

Capitolo III

Handicap e informazione: la situazione attuale

Chi si occupa, oggi, del problema handicap in Italia? Quali sono le strutture che, secondo la normativa vigente, si occupano di soddisfare i bisogni sempre crescenti della persona disabile?

Dopo aver analizzato i problemi teorici e normativi è ora opportuno verificare quale sia la situazione attuale in merito all'applicazione dei principi e delle linee guida espressi dalla normativa e quali siano gli attori che ruotano intorno alla gestione del problema handicap. Definire quali sono le istituzioni pubbliche e private coinvolte, qual è il ruolo del terzo settore, quali organizzazioni si occupano di quali servizi è un passo fondamentale per affrontare in modo completo il tema dell'informazione riferito alla disabilità. L'obiettivo è quello di ricostruire cosa sia in realtà la "rete di soggetti attivi" (Maggian 2001, p.207) all'interno del sistema di interventi e servizi sociali di cui la legge 328/2000¹ si occupa, richiamata fin dal suo titolo dalla definizione di sistema "integrato". La trattazione dell'argomento è unicamente mirata a fornire un inquadramento entro cui si collocheranno i servizi informa handicap, oggetto della seconda parte di questo lavoro. Con lo stesso principio si cercherà di individuare se esistano, e quali siano, flussi di informazione e di comunicazione su scala nazionale, rimandando l'analisi delle realtà locali alla seconda parte di questo lavoro. Si prenderà infine in analisi il ruolo attuale e possibile dell'informatica nell'agevolare i processi informativi e comunicativi.

3.1 Il sistema dell'assistenza all'handicap: gli attori

La prima cosa di cui bisogna rendere conto è che il sistema per l'assistenza e per l'erogazione dei servizi per l'handicap è composto da una molteplicità di attori i cui compiti sono tutt'altro che specifici e definiti. Questo rende più che mai problematico chiarire le competenze dei diversi soggetti, e impossibile la pretesa di farlo una volta per tutte e in

¹ Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali

modo uniforme nell'intero paese. Lo stesso servizio infatti può far capo a enti diversi ed essere tanto pubblico quanto privato. Ciò dipende in primo luogo dall'autonomia concessa a regioni e comuni dalla legge quadro 104/92 e dalle successive leggi, che fa sì che esistano realtà profondamente diverse in ogni regione. Un punto fermo di quello che la legge 328/2000 definisce sistema integrato di interventi e servizi sociali è proprio la presenza contemporanea come erogatore di servizi sia dell'ente pubblico che di quello privato, in una forma di collaborazione verso un obiettivo comune (Maggian 2001,p. 207). La concetto di "integrato" ha dunque un ruolo chiave nella definizione degli attori, che il legislatore chiarisce così:

Alla gestione ed all'offerta dei servizi provvedono soggetti pubblici nonché, in qualità di soggetti attivi nella progettazione e nella realizzazione concertata degli interventi, organismi non lucrativi di utilità sociale, organismi della cooperazione, organizzazioni di volontariato, associazioni ed enti di promozione sociale, fondazioni, enti di patronato e altri soggetti privati²

L'intenzione è dunque quella di creare una rete di enti diversi che contribuiscano all'offerta dei servizi, ma qual è la differenza nei ruoli tra pubblico e privato?

Stato, regioni e province intervengono, in primo luogo, in qualità di legislatori. Alle realtà locali spetta il compito di attuare attraverso leggi e regolamenti le linee guida fornite a livello nazionale dalle leggi quadro o dai documenti programmatici.

Il secondo ruolo che lo stato riveste è quello di finanziatore. Sempre secondo le modalità previste dalla legge stabilisce e assegna i fondi a regioni e province per la realizzazione delle varie iniziative. I finanziamenti pubblici sostengono quello che sarà il gestore effettivo del servizio, sia esso un altro ente pubblico o un privato (Maggian 2001).

Il terzo ruolo degli enti pubblici è quello di gestori dei servizi. Storicamente la loro presenza in questa funzione era totalizzante, ma con il passare degli anni è stato massiccio l'intervento degli organismi del volontariato, ma soprattutto della cooperazione, nel limitare parzialmente il ruolo dello stato in questo settore, che rimane comunque preponderante. (Eurispes 1994).

Individuati i ruoli è opportuno stabilire quali siano i soggetti pubblici che la relazione annuale al parlamento sullo stato di attuazione delle politiche per l'handicap definisce come "gestori della funzione socio-assistenziale"³.

² Legge 328, 2000 Articolo I, comma 5

³ "Relazione annuale al Parlamento sullo stato di attuazione delle politiche per l'handicap in Italia 2000" – Presidenza del consiglio dei ministri, Dipartimento per gli affari sociali – Istituto poligrafico e zecca dello Stato, 2001

In primo luogo stanno, come detto precedentemente, i comuni e le province, anche se è sempre più diffusa, soprattutto nei piccoli centri, la pratica di dar vita a Consorzi tra comuni per la gestione dei servizi sociali, ovvero l'unione delle forze e delle risorse per una migliore e più efficace copertura del territorio⁴. Nella stessa direzione va il ruolo delle Comunità Montane, anch'esse individuate tra i gestori dalla Relazione.

Ultimi due soggetti coinvolti sono le ASL (Aziende Sanitarie Locali) e le ASO (Aziende Sanitarie Ospedaliere). La loro funzione comprende principalmente la fornitura dei servizi sanitari e assistenziali di base, ma anche il finanziamento di iniziative di comunicazione o informazione, o la formazione e la retribuzione di personale (in primo luogo psicologi) da inserire nei servizi educativi direttamente rivolti all'utenza.

Passando ad occuparci di quel settore che fino ad adesso è stato definito "privato", la prima cosa da fare è procedere ad identificare al suo interno un consistente numero di organizzazioni senza fini di lucro che contribuiscono alla gestione del sistema integrato dell'assistenza e che vanno sotto il nome di Terzo Settore. In questa categoria rientrano tutti quei soggetti che, facendo propri i criteri del "non profit" (assenza di finalità di lucro) ed agendo secondo logiche diverse da quelle delle istituzioni pubbliche e da quelle delle imprese propriamente dette, svolgono attività di varia natura (nei campi dell'educazione, della sanità, dei servizi sociali, della tutela ambientale, etc.) attraverso forme di partecipazione sociale (Maggian 2001). Esso comprende le organizzazioni di volontariato, le cooperative sociali, le associazioni di promozione sociale, le Fondazioni.

Una prima funzione che il terzo settore svolge si potrebbe definire di "promozione" e "verifica" dei diritti dei disabili, svolta questa principalmente dalle associazioni "di categoria"⁵. Essendo infatti composte per la maggior parte da persone direttamente toccate dall'handicap, queste associazioni sono le prime a rendersi conto della distanza che separa i diritti acquisiti sul piano teorico dalla loro concreta realizzazione. Per questo in molti casi si fanno promotrici di campagne di sensibilizzazione o portatrici di richieste molto precise nei confronti dell'ente pubblico. In questo ruolo è evidente la funzione di stimolo e di controllo verso l'operato della pubblica amministrazione, funzione che porta il terzo settore ad allargare il raggio delle proprie competenze.

Associazioni e Onlus infatti divengono a poco a poco promotrici di iniziative e poi erogatrici esse stesse dei servizi che richiedevano, spesso utilizzando lo strumento della

⁴ In Piemonte ad esempio la relazione individua tra i gestori 39 consorzi a fronte di soli 3 Comuni capoluoghi (p. 293)

⁵ Che rappresentano principalmente una categoria specifica di disabili: ad esempio l' UIC (Unione Italiana Ciechi) per i non vedenti.

cooperazione. Le organizzazioni non profit entrano in questo campo molto spesso agendo da strumenti di compensazione dei deficit e dell'incapacità del settore pubblico di fornire risposte adeguate alle richieste di una parte della popolazione (Eurispes 1994). Nel definire questo ruolo occorre dunque operare una distinzione: esistono organismi che gestiscono servizi appaltati dall'ente pubblico, svolgendone quindi la funzione, ed altri che invece agiscono autonomamente, dando vita a strutture indipendenti.

Allo stesso modo di quanto fatto per il servizio pubblico è ora opportuno procedere alla definizione degli organismi che compongono il terzo settore, individuando le tre principali tipologie: le cooperative sociali, le organizzazioni di volontariato e le associazioni di promozione sociale.

Le cooperative sociali, la cui attività è regolata da una legge del 1991 *“hanno lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso:*

- a) la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi*
- b) lo svolgimento di attività diverse - agricole, industriali, commerciali o di servizi - finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate”⁶*

L'imprenditoria sociale è un settore in rapido sviluppo, un'indagine Istat rivela che sul territorio italiano sono attive 4.651 cooperative sociali, di cui il 55,2% si è sviluppato nell'ultimo decennio (Istat 2001)⁷, a testimonianza di un interesse nuovo verso l'universo del sociale, di tipo appunto imprenditoriale. La legge distingue due tipi di cooperativa sociale: di tipo A, ovvero che eroga direttamente servizi assistenziali, sanitari o educativi all'utenza, e di tipo B, che svolge le attività imprenditoriali più disparate garantendo però l'inserimento lavorativo alle persone svantaggiate.

Diversa è invece la logica delle organizzazioni di volontariato e di promozione sociale, i cui scopi fanno capo ad una logica della solidarietà e del dono, e il cui personale presta la propria opera nella maggior parte dei casi a titolo gratuito, come stabilito dalla legge sul volontariato 266/1991: *“Ai fini della presente legge per attività di volontariato deve intendersi quella prestata in modo personale, spontaneo e gratuito, tramite l'organizzazione di cui il volontario fa parte, senza fini di lucro anche indiretto ed esclusivamente per fini di solidarietà”⁸.*

⁶ legge 8 novembre 1991, n° 381, Art. 1 comma 1°

⁷ “1° censimento delle istituzioni e imprese nonprofit” I dati sono disponibili all'indirizzo www.handicapincifre.it/documenti/censnoprofit.pdf

⁸ Legge 11 agosto 1991, n° 266. Art.2 comma 1°

La loro presenza sul territorio è notevole, si contano infatti al 31 dicembre 1999 più di duecentomila associazioni⁹ tra quelle riconosciute e non, e circa 3,2 milioni di volontari attivi nei vari ambiti (Istat 2001).

La gestione delle problematiche legate al tema handicap e informazione non si discosta dall'andamento generale: le strutture fin qui presentate sono presenti in misura diversa in ogni iniziativa o progetto di comunicazione. Per questo di volta in volta i servizi informahandicap faranno capo ad associazioni di categoria, piuttosto che ad amministrazioni comunali o ASL.

3.2 Informazione e handicap: la situazione su scala nazionale

La gestione del problema handicap è, come messo in luce dalla normativa, affidata in gran parte a regioni e comuni; il ruolo dello stato è dunque quasi sempre quello di fornire linee guida da attuare concretamente all'interno delle realtà locali (Breda 1995). A questa logica non si sottraggono l'aspetto informativo e quello comunicativo, in cui, come vedremo, l'attività avviene per la maggior parte a livello locale. Questo dato non esclude, però, una dimensione nazionale, che seppure limitata presenta alcune caratteristiche che meritano di essere analizzate.

Per individuare ciò che differenzia i processi comunicativi a livello nazionale da quelli locali è opportuno far riferimento ad una distinzione fondamentale, quella cioè tra informazione e comunicazione. A questo proposito scrive Ferraro:

Noi non siamo nell'era della comunicazione, direi, nonostante quello che si legge. [...] Nonostante quello che si legge sui giornali, forse con un po' di confusione, l'era della comunicazione è un qualcosa che noi incominciamo a intravedere, ma certamente non ci siamo dentro. Ci sarebbero tantissime dimostrazioni di questo. Una delle cose rilevanti da questo punto di vista è proprio, secondo me, la differenza tra il concetto di informazione e quello di comunicazione. Forse siamo dentro l'era dell'informazione, ma questa è una cosa diversissima rispetto all'era della comunicazione.. [...] La differenza tra informazione e comunicazione è poi al nocciolo questa: l'informazione è un insieme di dati e la comunicazione è un insieme di relazioni sociali.¹⁰

⁹ Le associazioni sono 202.059, di cui 61.313 riconosciute

¹⁰ Atti del convegno "WEBONOMICS l'economia incontra la rete. Giornate di studio su esperienze e problematiche del business digitale" - "L'era della comunicazione" – Torino 17/6/1999 Intervento di G.Ferraro. disponibile all'indirizzo <http://www.econ.unito.it/webonomics/attivebo2.pdf>

Rifacendoci a questa distinzione si può rilevare come la persona disabile necessita, a causa della molteplicità di situazioni e di tipologie di handicap, di una informazione ad hoc, che tenga conto della sua condizione e che trovi risposte adeguate al suo problema. Il disabile necessita quindi più di comunicazione che di semplice informazione¹¹. Tutto questo è possibile, chiaramente, soltanto a livello locale, e per questo motivo la dimensione nazionale rimane relativamente limitata. Il carattere di limitata interazione rintracciabile a questo livello farà sì, inoltre, che in questo capitolo si preferirà il concetto di “informazione” a quello di “comunicazione”.

Esistono due flussi informativi di senso opposto che è possibile individuare a livello nazionale e che è opportuno analizzare separatamente. Il primo parte “dal basso”, e va dall’utenza all’istituzione. La raccolta di informazioni sulla realtà nazionale della disabilità è divenuta oggetto di tutti i testi di legge recenti, a partire dal Programma di Azione di Governo per le politiche dell’handicap 2000-2003. Questo flusso di dati è stato creato con l’obiettivo di mettere l’istituzione nella condizione di operare scelte più mirate e più rispondenti alla realtà dei bisogni.

Il secondo flusso informativo è invece orientato “dall’alto verso il basso”, ovvero dalle istituzioni, e dagli erogatori dei servizi all’utenza. Il contenuto di questa comunicazione consiste principalmente, come vedremo in seguito, nel fornire quelle informazioni pratiche necessarie a muoversi nella burocrazia, spesso complessa, che la gestione della disabilità porta con sé: come ottenere una pensione, un’esenzione, un parcheggio per disabili, ecc.

3.2.1 IL SISTEMA INFORMATIVO SULL’HANDICAP

Dopo la prima Conferenza nazionale sulle politiche per l’handicap, organizzata a Roma, nel dicembre 1999 con la partecipazione di rappresentanti del Governo, delle istituzioni e servizi pubblici competenti in materia, delle associazioni di disabili e dei familiari ma anche delle più importanti organizzazioni sindacali ed imprenditoriali, le nuove esigenze in materia di disabilità e informazione sono emerse ancora più chiare.

Il 22 dicembre 1999, prima ancora dell’approvazione del piano d’azione del governo, veniva sottoscritta una convenzione tra il Dipartimento per gli affari sociali e l’Istituto Nazionale di Statistica, con il quale si stabilivano tempi e modi per la realizzazione, a cura dell’Istat, del sistema informativo sull’handicap¹². L’accordo sarebbe poi stato ripreso nel Programma di Azione del Governo per le Politiche dell’handicap 2000-2003, approvato il 28 luglio 2000.

¹¹ Le modalità e i canali di questa comunicazione saranno oggetto della seconda parte del lavoro

¹² Fonte: “Programma di Azione del governo per le politiche dell’handicap 2000-2003”, pag 37

Il punto di partenza è che la disponibilità di informazioni statistiche sulla disabilità e l'handicap rappresenta un presupposto fondamentale per la corretta attuazione delle norme e per l'assegnazione di risorse adeguate. Tuttavia in Italia, come nella maggior parte degli altri Paesi, non si è ancora giunti ad un insieme organico e completo di dati sui diversi aspetti della disabilità. Ne consegue che non si è in grado di dire con precisione quanti siano i disabili in Italia, quali disabilità abbiano, quale sia il loro livello di integrazione sociale e neppure quali bisogni, loro e dei loro familiari, siano soddisfatti e non soddisfatti.¹³

Tra gli obiettivi del progetto troviamo *“Il Sistema Informativo sull'Handicap permetterà di conoscere in modo più approfondito il mondo dell'handicap, avviando anche un processo di riorganizzazione dei dati esistenti, di coordinamento - laddove possibile- degli attuali flussi informativi e stimolando la realizzazione di nuove indagini per quei settori o aspetti della tematica ancora scoperti o carenti di informazioni”*¹⁴.

Si tratta di un progetto complesso che impegna, oltre all'ISTAT, altre istituzioni competenti in materia e produttrici di informazioni statistiche fondamentali alla comprensione delle problematiche connesse alla disabilità.

Sebbene le modalità con cui è nato il progetto stabiliscano chiaramente come destinatario prioritario il decisore politico, le ambizioni sono quelle di raggiungere una parte più vasta della società. Il sistema quindi *“si rivolge a soggetti politici dei diversi livelli decisionali ma anche a studiosi del settore, alle associazioni ed organizzazioni che si impegnano nella promozione dei diritti e nell'erogazione di servizi, ai disabili stessi e ai loro familiari, e ai cittadini che vogliono conoscere il mondo dell'handicap”*¹⁵. Per questo uno degli aspetti principali del progetto è rappresentato dal sito "Handicapincifre", che costituisce quello che potremmo definire il *front office* del sistema informativo, dove i dati, ottenuti principalmente attraverso ricerche condotte dall'Istat, vengono interpretati e messi a disposizione di tutti.

La mole di informazioni raccolte è organizzata in due aree: quella delle tematiche e quella degli approfondimenti.

L'area delle tematiche contiene informazioni e dati su argomenti quali: beneficiari delle prestazioni pensionistiche, famiglie dei disabili, incidenti che causano disabilità, istruzione e integrazione scolastica, lavoro e occupazione, salute e assistenza, spesa per pensioni e prestazioni sociali, trasporto, vita sociale.

¹³ Fonte: www.handicapincifre.it

¹⁴ ibidem

¹⁵ ibidem

Nell'area degli approfondimenti invece sono contenuti aspetti specifici riguardanti le diverse tematiche. Al momento sono disponibile sul sito ricerche su argomenti particolari quali il numero dei disabili in Italia, il turismo accessibile, le differenze tra donne e uomini disabili ed una ricerca sulla sindrome di Down.

Un ultimo aspetto interessante riguarda le fonti di questi dati forniti dal sistema informativo: una rete che attraversa le pubbliche amministrazioni, i sistemi informativi dei servizi sanitari e della pubblica istruzione, le precedenti ricerche Istat, gli archivi del ministero dei trasporti e della navigazione, e i dati di singole associazioni che si occupano di handicap.

3.2.2 L'INFORMAZIONE AI CITTADINI

All'interno del flusso informativo rivolto ai cittadini disabili, ancor più che in quello di senso opposto, le iniziative su scala nazionale sono piuttosto limitate nel numero: infatti si tratta, come più volte ripetuto, di un compito svolto a livello locale. Esistono tuttavia alcune realtà che testimoniano la crescente attenzione verso questo aspetto promosse sia da enti pubblici che da associazioni di disabili.

Il canale di gran lunga più utilizzato per raggiungere un pubblico così ampio è sicuramente internet, per la sua economicità e capacità di metter a disposizione grandi quantità di dati. Questa modalità di erogazione dell'informazione tuttavia, apre la strada ad una riflessione: fino a che punto si può supporre che questo canale sia in grado di raggiungere un pubblico che potremmo definire "di massa", intendendo con questo non già che raggiunga un consistente numero di individui, o una parte considerevole della popolazione, ma piuttosto che sia accessibile in linea di principio ad una pluralità di destinatari? (Thompson 1995, p 41). L'utilizzo di internet come fonte di informazione presuppone infatti non solo il possesso dell'hardware necessario, ma anche delle capacità informatiche di base che ne consentano l'utilizzo, rendendo più difficile l'utilizzo del termine "massa" per classificare il pubblico raggiunto (DeFleur 1989, p.359). Nel caso di un pubblico con disabilità inoltre è logico supporre che il raggiungimento dell'abilità necessaria nell'utilizzo del computer possa in alcuni casi rappresentare un compito piuttosto arduo (ci si riferisce in particolar modo alle disabilità mentali e sensoriali). D'altra parte fonti recenti sembrano testimoniare una crescita nella diffusione e nell'utilizzo delle

tecnologie di accesso alla rete da parte dei disabili, e dei gruppi e delle associazioni che si occupano di handicap (Ridolfi 2002)¹⁶.

La prima iniziativa degna di nota, e che più colpisce per completezza è il progetto superAbile¹⁷. Il progetto è promosso dall'Inail¹⁸ insieme con il Dipartimento Affari Sociali della Presidenza del Consiglio dei Ministri, con lo scopo di fornire un servizio informativo il più possibile completo e aggiornato che aiuti a superare le barriere dell'integrazione, e di sfruttare l'esperienza Inail nel campo della riabilitazione e il reinserimento sociale e lavorativo delle persone infortunate sul lavoro.

Il servizio è attivo dal 5 marzo 2002 ed è composto da un sito internet aggiornato quotidianamente, da un numero verde attivo ogni giorno dalle 9 alle 19, e di dieci postazioni operative di call center dotate di dispositivi DTS¹⁹. Sfruttando il maggior numero di canali possibile (telefono, fax, e-mail, internet) superAbile si propone di fornire risposte su una grande quantità di problemi: ausili, riabilitazione e servizi tecnologici, automobilità, inserimento lavorativo, barriere architettoniche, domotica, legislazione e normativa, viaggi, sport e tempo libero. Tra gli obiettivi del progetto c'è quello di impiegare nell'equipe il cinquanta per di operatori disabili, per favorire, tra l'altro, un'informazione più vicina all'utenza.

L'utilizzo di uno strumento come il call center e l'impegno nel fornire canali d'accesso diversi, testimoniano la volontà di superare i limiti propri dell'informazione su scala nazionale, primo fra tutti la mancanza di interazione. Riprendendo la distinzione introdotta all'inizio del capitolo si ravvisa nel progetto superAbile una forte volontà di comunicare, piuttosto che limitarsi ad informare.

Diversa è la situazione delle numerose "banche dati" presenti in rete, siti che contengono un'enorme quantità di informazioni sui temi più disparati, e che forniscono al disabile dai testi di legge agli indirizzi del turismo accessibile²⁰. Pur essendo in grado di fornire una considerevole quantità di dati, questi siti presentano due grosse problematiche: la mancanza di interazione, e spesso anche di interattività, e la difficoltà di consultazione.

¹⁶ Pag. 116. L'Autore riporta una ricerca condotta da Asphi (Associazione per lo sviluppo progetti informatici per gli handicappati) nel 1997 in occasione del convegno HANDImatica

¹⁷ I dati sul servizio sono tratti dal sito www.superabile.it

¹⁸ Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro

¹⁹ Dispositivo Telefonico per Sordi. Permette la comunicazione telefonica con i non udenti attraverso una tastiera ed un piccolo monitor

²⁰ Tra questi è interessante citare: www.handylex.org, sito completo alla legislazione in materia di handicap; www.affarisocialihandicap.it, portale della Pubblica Amministrazione rivolto direttamente ai disabili; www.disabili.com, sito di informazione generale

Quest'ultima molto spesso non è affatto immediata e semplice, impedendo all'utente meno esperto e tenace di reperire le informazioni che desidera (Ridolfi 2002).

Un altro problema dei servizi on-line è rappresentato dalla possibilità che il materiale reperito non sia attendibile o aggiornato: la facilità con cui si può arrivare a condividere e diffondere informazioni e notizie sulla rete fa sì che l'utente debba essere in grado di distinguere da sé ciò che è attendibile e tratto da una fonte ufficiale da ciò che non lo è (Ciotti 2000). Questa operazione di verifica è piuttosto complessa: l'attendibilità può essere data o dall'autorevolezza della fonte, ad esempio i siti della pubblica amministrazione, o dal confronto tra numerose fonti diverse (ibidem).

L'altro canale per una comunicazione a livello nazionale è quello della stampa specializzata, il cui ruolo però sembra ridefinirsi di pari passo con l'evoluzione che questo mezzo di comunicazione sta seguendo. L'avvento della televisione e della radio, in grado di fornire notizie quasi in tempo reale, costringe infatti la stampa a quel processo definito di "settimanalizzazione"²¹, (Mancini 2000) divenendo *"non più l'organo privilegiato di diffusione delle notizie, ma uno strumento di commento, di approfondimento, di informazione dettagliata e specializzata"* (Ortoleva 1995, p. 75). La conseguenza di questo processo sulla stampa relativa all'handicap è dal lato dei contenuti l'equilibrio sempre maggiore tra "esigenze di servizio" (informazione, rubriche) e "finalità culturali più ampie" (Eurispes 1994); da quello organizzativo una grande frammentazione delle testate che si rivolgono ad un pubblico sempre più specifico.

Le riviste vere e proprie sull'handicap (e che quindi non riguardano attività più generali svolte da alcune associazioni, o il campo del volontariato) che superano i confini della realtà locale sono 34 (Eurispes 1994). Tra queste poche sono degne di nota.

Tempi Nuovi, la rivista dell'Anmic²², è la più diffusa, avendo una tiratura di circa 200 mila copie²³. Riveduta e aggiornata, Tempi Nuovi svetta nel monotono panorama della pubblicistica di settore per l'originalità della grafica e per la propensione a evitare la fossilizzazione nei recinti angusti degli argomenti riservati all'handicap.

Rassegna Stampa Handicap, con la sua tiratura di 3000 copie, era l'unico giornale del settore che veniva venduto in edicola, tre copie per ogni edicola raggiunta. La maggiore diffusione di Rassegna stampa handicap permetteva alla stessa una più vasta scelta di

²¹ Scrive Mancini: "La radio e la televisione forniscono oggi l'informazione di attualità [...]. Per trovare una sua funzione il quotidiano cerca di distinguersi, e si arricchisce di inserti, di approfondimenti, di quelle scelte tematiche sganciate dall'attualità." (Mancini 2000, p. 25)

²² Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili

²³ 200.000 nei dati eurispes del 1994, 170.000 secondo il sito dell'Anmic

argomenti, che non toccano soltanto problemi specifici legati agli inabili, ma anche questioni di carattere culturale (cinema, teatro, ecc.) (ibidem). Dal 1992 la rivista si è fusa con Accaparlante, a cura del Centro Documentazione Handicap di Bologna dando vita ad H.P.

Allogon invece merita una citazione in quanto è una delle pochissime riviste sull'handicap esistenti nel meridione italiano. Viene pubblicata a Lamezia Terme, è trimestrale e ha una tiratura di circa 2 mila copie (ibidem).

3.3 Informatica Accessibile, una nuova frontiera?

Quale può essere il ruolo di Internet e dell'informatica in generale nel processo di integrazione dei disabili nella società? La questione è senza dubbio complessa e coinvolge temi di più ampio respiro quali la possibilità di un accesso alle nuove tecnologie più diffuso e "democratico", necessario a renderle mezzi di comunicazione "di massa" e dar loro davvero una funzione di inclusione (Ciotti 2000).

Pur essendo l'argomento complesso e dibattuto, è opportuno rilevare come una parte della società, e della pubblica amministrazione, riponga nelle tecnologie informatiche grandi speranze per uno sviluppo delle possibilità del mondo della disabilità.

Due sono gli enti che in Italia si occupano di promuovere attivamente questa prospettiva di sviluppo: l'Aipa, ovvero l'Autorità per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione, e l'Asphi, Associazione per lo Sviluppo di Progetti Informatici per gli Handicappati. È interessante rilevare come la seconda svolga sulla prima un ruolo di traino, promuovendo dal 1979 quello che rappresenta il tema divenuto ormai comune alle due organizzazioni: "il superamento delle barriere comunicative e l'uso dell'informatica per creare nuovi processi che possano favorire i disabili" (Ridolfi 2002, p. 16).

Questo obiettivo nasce dalla convinzione di fondo che l'informatica, come ogni mezzo di comunicazione, può consentire il raggiungimento di pari opportunità, l'elevamento della qualità della vita per tutti e, a maggior ragione, per i disabili, frenate nella propria autonomia e nelle proprie attività indipendenti. Il fine dei nuovi mezzi tecnologici non sarà dunque quello di aumentare le differenze, ma di valorizzare ciò che ciascuno può dare secondo le sue possibilità (Natale, in Ridolfi 2002).

La disabilità infatti, sia essa fisica, sensoriale o psichica, limita i movimenti e la spazialità, pur lasciando in molti casi inalterata l'attività intellettuale e la velocità del pensiero. Qui entra in gioco il ruolo del computer, e di internet in particolare, in grado di ridurre le distanze fisiche e addirittura

“di spostare le informazioni invece che le persone, le cose stesse verso le persone e non viceversa. Da questo punto di vista metaforico internet è l’antitesi di Marco Polo, obbligato a percorrere migliaia di chilometri per acquistare merci e acquisire conoscenze. Essa infatti sposta le cose e le informazioni e non l’acquirente o l’utente, nei vari settori dell’e-business, e-banking, e-government, e-learning.” (ivi, p. 46)

Non solo, i servizi che le nuove tecnologie informatiche offrono sono anche in grado di agevolare la mobilità, diffondendo dati quali orari dei mezzi pubblici, accessibilità delle strutture, servizi e facilitazioni, diminuendo i rischi e le incognite degli spostamenti.

Il passaggio successivo è molto semplice. I disabili sono tra i maggiori beneficiari delle possibilità che internet offre, ma hanno maggiore bisogno di strumenti che agevolino l’accessibilità alle informazioni: l’accesso all’informatica necessita infatti della rimozione di quelle che Ridolfi definisce efficacemente “barriere elettroniche”, affiancandole alle più note barriere architettoniche tra le cause di emarginazione (Ridolfi 2002).

L’utilizzo dello strumento elettronico è visto in questo caso come l’unico tramite in grado di rendere il disabile non una risorsa da impiegare “obbligatoriamente” ai sensi della legge, ma una risorsa utile al pari di tutte le altre. Per questo una associazione come l’Asphi si attiva su due fronti: da un lato per la progettazione e costruzione di nuovi ausili che rendano più efficace il lavoro dei disabili, dall’altro per la formazione dei portatori di handicap, che li renda in grado di utilizzarle produttivamente.²⁴

In realtà il tema dell’accessibilità del web ha radici che vanno ben oltre il dibattito nazionale: ad occuparsene per primo infatti è stato il *World Wide Web Consortium (W3C)*, l’organizzazione sovranazionale nata nel 1994 con sedi negli Stati Uniti, in Europa e in Giappone, che si propone di guidare i futuri sviluppi della rete, la standardizzazione dei protocolli e la promozione dell’interoperabilità tra i siti (Paparella-Torre, 1999). Il W3C, che si potrebbe definire semplificando una sorta di “governo” di internet, lancia nel 1999 la *Web Accessibility Initiative*, che si occupa di un ampio spettro di attività: dalla produzione di raccomandazioni e documenti tecnici, all’opera di sensibilizzazione perché questi vengano adottati, sino alla realizzazione di soluzioni tecniche a titolo esemplificativo.²⁵

I criteri da seguire per creare un sito accessibile sono in realtà piuttosto semplici: in sostanza si tratta di fornire versioni alternative che rendano equivalenti il contenuto visivo e quello acustico, l’utilizzo del mouse piuttosto che della tastiera, elementi dinamici (quali scritte in movimento, filmati, animazioni) e statici. Inoltre l’organizzazione delle pagine

²⁴ Gli obiettivi dell’attività dell’associazione sono al sito www.asphi.it

²⁵ Le linee guida dell’iniziativa sono disponibili all’indirizzo <http://w3.org/WAI>

deve essere logicamente semplice e sequenziale, sia dal punto di vista del linguaggio che della realizzazione grafica. Il W3C rilascia un certificato di conformità all'iniziativa per l'accessibilità in rapporto ad alcuni requisiti fondamentali: ad esempio tra le azioni di "priorità 1" si trova "fornire un elemento testuale equivalente ad ogni elemento non testuale", descrivere cioè a parole ogni figura in modo da aiutare i ciechi, poiché il testo può essere letto da un sintetizzatore vocale o da una *barra braille*.²⁶

In Italia il primo documento ufficiale ad occuparsi di informatica accessibile è una circolare della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica²⁷, datata marzo 2001 in cui si richiamano le pubbliche amministrazioni a considerare l'importanza della tecnologia internet e si invita a recepire le direttive del *World Wide Web Consortium*. Successivamente un insieme di regole concrete e riferite specificamente al mondo dell'handicap viene dato dalla circolare Aipa del 6 settembre 2001, anch'essa rivolta alle pubbliche amministrazioni, dal titolo "Criteri e strumenti per migliorare l'accessibilità dei siti web e delle applicazioni informatiche a persone disabili"²⁸.

Analizzando il contenuto di questa circolare si trova subito una definizione del concetto di accessibilità: *"In questo contesto vengono considerati soltanto gli aspetti di interazione con i sistemi informatici; il termine "accessibilità" va inteso quindi come la proprietà dei sistemi informatici di essere fruibili senza discriminazioni derivanti da disabilità"* sia essa di tipo fisico oppure psichico. Altri due concetti importanti vengono introdotti subito nella prima parte: sono quello di "tecnologie assistive" o "ausili" e quello di "progettazione universale".

Le "tecnologie assistive" vengono definite come le soluzioni tecniche, hardware e software, che permettono di superare o ridurre le condizioni di svantaggio dovute ad una specifica disabilità, mentre la "progettazione universale" rappresenta il grado più elevato di accessibilità e si consegue attuando il principio secondo il quale ogni attività di progettazione deve tenere conto della varietà di esigenze di tutti i potenziali utilizzatori.

Questo principio, applicato ai sistemi informatici, si traduce nella progettazione di sistemi, prodotti e servizi fruibili da ogni utente, direttamente in combinazione con tecnologie assistive.

²⁶ Uno strumento che riproduce nell'alfabeto braille il contenuto testuale di una pagina.

²⁷ Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica, circolare 13 marzo 2001, n. 3/2001 "Linee guida per l'organizzazione, l'usabilità e l'accessibilità dei siti Web delle pubbliche amministrazioni."

²⁸ Il testo integrale è disponibile all'indirizzo <http://www.handylex.org/stato/c060901.shtml>

La seconda e la terza parte si occupano invece dell'aspetto tecnico, individuando i criteri di accessibilità suddividendoli in due grandi categorie: quelli riferibili ai siti web, e quelli relativi alle applicazioni software, fondamentali nello sviluppo di progetti di telelavoro. Il contenuto segue sostanzialmente le linee guida promosse dal W3C.

Il tema dell'informatica accessibile è destinato a suscitare reazioni contrastanti, di scetticismo o di speranza, che si possono facilmente ricondurre alla divisione della società in "apocalittici" e "integrati"; ma è una manifestazione ulteriore di come i temi dell'informazione e della comunicazione riferiti alla disabilità siano sempre più visti come passi necessari verso la conquista dell'emancipazione.