



Assistenza educativa a distanza a Milano e città metropolitana: analisi di elementi quantitativi e qualitativi

Dati aggiornati al 2 luglio 2020

Ufficio Scolastico Territoriale di Milano

Riassunto:

Nei mesi di maggio/luglio 2020, durante l'emergenza Coronavirus, è stato realizzato un monitoraggio sull'attività educativa a distanza, curata dagli educatori, per gli studenti con disabilità.

.....
Redazione e veste grafica a cura di Ufficio Scolastico Territoriale di Milano.

I dati sono stati raccolti a cura di Ufficio Scolastico Territoriale di Milano, con la collaborazione delle scuole del territorio.

L'analisi dei dati è stata realizzata dall'Ufficio Scolastico Territoriale di Milano.

Sommario

Il territorio	4
Il monitoraggio	6
I destinatari.....	6
Le domande	7
Le risposte.....	7
Numerosità del campione	7
Erogazione del servizio	8
Tempistiche	9
Relazione	14
Strumenti digitali	15
Criticità	19
Miglioramento.....	20
La riprogettazione del PEI.....	22
Appendice.....	23
Ambiti 21 e 22	23
Ambito 23	26
Ambito 24	29
Ambito 25	32
Ambito 26	35

Il territorio

Il territorio della città metropolitana di Milano, nell'a.s. 2019/20, è caratterizzato dalla presenza di **332 istituzioni scolastiche statali**, articolate in 1264 punti di erogazione del servizio¹, distribuite per grado come rappresentato nel Grafico 1.

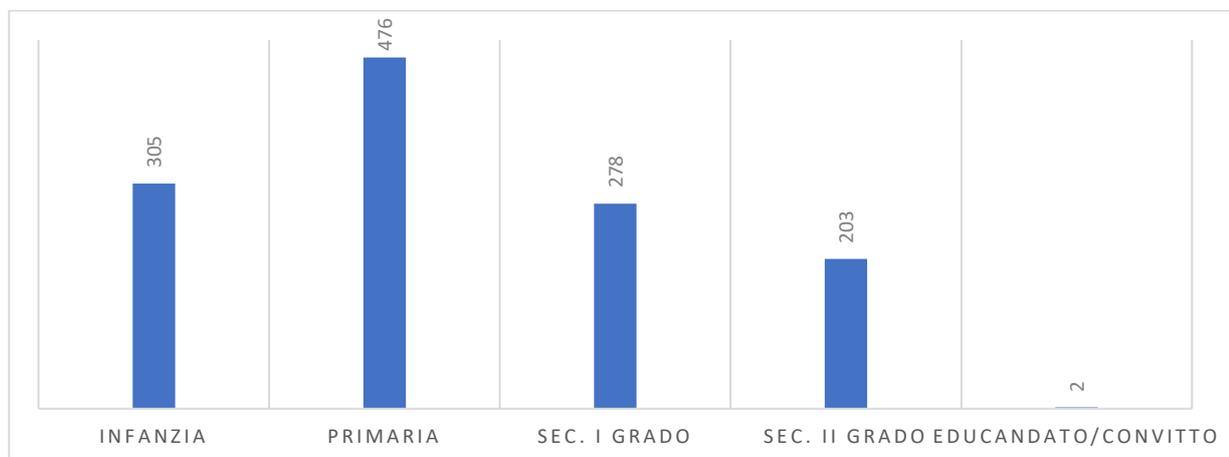


Grafico 1: le scuole della città metropolitana di Milano

AMBITI TERRITORIALI (ex lege 107) Città Metropolitana di Milano

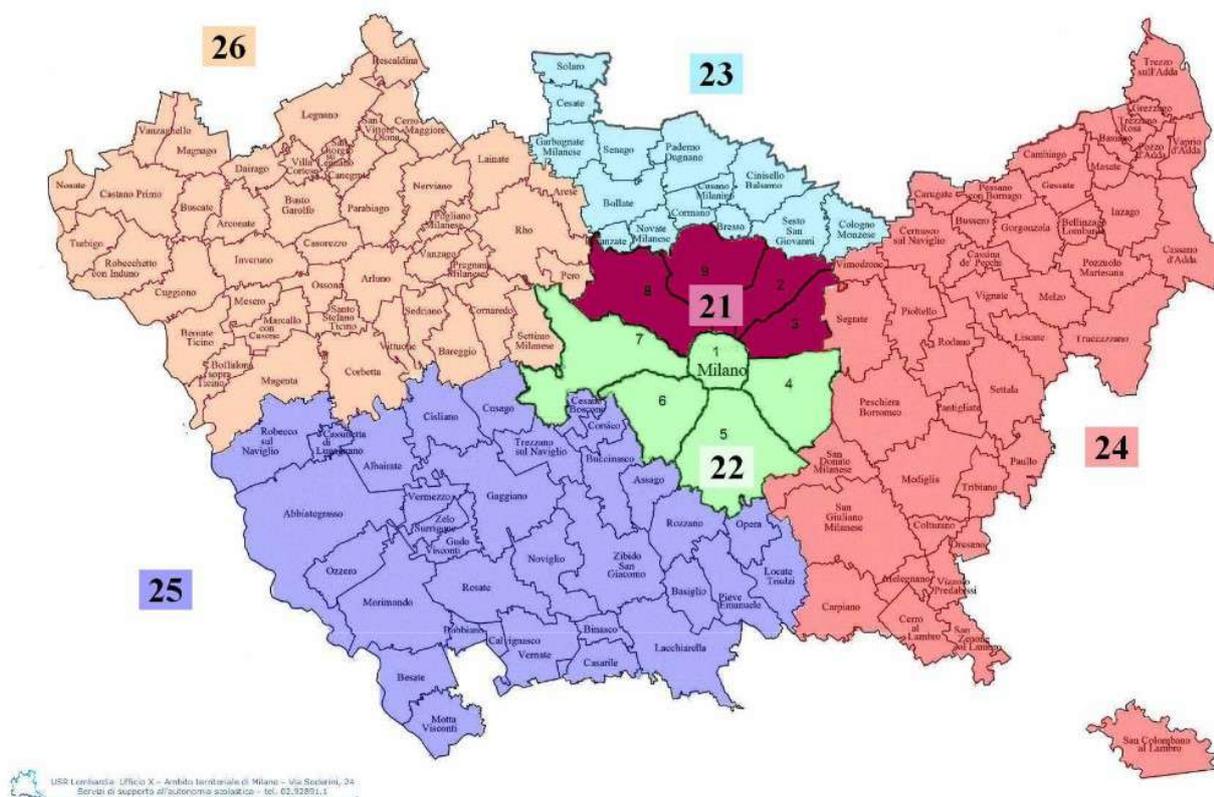


Figura 1: mappa degli ambiti territoriali (a cura di Mario Maestri)

¹ Fonte USR, La scuola in Lombardia - settembre 2019; sono esclusi i CPIA.

Il territorio della Città metropolitana di Milano è **suddiviso in sei ambiti**, rappresentati geograficamente in Figura 1, con una diversa numerosità di istituzioni scolastiche statali, come è evidenziato nel Grafico 2², e una diversa distribuzione di tipologie (Grafico 3), ottenuta con il conteggio dei codici delle scuole.

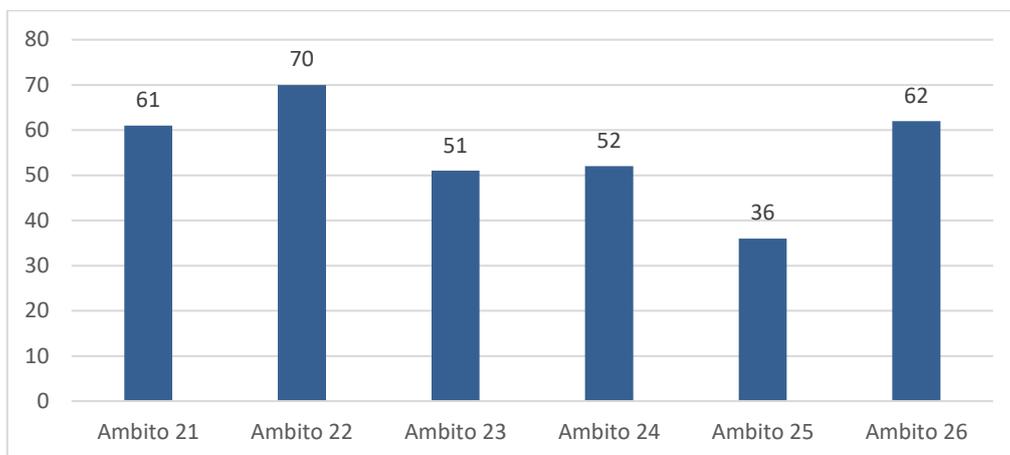


Grafico 2: numerosità Istituzioni Scolastiche per ambito

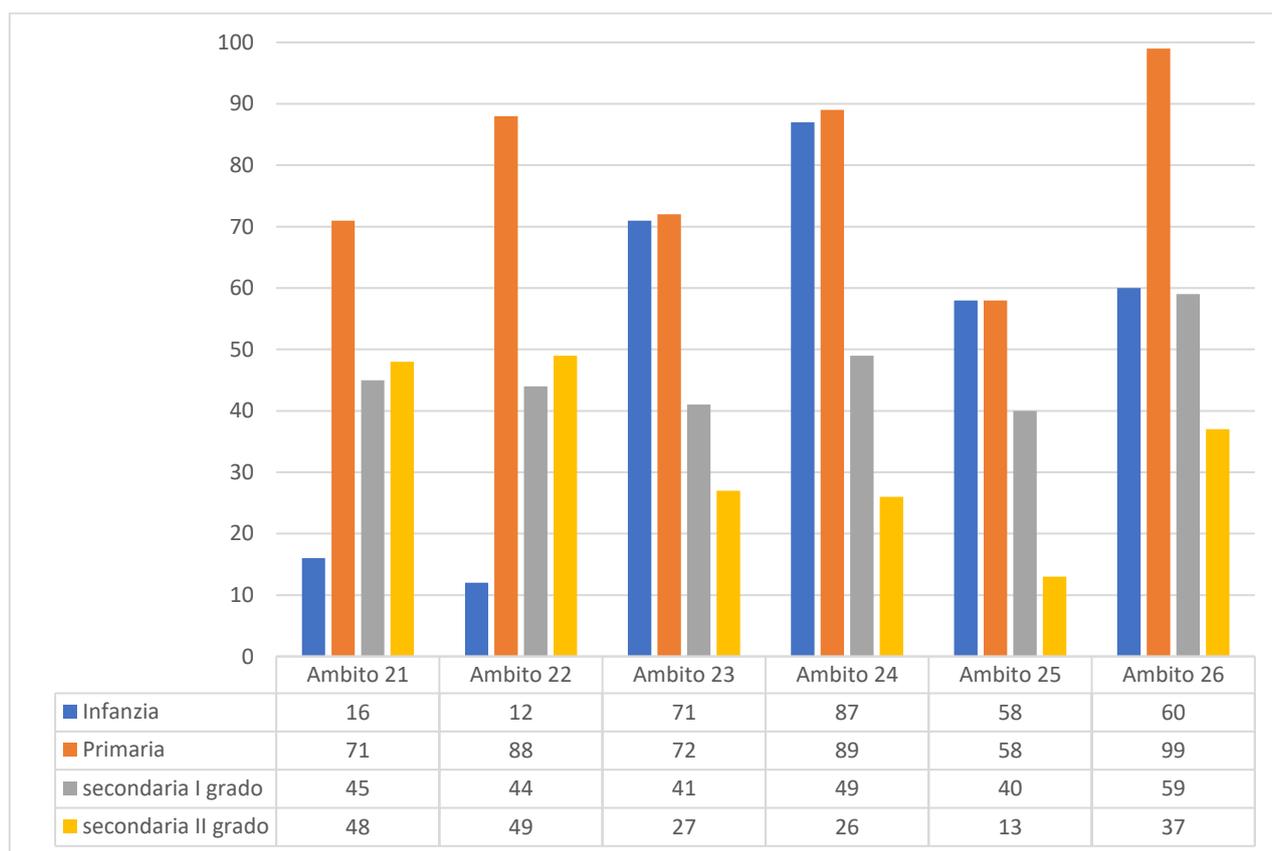


Grafico 3: distribuzione dei punti di erogazione del servizio per tipologia e per ambito

² Fonte USR Organico generale delle istituzioni scolastiche della Lombardia a.s. 2019-20

Il monitoraggio

La Scuola, luogo di inclusione, diritto di tutti e responsabilità di ciascuno.

Sulla base di questo principio condiviso, in questa fase particolarmente complessa di emergenza sanitaria, si è avviata l'attività di un gruppo di lavoro inter-istituzionale in cui sono rappresentati, nei suoi diversi componenti, differenti settori di intervento.

Fra questi:

- direttori e funzionari dei Servizi Educativi del Comune di Milano
- rappresentanti dei Dirigenti Scolastici di istituti Statali
- rappresentanti dell'Ufficio Scolastico, Ambito Territoriale di Milano
- incaricati del terzo settore e privato sociale

Considerando che nel profilo di ogni educatore rientra il compito di:

- Strutturare un intervento personalizzato;
- Formulare un progetto educativo;
- Fornire un'assistenza personale;
- Supportare e assistere nell'area dell'autonomia personale e della comunicazione;
- Assistere durante le attività extrascolastiche organizzate dalla scuola;
- Partecipare e collaborare con insegnanti, famiglia e servizi sanitari;

e che l'ente erogatore (Ente Locale), rispetto a questo servizio, ha il compito di garantire l'attività di coordinamento organizzativo e metodologico degli educatori, si è convenuta l'opportunità di una raccolta ragionata di dati e di una successiva attenta analisi dell'indagine rispetto a quegli aspetti dell'attività educativa a distanza, curata dagli Educatori, a supporto degli studenti con disabilità certificata nel periodo di sospensione delle attività scolastiche.

In questo monitoraggio, le domande, elaborate a seguito di un confronto costruttivo nel tavolo di lavoro, sono state proposte, secondo l'ordine di scuola, con le medesime costanti a tutti i trecentotrentadue istituti del territorio che lavorano sui percorsi inclusivi di oltre 15.000 studenti con disabilità, per cogliere le specificità di ciascuna prassi didattica.

I destinatari

Per limitare l'impatto della richiesta dati sulle scuole, la raccolta è stata realizzata senza chiedere il dettaglio dei singoli plessi. Si hanno così 166 istituzioni scolastiche con almeno un plesso di scuola dell'infanzia, 227 con almeno un plesso di scuola primaria, 229 con almeno un plesso di secondaria di I grado e 107 con almeno un plesso di secondaria di II grado.

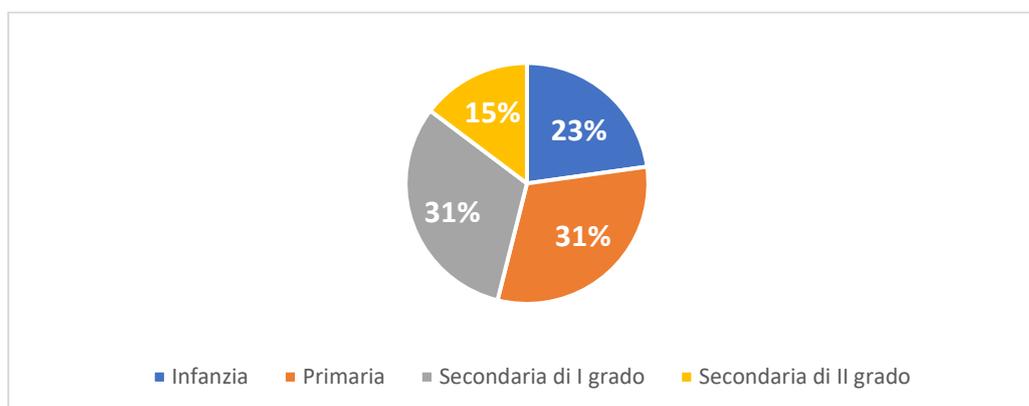


Grafico 4: percentuale di scuole con almeno un plesso di ..

Le domande

I quesiti, quasi esclusivamente a risposta chiusa, riguardavano:

1. Numero di alunni/e disabili dell'ordine e grado
2. Numero di alunni/e disabili beneficiari di assistenza educativa a distanza
3. Mese di inizio del servizio di assistenza educativa nella scuola
4. Frequenza attuale dell'attività (quotidiana, 2/3 volte a settimana, settimanale, quindicinale, mensile)
5. n° ore fruite in media da ciascun alunno/a
6. valutazione dell'adeguatezza del numero di ore fornite; una risposta a scelta fra adeguato; eccessivo (da diminuire); scarso (da aumentare);
7. presenza di un coordinamento del servizio e da chi era eventualmente svolto; una risposta a scelta fra funzione strumentale, docenti di sostegno, referente all'inclusione, Comune;
8. Valutazione della comunicazione di educatori/educatrici con le famiglie, su scala Likert da 1 (assente) a 5 (pienamente soddisfacente)
9. Strumento maggiormente utilizzato per attuare l'assistenza educativa a distanza (applicazione di messaggistica immediata personale, chiamata/videochiamata con servizio personale, aula virtuale su piattaforma della scuola)
10. Strumenti prevalentemente utilizzati gli studenti: una risposta a scelta fra nessuno; computer (fisso o portatile); tablet; smartphone;
11. Numero di studenti cui è stato necessario fornire dispositivi
12. Numero di studenti cui è stato necessario fornire connettività
13. Valutazione del raccordo operativo tra educatori e docenti, su scala Likert da 1 (assente) a 5 (pienamente soddisfacente)
14. Frequenza della disponibilità degli educatori alle richieste dei genitori, su scala Likert da 1 (mai) a 5 (sempre)
15. Segnalazione delle maggiori criticità; una risposta a scelta fra: nei rapporti con le famiglie; nei rapporti con la scuola, nella disponibilità e utilizzo dei dispositivi e strumenti informatici (hardware, connessione...); nel supporto all'autonomia/ agli apprendimenti/ al comportamento;
16. Che cosa potrebbe migliorare la qualità dell'assistenza educativa a distanza: più risposte a scelta fra Avvio del servizio a inizio anno scolastico; Maggiore numero di ore di assistenza educativa; Maggior lavoro d'équipe (scuola-famiglia-educatore); Adeguate strumenti tecnologici;
17. Eventuale riprogettazione del PEI e modalità con cui è stata attuata; risposta in campo aperto
18. Eventuali precisazioni che la scuola volesse fornire

Le risposte

Numerosità del campione

Le risposte fornite sono state superiori al 95% delle risposte attese. In dettaglio:

Infanzia	Primaria	Sec1	Sec2
159/166 (95.78%)	222/227 (97.8%)	224/229 (97.82%)	105/107 (98.13%)

Il campione di scuole rispondenti rispecchia sostanzialmente la distribuzione nei diversi ambiti per ordine e grado, come si evince dal Grafico 5, in cui sono rappresentati numeri di risposte fornite (barre piene) sul totale di risposte attese (barre vuote). Come si nota, tutte le scuole degli ambiti 25 e 26 hanno risposto.

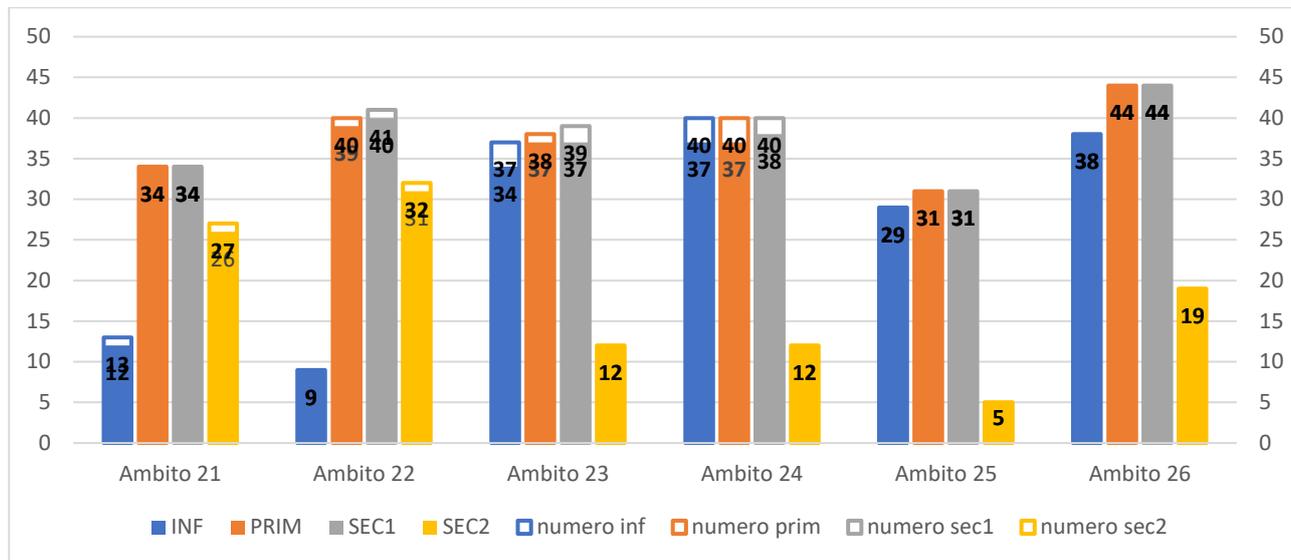


Grafico 5: numero di risposte fornite e di risposte attese

Erogazione del servizio

Undici scuole (secondarie di II grado e CPIA) hanno dichiarato di non avere alunni DVA cui erogare l'assistenza, e, dunque, sono state poi escluse dalle ulteriori statistiche.

Nel Grafico 6, si rappresentano le scuole rispondenti, con alunni DVA (barre vuote), con il dettaglio di quelle che hanno effettivamente erogato il servizio (barre piene).

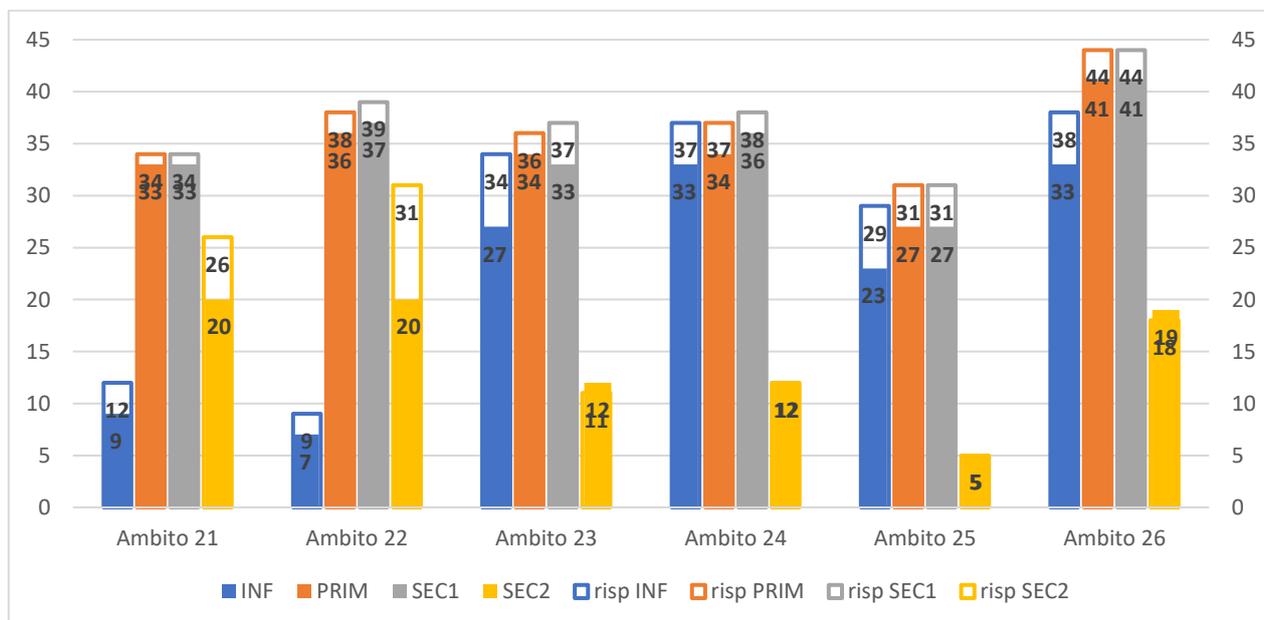


Grafico 6: numero scuole con alunni/e DVA in cui il servizio è stato erogato, suddivise per ordine e ambito, e numero di rispondenti

73 scuole, pur in presenza di potenziali destinatari, non hanno erogato il servizio di assistenza educativa a distanza: sulla loro distribuzione incide soprattutto l'infanzia, come mostra il Grafico 6.

Si rende opportuno precisare che l'attività educativa non è necessariamente collegata alla certificazione di disabilità, ma viene attivata sola qualora richiesta nella diagnosi funzionale di ciascuno studente.

Il totale degli studenti DVA raggiunti dall'assistenza educativa a distanza è di 8511 studenti su 15368 studenti DVA indicati in questo monitoraggio, ossia oltre il 55%.

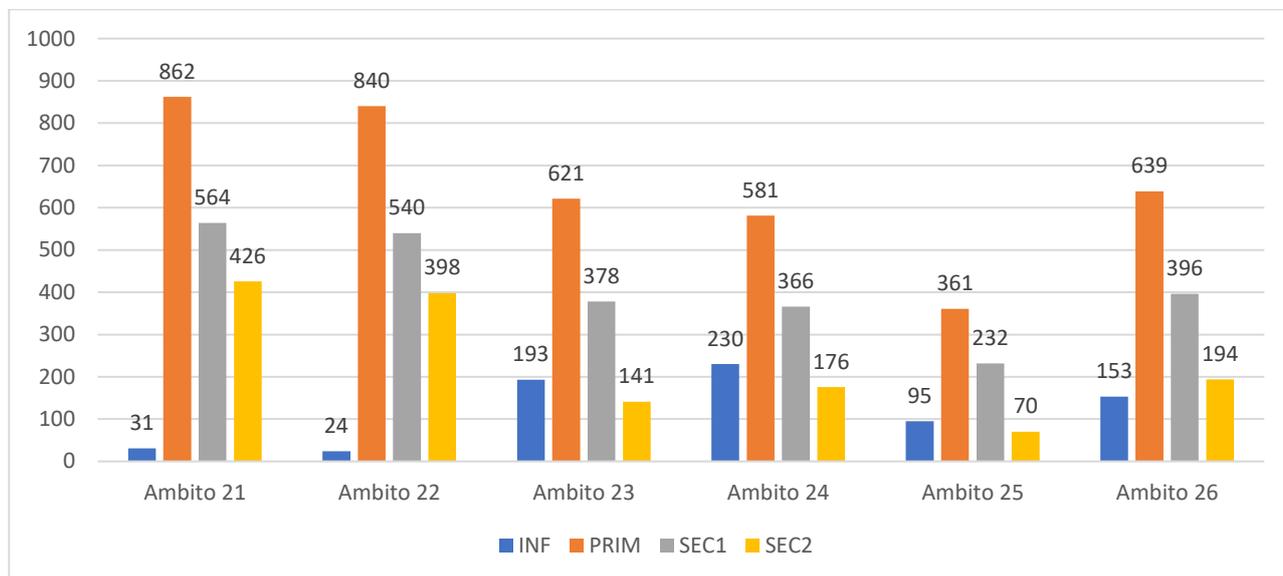


Grafico 7: numero studenti DVA che hanno ricevuto assistenza educativa a distanza, suddivisi per ambito

Tempistiche

Come rappresentato nel Grafico 8, l'avvio delle attività a distanza è coinciso in larghissima misura con la stabile sospensione delle attività in presenza, anche se si registrano sia un gruppo di anticipatori, che dichiarano di aver cominciato già nel mese di febbraio, sia un più piccolo nucleo di scuole che si è organizzato a maggio.

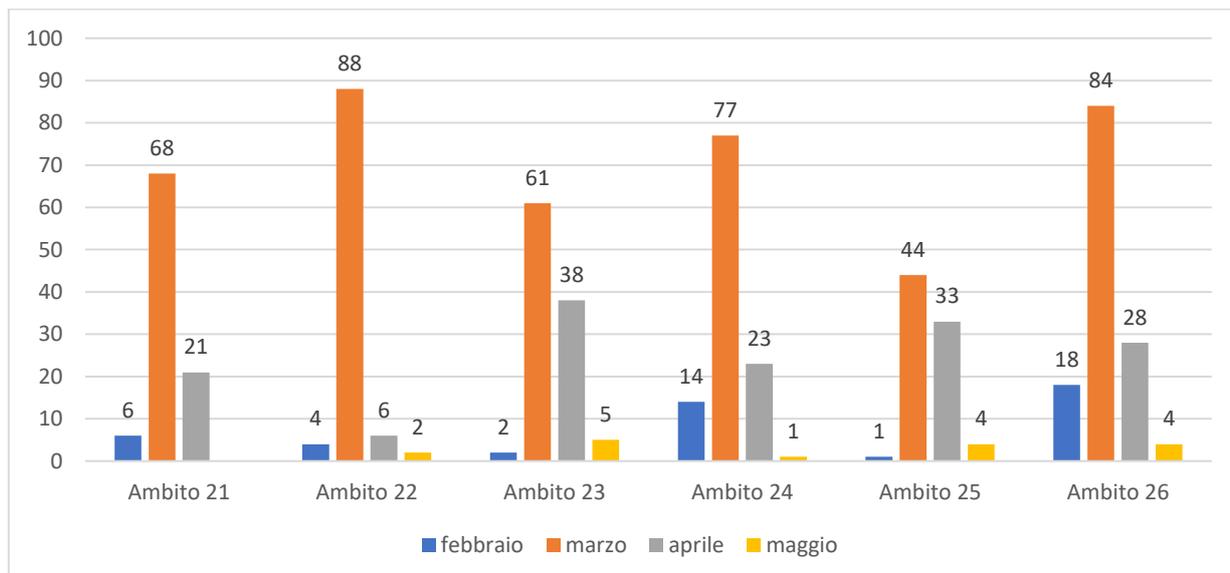


Grafico 8: mese di inizio dell'assistenza a distanza

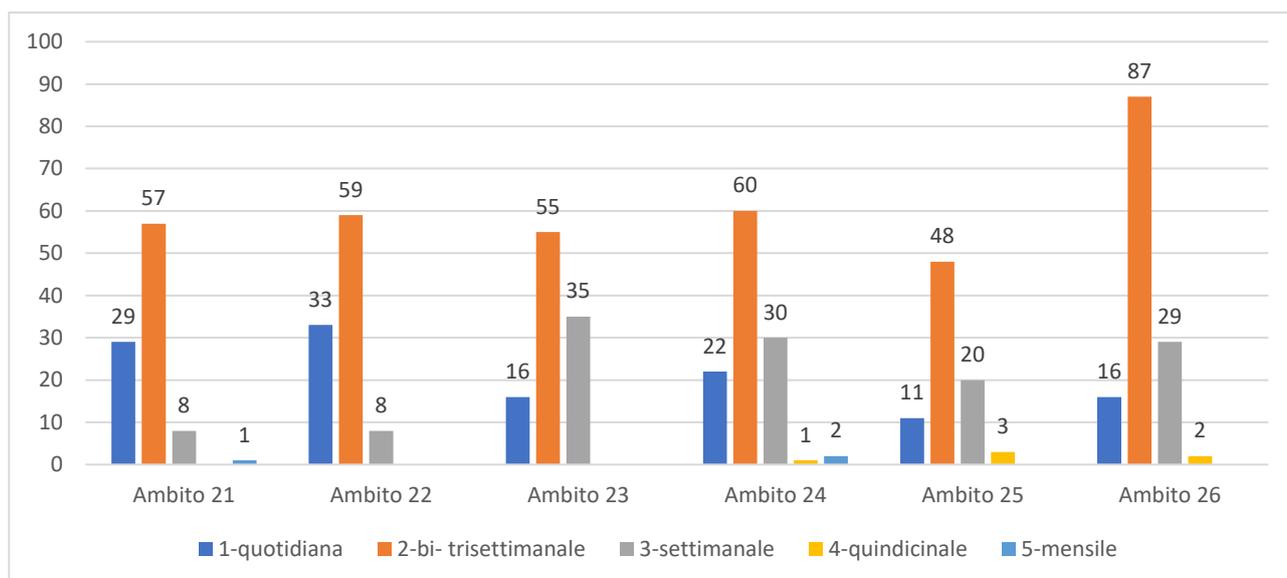


Grafico 9: frequenza dell'assistenza per ambito

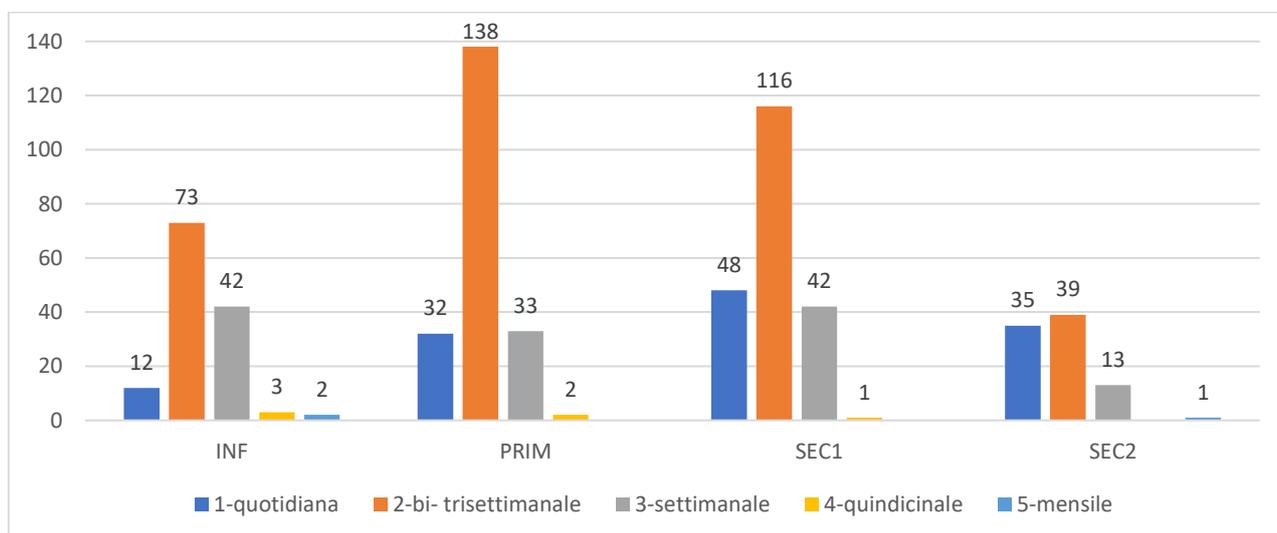


Grafico 10: frequenza dell'assistenza educativa per ordine e grado di scuola

Come si vede dal Grafico 11, la distribuzione complessiva dimostra la forte stabilità della presenza della figura dell'educatore, essendo il servizio erogato più volte la settimana in quasi l'80% delle scuole.

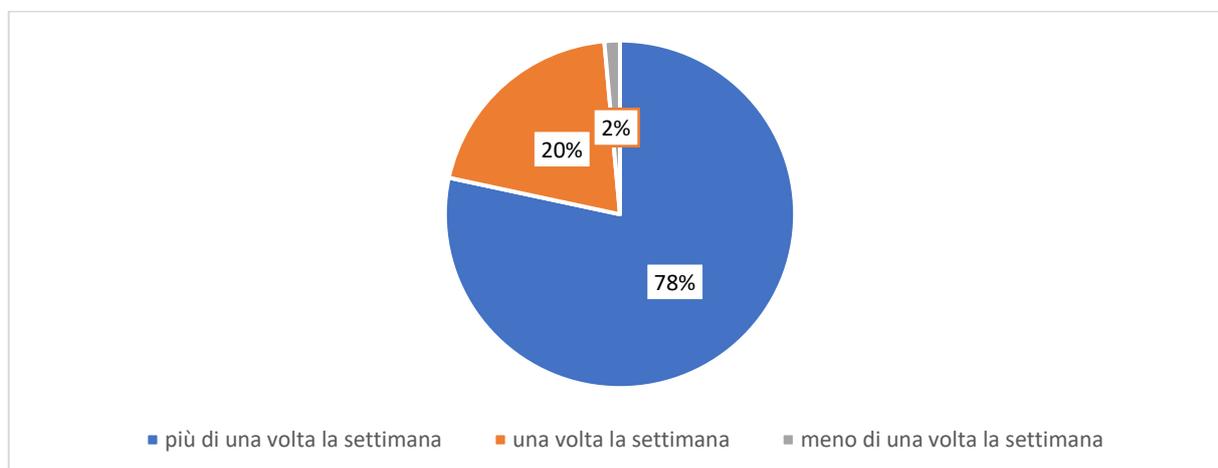


Grafico 11: distribuzione complessiva della frequenza

Se si guarda alle ore settimanali dichiarate dalle scuole come media, risulta una distribuzione concentrata soprattutto intorno alle 3-5 ore settimanali.

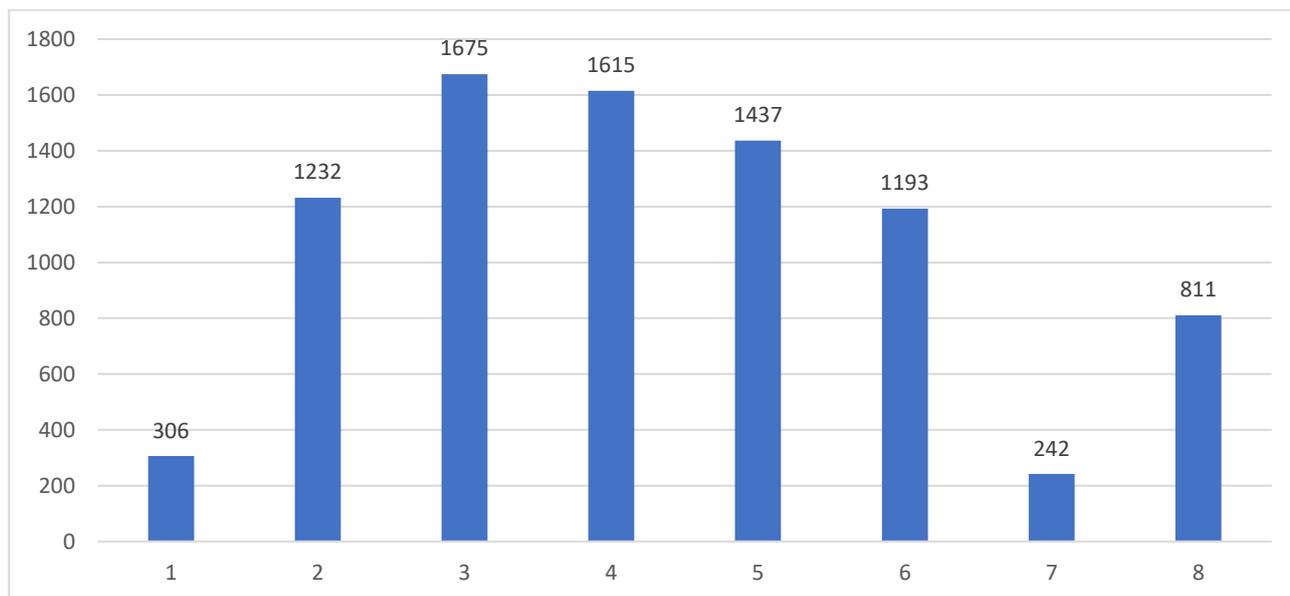


Grafico 12: numero alunni per ore settimanali fruita in media

Risulta interessante esaminare questa distribuzione distinguendo per ordine di scuola, come mostrato nel Grafico 13, in cui emerge una relazione tra numero di ore e ciclo di scuola; nel secondo ciclo, infatti, il numero medio di ore di assistenza educativa erogate è soprattutto superiore a 5, contrariamente a ciò che accade per il primo ciclo. Le rispettive linee di tendenza, decrescenti e pressoché parallele per il primo ciclo e crescente per il secondo ciclo, evidenziano questo andamento.

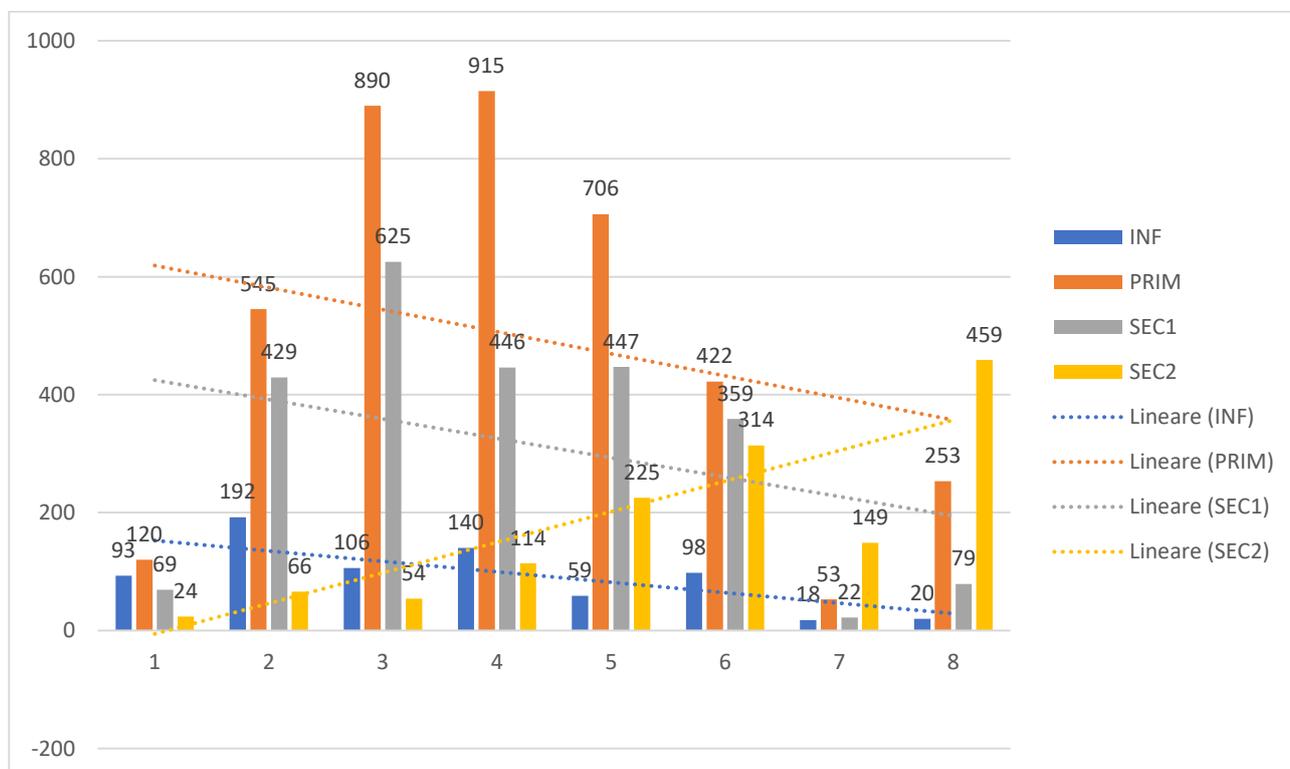


Grafico 13: numero alunni per ore settimanali fruita in media, suddivisi per ordine di scuola

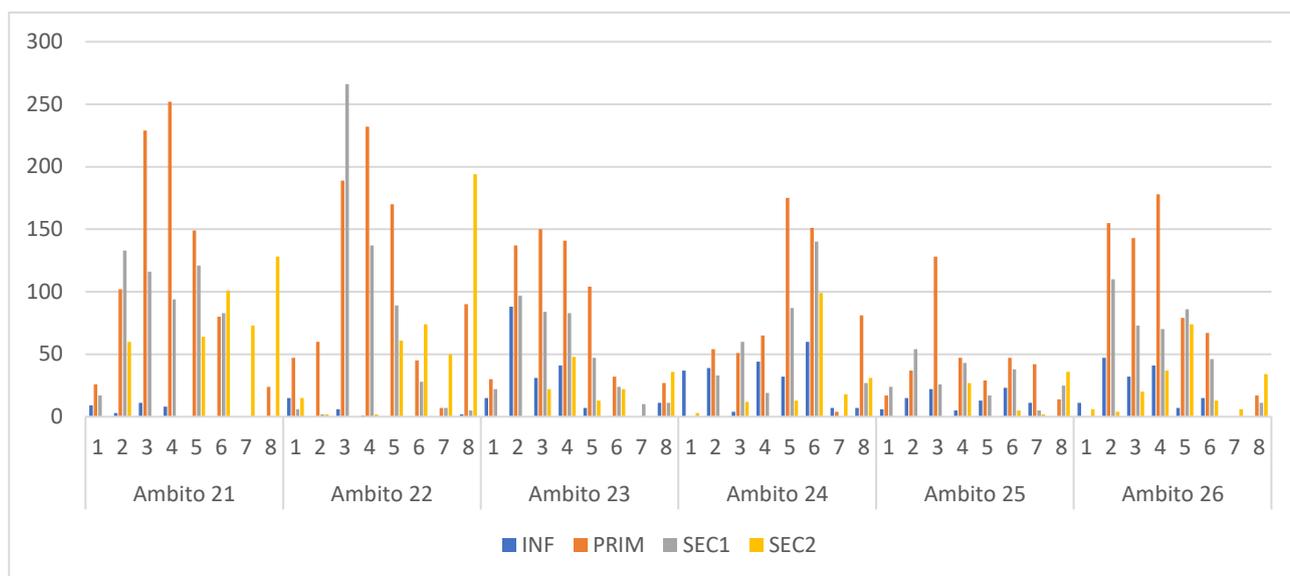


Grafico 14: numero alunni per ore settimanali fruite in media, suddivisi per ordine di scuola e per ambito

Aggiungendo il criterio geografico, appare che la tendenza sopra indicata (aumento del numero medio di ore settimanali nel secondo ciclo) è determinata soprattutto dagli ambiti 21 e 22, ossia Milano città, dove pertanto pare esserci stata una polarizzazione tra nessun servizio ed erogazione del servizio con un elevato numero di ore.

La valutazione fornita dalla scuola sul pacchetto di ore erogate indica una generale soddisfazione, pur con la segnalazione di scarsità soprattutto per i valori da 2 a 5 ore settimanali. Pochissimi hanno ritenuto eccessivo il numero di ore erogate (2 su 632, come indicato nel Grafico 15).

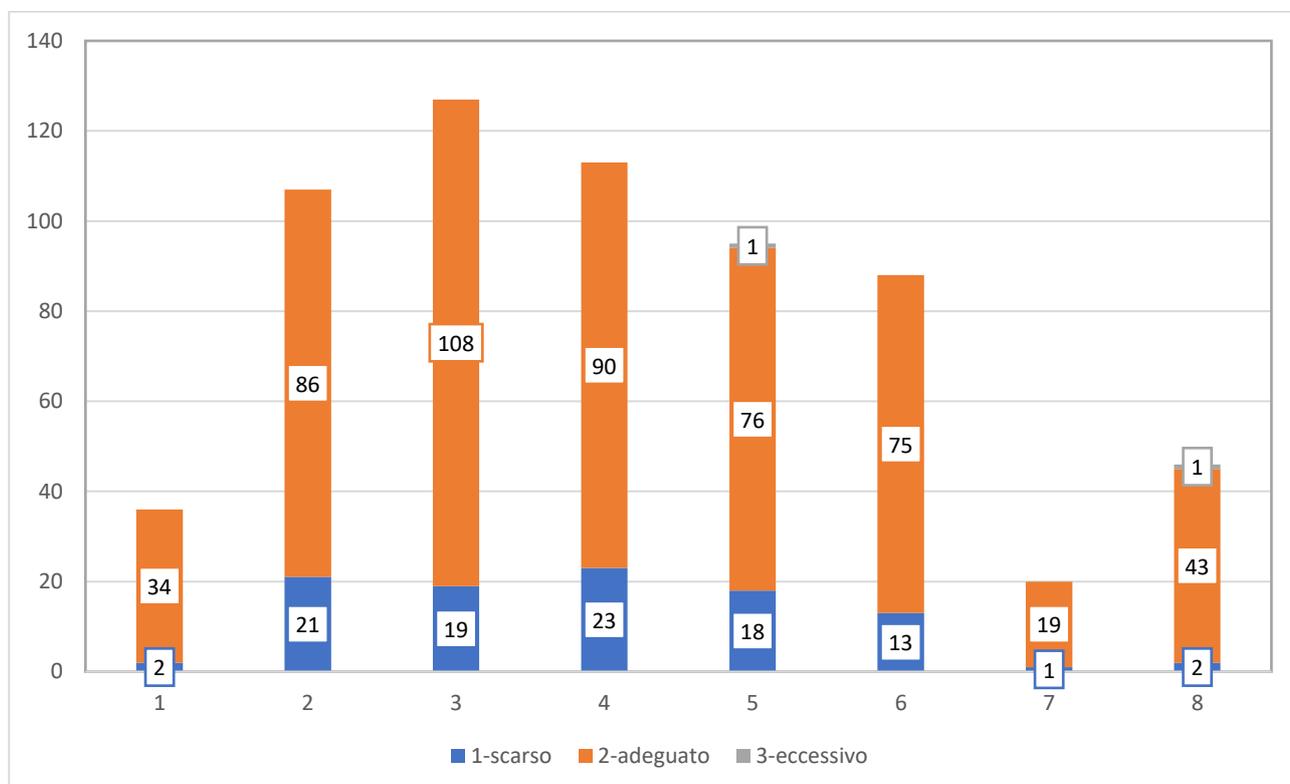


Grafico 15: grado di soddisfazione per numero di ore (conteggio su scuole)

Lo stesso andamento è confermato anche conteggiando gli alunni beneficiari, invece delle scuole.

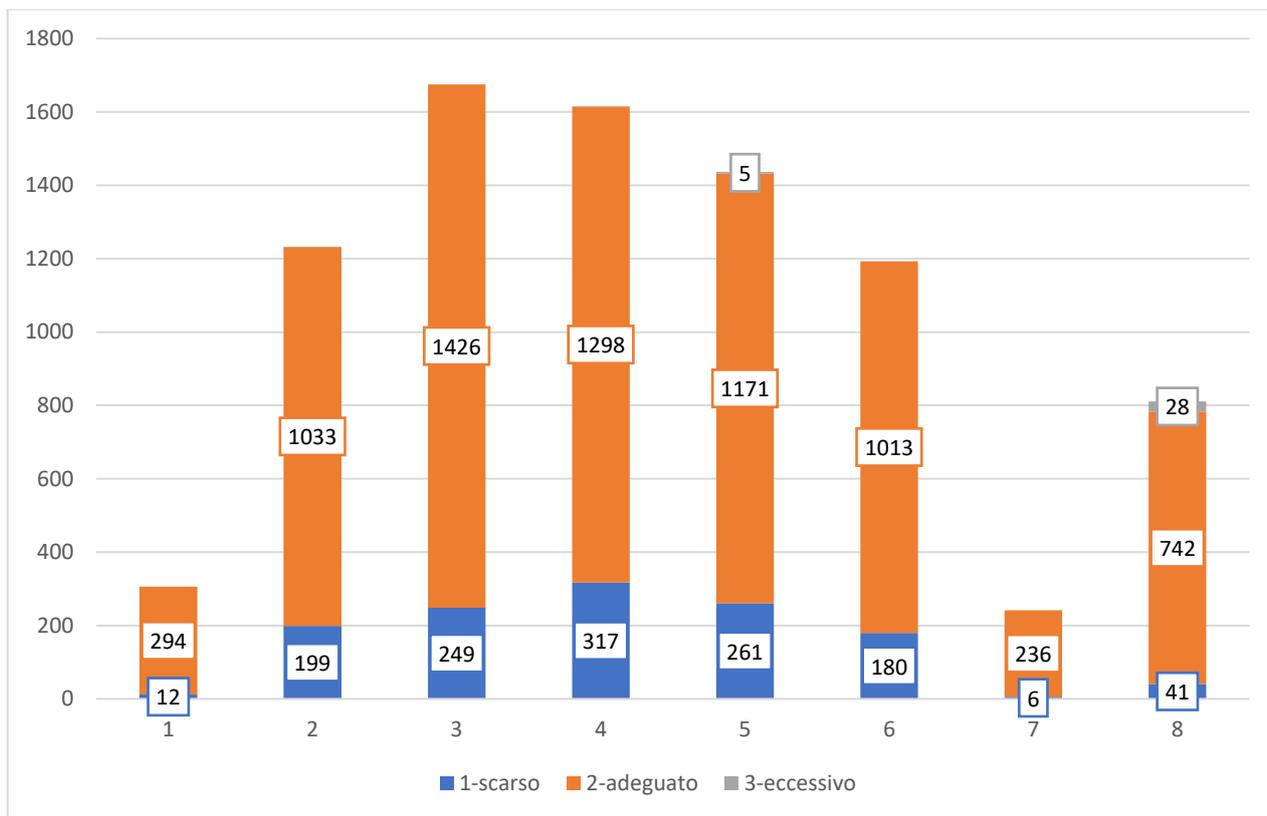


Grafico 16: grado di soddisfazione per numero di ore (conteggio su alunni)

Per cogliere un'eventuale relazione con la dimensione geografica, si sono conteggiate le scuole per ciascun livello di soddisfazione e poi si è riportata la distribuzione di frequenza per classe (v. asse a sinistra), in modo da poterli confrontare. La scarsità di ore è stata segnalata soprattutto nell'ambito 24, in cui tale conteggio (27) supera il 20% del campione delle scuole dell'ambito.

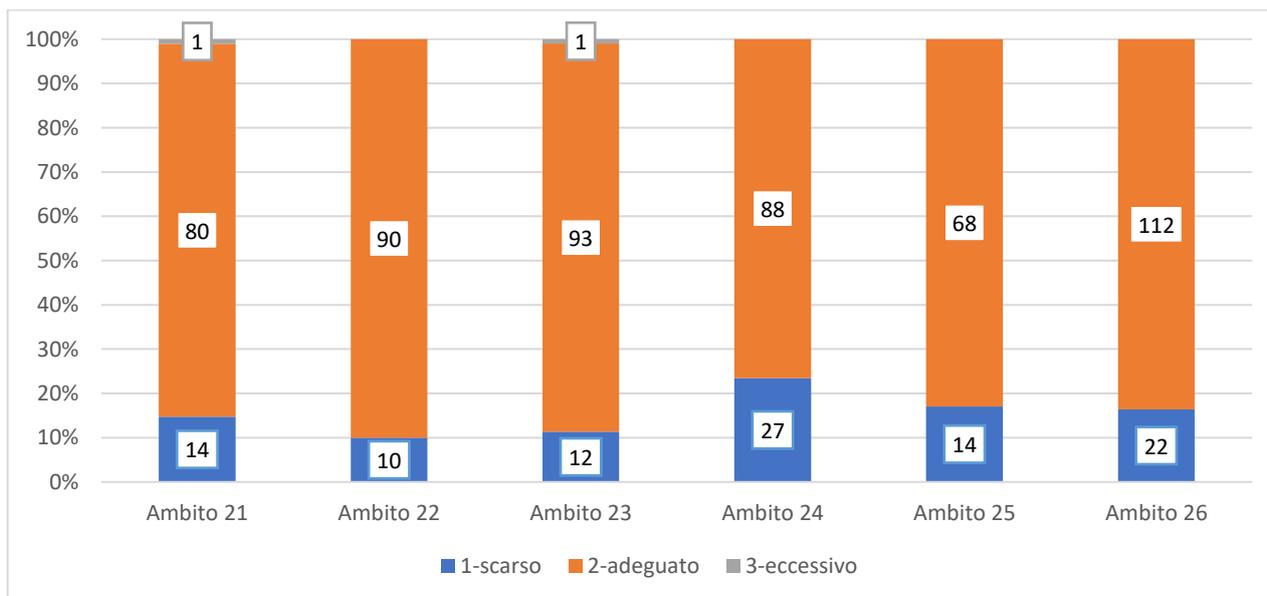


Grafico 17: grado di soddisfazione per ambito (percentuale)

Relazione

La qualità della relazione è stata misurata attraverso due quesiti relativi alla figura di coordinamento delle azioni e la qualità della comunicazione tra educatori e famiglie.

Per il coordinamento, 8 scuole hanno dichiarato che nessuno ha rivestito questo ruolo.

La figura di coordinamento più diffusa è il/la docente funzione strumentale per l'inclusione, seguita dal /dalla docente di sostegno. I Comuni hanno svolto questo compito negli ambiti 23-24-25-26, ossia negli ambiti fuori Milano, dove i Comuni sono numerosi e l'azione di coordinamento è di fatto suddivisa.

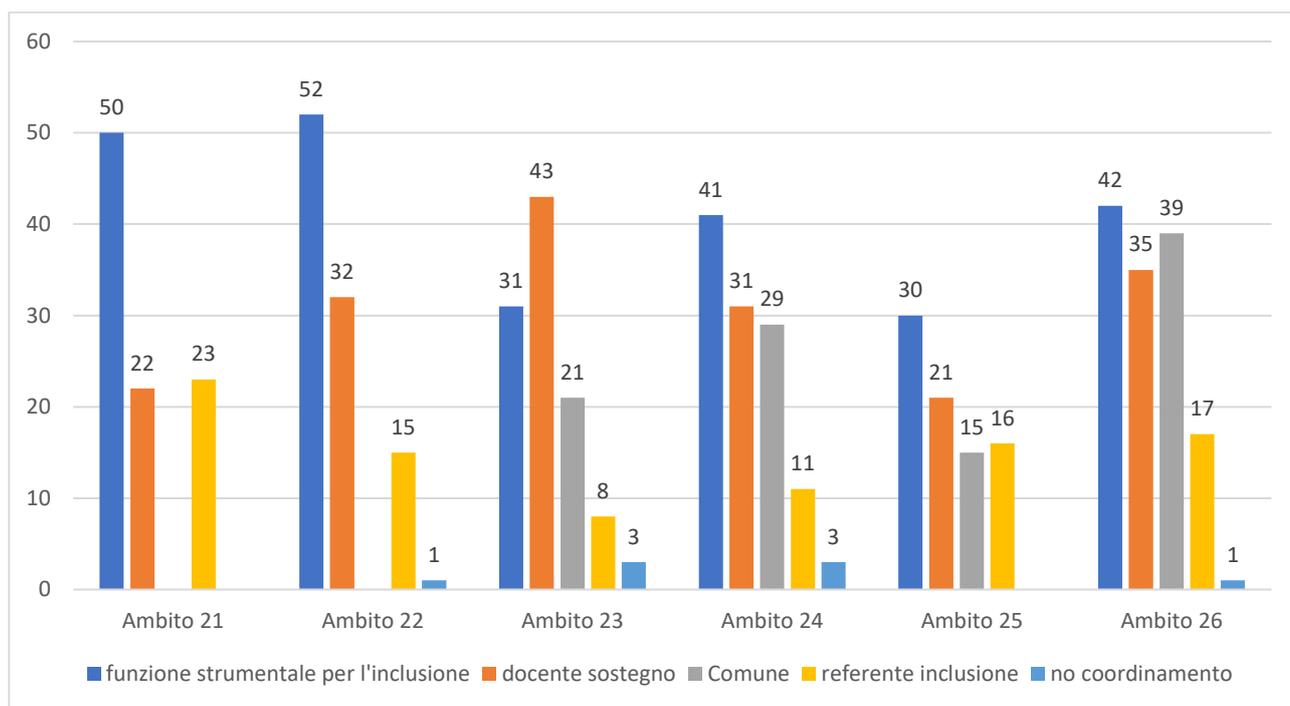


Grafico 18: coordinamento delle attività

La qualità della comunicazione tra educatori e famiglie è stata valutata molto positivamente dalla maggior parte delle scuole.

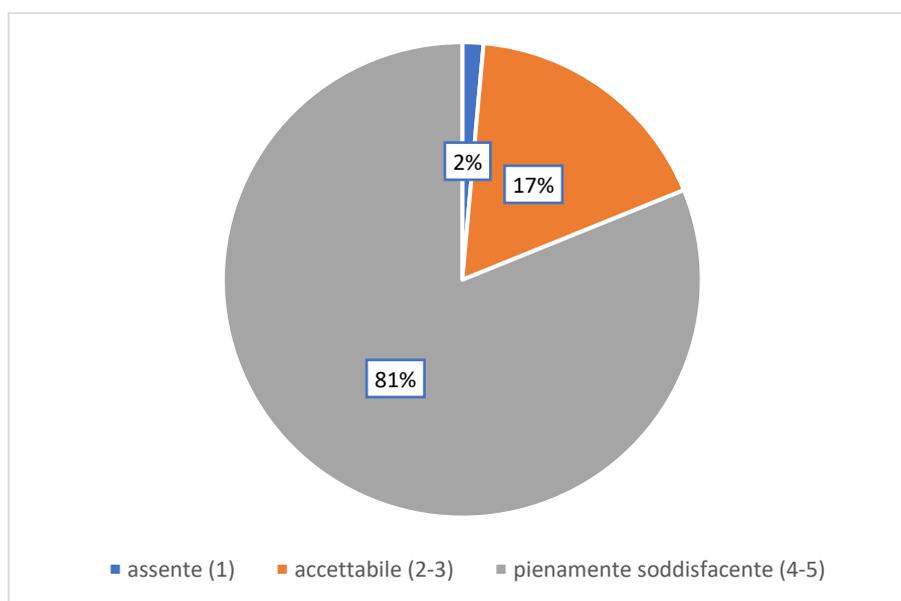


Grafico 19: valutazione della qualità della comunicazione tra educatori e famiglie

Strumenti digitali

La principale modalità di attuazione dell'assistenza educativa a distanza è stata la chiamata/videochiamata attraverso un servizio personale dell'educatore. Anche in questo caso si è riportata la distribuzione di frequenza per classe (v. asse a sinistra), che mette in luce l'incidenza percentuale dei diversi strumenti negli ambiti.

Il limitato uso dell'aula virtuale ($\leq 20\%$) si può spiegare con l'implementazione tardiva (in emergenza) di tale strumento da parte della scuola, che potrebbe non aver fornito l'accesso a un esterno, come l'educatore.

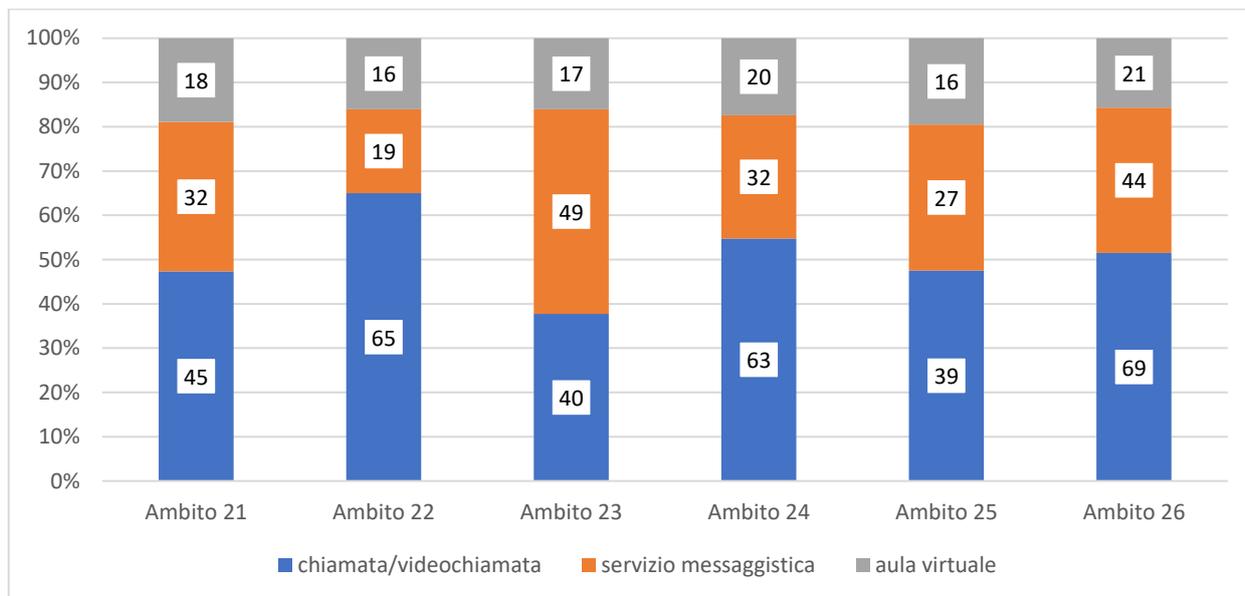


Grafico 20: modalità di attuazione dell'assistenza educativa a distanza

Gli strumenti digitali prevalentemente utilizzati dagli studenti sono stati: computer (desktop o laptop), smartphone o tablet. In tre casi, l'alunno/a non ha utilizzato strumenti, presumibilmente l'ha fatto qualcun altro per lui/lei.

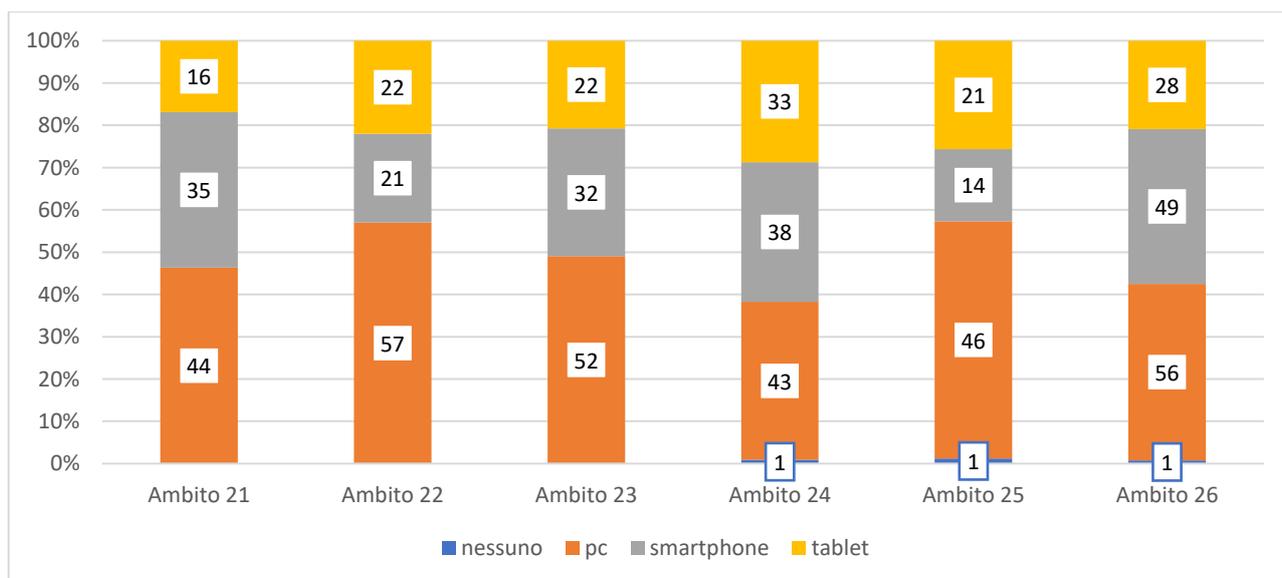


Grafico 21: strumenti digitali utilizzati dagli alunni

Le scuole hanno fornito agli alunni che lo richiedevano, sia dispositivi per fruire della didattica a distanza (e dell'assistenza educativa, nel caso in parola) sia connettività.

Non si procede al confronto tra dispositivi (e connessioni) concessi in comodato d'uso gratuito e totale degli alunni, non potendo distinguere tra alunni/e che non hanno ricevuto quanto richiesto e alunni/e che non hanno fatto alcuna richiesta di dotazione tecnologica, essendone già in possesso.

Si nota comunque una forte concentrazione sulla primaria e, in subordine, sulla secondaria di I grado: presumibilmente gli studenti della secondaria di II grado sono più frequentemente già dotati di dispositivi e i bambini dell'infanzia hanno utilizzato, come opportuno, la strumentazione dei familiari.

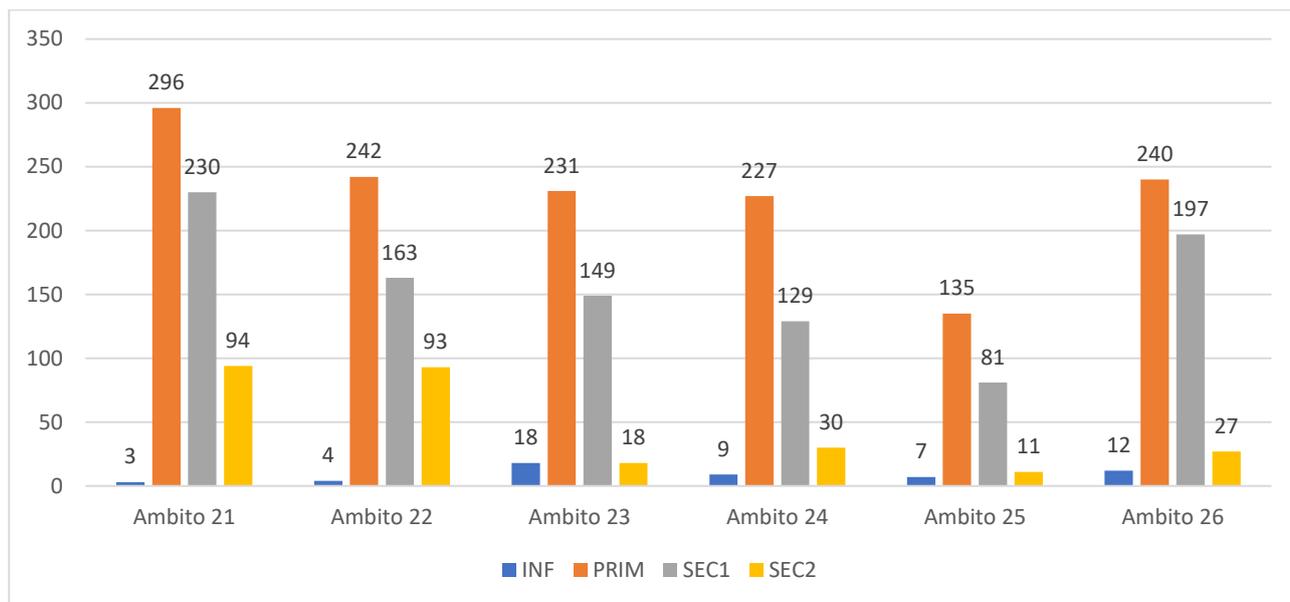


Grafico 22: numero dispositivi forniti dalle scuole

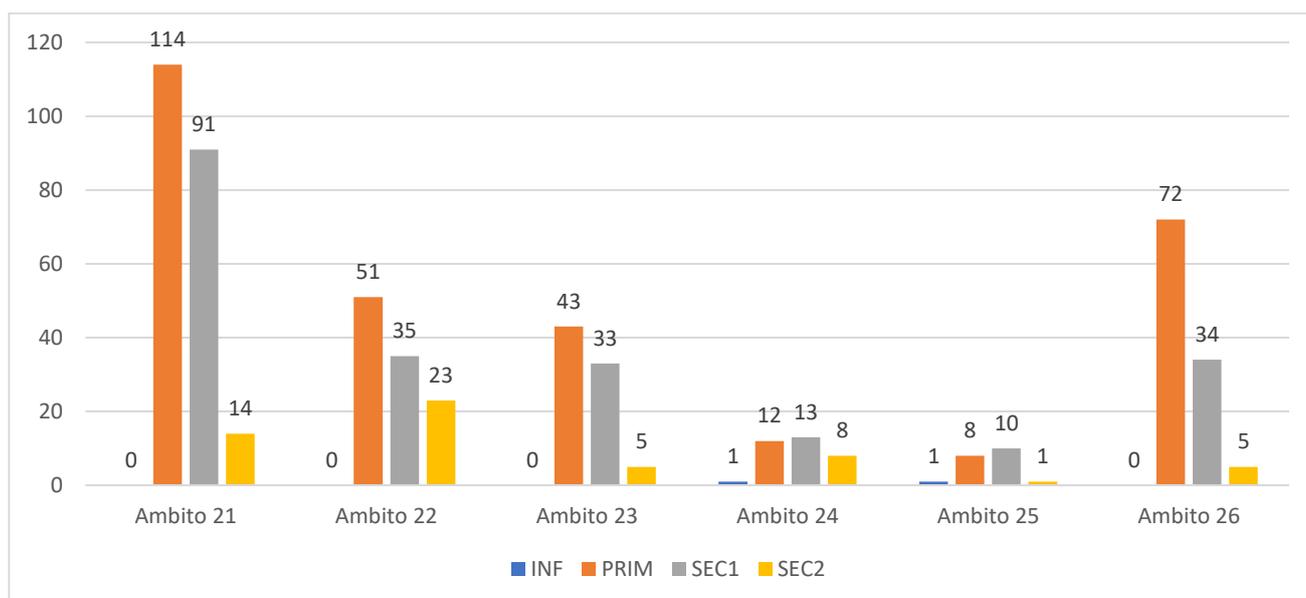


Grafico 23: numero connessioni fornite dalle scuole

Molto buono è apparso il raccordo operativo con i docenti: solo un 2% ne lamenta l'assenza.

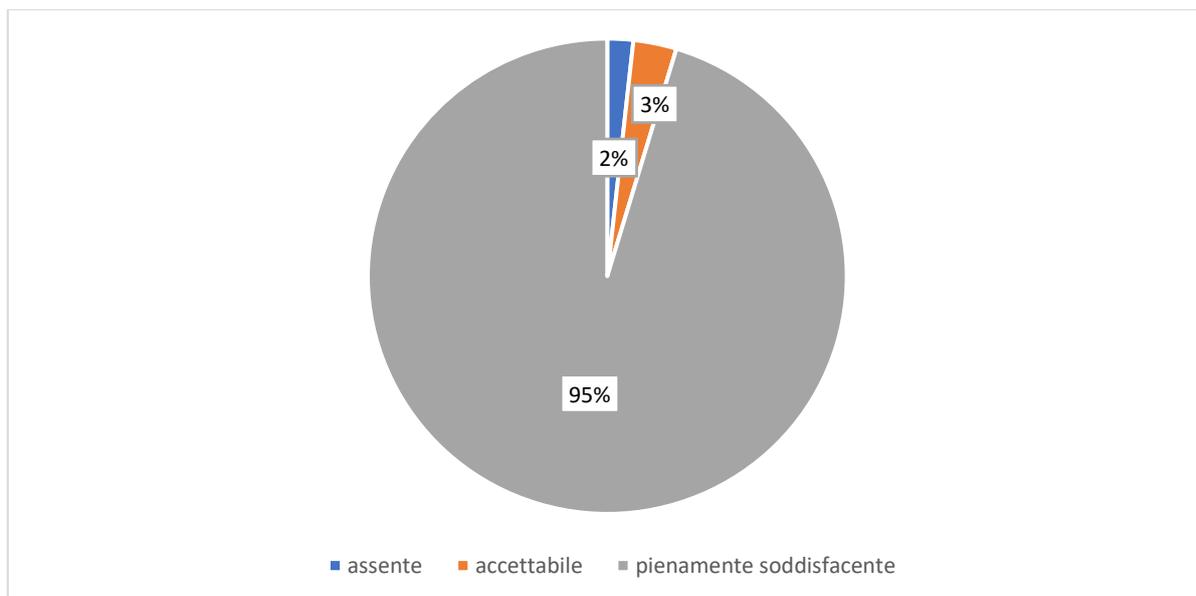


Grafico 24: soddisfazione sul raccordo operativo con i docenti

Se si osservano i dati dettagliando ordine e grado e distinguendo nel territorio, si vede che emergono alcune criticità locali in un quadro globalmente molto positivo.

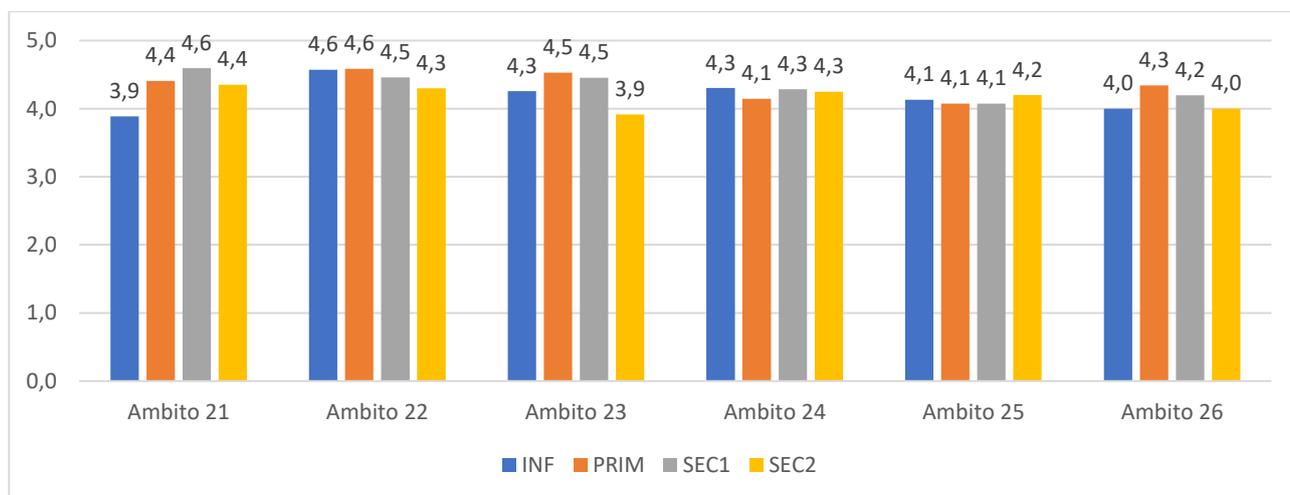


Grafico 25: media della soddisfazione del raccordo operativo con i docenti

La soddisfazione per il supporto fornito alle famiglie dagli educatori è molto alta: oltre il 90% dichiara piena soddisfazione e solo un 1 % segnala criticità.

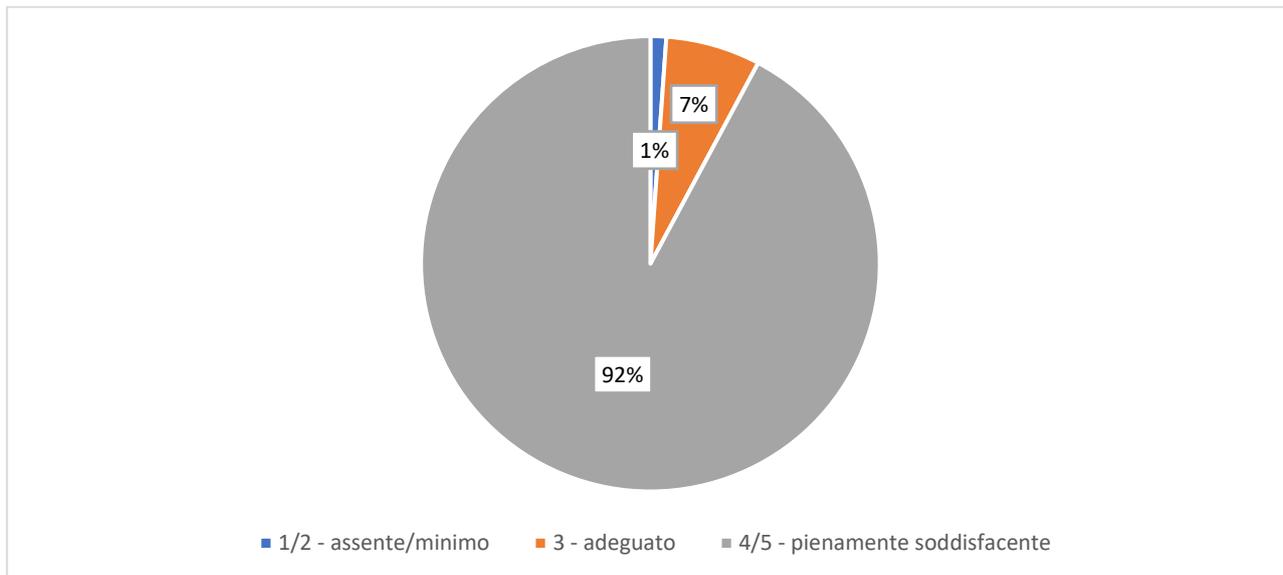


Grafico 26: supporto alle famiglie

Se si osservano i dati dettagliando ordine e grado e distinguendo nel territorio, si vede che la media è nettamente alta, dal momento che mai si scende sotto 4 su 5. Si tratta sempre delle scuole dell'infanzia dell'ambito 21 e del II grado dell'ambito 23

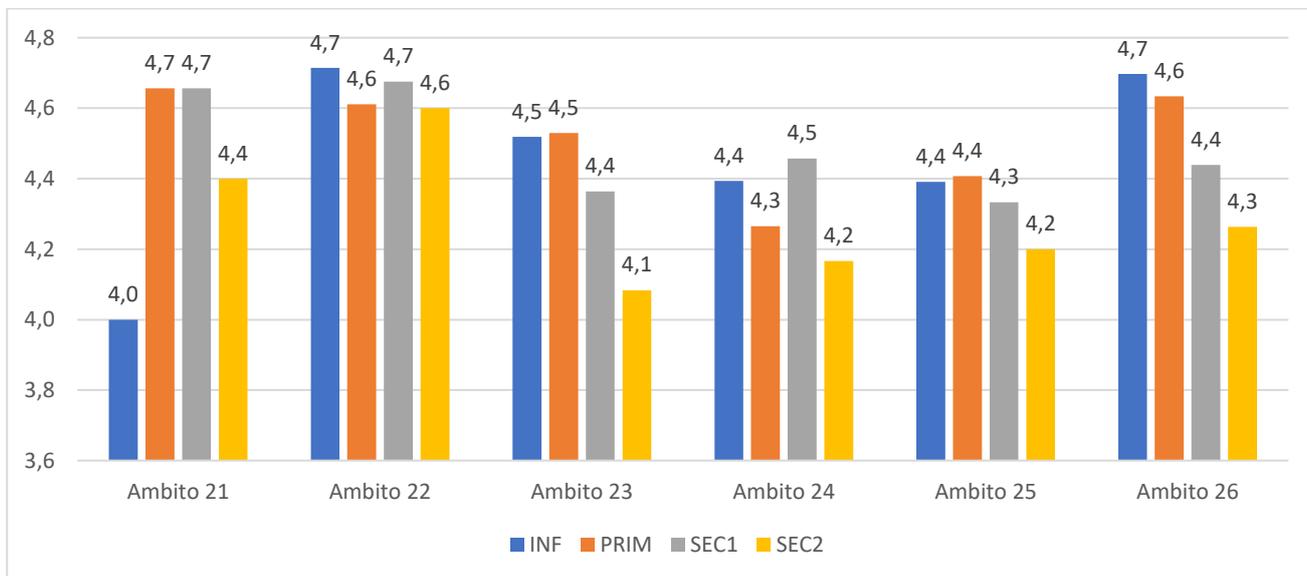


Grafico 27: supporto alle famiglie

Criticità

La domanda invitava a concentrarsi su alcuni aspetti individuati come cruciali, scegliendo il più problematico:

- rapporti con le famiglie;
- rapporti con la scuola;
- disponibilità e utilizzo dei dispositivi e strumenti informatici (hardware, connessione...);
- supporto all'autonomia/ agli apprendimenti/ al comportamento;

Nel contesto dell'erogazione a distanza già difficile e nuovo per molti soggetti, l'elemento più problematico è risultato il supporto all'autonomia, agli apprendimenti e al comportamento. Il secondo la disponibilità e l'uso dei dispositivi. Sostanzialmente meno rilevanti sono apparsi i problemi relazionali.

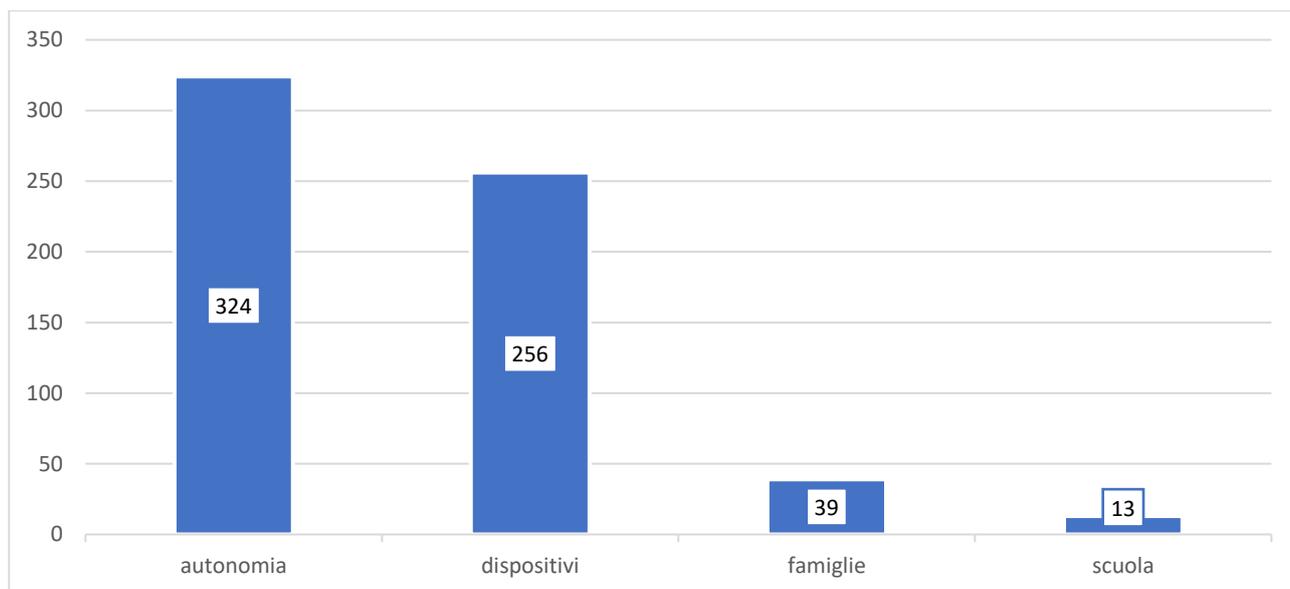


Grafico 28: criticità evidenziate

L'andamento si conferma sostanzialmente anche nel dettaglio degli ambiti, con la sola eccezione dell'ambito 26, in cui appare più significativa la problematica digitale rispetto a quella didattico-educativa.

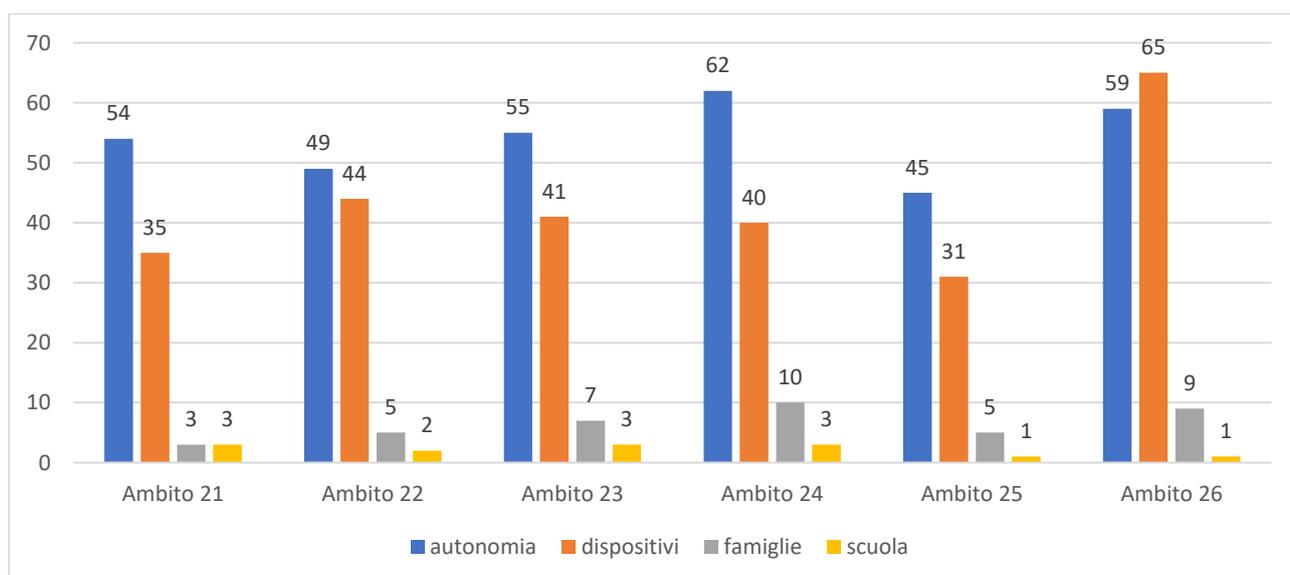


Grafico 29: criticità evidenziate per ambito

Ordine e grado di scuola non si evidenziano differenziazioni.

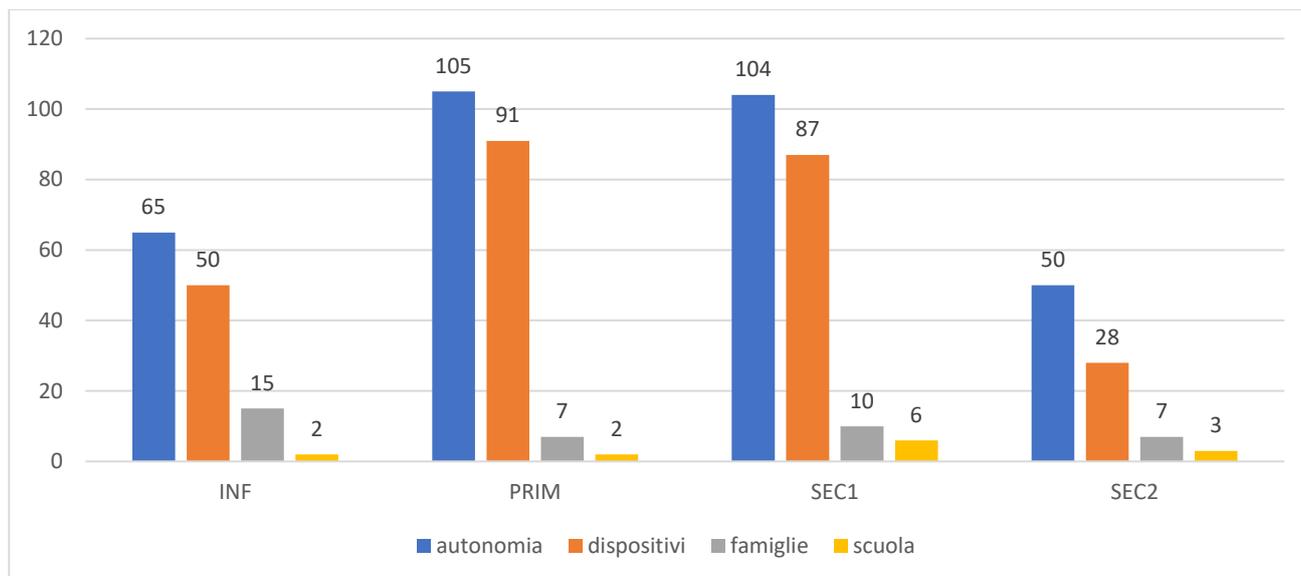


Grafico 30: criticità per ordine di scuola

Miglioramento

Ai compilatori sono state presentate quattro opzioni possibili, in una domanda a risposta multipla.

Le opzioni presentate sono le seguenti:

- Avvio del servizio a inizio anno scolastico
- Maggior numero di ore di assistenza educativa
- Maggior lavoro d'équipe (scuola-famiglia-educatore)
- Adeguate strumenti tecnologici

Tre scuole hanno scelto di indicare tutte le quattro opzioni.

20 scuole non hanno selezionato nessuna opzione: si tratta di scuole che hanno dichiarato un buon grado di soddisfazione per il servizio.

In generale, la numerosità di scelte è quella rappresentata nel Grafico 31, in cui l'88% delle scuole indica al massimo due opzioni.

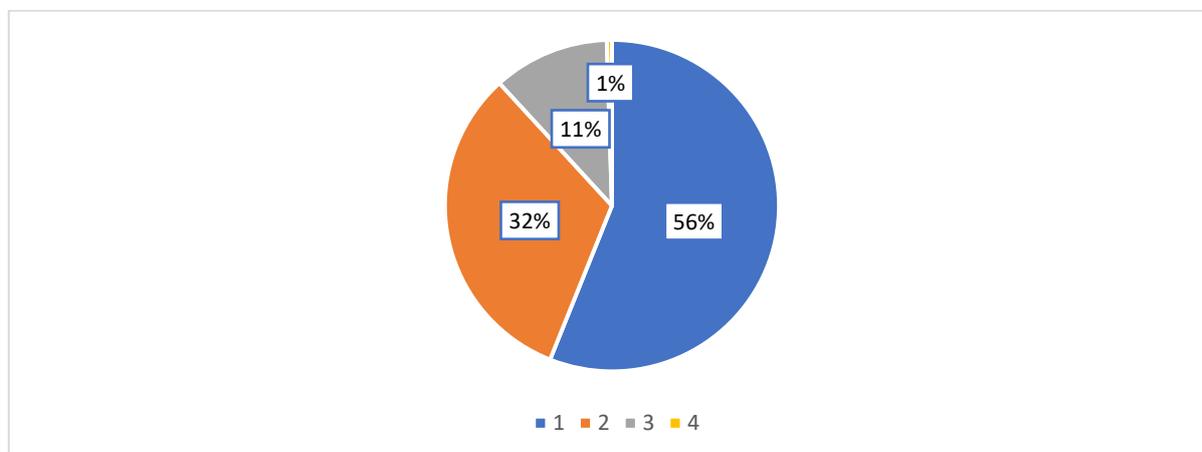


Grafico 31: numero di opzioni di miglioramento selezionate

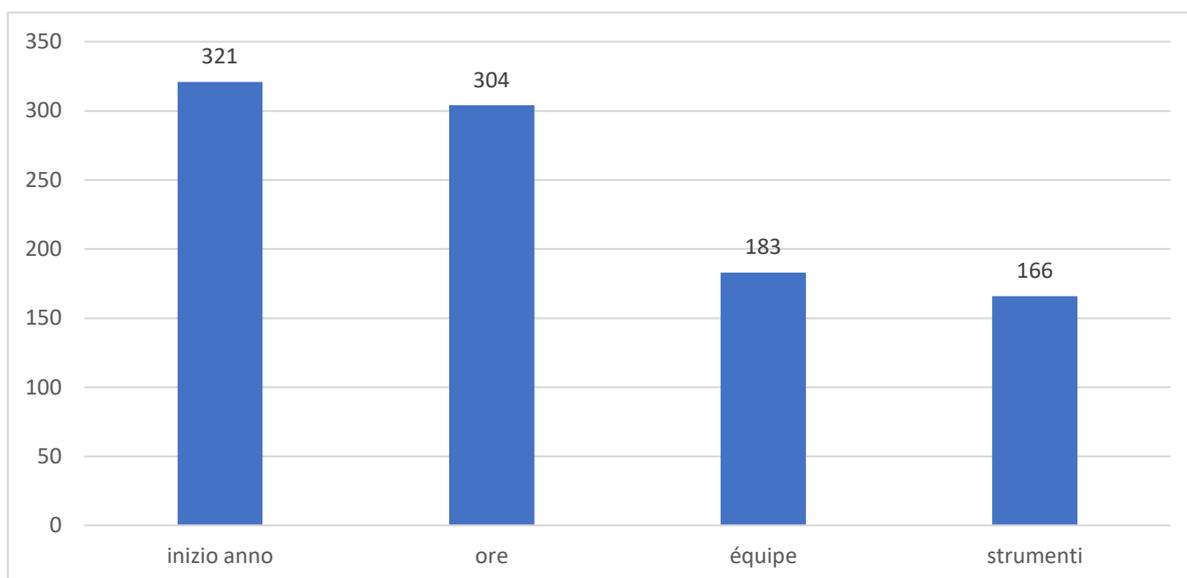


Grafico 32: numerosità delle opzioni scelte

Come si vede la dimensione temporale risulta di gran lunga la più rilevante sia per la tempestività dell'avvio dell'intervento sia per la sua durata in termini di ore erogate.

L'aspetto organizzativo e quello strumentale vengono indicati da meno di un terzo dei rispondenti.

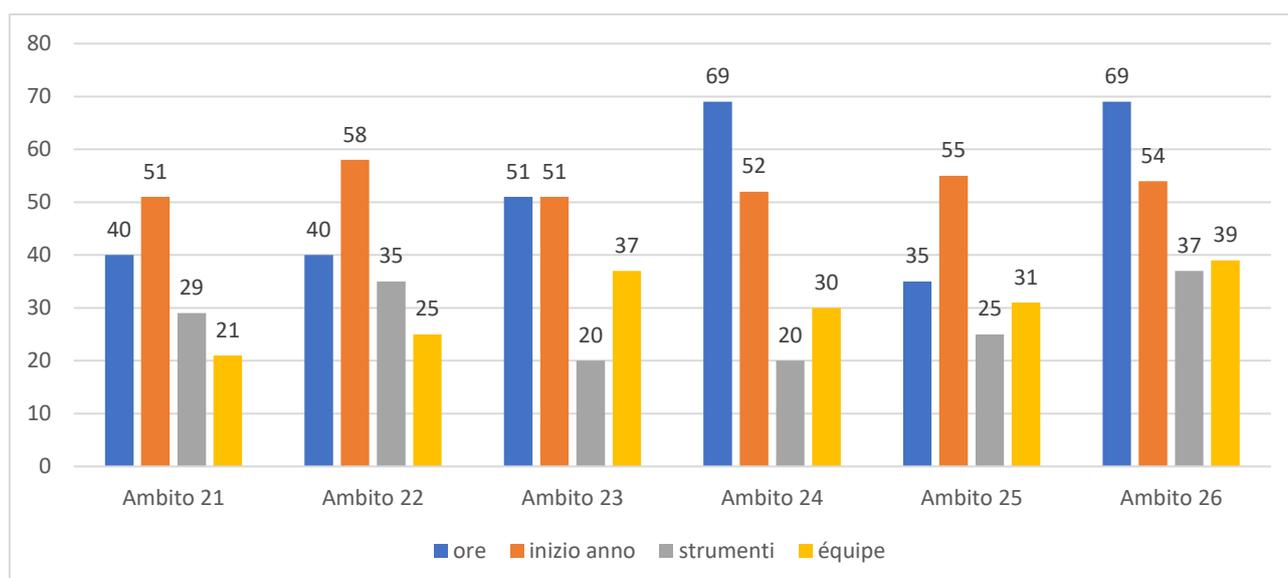


Grafico 33: opzioni miglioramento per ambito

La riprogettazione del PEI

Le risposte al quesito sulla riprogettazione del PEI si distribuiscono senza forti squilibri.

La scelta di non riprogettare il PEI può dipendere anche dalla completezza del PEI stesso, che poteva essere abbastanza completo da estendersi anche alla didattica a distanza, senza necessità di aggiornamento o riprogettazione.

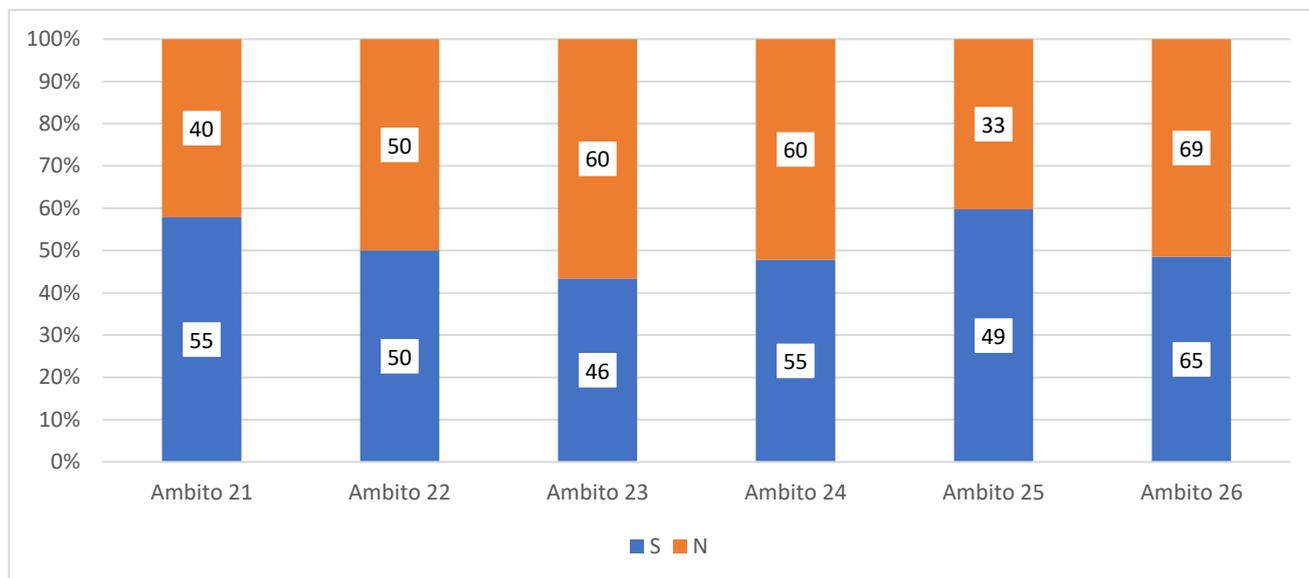


Grafico 34: riprogettazione PEI

Le risposte aperte alla domanda sulle modalità di riprogettazione dei PEI sono piuttosto varie.

In linea generale, il ventaglio di risposte è stato il seguente:

- indicazione delle integrazioni o degli aggiornamenti apportati al PEI
 - degli attori coinvolti nella procedura
 - delle aree su cui si è intervenuti
 - delle strategie previste
 - degli strumenti adoperati
 - delle metodologie impiegate
 - della modulistica realizzata
 - dei materiali utilizzati
 - delle modalità di verifica delle attività in DAD
 - dei criteri della valutazione formativa finale
- implementazione di un monitoraggio su
 - attuazione PEI
 - frequenza d'interazione
 - modalità d'interazione
- rimodulazione dell'assistenza educativa
 - attori
 - contesto
 - contenuti
- ridefinizione degli obiettivi nel PAI

Appendice

Per una migliore comprensione delle dinamiche territoriali, si riportano in grafico alcuni dati in dettaglio, filtrati per ambito territoriale.

Ambiti 21 e 22

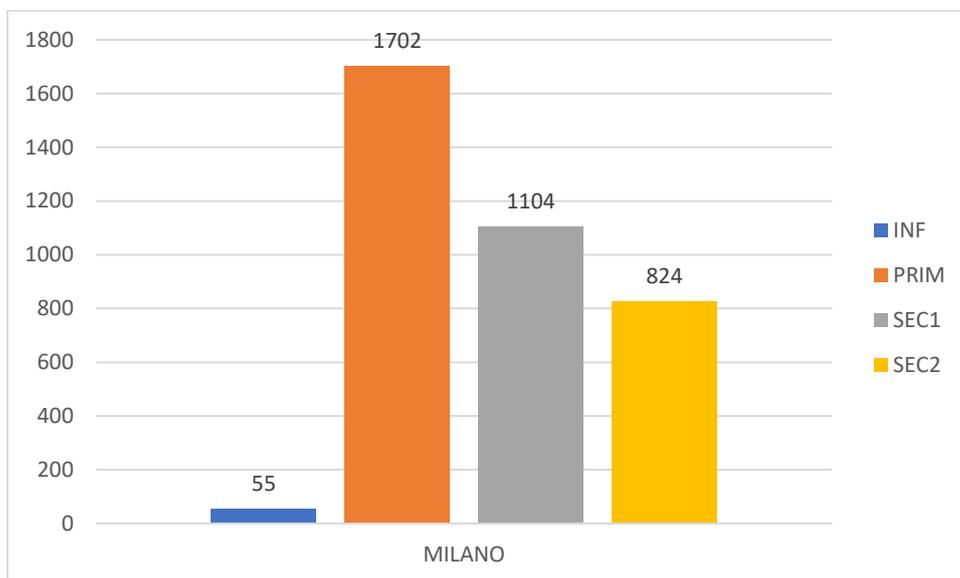


Grafico 35: numero alunni per ordine e grado - Comune di Milano

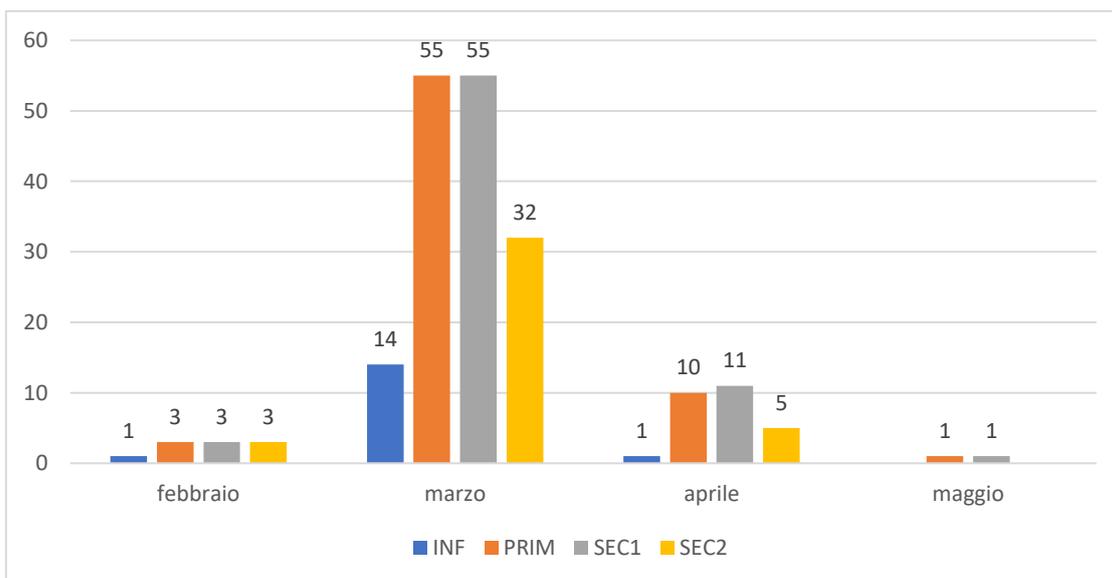


Grafico 36: mese inizio attività – Comune di Milano

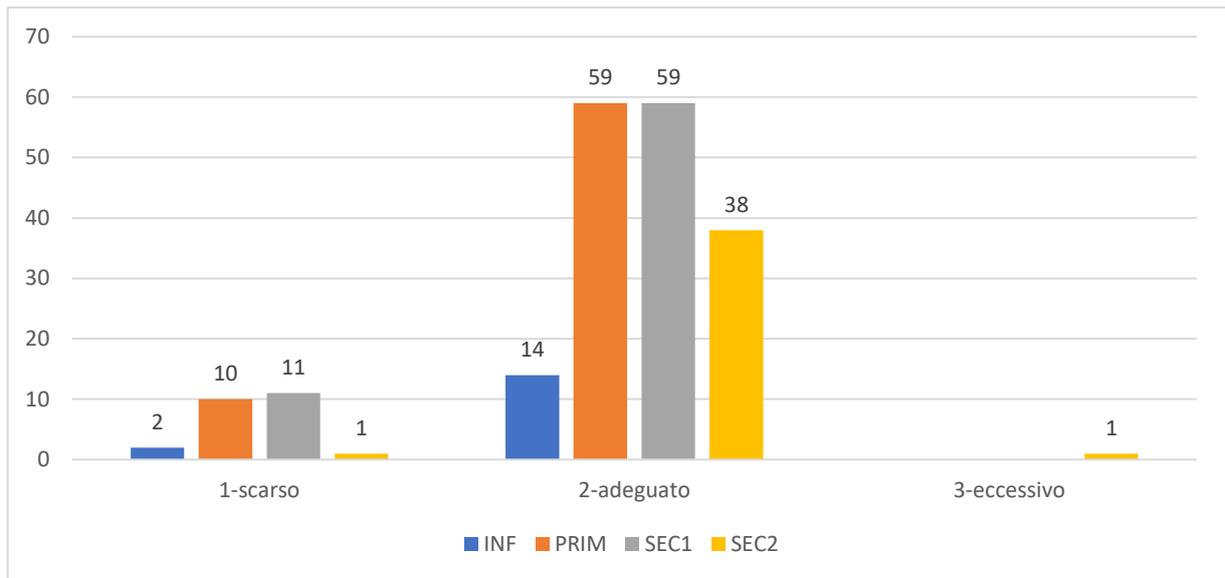


Grafico 37: soddisfazione numero di ore AED - Comune di Milano

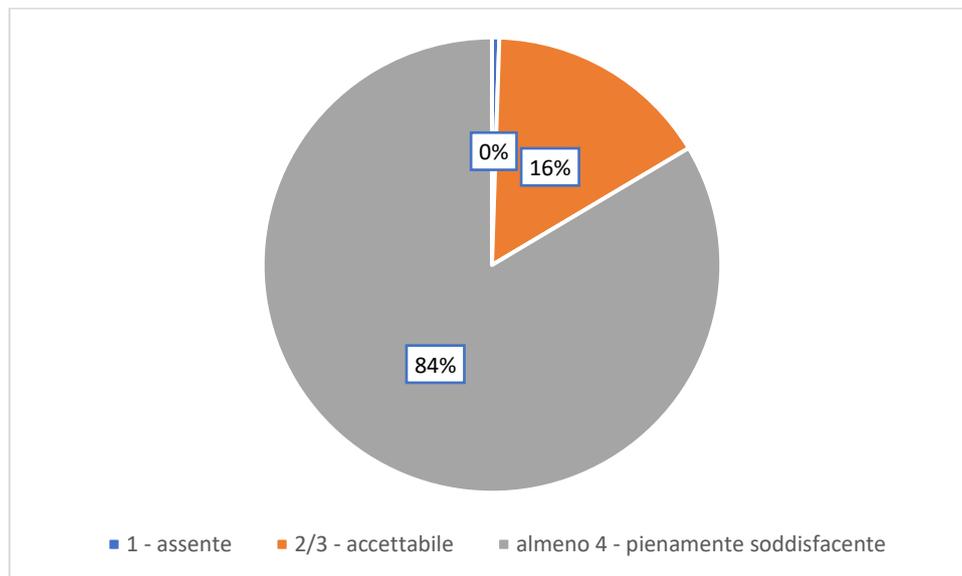


Grafico 38: valutazione comunicazione con la famiglia – Comune di Milano

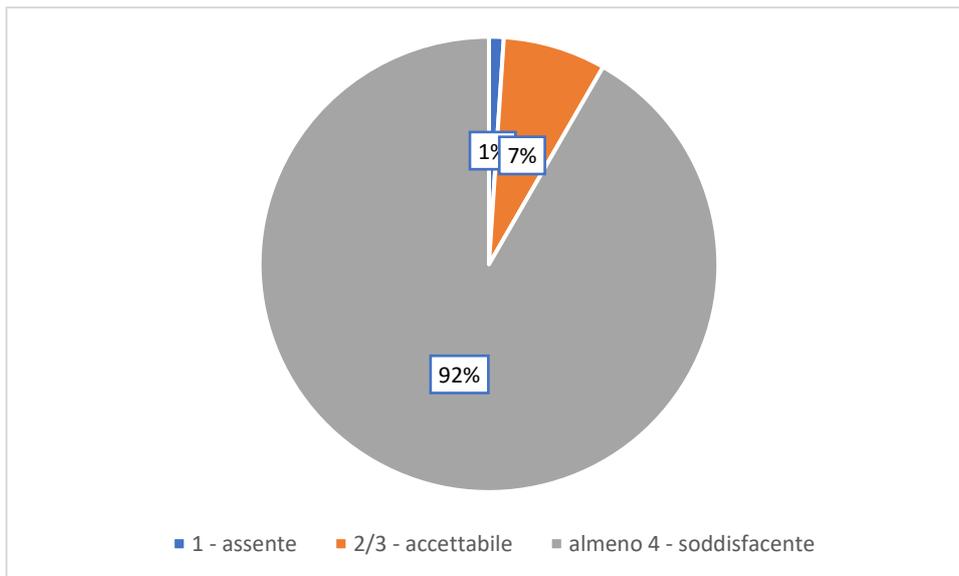


Grafico 39: Valutazione del raccordo operativo – Comune di Milano

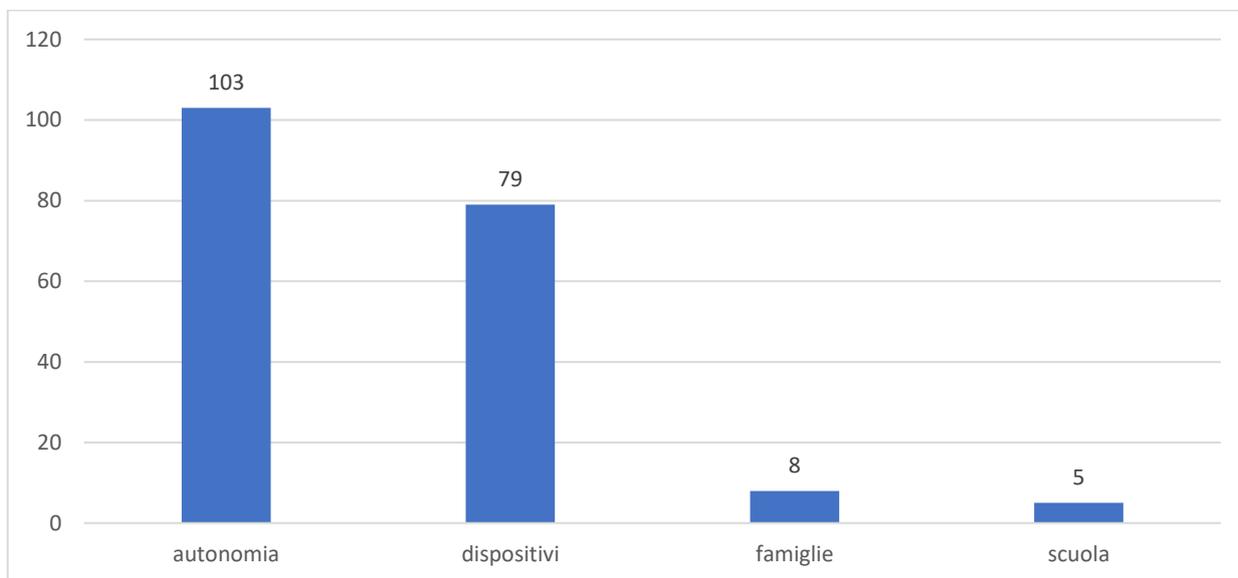


Grafico 40: criticità indicate – Comune di Milano

Ambito 23

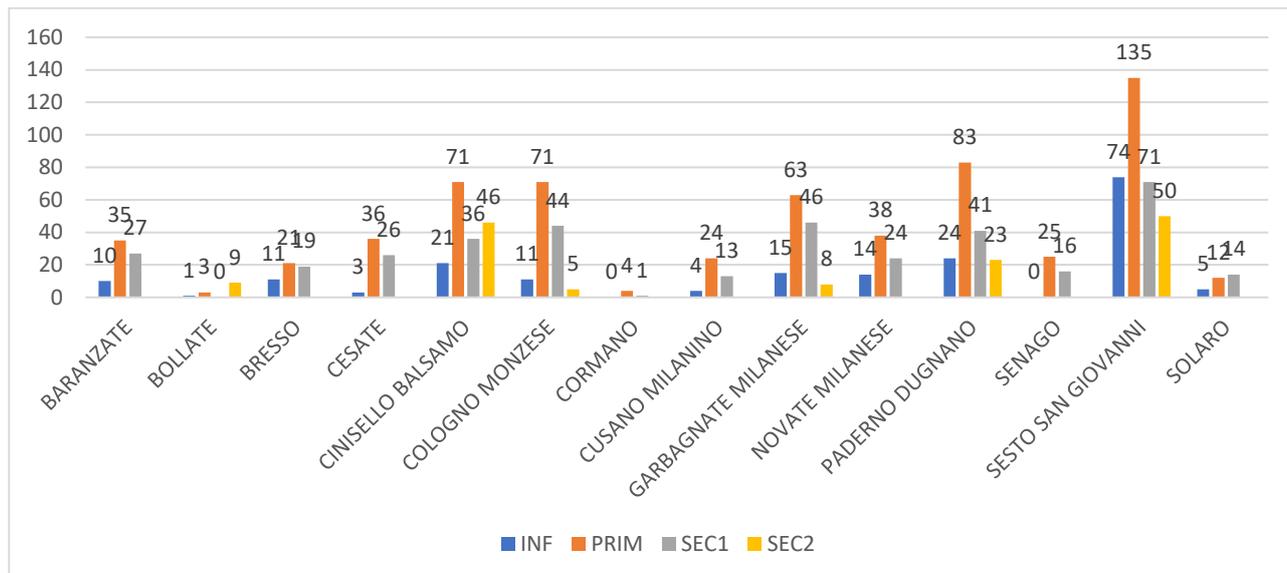


Grafico 41: numero beneficiari per comune, ordine e grado

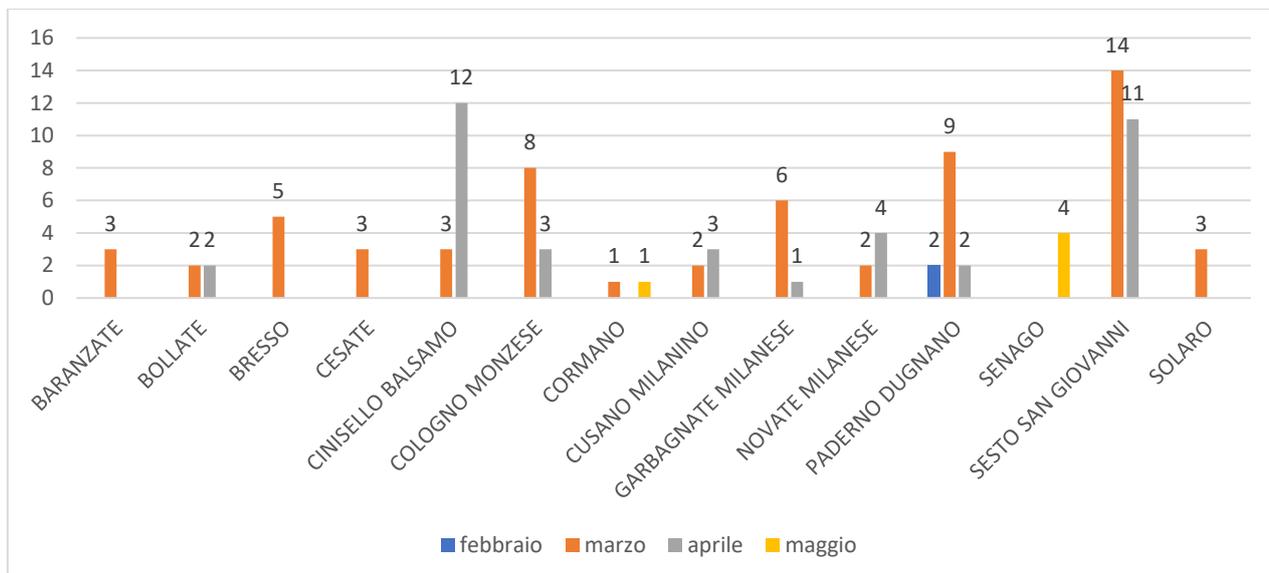


Grafico 42: mese inizio attività per Comune – Ambito 23

Assistenza educativa a distanza a Milano e città metropolitana: analisi di elementi quantitativi e qualitativi

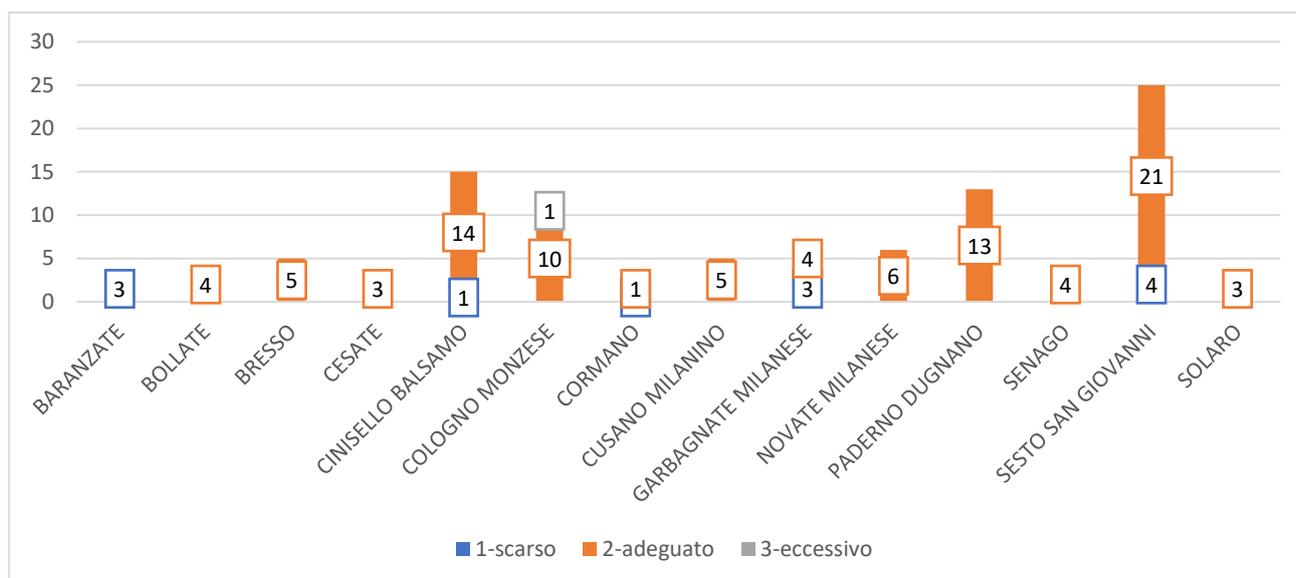


Grafico 43: adeguatezza numero di ore AED per Comune – Ambito 23

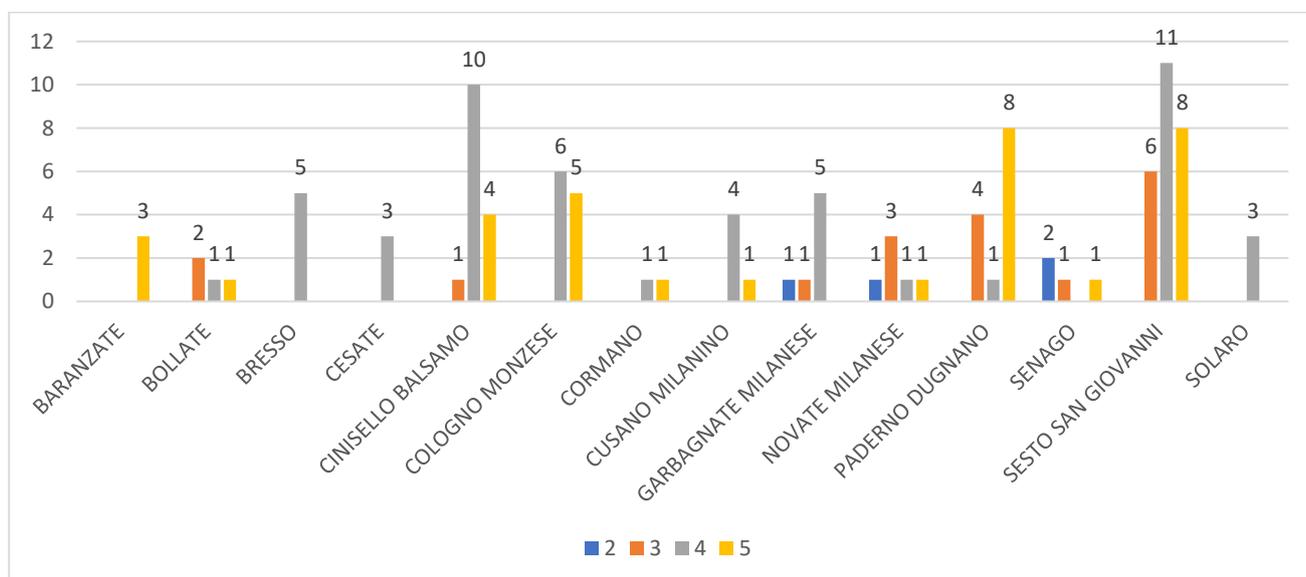


Grafico 44: soddisfazione comunicazione con le famiglie - Ambito 23

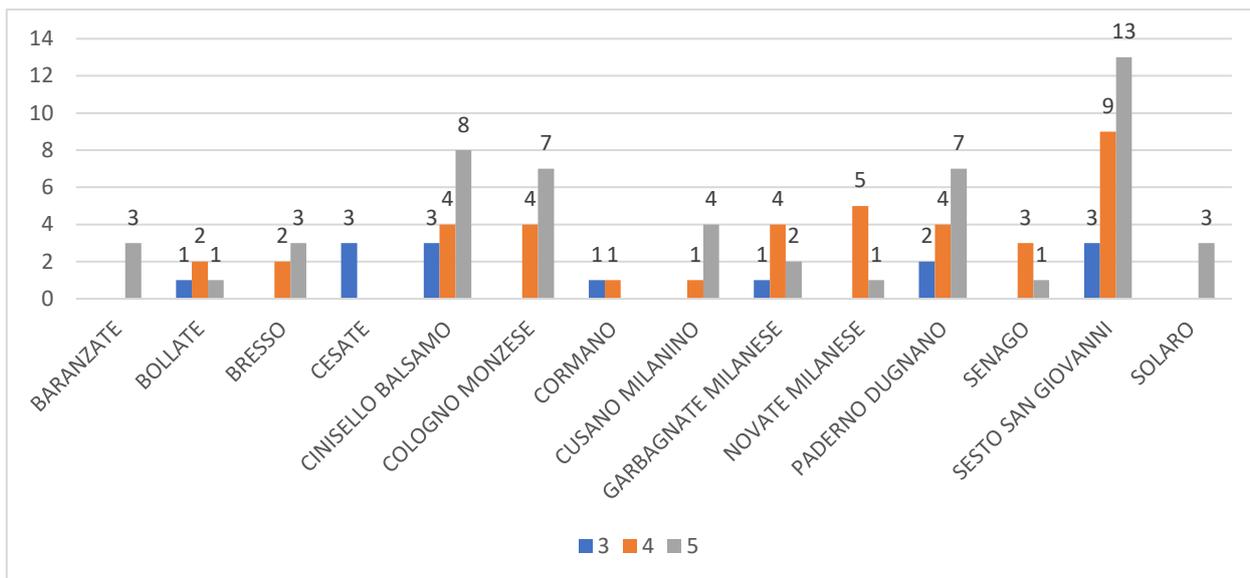


Grafico 45: soddisfazione raccordo operativo - Ambito 23

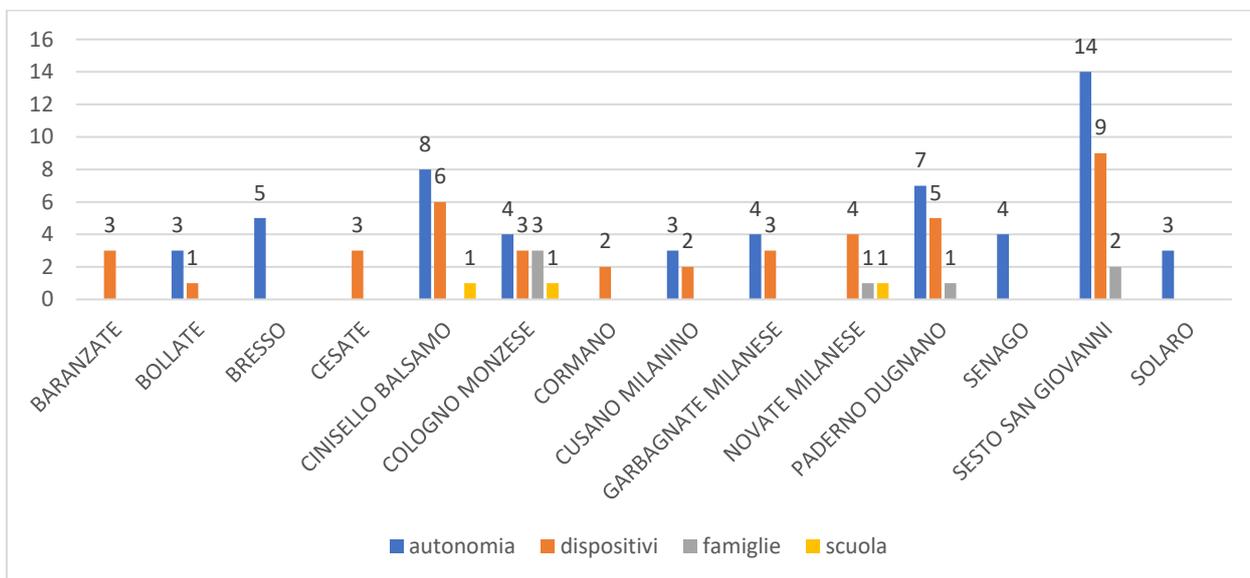


Grafico 46: criticità - Ambito 23

Ambito 24

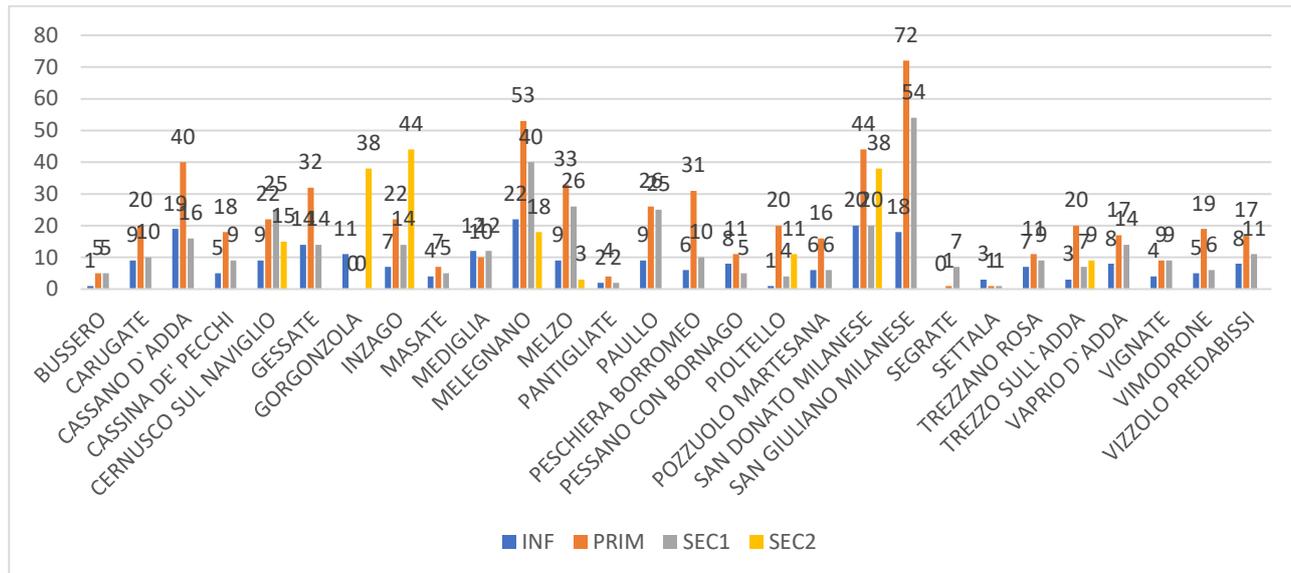


Grafico 47: numero beneficiari per comune, ordine e grado – Ambito 24

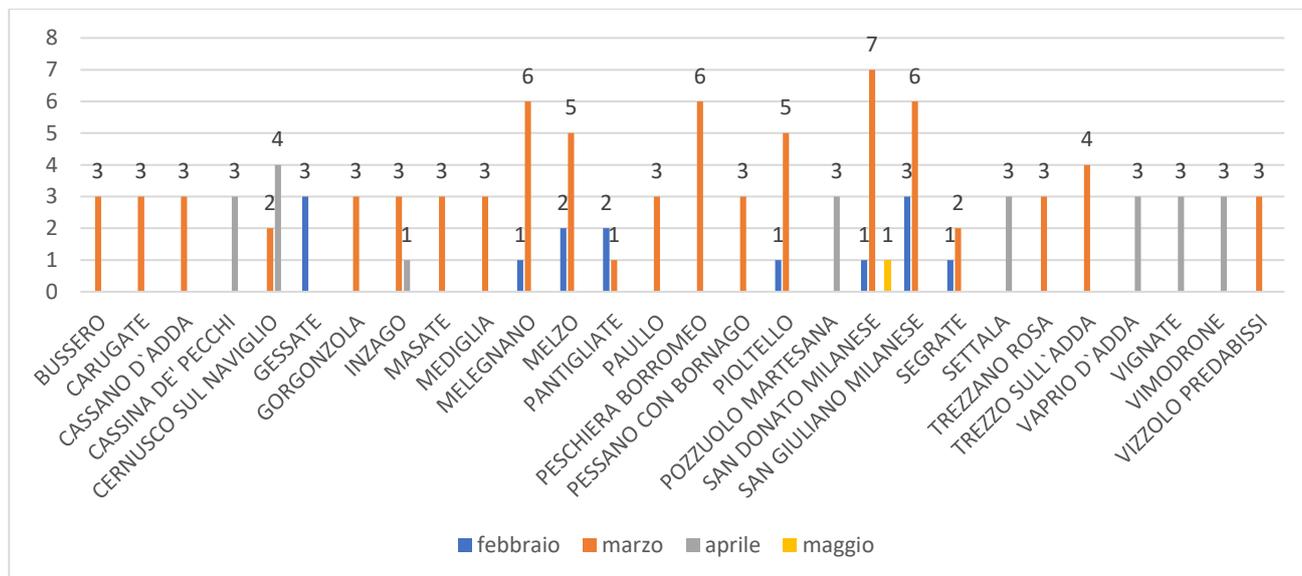


Grafico 48: mese inizio attività per Comune – Ambito 24

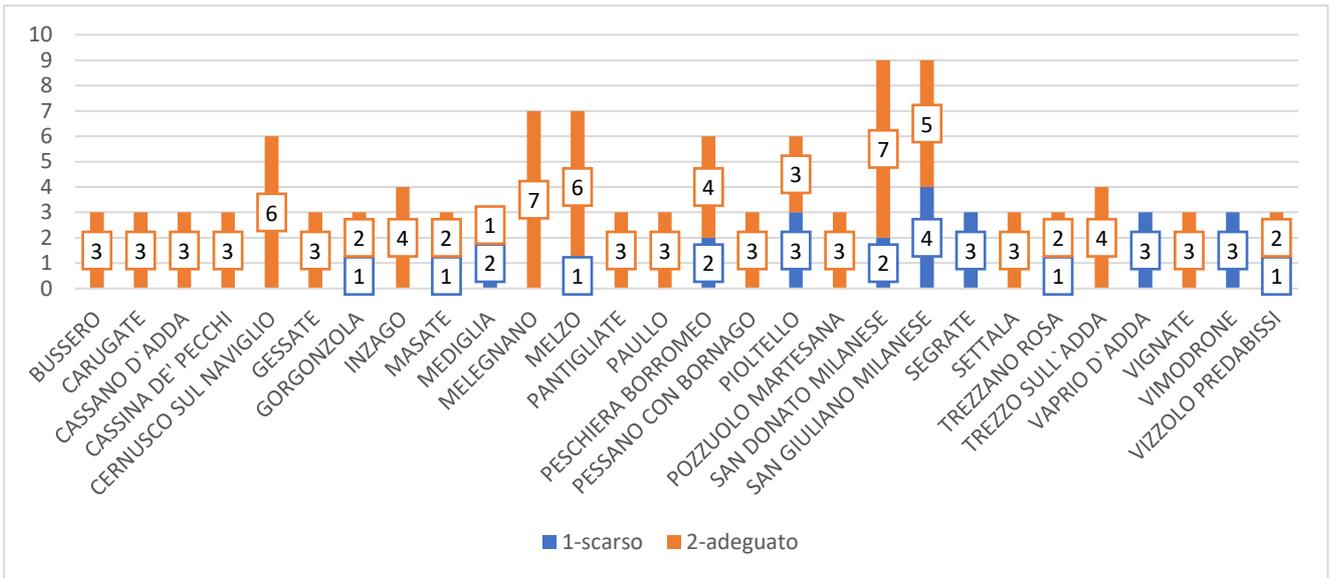


Grafico 49: adeguatezza numero di ore AED per Comune – Ambito 24

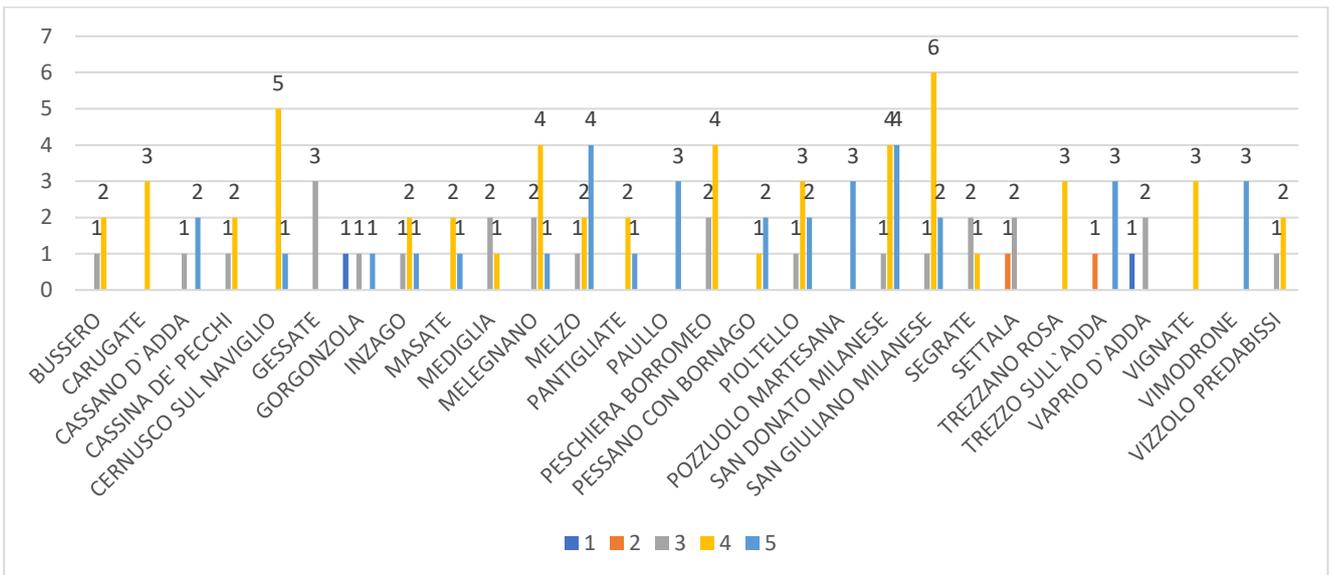


Grafico 50: soddisfazione comunicazione con le famiglie - Ambito 24

Assistenza educativa a distanza a Milano e città metropolitana: analisi di elementi quantitativi e qualitativi

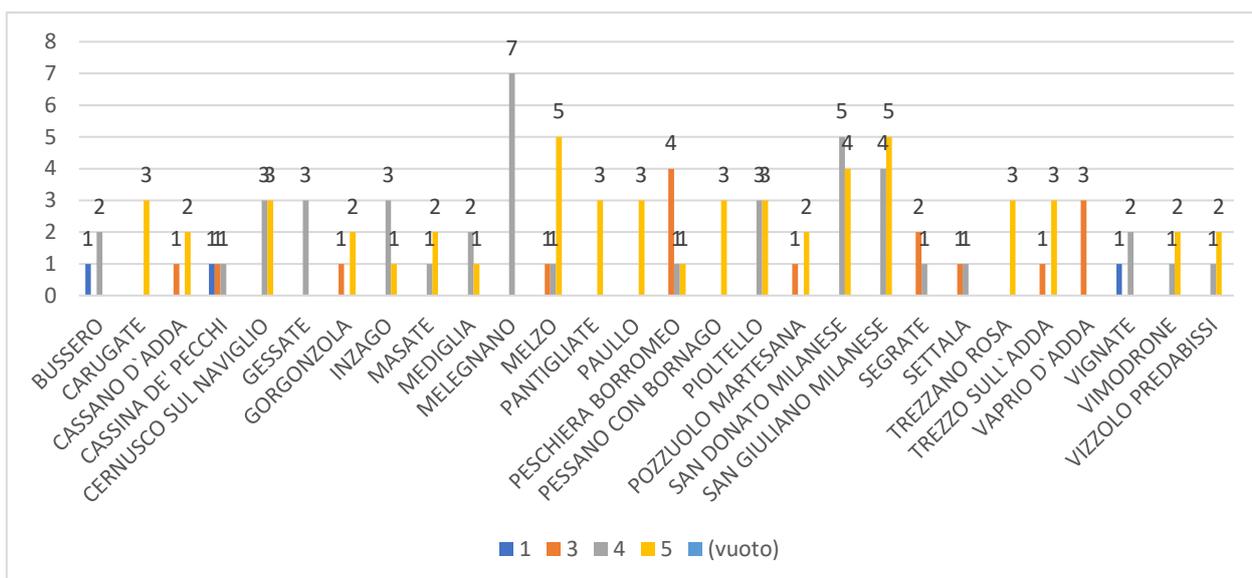


Grafico 51: soddisfazione raccordo operativo - Ambito 24

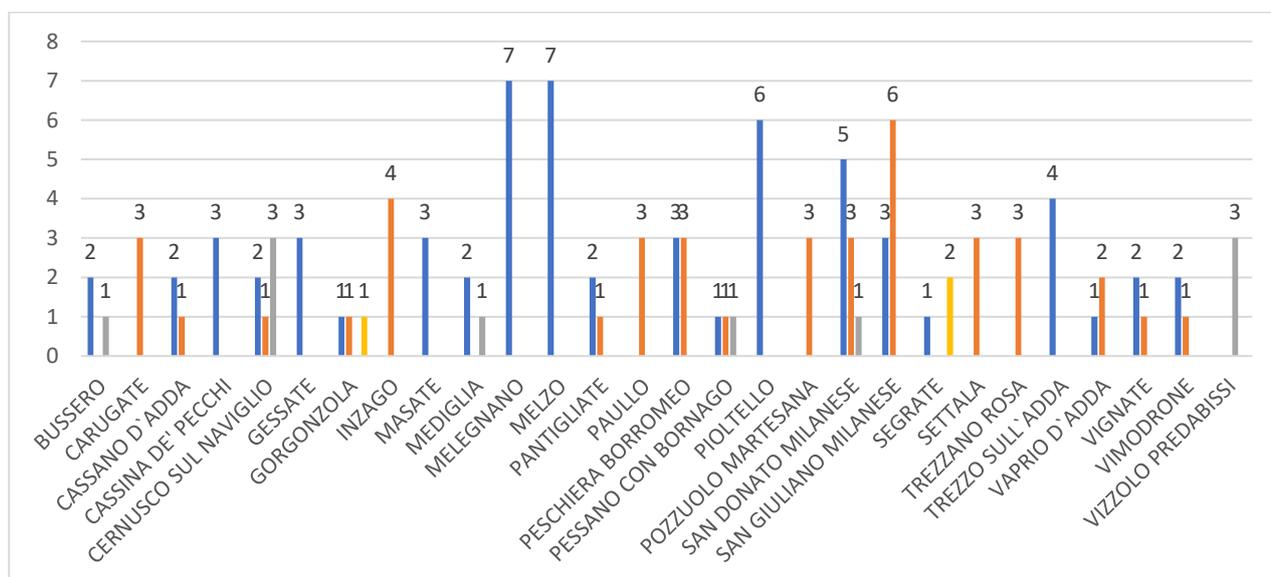


Grafico 52: criticità - Ambito 24

Ambito 25

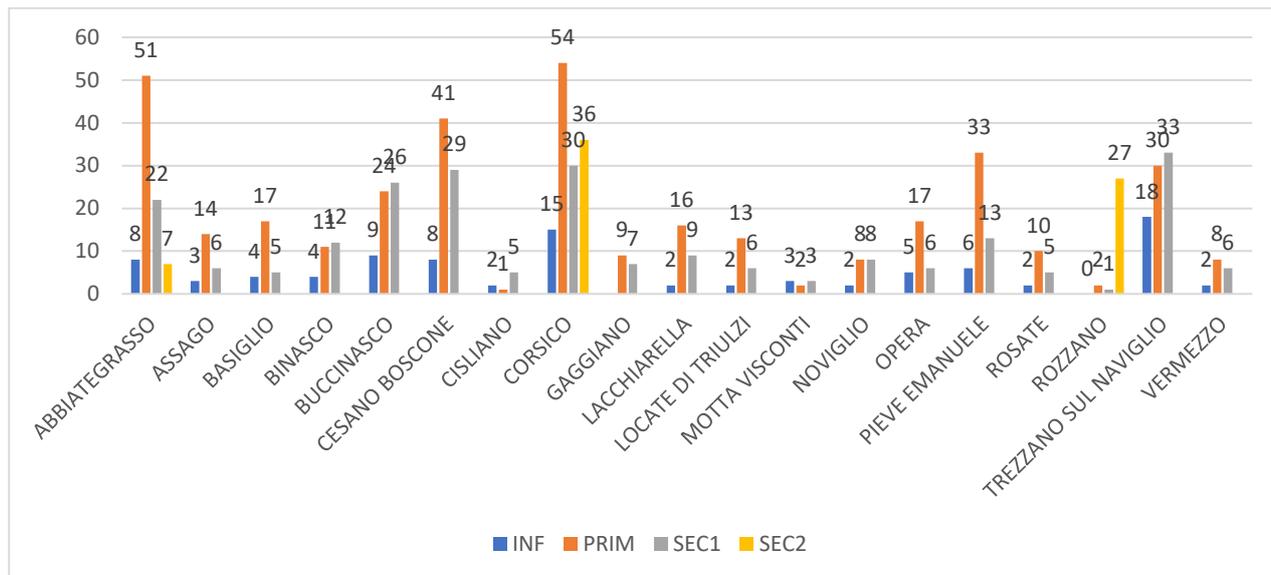


Grafico 53: numero beneficiari per comune, ordine e grado – Ambito 25

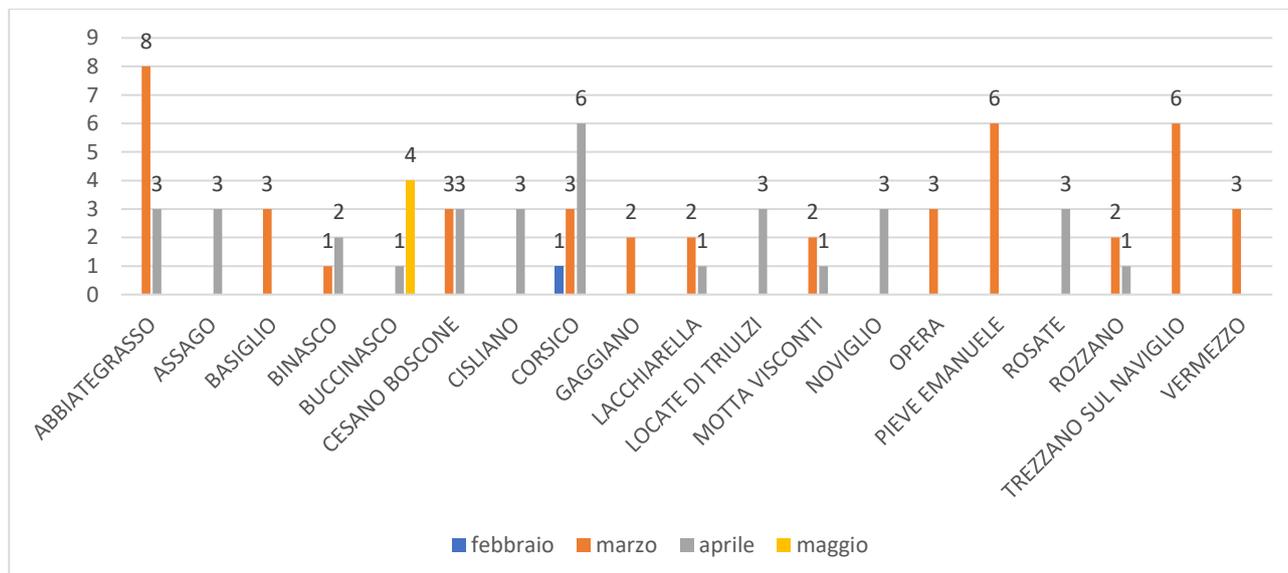


Grafico 54: mese inizio attività per Comune – Ambito 25

Assistenza educativa a distanza a Milano e città metropolitana: analisi di elementi quantitativi e qualitativi

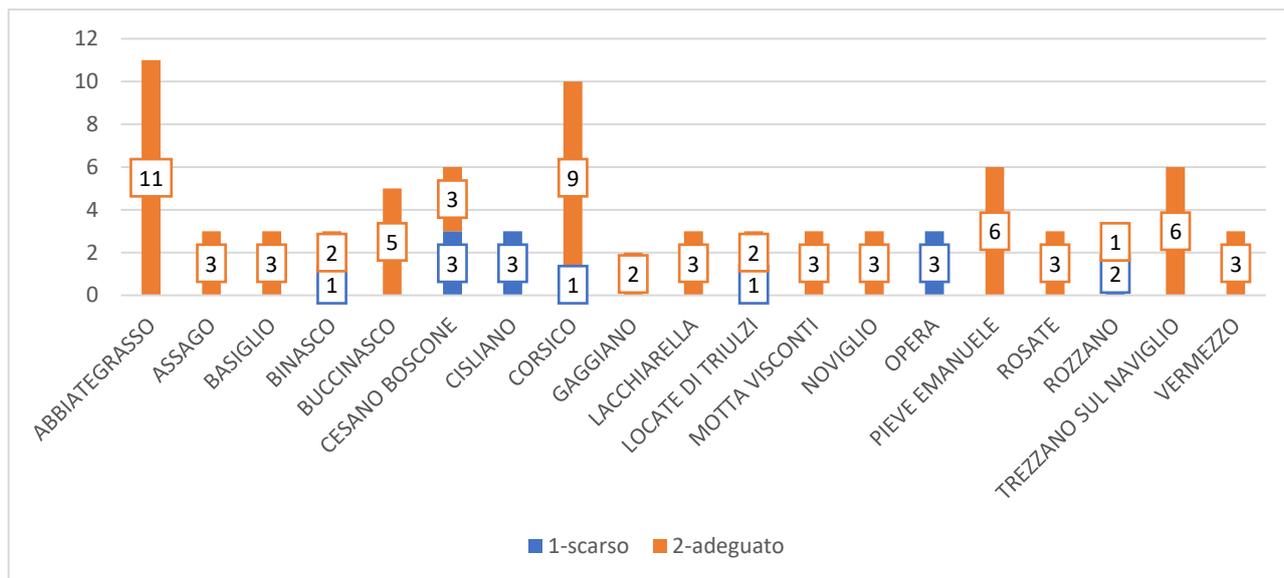


Grafico 55: adeguatezza numero di ore AED per Comune – Ambito 25

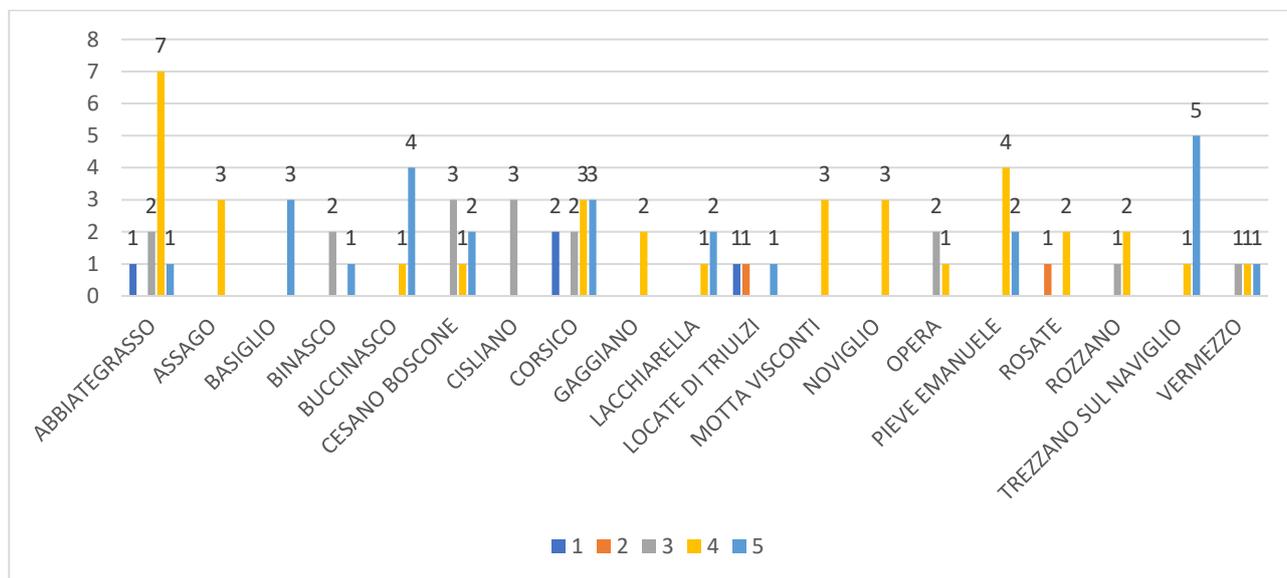


Grafico 56: soddisfazione comunicazione con le famiglie - Ambito 25

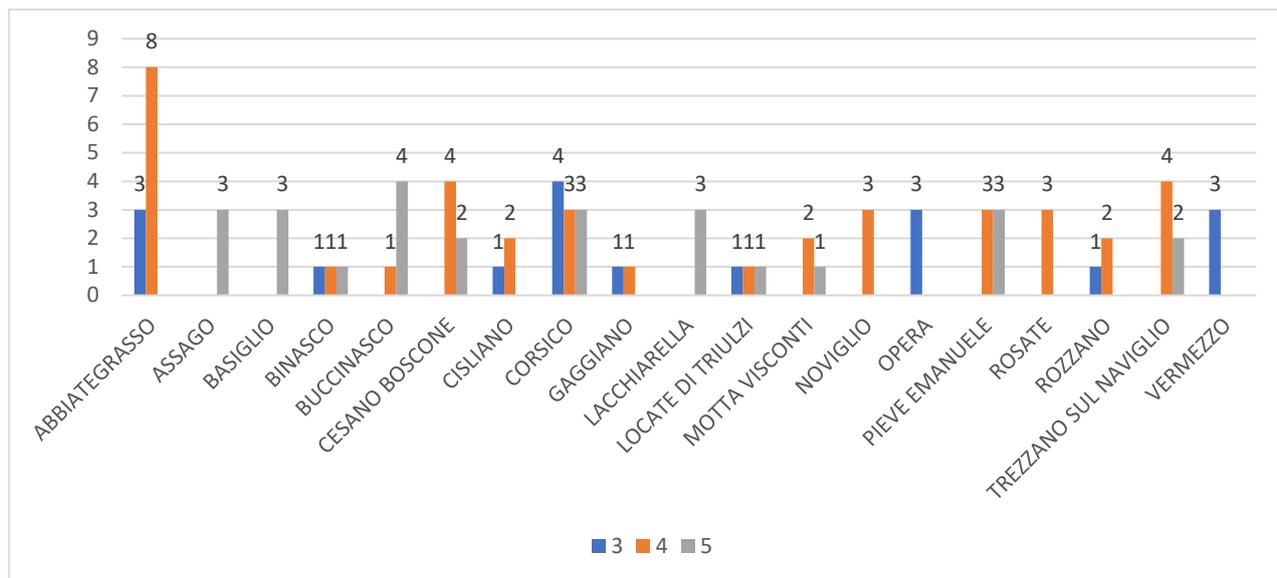


Grafico 57: soddisfazione raccordo operativo - Ambito 25

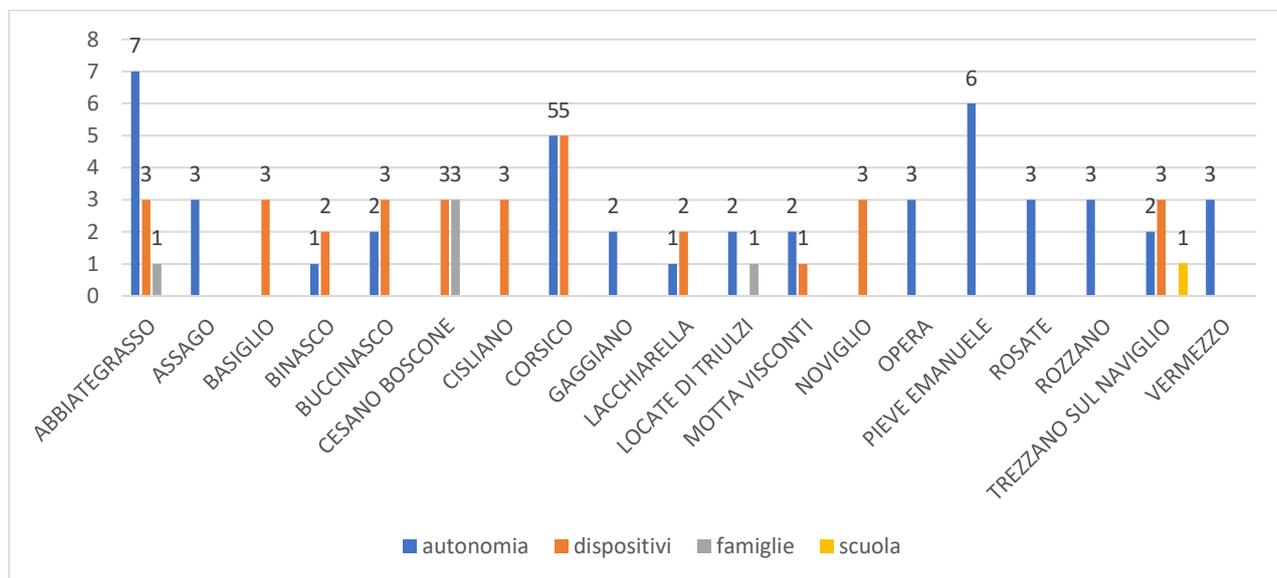


Grafico 58: criticità - Ambito 25

Ambito 26

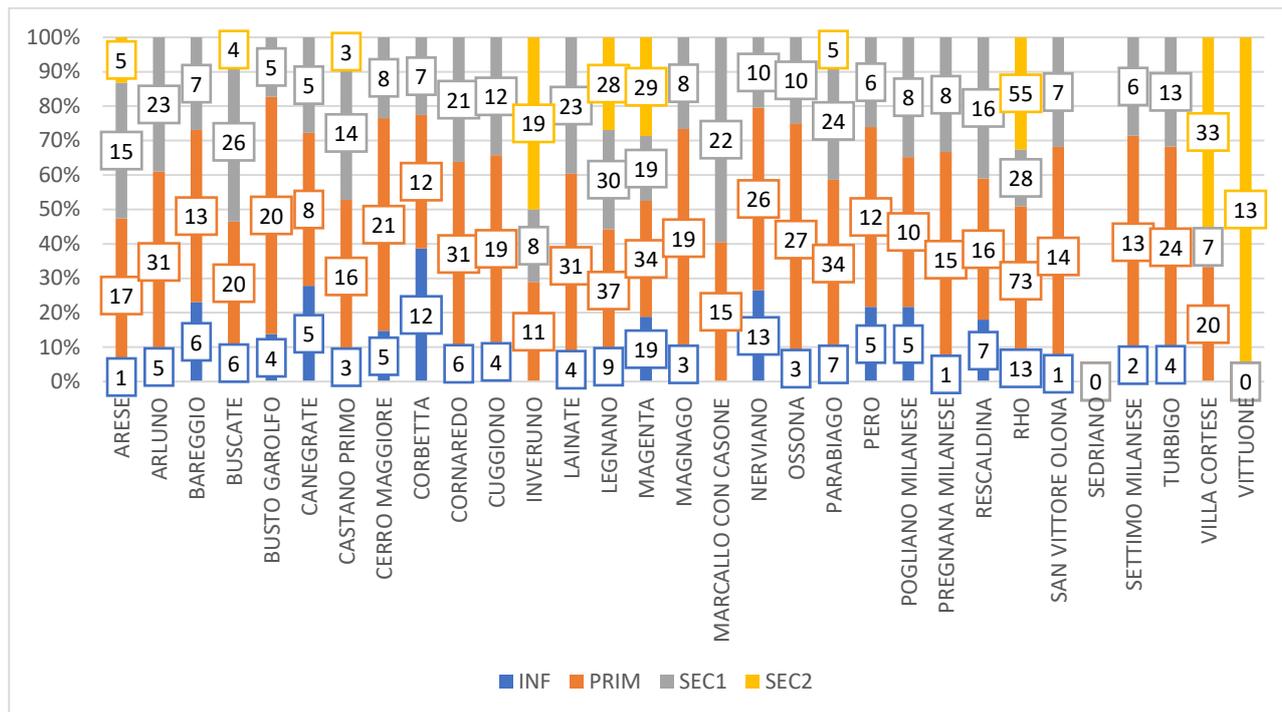


Grafico 59: numero beneficiari per comune, ordine e grado – Ambito 26

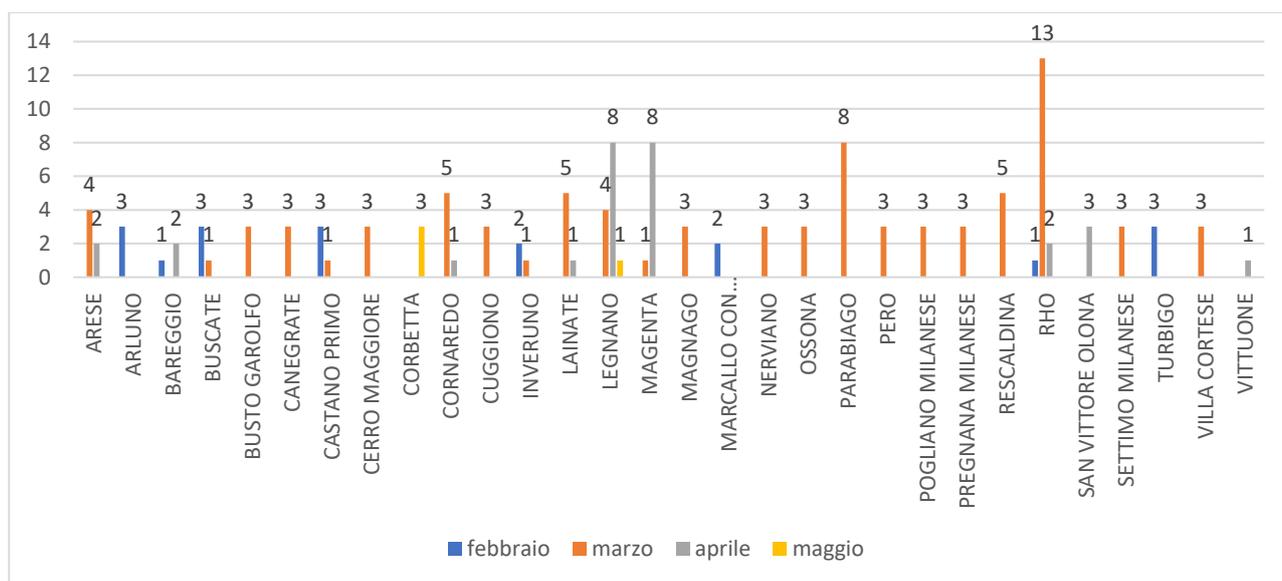


Grafico 60: mese inizio attività per Comune – Ambito 26

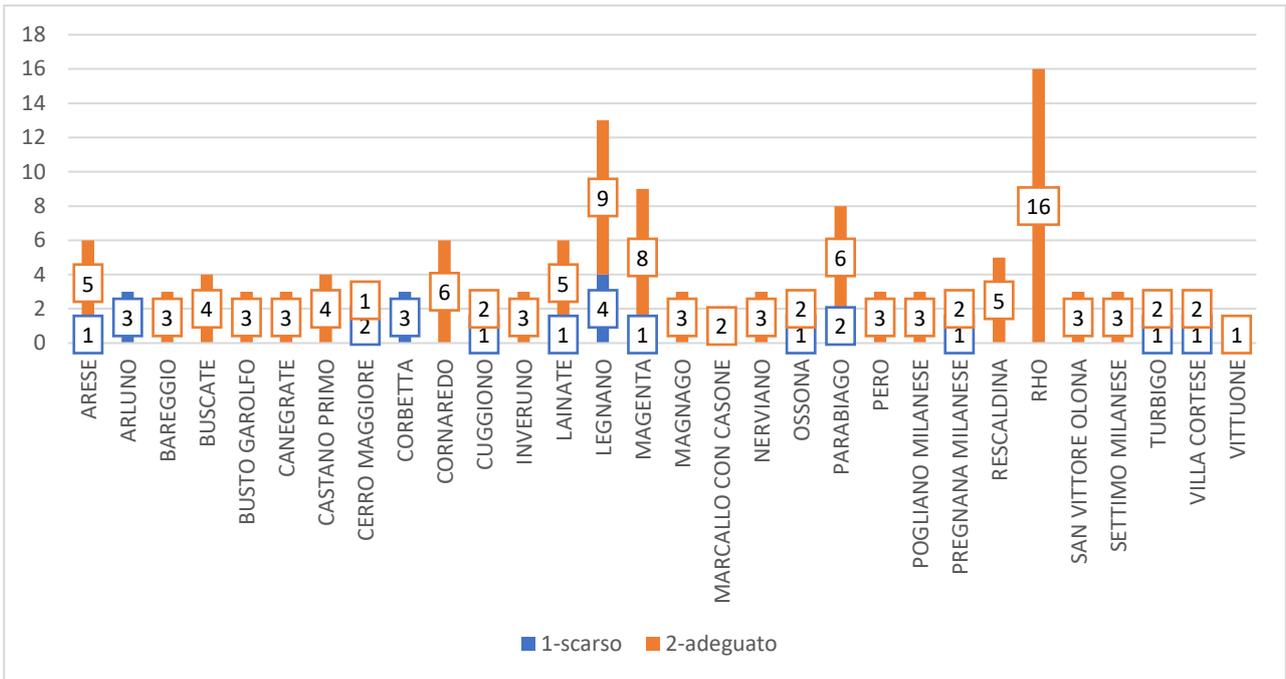


Grafico 61: adeguatezza numero di ore AED per Comune – Ambito 26

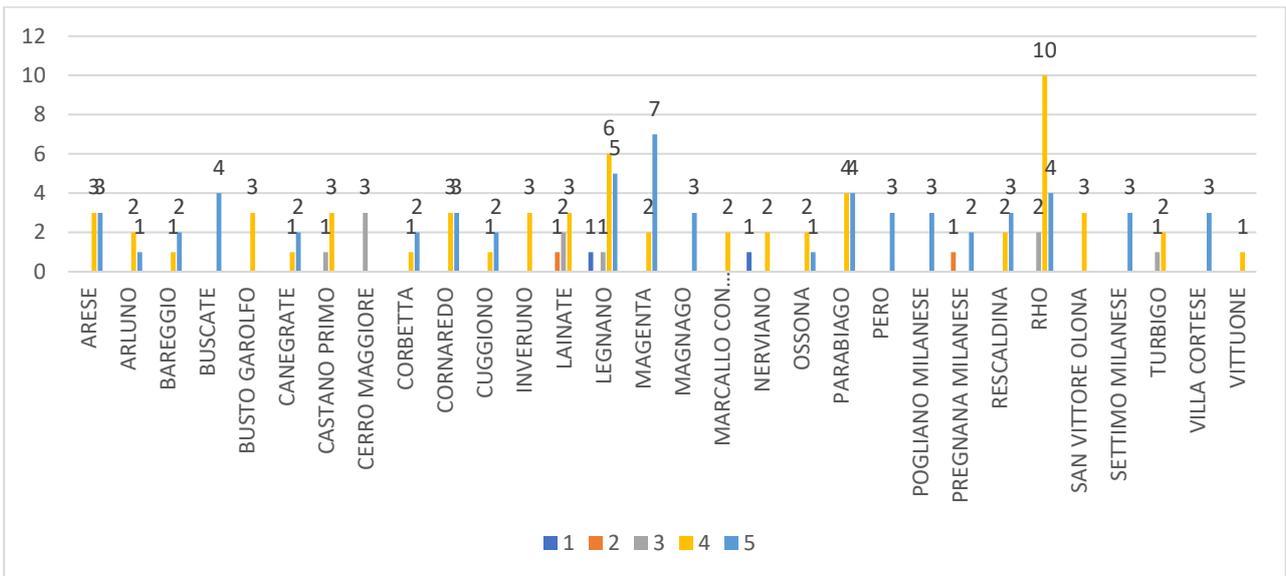


Grafico 62: soddisfazione comunicazione con le famiglie - Ambito 26

Assistenza educativa a distanza a Milano e città metropolitana: analisi di elementi quantitativi e qualitativi

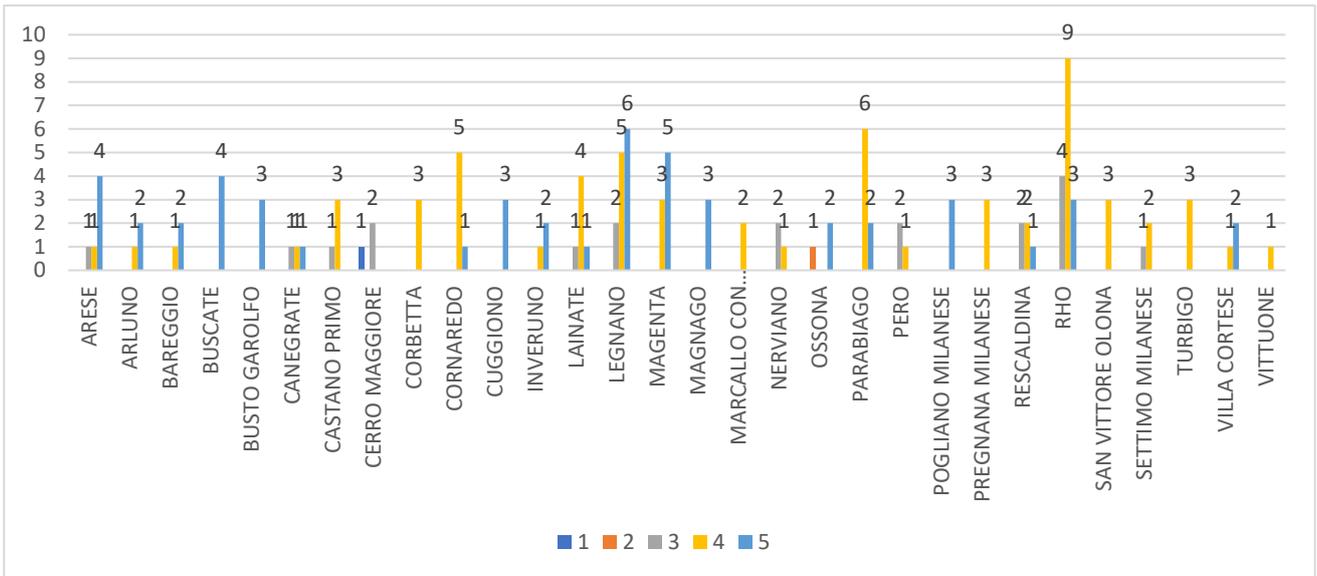


Grafico 63: soddisfazione raccordo operativo - Ambito 26

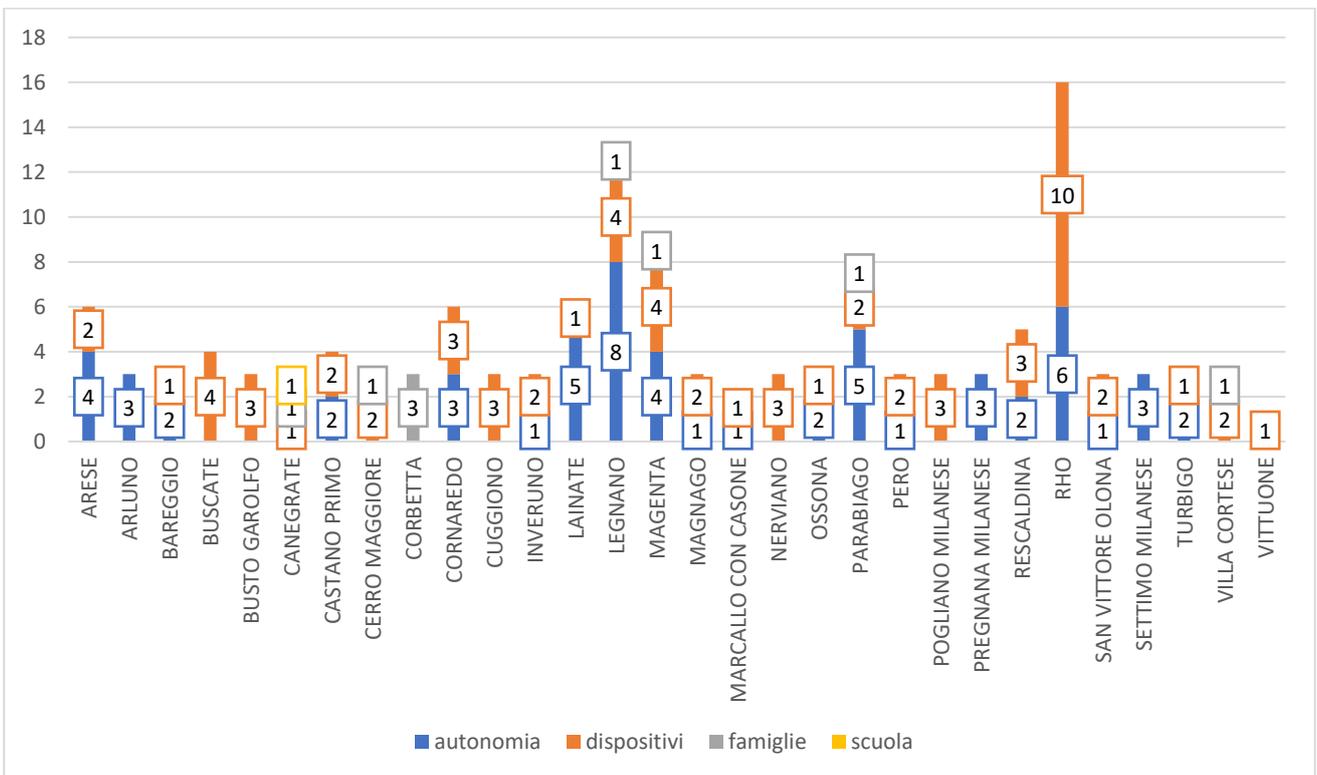


Grafico 64: criticità - Ambito 26