

BARCAMP REGIONE SARDEGNA

La qualità nei servizi di informazione al cittadino in Sardegna Cagliari 14 aprile 2011

SESSIONE I - TAVOLO 1

Tema: Sperimentazione di uno sportello informativo rivolto a sordi e non vedenti (handijob)

Relatore: Giuseppe Martini – Agenzia regionale per il lavoro gmartini@regione.sardegna.it

Facilitatore: Elena Tropeano – Formez PA

Partecipanti:

1. Lella Piredda – URP Direzione Generale delle Politiche Sociali Regione Sardegna
2. Andrea Pianu - Informagiovani Cooperativa Sociale CTR Onlus
3. Manuela Salis - Ufficio Handijob Agenzia regionale per il lavoro
4. Marzia Casula - Ufficio Handijob Agenzia regionale per il lavoro
5. Francesca Cuccu – Informagiovani di Cagliari
6. Elena Schirru - Informagiovani di Cagliari
7. Luisa Correlli - INPS direzione provinciale di Cagliari – Servizio Relazioni esterne
8. Cinzia Consagra - INPS - Direzione regionale Sardegna – Servizio Relazioni esterne
9. Maria Paola Casula - Ufficio Handijob Agenzia regionale per il lavoro

Il relatore Martini, dell’Agenzia del Lavoro ha in apertura illustrato sinteticamente il tema proposto, quello dello sportello informativo per i portatori di handicap, tema poco affrontato dalla P.A., che invece dovrebbe rivolgersi a tutti e dare a tutti uguali possibilità di accesso alla comunicazione. Il problema vero, comunque, non è quello degli strumenti relativi al linguaggio – l’Agenzia del Lavoro per esempio ha personale esperto sia per i non vedenti che per i sordi – ma quello delle modalità che rendano facile l’accessibilità. Le leggi-chiave per i disabili sono ricche di allegati di difficile accesso, che escludono persone che richiedono una cura e un’attenzione molto mirate e personalizzate.

La discussione si è aperta con un’analisi del ruolo dei Comuni (Lella, Piredda) che più hanno contatto coi cittadini e che quindi per primi dovrebbero trovare soluzioni adeguate, ad hoc per le persone in difficoltà. Posizione diversa da quella di altri partecipanti (Manuela Salis dell’agenzia del lavoro) che considerano ghettizzanti gli strumenti mirati e che pongono invece l’accento sulla necessità di un linguaggio semplice e chiaro, che ponga tutti allo stesso livello.

Il tema della semplificazione del linguaggio e dell’accessibilità dei siti è riproposta da altri interventi (Francesca Cuccu di Informa giovani, Marzia Casula, Agenzia del lavoro), tutti centrati sul “come insegnare a orientarsi nei siti” più che di quali strumenti disporre.

La discussione approfondisce poi i due livelli del problema, quello dei nuovi linguaggi in generale per ampliare l’accessibilità, per rendere autonome le persone nell’accesso per esempio al fondamentale sito della Regione; e quello della “messa in rete” degli esperti, che possano essere utilizzati da servizi diversi (Progetto Oristano per la riabilitazione, descritto da Andrea Piano, Cooperativa terapisti riabilitazione), per disabilità che non sono solo riconducibili a quelle dei non vedenti e dei sordi ma ad altre disabilità, altrettanto complesse.

Martini mette in evidenza di come le cose cambino quando le amministrazioni si trovano, come nel suo caso, ad affrontare il problema concreto e a dover quindi trovare soluzioni. Gli strumenti, la digitalizzazione esistono ma bisogna progettare i servizi in partenza con l’attenzione dovuta (per esempio le attività formative della stessa Linea Amica-Chiavi in mano) perché “tutto ciò che è pubblico deve essere di tutti”.





Linea Amica
La P.A. al tuo servizio

Sono state illustrate poi le esperienze dell'INPS da Luisa Curreli e Cinzia Consagra (Progetto Sportello Mobile). E' stato sottolineato che la comunicazione deve prevedere anche l'ascolto, per cui l'INPS cerca di dare attenzione alle fasce deboli, anche se molto è ancora da fare: linee telefoniche di ascolto, colloqui e visite a domicilio. O anche l'accesso wiki ai non vedenti. O ancora servizi telefonici "ponte" con chat per le persone sorde, e servizi SMS tramite computer.

Ma, come dice Marzia, l'accesso è spesso difficile anche fisicamente: SE ENTRI IN UN UFFICIO, CHI TI ORIENTA? Chi è in grado di capirti se non parli bene?: le istituzioni devono dotarsi di uno staff mobile che giri per le diverse strutture offrendo "interpreti" alle diverse disabilità.

Per i siti ufficiali una possibilità potrebbe essere la redazione di schede coi diversi linguaggi che accompagnino i documenti ufficiali, senza ghettizzare ma offrendo opportunità.

Tutti i partecipanti al tavolo concordano sul fatto che la Regione dovrebbe essere soggetto pilota di sperimentazione che coinvolgano tutti i soggetti, dai comuni, all'Inps, alle Associazioni e che il sito regionale debba diventare lo spazio di questa sperimentazione, che coinvolga in primis le persone direttamente interessate.

Proposta: Istituzioni amichevoli con le fasce più deboli. 1. La regione soggetto promotore della sperimentazione che coinvolge i non vedenti e i sordi; 2. sito più accessibile e amichevole per i non vedenti e i sordi. 3. oltre alla tecnologia, importanza dell'ascolto e del rapporto diretto. 4. messa in comune delle esperienze esistenti.

