

Capitolo V

Il contatto con il pubblico: il punto informahandicap

Nel complesso panorama di strutture ed attori coinvolti nell'azione di comunicazione e informazione sulla disabilità, un ruolo centrale va attribuito al punto informahandicap. In parte perché, essendo il terminale della cosiddetta rete, rappresenta il punto dove l'informazione diventa visibile, dove cioè raggiunge i suoi destinatari finali, ed in parte perché è l'unica struttura (tra quelle che gestiscono il flusso comunicativo) con cui l'utenza si confronta, e da cui derivano la soddisfazione e la percezione dell'efficienza del servizio. Il punto informahandicap diviene dunque da un lato lo strumento attraverso cui si garantisce al cittadino, disabile e non solo, la libertà di accesso a quella complessa mole di informazioni che circonda il mondo dell'handicap, dall'altro un mezzo attraverso cui le strutture che operano nel settore e i servizi sociali in genere, ricercano il consenso della loro utenza¹.

Prima di passare ad un'analisi delle caratteristiche di questo servizio è opportuno fare alcune precisazioni: innanzitutto per "punto informahandicap" si intende, in questo caso, non solo lo sportello dove avviene il contatto diretto, ma anche il suo eventuale sito internet, piuttosto che la linea telefonica attraverso cui comunicare con il pubblico. In sostanza tutte le forme di comunicazione, diretta o mediata, con il cittadino. Inoltre si intende specificare fin d'ora che i vari servizi presentano tra loro caratteristiche molto differenti, in quanto espressioni di realtà ed operatori profondamente diversi tra loro.

Per questo motivo quelle che di seguito verranno riportate come caratteristiche del servizio non sono valide per ogni situazione, ma sono i tratti comuni che emergono dalla letteratura (scarsa) sull'argomento e dall'analisi diretta, nonché dal colloquio con gli operatori, degli sportelli attivi nell'area torinese.

¹ Marina Cesari, atti del convegno "I servizi Informahandicap in Italia" , Bologna, 19 settembre 2002. Pubblicati su HP-Accaparlante n°4, 2002

5.1 Caratteristiche del servizio

I servizi offerti da un punto informahandicap sono diversi, ma quello con cui questo viene solitamente identificato è senza dubbio lo sportello: in parte perché nella maggior parte dei casi questo rappresenta la sede vera e propria di tutte le attività, ed in parte per via del fatto che i concetti di “sportello telematico” o “sportello telefonico” non sono ancora sufficientemente penetrati nel pensare comune.

Esistono tipologie di sportello molto differenti tra loro. In alcuni casi si tratta di punti molto visibili, con vetrine piuttosto che insegne o materiale pubblicitario, in altri invece lo “sportello” altro non è che un ufficio collocato all’interno di una struttura dedicata ad assolvere altre funzioni. In generale si può rilevare come la visibilità non sia uno dei requisiti principali², forse in virtù del fatto che la visita allo sportello segue nella maggior parte dei casi ad un primo contatto avvenuto tramite passaparola o materiale informativo. Dunque anche la postazione in cui viene ricevuto il pubblico può avere forme diverse, in generale comunque si cerca di privilegiare formule che accorcino la distanza tra l’operatore e l’utente, in modo da agevolare la comunicazione.

Per quanto riguarda invece la dotazione presente in sede l’unico vero denominatore comune è rappresentato dal computer. Per il resto esistono grandi differenze sia in merito al materiale informativo che alle attrezzature. Il materiale cartaceo rivolto all’utenza che si può reperire in un punto informahandicap è composto sostanzialmente da opuscoli e volantini relativi ad iniziative ed attività sul territorio, e a piccole pubblicazioni monografiche che svolgono la funzione di manuali su argomenti ben precisi³. In alcuni casi sono disponibili piccole biblioteche o raccolte di periodici specializzati.

Per quanto riguarda invece l’archivio ad uso esclusivo degli operatori è opportuno dividere due grandi aree, comuni a tutti i servizi: da un lato la raccolta delle informazioni, in cui si cataloga il materiale informativo e attraverso cui si costruisce, col passare del tempo, una vera e propria banca dati, dall’altro la documentazione che riguarda gli utenti, i contatti, e il tipo di intervento. È prassi comune agli informahandicap, infatti, tenere traccia di ogni contatto attraverso la compilazione di una scheda, che varia da servizio a servizio, e che fornisce informazioni piuttosto precise: i dati anagrafici dell’utente, il tipo di domanda e la risposta data, le modalità e i tempi di reperimento dell’informazione, il canale utilizzato per il processo comunicativo.

² Esistono, chiaramente, eccezioni a questa caratteristica: l’informahandicap della Città di Torino ad esempio è situato in zona centrale ed è chiaramente visibile e riconoscibile.

³ Si tratta di pubblicazioni di poche pagine, spesso stampate e fotocopiate in loco su argomenti come i parametri per ottenere l’invalidità civile, piuttosto che le modalità di richiesta di un parcheggio riservato.

Differente è invece il discorso relativo alla strumentazione: qui le cose differiscono in base al tipo di servizio offerto, e sono influenzate (e spesso ostacolate) principalmente dalla disponibilità di risorse economiche. È possibile tuttavia che gli sportelli siano dotati di apparecchi quali il DTS (Dispositivo Telefonico per Sordi), di postazioni informatiche accessibili⁴ o di materiale audiovisivo.

Altri due aspetti relativi allo sportello da considerare riguardano gli orari di apertura ed il personale impiegato. Anche qui, come per le strumentazioni, è opportuno chiarire che le scelte sono spesso condizionate dalla disponibilità economica, che limita l'orario e spesso il numero degli operatori. In generale si può rilevare come le realtà più grandi tra quelle descritte nel capitolo precedente, offrano un servizio quotidiano con orari prossimi a quelli di ufficio, mentre i centri più periferici limitino l'apertura a due o tre mezze giornate, curando quasi sempre di coprire sia la mattina che il pomeriggio, per venire incontro alle esigenze dell'utenza.

Più interessante è il discorso relativo agli operatori. Qui le scelte vanno in direzioni diverse: alcuni servizi scelgono operatori della comunicazione e magari esperti dell'area handicap, altri prediligono educatori professionali. La scelta rispecchia in parte la visione del servizio, ed è spesso complessa e particolare per ogni realtà per cui risulta difficile generalizzare: la si può riassumere individuando due modi di vedere il servizio: da un lato prevale l'idea che si tratti di una struttura deputata a fornire informazione specializzata, e la cui funzione non deve in alcun modo sovrapporsi a quella del servizio sociale, dall'altro invece si tende ad "umanizzare" il servizio, esaltandone gli aspetti dell'ascolto, dell'empatia e della comprensione del pubblico⁵. La differenza in realtà non è affatto così categorica, i due aspetti, quello tecnico e quello umano, convivono in percentuali diverse in ognuno dei servizi informahandicap.

Per concludere la trattazione delle caratteristiche del servizio, è opportuno rivolgere l'attenzione a tutte le altre attività svolte. Come precedentemente affermato "informahandicap" e "sportello" non possono essere utilizzati come sinonimi. Il primo infatti annovera il secondo in un insieme di servizi offerti.

A fianco allo sportello (e sempre più spesso anche in un ruolo predominante) sta l'attività svolta attraverso internet e gli strumenti di posta elettronica. Pur non essendo

⁴ E' il caso, ad esempio, del C.I.D. di Torino.

⁵ Si legge sulla relazione annuale del servizio dell'informahandicap di Orbassano: "la scelta di affidare il servizio ad una figura educativa è nata dal fatto che la natura delle richieste spesso contempla una dimensione più profonda legata alla situazione personale di ciascuno, che va oltre la richiesta formale che viene effettuata; l'utente spesso ha necessità di esprimere e condividere, di sentirsi accolto dalla persona cui si rivolge, che deve dimostrarsi disponibile all'ascolto."

ancora diffusa in tutte le realtà, il suo ruolo diviene a poco a poco sempre più importante, sebbene rivesta una funzione che non è del tutto identificabile con quella della comunicazione faccia a faccia⁶. Tra i servizi di uno “sportello telematico” occorre distinguere tra il sito internet e la posta elettronica. Il primo infatti richiede notevoli competenze informatiche e il suo aggiornamento comporta un’attività costante e puntuale, la seconda invece è utilizzabile con facilità da qualsiasi operatore, e consente uno scambio di informazioni in alcun modo legato agli orari di apertura dello sportello.

Un'altra attività che spesso accomuna i punti informahandicap e la produzione di materiale informativo, e in alcuni casi di pubblicazioni periodiche a carattere regolare. La necessità di redigere questi testi nasce dal carattere ricorrente delle richieste su alcuni temi, che pertanto vengono codificati ad uso e consumo di tutti gli utenti; più complesso è invece il ruolo, ma soprattutto la realizzazione, di uno strumento come un piccolo periodico⁷, che si propone di portare l'informazione fuori dallo sportello, raggiungendo direttamente i centri che si occupano di disabilità, dalle associazioni alle strutture di accoglienza.

Altro settore di attività è quello delle consulenze specifiche e tecniche, spesso in materia legale o di barriere architettoniche fornite da studi privati che collaborano con l'informahandicap, piuttosto che servizio di consulenza svolto da psicologi, a volte facenti parte anche del personale del servizio.

Infine esistono servizi che dipendono dalle attrezzature di cui lo sportello dispone, e che mette a disposizione del pubblico: il dispositivo DTS diventa mezzo attraverso cui effettuare un servizio di ponte telefonico tra udenti e non udenti, e le postazioni informatiche accessibili vengono concesse in utilizzo all'utenza. Queste postazioni permettono l'utilizzo del computer ai non udenti attraverso uno strumento che riproduce in *braille* il contenuto dei testi e sono dotati di telecamere per la videocomunicazione tra non udenti⁸.

5.2 L'informazione scambiata

Il cuore del processo di comunicazione tra il punto informahandicap ed i suoi utenti, ovvero il messaggio che viene scambiato, è l'informazione, intesa qui come notizia, come insieme di dati, ma anche, semplicemente, come il messaggio scambiato tra mittente e

⁶ Delle caratteristiche della comunicazione telematica contrapposta a quella diretta ci si occuperà nei paragrafi successivi.

⁷ Si tratta, nella maggior parte dei casi, di pubblicazioni gratuite.

⁸ Fonte: *Rapporto C.I.D. ottobre 2002*

destinatario. Trattandosi in molti casi di un'informazione specialistica, per definirla è necessario innanzitutto individuare le aree tematiche che tocca ed il pubblico a cui è diretta. Il secondo passo sarà procedere nel determinare il percorso che compie nell'ambito di questo tipo di comunicazione. Infine è bene tenere presente alcuni requisiti necessari a garantire un efficace servizio al pubblico. In molti casi sono gli stessi operatori a definire questi standard di qualità per la loro attività di comunicazione.

Tuttavia, prima di iniziare questa analisi, occorre proporre alcune considerazioni su un piano più astratto: la prima riguarda una caratteristica dei servizi, che potrebbe essere definita come il superamento della frammentazione del mondo dell'handicap. Come più volte ricordato infatti la disabilità è una problematica di cui si occupano una molteplicità di enti pubblici e privati, e che attraversa trasversalmente l'opera di settori diversi della pubblica amministrazione, ed è oggetto dell'attenzione di numerosi attori della comunicazione pubblica, ognuno dei quali è in grado di fornire al pubblico informazioni relative al proprio settore o al proprio servizio: ad esempio ogni URP di qualsiasi ente pubblico dovrà saper rispondere all'utenza con handicap delle proprie attività.

Esiste dunque una frammentazione dell'informazione, che deriva dalla divisione delle competenze e delle strutture impegnate, nonché dalla molteplicità di attori, a cui il servizio informahandicap deve saper ovviare, attraverso un'opera di raccordo e di monitoraggio delle diverse fonti, e di conoscenza e relazione con le diverse realtà territoriali⁹. Questa problematica può, chiaramente, riguardare molti altri settori di interesse del cittadino, ma si manifesta con particolare forza nel caso dell'handicap, dove spesso rivolgersi a uffici diversi per espletare pratiche burocratiche può rappresentare un problema pratico non indifferente.

Un altro aspetto dell'informahandicap da prendere in considerazione riguarda il ruolo "attivo" che questo deve ricoprire nella comunicazione con l'utente, dove per attivo si intende, in sostanza, l'attitudine a fornire informazioni che si ritengono di interesse per l'interlocutore anche quando queste non vengono espresse esplicitamente. Il presupposto di partenza riguarda l'approccio dell'operatore, che deve essere in grado di leggere dietro la domanda, andando ad individuare tutti gli aspetti di un disagio e cercando, grazie alle sue competenze, di fornire il maggior numero possibile di informazioni utili (ibidem). Questo ragionamento tuttavia avvicina il rapporto operatore/utente al modello della "presa in carico" tipico dei servizi sociali, rischiando di generare una sovrapposizione dei ruoli del tutto improduttiva (di cui ci si occuperà in seguito).

⁹ M. Rubbi "Informahandicap, l'integrazione invertita?" in Hp-Accaparlante n°4, 2002

Alla base del ruolo attivo che il servizio può svolgere nei confronti dell'utenza sta una terza caratteristica dell'informahandicap, che ha a che fare con il percorso che dall'informazione porta a quello che è stato efficacemente definito "*surplus di conoscenze*"¹⁰. Il percorso dell'informazione non si esaurisce nel momento in cui essa raggiunge l'utente, è compito dell'operatore infatti procedere alla sua archiviazione e alla sua catalogazione, in modo tale che essa rimanga a disposizione nel momento in cui ce ne fosse nuovamente bisogno. Questo porta il servizio ad arricchire la propria "banca dati" ad ogni contatto, e dunque a creare quel substrato di conoscenza a cui attingere ogni qualvolta sia necessario.

5.2.1 DESTINATARI ED AREE TEMATICHE

A chi si rivolge un punto informahandicap? La risposta più intuitiva, e senza dubbio corretta è che il suo pubblico è costituito dai disabili. Tuttavia tra gli obiettivi di un servizio di questo tipo c'è, sicuramente, quello di raggiungere il maggior numero possibile di persone, quale che sia il loro legame con l'handicap, e di promuovere una cultura maggiore in materia di disabilità. Non solo, il costante lavoro di raccolta, archiviazione e catalogazione di notizie fa sì che il punto informahandicap possa divenire, col trascorrere del tempo, una vera e propria autorità in materia.

Per questo occorre coinvolgere, nella scelta del target della comunicazione, settori diversi del mondo della disabilità e non solo, e coinvolgere tutte quelle strutture che dall'handicap sono in qualche modo toccate.

Tra i destinatari del servizio è stato possibile individuare cinque aree¹¹:

- Disabili
- Familiari di disabili
- Associazioni ed enti che operano nel settore
- Operatori
- Enti pubblici e privati

Non vi è dubbio sul fatto che i disabili, ed i loro familiari soprattutto nel caso della disabilità mentale, costituiscano la componente di gran lunga maggiore dell'utenza, che in molti casi raggiunge il 70% degli interventi totali¹². Tuttavia è interessante notare come l'informahandicap possa diventare un riferimento per gli operatori del settore, spesso alla

¹⁰ V. Alpi "Dialoghi allo sportello" in Hp-Accaparlante n°4, 2002

¹¹ Fonte: Rapporto C.I.D.ottobre 2002; Relazione annuale Punto Informa Handicap di Orbassano

¹² Fonte: Rubbi M., Pancaldi A., "Gli Utenti, i servizi, le risposte" in HP-Accaparlante n°4, dicembre 2002

ricerca di informazioni utili in parte ai loro utenti, ed in parte agli stessi servizi. Lo stesso vale per quelli che abbiamo sommariamente definito “enti pubblici e privati”. In questa categoria rientra principalmente la scuola, dove sempre più spesso gli insegnanti necessitano di informazioni in merito alle attività da proporre agli studenti con disabilità, ma anche asili privati piuttosto che uffici pubblici in cerca, ad esempio, della normativa sulle barriere architettoniche.

Per quanto riguarda invece i temi trattati la materia si fa più complessa. Col passare del tempo infatti si espande sempre di più il raggio delle competenze dei servizi informahandicap, che vanno a toccare gli argomenti più disparati. Per semplificarne l'esposizione si è proceduto, anche in questo caso, a raggrupparle in aree¹³.

La prima grande area è quella *della legislazione e della normativa*. Si tratta di un tema che molto spesso rappresenta un ostacolo insormontabile per buona parte della popolazione, sia dal punto di vista della comprensione, sia sotto l'aspetto dell'aggiornamento. La legislazione sull'handicap è in costante evoluzione e non è facile, in molti casi, anche solo individuare i testi di legge a cui fare riferimento nel mare della normativa¹⁴. Gli argomenti sono molteplici: si va dalla previdenza alle agevolazioni fiscali, dalle barriere architettoniche alla normativa in materia di istruzione, dalla sanità all'assistenza.

La seconda area, anch'essa di importanza fondamentale, è quella delle *risorse presenti sul territorio*. Il tema del legame del cittadino disabile con il territorio sta molto spesso proprio alla base di servizi come gli informahandicap, soprattutto nelle realtà più decentrate, ed è condiviso molto spesso dai servizi educative ed assistenziali. Il territorio come risorsa, come ambiente familiare in cui muoversi ed in cui saper reperire tutto ciò di cui si ha bisogno. Per questo si informa da un lato sulle strutture della pubblica amministrazione, sugli uffici a cui rivolgersi per ottenere, ad esempio, un'assistenza domiciliare piuttosto che particolari ausili, e dall'altro sulle iniziative diverse quali sport, tempo libero, turismo accessibile, corsi o scuole.

Un ultimo settore raggruppa quelle che potremmo definire le informazioni in materia di *ausili e tecnologie*. In questo gruppo rientrano tanto le informazioni sugli ausili in circolazione o sulle possibilità che essi offrono, quanto le nozioni necessarie al loro reperimento piuttosto che al loro finanziamento da parte dello stato. Tra le tecnologie

¹³ Le aree sono state individuate confrontando i rapporti dei servizi, ma soprattutto collaborando con gli operatori

¹⁴ Si veda il capitolo II

rientrano, chiaramente, gli strumenti informatici, su cui si informa ma a cui, spesso, si consente l'accesso direttamente in sede.

5.2.2 IL PERCORSO DELL'INFORMAZIONE

Dopo aver definito le caratteristiche del servizio informahandicap e dei suoi utenti, che rappresentano i due principali attori del processo comunicativo, e le tipologie di informazioni scambiate, e dunque il messaggio, il contenuto, si procederà ora ad individuare cosa avviene tra il momento in cui viene effettuata una richiesta e quello in cui essa viene assolta.

Questo particolare tipo di comunicazione ha una forma circolare: infatti parte dall'utente, che avanza una richiesta, giunge al punto informahandicap che restituisce al primo una risposta. Entrambe le due operazioni, richiesta e risposta, comportano una prima, fondamentale scelta: quella del canale, le cui conseguenze analizzeremo nel paragrafo successivo. Ciò che interessa maggiormente in questa sede è quello che avviene tra il momento in cui la richiesta giunge allo sportello ed il momento in cui la soluzione arriva all'utente/destinatario. Una prima considerazione da fare è che i tempi e le modalità di risposta varieranno a seconda del contenuto della stessa: vi sono argomenti complessi o delicati per cui la richiesta viene assolta in tempi più lunghi e preferibilmente di persona, altri invece che consentono una soluzione immediata, magari telefonica o via posta elettronica.

In generale comunque ogni richiesta comporta un lavoro di reperimento dell'informazione da parte dell'informahandicap. La soluzione più semplice è che l'operatore sia già a conoscenza dell'argomento e sia egli stesso in grado di fornire una risposta adeguata ed esauriente, accorciando i tempi ed escludendo il lavoro di ricerca. Quando ciò non avviene il reperimento può avvenire in due modi diversi: la raccolta autonoma delle informazioni, e l'utilizzo del lavoro di rete come risorsa.

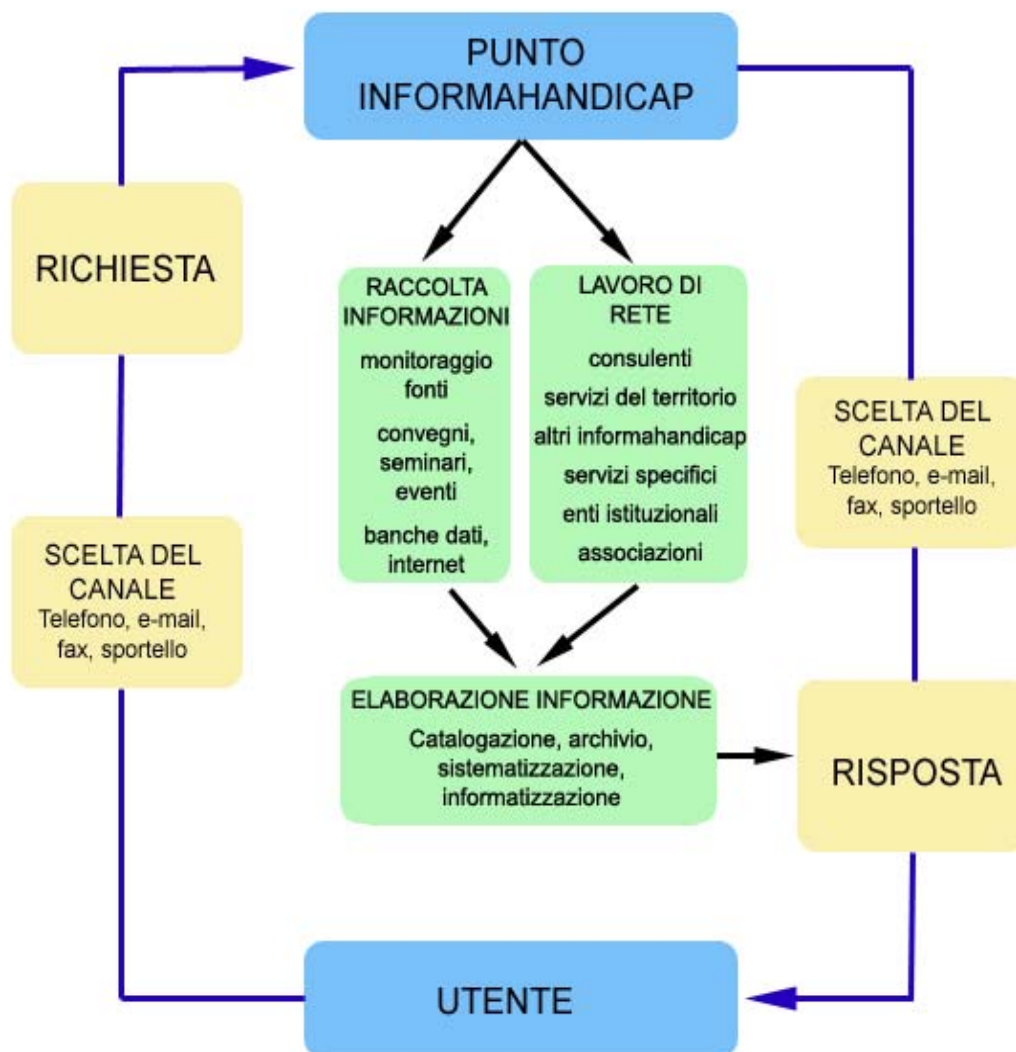


Fig. 1 - II

percorso dell'informazione

Fonte: nostra elaborazione dalle relazioni dei servizi

La raccolta autonoma delle informazioni avviene, nella maggior parte dei casi, consultando la banca dati propria del servizio, solitamente realizzata conservando copia del materiale informativo distribuito, oppure attraverso internet, che si rivela una risorsa sempre più preziosa in questa fase. A differenza dell'utente l'operatore sa, infatti, sulla base della sua esperienza, quali siti siano da considerare generalmente attendibili e soprattutto dove e in che modo archiviare le informazioni. Questo consente di accorciare i tempi e di aumentare l'attendibilità. Tuttavia una buona parte delle informazioni vengono dal monitoraggio costante delle fonti (televideo regionale, bollettini della pubblica amministrazione, stampa di settore) e da eventi straordinari quali convegni, seminari, incontri.

Spesso, tuttavia, procedere autonomamente al reperimento delle informazioni risulta difficile, o inutilmente dispendioso dal punto di vista del tempo e delle energie. In molti casi è dunque conveniente ricorrere all'aiuto di altre strutture, già in possesso dell'informazione. Queste strutture possono essere servizi specifici o consulenti, ma anche organi della pubblica amministrazione, o associazioni specializzate in un particolare campo. Infine la risposta può essere già a disposizione di un altro informahandicap, già venuto a contatto col problema.

L'ultima fase di questo processo è l'elaborazione dell'informazione prima che questa giunga al destinatario. Questo processo avviene in due sensi: da un lato si preparano i dati ad essere catalogati ed archiviati, in modo da andare ad arricchire l'archivio e ad aumentare il numero delle risposte direttamente disponibili, dall'altro si cerca di dare alla risposta una forma che sia di facile ed immediato accesso per l'utenza. Nel campo della normativa, ad esempio, non è sufficiente reperire un testo di legge perché questo diventi accessibile, sarà richiesta in molti casi un'opera di semplificazione ed interpretazione da parte dell'operatore.

5.2.3 I REQUISITI DEL PROCESSO INFORMATIVO

La ricerca della qualità e dell'efficienza in un servizio come l'informahandicap non consiste unicamente nella capacità di reperire le informazioni che di volta in volta vengono richieste. L'intero percorso dell'informazione, descritto nel paragrafo precedente, deve seguire regole ben precise per poter diventare "comunicazione di qualità".

Questi requisiti riguardano le modalità della comunicazione dell'informahandicap, e devono essere applicate lungo l'intero processo informativo, in modo da essere l'elemento caratterizzante del servizio, una sorta di codice deontologico per gli operatori della comunicazione¹⁵.

- **Correttezza e trasparenza:** è essenziale che il cliente sia messo a conoscenza delle prassi che regolano l'utilizzo del servizio. Ogni tipo di erogazione avviene secondo precise regole: anche uno sportello telematico ha le proprie "regole del gioco". È importante che esse siano comunicate secondo i principi della trasparenza e della correttezza informativa. Tempi, livello di approfondimento dell'informazione, fonti di

¹⁵ L'elenco dei requisiti del servizio è tratto dal Progetto del servizio Passepartout, disponibile all'indirizzo: <http://www.comune.torino.it/pass/12com-soc/h-proget/pass6.htm>, e dall'intervento di C. Giacobini al convegno nazionale degli informahandicap dal titolo "Dalle leggi alle opportunità quotidiane: l'informazione pratiche", in HP-Accaparante n°4, 2002

provenienza, modalità di erogazione ecc. tutto ciò deve essere dichiarato per creare una condizione di reale correttezza comunicativa.

- **Sollecitudine:** il tempo necessario per fornire l'informazione deve essere analogo per tutti gli utenti. È più opportuno, come è stato precedentemente affermato, se questa procedura è stabilita a priori e dichiarata ai clienti. Se, ad esempio, per rispondere alle domande contenute nelle e-mail (calcolato un tempo medio per ognuna e valutato il numero medio giornaliero di lettere ricevute) è utile avere a disposizione un certo lasso di tempo, è corretto dichiarare tale intervallo.
- **Cortesìa:** la persona che ha bisogno di una informazione può essere vissuta con apprensione, poiché il problema di cui è portatrice non sempre è facilmente risolvibile. D'altro canto, chi detiene le informazioni possiede un bene prezioso, quindi dispone di un potere implicito. Questa disparità va colmata non solo ridistribuendo le notizie, ma operando una scelta di comportamento e quindi di stile comunicativo. La risorsa andrebbe offerta senza esercitare maldestramente il potere derivante dal possesso delle possibili soluzioni.
- **Affidabilità:** per ottenere la fiducia degli utenti di uno sportello informativo rivolto all'handicap, è indispensabile adottare comportamenti informativi affidabili. La serietà dell'informazione è premessa essenziale per innescare un processo di fiducia e quindi, di "fidelizzazione" dell'utente. Quest'ultimo si affeziona al servizio se è certo di trovare risposte attendibili, derivanti dalla serietà e dalla responsabilità con cui gli operatori curano i bisogni informativi.
- **Solvibilità:** Uno sportello informativo, per definizione, è tenuto a fornire delle risposte, se queste sono state adeguatamente cercate, quando non ci sono, va detto all'utente con serenità e serietà. Una domanda, una necessità di informazione, devono sempre avere un esito sia positivo sia negativo, per offrire la possibilità alle persone di attivarsi diversamente e conseguentemente. Non inventarsi risposte che non ci sono, non tergiversare, avere il coraggio di dichiarare il proprio limite, essere in grado di fornire indicazioni su percorsi informativi alternativi e/o paralleli (altri portali e siti Internet, altri sportelli ecc.) sono indicatori di serietà.
- **Personalizzazione:** l'informazione va sempre individualizzata perché diverse sono le persone che la richiedono. Non bisognerebbe mai dimenticare che non sono le categorie di persone a porre le domande, ma i singoli individui. Ad esempio, quando è un genitore a rivolgersi ad uno sportello Informahandicap, non rappresenta mai le famiglie ma sé stesso, con le sue difficoltà, la sua storia, i suoi dubbi.

- **Standardizzazione e replicabilità:** è possibile racchiudere i quesiti in tipologie, riferibili all'ambito, al livello di approfondimento e di analisi delle domande poste. Questa scelta operativa può risultare utile per accelerare i tempi delle risposte e quindi utili alla soddisfazione del cliente dello sportello informativo. È, inoltre, una prassi necessaria per cercare di rendere il servizio uniforme e coerente, senza eccessive disparità di trattamento delle notizie.
- **Valutazione e autovalutazione:** la valutazione della qualità fornita dovrebbe essere applicata anche ai processi comunicativi e agli effetti da questi prodotti. Tale aspetto non può essere delegato, deve essere parte delle modalità con cui si affronta la relazione con l'utente. È, quindi, importante domandarsi se il servizio erogato (il proprio e quello dell'intero sistema) è di buona qualità, tentando di misurare oggettivamente tale qualità sulla base di dati quantificabili e analizzabili.
- **Completezza:** la completezza ha un significato relativo: Chi produce divulgazione deve essere in grado di fornire la documentazione più approfondita possibile. Tuttavia la completezza dell'informazione è connessa con la peculiarità delle richieste dell'utente. L'informazione che può apparire esaustiva per un cittadino può essere insufficiente per un altro, o viceversa ridondante. Per questo è opportuno valutare, nel considerare la completezza, di quale esigenze sia portatore l'utente.
- **Flessibilità:** soprattutto per quanto riguarda l'utilizzo di canali e strumenti. Essere pronti ad utilizzare linguaggi e strumenti diversi ogni qualvolta la situazione lo richieda.

5.3 I Canali

Una delle caratteristiche che si possono attribuire ai servizi informahandicap è un'attenzione alle modalità comunicative, e una conseguente diversificazione dei canali, molto spiccata. Quasi sempre infatti, essi comprendono uno sportello fisico, uno telefonico, un sito web aggiornato ed un indirizzo e-mail. Alcuni operatori del settore sottolineano come, sebbene questo sia valido per molti servizi informativi o per gli URP, ciò che distingue gli informahandicap è che nella maggior parte dei casi questi canali sono considerati allo stesso modo, e alle richieste viene attribuita la stessa importanza, contrariamente a quanto succede in molti servizi dove può succedere che una richiesta via mail abbia tempi di risposta più lunghi, e goda di un trattamento più superficiale di una sottoposta direttamente allo sportello¹⁶.

¹⁶ M. Rubbi "Informahandicap: l'integrazione invertita?", HP-Accaparlante n° 4, 2002

Questa predisposizione all'utilizzo di canali diversi dipende, in primo luogo, dalla percezione degli operatori del fatto che l'utente disabile spesso ha più difficoltà di quello normodotato ad accedere al servizio:

“una persona in carrozzina può trovare seri ostacoli nel recarsi personalmente alla sede dello sportello, per quanto essa sia in sé accessibile, così come un non udente può trovare nella mail la modalità più comoda di richiedere notizie di suo interesse”.(Ivi, p. 9)

Ma quali sono i canali più utilizzati per accedere al servizio, e cosa comporta la scelta di uno piuttosto che dell'altro?

Dai dati presentati dal Centro Risorse Handicap del Comune di Bologna la modalità di contatto preferito sembra essere lo sportello, soprattutto nelle realtà urbane più piccole, ma anche il telefono recita un ruolo molto importante. Mezzi di comunicazione più “moderni” come la posta elettronica o il fax sembrano godere di un successo più limitato¹⁷.

Tuttavia l'investimento effettuato su mezzi tecnologici suggerisce l'intenzione di ridisegnare il ruolo dello sportello come strumento attraverso cui risolvere soltanto le problematiche più complesse e più delicate, magari ricevendo su appuntamento, ed avendo accesso alla documentazione presente in sede. Per le questioni più semplici invece ci si può facilmente avvalere di telefono o e-mail, oppure cercare da sé la risposta sui siti internet¹⁸.

Inoltre è opportuno distinguere tra i canali utilizzati nel processo di reperimento dell'informazione, e quelli preferiti nell'erogazione al pubblico. La differenza fondamentale sta nel destinatario della comunicazione: nel primo caso si tratterà con ogni probabilità di un operatore della comunicazione, esperto del campo ed abituato a ricercare informazioni per la sua utenza, nel secondo invece è ragionevole supporre che si tratti con un cittadino dotato di minor esperienza nel muoversi attraverso la mole delle informazioni. Per questo canali e modalità adatti al reperimento delle notizie da parte dell'operatore spesso non saranno altrettanto indicati nella fase di erogazione delle stesse. Ponendo il caso, ad esempio, di una ricerca in materia di normativa, l'operatore di sportello potrà utilizzare come fonte un testo di legge, magari pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale, che rappresenta in questo caso un canale indicato ad una comunicazione ufficiale ed attendibile; tuttavia è difficile supporre che lo stesso operatore sceglierà di comunicare all'utente la stessa

¹⁷ Fonte: Rubbi M., Pancaldi A., Gli utenti, i servizi, le risposte, in HP-Accaparlante n° 4, 2002. La ricerca è condotta su un campione di 4 informahandicap del nord Italia.

¹⁸ Fonte: Pancaldi A., “Informahandicap: i servizi erogabili”. Atti del convegno Informahandicap, HP-Accaparlante n° 4, 2002.

informazione attraverso lo stesso canale. Con ogni probabilità si preoccuperà di spiegare a voce il contenuto della norma, semplificando il linguaggio ed utilizzando la capacità di rassicurazione che uno strumento come la comunicazione faccia a faccia è in grado di dare. Estendendo il discorso si può rilevare come operatori della comunicazione preparati ed abituati a lavorare nel campo utilizzino per la loro ricerca canali che non sempre risultano essere immediati ed accessibili per il pubblico, quali gli strumenti telematici o i documenti ufficiali della pubblica amministrazione, per poi sceglierne altri più efficaci per la divulgazione.

Dovendo dunque tentare di stilare una lista dei canali attraverso cui avviene l'erogazione delle informazioni e attraverso cui si stabilisce un contatto magari anche protratto nel tempo con l'utenza, si possono individuare i seguenti mezzi:

- L'operatore umano
- Il telefono
- Gli strumenti telematici (e-mail e siti internet)
- Le newsletter
- Le pubblicazioni

La prima distinzione che si può introdurre è quella tra comunicazione ad una e a due vie. Newsletter e pubblicazioni sono canali attraverso cui operare una comunicazione ad una via, ovvero dall'informahandicap all'utenza e non viceversa. Gli strumenti telematici invece rientrano, insieme con l'operatore umano ed il telefono, nei canali che consentono uno scambio bidirezionale delle informazioni. A questo proposito scrive Lughì: "*I nuovi media [...] si basano infatti su architetture trasmissive bidirezionali, con terminali dotati di interfaccia per ricevere e mandare informazioni*" (Lughì 2001, p. 169). Ne sono esempi evidenti strumenti come la mail, i forum o le chat, dove avviene una comunicazione diretta, ma anche l'ipertesto, forma espositiva tipica del sito internet, comporta un ruolo più attivo dell'utente rispetto all'editoria tradizionale, egli infatti si trova, in qualche modo, nella condizione di interrogare il testo (ibidem).

Tuttavia esiste una differenza fondamentale tra l'operatore umano e l'uso di strumenti telematici quali i siti internet, ed ha a che vedere con la distinzione operabile tra *interazione* ed *interattività*. Questi due concetti sono spesso utilizzati come sinonimi, ma pur sottintendendo entrambi una comunicazione bidirezionale, presentano una grossa differenza a livello concettuale: l'interazione si realizza quando si ha una comunicazione diretta tra due persone, l'interattività invece si riferisce a situazioni in cui la fonte è

programmata per offrire risposte diverse a seconda di come viene interpellata dall'utente. In sostanza:

“Condizione dell’interazione è quindi la compresenza faccia a faccia e l’attivarsi di una dinamica comunicativa; condizione dell’interattività invece è esattamente l’opposto: è l’assenza di uno degli interlocutori, il quale delega la propria presenza ad una costruzione di significato collocata ad un livello dove agisce una struttura di programmazione” (Lughi 2001, p. 169)

La comunicazione attraverso il canale telematico risulta dunque essere più “mediata” di quella faccia a faccia, non richiedendo la compresenza degli attori né nel tempo né nello spazio, collocandosi ad un estremo opposto sull’asse formato da interazione-interattività. Sullo stesso asse possiamo trovare nel mezzo uno strumento come il telefono, che pur permettendo un’interazione diretta tra gli utenti esclude la compresenza spaziale. Prima di passare a definire le caratteristiche dei vari canali si può riassumere la situazione con un grafico:

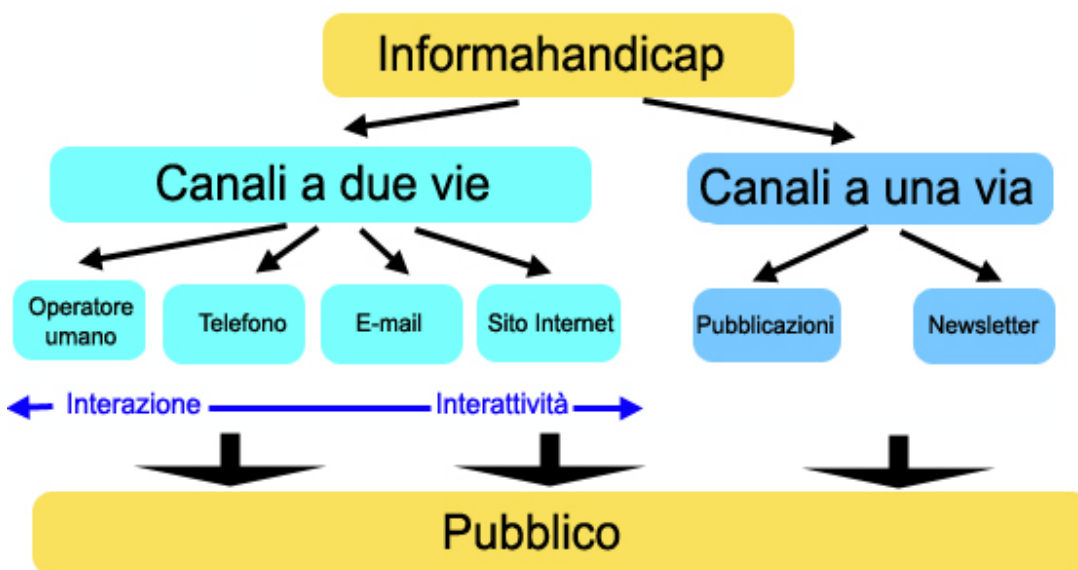


Fig. 2 – I canali dell’informahandicap.

Fonte: nostra elaborazione

▪ **L’operatore umano.** Si è scelta questa definizione per rappresentare la comunicazione faccia a faccia proprio per sottolineare come l’operatore sia, in questo caso, il fulcro del processo comunicativo. Al di là delle caratteristiche del servizio in cui egli agisce, ciò che influenza maggiormente l’efficacia dell’azione di front office è sicuramente la sua abilità nello svolgere un compito di mediazione, ma soprattutto di interpretazione. Mediazione in quanto spesso è necessario trovare la modalità comunicativa migliore per

fornire un'informazione comprensibile e chiara, ma anche vicina alle esigenze "umane" dell'utente, interpretazione perché molto spesso il reale bisogno non viene espresso direttamente, in parte per incapacità di individuarlo, in parte per motivi personali quali l'orgoglio, l'imbarazzo, la timidezza. In questa situazione un buon operatore deve saper gestire il rapporto con professionalità, in modo tale da instaurare un rapporto di fiducia che può aprire una relazione anche duratura con l'utente. A fronte di questa flessibilità e di possibilità di interpretare l'utenza, l'utilizzo di questo canale comporta anche aspetti negativi: il primo e più evidente è l'altra faccia di quanto detto poco fa: un operatore non in grado di gestire la comunicazione, vuoi per impreparazione, vuoi per mancanza di mezzi, preclude totalmente la riuscita di qualsiasi scambio, generando unicamente distanza tra cittadini e servizio. Inoltre la compresenza spaziale e temporale dei due attori della comunicazione richiede spostamenti, a volte molto complessi per i disabili motori, ed orari, a volte piuttosto ridotti per la mancanza di fondi¹⁹.

- **Lo sportello telefonico.** L'utilizzo di uno strumento come il telefono comporta innumerevoli vantaggi, primo fra tutti l'immediatezza della comunicazione. Tra il momento in cui il bisogno si manifesta nell'utente e quello in cui egli entra in possesso dell'informazione può passare infatti un tempo brevissimo, soprattutto nel caso in cui l'operatore sia già in possesso di quel particolare dato. Lo sportello telefonico elimina il vincolo della compresenza, e di conseguenza qualsiasi tipo di spostamento, mantenendo tuttavia un elevato grado di interazione. La modalità comunicativa è infatti molto vicina a quella faccia a faccia, pur dovendo riconoscere che spesso è più difficile interpretare le vere esigenze e i bisogni non espressi attraverso una telefonata. La presenza di un operatore vincola comunque il servizio ad un orario, che tuttavia può essere più esteso di quello di sportello, potendo coprire orari in cui questo si dedica ad altre mansioni.

- **Gli strumenti telematici.** La duttilità nella risposta che deriva da un'interazione diretta tra due persone non è certamente replicabile nello sportello telematico. Tuttavia questo presenta alcuni vantaggi derivanti proprio da questa caratteristica: la libertà di tempo e la libertà di luogo innanzitutto. L'informazione on-line è reperibile a qualsiasi ora del giorno e della notte, così come una e-mail può essere scritta in qualsiasi momento e spedita. Non solo, non è richiesto alcuno spostamento per consultare le informazioni. Inoltre la multimedialità offre la possibilità di fornire materiale più efficace di quello cartaceo e più accessibile soprattutto per quanto riguarda i disabili sensoriali, potendo

¹⁹ Si veda il paragrafo 4.5, pag. 113

abbinare testi, immagini e suoni²⁰. Tra gli aspetti negativi di questo tipo di comunicazione sta anche il fatto che la conoscenza degli strumenti informatici necessari al suo sviluppo rimane piuttosto limitata, o comunque non universale²¹.

- **Le newsletter.** Il servizio di newsletter, consistente nell'invio di informazioni dell'ultima ora relative a novità legislative, aperture di nuovi servizi, appuntamenti e convegni, viene attuato attraverso mezzi diversi, dalla posta tradizionale, al fax, alla posta elettronica. La sua caratteristica principale è quella di "andare a cercare" l'utenza, di raggiungerla direttamente a casa o negli uffici, svolgendo un ruolo di informazione che si potrebbe definire "attiva". Tuttavia questo strumento, che svolge un ruolo importante nel fidelizzare l'utenza, non ha alcuna pretesa di completezza né di approfondimento.
- **La pubblicazione.** Le pubblicazioni, ovvero le guide, gli opuscoli, i pieghevoli, possono essere validi strumenti aggiuntivi all'attività informativa. La loro esistenza assume un senso nel momento in cui il bisogno di una particolare informazione si manifesta con estrema frequenza. In questo caso si ha la possibilità di offrire un approfondimento ed una risorsa efficace che preceda l'intervento presso lo sportello. La pubblicazione inoltre sta divenendo sempre più economica, ed in molti casi viene realizzata e riprodotta direttamente negli sportelli, attraverso l'utilizzo di un semplice PC.

Riassumendo, è possibile considerare i mezzi di comunicazione bidirezionali come i cardini dell'attività informativa, e quelli monodirezionali come strumenti di supporto e approfondimento. In particolare tra i primi, strumenti diversi svolgono funzioni diverse.

Da un lato il contatto diretto con l'operatore sarà in grado di fornire una comunicazione più duttile, più rassicurante, e più modellata sulle reali esigenze dell'utente, oltre a stabilire un contatto umano molto importante in questo tipo di rapporto, ma sarà vincolante dal punto di vista degli orari e degli spostamenti. Dall'altro gli strumenti telematici garantiranno la possibilità di accedere alle informazioni da qualsiasi luogo e in qualsiasi momento, pur limitando la possibilità di interazione. Proprio per questa complementarità i due strumenti non si escludono, anzi sono alla base di un'informazione completa e costituiscono le due modalità essenziali di comunicazione di un punto informahandicap.

5.4 Aspetti controversi

²⁰ Nicola Rabbi "L'informazione diretta e l'informazione mediata", HP-Accaparlante n°4, 2002

²¹ Si veda il paragrafo 3.3, pag. 79

Concludendo l'analisi della realtà dell'informahandicap non si può fare a meno di rilevare come non manchino anche in questo caso problematiche e aspetti controversi e come spesso la pratica si discosti dalla teoria, apparentemente idilliaca, fin qui tratteggiata.

La prima considerazione ha a che fare con un aspetto puramente teorico, e riguarda un paradosso che sta alla base stessa dell'esistenza di un servizio come questo. Tale paradosso consiste nell'effetto di esclusione e ghettizzazione che si può generare da un servizio che invece nasce per favorire l'integrazione nel tessuto sociale. Scrive a tal proposito M. Rubbi:

Da un lato gli informahandicap si pongono al servizio delle esigenze dei disabili, al fine di agevolarne l'accesso a tutte le informazioni di possibile interesse. D'altro canto, però, l'informahandicap stabilisce con la sua sola esistenza un canale informativo riservato ad una ben precisa categoria di utenti, nel quale facilmente verranno incanalate tutte le richieste dei cittadini disabili, con un evidente effetto di ghettizzazione. La risposta più ovvia a questa contraddizione risiede nella considerazione che un servizio informativo dedicato ai disabili risponde proprio all'obiettivo più generale di combattere l'esclusione sociale che deriverebbe dalle difficoltà con cui il disabile potrebbe procurarsi da sé informazioni per lui spesso vitali [...]. Tuttavia ciò non risolve appieno la questione, insita per certi versi nella nozione stessa di "integrazione sociale", giacché di fatto si appiattisce la dimensione di cittadinanza della persona con deficit sulla sua situazione di handicap, sia pure con l'intento di combatterla²².

La considerazione di Rubbi si chiude con un esempio piuttosto emblematico, in cui fa notare come difficilmente un operatore di un URP comunale, di fronte ad un utente con evidente disabilità, si prenderà in carico le sue esigenze, dal momento che esiste un servizio "su misura" per lui. Al di fuori della provocazione dell'esempio, ci si trova di nuovo di fronte a forme di integrazione che identificano il disabile in quanto tale, e non in quanto cittadino, dando quasi per scontato il fatto che questo non possa accedere agli stessi servizi cui il resto della cittadinanza ha diritto.

Un altro tema piuttosto controverso sta nel tipo di rapporto che il servizio, attraverso i suoi operatori, deve instaurare con la propria utenza, muovendosi tra due estremi opposti. Da un lato sta il tecnicismo estremo dell'informazione che esclude il contatto umano con il pubblico, e che si concentra sull'efficacia della comunicazione e sulla sua qualità, dall'altro sta invece l'aspetto empatico della stessa, la solidarietà e la vicinanza con chi si ha di

²² M. Rubbi "Informahandicap: l'integrazione invertita?", HP-Accaparlante n° 4, 2002, p. 8

fronte, la capacità di immedesimazione e di interpretazione dei bisogni dell'utenza. Da un lato, dunque, un'informazione sterile, che spesso non si rivela efficace per l'incapacità di interpretare i reali bisogni dettati dalla condizione di chi si rivolge al servizio, dall'altra una povertà nella quantità dei dati, e magari anche nella qualità, a causa della scarsa capacità tecnica e professionale.

Al di là della considerazione, piuttosto banale, che con ogni probabilità la soluzione sta in un servizio che sappia coniugare i due aspetti ed equilibrarli, è opportuno segnalare un tema strettamente connesso con questa problematica, ovvero quello del modello della presa in carico nel rapporto operatore/utente. Questo modello appartiene alla logica dell'assistenza sociale, e comporta un rapporto prolungato, di fiducia, e di "accompagnamento", in questo caso, del disabile, che permetterebbe nella fattispecie di fornire un'informazione personalizzata e rispondente alle reali esigenze. Tuttavia il rischio di una sovrapposizione di competenze tra informahandicap e servizio sociale esiste, ed è assolutamente da evitare, mantenendo e tutelando la specificità e la professionalità del primo, che altrimenti perderebbe il significato della sua esistenza.

Il terzo aspetto di cui si vuole rendere conto in questa sede è la difficoltà pratica, soprattutto nelle realtà più piccole, di gestione del servizio. Le caratteristiche che nella realtà divengono un ostacolo spesso insormontabile sono numerose, a partire dal problema fondamentale della mancanza di fondi, che si riflette sul personale e sulle ore di apertura del servizio, nonché sugli strumenti a sua disposizione. Spesso infatti il personale addetto allo sportello deve occuparsi di molte altre cose all'interno di un ente pubblico o di una cooperativa, e solo una parte del suo orario di lavoro è dedicato all'informahandicap, con una conseguente impossibilità di contribuire alla crescita del servizio. Inoltre un orario particolarmente limitato può, in alcune situazioni, suggerire nell'utenza l'idea di un servizio che si propone di essere a disposizione del pubblico, ma che nella realtà è piuttosto difficile da raggiungere.

A questo si aggiunge la scarsa visibilità del servizio, spesso dettata dall'impossibilità di intraprendere un'azione promozionale di un certo spessore, in grado di dare risalto alla sua presenza sul territorio, ed impedendo l'assunzione di un ruolo di riferimento costante e puntuale su tutte le problematiche legate all'handicap.