto prevede di norma il coinvolgimento dei volontari di SCV e/o del docente.

«Laboratori di Servizio Civile». Si tratta di una diversa forma di «Servizio Civile Nazionale», nella quale la medesima Associazione che si occupa di reclutare i volontari legati ai bandi del Ministero dell'Interno provvede alla selezione e formazione di giovani che poi svolgono servizio presso SInAPSi. A differenza dei progetti di SCN, finanziati dal Ministero dell'Interno, il Centro SInAPSi, nell'ambito della convenzione, sostiene in proprio i costi di retribuzione dei «laboratoristi». Quindi, con leggero anticipo rispetto alla scadenza dei progetti di SCN, viene attivato un numero congruo di «Laboratori di SCN» grazie ai quali

altrettanti giovani laboratoristi affiancano e poi sostituiscono i volontari in scadenza. In molti casi capita che il volontario in scadenza partecipi alla selezione dei laboratoristi, garantendo, in questo caso, una continuità ancora più efficace.

Il costo dei laboratoristi per il Centro è pari a circa 650 euro al mese, che è ampiamente sostenibile se si tratta di una soluzione-ponte e in tempi brevi interviene un nuovo progetto ministeriale di SCN.

I progetti di inclusione destinati agli studenti sono caratterizzati, quindi, dai seguenti elementi:

- approccio multidisciplinare garantito dalle diverse professionalità presenti nello staff;
- progettazione individualizzata calata sulle specifiche necessità e sui fattori ambientali incontrati da ogni singolo studente che faccia richiesta dei servizi;
- impiego di un congruo numero di volontari o *peer tutoring*, che garantiscono un'attuazione efficace e concreta al progetto di inclusione.

La progettazione di servizi individualizzati richiede anche appositi strumenti metodologici: in tale prospettiva lo staff multidisciplinare ha adottato l'ICF (*International Classification of Functioning*),⁵ riconosciuto come *gold standard* dall'OMS per la classificazione degli interventi a sostegno della disabilità.

L'ICF, infatti, fornisce una classificazione di tutti gli individui e non solo di quelli con disabilità, in base alle loro funzioni e strutture corporee, alle loro attività, alla loro partecipazione e soprattutto ai fattori del contesto in cui vivono, sia ambientali sia personali.

L'ICF è, in generale, una metodica di classificazione che è utilizzabile per tutte le persone che esperiscono una qualsiasi difficoltà di inclusione in un contesto sociale, il che consente di tenere in debito conto, nella progettazione degli interventi, tanto i fattori ambientali quanto i complessi fattori umani, organizzativi e tecnici che influiscono sul processo formativo dei soggetti.⁶

Nonostante la *mission* originaria di SInAPSi sia stata legata all'inclusione degli studenti con disabilità, fin dall'inizio, proprio in virtù della filosofia di intervento ispirata all'ICF e di una focalizzazione sul disagio in senso ampio, il raggio di azione è stato più vasto.⁷ Ciò, da un lato, ha reso — come già accennato — agevole l'estensione di pratiche e procedure agli studenti con DSA, in seguito all'entrata in vigore della legge 170/2010 (ma si deve notare che, ben prima di tale obbligo normativo, SInAPSi già si occupava di questa popolazione); dall'altra ha condotto alla strutturazione di nuovi servizi, quali i «Servizi antidiscriminazione» e i «Servizi per il successo formativo», che intercettano delle esigenze che — benché non suscettibili di certificazione «medica» *stricto sensu* — impattano sulla partecipazione alla vita universitaria e sui processi di apprendimento e formazione dei soggetti. Si pensi ai fenomeni di discriminazione legati all'identità di genere, a quelli connessi al *drop out* universitario, alle difficoltà motivate da disagio psicologico o da problemi con il metodo di studio o con un'inadeguata consapevolezza dei propri stili cognitivi e delle proprie competenze.

A questo insieme di interventi indirizzati agli studenti si è affiancata un'ulteriore tipologia di attività. In conseguenza delle nuove disposizioni sugli allievi con BES (Bisogni Educativi Speciali),⁸ il mondo della Scuola

⁵ T.B. Üstün, S. Chatterji, J. Bickenbach, N. Kostanjsek e M. Schneider, *The International Classification of Functioning, Disability and Health: A New Tool for Understanding Disability and Health*, «Disability and Rehabilitation», vol. 25, nn. 11-12, 2003, pp. 565-571; World Health Organization, *International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF)*, Geneva, WHO (<http://www.who.int/classifications/icf/en/>).

⁶ M. Striano (a cura di), *Pratiche educative per l'inclusione sociale*, Milano, FrancoAngeli, 2010.

⁷ P. Valerio (a cura di), *Il viaggio dell'inclusione*, Napoli, Ateneapoli, 2011; P. Valerio, A. Pepino, M. Striano e S. Oliverio (a cura di), *Disturbi Specifici dell'Apprendimento e formazione, tra scuola e università. Uno sguardo interdisciplinare*, Napoli, Ateneapoli, 2013; P. Valerio, M. Striano e S. Oliverio (a cura di), *Nessuno escluso. Formazione, inclusione sociale e cittadinanza attiva*, Napoli, Liguori, 2013.

⁸ Disposizioni per gli alunni con Bisogni Educativi Speciali, <http://www.cobas-scuola.it/content/download/4395/27833/file/SINTESI%20NORMATIVA%20E%20COMMENTO%20SULLE%20RECENTI%20DISPOSIZIONI.pdf>.

in Campania si è rivolto ripetutamente al Centro SInAPSi per un supporto consulenziale e di formazione. SInAPSi quindi ha messo a disposizione dell'Ufficio Scolastico Regionale e delle scuole di ogni ordine e grado la propria esperienza nella predisposizione di soluzioni di inclusione individualizzata in contesti formativi sia sotto forma di uno sportello di ascolto, sia attraverso un lavoro di rete e formazione tanto in presenza quanto on-line. Questi servizi sono resi pubblici attraverso un'area dedicata del sito web di SInAPSi (http://www.sinapsi.unina.it/spazio_con_scuole).

Mette conto sottolineare come l'ampliamento dell'area di azione del Centro abbia reso sempre più necessaria una specifica attività di comunicazione e informazione svolta prevalentemente attraverso il proprio sito web (www.sinapsi.unina.it).

La comunicazione è, difatti, un elemento strategico all'interno di azioni di sostegno, in quanto gli studenti, le loro famiglie e gli insegnanti, sia prima sia dopo l'iscrizione, devono essere efficacemente e correttamente informati e orientati in merito alle opportunità/diritti a loro disposizione, affinché essi si possano rivolgere tempestivamente ai punti di contatto del Centro SInAPSi, con la dovuta serenità e consapevolezza su quanto richiedere e che cosa pretendere.

I canali comunicativi utilizzati spaziano dalla tradizionale posta elettronica o dal contatto telefonico agli strumenti del web 2.0, con particolare riferimento al sito web e ai social network, questi ultimi da considerarsi specifici canali di *broadcasting* ad alto potenziale di *audience*, estremamente economici sia per gli utenti sia per le amministrazioni pubbliche stesse.

Analogo presupposto è stato utilizzato per il portale www.sinapsi.unina.it, progettandolo e implementandolo in un'ottica di luogo virtuale, finalizzato a semplificare la vita al

cittadino e, soprattutto, rendendolo fruibile e accessibile a tutti, nessuno escluso, con particolare riguardo agli studenti che vivono uno stato di disagio a causa di difficoltà fisiche, psicologiche e/o sociali. Oggi più che mai, i processi di inclusione sociale sono collegati all'informazione e alla comunicazione e dalla loro fruizione e dal loro impatto sui cittadini dipende l'accesso ai diritti sociali di ognuno.

Il canale web riveste, quindi, un'importanza strategica e rappresenta il «punto di accoglienza e di accesso per un bacino di utenza potenzialmente molto più esteso e diversificato di quello di qualsiasi sportello tradizionale».

L'architettura del sito prevede le voci istituzionali relative all'organizzazione, le sezioni informative sui servizi e progetti, la sezione SINAPSiInforma, i moduli di contatto da compilare e inviare online, le *facilities* (link utili, FAQ, galleria multimediale), la *community* e un'apposita sezione dedicata ai problemi di coordinamento con il mondo della scuola, con lo scopo di rendere ancora più stretto il canale comunicativo con il mondo scolastico. Dal 2012 è inoltre pubblicata una newsletter semestrale con contributi non solo di informazione circa le attività del Centro, ma anche di approfondimento di tematiche connesse alle questioni dell'inclusione. Oltre a essere disponibile sul sito di SInAPSi, la newsletter è inviata a più di un migliaio di persone, soprattutto docenti.

In ultimo ma non per ultimo, tra le attività promosse dal Centro va anche citata la funzione svolta a supporto del *job placement* degli studenti universitari con disabilità; questa *mission*, portata avanti anche attraverso una specifica attività di comunicazione, paga purtroppo lo scotto di una normativa specifica per il *placement* delle categorie deboli ancora oggi molto carente in Italia, che non premia in modo adeguato le competenze e quindi gli studenti universitari.

La sostenibilità delle attività del Centro SInAPSi

Uno dei principali problemi che in genere affliggono i progetti e/o centri universitari, che nascono sulla scorta di singole idee di indubbia validità, tese a risolvere problemi di nuova natura, è quello di riuscire a garantirne la loro sostenibilità a regime e una volta esaurito lo sforzo economico e amministrativo di *start up*.

La sostenibilità nella maggior parte dei casi richiede soluzioni in grado di dare continuità e sicurezza alle risorse umane, cooptate a vari livelli per le attività richieste dal Centro.

Nell'esperienza delle attività della Commissione per la inclusione-disabilità prima e SInAPSi poi, una primaria incombenza era infatti quella di bandire periodicamente concorsi per personale a tempo determinato nei ruoli previsti dallo staff operativo, con tutte le connesse difficoltà e incertezze di tipo amministrativo.

La legge peraltro impedisce di replicare all'infinito questo tipo di reclutamento, per cui l'amministrazione dell'Università avrebbe dovuto, in un periodo di blocco delle assunzioni, prevedere, con riferimento ad esempio ai professionisti dello staff operativo, sette nuove unità, in organico al Centro, cosa evidentemente impossibile.

Per ovviare a tale situazione si è ricorsi a una soluzione di una certa complessità ma di sicuro successo: in ogni amministrazione pubblica, nel momento in cui si rappresenta la necessità di predisporre una serie di servizi, seppur importanti ma non appartenenti al *core business* aziendale, occorre di norma ricorrere a una fornitura in *outsourcing* dei servizi stessi.

Secondo le regole del Codice degli appalti, attualmente in essere, è stato predisposto uno specifico capitolato di gara che descrive in modo accurato e puntuale le tipologie di

servizi da fornire, i profili professionali, le competenze e gli anni di esperienza minimi richiesti, nonché i punteggi tecnici da attribuire in un'apposita gara d'appalto.

Nella procedura bandita, viste l'importanza e la delicatezza dei servizi da fornire, si è scelto di adottare la formula dell'aggiudicazione all'offerta più vantaggiosa; una volta terminata la gara, gli operatori che rispondono ai requisiti richiesti dal capitolato vengono regolarmente contrattualizzati dalla ditta appaltatrice e prendono servizio presso le sezioni del Centro sotto la supervisione dei rispettivi responsabili.

Grazie a questa soluzione gli operatori dello staff non risultano essere più dipendenti dell'Università, bensì di un'azienda privata che avrà essa stessa la responsabilità di garantire loro tranquillità, stabilità e continuità.

Risultati e sviluppi futuri

Nelle figure 2 e 3 sono mostrati gli andamenti degli studenti con disabilità iscritti e laureati dal 2000 a oggi. Sebbene SInAPSi operi, come detto, anche con studenti che non rientrano in questa popolazione, non è possibile avere dati statistici su questi ultimi, in quanto il campione non è chiaramente identificabile.

I grafici riportano, con pendenze analoghe, una costante crescita sia del numero di studenti disabili iscritti sia di quelli laureati. Questi dati dimostrano anche che l'Università «Federico II» come «sistema» ha accumulato competenze specifiche sulla capacità di valorizzazione delle diverse abilità, il che si rivela essere una preziosa risorsa anche per le amministrazioni che operano nel sociale e per il mondo delle associazioni.

Una delle principali sfide che ci si troverà a fronteggiare nel futuro verrà posta dalla popolazione di studenti con DSA che, prevedibilmente con un andamento in forte

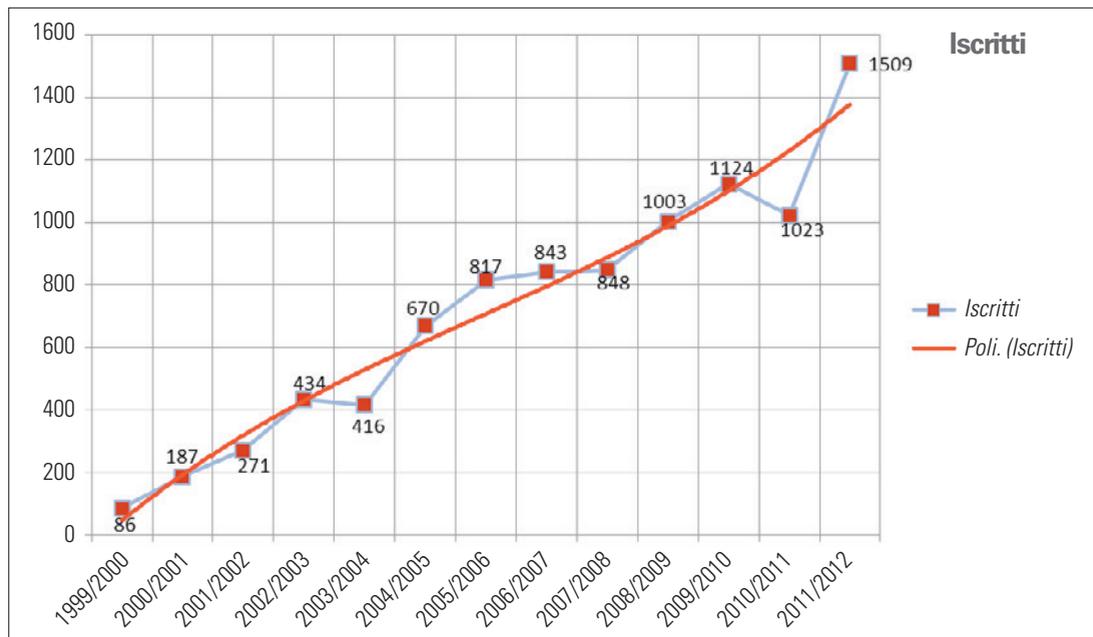


Fig. 2 Andamento negli ultimi 10 anni degli studenti con disabilità iscritti all'Università «Federico II».

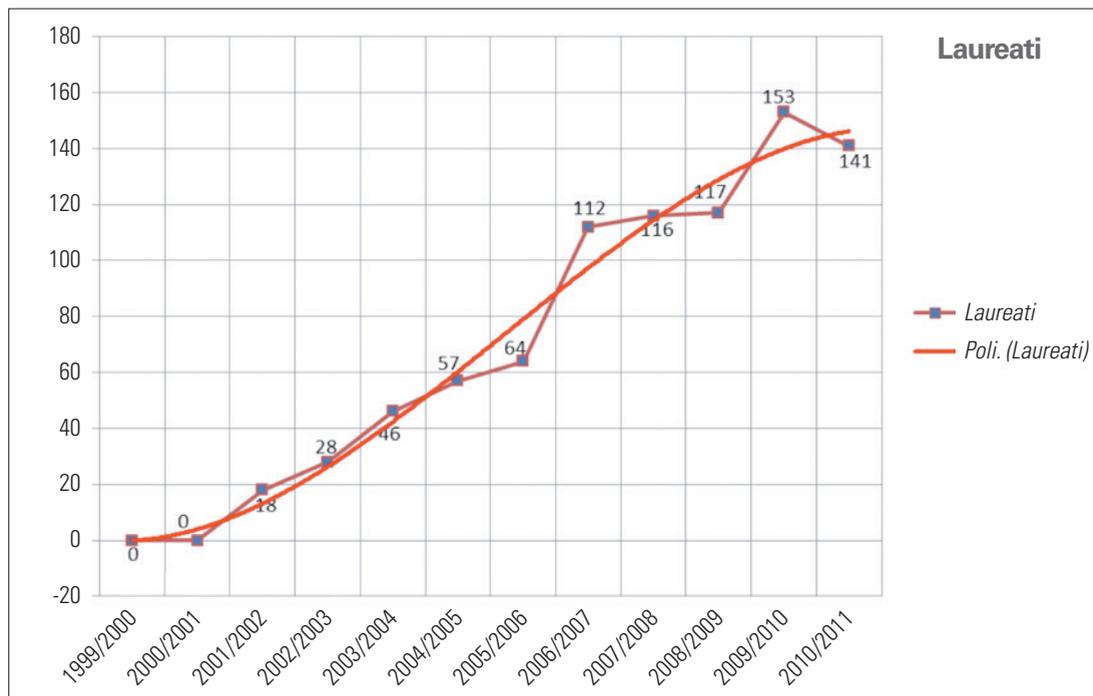


Fig. 3 Andamento negli ultimi dieci anni degli studenti con disabilità laureati all'Università «Federico II».

crescita, farà richiesta dei servizi di SInAPSi. La Campania ha sino a oggi, infatti, segnato il passo rispetto alle altre regioni d'Italia in relazione alla capacità di diagnosticare questi casi; basti pensare che la percentuale di studenti con DSA nelle scuole della Campania si aggira attorno allo 1%, contro una percentuale nelle regioni del Nord e su scala europea che varia dal 5 al 10%. Nell'a.a. 2013/14 si è già assistito a un raddoppio degli studenti con DSA rispetto all'anno precedente, ma i numeri sono ancora lontani da quelli di altre regioni d'Italia. È quindi legittimo attendersi, in considerazione della popolazione studentesca dell'Ateneo di Napoli, che nei prossimi anni il fenomeno possa assumere dimensioni tali da richiedere un impegno significativo. Questo condurrà verosimilmente a dover rivisitare alcune procedure, ma il modello approntato in questi anni, alla luce di principi ispirati alla logica della complessità e della razionalità professionale riflessiva, ha già mostrato una grande flessibilità e una capacità di adattarsi alle situazioni uniche e indeterminate cui si deve far fronte per promuovere l'inclusione

di tutti, nessuno escluso, nei contesti dell'alta formazione.

Bibliografia

- Striano M. (a cura di) (2010), *Pratiche educative per l'inclusione sociale*, Milano, FrancoAngeli.
- Üstün T.B., Chatterji S., Bickenbach J., Kostanjsek N. e Schneider M. (2003), *The International Classification of Functioning, Disability and Health: A New Tool for Understanding Disability and Health*, «Disability and Rehabilitation», vol. 25, nn. 11-12, pp. 565-571.
- Valerio P. (a cura di) (2011), *Il viaggio dell'inclusione*, Napoli, Ateneapoli.
- Valerio P., Pepino A., Striano M. e Oliverio S. (a cura di) (2013), *Disturbi Specifici dell'Apprendimento e formazione, tra scuola e università. Uno sguardo interdisciplinare*, Napoli, Ateneapoli.
- Valerio P., Striano M. e Oliverio S. (a cura di) (2013), *Nessuno escluso. Formazione, inclusione sociale e cittadinanza attiva*, Napoli, Liguori.
- World Health Organization (2001), *International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF)*, Geneva, WHO, <http://www.who.int/classifications/icf/en>.

Abstract

The paper presents the experience of a Centre belonging to the University of Naples «Federico II», denominated SInAPSi (Services for Active and Collaborative Inclusion of Students). Since the promulgation of Law n. 17 in 1999, aimed at promoting inclusion of university students with disabilities, the services provided by the University of Naples «Federico II» have been marked by a multidisciplinary approach based on the close cooperation of practitioners and researchers with different skills and competences (clinical psychologists, experts in pedagogy, bio-engineers and computer technologists). This approach has found a suitable theoretical and methodological framework in the bio-psycho-social model of the ICF (2001). The paper reconstructs how the organisational model of the SInAPSi Centre has developed over the years up to the creation of a University Centre for Services and Research and how the scope of its activities has broadened by involving not only students with learning difficulties or with problems in their educational career or in active participation in university life but also students who are victims of any kind of discrimination.