

## Indice

<i>Prefazione dell'Assessore Provinciale ai Servizi Sociali</i>	pag. 3
<i>Le scelte della Provincia di Verona a riguardo di "Assistenza socio-didattica integrativa a favore dei disabili sensoriali" alla luce della legislazione in materia di servizi sociali</i>	pag. 4
<i>I risultati dell'indagine (di Massimo Guerriero)</i>	pag. 7
<b>1. L'obiettivo dell'indagine</b>	pag. 7
<b>2. La popolazione di riferimento</b>	pag. 7
<b>3. Lo strumento di rilevazione dei dati</b>	pag. 8
<b>4. La tipologia di intervista e di intervistato</b>	pag. 8
<b>5. Il controllo qualità e la validazione dei dati raccolti</b>	pag. 9
<b>6. Le analisi statistiche e l'interpretazione dei risultati</b>	pag. 9
6.1. Le caratteristiche degli utenti del SISD	pag. 9
6.2. Le peculiarità del servizio erogato e la comunicazione	pag. 22
6.3. Gli incontri dei lettori/ripetitori, dei pedagogisti e degli assistenti sociali del SISD con gli altri attori del territorio	pag. 23
6.4. Gli altri servizi e benefici economici pubblici	pag. 25
6.5. L'efficacia dell'uso di particolari strumenti	pag. 25
6.6. I miglioramenti dell'utente del SISD	pag. 26
6.7. La soddisfazione nel servizio erogato	pag. 27
6.8. Il lettore/ripetitore ideale	pag. 30
<b>7. Conclusioni</b>	pag. 30
<b>8. Ringraziamenti</b>	pag. 31
<b>9. Allegato. Il questionario</b>	pag. 32
<b>10. Riferimenti bibliografici</b>	pag. 38

**Elenco delle tabelle**

Tab. n. 1. Indici statistici dell'età degli intervistati	pag. 10
Tab. n. 2. L'età degli intervistati in classi	pag. 12
Tab. n. 3. Tavola di contingenza: età e disabilità	pag. 13
Tab. n. 4. Tavola di contingenza: sesso e disabilità	pag. 14
Tab. n. 5. Misure di contingenza: sesso e disabilità	pag. 14
Tab. n. 6. Scuole frequentate per disabilità e fascia d'età	pag. 16
Tab. n. 7. Materiale didattico o di ausilio posseduto (fam. sordi)	pag. 18
Tab. n. 8. Materiale didattico o di ausilio posseduto (scuole-sordi)	pag. 19
Tab. n. 9. Materiale didattico o di ausilio posseduto (fam. ciechi)	pag. 20
Tab. n. 10. Materiale didattico o di ausilio posseduto (scuole-sordi)	pag. 20
Tab. n. 11. Medico certificante per disabilità	pag. 21
Tab. n. 12. Ore assegnate	pag. 23
Tab. n. 13. Gli incontri tra operatori del SISD e territorio	pag. 24
Tab. n. 14. Gli incontri tra famiglia, scuola e operatori del SISD	pag. 24
Tab. n. 15. Utilizzo degli strumenti ed efficacia d'uso	pag. 26

**Elenco delle figure**

Figura n. 1. Distribuzione percentuale delle interviste	pag. 7
Figura n. 2. Tempo medio di intervista in minuti	pag. 8
Figura n. 3. Agevolezza di intervista	pag. 9
Figura n. 4. Distribuzione dell'età degli intervistati	pag. 11
Figura n. 5. Distribuzione dell'età in classi quinquennali per disabilità	pag. 12
Figura n. 6. Grafico a barre: disabilità e sesso	pag. 14
Figura n. 7. Scuole frequentate	pag. 15
Figura n. 8. Materiale didattico o di ausilio posseduto	pag. 17
Figura n. 9. Documenti presentati in Provincia	pag. 21
Figura n. 10. Sospensione del servizio	pag. 22
Figura n. 11. Altri servizi o benefici economici	pag. 25
Figura n. 12. I miglioramenti dell'utente	pag. 27
Figura n. 13. La puntualità del lettore/ripetitore	pag. 28
Figura n. 14. La soddisfazione nei confronti del let./rip	pag. 28
Figura n. 15. La soddisfazione nei confronti del servizio erogato	pag. 29
Figura n. 16. La soddisfazione complessivamente percepita	pag. 29

## **Prefazione.**

La competenza della Provincia in materia di servizi sociali è disciplinata dalla legge regionale 13 aprile 2001 n°11 che ne definisce il ruolo all'interno degli interventi relativi ai non vedenti, agli audiolesi oltre che ai figli minori riconosciuti dalla sola madre.

L'art. 131 in particolare precisa che "sono compresi in tali interventi i servizi per l'integrazione dei minorati sensoriali nelle scuole di ogni ordine e grado, e comunque sino al conseguimento di una qualifica professionale."

Risulta pertanto evidente l'importanza che la Provincia affida al servizio nato per soddisfare quella precisa delega e cioè al Servizio di Assistenza socio didattica integrativa a favore dei disabili sensoriali.

Di fatto esso viene realizzato da prima degli anni 90, tuttavia le aspettative ultimamente sono cambiate sia da parte della famiglia per la quale viene svolto, sia da parte della scuola.

Per rispondere in modo adeguato al cambiamento sociale, si è pensato di personalizzare l'intervento in modo che esso si collochi in una logica di progettazione pedagogica individualizzata; questo presupposto ha portato allo studio di regole nuove per l'esecutività del servizio e, per ricaduta, all'affidamento ad un nuovo gestore dello stesso.

Il cambiamento nella filosofia di fondo, è stato notevole così come notevole è diventato nel tempo l'impegno di spesa per il servizio in sé.

Questi due fatti presi anche separatamente, bastano a giustificare l'esigenza, ad un anno dall'ingresso del nuovo gestore nel panorama veronese, di un grande rigore nel verificare e garantire i livelli di qualità del servizio,

Da qui l'idea di un questionario per i soggetti implicati nel servizio anche se non coinvolti operativamente in esso: la famiglia che ne è richiedente e la scuola che è all'origine del bisogno in quanto richiede la produzione di compiti a casa nell'esecuzione dei quali il Lettore-ripetitore (detto altrimenti anche assistente allo studio) deve supportare il piccolo disabile sensoriale.

Ne è nato uno studio assai interessante ed originale che, letto con logica statistica, costituisce, oltre che uno strumento di verifica doveroso sull'efficienza e l'efficacia del servizio, anche un insieme di chiare indicazioni sui bisogni e sulle aspettative che il politico non può sottovalutare e che rappresentano il must attuale per il raggiungimento degli obiettivi istituzionalmente affidati all'assessorato che mi onoro di rappresentare.

Avv. Maria Luisa Tezza  
Assessore Provinciale ai Servizi Sociali

## **Le scelte della Provincia di Verona a riguardo di “Assistenza socio-didattica integrativa a favore dei disabili sensoriali” alla luce della legislazione in materia di servizi sociali.**

(di Marcella Nalli)

La legislazione in materia che si è succeduta a partire dagli anni '90 in poi, ha determinato grandi incertezze sui destinatari delle competenze medesime, province o comuni che fossero.

Nel periodo precedente agli anni '90 l'assistenza socio-didattica integrativa era stata garantita, in un primo tempo, erogando direttamente un piccolo rimborso alle famiglie che ne facevano richiesta diretta alla Provincia, rimborso monetario che la famiglia poi dirigeva verso operatori “lettori-ripetitori” che contattava direttamente; successivamente la modalità era l'erogazione di contributi alle famiglie che ne facevano richiesta, organizzatesi attraverso l'interposizione di associazioni di categoria. Ne conseguiva peraltro una certa difficoltà da parte dell'Ente, di effettuare controlli e di intervenire direttamente in molti aspetti della gestione come per esempio il controllo della qualità del servizio.

Negli anni, la Provincia di Verona ha cercato di mantenere salda l'originaria competenza in materia di assistenza ai disabili sensoriali (ex art 144 R.D.L. 3/3/1934) avvalendosi del disposto di cui all'art. 14 comma 2 della legge 8 giugno 1990 n°142, per più ragioni.

Innanzitutto con il mantenimento delle originarie competenze in seno alla Provincia si è espressa la volontà di non causare un vuoto di intervento rispetto alle richieste del servizio di integrazione didattica da parte delle famiglie di disabili sensoriali, inoltre la decisione è maturata sulla consapevolezza che trattandosi di un servizio del tutto specialistico, la sua frantumazione in capo ai diversi comuni del territorio avrebbe comportato la necessaria difficoltà a mantenere standard di omogenea efficacia.

Così, per le ragioni enunciate poc'anzi, anche quando l'art. 47 del D.L. 30 marzo 1999 n°96 (Intervento sostitutivo del Governo per la ripartizione delle funzioni amministrative tra le Regioni e gli Enti locali) stabilì che le funzioni amministrative concernenti i servizi sociali di cui all'art. 132 comma 1 del Decreto Legislativo 31 marzo 1998 n°112 spettavano ai Comuni, la Provincia di Verona su pressante richiesta degli stessi Comuni, delle Associazioni di categorie e supportate dall'indirizzo regionale, optò per continuare a garantire l'erogazione di tale servizio.

In capo a tale decisione a metà dell'anno 2000, nel periodo coincidente con la transizione a livello normativo e con la fase di approvazione della Legge 8 novembre n°328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”, si arrivò alla decisione di razionalizzare la modalità di erogazione del servizio a favore dei disabili sensoriali.

Si pensò quindi di organizzare il servizio attraverso il supporto di un organismo esterno che potesse assicurare oltre al rispetto delle caratteristiche degli assistiti anche una certa unitarietà e continuità nella gestione, oltre che sgravare la Provincia di molti compiti amministrativi non conciliabili con la progressiva riduzione di personale negli Enti.

Si giunse alla decisione di avvalersi di un Istituto di formazione collegato all'Unione Italiana Ciechi, chiamato I.Ri.For. (Istituto per la Ricerca e la Formazione), dopo aver sentito le associazioni presenti sul territorio, dopo un confronto con altre esperienze provinciali, fra le quali la Provincia di Rovigo che si avvaleva già del supporto del medesimo Istituto; oltre a ciò, in quel momento si constatò che non esisteva un vero e proprio mercato che offrisse servizi di tal genere.

Si osservi che nel corso dell'anno 2003, ci fu un consolidamento nell'interpretazione del testo della legge regionale 13 aprile 2001 n°11, con la conferma delle competenze alle Province e ciò portò ad indire una gara pubblica, in cui la determinazione a contrattare n°3279 dell'11/06/2003, per l'affidamento del servizio di assistenza socio-didattica integrativa ai non vedenti ed agli audiolesi riservata a soggetti onlus.

Si noti che furono ammesse alla gara svariate categorie di soggetti: ditte, società, cooperative ed onlus; si noti altresì che alla gara europea indetta con determinazione provinciale n°3279 dell'11 giugno 2003, venne data una rilevante pubblicità attraverso organismi istituzionali ed importanti testate giornalistiche qui di seguito elencate: Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea del 28 giugno 2003, Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n°154 del 5 luglio 2003, Albo Pretorio del Comune di Verona, Albo Pretorio della Provincia di Verona, FAI Web della Regione Veneto, La Repubblica del 25 luglio 2003, L'Avvenire del 4 luglio 2003, L'Arena del 25 luglio 2003.

Tuttavia la carenza di un mercato dedicato alla fornitura di servizi didattici sul modello di quello garantito dalla Provincia di Verona che era già stata rimarcata, si dimostrò nuovamente tant'è che alla gara europea attraverso pubblico incanto, l'unica offerta che pervenne fu appunto quella dell'I.Ri.For..

Nel proseguo dell'attività provinciale a conclusione dell'anno di gestione condotto dall'I.Ri.For. (2004) a fronte della gara europea, si decise di intervenire con modifiche e migliorie sul servizio nella considerazione fondamentale che necessitasse una progettazione pedagogica personalizzata del servizio fornibile agli utenti in linea con le indicazioni generali in materia sociale e con le osservazioni decantate dal personale che nell'Ente si era dedicato alle funzioni di controllo.

Nel 2004, si studiò dunque un nuovo capitolato di lavoro da proporre in una gara pubblica per l'affidamento del servizio.

L'attuale gestore del servizio, vincitore a seguito di una gara di appalto pubblica (a cui non si presentò l'I.Ri.For.) è una A.T.I. fra la Cooperativa sociale L'Alba di Vicenza e la cooperativa dei Servizi socio-culturali di Venezia che già nelle rispettive province si dedicavano alla gestione dell'attività socio-didattica integrativa a favore dei disabili sensoriali, così come previsto dal capitolato che si può leggere qui di seguito.

Nel frattempo, per la forte determinazione dell'attuale Assessore ai Servizi Sociali M. L. Tezza con deliberazione del Consiglio Provinciale n°79 del 2005, si è stabilita una convenzione tra la Provincia di Verona e l'Azienda Ulss 20 per la realizzazione di un Osservatorio inerente la disabilità sensoriale il quale fra le sue proprie finalità ha l'obiettivo di progettare sistemi innovativi per una migliore integrazione didattica, per il supporto al controllo sull'efficacia dei sistemi di gestione già posti in essere e per il raccordo e lo studio con gli enti del territorio del territorio con competenze in materia oltre che l'acquisizione ed analisi dei dati relativamente ai disabili sensoriali ipoacusici ed ipovedenti.

A conclusione del primo anno di gestione, del nuovo affidatario che ha stipulato un contratto di validità triennale, si è dunque fatto ricorso all'Osservatorio per la realizzazione di un metodo di valutazione del servizio di integrazione socio-didattica integrativa con la finalità di realizzare un monitoraggio dei bisogni espressi dal territorio.

In questo modo è nato il questionario di valutazione che di seguito verrà descritto ampiamente, frutto della stretta collaborazione delle Istituzioni che hanno lavorato in sinergia secondo un metodo scientifico concordato, esprimendo le loro competenze caratteristiche: la Provincia di Verona nella persona della referente dell'Osservatorio Disabilità Sensoriali, l'Università degli studi di Verona, Facoltà di Scienze dell'Educazione che ha supervisionato e la determinante collaborazione personale fornita dal prof. Massimo Guerriero, Professore Incaricato di Statistica Applicata presso la Facoltà di Economia, Sezione Statistica dell'Università degli Studi di Verona.

## I risultati dell'indagine.

(di Massimo Guerriero)

### 1. L'obiettivo dell'indagine.

La presente indagine conoscitiva si pone come obiettivo la **valutazione del Servizio di Integrazione Socio-Didattica (SISD)** erogato dalla Provincia di Verona per soggetti ipoacusici ed ipovedenti a termine del primo anno di erogazione secondo **le nuove modalità di affidamento** dello stesso.

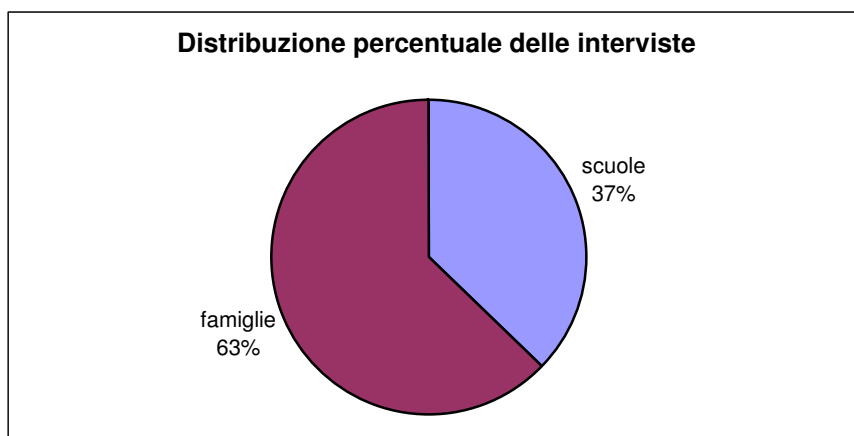
Al fine di realizzare il suddetto obiettivo si è deciso di intervistare, mediante una particolare e assai diffusa tecnica denominata CATI (computer assisted telephon interviewing), le famiglie e gli insegnanti di sostegno dei soggetti ipoacusici ed ipovedenti.

### 2. La popolazione di riferimento.

Come detto la popolazione di riferimento è composta dalle **famiglie** e dagli **insegnanti di sostegno** dei soggetti ipoacusici ed ipovedenti che nell'anno scolastico appena terminato hanno usufruito del SISD. Di fatto si tratta di due popolazioni distinte alle quali è stato somministrato il medesimo questionario al fine di effettuare i confronti tra le risposte ottenute.

L'indagine è di tipo **totale** e cioè basata sull'intervista di tutte le unità statistiche che la compongono; tale scelta è stata resa possibile grazie alla ridotta dimensione della stessa popolazione. Evidentemente, l'intervista di tipo anonimo e facoltativo ha fatto sì che talune unità statistiche, sia con riguardo alle famiglie che alle scuole, rifiutassero il contatto. In totale sono state intervistate **99 famiglie e 59 insegnanti**. Nonostante l'elevato grado di collaborazione riscontrato, il **particolare periodo dell'anno** dedicato alle interviste, e cioè giugno e luglio, ha fatto sì che alcune interviste, sia con riguardo alle famiglie che agli insegnanti, non potessero essere effettuate. Per i dettagli si rimanda al paragrafo del controllo qualità dei dati (paragrafo 5.).

Figura n. 1



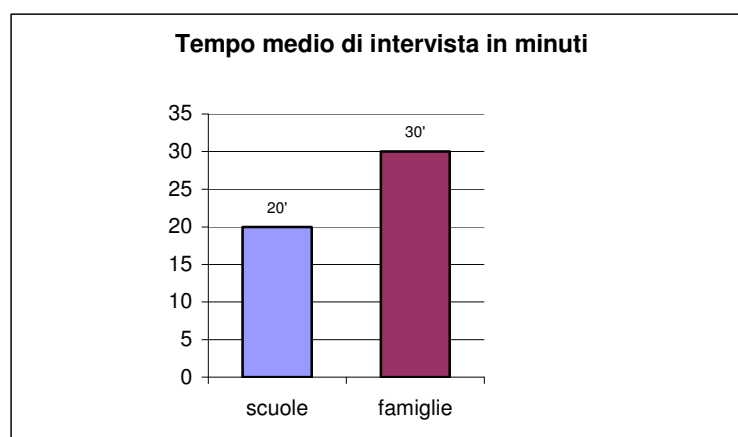
### 3. Lo strumento di rilevazione dei dati.

Lo strumento di rilevazione dei dati è un **questionario strutturato** (si veda l'allegato n. 1) composto di circa **100 domande**, alcune delle quali sono state costruite per essere poste esclusivamente alle famiglie o agli insegnanti (nel questionario sono distinguibili per mezzo di due lettere: F per la famiglia ed S per la scuola). Si tratta in ogni caso di **domande molto semplici** ma efficaci che non tengono l'intervistato troppo impegnato sia in termini di tempo che di contenuti.

I **tempi medi** di intervista si sono infatti attestati sui **30 minuti circa per famiglia e 20 minuti circa per insegnante**.

L'indagine è stata **opportunamente pubblicizzata** presso le famiglie e le scuole con un certo anticipo attraverso la spedizione di una lettera. Successivamente gli intervistatori hanno effettuato una serie di contatti telefonici per stilare l'**agenda degli appuntamenti** dedicati all'intervista vera e propria.

Figura n. 2



### 4. La tipologia di intervista e di intervistato.

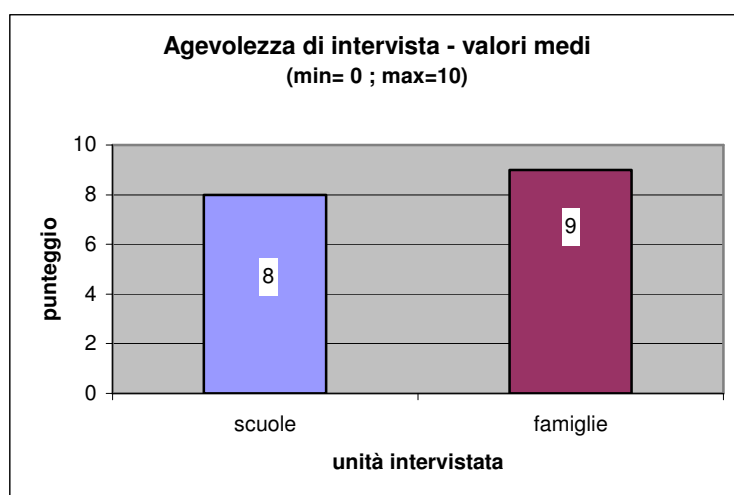
L'intervista è stata effettuata con tecnica **CATI** (*computer assisted telephon interviewing*) e cioè con l'assistenza del computer; l'intervistatore quindi fa uso di un computer sia per la lettura della domanda che per l'inserimento in tempo reale delle risposte. Questa assistenza, congiuntamente all'uso del telefono, permette di ottenere tempi di raccolta dei dati molto contenuti ed inoltre di agevolare l'intervistato sulla scelta dell'appuntamento, che può avvenire in qualsiasi momento della giornata. Inoltre il rispondente si sente più libero di rispondere o meno alle domande, in specie per quelle ritenute imbarazzanti.

Dal lato dell'intervistatore, il metodo utilizzato permette un notevole risparmio di tempo e un minor rischio di errore nell'immissione dei dati poiché il computer avvisa nel caso in cui le risposte inserite non siano coerenti con la domanda posta. Inoltre vengono gestiti automaticamente eventuali domande filtro. Detti vantaggi sono stati riscontrati dagli intervistatori in quanto i livelli medi di valutazione di **agevolezza di intervista** (0 per nulla agevole – 10 del tutto agevole) si sono collocati su **8 e 9 punti rispettivamente per le scuole e le famiglie** (si veda la figura n. 3).



Il **titolo di studio degli intervistati** è evidentemente diverso se ci si riferisce alle famiglie piuttosto che alle scuole. In effetti, tra le **famiglie** intervistate il titolo di studio maggiormente diffuso è quello relativo alla **scuola media**, eventualmente **superiore**, mentre tra gli **insegnanti** è quello di scuola media **superiore e laurea**.

Figura n. 3



## 5. Il controllo qualità e la validazione dei dati.

Tra tutte le interviste effettuate, ossia **169**, ne hanno superato il controllo qualità **99 relative alle famiglie e 59 relative agli insegnanti** (con un incoraggiante tasso di sopravvivenza totale dell'intervista pari al 93%). Infatti, qualora un'intervista, anche se portata a termine, presentasse un tale quantitativo di non risposte o di risposte evasive del tipo "non saprei", è consigliato eliminare l'intera intervista, o alcune variabili (domande) della stessa, dall'analisi dei dati.

In totale il numero di **interviste mancanti** è veramente contenuto, sia per le scuole che per le famiglie, e questo conferma l'estremo impegno profuso nel rilascio delle interviste. va quindi un apprezzamento particolare sia alle famiglie che alle scuole coinvolte nella presente ricerca.

## 6. Le analisi statistiche e l'interpretazione dei risultati.

### 6.1. Le caratteristiche degli utenti.

Poiché, come detto, sono stati raccolti dati relativi a due popolazioni ma con il medesimo strumento di indagine, verranno presentati i risultati, ottenuti tramite elaborazione statistica effettuata con Spss versione 14, offrendo sempre un confronto, laddove possibile, ossia ove la domanda sia stata posta ad entrambe le entità di interesse, tra quanto affermato dalle famiglie e quanto affermato dagli insegnanti.

Il **profilo degli utenti** del SISD vede una prevalenza dei **maschi** (62%), un'**età media** pari a poco più di **11 anni** (sia per i maschi che per le femmine). Tra gli intervistati vi è il **54% di sordi** e il restante **46% di ciechi**; le caratteristiche demografiche, con riguardo alla composizione del sesso e all'età media all'interno dei due gruppi, e cioè quello dei ciechi e quello dei sordi, rimangono invariate rispetto all'intero aggregato.

Poiché la popolazione degli assistiti della provincia conta **47 ciechi su 122** utenti, pari al **38%**, si noti come questi siano **sovra rappresentati** mentre i secondi, e cioè i **sordi**, siano **sotto rappresentati**. Si consiglia, quindi, una certa cautela nell'interpretazione delle informazioni.

La **stratificazione per età scolare, sesso e disabilità** degli intervistati permette utili approfondimenti. Così, ad esempio, i **maschi disabili sono più delle femmine** (61 casi contro 38). La fascia d'**età maggiormente colpita** da disabilità per i **maschi** è quella relativa ai **15-19 anni** mentre per le **femmine** è quella relativa ai **6-10 anni** e questo vale **per entrambe le disabilità**.

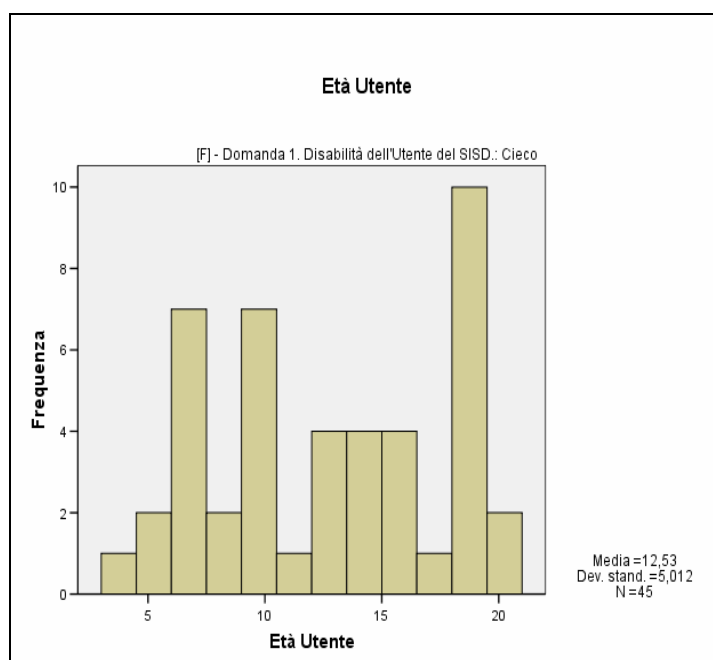
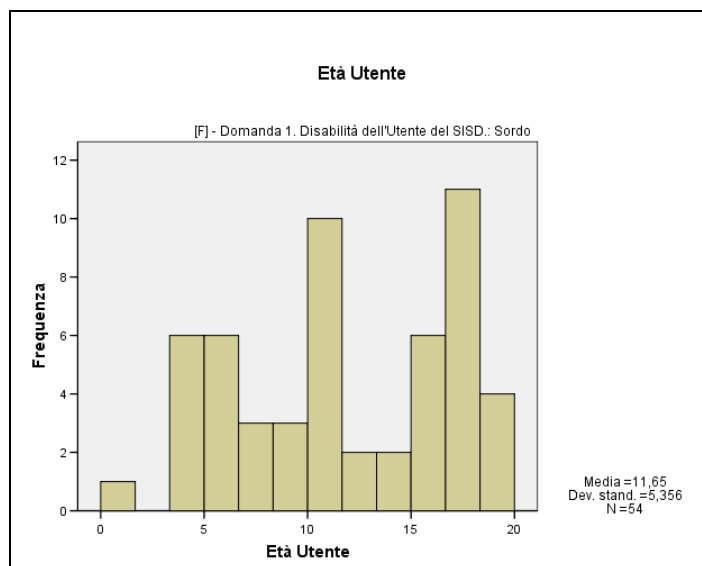
Tra i **maschi** sono **più numerosi i sordi dei ciechi** (57% contro 47%) mentre tra le **femmine** vi è una perfetta **equidistribuzione**.

Tabella n. 1

## Statistiche

Età Utente				
Sordo	N	Validi	54	
		Mancanti	0	
	Media		11,65	
	Mediana		11,00	
	Deviazione std.		5,356	
	Minimo		1	
	Massimo		20	
	Percentili	25		6,75
		50		11,00
		75		17,00
Cieco	N	Validi	45	
		Mancanti	0	
	Media		12,53	
	Mediana		13,00	
	Deviazione std.		5,012	
	Minimo		4	
	Massimo		21	
	Percentili	25		8,00
		50		13,00
		75		18,00

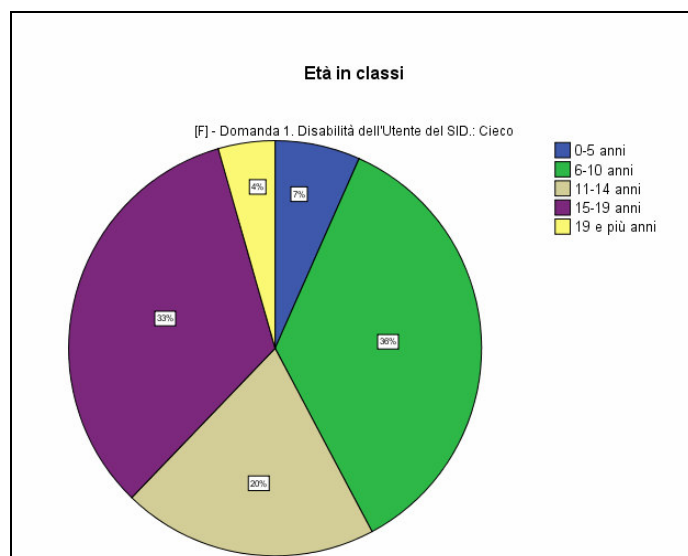
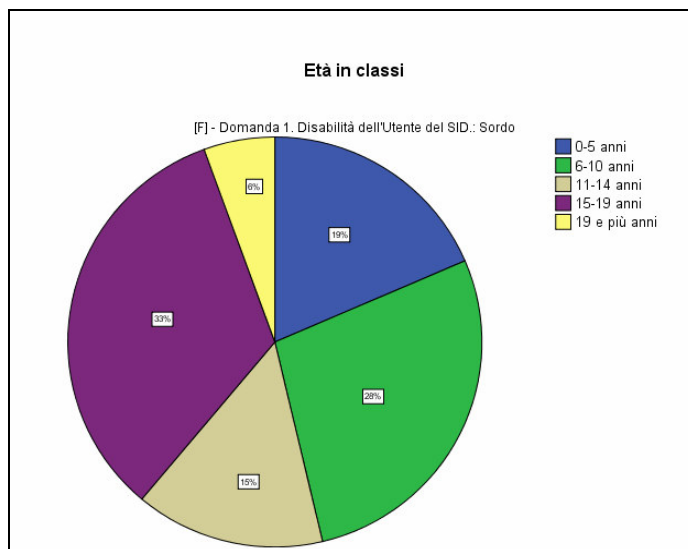
Figura n. 4



**Tabella n. 2**

Età in classi						
[F] - Domanda 1. Disabilità			Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Sordo	Validi	0-5 anni	10	18,5	18,5	18,5
		6-10 anni	15	27,8	27,8	46,3
		11-14 anni	8	14,8	14,8	61,1
		15-19 anni	18	33,3	33,3	94,4
		19 e più anni	3	5,6	5,6	100,0
		Totale	54	100,0	100,0	
Cieco	Validi	0-5 anni	3	6,7	6,7	6,7
		6-10 anni	16	35,6	35,6	42,2
		11-14 anni	9	20,0	20,0	62,2
		15-19 anni	15	33,3	33,3	95,6
		19 e più anni	2	4,4	4,4	100,0
		Totale	45	100,0	100,0	

**Figura n. 5**



**Tabella n. 3**

**Tavola di contingenza Età in classi \* [F] - Domanda 1. Disabilità dell'Utente del SID.**

Sesso				[F] - Domanda 1. Disabilità dell'Utente del SID.		Totale
				Sordo	Cieco	
maschio	Età in classi	0-5 anni	Conteggio	8	2	10
			% entro Età in classi	80,0%	20,0%	100,0%
			% entro [F] - Disabilità	22,9%	7,7%	16,4%
	6-10 anni	Conteggio	9	8	17	
		% entro Età in classi	52,9%	47,1%	100,0%	
		% entro [F] - Disabilità	25,7%	30,8%	27,9%	
	11-14 anni	Conteggio	5	4	9	
		% entro Età in classi	55,6%	44,4%	100,0%	
		% entro [F] - Disabilità	14,3%	15,4%	14,8%	
	15-19 anni	Conteggio	11	12	23	
		% entro Età in classi	47,8%	52,2%	100,0%	
		% entro [F] - Disabilità	31,4%	46,2%	37,7%	
	19 e più anni	Conteggio	2	0	2	
		% entro Età in classi	100,0%	,0%	100,0%	
		% entro [F] - Disabilità	5,7%	,0%	3,3%	
Totale		Conteggio	35	26	61	
		% entro Età in classi	57,4%	42,6%	100,0%	
		% entro [F] - Disabilità	100,0%	100,0%	100,0%	
femmina	Età in classi	0-5 anni	Conteggio	2	1	3
			% entro Età in classi	66,7%	33,3%	100,0%
			% entro [F] - Disabilità	10,5%	5,3%	7,9%
	6-10 anni	Conteggio	6	8	14	
		% entro Età in classi	42,9%	57,1%	100,0%	
		% entro [F] - Disabilità	31,6%	42,1%	36,8%	
	11-14 anni	Conteggio	3	5	8	
		% entro Età in classi	37,5%	62,5%	100,0%	
		% entro [F] - Disabilità	15,8%	26,3%	21,1%	
	15-19 anni	Conteggio	7	3	10	
		% entro Età in classi	70,0%	30,0%	100,0%	
		% entro [F] - Disabilità	36,8%	15,8%	26,3%	
	19 e più anni	Conteggio	1	2	3	
		% entro Età in classi	33,3%	66,7%	100,0%	
		% entro [F] - Disabilità	5,3%	10,5%	7,9%	
Totale		Conteggio	19	19	38	
		% entro Età in classi	50,0%	50,0%	100,0%	
		% entro [F] - Disabilità	100,0%	100,0%	100,0%	

Inoltre dai dati a nostra disposizione **non si può assolutamente ritenere che tra le mutabili sesso e disabilità vi sia connessione**. Quest'ultima, misurata con uno dei molti indici disponibili in letteratura e cioè con il coefficiente di contingenza, è risultata essere pari al 7,2%; inoltre tale stima è non statisticamente significativa ( $p\text{-value}=0,473 > 0,05$ ).

Per i dettagli si vedano le tabelle ed il grafico seguenti.

Tabella n. 4 e 5

Tavola di contingenza [F] - Domanda 1. Disabilità dell'Utente del SID. \* Sesso

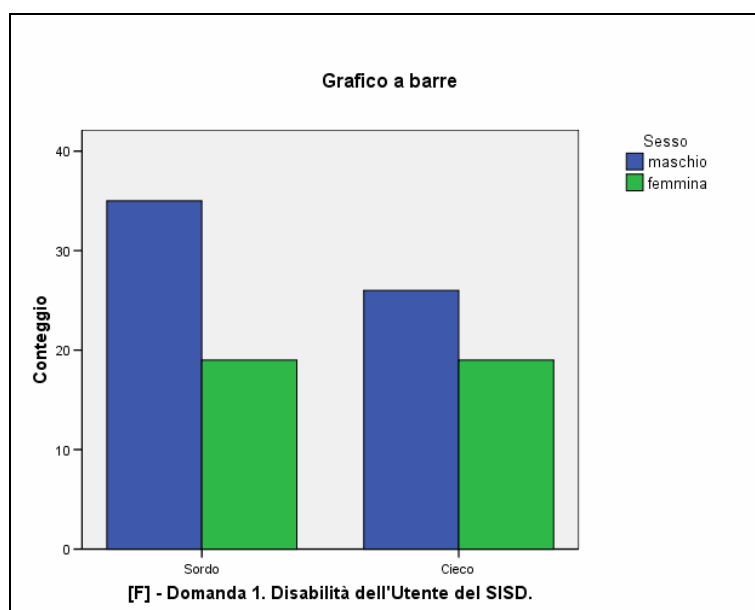
			Sesso		Totale
			maschio	femmina	
[F] - Domanda 1. Disabilità dell'Utente del SID.	Sordo	Conteggio % entro [F] - Domanda 1. Disabilità dell'Utente del SID.	35 64,8%	19 35,2%	54 100,0%
	Cieco	Conteggio % entro [F] - Domanda 1. Disabilità dell'Utente del SID.	26 57,8%	19 42,2%	45 100,0%
Totale		Conteggio % entro [F] - Domanda 1. Disabilità dell'Utente del SID.	61 61,6%	38 38,4%	99 100,0%

## Misure simmetriche

		Valore	Sig. appross.
Nominale per nominale	Coefficiente di contingenza	,072	,473
N. di casi validi		99	

- Senza assumere l'ipotesi nulla.
- Viene usato l'errore standard asintotico in base all'assunzione dell'ipotesi nulla.

Figura n. 6



Tra i 53 sordi, 18 (pari al 34%) sono portatori di **impianto cocleare**.

Tra gli intervistati il **33% ha disabilità concomitanti** e le più diffuse sono di tipo **motorio** (6 casi), **cerebropatie** (5 casi) e **varie sindromi** (4 casi).

Il **titolo di studio** maggiormente posseduto dall'**utente del SISD** è quello della **scuola elementare e media** (36%) ma questo è dovuto all'età media dell'utente. Si segnala inoltre che la domanda relativa al titolo di studio ha riscontrato un **elevatissimo tasso di non risposta**.

Sono **8** i casi rilevati in cui nell'**ambito della stessa famiglia** vi sono 2 persone che usufruiscono del servizio di integrazione didattica; ebbene, **solo in 2 casi** tali membri della stessa famiglia **condividono lo stesso lettore/ripetitore**.

Con riguardo alle scuole frequentate si presenta la seguente situazione (per i dettagli si veda la figura che segue).

Il **nido** è stato frequentato dal **35%** degli utenti e di costoro, il **25%** ha frequentato una struttura sita in Verona; per quanto attiene alla **scuola materna** invece la proporzione dei frequentanti sale all'**88%** con una partecipazione in Verona del **60%**. La stessa proporzione, ma riferita alle **scuole elementari**, passa al **76%** di cui la metà (**50%**) ha frequentato la scuola elementare in Verona. Con l'aumentare del grado di scuola diminuisce la percentuale di frequenza, che vede il **27%** e il **18%** di quanti hanno frequentato rispettivamente la scuola **superiore** (15% dei quali in Verona) e quella **professionale** (4% in Verona). Ma ciò è da attribuirsi all'età media dell'utente.

Per maggiori dettagli riferiti alle singole disabilità e alla fascia d'età si veda la tabella sotto riportata.

Figura n. 7

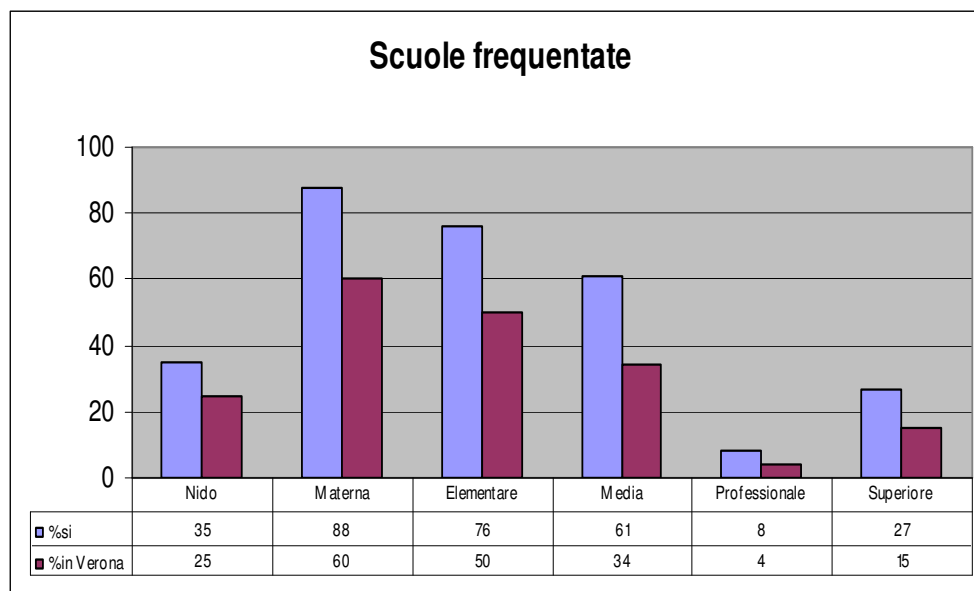


Tabella n. 6

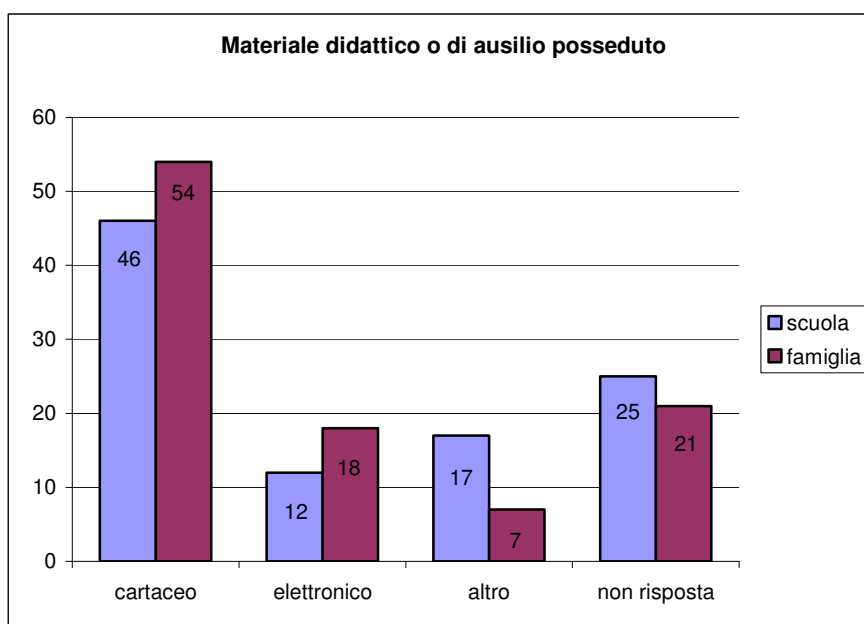
## Statistiche

[F] - Domanda 1. Disabilità dell'Utente del SISD.				[F] - Domanda 4.1. Scuole frequentate dall'Utente del SISD. Nido.	[F] - Domanda 4.2. Scuole frequentate dall'Utente del SISD. Materna.	[F] - Domanda 4.3. Scuole frequentate dall'Utente del SISD. Elementare.	[F] - Domanda 4.4. Scuole frequentate dall'Utente del SISD. Media.	[F] - Domanda 4.5. Scuole frequentate dall'Utente del SISD. Superiore.	[F] - Domanda 4.6. Scuole frequentate dall'Utente del SISD. Professional e.
Età in classi									
Sordo	0-5 anni	N	Validi	10	10	1	0	0	0
			Mancanti	0	0	9	10	10	10
			Media	,60	,90	1,00			
	6-10 anni	N	Validi	14	15	10	1	0	0
			Mancanti	1	0	5	14	15	15
			Media	,29	,87	1,00	1,00		
	11-14 anni	N	Validi	8	8	8	2	0	0
			Mancanti	0	0	0	6	8	8
			Media	,38	,88	1,00	1,00		
	15-19 anni	N	Validi	18	18	18	18	11	5
			Mancanti	0	0	0	0	7	13
			Media	,17	,89	,94	,94	1,00	,80
19 e più anni	N	Validi	3	3	3	3	3	0	
		Mancanti	0	0	0	0	0	3	
		Media	,67	1,00	1,00	1,00	1,00		
Cieco	0-5 anni	N	Validi	3	3	3	3	3	3
			Mancanti	0	0	0	0	0	0
			Media	1,00	,00	,00	,00	,00	,00
	6-10 anni	N	Validi	15	15	15	15	15	15
			Mancanti	1	1	1	1	1	1
			Media	,47	,87	,07	,00	,00	,00
	11-14 anni	N	Validi	8	8	8	8	8	8
			Mancanti	1	1	1	1	1	1
			Media	,25	1,00	,75	,13	,00	,00
	15-19 anni	N	Validi	15	15	15	15	14	14
			Mancanti	0	0	0	0	1	1
			Media	,27	,93	1,00	1,00	,07	,00
19 e più anni	N	Validi	2	2	2	2	2	2	
		Mancanti	0	0	0	0	0	0	
		Media	,00	1,00	1,00	1,00	,00	,00	



L'analisi del **materiale didattico o di ausilio** posseduto ha mostrato l'esistenza di due grandi categorie: materiale cartaceo ovvero elettronico. La **famiglia** possiede il primo tipo di materiale, quello **cartaceo**, nel **54%** dei casi e quello **elettronico** nel **18%** dei casi. Vengono segnalati altri tipi di materiali nel 7% dei casi mentre il restante 21% è coperto da non rispondenti. La **scuola**, sullo stesso fronte presenta percentuali pari a: **materiale cartaceo 46%**, **elettronico 12%**, altro materiale 17% e un tasso di non risposta del 25%.

Figura n. 8



Per una maggiore specificazione si vedano le tabelle seguenti.

**Tabella n. 7 riferita alle risposte fornite dalle famiglie dei sordi.****[FS] - Domanda 7.1. Quale materiale didattico o di ausilio possiede?(a)**

	Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
NON RISPOSTA	5	9,3	9,3	9,3
cartaceo	10	18,5	18,5	27,8
cd	1	1,9	1,9	29,6
dizionario LIS	1	1,9	1,9	31,5
immagini	1	1,9	1,9	33,3
lettere in legno	1	1,9	1,9	35,2
libri	3	5,6	5,6	40,7
libri di testo	3	5,6	5,6	46,3
microlink	3	5,6	5,6	51,9
pc	5	9,3	9,3	61,1
quaderni integrativi	1	1,9	1,9	63,0
schede	1	1,9	1,9	64,8
schede strutturate	1	1,9	1,9	66,7
scolastico	18	33,3	33,3	100,0
Totale	54	100,0	100,0	

a [F] - Domanda 1. Disabilità dell'Utente del SISD. = Sordo, [I] - Domanda 36.  
 Unità intervistata. = famiglia

**Tabella n. 8 riferita alle risposte fornite dalle scuole dei sordi.**

**[FS] - Domanda 7.1. Quale materiale didattico o di ausilio possiede?(a)**

	Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
NON RISPOSTA	9	24,3	24,3	24,3
apparecchio acustico	1	2,7	2,7	27,0
cartaceo	6	16,2	16,2	43,2
cartaceo (libri e riviste)	1	2,7	2,7	45,9
cartaceo (libri, disegni, immagini)	1	2,7	2,7	48,6
cartaceo, materiale per laboratori	1	2,7	2,7	51,4
casce amplificate	1	2,7	2,7	54,1
cd	1	2,7	2,7	56,8
computer	1	2,7	2,7	59,5
dispense facilitate	2	5,4	5,4	64,9
flauto aculis	1	2,7	2,7	67,6
immagini	1	2,7	2,7	70,3
impianto cocleare	2	5,4	5,4	75,7
libri di testo e dispense facilitate	1	2,7	2,7	78,4
materiale didattico facilitato	1	2,7	2,7	81,1
pc portatile	1	2,7	2,7	83,8
personale	1	2,7	2,7	86,5
protesi auricolari	1	2,7	2,7	89,2
schede strutturate	2	5,4	5,4	94,6
scolastico	2	5,4	5,4	100,0
Totale	37	100,0	100,0	

a [F] - Domanda 1. Disabilità dell'Utente del SISD. = Sordo, [I] - Domanda 36.  
Unità intervistata. = scuola

**Tabella n. 9 riferita alle risposte fornite dalle famiglie dei ciechi.****[FS] - Domanda 7.1. Quale materiale didattico o di ausilio possiede?(a)**

	Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
NON RISPOSTA	16	35,6	35,6	35,6
barra braille	2	4,4	4,4	40,0
carrellino per facilitare movimenti	1	2,2	2,2	42,2
dattilo braille	1	2,2	2,2	44,4
dispense facilitate	4	8,9	8,9	53,3
fogli ingranditi	2	4,4	4,4	57,8
giochi tattili	1	2,2	2,2	60,0
lente di ingrandimento	1	2,2	2,2	62,2
materiale didattico	7	15,6	15,6	77,8
pc	6	13,3	13,3	91,1
pc portatile	2	4,4	4,4	95,6
programma pc unione ciechi	1	2,2	2,2	97,8
quaderni unione ciechi	1	2,2	2,2	100,0
Totale	45	100,0	100,0	

a [F] - Domanda 1. Disabilità dell'Utente del SISD. = Cieco, [I] - Domanda 36. Unità intervistata. = famiglia

**Tabella n. 10 riferita alle risposte fornite dalle scuole dei ciechi.****[FS] - Domanda 7.1. Quale materiale didattico o di ausilio possiede?(a)**

	Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
NON RISPOSTA	6	30,0	30,0	30,0
cartaceo	1	5,0	5,0	35,0
cartaceo, mc, cd, dvd	1	5,0	5,0	40,0
cartaceo e non	1	5,0	5,0	45,0
dattilo braille	1	5,0	5,0	50,0
dispense facilitate	1	5,0	5,0	55,0
fornetto	1	5,0	5,0	60,0
giochi	1	5,0	5,0	65,0
giochi strutturati	1	5,0	5,0	70,0
libri ingranditi	1	5,0	5,0	75,0
libri parlati	1	5,0	5,0	80,0
materiale didattico facilitato	2	10,0	10,0	90,0
pc portatile	1	5,0	5,0	95,0
video-ingranditore	1	5,0	5,0	100,0
Totale	20	100,0	100,0	

a [F] – Dom. 1. Disabilità dell'Utente del SISD. = Cieco, [I] - Domanda 36. Unità intervistata. = scuola

Il materiale posseduto è **stato fornito** per la maggior parte dei casi dalla **famiglia** stessa o dalla **scuola** e, in misura assai minore, dall'**Ulss** o dalla **Provincia**.

I **documenti presentati** in provincia per l'accesso al servizio di integrazione didattica sono rappresentati per la stragrande maggioranza dei casi (88%) dal **certificato rilasciato dal medico specialista** dell'ASL (76% dei casi) ovvero dell'ospedale (12% dei casi). Lo specialista, più diffusamente, è, per i **sordi: foniatra** (63% dei casi), **otorinolaringoiatra** (19% dei casi) e **neuropsichiatria** (10% dei casi); per i **ciechi** la situazione non è interpretabile poiché la maggioranza delle risposte sono state evasive (**non saprei** pari all'**80%** dei casi).

Inoltre le famiglie posseggono o sanno di possedere una **diagnosi funzionale** di loro figlio/a nel **55%** dei casi (nessuna risposta mancante).

Figura n. 9

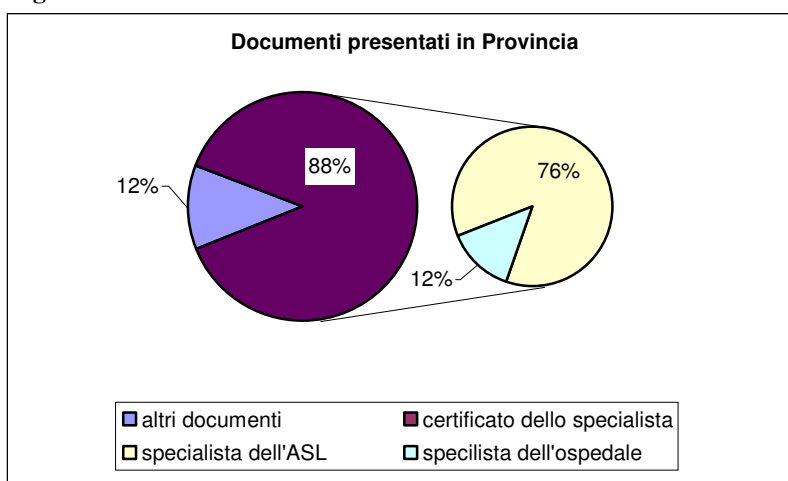


Tabella n. 11

[F] - Domanda 11. Quale medico ha certificato (e preso in carico) la disabilità di Suo figlio/a?  
- Titolo

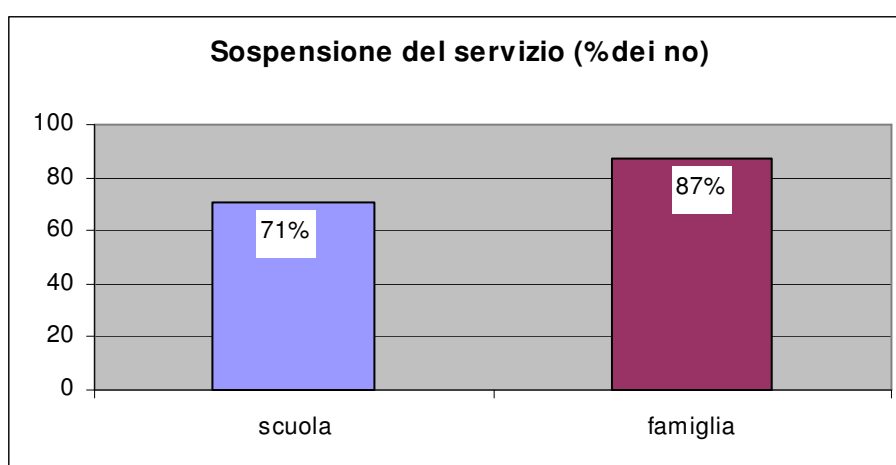
		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Sordo	NON RISPOSTA	1	1,9	1,9	1,9
	NON SAPREI	1	1,9	1,9	3,7
	foniatra	34	63,0	63,0	66,7
	logopedista	2	3,7	3,7	70,4
	neuropsichiatra	5	9,3	9,3	79,6
	otto chirurgia	1	1,9	1,9	81,5
	otorinolaringoiatra	9	16,7	16,7	98,1
	pediatra	1	1,9	1,9	100,0
	Totale	54	100,0	100,0	
Cieco	NON RISPOSTA	4	8,9	8,9	8,9
	NON SAPREI	35	77,8	77,8	86,7
	neuropsichiatra	2	4,4	4,4	93,3
	fisiatra	1	2,2	2,2	88,9
	oculista	3	6,7	6,7	100,0
	Totale	45	100,0	100,0	

## 6.2. Le peculiarità del servizio.

Il servizio è stato **raramente sospeso per più di 6 giorni** e ciò è stato riscontrato **sia dalle famiglie che dalle scuole**. In effetti le prime indicano nessuna sospensione di detta durata nell'**87%** dei casi, mentre le seconde nel **71%** dei casi. Le sospensioni hanno riguardato casi isolati (una volta o due volte) che possono ritenersi del tutto fisiologici.

I **motivi** più frequenti delle rare sospensioni, riferiti dagli intervistati, sono legati a fattori di **malattia dell'utente o del lettore/ripetitore**.

Figura n. 10



Inoltre il **lettore/ripetitore non è stato cambiato** rispetto all'anno precedente in **3 casi su 4**; dato che allinea **sia le famiglie che le scuole**. La giustificazione di un'eventuale sostituzione è legata, nella stragrande maggioranza dei casi, a **motivi personali del lettore/ripetitore** non meglio specificati. Anche in questo caso si tratta di un'informazione riportata e non rilevata direttamente presso gli interessati.

Per quanto attiene al numero di **ore assegnate**, su base settimanale, **inizialmente e dopo i 40 giorni** di servizio, si nota come le **famiglie e le scuole non siano allineate**. Probabilmente manca un **collegamento efficace di informazione tra famiglie e scuole**. In effetti la domanda riguardava il numero di ore di assistenza del lettore/ripetitore assegnate a casa, a scuola senza insegnante di sostegno e a scuola con insegnante di sostegno; nel primo caso, riferendosi ai primi 40 giorni di servizio, la famiglia afferma di avere ricevuto un'assegnazione media di 5 ore a casa; la scuola è convinta che tale monte ore non superi, in termini medi, le 2 ore o poco più. Per quanto attiene alle ore assegnate a scuola senza la compresenza dell'insegnante di sostegno, la famiglia afferma che le ore siano circa 9 mentre la scuola afferma che siano circa 13. Differenze assai più contenute si hanno con riguardo alle ore assegnate a scuola in compresenza con l'insegnante di sostegno. La famiglia afferma che tali ore siano pari a quasi 4 mentre la scuola afferma che sono poco più di 4. In ogni caso, passati i 40 giorni di servizio, generalmente le ore assegnate subiscono un incremento di circa 2, 6 e 4 ore rispettivamente a casa, a scuola senza e con compresenza dell'insegnante di sostegno. Per i dettagli si veda la tabella che segue.

Tabella n. 12

Ore assegnate - valori medi	primi 40 giorni		delta dopo 40 giorni	
	famiglia	scuola	famiglia	scuola
a casa	5	2	+3	+2
a scuola senza compresenza	9	13	+5	+7
a scuola in compresenza	4	4	+3	+4

### 6.3. Gli incontri dei lettori/ripetitori, dei pedagogisti e degli assistenti sociali del SISD con gli altri attori del territorio.

Si apre qui un capitolo assai difficile da leggere in quanto questa parte dell'intervista ha riscontrato un **elevatissimo tasso di non partecipazione**, probabilmente dovuto alla **reale mancanza di conoscenza del fenomeno**.

Si è infatti chiesto **alle sole famiglie quante volte** (e il tempo medio per volta) **il lettore/ripetitore abbia incontrato gli operatori socio sanitari delle ASL e gli operatori dei servizi sociali del Comune di appartenenza**. Per quanto attiene ai primi, il **tasso di non risposta** è pari al **66%** e quindi si segnala come quanto si stia per affermare non possa avere che una valenza di indirizzo, di massima. Tuttavia quello che è certo è che o vi è stata reticenza nel rilasciare le informazioni oppure manca, a livello di organizzazione del servizio, la corretta comunicazione tra i diversi attori. In effetti parrebbe che gli **incontri tra lettori/ripetitori e gli operatori socio sanitari delle ASL siano veramente una rarità**: 2-3 volte l'anno per una durata media di circa un'ora per incontro. Gli stessi lettori/ripetitori incontrerebbero gli **operatori dei servizi sociali comunali ancora di meno**: 1-2 volte l'anno per circa 30 minuti per incontro.

Gli incontri tra gli stessi attori del territorio e i **pedagogisti del SISD della Provincia sono ancora meno frequenti** in base alle risposte fornite dalle famiglie intervistate, a tal punto che i valori medi si collocano su **"nessun incontro effettuato"**; **lo stesso dicasi per l'assistente sociale del SISD**. Si ribadisce nuovamente la cautela nell'interpretazione di tali informazioni stante la natura occasionale delle risposte fornite. Si veda per i dettagli la seguente tabella riassuntiva.

Tabella n. 13 (valori medi)

Incontri di	con	unità/anno	minuti/unità
Lettore/ripetitore	operatori socio sanitari ASL	2-3	60
	operatori servizi sociali comunali	1-2	30
Pedagogista	operatori socio sanitari ASL	0-1	nd
	operatori servizi sociali comunali	0-1	nd
Assistente sociale	operatori socio sanitari ASL	0-1	nd
	operatori servizi sociali comunali	0-1	nd

Quanto abbiamo affermato viene confermato dalle risposte ottenute alle **medesime domande** ma **riferite** direttamente **all'intervistato**. In questo caso la domanda sul numero e sulla durata degli incontri è stata rivolta **sia alle famiglie che alle scuole**. I risultati sono riportati nella tabella n. 3 e mostrano come le **famiglie siano più attive delle scuole** sia nel numero di incontri che nella durata. Infatti le **famiglie** incontrano e si confrontano con i **lettori/ripetitori mediamente ogni 2-3 giorni per 30 minuti circa**; questo è certamente giustificabile per il fatto che spesso il lettore/ripetitore si trova a casa dell'utente. In effetti gli incontri **con il pedagogista** si fanno assai più ridotti: **4 volte l'anno per circa 1 ora** a contatto; ancor inferiore è il legame **con l'assistente sociale** che viene incontrato mediamente **una volta l'anno e per soli 20 minuti**. Le **scuole** incontrano in misura ancora minore gli stessi attori del servizio: **il lettore/ripetitore 1 volta al mese per 30 minuti circa; il pedagogista mai e l'assistente sociale quasi mai**.

Tabella n. 14 (valori medi)

Incontri di	con	frequenza	minuti
famiglia	Lettore/ripetitore	ogni 2-3 giorni	30
	Pedagogista	4 volte anno	60
	Assistente sociale	1 volta anno	20
scuola	Lettore/ripetitore	1 volta mese	30
	Pedagogista	mai	nd
	Assistente sociale	quasi mai	nd



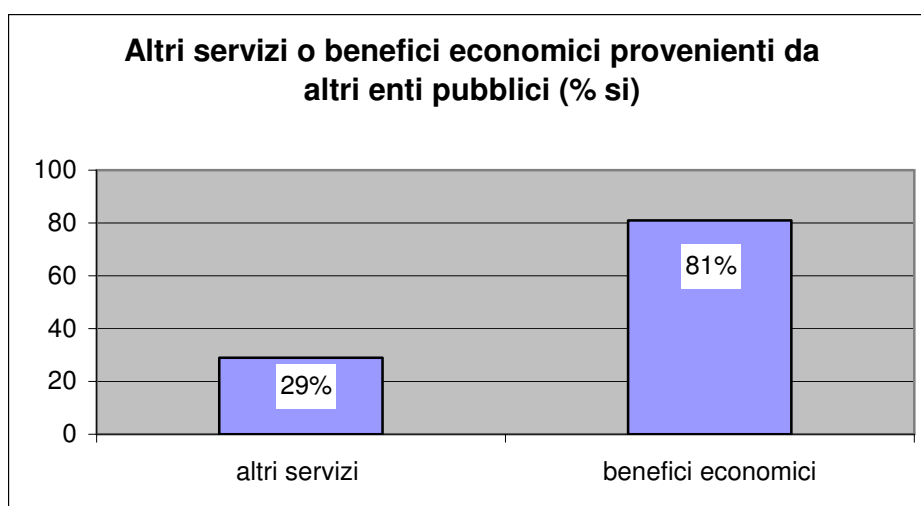
Probabilmente qui emerge più che altrove la necessità di un **maggiore coordinamento** e di una **più efficace comunicazione** tra i diversi attori del SISD e del territorio con le famiglie e le scuole degli utenti.

Con particolare riferimento alla **compresenza** di lettore/ripetitore e di altri operatori assegnati da altri enti, sia a casa che a scuola, si segnala che la stessa **non si è mai verificata**; tale affermazione è indicata sia dalle famiglie che dalle scuole. Tuttavia le non risposte sono molto consistenti, pertanto si caldeggia una certa cautela nell'interpretazione della suddetta informazione.

#### 6.4. Gli altri servizi e benefici economici pubblici.

Il tasso di risposta (98%) relativo alle due specifiche domande è molto elevato conferendo ai commenti che ci si appresta ad effettuare una forte valenza statistica. Il **29%** degli utenti del SISD usufruisce di **altri servizi** erogati da altri enti pubblici mentre ben l'**81%** degli stessi usufruisce di **benefici economici** erogati da altri enti pubblici.

Figura n. 11



#### 6.5. L'efficacia dell'uso di particolari strumenti.

In questa sezione del questionario è stato chiesto **sia alle famiglie che alle scuole** se venisse **utilizzato dal lettore/ripetitore, e con quale efficacia percepita**, valutata con un punteggio che prevedeva un minimo di 0 ed un massimo di 10 punti, un particolare **strumento** di lavoro. Per i dettagli si veda la tabella seguente.

Dalla stessa emerge, per sommi capi, che la **strumentazione maggiormente utilizzata è quella didattica specifica e quella di natura informatica**. Le altre strumentazioni vengono raramente utilizzate; evidentemente questa informazione considerata sull'intero aggregato risente del fatto che l'uso di determinati strumenti si associa solo a specifiche esigenze, verosimilmente rare nella popolazione oggetto di studio. In ogni caso l'**efficacia percepita** dal rispondente è sempre molto elevata e si colloca sempre su **valori non inferiori ai 7 punti su 10**. Un risultato davvero

incoraggiante anche se corre l'obbligo di sottolineare l'elevato tasso di non risposte nella valutazione dell'efficacia più che della conoscenza dell'uso di determinati strumenti. Quanto affermato non trova differenze degne di nota tra le risposte fornite dalle famiglie e quelle delle scuole.

Tabella n. 15

Strumenti	famiglia		scuola	
	% si	efficacia (0-10)	% si	efficacia (0-10)
strumenti didattici specifici	52	9	71	9
strumenti tiflotecnici	0	nd	8	7*
strumenti informatici	44	8*	42	9*
Linguaggio Braille	11	9*	8	8*
Linguaggio Lis	7	9*	12	9*
Linguaggio Malossi	0	nd	0	nd
Tecniche di com. aumentative	4	10*	10	8*
Altri strumenti	1	9*	14	8*

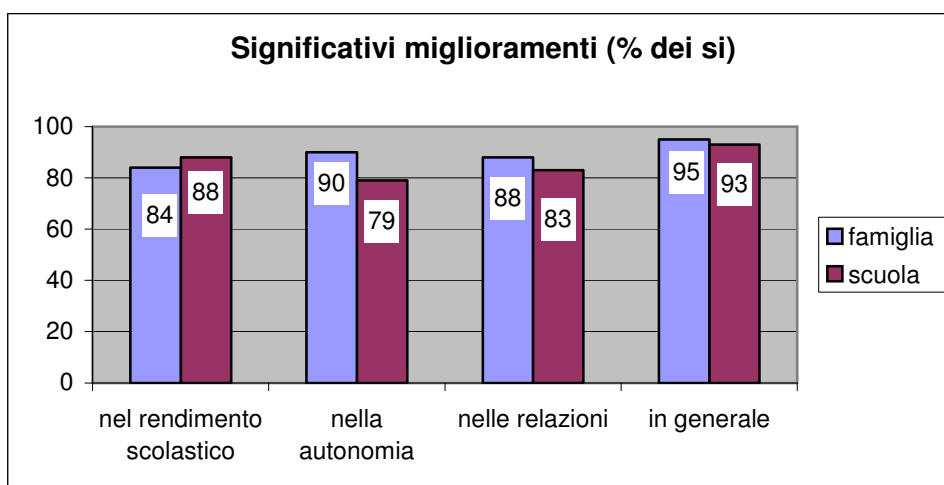
\* elevato tasso di non risposte o di risposte non saprei

## 6.6. I miglioramenti dell'utente del SISD.

Si apre qui un altro capitolo di grandi soddisfazioni nei riguardi del servizio offerto, soddisfazioni derivanti dalle risposte offerte (con una elevatissima copertura pari quasi al 98%) sia dalle scuole che dalle famiglie. In effetti **si riscontrano miglioramenti a tutti i livelli**. Nel dettaglio, per quanto attiene **al rendimento scolastico** le **famiglie** hanno notato un miglioramento nell'**84%** dei casi mentre le **scuole** nell'**88%** dei casi. In tema di **autonomia**, le **famiglie** e le **scuole** registrano miglioramenti nel **90** e nel **79%** dei casi. Per quanto attiene alle **relazioni**, nell'**88** e nell'**83%** dei casi. **In generale**, poi, si arriva praticamente ad un plebiscito: le **famiglie** riscontrano miglioramenti nel **95%** dei casi mentre le **scuole** nel **93%** dei casi.

In definitiva l'opera dei lettori/ripetitori sembrerebbe essere davvero importante per queste sfere così fondamentali non solo per gli utenti del SISD ma per qualsiasi persona, e ciò non fa che rafforzare ed amplificare i risultati appena descritti.

Figura n. 12



### 6.7. La soddisfazione nel servizio erogato.

Sia le scuole che le famiglie indicano l'**estrema puntualità** che il **lettore/ripetitore** solitamente osserva. Questo è già un primo segnale di soddisfazione.

Le stesse sono state interrogate, poi, circa il livello di soddisfazione percepito in ordine ad alcuni aspetti, che a breve tratteremo dettagliatamente, basandosi su di una scala che vedeva il minimo in 0 ed il massimo in 10 punti.

Per quanto attiene alla **capacità organizzativa** del **lettore/ripetitore** sia le **famiglia** che le **scuole** si sono collocate su livelli altissimi di **9 punti su 10**. Lo stesso dicasi per quanto attiene alla **capacità di comunicazione/relazione** e **all'approccio iniziale** che il lettore/ripetitore ha avuto con l'utente del SISD. Pertanto il lettore/ripetitore è stato "**promosso**" praticamente **a pieni voti sia dalle famiglie che dalle scuole**.

Ferma restando la scala di valutazione, anche **le aspettative** relative al **servizio effettivamente erogato** sono state soddisfatte con un punteggio di valutazione medio pari a **9 punti su 10**.

Infine, anche il **livello di soddisfazione complessivo** si colloca su valori di **9 punti su 10**.

Figura n. 13

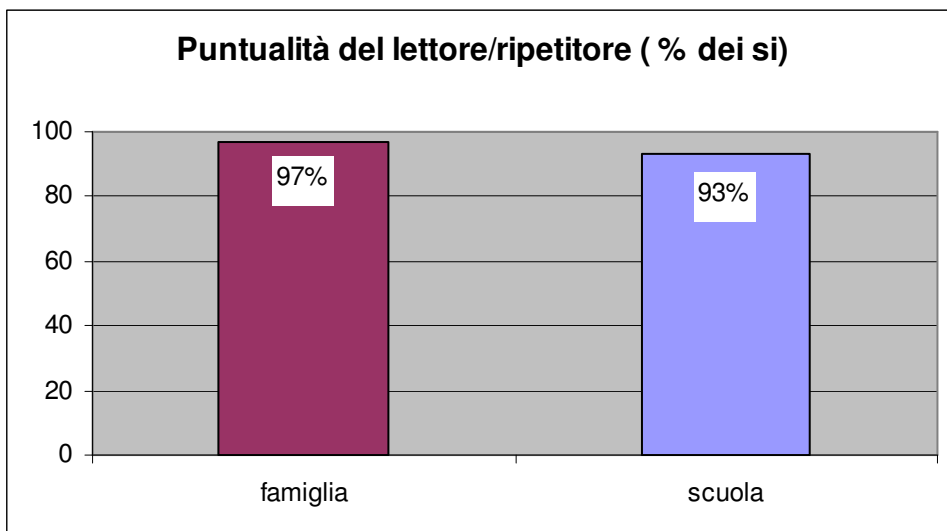


Figura n. 14

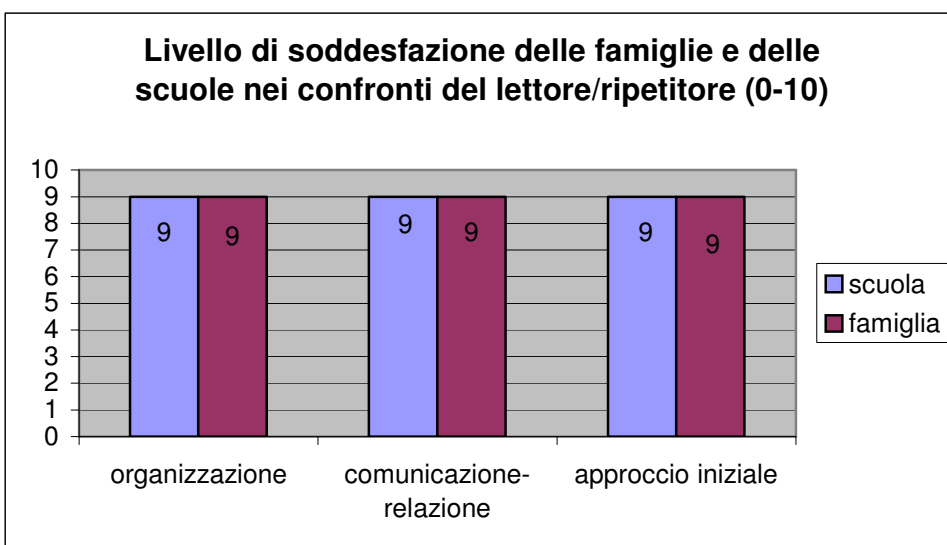


Figure n. 15

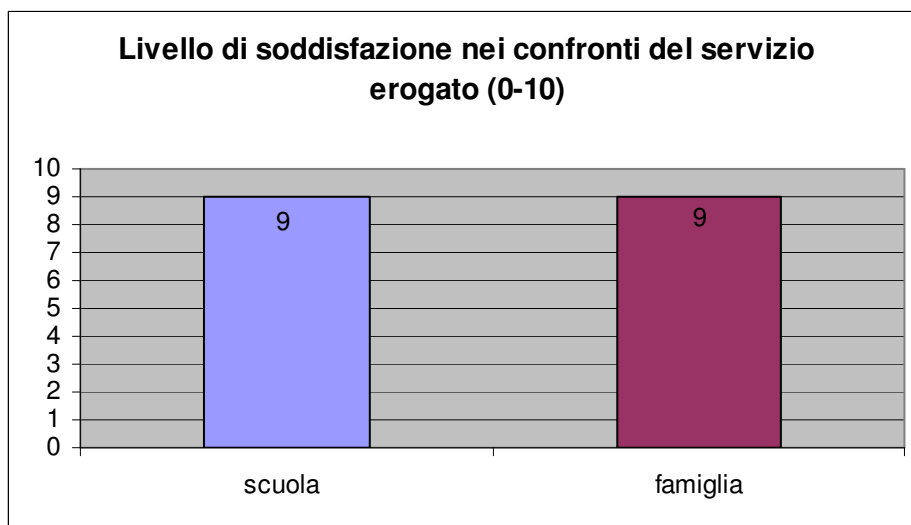
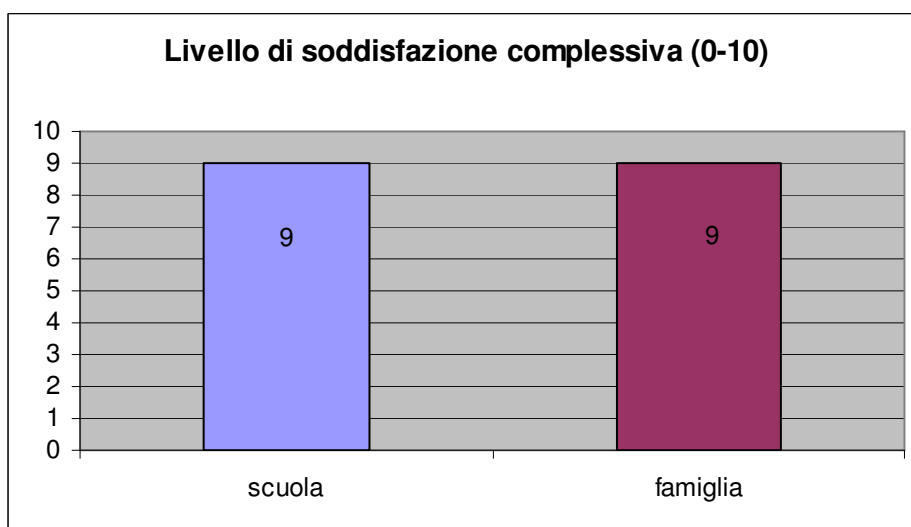


Figure n. 16



La domanda che ci si deve porgere é: “l’eccellenza riscontrata è tale oppure l’indagine ha indotto risposte molto positive per timori di vario genere come ad esempio la sospensione parziale o totale del servizio?”.

## 6.8. Il lettore/ripetitore ideale.

La domanda numero 30 del questionario, posta sia alle famiglie che alle scuole, recitava così: “Cosa Le piacerebbe che il lettore/ripetitore sapesse fare per aiutare l’Utente del SISD?”. Le risposte ottenute sono davvero interessanti.

Le **famiglie** vorrebbero **più ore** (27% dei casi) e **più continuità nel servizio** – magari anche d’estate – (22% dei casi), **maggiore formazione, competenza ed aggiornamento del lettore/ripetitore** – in specie con riguardo a problemi specifici che l’utente può avere (9% dei casi). Si sottolinea che **la maggioranza delle richieste** poco ha a che fare con la figura del lettore/ripetitore ma molto **attiene** per contro all’**organizzazione del servizio**. In ogni caso non si deve e non si può non raccogliere la **voce di quanti desiderino formazione ed aggiornamento dei lettori/ripetitori**.

Le **scuole** vorrebbero un **numero maggiore di ore** di assistenza, anche a casa (29% dei casi), una **maggiore condivisione e continuità** con gli attori del servizio (20%) e **più formazione** dei lettori/ripetitori (15%). Anche in questo caso le voci più forti riguardano l’**organizzazione del servizio** anche se, come detto per le famiglie, la formazione dei lettori ripetitori parrebbe essere un passaggio obbligato.

A titolo di curiosità, una scuola ha segnalato la presenza di un lettore/ripetitore che non era stato richiesto e il cui impiego, a detta della stessa scuola, sarebbe stato più utile a casa.

## 7. Conclusioni.

Dopo il primo anno di erogazione del servizio di integrazione didattica secondo le nuove modalità di affidamento dalle analisi effettuate sono emersi risultati davvero interessanti ed incoraggianti. Evidentemente l’indagine è una prima esperienza di lavoro che può e deve essere migliorata. Ad esempio, alcune interviste non sono state effettuate per il particolare periodo dell’anno ad esse dedicato. Le famiglie sono state più disponibili delle scuole e quindi, in una prossima esperienza, sarà necessario essere maggiormente incisivi con queste ultime. Il questionario è parso molto efficace anche se alcune, seppur piccole, modifiche dovrebbero essere introdotte, in specie con riferimento alle domande a risposta aperta. Il metodo di intervista CATI ha dato come si attendeva i risultati sperati, anche se alcuni intervistati avrebbero preferito l’intervista faccia a faccia per vari motivi, primo fra tutti quello della riservatezza delle informazioni che tuttavia è già garantita dal metodo utilizzato. In secondo luogo alcune scuole avrebbero voluto far partecipare all’indagine più persone.

Con riguardo alle caratteristiche del servizio erogato, molti sono gli aspetti positivi. Tuttavia, alcuni segnali negativi non possono non essere sottolineati.

Gli aspetti positivi riguardano certamente in primo luogo la figura del lettore/ripetitore, che soddisfa le aspettative sia della famiglia che della scuola, sotto l’aspetto dell’atteggiamento e dell’operato. Tuttavia viene sempre sottolineata la necessità di maggiore formazione ed aggiornamento per i lettori/ripetitori. Da questo emergerebbe una figura molto volenterosa ma talora carente nella preparazione specifica necessaria per affrontare un così difficile e delicato compito. Molta soddisfazione inoltre emerge con riguardo all’efficacia dell’uso di strumenti che il lettore/ripetitore

fa durante il servizio erogato, di come egli si organizza il lavoro, di come comunica e si relaziona con l'utente e dell'approccio iniziale avuto con quest'ultimo. Inoltre, sono lampanti sia per le famiglie che per le scuole i miglioramenti dell'utente a tutti i livelli (rendimento scolastico, autonomia, relazioni e in generale) grazie al servizio di cui usufruisce. Infine la soddisfazione nei riguardi del servizio è ai massimi livelli e questo stride un pochino in relazione ad alcune risposte fornite, come ad esempio quelle relative agli incontri tra alcuni attori del servizio.

Un punto dolente riguarda la comunicazione e l'organizzazione della stessa tra i vari attori del servizio (lettori/ripetitori, pedagoga e assistente sociale) con le famiglie, le scuole e gli attori del territorio (operatori socio sanitari delle ASL e dei servizi sociali comunali); appare evidente una quasi totale assenza di tale comunicazione, come se quest'ultima fosse relegata a contatti sporadici ed occasionali piuttosto che a contatti organizzati secondo un'agenda prestabilita.

Infine il lettore/ripetitore ideale il cui identikit è stato richiesto sia alle famiglie che alle scuole, è un operatore che sta più ore e con maggiore continuità con l'utente, sia a casa che a scuola, e ha una specifica formazione idonea per trattare casi particolari. Tutto questo, eccezion fatta per la formazione, non riguarda il lettore/ripetitore direttamente, ma attiene piuttosto alla sola organizzazione del servizio.

In definitiva il servizio sembra essere stato ben congegnato per i tanti risvolti positivi che presenta, mentre molto deve essere ancora fatto in tema di comunicazione, organizzazione e formazione dei lettori/ripetitori.

## 8. Ringraziamenti.

Un sentito ringraziamento all'Assessore ai Servizi Sociali della Provincia di Verona **avv. Maria Luisa Tezza** per l'entusiasmo dimostrato e il supporto fornito.

Un ringraziamento al **dott. Raffaele Grottola**, responsabile dell'Area Handicap dell'Ulss 20 di Verona, che ha reso possibile il presente lavoro.

Inoltre, si ringraziano il **dott. Enrico Zanoni** e la **dott.ssa Enrica Pezzo** per il prezioso contributo fornito nell'organizzazione ed espletamento delle interviste nonché l'**avv. Giorgia Montagnana** per la consulenza legale.

Ancora, un cordiale ringraziamento alla **dott.ssa Marcella Nalli** per la disponibilità, la professionalità e le competenze dimostrate. Molto importanti sono state le stimolanti discussioni intercorse con la stessa in ordine sia alla redazione del questionario che alla redazione del presente rapporto di ricerca.

Infine desidero ringraziare il mio Maestro **prof. Dario Olivieri**, Ordinario di Statistica presso la Facoltà di Economia dell'Università degli Studi di Verona, per i preziosi insegnamenti che quotidianamente mi profonde.

## 9. Allegato. Il questionario.

### QUESTIONARIO MONITORAGGIO SERVIZIO DI INTEGRAZIONE DIDATTICA

#### Introduzione.

A conclusione dell'anno scolastico 2005-2006, che ha visto il primo anno di erogazione del servizio di integrazione didattica (SID) per ipovedenti ed ipoacusici, secondo la nuova modalità di affidamento dello stesso, si chiede alle **FAMIGLIE** ed alle **SCUOLE** coinvolte di collaborare rispondendo alle domande del seguente questionario; ciò permetterà la valutazione dell'efficacia del servizio allo scopo di apportare le migliorie necessarie.

**[per intervistatore: -1 non risposta; -2 non saprei; F=famiglia; FS=famiglia e scuola]**

**La Vostra opinione per noi è molto importante e l'aiuto che ci date è davvero apprezzato.**

#### Dati anagrafici dell'utente del SID (verificare le informazioni) [PRECOMPILATI]

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_

Sesso \_\_\_\_\_

Data di nascita (gg/mm/aaaa) \_\_\_\_\_

Luogo di Nascita \_\_\_\_\_

Residenza (via-civico-comune-provincia) \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

**1. [F] Disabilità dell'Utente del SID.** 1  sordo 2  cieco

**1.1. [F] Se sordo, è portatore di impianto cocleare?** 0  no 1  si

**2. [F] Altre eventuali disabilità dell'Utente del SID.**

0  no 1  si (specificare) \_\_\_\_\_

**3. [F] Titolo di studio posseduto dall'Utente del SID**

1  Elementare 2  Media 3  Professionale 4  Superiore

**4. [F] Scuole frequentate dall'Utente del SID**

**4.1. Nido** 0  no 1  si luogo (comune-provincia) \_\_\_\_\_

**4.2. Materna** 0  no 1  si luogo (comune-provincia) \_\_\_\_\_

**4.3. Elementare** 0  no 1  si luogo (comune-provincia) \_\_\_\_\_

**4.4. Media** 0  no 1  si luogo (comune-provincia) \_\_\_\_\_

**4.5. Superiore** 0  no 1  si luogo (comune-provincia) \_\_\_\_\_

**4.6. Professionale** 0  no 1  si luogo (comune-provincia) \_\_\_\_\_



- 
5. [FS] Data di inizio del servizio di integrazione didattica (gg/mm/aaaa)\_\_\_\_\_
6. [FS] Data della fine del servizio di integrazione didattica (gg/mm/aaaa)\_\_\_\_\_
7. [FS] Quale materiale didattico o di ausilio possiede, da chi e quando Le è stato fornito?:  
Materiale/ausilio1\_\_\_\_\_fornito da1\_\_\_\_\_data1\_\_\_\_\_  
Materiale/ausilio2\_\_\_\_\_fornito da2\_\_\_\_\_data2\_\_\_\_\_  
Materiale/ausilio3\_\_\_\_\_fornito da3\_\_\_\_\_data3\_\_\_\_\_  
Materiale/ausilio4\_\_\_\_\_fornito da4\_\_\_\_\_data4\_\_\_\_\_
8. [FS] Quante volte il servizio è stato sospeso per più di 6 giorni?[0, 1,..]\_\_\_\_\_
- 8.1. [FS] Se è stato sospeso almeno una volta, perché?\_\_\_\_\_
9. [FS] Rispetto all'anno precedente, è stato cambiato il lettore/ripetitore? 0  no 1  si
- 9.1. [FS] Se si, perché?\_\_\_\_\_
10. [F] Quali sono i documenti che sono stati presentati in Provincia e che hanno dato accesso al servizio di integrazione didattica per Suo figlio/a?  
1  certificato del medico di famiglia  
2  certificato dello specialista ottenuto: 21  in ospedale 22  in asl  
3  altro \_\_\_\_\_
11. [F] Quale medico ha certificato (e preso in carico) la disabilità di Suo figlio/a?  
Nome \_\_\_\_\_  
Titolo \_\_\_\_\_
12. [F] Possiede per Suo figlio/a una diagnosi funzionale?  
0  no 1  si
13. [F] Quante volte e per quanto tempo, mediamente, il lettore/ripetitore ha incontrato:  
13.1. Operatori socio-sanitari delle asl (assistenti delle asl):  
Volte \_\_\_\_\_ tempo \_\_\_\_\_  
13.2. Operatori dei servizi sociali del suo comune:  
Volte \_\_\_\_\_ tempo \_\_\_\_\_

**14. [F] Quante volte e per quanto tempo, mediamente, il pedagogista del servizio ha incontrato:**

**14.1.** Operatori socio-sanitari delle asl (assistenti delle asl)

Volte \_\_\_\_\_ tempo \_\_\_\_\_

**14.2.** Operatori dei servizi sociali del suo comune

Volte \_\_\_\_\_ tempo \_\_\_\_\_

**15. [F] Quante volte e per quanto tempo, mediamente, l'assistente sociale del servizio ha incontrato:**

**15.1.** Operatori socio-sanitari delle asl (assistenti delle asl):

Volte \_\_\_\_\_ tempo \_\_\_\_\_

**15.2.** Operatori dei servizi sociali del suo comune:

Volte \_\_\_\_\_ tempo \_\_\_\_\_

**16. [FS] Lei quante volte e per quanto tempo, mediamente, ha incontrato (solo per la SCUOLA: non durante l'attività didattica rivolta all'Utente ma nell'ambito di incontri degli insegnanti in consigli di classe, collegio docenti, colloqui personali, eccetera) :**

**16.1.** Il lettore/ripetitore:

Volte \_\_\_\_\_ tempo \_\_\_\_\_

**16.2.** Il pedagogista del servizio:

Volte \_\_\_\_\_ tempo \_\_\_\_\_

**16.3.** L'assistente sociale del servizio:

Volte \_\_\_\_\_ tempo \_\_\_\_\_

**17. [FS] Quante ore, su base settimanale, sono state erogate inizialmente? (primi 40 giorni)**

**17.1.** A casa \_\_\_\_\_

**17.2.** A scuola da solo \_\_\_\_\_

**17.3.** A scuola in compresenza con l'insegnante di sostegno \_\_\_\_\_

**18. [FS] Successivamente, cioè dopo i 40 giorni, di quante ore tale monte è variato?**

**18.1.** A casa \_\_\_\_\_

**18.2.** A scuola da solo \_\_\_\_\_

**18.3.** A scuola in compresenza con l'insegnante di sostegno \_\_\_\_\_

**19. [F] L'Utente usufruisce di altri servizi erogati da altri enti pubblici?**

0  no 1  si

20. [F] L'Utente usufruisce di benefici economici erogati da altri enti pubblici? 0  no 1  si

21. [FS] Il lettore/ripetitore è stato qualche volta presente insieme ad altri operatori assegnati da altri enti pubblici:

21.1. A casa 0  no 1  si

21.2. A scuola 0  no 1  si

22. [FS] Quanto è soddisfatto della capacità organizzativa del lettore/ripetitore che segue suo figlio/alunno? (0-10) \_\_\_\_\_

23. [FS] Quanto è soddisfatto delle capacità di comunicazione/ relazione del lettore/ripetitore con suo figlio/alunno? (0-10) \_\_\_\_\_

24. [FS] Quanto è soddisfatto dell'approccio iniziale che ha avuto il lettore/ripetitore con suo figlio/alunno? (0-10) \_\_\_\_\_

25. [FS] Rispetto agli strumenti che il lettore/ripetitore utilizza nell'ambito dei suoi compiti, come valuta l'efficacia del suo operato in riferimento a questi stessi strumenti?

25.1. Strumenti didattici specifici.

Uso: 0  no 1  si Efficacia(0-10): \_\_\_\_\_

25.2. Strumenti tiflotecnici.

Uso: 0  no 1  si Efficacia(0-10): \_\_\_\_\_

25.3. Strumenti informatici.

Uso: 0  no 1  si Efficacia(0-10): \_\_\_\_\_

25.4. Linguaggio BRAILLE.

Uso: 0  no 1  si Efficacia(0-10): \_\_\_\_\_

25.5. Linguaggio LIS.

Uso: 0  no 1  si Efficacia(0-10): \_\_\_\_\_

25.6. Linguaggio MALOSI.

Uso: 0  no 1  si Efficacia(0-10): \_\_\_\_\_

25.7. Tecniche di comunicazione aumentativi.

Uso: 0  no 1  si Efficacia(0-10): \_\_\_\_\_

25.8. Altri \_\_\_\_\_

Uso: 0  no 1  si Efficacia(0-10): \_\_\_\_\_

26. [FS] Il lettore/ripetitore è solitamente puntuale? 0  no 1  si

27. [FS] Quanto il servizio effettivamente erogato (confronto tra progetto individuale iniziale e servizio erogato) ha soddisfatto Le sue aspettative? (0-10)\_\_\_\_\_

28. [FS] Secondo Lei, dopo un anno di assistenza integrativa, ci sono stati significativi miglioramenti di suo figlio/alunno:

- 28.1. Nel rendimento scolastico      0  no    1  si  
 28.2. Nella autonomia                    0  no    1  si  
 28.3. Nelle relazioni                      0  no    1  si  
 28.4. In generale                            0  no    1  si

29. [FS] Qual è il livello di soddisfazione da Lei complessivamente percepito verso il servizio erogato durante l'anno scolastico? (0-10) \_\_\_\_\_

[intervistatore: ci siamo fatti un'idea del servizio ma secondo lei....]

30. [FS] Cosa Le piacerebbe che il lettore/ripetitore sapesse fare per aiutare l'Utente del SID?

\_\_\_\_\_

31. [F] Quanti membri della Sua famiglia usufruiscono del servizio di integrazione didattica? \_\_\_\_\_

31.1. Se almeno due, vengono seguiti dal medesimo lettore/ripetitore?    0  no    1  si

32. [FS] Titolo di studio dell'intervistato

1  nessun titolo/elementare    2  media inf.    3  professionale    4  media sup.    5  laurea o post

-----

Il sottoscritto, nel ruolo di intervistato, dichiara di aver ricevuto completa informativa ai sensi dell'art. 13 D.L. 196/2003 unitamente a copia dell'art. 7 del medesimo decreto ed esprime il proprio consenso al trattamento e alla comunicazione dei dati rilasciati. Le chiediamo, quindi, di firmare qui sotto per acconsentirci di trattare i suoi dati personali. Sappia che, in ogni caso, i suoi dati non verranno mai pubblicati se non in forma aggregata e cioè insieme a tutti gli altri dati che stiamo rilevando; quindi le sue risposte non potranno in alcun modo essere riconosciute.

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

**GRAZIE PER LA CORDIALE DISPONIBILITA'**

**Sezione riservata all'intervistatore (da compilarsi subito dopo l'intervista)**

➤ **L'intervista è stata effettuata agevolmente? (0-10)**

**[+ eventuali appunti]**\_\_\_\_\_

➤ **Situazione socio-economica familiare percepita**

1  MODESTA 2  ABBASTANZA MODESTA 3  NORMALE 4  ABBASTANZA  
ABBIENTE 5  ABBIENTE

**INTERVISTATORE**\_\_\_\_\_

**DURATA INTERVISTA (minuti)**\_\_\_\_\_

**INTERVISTA A:**      1  FAMIGLIA                      2  SCUOLA

**INTERVISTA:**      1  TELEFONICA                      2  FACCIA A FACCIA

## 10. Riferimenti bibliografici

- [1] Luigi Fabbri, *Statistica Multivariata*, 1997, McGraw-Hill, Milano
- [3] Dario Olivieri, *Fondamenti di Statistica*, sec. ed., 2002, Cedam, Padova
- [2] Domenico Piccolo, *Statistica*, sec. ed., 2000, Il Mulino, Bologna