



Progetto Customer Satisfaction

**I PROGETTI DI INTEGRAZIONE DEI DISABILI
NELLE SCUOLE MEDIE SUPERIORI**

INDAGINE QUALITATIVA

Giugno 2004

INDICE

PRESENTAZIONE	3
I PROGETTI FINALIZZATI ALL'INTEGRAZIONE DEI RAGAZZI DISABILI NELLA SCUOLA	5
LE ASPETTATIVE DELLA FAMIGLIA E LA SCELTA DELLA SCUOLA	14
IL SIGNIFICATO E LE IMPLICAZIONI DEL PROCESSO DI INTEGRAZIONE	17
LE DIFFICOLTÀ INCONTRATE DAGLI INSEGNANTI NELLO SVOLGIMENTO DEL PROPRIO LAVORO	20
IL RUOLO DELLA PROVINCIA NEL PROCESSO DI INTEGRAZIONE	23
APPENDICE METODOLOGICA	26

INTRODUZIONE

La Provincia di Torino promuove diverse attività a supporto delle Scuole medie superiori; tra queste, svolge Servizi di supporto organizzativo per l'integrazione scolastica degli allievi disabili erogando un contributo finanziario direttamente alle Scuole. Tale intervento ha l'obiettivo di favorire la programmazione coordinata dei servizi scolastici ed ottimizzare le risorse investite nell'integrazione dei disabili che è una materia trasversale alle competenze di molti Enti.

Le Scuole superiori possono accedere al contributo attraverso la presentazione di progetti che, secondo i criteri stabiliti dalla Provincia¹, devono essere finalizzati a:

- favorire una fruizione integrale del servizio scolastico con un sostegno educativo ed assistenziale di qualità;
- coinvolgere il mondo del volontariato, in particolar modo favorendo la solidarietà tra gli studenti della medesima scuola;
- coinvolgere il personale ausiliario nelle mansioni assistenziali che riducano gli effetti di emarginazione e di estraniamento dello studente con handicap dall'istituzione scolastica, ampliando il numero delle funzioni aggiuntive deliberate dall'Assemblea del personale.

Per monitorare l'andamento dei progetti di integrazione degli allievi disabili nell'ambiente scolastico, promossi dalle diverse Scuole del territorio provinciale, il Servizio Organizzazione e Qualità della Provincia, in collaborazione con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nell'ambito delle attività previste nel *Progetto Customer Satisfaction*, realizza annualmente un'indagine quantitativa² rivolta direttamente agli utenti finali di questi interventi (gli allievi disabili e le

¹ Delibera n.ro 263732/2001 del 12 febbraio 2002.

² L'indagine è realizzata attraverso un questionario strutturato autosomministrato consegnato direttamente agli allievi disabili e/o alle loro famiglie.

loro famiglie) per rilevare le loro opinioni e il grado di soddisfazione in merito alle attività attuate. Nel corso del 2004 si è giunti alla terza edizione annuale di questa indagine.

Anche a seguito dell'analisi longitudinale dei risultati del triennio è emersa la necessità di ampliare il disegno della ricerca, affiancando alla fase di matrice quantitativa un approfondimento qualitativo. L'universo di indagine, quindi, è stato esteso ad alcuni stakeholder rilevanti; a tale fine, è stato ritenuto utile organizzare un *focus group*³ rivolto ad insegnanti di sostegno operanti nelle Scuole medie superiori che hanno usufruito del contributo erogato dalla Provincia.

Al *focus group*, che si è svolto il 7 giugno 2004, hanno partecipato nove insegnanti di diverse Scuole medie superiori con sede sia a Torino sia in Comuni fuori Torino. La discussione è stata moderata da un sociologo professionista e si è svolta utilizzando una traccia elaborata dal Servizio Organizzazione e Qualità, dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e dal Servizio Programmazione Sistema Educativo e Formazione Professionale della Provincia di Torino. Questa sinergia tra i vari Servizi si è rivelata strategica sia dal punto di vista strettamente metodologico sia organizzativo.

Ai partecipanti, oltre alla traccia di discussione, sono stati proposti alcuni stimoli di riflessione; in particolare, al fine di effettuare un confronto tra le opinioni degli utenti finali (gli allievi disabili e le loro famiglie) e quelle degli insegnanti – per evidenziare analogie e differenze tra i due target – sono stati presentati alcuni risultati rilevanti dell'indagine quantitativa svolta nel 2004 rivolta appunto agli utenti finali dei progetti realizzati dalle Scuole⁴. Nel presente rapporto si riportano i risultati emersi nel corso del *focus group*. Nel rapporto vengono usati alternativamente i termini “disabile” e “diversamente abile”, naturalmente con la stessa accezione. In particolare, l'utilizzo del termine diversamente abile è stato voluto dagli insegnanti, che lo ritengono meno discriminante.

³ Per una breve descrizione delle caratteristiche e degli obiettivi del *focus group* si veda l'appendice metodologica.

⁴ Per i risultati completi dell'indagine rivolta agli utenti finali (allievi disabili e loro famiglie) si veda il relativo rapporto di ricerca.

**I PROGETTI FINALIZZATI ALL'INTEGRAZIONE
DEI RAGAZZI DISABILI NELLA SCUOLA**

I PROGETTI FINALIZZATI ALL'INTEGRAZIONE DEI RAGAZZI DISABILI NELLA SCUOLA

Come già accennato, la Provincia di Torino eroga un contributo finanziario alle Scuole superiori per la realizzazione di progetti finalizzati all'integrazione degli allievi disabili. A questo proposito, il primo approfondimento rivolto agli insegnanti di sostegno ha riguardato proprio questo tema con esplicito riferimento agli obiettivi perseguibili attraverso i progetti.

Tutti i partecipanti appartengono a Scuole che hanno usufruito del contributo provinciale; queste Scuole appaiono eterogenee per quanto riguarda sia la tipologia di disabilità più frequente sia la consistenza numerica. Alcune Scuole, ad esempio, sono caratterizzate da un elevato numero di allievi diversamente abili, altre presentano concentrazioni minori.

Per quanto riguarda la tipologia di disabilità affrontata, si tratta più spesso di:

- disturbi intellettivi
- ritardi mentali
- scarsa autonomia funzionale.

Alcuni insegnanti evidenziano negli ultimi anni un certo aumento dell'autismo.

LA REDAZIONE DEI PROGETTI

A proposito della redazione e presentazione dei progetti tutti gli insegnanti dichiarano di conoscere i criteri stabiliti dalla Provincia⁵. Per quanto riguarda la stesura effettiva dei progetti, tutti gli insegnanti affermano di:

“...aver partecipato direttamente alla redazione dei progetti da presentare in Provincia”.

L'ITER DI APPROVAZIONE

Se durante la fase di redazione dei progetti il ruolo degli insegnanti di sostegno appare attivo emergono alcune difficoltà al momento di conoscerne l'esito. Questo scarso coinvolgimento sembra ascrivibile soprattutto ad un difetto di comunicazione all'interno della Scuola stessa.

“A volte veniamo a sapere com'è andata dopo molto tempo, l'altra volta a Scuola mi hanno detto che c'erano ancora dei fondi a disposizione e nessuno lo sapeva”

⁵ Successivamente alla domanda è stata distribuita ai partecipanti la delibera provinciale contenente i criteri per l'assegnazione del contributo finanziario.

LA REALIZZAZIONE DEI PROGETTI

A parere dei partecipanti esiste un buon grado di corrispondenza tra le linee guida provinciali e i progetti effettivamente realizzati; inoltre, tutti i progetti sembrano essere stati realizzati compiutamente.

Talvolta i progetti possono incontrare alcune difficoltà in fase di realizzazione; tali difficoltà sono essenzialmente riconducibili a:

“...problemi di dotazione del personale all'interno della Scuola”

“...eccessivo *turn over* degli insegnanti di sostegno che, di fatto, impedisce a volte la programmazione anche a breve termine”

“mancanza di preparazione/aggiornamento degli insegnanti e degli educatori”

“...scarsa familiarità con gli strumenti normativi da parte delle Scuole”

Al fine di approfondire questo tema sono stati illustrati ai partecipanti alcuni risultati tratti dall'indagine quantitativa rivolta agli utenti finali (allievi disabili e loro famiglie) realizzata nel corso del 2004.

Tutti gli insegnanti erano al corrente di questa iniziativa, ma nessuno ha avuto modo di prendere visione dei risultati⁶.

In primo luogo, sono state confrontate le opinioni degli utenti finali (allievi disabili e loro famiglie) con quelle degli insegnanti presenti al *focus*⁷ con riferimento agli obiettivi perseguibili attraverso i progetti di integrazione.

La tavola che segue mostra i risultati di entrambi i target ordinati per importanza attribuita a questi obiettivi (1 = l'obiettivo ritenuto più importante da perseguire, 5 = l'obiettivo ritenuto meno importante da perseguire).

Come si vede, esiste una corrispondenza perfetta; entrambi i target, infatti, mettono al primo posto l'importanza di aiutare gli allievi ad acquisire un certo grado di autonomia (1° posto), seguita dal miglioramento dell'integrazione nell'ambiente scolastico (2° posto). Tale integrazione, naturalmente, si realizza anche attraverso il coinvolgimento dei compagni di classe (3° posto) e l'aiuto nello studio (4° posto), ma entrambi non appaiono obiettivi primari. All'ultimo posto si posiziona l'aiuto alla famiglia che sembra realizzarsi attraverso altre forme di sostegno al di fuori del tempo scolastico.

Tutto ciò sembra indicare un buon grado di coerenza tra le attese delle famiglie e gli obiettivi progettuali delle Scuole⁸.

⁶ A tale proposito si segnala che il Servizio Organizzazione e Qualità, che coordina l'indagine, spedisce ai Dirigenti scolastici delle Scuole che partecipano alla rilevazione il rapporto di ricerca.

⁷ Agli insegnanti di sostegno è stata proposta la stessa domanda rivolta agli utenti finali (allievi e loro famiglie) nell'indagine quantitativa ed è stato chiesto loro di rispondere individualmente; successivamente, sono stati mostrati entrambi i risultati dei due target e messi a confronto.

Quali obiettivi possono essere raggiunti attraverso le attività/interventi realizzati per i ragazzi disabili? (1= il più importante; 5= il meno importante) – insegnanti e utenti finali a confronto

	Ordinamento delle risposte sul totale	Ordinamento delle risposte sul totale
	Insegnanti di sostegno	Utenti finali (allievi disabili e loro famiglie)
Aiuto ad essere più autonomi	1	1
Miglioramento dell'integrazione nell'ambiente scolastico	2	2
Coinvolgimento degli altri compagni di classe	3	3
Aiuto nello studio	4	4
Sostegno per la famiglia	5	5

⁸ Naturalmente, considerato che si tratta di un confronto tra dati di diversa natura non è possibile effettuare alcuna generalizzazione. Tuttavia, i risultati presentano un certo interesse dal punto di vista qualitativo.

Note: indagine 2004.

I progetti di integrazione vengono presentati alle famiglie nel corso di specifici incontri. Nonostante oltre la metà delle famiglie intervistate dichiarino che il programma di queste attività è stato loro descritto in modo dettagliato, il 23% degli utenti finali dichiara, tuttavia, che la presentazione è stata molto sintetica e il 14% che non stata presentata loro alcuna attività. Nel complesso, quindi, il 37% indica qualche difficoltà del processo comunicativo tra Scuola e famiglia.

Nel vostro Istituto, all'inizio dell'anno scolastico, Vi sono state presentate attività e interventi per favorire l'integrazione dei ragazzi disabili nell'ambiente scolastico? Le opinioni degli utenti finali

<i>Ordinamento delle risposte</i>	<i>%</i>
Sì, ci è stato descritto dettagliatamente il programma delle attività	57
Sì, ma la presentazione delle attività è stata molto sintetica	23
No, non è stata presentata alcuna attività	14
Non sappiamo	6

Note: indagine 2004.

A questo proposito, nonostante tutti i partecipanti dichiarino che la relazione con le famiglie è molto forte “...in alcuni casi quotidiana”, sono gli insegnanti stessi ad ammettere che talvolta esiste un difetto di comunicazione con le famiglie. Questo può dipendere anche dalla programmazione temporale degli interventi educativi.

“A volte forse è vero che non si comunica. Questo accade perché la programmazione dell’anno successivo avviene al termine dell’anno scolastico in corso. Non sempre poi, all’inizio dell’anno scolastico, si riprende il discorso con i genitori. Più spesso, infatti, la comunicazione avviene in itinere”

In diversi casi, invece, le Scuole programmano azioni specifiche finalizzate alla relazione con le famiglie.

“Noi all’inizio dell’anno abbiamo un periodo di accoglienza. È in questa occasione che si presentano i progetti ai genitori”

Al fine di cogliere le loro impressioni, agli insegnanti sono stati illustrati i risultati dell’indagine rivolta agli utenti finali, riportati nella tavola sottostante, anche per quanto riguarda la realizzazione delle attività previste . Quattro famiglie su dieci affermano che tutte le attività presentate sono state realizzate e il 16% che sono state realizzate anche attività non previste; il 38%, invece, dimostra qualche perplessità.

Quale frase corrisponde di più alla vostra esperienza reale? L’opinione degli utenti finali

<i>Ordinamento delle risposte</i>	<i>%</i>
Le attività presentate sono state tutte realizzate	43
Alcune delle attività presentate sono state realizzate, altre invece no	38
Sono state realizzate anche altre attività oltre a quelle presentate	16

Non sappiamo

3

Note: indagine 2004.

La circostanza che alcune famiglie affermino che le attività presentate non sono poi state realizzate compiutamente sembra essere riconducibile alla difficoltà, talvolta incontrata dagli utenti finali, ad orientarsi nell'universo dei vari soggetti che, in varia misura, realizzano attività a favore dei ragazzi disabili.

“Molte volte accade che le famiglie non si rendano conto delle varie differenze tra un progetto e l'altro e, soprattutto, da quale Ente provenga. Dobbiamo, infatti, immaginare il contesto in cui questo si inserisce. Può accadere che uno stesso allievo viva di più progetti per cui la famiglia ha difficoltà a capire e a distinguere uno dall'altro. Alla famiglia, di fatto, importa la programmazione nel suo complesso e sapere che cosa fa il figlio a Scuola”

Questo sembra rafforzare alcune tendenze emerse in tutte le edizioni dell'indagine quantitativa.

Inoltre, trova conferma in un altro risultato dell'indagine rivolta agli utenti finali: la percezione che l'attività venga realizzata sale con il crescere del livello di informazione. In altre parole, sono le famiglie più informate ad avere maggiore consapevolezza dell'effettiva realizzazione delle attività programmate.

Occorre tenere conto anche che in molti casi “sono anche le famiglie ad avere bisogno di sostegno da diversi punti di vista e non solo il figlio”.

**LE ASPETTATIVE DELLA FAMIGLIA
E LA SCELTA DELLA SCUOLA**

LE ASPETTATIVE DELLA FAMIGLIA E LA SCELTA DELLA SCUOLA

Ma quali sono le aspettative delle famiglie? Secondo quali criteri le famiglie, al termine della Scuola media inferiore, scelgono la successiva Scuola superiore?

Per quanto riguarda le attese delle famiglie gli obiettivi centrali appaiono due:

L'AUTONOMIA E L'INSERIMENTO LAVORATIVO DEI PROPRI FIGLI

“A che cosa aspira la famiglia? Alla loro autonomia e soprattutto all’inserimento lavorativo che è la cosa primaria”

Il soddisfacimento di queste aspettative appare legato in qualche misura alla scelta della Scuola superiore. Tra le varie Scuole sono gli istituti tecnici a presentare la percentuale più elevata di allievi diversamente abili.

Questo accade perché, a parere di alcuni insegnanti:

“...i ragazzi diversamente abili sono difficilmente inseribili nei licei”

“...sono le famiglie stesse a scegliere questo percorso al termine della scuola medie inferiore e a non mandare successivamente i figli nei licei. In alcuni casi a ragione poiché questi ragazzi forse non sarebbero in grado di affrontare i ritmi scolastici tipici di un liceo e le competenze richieste. Inoltre, accogliere un ragazzo diversamente

abile implica mettere in atto tutta una serie di strategie che magari non tutti fanno, in parte perché non ci sono gli strumenti”

Ma non tutti gli insegnanti condividono questa opinione. Infatti, c'è chi sostiene che non sia impossibile accogliere allievi diversamente abili nei licei.

“Di solito si cerca di inserire gli allievi diversamente abili nei professionali perché si pensa che sia un ambiente scolastico più adeguato a questo tipo di utenza; la nostra esperienza, tuttavia, va proprio nella direzione opposta”

In alcuni casi le famiglie scelgono la Scuola superiore attraverso un passaparola sul territorio, ad esempio passando attraverso le associazioni.

“Le famiglie ci hanno detto in modo esplicito di scegliere la Scuola media superiore dove esiste già una tradizione da anni, nel senso che si sentono più tranquilli a inserire i figli in una struttura che bene o male una serie di problemi li ha già affrontati e, magari, alcuni anche superati”

II SIGNIFICATO E LE IMPLICAZIONI DEL PROCESSO DI INTEGRAZIONE

IL SIGNIFICATO E LE IMPLICAZIONI DEL PROCESSO DI INTEGRAZIONE

A questo punto è sembrato utile approfondire il significato condiviso del termine “integrazione”. Tutti gli insegnanti appaiono concordi sul fatto che integrare significhi mettere in atto tutta una serie di strategie da parte di diversi soggetti secondo una logica di rete. Pertanto, appare difficile ridurre questo processo in poche parole.

Tuttavia, stimolati verso una sintesi, hanno indicato diverse prospettive. Alcune appaiono maggiormente astratte:

“È un processo molto complesso: inizia con l’orientamento in ingresso e prevede, con le necessarie rimodulazioni, un “risultato” in uscita che prosegue nella vita”

“Significa far parte di un gruppo, ma per essere parte attiva devo essere soprattutto autonomo nelle mie scelte e nelle mie decisioni”

“Capacità di interagire, partecipare, comunicare, relazionarsi con tutte le componenti della scuola a cominciare dal gruppo classe”

“Vivere come “normale” e non “straordinaria” la presenza del disabile a scuola, in classe, nelle varie attività.

Altre, al contrario, propongono soluzioni operative, quali, ad esempio, proprio le attività progettuali:

“Integrazione è il fine, le attività progettuali il mezzo. Attraverso attività pensate, progettate e realizzate si ottiene una vera integrazione scolastica, che è nel contempo umana, didattica e professionale. Le attività sono tanto più efficaci quanto più sono progettate di concerto con il territorio e il contesto reale in cui si opera”

“Integrazione a due livelli: relazionale e didattico. Se c’è integrazione a livello relazionale il ragazzo riesce ad essere se stesso serenamente in mezzo a compagni e docenti, accetta ed è accettato, esiste un rapporto e non una coesistenza. Con l’integrazione a livello didattico il ragazzo, in modo più o meno semplificato a seconda dei casi, lavora con e come i compagni”

“Operare con una sinergia di forze per migliorare la qualità della vita scolastica, attivare risorse umane e finanziarie per una programmazione che tenga conto dei reali bisogni del singolo. Favorire lo scambio di relazioni tra coetanei attraverso attività curriculari ed extracurriculari; rendere l’allievo protagonista del proprio percorso di crescita”

“Far stare bene a scuola per: condividere obiettivi comuni, acquisire competenze spendibili, nel rispetto delle singole potenzialità, interagire con i diversi utenti della scuola, trovando un proprio ruolo, scambiarsi peculiarità e ricchezze per costruire rapporti”

“Dare l’opportunità ai ragazzi diversamente abili di continuare il loro processo formativo (più autonomia e ampliamento delle conoscenze scolastiche) e migliorare i collegamenti territoriali per un futuro lavorativo”

Un elemento comune a tutte le definizioni appare la *dimensione relazionale* in termini sia soggettivi sia oggettivi:

INSERIMENTO NEL GRUPPO CLASSE E INTERAZIONE CON TUTTI I SOGGETTI DELLA SCUOLA

**LE DIFFICOLTÀ INCONTRATE DAGLI INSEGNANTI
NELLO SVOLGIMENTO DEL PROPRIO LAVORO**

LE DIFFICOLTÀ INCONTRATE DAGLI INSEGNANTI NELLO SVOLGIMENTO DEL PROPRIO LAVORO

Una parte della discussione è stata dedicata ad approfondire le difficoltà incontrate dagli insegnanti nello svolgimento del proprio ruolo; questo tema, che appare trasversale a tutta l'attività di sostegno, è già stato trattato nella sezione dedicata alla realizzazione dei progetti e viene qui affrontato in prospettiva relazionale (gli insegnanti di sostegno rispetto ad altri soggetti).

Un primo elemento che riappare con forza è la relativa precarietà del ruolo dell'insegnante di sostegno che, di fatto, riduce la possibilità di effettuare una programmazione talvolta anche a breve termine.

Un ulteriore elemento di interesse appare il confronto e la relazione con gli insegnanti curricolari; non sempre, infatti, si crea una collaborazione fattiva tra gli insegnanti delle materie previste dal percorso scolastico e gli insegnanti di sostegno.

“È difficile collaborare con gli insegnanti curricolari perché, molto spesso, gli insegnanti di sostegno vengono considerati meno importanti”

“Talvolta le difficoltà vengono proprio dall'interno, da parte degli stessi colleghi perché non c'è condivisione sul significato del termine integrazione”

“In certi casi sembra esserci un vero e proprio rifiuto della persona diversamente abile da parte degli stessi colleghi. Questo accade anche per una certa ignoranza diffusa anche della legge”

In questo contesto la chiave di volta sembra essere in molti casi l’atteggiamento del dirigente scolastico.

“Molto dipende dall’orientamento del dirigente scolastico e dal modo con cui dirige la Scuola. Alcuni insegnanti hanno voglia di mettersi in gioco e adottare metodologie didattiche innovative, altri non hanno questo entusiasmo. Però se il dirigente scolastico adotta una certa linea questo può aiutare ”

II RUOLO DELLA PROVINCIA NEL PROCESSO DI INTEGRAZIONE

IL RUOLO DELLA PROVINCIA NEL PROCESSO DI INTEGRAZIONE

A conclusione della discussione è stato chiesto agli insegnanti di chiarire quale sia, secondo la loro opinione, il ruolo della Provincia nel processo di integrazione degli allievi diversamente abili.

A questo proposito è opinione diffusa che la Provincia possa attivare azioni in una logica di rete al fine di implementare le potenzialità degli allievi diversamente abili e favorirne l'integrazione.

“Credo che la Provincia potrebbe fare finalmente una seconda voce insieme a quella degli insegnanti di sostegno per ridurre la logica diffusa del mero assistenzialismo. Altrimenti la parola integrazione rischia di rimanere una parola vuota”

Gli insegnanti concordano, infatti, che ci sia reale integrazione solo attraverso una sinergia tra tutti i soggetti operanti. E, a questo proposito, ritornano le difficoltà di relazione tra gli Enti e, all'interno dello stesso Ente (la Scuola) tra gli insegnanti di sostegno e gli insegnanti curricolari.

Alla domanda: “che cosa la Provincia potrebbe fare concretamente per favorire il processo di integrazione scolastica?” tutti gli insegnanti concordano sull'opportunità di programmare momenti di formazione/aggiornamento. Tenuto conto proprio del rapporto insegnanti di sostegno e insegnanti curricolari alcuni propongono che:

...i corsi di aggiornamento non dovrebbero essere solo corsi sull'handicap rivolti agli insegnanti di sostegno, ma dovrebbero essere rivolti a tutti gli insegnanti soprattutto quelli curricolari. Quando mancano gli insegnanti di sostegno, infatti, gli insegnanti curricolari non hanno il tempo ma, soprattutto, le capacità di gestire la situazione”

Infatti, altri affermano che:

“...quando si tratta di pensare alla programmazione gli insegnanti curricolari non sanno proporre il taglio giusto da adottare”

“La Provincia potrebbe svolgere un ruolo veramente importante a sensibilizzare l'insegnante curricolare verso queste tematiche”

Un insegnante sintetizza queste opinioni con una frase emblematica.

“Si tratterebbe, quindi, di pensare a momenti di formazione che vedano implicati non solo gli insegnanti di sostegno ma insieme gli insegnanti curricolari per imparare a fare insieme”

Alcuni, infine, sottolineando l'importanza di questi momenti di confronto (“a me manca qualcuno con cui confrontarmi nel mio lavoro”) suggeriscono che la Provincia effettui più spesso iniziative – quali, nel caso specifico il *focus group* e le altre ricerche – che, oltre a permettere di acquisire informazioni fondamentali per l'Ente, rappresentano una retroazione tra la Provincia e gli utenti sia intermedi sia finali.

APPENDICE METODOLOGICA

APPENDICE METODOLOGICA

Il *focus group* è una tecnica di rilevazione per la ricerca sociale che si basa sulla discussione tra un piccolo gruppo di persone alla presenza di uno o più moderatori focalizzata su un tema che si vuole indagare in profondità. Nel *focus group* quindi la fonte di informazioni non è il singolo individuo, ma un gruppo di persone.

La caratteristica principale del *focus group* è la possibilità di ricercare una situazione analoga al processo di formazione delle opinioni permettendo ai partecipanti di esprimersi con una forma consueta di comunicazione. I soggetti coinvolti definiscono la propria posizione sul tema confrontandosi con altre persone, mentre il ricercatore può limitare la sua influenza sulle loro risposte e distinguere le opinioni più o meno radicate.

Attraverso il confronto con gli altri membri del gruppo i partecipanti possono acquisire una maggiore consapevolezza delle proprie idee; inoltre, la richiesta reciproca di chiarimenti può aiutare i soggetti a capire quali circostanze o esperienze li abbiano indotti a pensare in un determinato modo. Utilizzando questa tecnica, che si basa sull'interazione tra i partecipanti, è possibile recuperare quindi la dimensione relazionale nella formazione delle opinioni, spesso trascurata nelle rilevazioni.

Inizialmente il *focus group* si è diffuso inizialmente nel settore del marketing soprattutto per la sua capacità di fornire importanti contributi nelle situazioni decisionali; esso, infatti, si dimostra utile per la creazione di idee, per lo sviluppo di nuovi prodotti, per le campagne pubblicitarie, per la valutazione delle strategie di mercato.

Ad esempio, negli studi sulle abitudini di consumo si utilizza spesso uno specchio a una via o le videoregistrazioni⁹ delle discussioni di gruppo riducendo così la distanza con il potenziale consumatore finale del prodotto.

Successivamente il *focus group* si è diffuso anche in altri settori di ricerca: in ambito sanitario (studi su credenze, sulla soddisfazione degli individui sul proprio stato di salute, ricerche sulla qualità della vita, indagini nel campo dell'educazione sanitaria e della promozione della salute, pianificazione, sviluppo e valutazione di interventi e servizi socio-sanitari), in ambito educativo e valutativo.

In letteratura si consiglia di usare il *focus group* quando:

- si è interessati ad un fenomeno nuovo del quale si hanno poche informazioni;
- si vuole indagare la prospettiva di un determinato target sull'oggetto di studio;
- si ha la necessità di studiare problemi sociali complessi;

⁹ L'uso dello specchio a una via e/o della telecamera è diffuso soprattutto nelle ricerche di mercato, mentre nella ricerca scientifica ci si limita solitamente a registrare la discussione. Questo dipende dal fatto che si vuole creare un ambiente in cui i partecipanti si sentano liberi di esprimere le proprie opinioni; le eventuali informazioni relative al comportamento non verbale possono essere rilevate dal moderatore o, meglio, da un suo assistente.

Il profilo dei partecipanti

Al *focus group* che si è svolto il 7 giugno 2004 hanno partecipato complessivamente nove insegnanti di sostegno.

Questi insegnanti provengono da diverse Scuole medie superiori (licei, istituti tecnici, ecc.) con sede sia a Torino sia in Comuni della Provincia.

Per quanto riguarda il rispettivo background, gli insegnanti di sostegno si differenziano per ruoli, anni di professione e tipologia di disabilità prevalentemente affrontata.

Anche le Scuole alle quali gli insegnanti attualmente appartengono appaiono eterogenee per quanto riguarda sia la tipologia di disabilità più frequente sia la consistenza numerica. Alcune Scuole, ad esempio, sono caratterizzate da un elevato numero di allievi diversamente abili, altre presentano concentrazioni minori.

La traccia di discussione (sintesi)

La traccia di discussione ha riguardato in sintesi le seguenti aree tematiche:

- Introduzione e worm up (presentazione del conduttore e degli altri soggetti, illustrazione delle regole e dell'argomento della discussione, presentazione individuale dei partecipanti)
- I progetti di integrazione degli allievi disabili realizzati dalle Scuole grazie al contributo erogato dalla Provincia
- Le opinioni degli utenti finali dei progetti (allievi disabili e loro famiglie) a confronto con quelle degli insegnanti di sostegno (presentazione agli insegnanti dei risultati della ricerca quantitativa rivolta agli utenti finali, edizione 2004)
- Il significato condiviso del termine "integrazione" (approfondimento e discussione)
- Le difficoltà incontrate dagli insegnanti di sostegno nello svolgere il proprio lavoro
- Attese e desideri degli insegnanti
- Il ruolo della Provincia di Torino nel processo di integrazione