

# **L'inclusione universitaria di studentesse e studenti con disabilità o disturbi specifici dell'apprendimento presso l'Università di Verona**

Vittorio Corradini

Università degli Studi di Verona, Italia

**Abstract** The paper presents the activities of the Inclusion Unit (UO Inclusione), and the topic of university inclusion of students with disabilities or SLDs, at the University of Verona. After a reference to the relevant value assumptions, and to the University's programmatic and policy documents, the tasks of the Inclusion Unit and the characteristics of the users are described, also relying on statistical data. Mention is also made of the network of relationships and collaborations with local organisations (public authorities, associations, etc.) active in the field of protection of people with disabilities or with SLDs. Further on, an overview of the individual services provided by the Inclusion Unit is outlined, focusing on the most innovative ones. Finally, the author presents some reflections deriving from his professional experience.

**Keywords** University. Students. Inclusion. Disability. Specific learning disability (SLD).

**Sommario** 1 Introduzione. – 2 L'inclusione universitaria di studentesse e studenti con disabilità o DSA presso l'Università di Verona. – 3 I compiti dell'UO Inclusione dell'Università di Verona. – 4 L'utenza dell'UO Inclusione dell'Università di Verona. – 5 I rapporti con realtà esterne all'Ateneo. – 6 I servizi offerti dall'UO Inclusione dell'Università di Verona, con particolare riguardo ai servizi di recente o prossima attivazione. – 7 Considerazioni conclusive.

## 1 Introduzione

Nell'ambito di una Tavola Rotonda dedicata al tema *Inclusione e territorio: l'esperienza di Verona*, si è ritenuto molto opportuno presentare – anche se solo in sintesi – l'attività dell'Unità Operativa (UO) Inclusione dell'Università degli Studi di Verona. E ciò per diversi motivi, tra loro interconnessi: in primo luogo, l'inclusione universitaria è lo specifico oggetto del Congresso; in secondo luogo, l'Università di Verona (su cui ci concentreremo) è sede e soggetto promotore del medesimo Congresso; in terzo luogo, l'inclusione universitaria presso l'Ateneo veronese appartiene a quelle esperienze 'territoriali' che costituiscono specifico oggetto proprio della citata Tavola Rotonda.

Ebbene, l'UO Inclusione, ufficio incardinato nell'amministrazione centrale di Ateneo e deputato – come si vedrà fra breve – a prestare supporto a studentesse e studenti con disabilità o DSA (disturbi specifici dell'apprendimento), è oggetto di sicuro interesse per chi intenda occuparsi di inclusione, in quanto, da un lato, costituisce punto di affioramento delle esigenze particolari di studentesse e studenti con disabilità e DSA, e, dall'altro lato, è luogo di ideazione, progettazione e attuazione delle soluzioni volte a soddisfare quelle esigenze.

Scopo del presente contributo è fornire una sintetica descrizione dell'attività che l'ufficio svolge per l'inclusione universitaria di studentesse e studenti con disabilità o disturbi specifici dell'apprendimento. Questa descrizione adotterà il particolare punto di vista del personale amministrativo assegnato a detto ufficio, il che, da un lato, comporterà inevitabili limitazioni e bias e, dall'altro lato, offrirà – si auspica – un approccio operativo e 'di prima mano' rispetto al tema in questione.

Ad esempio, coerentemente con la natura descrittiva del presente contributo, e in linea con il suo approccio 'pratico', le fonti di riferimento prevalentemente citate nel testo saranno costituite da documenti normativi o amministrativi, piuttosto che da lavori di carattere scientifico. Per ragioni analoghe, l'esposizione sarà caratterizzata da un taglio giuridico-amministrativo, proprio dell'amministrazione universitaria.

In chiusura di questo paragrafo introduttivo, si precisa che le opinioni e le valutazioni contenute in questo contributo sono espresse dall'autore a titolo personale e non rispecchiano necessariamente la posizione dell'Amministrazione di appartenenza.

## **2 L'inclusione universitaria di studentesse e studenti con disabilità o DSA presso l'Università di Verona**

Appare utile, per chi si accinga a studiare o a operare nel delicato e complesso ambito dell'inclusione universitaria,<sup>1</sup> ricordare il quadro di valori e principi posti in materia dall'ordinamento.

In questa sede, dedicata in modo specifico all'inclusione presso l'Ateneo veronese, partiremo dall'ordinamento particolare di Ateneo, per poi risalire all'ordinamento generale.

Ebbene, per quanto attiene all'ordinamento di Ateneo, chiare indicazioni in materia sono rinvenibili sia nello Statuto, recante i principi e le regole cardine di detto ordinamento, sia nei documenti di programmazione, recanti la programmazione strategica e la pianificazione gestionale e operativa.

Lo Statuto di Ateneo (Università degli Studi di Verona 2024a) affronta la tematica in varie disposizioni. Si elencano qui di seguito quelle che più da vicino appaiono connesse al tema in questione.

Innanzitutto, l'articolo 1, comma 3, prescrive la promozione di una cultura di pace, di rispetto dei diritti umani, della dignità della persona umana, di pluralismo delle idee e di valorizzazione delle differenze, la garanzia di pari opportunità nel lavoro e nello studio, e il rifiuto di idee di violenza, di discriminazione e di intolleranza.

In secondo luogo, ai sensi dell'articolo 3, comma 1, lettera f), l'Università tutela e incoraggia lo sviluppo del talento, dell'indipendenza e della creatività individuali.

L'articolo 5, comma 5, prescrive poi all'Università di rimuovere gli ostacoli che impediscono il conseguimento di una preparazione di qualità, nei tempi previsti dagli ordinamenti didattici.

L'articolo 9, comma 1, dispone inoltre l'istituzione e la promozione di idonee iniziative per l'attuazione del principio costituzionale delle pari opportunità e la valorizzazione delle differenze.

A norma dell'articolo 10, comma 1, infine, l'Università promuove la qualità della vita universitaria dedicando attenzione, tra l'altro, al superamento delle barriere nei confronti dei soggetti con disabilità.

Quanto ai documenti di programmazione, ci si limiterà, in questa sede, a citare il Piano Strategico di Ateneo, recante gli indirizzi complessivi e gli obiettivi strategici dell'Ateneo (Università degli Studi di Verona 2024b).

---

**1** Per un inquadramento generale sul tema, si ritiene consono all'approccio 'pratico' del presente contributo rinviare a un documento di carattere operativo, quale il Rapporto dell'Agenzia Nazionale di Valutazione del sistema Universitario e della Ricerca dal titolo *Gli studenti con disabilità e DSA nelle università italiane. Una risorsa da valorizzare* (ANVUR 2022), e alle ulteriori fonti ivi citate. Tra le recenti pubblicazioni scientifiche sul tema, ricordiamo invece: Bellacicco 2019; Caldarelli 2023; Sini, Cavaglià, Tinti 2024; D'Alonzo 2022.

In tale documento, il tema qui trattato afferisce alla linea strategica denominata «Accoglienza», che si traduce - per quanto qui di interesse - nel sostenere la formazione di studentesse e studenti con disabilità, DSA o gravi patologie, valorizzando le tematiche di diritto allo studio, per creare le condizioni in cui tutti e tutte si possano sentire a proprio agio e possano dare il meglio di sé.

Il quadro valoriale e di principio espresso dall'ordinamento di Ateneo si pone - come si diceva - in attuazione e sviluppo di quello espresso dall'ordinamento generale italiano, ove diversi testi normativi sono intervenuti, nel tempo, a disciplinare la materia.<sup>2</sup>

Una sintesi organica a questo riguardo può essere rinvenuta nelle Linee guida approvate nel 2024 dall'Assemblea CNUDD (Conferenza Nazionale Universitaria dei Delegati per la Disabilità) (CNUDD 2024), dove, al paragrafo 2 («Principi ispiratori»), si legge tra l'altro:<sup>3</sup>

Le intenzionalità e le azioni delle Università italiane a favore delle/degli studenti con disabilità e/o con DSA si ispirano ai principi di diritto allo studio, vita indipendente, cittadinanza attiva e inclusione nella società, che orientano più in generale le politiche di indirizzo del nostro tempo, il cui principale punto di riferimento è la Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità del 2006, ratificata dal parlamento italiano con la Legge n. 18 del 2009.

---

**2** Indichiamo di seguito i principali atti normativi in materia: Legge 5 febbraio 1992, n. 104 «Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate»; Legge 3 marzo 2009, n. 18 «Ratifica ed esecuzione della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, con Protocollo opzionale, fatta a New York il 13 dicembre 2006 e istituzione dell'Osservatorio nazionale sulla condizione delle persone con disabilità»; Legge 8 ottobre 2010, n. 170 «Nuove norme in materia di disturbi specifici di apprendimento in ambito scolastico»; Decreto Ministeriale 12 luglio 2011, n. 5669 «Disposizioni attuative della Legge 8 ottobre 2010, Nuove norme in materia di disturbi specifici di apprendimento in ambito scolastico. Linee guida per il diritto allo studio degli alunni e degli studenti e studentesse con disturbi specifici di apprendimento»; Legge 3 maggio 2019, n. 37 «Disposizioni per l'adempimento degli obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia all'Unione europea - Legge europea 2018»; Legge 28 marzo 2022, n. 25; Decreto Legislativo 13 dicembre 2023, n. 222 «Disposizioni in materia di riqualificazione dei servizi pubblici per l'inclusione e l'accessibilità, in attuazione dell'articolo 2, comma 2, lettera e), della legge 22 dicembre 2021, n. 227»; Decreto Legislativo 3 maggio 2024, n. 62 «Definizione della condizione di disabilità, della valutazione di base, di accomodamento ragionevole, della valutazione multidimensionale per l'elaborazione e attuazione del progetto di vita individuale personalizzato e partecipato».

**3** Le Linee guida CNUDD intendono porsi come «modello di riferimento comune volto a indirizzare le politiche e le buone prassi degli Atenei» (CNUDD 2024). Il documento - approvato durante la stesura del presente scritto - sostituisce la precedente edizione del 2024. In questa sede si è preferito far riferimento alla versione più recente, benché non ancora pubblicata all'epoca dello svolgimento del Congresso. Entrambi i documenti (quello del 2014 e quello del 2024) sono reperibili alla pagina web: <https://www.cru.it/documenti-pubblici.html>.

La Convenzione sostiene, protegge e garantisce il pieno e uguale godimento dei diritti umani e delle libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità e promuove il rispetto della loro intrinseca dignità. La Convenzione, inoltre, riconosce che la piena partecipazione delle persone con disabilità nella società contribuisce allo sviluppo umano, culturale, sociale ed economico della società stessa, ed alla realizzazione dello sviluppo sostenibile.

[...] le Università si devono porre come contesto abilitante, che favorisce l'accesso alla cultura, le pari opportunità e mette la persona con disabilità o con DSA in condizioni di apprendere lungo tutto l'arco della vita. A tal proposito l'impegno dell'Università è quello di promuovere e sostenerne l'accesso alla formazione e all'apprendimento permanente, nella convinzione che la conoscenza, la cultura superiore e la partecipazione alla ricerca favoriscano il pieno sviluppo umano, l'ingresso nel mondo del lavoro e la realizzazione delle libertà. (CNUDD 2024)

Il quadro sopra tratteggiato manifesta chiaramente l'origine valoriale dell'inclusione universitaria delle studentesse e degli studenti con disabilità o DSA, che scaturisce dalla centralità della persona, e dai valori, ad esso collegati, dell'accoglienza, dell'uguaglianza e della solidarietà.

La disciplina dell'inclusione universitaria di studentesse e studenti con disabilità o DSA - espressa dall'ordinamento generale e dettagliata dall'ordinamento di Ateneo<sup>4</sup> - costituisce quindi, manifestamente, attuazione e sviluppo di valori e principi espressi dalla Costituzione della Repubblica Italiana.<sup>5</sup> Essa, come noto, nella parte dedicata ai «Principi Fondamentali», valorizza e presidia lo sviluppo della persona umana, sottolinea la rilevanza delle formazioni sociali (con il correlato tema dell'accoglienza), promuove la reciproca solidarietà (art. 2) e affronta il tema cruciale dell'uguaglianza, nelle due ben note accezioni di uguaglianza formale (art. 3, comma 1) e di uguaglianza sostanziale (art. 3, comma 2).

Ricordati quindi, almeno sommariamente, i presupposti assiologici e normativi alla base del tema in questione, che potremmo sintetizzare con il riferimento alla centralità della persona, affrontiamo ora alcuni aspetti significativi dell'attività dell'UO Inclusione presso l'Ateneo di Verona.

---

**4** Sul rapporto tra ordinamento generale e ordinamenti dei singoli atenei, si veda la Legge 9 maggio 1989, n. 168, recante «Istituzione del Ministero dell'università e della ricerca scientifica e tecnologica».

**5** Il testo della Costituzione della Repubblica Italiana è consultabile online alla pagina <http://www.senato.it/istituzione/la-costituzione>.

### **3 I compiti dell'UO Inclusione dell'Università di Verona**

Le già citate Linee guida CNUDD al paragrafo 3 («Soggetti e ruoli») ritengono essenziale che ciascun ateneo istituisca una struttura amministrativa di supporto dedicata ai servizi per studentesse e studenti con disabilità o DSA. Tale struttura «costituisce il punto di riferimento per le/gli studenti e svolge un ruolo strategico di orientamento, accoglienza e di gestione dei servizi» (CNUDD 2024).

Le medesime Linee guida indicano i compiti fondamentali di questa struttura amministrativa:

- la funzione di interfaccia fra il sistema università e le/gli studenti, considerando anche la possibilità di coinvolgimento dei servizi territoriali di riferimento;
- la possibilità di fornire informazioni in merito ai benefici economici, ai servizi erogati e alla mediazione con i/le docenti;
- il raccordo con i servizi di Ateneo e, in particolare, con gli uffici di orientamento, in ingresso e in uscita (Ufficio Placement), con le segreterie studenti, gli uffici per la mobilità internazionale, gli uffici per gli stage e i tirocini;
- il supporto mirato all'acquisizione di maggiore autonomia e indipendenza nello studio;
- l'attività di supporto al/la Delegato/a e, laddove previsto, ai/alle singoli/e Docenti Referenti delle strutture di Ateneo;
- d'intesa con il/la Delegato/a, il monitoraggio e l'autovalutazione della qualità dei servizi offerti finalizzato al loro miglioramento;
- l'offerta di materiale didattico accessibile anche tramite il sistema bibliotecario di Ateneo. (CNUDD 2024)

L'Università di Verona, in linea con quanto sopra, descrive i compiti dell'UO Inclusione nella relativa Carta dei servizi (Università degli Studi di Verona 2023).

La Carta dei servizi, dopo aver ricordato la missione dell'ufficio, ovvero

promuove[re] la qualità della vita universitaria e l'inclusione delle studentesse e degli studenti con disabilità e disturbi specifici dell'apprendimento

precisa i principali compiti dell'UO Inclusione, ovvero

- la funzione di interfaccia fra il 'sistema università' e gli studenti;
- il raccordo con gli altri servizi di Ateneo;
- il supporto personalizzato atto a favorire il successo formativo;
- l'organizzazione e la gestione amministrativa funzionale all'erogazione dei servizi e al monitoraggio della loro efficacia;
- l'attività di supporto alla governance di Ateneo, nelle materie di competenza. (Università degli Studi di Verona 2023)

I compiti sopra indicati possono facilmente essere raggruppati in due grandi categorie, in base agli specifici destinatari: da un lato i compiti rivolti direttamente all'utenza; dall'altro lato, le attività di supporto alla governance in materia di inclusione.

Chiaramente, è la prima categoria di compiti a caratterizzare l'ufficio, e a renderlo anche in grado di compiere efficacemente le attività appartenenti alla seconda categoria.

Prima di esaminare in maggiore dettaglio i servizi all'utenza, si ritiene opportuna una breve presentazione della stessa.

#### **4 L'utenza dell'UO Inclusione dell'Università di Verona**

Come precisa la citata Carta dei servizi, l'utenza del Servizio Inclusione è costituita da due grandi categorie di studentesse e studenti: studentesse e studenti con disabilità; studentesse e studenti con DSA.<sup>6</sup>

Il ricorso a qualche essenziale dato statistico potrà tratteggiare l'utenza in modo più dettagliato.

Un primo ordine di dati è costituito dalla ripartizione degli utenti per categorie diagnostiche.

Secondo l'ultima rilevazione compiuta nell'anno accademico 2022/23, l'utenza dell'UO Inclusione era composta da studentesse e studenti in possesso di una diagnosi di: DSA per il 64% del totale, disabilità motorie e neuro-motorie per l'11%, patologie metaboliche per il 9%, disabilità neurologiche per il 3%, disabilità psicologiche e neuro-psicologiche per il 2%, disabilità visive per il 3%, disabilità uditive per il 2%. Il restante 6% era costituito da utenti con disabilità non specificate.

Un secondo rilevante set di dati è costituito dal numero degli utenti accreditati presso l'UO Inclusione, anche raffrontato al totale di tutte le studentesse e gli studenti iscritte e iscritti all'Ateneo.

Nell'anno accademico 2020/21, il totale degli utenti dell'ufficio era pari a 367, ovvero circa l'1,5% del totale della componente studentesca, e di cui 171 studentesse e studenti con disabilità e 196 con DSA. Nell'anno accademico 2021/22, il totale degli utenti dell'ufficio era pari a 503, ovvero circa il 2% del totale della componente studentesca, e di cui 228 studentesse e studenti con disabilità e 275 con DSA. Nell'anno accademico 2022/23, il totale

---

**6** Una terza categoria, cui si ritiene solo di accennare, dato il suo carattere residuale e particolare, è quella costituita da studentesse e studenti in condizione di inabilità temporanea derivante da cause diverse quali incidenti, interventi medici, ricoveri, malattie prolungate o altre situazioni di natura clinica. Ulteriore categoria, anch'essa qui solo accennata visto lo status ancora incerto che la connota in ambito universitario, è poi costituita da studentesse e studenti con BES (Bisogni Educativi Speciali) non derivanti da una condizione di disabilità o di DSA.

degli utenti dell'ufficio era pari a 612, ovvero circa il 2,3% del totale della componente studentesca, e di cui 222 studentesse e studenti con disabilità e 390 con DSA.

Due considerazioni significative, valide quantomeno per il periodo di riferimento, pare possano trarsi da una lettura anche sommaria dei dati appena riportati.

In primo luogo, si nota un aumento costante dell'utenza dell'UO Inclusione non solo in termini assoluti, ma anche in termini percentuali rispetto al totale della componente studentesca. L'utenza del servizio, in altri termini, cresce a un ritmo più veloce rispetto a quello con cui cresce la componente studentesca nel suo complesso.

In secondo luogo, si nota un importante incremento della quota costituita utenti con DSA: nell'anno accademico 2020/21 detta quota aveva consistenza all'incirca pari a quella costituita da utenti con disabilità, mentre nell'anno accademico 2022/23 essa aveva una consistenza quasi doppia.

Si ritiene, su basi empiriche, che queste tendenze, osservabili nella popolazione universitaria, continueranno negli anni futuri, per ragioni ascrivibili alla complessa interazione di fattori diversi – di tipo anagrafico, epidemiologico, sociale e culturale – meritevole di analisi ben più approfondite di quelle che potremmo condurre in questa sede.

## 5 I rapporti con realtà esterne all'Ateneo

In relazione alle proprie finalità e nell'esercizio della propria autonomia, l'Ateneo opera anche in collaborazione con enti pubblici o privati.

L'UO Inclusione, così come non è una struttura isolata all'interno dell'organizzazione universitaria – perché opera in una complessa rete di rapporti con altri uffici, organismi e soggetti interni all'Ateneo, che per profili e motivi diversi si occupano di questioni afferenti a questo tema (tanto che si potrebbe parlare di un vero e proprio 'sistema inclusione' di Ateneo)<sup>7</sup> –, nemmeno è isolata rispetto alla realtà esterna.

---

<sup>7</sup> Presso l'Università di Verona, i principali soggetti coinvolti sono: il Delegato del Rettore, coadiuvato dal Referente del Rettore, a cui competono il coordinamento, monitoraggio e supporto/sostegno delle iniziative e azioni per l'inclusione; la rete dei Referenti dipartimentali, i quali, ciascuno in relazione alla propria struttura di afferenza, fungono da snodo informativo e organizzativo con la governance e l'amministrazione centrale di Ateneo; il Comitato per l'inclusione e l'accessibilità, cui compete principalmente il supporto, sotto il profilo scientifico, dei competenti organi di indirizzo nella definizione delle politiche inclusive di Ateneo e la consulenza a favore della governance e dell'amministrazione; l'UO Inclusione, incardinata presso l'Area Servizi e Post Laurea della Direzione Offerta formativa, Servizi e Segreterie Studenti, che ha il compito di fornire i servizi di inclusione all'utenza e di supportare le politiche della governance.

In questa sede, ove si indaga il tema dell'inclusione anche nella sua dimensione territoriale, è doveroso citare le collaborazioni che l'Ateneo di Verona - in particolare anche tramite l'UO Inclusione - ha in atto con interlocutori esterni, sia pubblici sia privati, operanti a livello locale e nazionale.

Sul versante delle associazioni, si devono quindi ricordare i rapporti con UILDM (Unione Italiana Lotta alla Distrofia Muscolare), UICI (Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti), ENS (Ente Nazionale Sordi), FIPIC (Federazione Italiana Pallacanestro in Carrozzina), AID (Associazione Italiana Dislessia).

Sul versante degli enti pubblici, va ricordata la collaborazione con il Comune di Verona sul tema della sensibilizzazione dei giovani rispetto all'istituto del Servizio Civile Universale (al riguardo, va ricordato che l'Università di Verona - proprio tramite l'UO Inclusione - è, da anni, sede di attuazione di progetti afferenti, appunto, al Servizio Civile Universale).

Le esperienze finora condotte presso l'Università di Verona paiono confermare che - nonostante inevitabili criticità e margini di auspicabile miglioramento - l'esistenza di una rete di rapporti con realtà esterne all'Ateneo è fondamentale, non solo, pragmaticamente, per rendere più efficace ed efficiente il perseguitamento di obiettivi comuni, ma anche, in una prospettiva di sviluppo teorico e valoriale, per creare occasioni di dialogo, confronto, condivisione, approfondimento.

## **6 I servizi offerti dall'UO Inclusione dell'Università di Verona, con particolare riguardo ai servizi di recente o prossima attivazione**

A conclusione di questo breve contributo, si ritiene utile presentare in sintesi i singoli servizi offerti dall'UO Inclusione dell'Università di Verona alla propria utenza.<sup>8</sup>

Uno dei servizi più importanti ai fini dell'inclusione universitaria è il tutorato specializzato. Esso consiste in una attività di supporto individuale, volta a eliminare o ridurre gli ostacoli che studentesse e studenti con disabilità o DSA possono incontrare lungo il proprio percorso formativo. Le specifiche prestazioni, in genere concordate in base alle esigenze del caso concreto, includono: l'affiancamento a lezione con eventuale supporto nella redazione degli appunti;

---

<sup>8</sup> Per un approfondimento, si rinvia alla già citata Carta dei Servizi (Università degli Studi di Verona 2023) e al sito web di Ateneo (<https://www.univr.it/i-nostri-servizi/inclusione-e-accessibilita-supporto-a-studenti-con-disabilita-e-dsa>).

l'assistenza nello studio individuale; l'assistenza nei colloqui con gli uffici e con i docenti; il supporto nella stesura dell'elaborato finale.

Studentesse e studenti con disabilità o DSA possono inoltre accedere al servizio di adattamento delle lezioni e alle attività didattiche in genere.<sup>9</sup> Questi adattamenti sonovolti ad affrontare criticità di vario tipo, potenzialmente insite in diversi momenti della vita universitaria: accedere fisicamente alle sedi delle lezioni; consultare i materiali didattici utilizzati dai docenti; seguire lezioni e prendere appunti; studiare individualmente. A studentesse e studenti è fortemente raccomandato di segnalare eventuali difficoltà o esigenze particolari fin dall'inizio della frequenza del singolo insegnamento, al fine di anticipare gli eventuali interventi e massimizzarne l'efficacia. L'UO Inclusione, presa in carico la richiesta e condotte le necessarie verifiche, effettua una prima valutazione e avvia - ove necessario - il contatto diretto tra studentessa o studente e docente, per l'individuazione degli interventi da attuare. Le soluzioni percorribili - che l'UO Inclusione individua e attua anche in collaborazione con i docenti e con altri uffici e organismi di Ateneo - possono includere: accorgimenti logistici per l'accesso alle lezioni; specifiche modalità redazionali dei materiali didattici; colloqui di approfondimento con i docenti; specifici accorgimenti nella predisposizione o nello svolgimento delle lezioni; predisposizione di materiali didattici integrativi o di supporto; affiancamento da parte di un tutor, a lezione e/o nello studio individuale, anche eventualmente con il coordinamento del docente; impiego di ausili hardware o software. L'UO Inclusione, di concerto con il docente coinvolto, una volta adottate le soluzioni ritenute idonee, monitorerà l'evoluzione del percorso di studi e propone, ove opportuno, eventuali interventi integrativi o correttivi (cf. Università degli Studi di Verona 2023).

Altro servizio essenziale per l'utenza consiste nell'applicazione del trattamento individualizzato in sede di esame, mediante misure dispensative o strumenti compensativi.<sup>10</sup> L'adattamento di una prova d'esame presuppone un'attenta valutazione delle esigenze della studentessa o dello studente e delle caratteristiche della prova, e richiede la previa intesa con il docente della materia. L'UO Inclusione riceve le richieste di adattamento da parte di studentesse

---

**9** Al riguardo, si segnala l'adozione, da parte dell'Università di Verona, di apposite linee guida, disponibili alla pagina web <https://www.univr.it/it/i-nostri-servizi/inclusione-e-accessibilita-supporto-a-studenti-con-disabilita-e-dsa/adattamenti-alle-lezioni-e-alle-attivita-didattiche-in-genere>.

**10** Al riguardo, si segnalala la recente adozione, da parte dell'Università di Verona, di appositi vademecum specificamente dedicati alla preparazione e all'impiego in sede di esame delle mappe concettuali, disponibili alla pagina web <https://www.univr.it/it/i-nostri-servizi/inclusione-e-accessibilita-supporto-a-studenti-con-disabilita-e-dsa/adattamento-prove-d-esame>.

e studenti, ne cura l'istruttoria e le trasmette ai docenti interessati accompagnandoli a un proprio parere di congruità rispetto alla documentazione medica della singola studentessa o del singolo studente.

Laddove, per l'accesso ai corsi di studio, sia prevista una prova d'ammissione, tale prova è organizzata tenendo conto delle esigenze delle candidate e dei candidati con disabilità o DSA, mediante misure dispensative o strumenti compensativi, analogamente a quanto previsto per lo svolgimento degli esami di profitto, in ottemperanza alla normativa vigente, e come precisato di volta in volta nei bandi che disciplinano l'accesso ai singoli corsi di studio. L'UO Inclusione si occupa di raccogliere le richieste di supporto, curarne l'istruttoria e gestire l'erogazione degli ausili in sede d'esame.

Alle studentesse e agli studenti con disabilità viene inoltre offerto un servizio di trasporto personalizzato casa-università (attivo per il territorio del Comune di Verona) e un servizio di accompagnamento all'interno delle strutture universitarie.

L'UO Inclusione raccoglie e istruisce le richieste di fruizione dei benefici economici applicabili, nei casi previsti dal regolamento annuale di Ateneo in materia di tasse e contributi.

L'ufficio svolge anche colloqui individuali, informativi e di counseling, ed è frequentemente impegnato in interventi di mediazione, nel rapporto tra utenti e altri uffici di Ateneo, per assistere l'utenza nel disbrigo delle pratiche amministrative.

L'UO Inclusione inoltre: gestisce un'aula studio, totalmente accessibile, dotata di vari ausili tecnologici dedicati, e presidiata da collaboratori dell'ufficio; fornisce strumenti didattico-tecnologici necessari o utili per le prove d'esame o per lo studio; organizza su richiesta sessioni con interpreti LIS (lingua italiana dei segni) al fine di permettere a studentesse e studenti con disabilità uditive di sostenere colloqui con i docenti, interagire oralmente con gli uffici amministrativi, sostenere gli esami orali.

L'ufficio progetta e organizza poi, con frequenza variabile, iniziative e interventi particolari. Negli anni più recenti sono stati organizzati, con frequenza annuale, iniziative di potenziamento per l'apprendimento della lingua inglese, e cicli di incontri dedicati a metodi e strategie per affrontare lo studio e il percorso universitario. Entrambe le iniziative citate hanno incontrato un significativo gradimento da parte dei partecipanti.

Oltre ai servizi e agli interventi sopra indicati, oramai consolidati, si segnalano alcuni progetti, di recente o prossima realizzazione.

In primo luogo, è in fase di sperimentazione un servizio di assistenza alla persona, nella fruizione dei servizi igienici e nell'assunzione dei pasti presso la mensa universitaria. Si tratta di un servizio presente - a quanto consta - in pochissimi atenei italiani, che richiede un rilevante impegno sia dal punto di vista economico sia

dal punto di vista organizzativo, e che - d'altro canto - è in grado di incidere (e in effetti ha inciso) in modo determinante sulla possibilità di alcune studentesse e alcuni studenti di frequentare l'università e di partecipare pienamente alla vita della comunità accademica.

In secondo luogo, è in via di realizzazione un sistema informatico di *wayfinding* e *indoor navigation* volto a facilitare gli spostamenti di studenti, docenti e visitatori all'interno delle strutture di Ateneo, concepito con specifica attenzione alle esigenze delle persone con mobilità ridotta.

## 7 Considerazioni conclusive

Nel redigere questo contributo, ai fini della pubblicazione degli atti del Congresso, abbiamo avuto occasione, una volta di più, di compiere qualche riflessione sul ruolo dei servizi per l'inclusione nella nostra università. Ci permettiamo quindi di formulare, in chiusura, alcune considerazioni empiriche, nell'auspicio che possano essere raccolte, approfondite e sviluppate in sedi più opportune e da persone più competenti.

In primo luogo, non pare abbastanza evidenziato il fatto che strumenti, soluzioni e approcci finalizzati all'inclusione di determinate categorie di utenti dispiegano spesso i loro benefici non solo a vantaggio di quelle specifiche categorie, ma anche a vantaggio della generalità degli utenti (ad esempio, la disponibilità di materiale didattico in formato elettronico avvantaggia non solo studentesse e studenti ciechi o ipovedenti, ma tutte le studentesse e gli studenti che per ragioni diverse - esigenze di vita, stili di apprendimento, ecc. - hanno maggiore agio nell'assimilare un contenuto didattico mediante l'ascolto che non mediante la lettura). In sintesi, potremmo dire che le pratiche inclusive, incrementando l'accessibilità e la flessibilità, possono giovare a tutti.

In secondo luogo, l'esperienza pare suggerire che l'inclusione, lungi dal rappresentare semplicemente una attività o un servizio che una certa organizzazione svolge, costituisce invece un processo, o un insieme di processi, nel cui ambito nuove esigenze quotidianamente affiorano e richiedono nuovi approcci, strumenti e soluzioni, in un continuo inesauribile ripensamento e rinnovamento. In sintesi, potremmo dire che l'inclusione universitaria non si riduce alle funzioni svolte da un ufficio dedicato, ma rappresenta invece un modo di 'fare' università.

Da ultimo - e qui ci si riannoda alle considerazioni iniziali sui presupposti valoriali di riferimento - si ritiene che le strutture universitarie dedicate all'inclusione forniscano un punto di vista privilegiato e insostituibile per osservare - in concreto - le caratteristiche, il ruolo e le intenzioni dell'università in generale,

e dei singoli atenei in particolare. In altri termini, se - come si è visto in apertura del presente contributo - l'approccio dell'università al tema dell'inclusione può essere ricavato - deduttivamente - dal quadro di riferimento valoriale formalmente dichiarato, è pure vero che, osservando le concrete prassi dell'università rispetto al tema dell'inclusione, se ne possono derivare - induttivamente - gli effettivi principi e valori di riferimento. In sintesi, potremmo dire che dal modo in cui l'università affronta il tema dell'inclusione si può comprendere molto di che cosa l'università vuol essere.

## Bibliografia

- ANVUR (Agenzia Nazionale di Valutazione del sistema Universitario e della Ricerca) (2022). *Gli studenti con disabilità e DSA nelle università italiane. Una risorsa da valorizzare.* <https://www.anvur.it>.
- Bellacicco, R. (2019). *Verso una università inclusiva: La voce degli studenti con disabilità.* Milano: Franco Angeli.
- Caldarelli, A. (2023). *L'inclusione universitaria: temi, questioni aperte e percorsi di ricerca.* Lecce: Pensa Multimedia.
- CNUDD, Conferenza Nazionale Universitaria dei Delegati per la Disabilità (2024). *Linee guida CNUDD.* <https://www.crui.it/documenti-pubblici.html>.
- Sini, B.; Cavaglià, R.; Tinti, C. (a cura di) (2024). *DSA: percorsi inclusivi in università. Inquadramento teorico e implicazioni pratiche.* Milano: Franco Angeli.
- D'Alonzo, L. (2022). «Promuovere l'inclusione in Università: un salto di qualità». *Education Sciences & Society - Open Access*, 13(1). <https://doi.org/10.3280/ess1-2022oa13499>.
- Università degli Studi di Verona (2023). *Carta dei Servizi. Servizio inclusione.* <https://www.univr.it/it/i-nostri-servizi/inclusione-e-accessibilita-supporto-a-studenti-con-disabilita-e-dsa>.
- Università degli Studi di Verona (2024a). *Piano Strategico di Ateneo 2023-2025 (aggiornamento 2024).* <https://www.univr.it/it/programmazione-integrata-di-ateneo>.
- Università degli Studi di Verona (2024b). *Statuto di Ateneo.* <https://www.univr.it/it/statuto-e-regolamenti>.

