

# Ricerca di dialogo per realizzare un sistema complesso

*Una ricerca sulla percezione dell'accesso alla didattica a distanza tra studenti universitari con disabilità*

---

Vincenzo Biancalana<sup>1</sup>

## Sommario

L'emergenza Covid-19 ha costretto l'intero sistema scolastico italiano, compreso quello universitario, a nuove modalità di compimento. L'accesso alla didattica a distanza, che prima rappresentava una parte del sistema formativo è divenuto, infatti, l'unica obbligata modalità di partecipazione. A tale proposito l'articolo riporta un'indagine che illustra ciò che una componente degli studenti con disabilità dell'Università degli Studi di Urbino «Carlo Bo» ha espresso al riguardo. Dalle risposte raccolte emergono giudizi positivi e considerazioni fiduciose per il futuro, ma anche limiti e indicazioni relative alla gestione di un sistema complesso che aprono a considerazioni relative al significato e al ruolo della formazione.

## Parole chiave

Dialogo, lettura dei bisogni, suggerimenti.

---

<sup>1</sup> Delegato del Rettore dell'Università degli Studi di Urbino «Carlo Bo» per gli studenti con disabilità.

# Looking for a dialogue to build a complex system

*A study over students with disability perception  
of access to distance learning*

---

Vincenzo Biancalana<sup>1</sup>

## Abstract

The Covid-19 emergency has forced the whole Italian school system, including the university one, to a new way of completing.

Access to distance learning, which first represents a part of the training system, has become the only fixed mode of participation. In this regard, the article reports a research that illustrates what some of the students with disabilities of the University of Urbino «Carlo Bo» expressed about it. Positive judgments and secure considerations for the future emerge from the responses collected, but also limits and indications relating to the management of a complex system that open to considerations relating to the meaning and role of training.

## Keywords

Dialog box, reading needs, tips.

---

<sup>1</sup> Università degli Studi di Urbino «Carlo Bo».

## Premessa

In conseguenza alla pandemia Covid-19, presso l'Università di Urbino «Carlo Bo» si è cercato di condurre un'indagine circa la didattica a distanza, confinamenti e universitari con disabilità, che ha coinvolto, tramite contatto e-mail, 100 studenti con disabilità/DSA e 13 studenti con funzione di supporto alla didattica (tutor). A tutti è stato chiesto di rispondere a tre semplici domande.

1. Come si è organizzato per la didattica a distanza?
2. Quali suggerimenti darebbe per migliorare la didattica in presenza dopo avere fatto l'esperienza di quella a distanza?
3. Come vorrebbe che operasse un tutor alla pari per migliorare la sua partecipazione alla vita universitaria?

Il primo dato è che soltanto 9 studenti e un solo tutor, benché contattati due volte, hanno, inizialmente, risposto ai quesiti posti. Dato, questo, sconcertante dal punto di vista della partecipazione ma che apre ad alcune considerazioni. Nel dettaglio, dei 113 messaggi inviati, sono tornate solo 14 conferme di lettura, 4 delle quali senza risposta alle domande consegnate. Ciò potrebbe essere dovuto al fatto che:

- 99 studenti non aprono la casella di posta elettronica da due settimane (evenienza molto improbabile);
- 99 studenti aprono la casella di posta elettronica ma non ritengono «importante» partecipare al sondaggio e lo esprimono eludendo anche la notifica di risposta. Questa seconda ipotesi ha ragione di essere presa in considerazione con maggior attenzione. Per esperienza, infatti, possiamo affermare che anche in altre occasioni di invio elettronico di informative o comunicati, le notifiche di lettura non hanno mai superato il 6/7% del totale;
- 99 studenti dimostrano un'evidente difficoltà di accesso alle strumentazioni per la comunicazione a distanza.

Questa, che potrebbe essere una delle ragioni più plausibili, è però contraddetta dal fatto che tranne in particolari e temporanee situazioni, nessuno, durante il periodo di didattica online, ha comunicato particolari difficoltà a proposito. Ai fini dell'indagine, quindi, dobbiamo rilevare che la scarsa partecipazione all'indagine non dipende da difficoltà di accesso alla rete, bensì dal fatto che la stessa indagine non è ritenuta «importante» ai fini di una sua definizione in prospettiva futura, oppure che i 99 studenti non hanno nulla da eccepire né da «suggerire».

Quest'ultima interpretazione, in effetti, potrebbe essere avallata dal fatto che durante il periodo di didattica a distanza, dei 223 studenti iscritti nelle liste disabili/DSA di Ateneo, solamente in 3, un ipovedente e due sordi, hanno comunicato alcune difficoltà nella fruizione delle lezioni, difficoltà, tra l'altro, superate con l'intervento congiunto di docenti e tecnici informatici di Ateneo.

Così, per meglio comprendere le ragioni di tale indifferenza, si è inviata una terza e-mail con la quale, rimarcando l'aspetto sconcertante della partecipazione all'indagine, se ne chiedeva espressamente la ragione. Le risposte di ritorno sono state 10 (nove studenti più un tutor). Relativamente ai 3 quesiti posti, anche questi studenti dichiaravano le stesse impressioni degli altri 9 con, a giustificazione della mancata risposta alle mail precedenti, l'aggiunta di non averle ricevute!

Così, al fine di implementare i contenuti della ricerca si è provveduto a contattare telefonicamente altri dieci studenti con disabilità/DSA. Da questi ultimi contatti e dalle risposte avute tramite e-mail emerge, nei confronti della didattica online, un apprezzamento notevole, soprattutto da parte di chi ha una disabilità motoria e dagli studenti con DSA. Questi ultimi dichiarano che la modalità online ha permesso loro di ridurre gli stimoli distrattivi che invece abbondano in classe, che ha favorito l'interazione col docente, che in presenza è spesso condizionata dalla vergogna di parlare in pubblico e, soprattutto, è stata apprezzata la possibilità di poter ricorrere a Google in tempo reale laddove incontrati termini o concetti poco chiari. Altra cosa valutata da tutti molto positivamente è la possibilità di accesso alle registrazioni delle lezioni, pubblicate sulla piattaforma e-learning di Ateneo.

Come anticipato, le maggiori difficoltà sono dichiarate dagli studenti con disabilità sensoriale. In relazione a questa evidenza, occorre portarci a un'altra considerazione. Si tende, infatti, e la cosa è sicuramente legittima, a considerare le difficoltà relative alla didattica online, solo dalla parte degli studenti; probabilmente, però, una riflessione dovrebbe essere condotta anche sul versante dei docenti. Siamo sicuri, per esempio, che a ogni inizio lezione gli stessi verifichino se ci sono collegati studenti con specifiche difficoltà? E laddove siano presenti, si ricorre a strategie comunicative e didattiche appropriate? Nel caso in cui, per esempio, sia presente uno studente ipo o non vedente, le numerose slide alle quali si fa ormai abbondantemente ricorso, sono «tradotte» adeguatamente? E qualora ne sia presente uno non udente, l'accesso alla lettura labiale è considerata ottimale oppure è trascurata se non, addirittura, ignorata? E ancora: nel caso di studenti con DSA, le slide presentate riportano semplici frasi e parole chiave o sono, invece, lunghe trattazioni magari a caratteri minuscoli?

## Alcune risposte

Domanda 1: Come si è organizzato per la didattica a distanza?

- a. La didattica a distanza, svolta in tempo reale e non differito, mi ha permesso di comprendere meglio gli argomenti trattati e di snellire lo studio individuale (in quanto abitando a Trieste finora studiavo unicamente dai libri da non frequentan-

te, senza possibilità di confronto). Mi ha inoltre permesso di partecipare attivamente alle domande durante le lezioni e alle esercitazioni, e seguire gli interventi di ospiti importanti per la comprensione pratica degli argomenti. Ho potuto stringere legami collaborativi affiatati con i colleghi di corso, ottimizzando tempi ed efficienza del lavoro esposto. Ho potuto sostenere agevolmente un esame e prepararmi per la sessione di settembre (prima d'ora i tempi di preparazione e organizzazione di viaggio ad Urbino per gli esami sono stati estremamente dilatati: due esami in tre anni). Ho potuto sentirmi presente, come se fossi veramente in sede (nella mia regione non esiste la facoltà di Scienze della Comunicazione e, inoltre, ho scelto Urbino per l'ottimo piano di studi, affine ai miei interessi).

Sembra evidente che questo studente ritiene che la formazione si esaurisca nelle lezioni. E, questo, è un elemento su cui ulteriormente riflettere. Traspare, in altre parole, la convinzione che la costruzione del sapere sia vincolata al mero apprendimento funzionale dei contenuti e non all'acquisizione e generalizzazione degli stessi. Questo limite è, probabilmente, l'aspetto più preoccupante della didattica online poiché riduce, limitandolo a un dominio specifico e chiuso, l'intero campo esperienziale e con esso la possibilità di crescita e confronto. A tale proposito, la risposta molto esaustiva di «M», studentessa al secondo anno di Corso: «Sarebbe molto utile registrare le lezioni e caricarle su *Blended* in modo tale da poterle riascoltare in autonomia senza la necessità di contattare il docente per ulteriori chiarimenti». Con molta probabilità «M» è una studentessa *distratta* e non sa che tutte le lezioni sono state registrate e pubblicate su *Blended*. Evidentemente, «M» non ha né una grande disponibilità verso gli avvisi online né un tutor che le abbia fornito suggerimenti a riguardo.

- b. Ho sempre seguito le lezioni online in presenza e riascoltato le registrazioni successivamente.
- c. Per la didattica a distanza mi sono organizzata con il pc da casa e mi sono trovata molto bene.
- d. Ho sempre seguito le lezioni online nel periodo Covid e mi sono trovato bene ma ho avuto molte difficoltà con le prove scritte di lingua a causa del tempo molto ridotto. La prova scritta di lingua con la composizione in genere dura 4 ore in presenza (a me danno il 30% di tempo in più), a distanza è durata in totale meno di 2 ore nonostante la composizione dovesse essere comunque di almeno 200/250 parole. Con l'esame al pc ho avuto difficoltà anche nell'utilizzo oltre a caricarmi di troppa ansia per terminare in tempo.
- e. Sarebbe importantissimo per me poter proseguire in questo modo (non potendo essere fisicamente presente, a maggior ragione ora in situazione Covid-19), con duplice modalità in presenza e online sia per quanto riguarda le lezioni e laboratori sia per lo svolgimento degli esami.

- f. Molto bene, le lezioni online registrate sono state molto importanti perché ho potuto ascoltarle in diversi momenti della giornata (compatibilmente con gli allenamenti in quanto sono un atleta di triathlon agonista) e riascoltarle più volte (per me molto utile a causa della dislessia) e poter prendere appunti e focalizzare le parole chiave.

Domanda 2: Quali suggerimenti darebbe per migliorare la didattica in presenza dopo avere fatto l'esperienza di quella a distanza?

- a. Per la ripresa della didattica di presenza, consiglio particolare attenzione per la salute degli studenti e quindi di proteggere soprattutto quelli con patologie mettendo a scelta dello studente se ricominciare in presenza oppure continuare da casa, visto i diversi casi in aumento del Covid. E soprattutto di avvisare in anticipo gli studenti su modalità scelte dall'ateneo in modo da potersi organizzare anche sul lato economico.
- b. Maggior confronto e dialogo studente-professore.
- c. Dato che sono in sedia a rotelle, per migliorare la didattica in presenza chiederei che le aule siano più accessibili e facili da raggiungere, anche se ho trovato personale sempre disponibile ad aiutarmi.
- d. Migliorando la comunicazione e il contatto a distanza (registrazione delle lezioni e coinvolgimento durante le esercitazioni).

In merito alle esercitazioni, sono emerse (grazie ai contatti telefonici) alcune indicazioni interessanti. Prima tra tutte il limite performativo che la didattica online impone circa la partecipazione sincrona «visibile/udibile», di più soggetti contemporaneamente. Il sistema non regge un numero alto di partecipanti attivi, per cui in certe situazioni come le esercitazioni, dove il confronto diretto sarebbe motivo di grande aiuto, proprio lì, viene meno. Forse la divisione in più stanze/sessioni con un massimo di dieci partecipanti potrebbe risolvere questo problema.

Domanda 3: Come vorrebbe che operasse un tutor alla pari per migliorare la sua partecipazione alla vita universitaria?

- a. Finora a qualsiasi dubbio o domanda sono sempre stata accolta con molta gentilezza e cordialità, quindi non trovo critiche al riguardo.
- b. Vorrei che il tutor potesse prestare più attenzione nel supporto allo studio e più presenza in università.
- c. Il tutor dovrebbe essere di aiuto per fornire supporto e competenza nelle materie di studio (ad esempio lingua inglese e tedesca), senza essere troppo invadente.
- d. Per quanto riguarda i tutor, mi sono trovata in difficoltà perché il tutor non riusciva a coprire tutte le mie ore di lezione. C'era, inoltre, una scarsa disponibilità di persone che accettavano l'incarico, tanto che era diventato quasi impossibile trovarle.

- e. Per il terzo punto, posso dire che date queste difficoltà riscontrate online mi sono trovata ad iscrivermi ad una associazione dove un tutor mi ha seguito nella preparazione degli esami consigliandomi programmi dove poter svolgere mappe concettuali e dandomi dei consigli su come impostare il lavoro per gli esami tramite audiolibri ed altre cose, in modo tale da cercare di compensare le mie difficoltà ed essere un po' più veloce. Quindi sarebbe utile che un tutor alla pari riuscisse ad aiutarci in tal senso.

Il problema relativo al supporto alla didattica è, trasversalmente, il più dichiarato. Pur non rappresentando una vera e propria criticità, lascia comunque spazio a una serie di riflessioni che non debbono essere disattese. E, naturalmente, il problema riguarda sia la didattica in presenza sia quella online. La mancanza di competenze specifiche dei tutor, di ridotta disponibilità o poca «attitudine» e, se non peggio, l'aver come unica motivazione quella ancorata alla retribuzione oraria, rende spesso il servizio di supporto allo studio un vero e proprio fallimento già in partenza. A tale mancanza si potrebbe porre rimedio con l'istituzione di Corsi di formazione *ad hoc* riservati agli studenti interessati a fornire il servizio ed evitando di pescare da liste generiche che non possono garantire un appropriato intervento. La richiesta di una presenza costante e consapevole di chi è nel ruolo di tutor pone, infatti, un problema di fondo. Un tutor, come un caregiver, dovrebbe non essere protesi ma strumento, utile perché il soggetto si organizzi e scopra un suo *modus organizzativo*. Un *tutor protesi* riduce quella che Vygotskij ha chiamato *esperienza sociale*, esperienza che Vegetti considera indispensabile per progettare il futuro.

Questa la risposta di un tutor:

Io sinceramente mi sentivo molto bene con C. perché ha superato tanti esami facendo ripetizioni online con lui. È la cosa più bella è che C. riesce a capire velocemente tramite Skype. Per me è stato un piacere seguire gli studenti disabili perché mi ha permesso di capire come aiutarli.

In conclusione, gli studenti con DSA sembrano quelli che maggiormente traggono benefici dalla didattica online. Ognuno di loro palesa questo vantaggio nella possibilità di accesso alla lezione registrata poiché tale opportunità permette di fermarsi e «informarsi con calma» su possibili contenuti che, altrimenti, sfuggirebbero con la modalità in presenza; affermazione questa che, implicitamente, vede come unica ragione del setting di apprendimento, la mera assunzione di contenuti specifici da riportare poi in sede d'esame. Non si sono lamentate mancanze nell'interazione, nello scambio, nel confronto, né, tanto meno, a riguardo della condivisione del sapere. Per gli studenti, a quanto risulta dalle loro risposte alle domande, l'importante è «imparare» funzionalmente la lezione per

poi riportarne i contenuti all'esame. La discussione non «serve». L'interazione diretta tra docente e discente e discenti tra loro appare, in altre parole, poco importante o non necessaria. Il virtuale diviene così prassi di convenienza e allo stesso tempo di isolamento.

## Conclusioni come premesse e promesse

Il dialogo, anche se ridotto, permette di riflettere sulle possibilità e necessità che un Servizio per studenti universitari con disabilità sia un sistema complesso e non un sistema complicato. Un sistema complesso produce informazioni che lo fanno evolvere senza disgregarlo. Un sistema complicato produce rumori, e si disgrega (Buscema, 2020).

## Bibliografia

- Buscema P.M. (2020), *L'arte della previsione. Intervista sull'intelligenza artificiale a cura di Vittorio Capecchi*, Sesto San Giovanni (Mi), Mimesis.
- Canevaro A. e lanes D. (a cura di) (2019), *Un altro sostegno è possibile. Pratiche di evoluzione sostenibile ed efficace*, Trento, Erickson.
- Taylor C. e White S. (2005), *Ragionare i casi. La pratica della riflessività nei servizi sociali e sanitari*, Trento, Erickson.
- Vegetti M.S. (2019), *Prefazione*. In L. Vygotskij e A. Lurija (2019), *La scimmia, l'uomo primitivo, il bambino*, Sesto San Giovanni (Mi), Mimesis.
- Vygotskij L.S. (1987), *Il processo cognitivo*, Torino, Bollati Boringhieri.
- Vygotskij L.S. (1973), *Lo sviluppo psichico del bambino*, Roma, Editori Riuniti
- Wolfensberger W. (1972), *The principle of Normalization in Human Services*, Toronto, National Institute on Mental Retardation.
- Wolfensberger W. (1991), *La valorisation des rôles sociaux*, Genève, Éd. Des Deux Continents.