CITTA' DI VENEZIA

Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Studi e Ricerche Sistemi Qualità

Direzione Politiche Sociali Partecipative e dell'Accoglienza

RAPPORTO SULL'INDAGINE DI SODDISFAZIONE 2011

LA MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE A SCUOLA

AFFIANCAMENTO PER ALUNNI STRANIERI NEO ARRIVATI

Servizio Immigrazione e Promozione dei Diritti di Cittadinanza e dell'Asilo

Unità Operativa Complessa

Interventi Socio Educativi per Famiglie e Minori Immigrati

INDICE

Oggetto dell'indagine	2
Soggetti coinvolti	2
Costruzione del campione	3
Strumento utilizzato	3
Risultati dell'indagine	
Profilo degli intervistati	4
Giudizio medio complessivo sul servizio	4
Punti di forza	5
Punti critici	5
Aree prioritarie di miglioramento	6
Sintesi delle risposte	7

OGGETTO DELL'INDAGINE

Nel Servizio Immigrazione, l'unità "Interventi socio educativi per famiglie e minori immigrati" raccoglie al suo interno diversi progetti e dispositivi per l'accoglienza e l'inserimento dei cittadini stranieri neo arrivati in città, ponendo particolare attenzione a una delle fasce più vulnerabili della migrazione: bambini e ragazzi adolescenti.

Fin dal 1999, attraverso il progetto denominato "Tutti a scuola", nato con l'obiettivo di facilitare l'accoglienza e l'inserimento dei bambini/ragazzi neo arrivati in città, è stata sperimentata la figura del mediatore linguistico culturale (Mlc) intesa come "strumento" per avvicinare le famiglie straniere e affiancare i ragazzi nell'inserimento nel mondo della scuola, per promuovere e garantire il diritto all'istruzione.

E' stata scelta la scuola come ambito in cui indagare l'intervento del Mlc perché rappresenta quello spazio significativo in cui avvengono i primi scambi e si costituiscono le prime relazioni tra pari e con gli adulti. Nel contesto scuola è possibile favorire l'inserimento e l'integrazione delle famiglie, dei giovani e dei giovanissimi neo arrivati, promuovendo il dialogo tra tutti i soggetti coinvolti.

L'affiancamento è quel tempo (8/12 ore a seconda della lingua parlata dall'alunno) dedicato al bambino/ragazzo per garantirgli una prima accoglienza nel mondo della scuola. Vuole essere un ponte tra l'esperienza scolastica vissuta nel paese d'origine e la vita nella nuova scuola. Proprio per questa caratteristica di voler tenere assieme e mettere in comunicazione due diverse realtà, si rende necessaria la figura professionale del Mlc. Egli conosce la cultura, la lingua, i modelli educativi di riferimento e il sistema scolastico da cui proviene l'alunno. Grazie alla condivisione della lingua e in molti casi anche dell'esperienza migratoria, l'alunno può affidarsi ad un adulto competente, in cui possa riconoscersi, che lo aiuti a introdursi nel contesto scolastico e lo sostenga nella nuova esperienza personale.

Gli **OBIETTIVI GENERALI** di tale dispositivo sono i seguenti:

- **garantire e tutelare il diritto all'istruzione** degli alunni stranieri neo arrivati, favorendo un clima di benessere;
- **promuovere la partecipazione** delle **famiglie** immigrate alla vita della scuola.

Ecco le **MOTIVAZIONI STRATEGICHE** che ci hanno portato a svolgere l'indagine di soddisfazione 2011:

- **riattualizzare l'offerta**, mediante lettura del fenomeno migratorio in città, della sua costante evoluzione, adattandola al contesto e ai suoi bisogni;
- **riprogettare il dispositivo** in vista di una diversa disponibilità di risorse;
- **analizzare la struttura degli interventi**, individuando delle priorità (articolazione, numero di ore, differenze tra le varie lingue);
- **ipotizzare un'offerta differenziata** in base all'ordine e grado di scuola;
- **verificare l'efficacia e l'efficienza degli strumenti** di lavoro attualmente in uso (scheda di valutazione dell'intervento, scheda bambino).

SOGGETTI COINVOLTI

Inizialmente ci si era prefissati di intervistare solo gli **insegnanti in quanto beneficiari indiretti** dell'offerta e i **Mlc** in quanto **erogatori** della stessa. Nel percorso di ricerca è emersa l'esigenza e la necessità di avere una restituzione anche da parte degli **alunni**, **beneficiari diretti** dell'offerta.

- ✓ i **Mlc** sono stati coinvolti in quanto portavoce delle finalità e delle caratteristiche del dispositivo, nonché protagonisti nell'erogazione e nella gestione dell'affiancamento.
- ✓ gli **alunni**, in quanto destinatari del dispositivo, sono stati coinvolti per comprendere se ne riconoscono l'utilità.
- ✓ con gli **insegnanti**, coloro che richiedono l'intervento, si è voluto indagare se le finalità e le caratteristiche della risorsa messa loro a disposizione fossero state comprese e quale fosse stato il grado di soddisfazione ottenuto.

COSTRUZIONE DEL CAMPIONE

Per la costruzione del campione dei tre soggetti coinvolti (alunni, insegnanti e Mlc) si è provveduto nel seguente modo:

- ✓ **Per i Mlc:**

considerato il numero totale dei Mlc che intervengono nel dispositivo, abbiamo deciso che l'universo coincidesse con il campione. Pertanto è stato chiesto a tutti i Mlc che hanno svolto interventi di affiancamento a scuola nel corso dell'anno scolastico 2010-2011 di rispondere al questionario. Su 22 Mlc coinvolti hanno **risposto in 18**, con un **tasso di adesione** del **82%**, che rende la rilevazione statisticamente valida e significativa.

- ✓ **Per gli alunni:**

abbiamo considerato come gruppo sondabile solo gli studenti della scuola secondaria di primo grado (frequentanti la classe 3^) e di secondo grado (frequentanti le classe 1^ e 2^), che hanno beneficiato dell'affiancamento nel corso dell'anno scolastico 2010-2011, in tutto **82** ragazzi. Nella costruzione del **campione** abbiamo deciso di definire come criteri di riferimento per la scelta, i seguenti fattori: divisione territoriale tra scuole di Mestre e Venezia, suddivisione per ordine di scuola (media e superiore), appartenenza linguistica. Abbiamo quindi stimato un campione statisticamente valido pari a 25 soggetti. Per raccogliere 25 questionari validi si è deciso di consegnarne 50. Hanno risposto **34 alunni**, con un **tasso di adesione** pari al **68%**. Riteniamo pertanto che la rilevazione sia da considerarsi valida.

- ✓ **Per gli insegnanti:**

abbiamo stimato che un **universo** rappresentato da tutti **coloro che hanno richiesto l'affiancamento nell'anno scolastico 2010/2011** (esclusi i referenti per gli alunni stranieri[1]), della scuola primaria e della secondaria di primo e secondo grado per u n totale di circa 300 insegnanti. Per la costruzione del campione si è deciso di rispettare la proporzione tra i due seguenti fattori: divisione territoriale tra scuole di Mestre e Venezia, rappresentatività tra i vari ordini e gradi e di scuola, dando però pesi diversi alle scuole in base al numero di richieste arrivate. Pertanto abbiamo stimato una numerosità del campione, statisticamente valido e significativo, pari a 60. Per arrivare a tale numero di questionari validi ne abbiamo inviati 93. Hanno risposto **93** insegnanti, con un **tasso di adesione** pari al **100%**.

STRUMENTO UTILIZZATO

L'**indagine** svolta è **di tipo quantitativo**. È stato utilizzato lo strumento del **questionario**.
I questionari sono stati costruiti per **aree di indagine**, alcune delle quali coincidono per i tre gruppi di soggetti intervistati. Sono state utilizzate sia domande a risposta chiusa che aperta, a seconda delle necessità conoscitive. Sono state scelte quelle a risposta aperta laddove c'era l'esigenza di dettagliare meglio le risposte date alle precedenti domande a risposta chiusa.

RISULTATI DELL'INDAGINE

PROFILO DEGLI INTERVISTATI

Insegnanti

- il **61%** ha un'**età superiore ai 50 anni**;
- il **98%** degli intervistati è **donna**;
- il **58%** degli intervistati ha richiesto e ottenuto **un solo intervento di affiancamento** nel corso dell'a.s. 2010-2011;
- il **58%** ha avuto a che fare con **un solo Mlc** nel corso dell'a.s. 2010-2011.

[1] Figure strumentali presenti in ogni scuole, con funzioni di coordinamento, organizzativa e di supporto ai colleghi.

Mediatori Linguistico Culturali

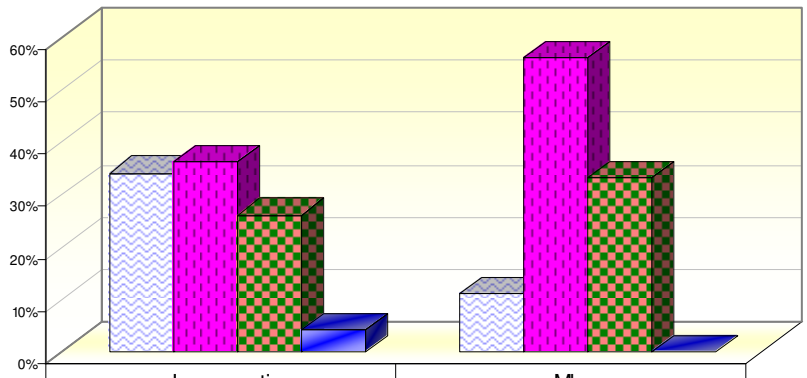
- il **50%** degli intervistati ha un'età compresa tra i **31 e i 49 anni**;
- il **61%** **lavora** con il Servizio Immigrazione **da più di 5 anni**;
- il **50%** degli intervistati effettua mediamente **più di 10 interventi di primo affiancamento** nel corso di un anno scolastico;
- il **58%** degli intervistati è in possesso del **Diploma di scuola media superiore**;
- il **36%** è in possesso di **Laurea**, calcolando anche i corsi di laurea breve;
- il **67%** per cento ha seguito un **corso di formazione specifico per Mlc**, nel **42%** dei casi la **durata** di tale corso **supera le 500 ore**.

Alunni

il **56%** degli intervistati è **maschio**;
il **42%** ha tra i **16 e 17 anni** e il 30% tra i 14 e i 15 anni;
il **48%** frequenta la **prima e la seconda superiore**, il 41% la seconda e la terza media;
per quanto riguarda lo **stato di nascita**[2] degli intervistati, le percentuali sono così suddivise: Moldavia: 35%, Cina: 18%; Ucraina: 9%, Ecuador: 9%, Bangladesh: 6%.

GIUDIZIO COMPLESSIVO

Grafico n. 15 Giudizio complessivo del dispositivo



	Insegnanti	Mlc
indispensabile	34%	11%
importante/decisivo	36%	56%
utile e/o da ripensare formula	26%	33%
superfluo/inutile	4%	0%

Agli **alunni** è stato chiesto di esprimere un parere **attraverso tre immagini** (che nel linguaggio delle icone rappresentano: felicità, indifferenza e dispiacere) che esprimesse il loro ricordo del Mlc.

[2] Rispetto a questo indicatore il campione non rappresenta l'effettiva proporzione rispetto all'universo, infatti i ragazzi bangladeshi frequentanti le scuole medie e superiori, rappresentano ben più del 6%.

	**91%**
	4%
	0%

In definitiva il giudizio complessivo risulta essere fortemente positivo, sia per gli insegnanti che per i Mlc. Solo il 4% degli insegnanti reputa il dispositivo poco utile. Anche il 91% dei ragazzi ricorda il mediatore intermini molto positivi.

PUNTI DI FORZA

Punti cruciali e caratteristiche del servizio indagate	*Valutazioni*
L'affiancamento per alunni stranieri neo arrivati, così come è strutturato e offerto nel suo complesso.	E' ritenuto importante/decisivo e indispensabile dal 70% degli insegnanti e dal 67% dei Mlc.
Le finalità prioritarie del dispositivo: "promozione dell'integrazione e delle relazioni sociali"; "garantire e tutelare il diritto all'istruzione, favorendo un clima di benessere".	Sono collocate da insegnanti e Mlc ai primi due posti in termini di importanza.
Caratteristiche del dispositivo: ▪ universalità, ▪ gratuità, ▪ intervento personalizzato ▪ durata	Vi è una generale e diffusa condivisione da pare dei Mlc e degli insegnanti delle 4 caratteristiche elencate, fatta eccezione per la durata dell'intervento in termini di ore assegnate (che si vorrebbe più lunga).
Ambiti di intervento: ▪ "favorire le relazioni con i compagni e gli insegnanti"; ▪ "orientare l'alunno e la sua famiglia nel nuovo contesto scolastico"	Entrambi gli ambiti sono collocati ai primi due posti di importanza da Mlc e insegnanti.
Procedure di attivazione dell'intervento	Per l'80% degli insegnanti e il 70% dei Mlc la prassi di attivazione adottata funziona ed è efficiente.
Tempestività rispetto all'erogazione dell'affiancamento	E' ritenuta molto importante dal 100% degli insegnanti e dal 94% dei Mlc.
Fattori determinanti per il buon esito dell'intervento: ▪ competenze del Mlc ▪ rapporto di fiducia tra insegnanti e Mlc	Entrambi i fattori sono ritenuti decisivi sia per gli insegnanti che per i Mlc.
Importanza attribuita alla verifica	Viene ritenuta abbastanza/molto importante dal 95% dei Mlc e dal 90% degli insegnanti.

CRITICITÀ

Elenchiamo alcuni **aspetti critici rilevati**.

- ✓ **Differenti punti di vista tra chi offre e chi richiede l'intervento**

Da una lettura trasversale dei dati emerge un parziale discostamento tra i bisogni espressi dagli insegnanti (legati alla didattica e all'apprendimento della lingua italiana) e le finalità dell'affiancamento sostenute dal Servizio (prevalentemente relazionali e socio-educative). In fase di erogazione queste differenze si possono manifestare in sottolineature diverse sui bisogni prevalenti, concentrandosi in prevalenza sul versante didattico.

- ✓ **Organizzazione e valutazione dell'intervento**

  Dai dati emerge una **limitata organizzazione e coordinamento** tra insegnanti e Mlc. Per esempio per quasi la metà degli insegnanti la programmazione condivisa non ha luogo, quindi non sempre gli obiettivi dell'intervento vengono definiti in anticipo. I mezzi che il Servizio mette a disposizione per favorire un lavoro condiviso a livello di progettazione sono la scheda intervento e la scheda di valutazione; nella compilazione finale di tali schede emergono delle criticità (es. insufficienza di momenti condivisi per compilazione).

- ✓ **Rapporti con le famiglie**

  Dall'analisi dei dati emerge una diversa percezione tra Mlc e insegnanti su quante volte si riesce a realizzare l'incontro scuola-famiglia (per i Mlc abbastanza spesso, per gli insegnanti poco).

  Si può ipotizzare che, almeno in parte,ci siano effettive difficoltà nell'organizzare tale momento e forse conta anche il fatto che sia per i Mlc che per gli insegnanti questa azione sembra essere secondaria rispetto ad altre previste dall'intervento.

- ✓ **Tempi di attesa per l'attivazione**

  Per il **43%** degli gli insegnanti i **tempi di attesa** per avere l'intervento del Mlc in classe **sono ancora troppo lunghi** e affermano di aver avuto delle difficoltà in tal senso. Si consideri che se l'affiancamento non si attiva tempestivamente viene a mancare una delle caratteristiche fondanti del dispositivo stesso. Per poter adempiere alle sue finalità l'intervento deve avvenire nei primissimi giorni di scuola, garantendo accoglienza e accompagnamento a una nuova esperienza scolastica sia all'alunno neo arrivato che alla sua famiglia.

- ✓ **Durata dell'intervento**

  Gli insegnanti sottolineano in più occasioni la brevità dell'intervento, per loro strettamente legato al supporto didattico, in questo marcando delle funzioni che per il servizio devono invece essere svolte da altri figure competenti sull'apprendimento.

Confronto delle risposte date alla domanda " ha dei suggerimenti da darci per migliorare il servizio di affiancamento in classe?	
Risposte Mediatori	***Risposte insegnanti***
• migliorare la comunicazione tra le parti interessate • rivedere la struttura dell'intervento di affiancamento	• aumentare il numero di ore. • aumentare il numero di Mlc. • maggiore collaborazione tra Mlc e insegnante. • maggior coinvolgimento della famiglia. • maggior tempestività.

AREE PRIORITARIE DI MIGLIORAMENTO

Ecco quindi gli ambiti sui quali il Servizio Immigrazione opererà affinché l'offerta erogata acquisti ulteriore qualità, efficienza ed efficacia.

A. Ambito legato agli **strumenti di lavoro.** Andranno riadattati in base alle criticità emerse, rendendoli più funzionali rispetto alle finalità dell'affiancamento. Nello specifico saranno riviste: la schede intervento, la scheda alunno e il foglio firma delle ore svolte.

B. Sarà necessario **condividere** le **procedure**, le **regole** e le **caratteristiche** dell'offerta, riprendendo i contatti con le segreterie e i referenti delle scuole, consegnando anche un "vademecum" che ribadisca le specifiche competenze professionali del Mlc e le procedure. In questo ambito ci si confronterà anche con insegnanti e dirigenti scolastici sulle principali finalità del Servizio.

C. Si prevede un **monitoraggio organizzativo** degli interventi, per garantire maggiore attenzione alla fase di avvio dell'intervento e delle successive tappe di raggiungimento degli obiettivi.

SINTESI DELLE RISPOSTE

Confronto delle risposte		
Domande	***Risposte Insegnanti***	***Risposte Mediatori***
Quante volte negli interventi di affiancamento fatti nel 2011 è stato fatto almeno un intervento scuola-famiglia?	- per il 62% quasi mai/poche volte - per il 38% spesso/sempre	- per il 34% quasi mai/poche volte - per il 66% spesso/sempre
Quanto pesano i seguenti fattori per il buon esito dell'intervento?	- informazioni preliminari: 11% per nulla/poco 89% abbastanza/molto - contesto organizzativo: 6% per nulla/poco 94% abbastanza/molto - setting di lavoro: 6% per nulla/poco 94% abbastanza/molto - competenze del mediatore: 100% abbastanza/molto - rapporto di fiducia con l'insegnante: 4% per nulla/poco 96% abbastanza/molto	- informazioni preliminari: 17% per nulla/poco 83% abbastanza/molto - contesto organizzativo: 17% per nulla/poco 83% abbastanza/molto - setting di lavoro: 34% per nulla/poco 67% abbastanza/molto - competenze del mediatore: 6% per nulla/poco 94% abbastanza/molto - rapporto di fiducia con l'insegnante: 17% per nulla/poco 83% abbastanza/molto
Dalla sua esperienza la fiducia nell'insegnante su cosa si basa?	- per il 29% la formazione professionale - per il 27% un particolare stile di "stare in relazione" - per il 25% avere le competenze specifiche - per il 15% quantità di esperienza professionale - per il 4% il Comune di Venezia	- per il 29% la formazione professionale - per il 29% un particolare stile di "stare in relazione" - per il 18% avere le competenze specifiche - per il 12% quantità di esperienza professionale - per il 12% la garanzia della scuola come istituzione - 0% ciò che pensano altri colleghi

	garantisce - 0% ciò che pensano altri colleghi - 0% altro	- 0% altro
Nella sua esperienza quante volte ritiene di aver lavorato dentro un rapporto di fiducia adeguato con l'insegnante/mediatore ?	- per il 30% quasi mai/poche volte - per il 70% spesso/sempre	- per il 39% quasi mai/poche volte - per il 61% spesso/sempre
Secondo Lei quanto sono importanti ognuna delle competenze professionali dei Mediatori qui di seguito elencate?	- relazionali: 2% per nulla/poco 98% abbastanza/molto - linguistiche: 1% per nulla/poco 99% abbastanza/molto - conoscenza del sistema scolastico (Italia e paese origine): 3% per nulla/poco 97% abbastanza/molto - antropologico e culturali: 5% per nulla/poco 95% abbastanza/molto	- relazionali: 6% per nulla/poco 94% abbastanza/molto - linguistiche: 100% abbastanza/molto - conoscenza del sistema scolastico (Italia e paese origine): 6% per nulla/poco 94% abbastanza/molto - antropologico e culturali: 12% per nulla/poco 88% abbastanza/molto
Quanto è d'accordo con questa caratteristica del dispositivo: "la durata dell'intervento di affiancamento è prevista con un numero massimo di ore tra 8 e 12 " (a seconda della lingua)	- 68% per nulla/poco - 22% abbastanza/molto	- 45% per nulla/poco - 55% abbastanza/molto
Quante volte il mediatore e l'insegnante definiscono in anticipo le modalità di lavoro e le condizioni in cui si deve svolgere l'intervento?	- per il 46% quasi mai/poche volte - per il 54% spesso/sempre	- per il 39% quasi mai/poche volte - per il 61% spesso/sempre
Nella sua esperienza quanto è utile la scheda attualmente in uso per la definizione degli obiettivi?	- 29% per nulla/poco - 71% abbastanza/molto	- 28% per nulla/poco - 72% abbastanza/molto
Se gli interventi avvengono prevalentemente in classe il compito principale del mediatore consiste nel:	- per il 25% lavoro su materiali proposti da insegnante - per il 16% lavoro su materiali preparatati o proposti dal mediatore - per il 58% traduzione di quanto veniva detto in classe (da insegnanti, dai compagni o da entrambi)	- per il 59% lavoro su materiali proposti da insegnante - per il 24% lavoro su materiali preparatati o proposti dal mediatore - per il 18% traduzione di quanto veniva detto in classe (da insegnanti, dai compagni o da entrambi)
Nella sua esperienza quanto è importante la verifica finale dell'intervento tra insegnante e mediatore?	- per il 10% per nulla/poco - per il 90% abbastanza/molto	- per il 6% per nulla/poco - per il 94% abbastanza/molto
Complessivamente come considera il servizio di	- per il 28% è importante	- per il 56% è importante

affiancamento in classe?	- per il 26% è utile e forse da ripensare nella sua formula - per il 34%% è indispensabile - per l' 1% è superfluo - per l' 8% è decisivo	- per il 34% è utile e forse da ripensare nella sua formula - per l'11% è indispensabile - 0% superfluo - 0% decisivo

Questionario alunni		
Domande		***Risposte***
D1	Ti ricordi se durante i primi giorni di scuola è stato con te il Mlc?	- si il 88% - no il 12%
D2	La prima volta che hai incontrato il mediatore linguistico culturale a scuola, ti è stato spiegato cosa sarebbe accaduto?	- si il 97% - no il 3%
D3	Se SI, da chi ti è stato spiegato?	- dal mediatore al 61% - dagli insegnanti al 32% - dai compagni al 8%
D4	Dove stavi quando c'era il mediatore?	- il 73% delle volte fuori dalla classe - il 27% delle volte in classe
D5	Cosa facevi con il mediatore ?	- per il 60% lavoravi su materiali fatti apposta per te - per il 40% delle volte ti traduceva quello che veniva detto in classe (da insegnanti, dai compagni o da entrambi
D6	Capivi la lingua che parlava il mediatore?	- per il 100% si
D7	Con il mediatore parlavi solo di cose della scuola?	- si il 55% - no il 45%
D8	Se parlavi anche di altre cose , hai voglia di scrivere di cosa avete parlato?**	Domanda aperta
D9	Puoi dirci quanto ti ha aiutato il mediatore in ognuna di queste cose? (rispondi mettendo una crocetta su un numero da uno a dieci, dove 1 è: non mi ha aiutato per niente e 10 è mi ha aiutato tantissimo)	Complessivamente: - per un 55% imparare l'italiano - per un 48% capire quello che mi dicevano i compagni o gli insegnanti - per un 48% scrivere in italiano - per un 45% capire le regole di questa scuola - per un 44% studiare le materie di scuola - per un 37% parlare di me - per un 27% presentarmi ai miei compagni di classe