

Capitolo VI

La realtà del lavoro di rete

Lo scenario fin qui descritto, relativo al panorama delle strutture di Torino e provincia, ben rappresenta la complessità e la molteplicità degli attori coinvolti nell'ambito dell'informazione e della comunicazione sul tema della disabilità. Un quadro che vede al suo interno strutture con funzioni diverse: da un lato servizi direttamente deputati a fornire informazioni all'utenza, definiti genericamente con il termine di informahandicap (oggetto del capitolo V), dall'altro enti pubblici o organismi del terzo settore che sostengono, promuovono, finanziano questi sportelli (la mappa delle strutture è oggetto del capitolo IV).

È inevitabile dunque che tra queste strutture si venga a creare una rete di rapporti di natura diversa, che crea legami e stabilisce relazioni tra gli enti. A questa rete si è fin qui fatto riferimento molte volte e in contesti diversi, senza mai chiarire la natura delle relazioni che intercorrono tra i vari attori, e dando per scontata la loro importanza. Oggetto di questo capitolo sarà dunque un'indagine su alcuni aspetti del lavoro di rete, in modo da completare la visione di insieme.

6.1 Presupposti teorici dell'esistenza della rete

La rete, intesa come l'insieme delle relazioni che lega tra loro le parti che compongono una collettività, o un suo particolare settore, è ormai da tempo affermata e riconosciuta come una necessità in molti settori della società, dall'informazione all'industria, dal commercio ai servizi sociali. Ognuno di questi settori, dunque, può essere rappresentato come un organismo composto da un insieme di attori, sostanzialmente interdipendenti tra di loro. In questo organismo il sistema delle comunicazioni assolve alla funzione di "sistema nervoso", ovvero di relazione e di coordinamento tra le parti, necessaria al suo corretto funzionamento. Con il procedere del processo di specializzazione della società, e della sua conseguente frammentazione, questo ruolo di raccordo assume un'importanza sempre crescente (De Fleur, Ball-Rokeach 1989). La società frammentata ha dunque bisogno di una circolazione notevole di informazione, che tenga in contatto tutti i sistemi

che la costituiscono: *“il grado di integrazione di una società dipende in ultimo dalla capacità dei sistemi sociali di comunicare efficacemente tra loro [...]. A sua volta il grado di integrazione di ogni sistema dipende dalla capacità dei sottosistemi di comunicare a vicenda”* (Gallino 1997, p. 529).

Secondo lo stesso principio anche una realtà più piccola, come quella dei servizi sociali, o addirittura della comunicazione rivolta all'handicap presa in analisi fino ad ora, necessita di un coordinamento tra gli elementi che la compongono, e di una costante relazione tra le parti.

In effetti la necessità di collaborazione tra gli enti che compongono il variegato mondo dei servizi sociali è ormai da tempo assodata da parte degli operatori del settore, nonché oggetto di attenzione anche da parte del legislatore, che a partire dalla legge 328 del 2000, legge di riforma del sistema integrato di interventi e servizi sociali, considera sempre come fondamentale la collaborazione tra gli enti e tra il pubblico e il privato (Maggian 2001)¹.

Alla base di questo ragionamento stanno le considerazioni di fondo relative all'importanza di condividere modelli organizzativi, risorse, tecniche ed esperienze, accelerando il processo di crescita della qualità dei servizi erogati, ma anche le caratteristiche particolari di questo settore che necessita di avvalersi di molte collaborazioni in ambiti diversi: quello sanitario, quello dell'architettura urbana, quello dell'istruzione, solo per citare alcuni esempi.²

Il caso specifico dell'insieme dei servizi legati alla comunicazione e all'informazione rivolta al mondo della disabilità, presenta alcune particolarità che rafforzano ulteriormente la necessità di una rete di relazioni, sia all'interno, tra gli attori che appartengono al sistema, sia verso l'esterno, ovvero con gli elementi dei servizi sociali e della pubblica amministrazione.

Il primo elemento ha a che fare con quello che abbiamo definito, nel capitolo precedente, “surplus di conoscenze”, ovvero con il particolare modo di gestire l'informazione, secondo cui ogni servizio costruisce un proprio archivio degli interventi rivolti all'utenza, in modo tale che il lavoro di reperimento di una particolare informazione venga svolto una volta soltanto. Una volta che la notizia è stata ottenuta rimane a disposizione per nuovi altri interventi in modo praticamente immediato. Questo modo di operare ha a che fare con un discorso di ottimizzazione del tempo e delle risorse, e non deve necessariamente essere riferito ad un solo servizio. A questo proposito una visione

¹ Si veda il capitolo 2, paragrafo 5

² Sulle caratteristiche di “Trasversalità” dell'handicap si veda il capitolo IV, pag 2

d'insieme di tutti gli informahandicap come un unico organismo composto da più elementi, permetterebbe di allargare questa logica, quantomeno su scala locale. Esemplificando, questo comporterebbe la possibilità che la soluzione ad un problema, individuata da uno sportello con dispendio di tempo ed energie, sia a disposizione di tutti gli altri, secondo un principio di condivisione delle risorse. Va detto tuttavia che una situazione di questo tipo è sicuramente utopica, in quanto nella realtà i rapporti di collaborazione presentano innumerevoli difficoltà, di cui si renderà conto più avanti.

La seconda considerazione ha a che fare con quella che potremmo chiamare “rottura dell'isolamento”, ovvero l'uscita dell'handicap dagli spazi e dai servizi ad esso specificatamente dedicati, verso quella nel capitolo I è stata definita come *riappropriazione della società*. La prospettiva è quella secondo cui:

Se c'è un errore che spesso si compie a proposito delle persone disabili, è quello di pensarli incasellati in un canale della società specifico e separato, in genere coincidente con quello dei “servizi”. In questo modo, dopo tutto, si riproduce con un semplice spostamento di termini quell'isolamento che non molti decenni fa portava alla reclusione in casa e/o all'istituzionalizzazione³.

Dunque è necessaria una rete di relazioni che metta il mondo dell'handicap in relazione con gli altri settori della società, anche per quello che riguarda informazione e comunicazione. Rompere l'isolamento significa infatti in primo luogo comunicare con continuità con l'esterno.

6.2 Tipologie di rete

Il concetto di rete si presta ad essere utilizzato per definire l'insieme generico delle relazioni tra soggetti, servizi, attori che operano in una medesima area, ed è con questa valenza che è stato fino ad ora impiegato.

Tuttavia esistono profonde differenze tra queste relazioni, in merito al tipo di contatto che si viene a creare ma soprattutto agli attori coinvolti, al loro ruolo all'interno del sistema ed alla loro collocazione geografica. Per quanto riguarda il tipo di rapporto che si viene a stabilire tra due enti si possono rilevare un gran numero di tipologie diverse: si va da contatti telefonici sporadici, su temi marginali, a vere e proprie collaborazioni nella gestione del servizio. Tra questi due estremi stanno una molteplicità di modi di relazionarsi

³ Fonte: Rubbi M., editoriale, *Metropoli* (Newsletter di informazione del CRH del Comune di Bologna) n°1, marzo 2003

diversi, che concorrono allo sviluppo della rete. Tuttavia forme e modi della comunicazione sono in costante cambiamento, e risulta difficile raggrupparli in insiemi omogenei.

Un buon punto di partenza per l'osservazione delle reti sembra essere, invece, l'analisi delle relazioni partendo dagli attori che ne sono coinvolti, che consente di rilevare elementi comuni, che permettono di tracciare un quadro delle tipologie di rete relativi ai servizi informahandicap. In particolare è opportuno individuare due assi fondamentali lungo cui collocare i servizi: quello della dimensione territoriale, ovvero dalle distanze tra gli attori che si relazionano da un lato, che va dalla medesima realtà locale a contatti transnazionali, e quello delle finalità del servizio dall'altro, ovvero informazione relativa alla disabilità piuttosto che altri tipi di comunicazione pubblica. Incrociando questi due assi è stato possibile rilevare quattro tipologie di rete (cfr. Fig. 1):

- Una rete tra servizi informativi legati al mondo dell'handicap in ambito strettamente locale
- Una rete tra servizi informativi legati al mondo dell'handicap di più ampio respiro, che riguardi un livello nazionale o addirittura transnazionale
- Una rete tra informahandicap e servizi informativi che si occupano di temi diversi (informagiovani, informacultura...) in uno stesso ambito locale
- Una rete tra informahandicap e servizi informativi in ambiti diversi della pubblica amministrazione appartenenti a realtà locali diverse.

È opportuno specificare tuttavia che il quarto scenario, ovvero la possibilità di contatti tra servizi che operano in settori diversi ed in realtà geografiche distanti, non sembra trovare un riscontro significativo nella realtà, o quantomeno non pare coinvolgere i servizi informahandicap, mancando completamente i punti di condivisione su cui fondare un rapporto, siano essi l'appartenenza al medesimo settore (l'informahandicap appunto), o alla stessa realtà locale. Per questo di seguito andremo ad analizzare soltanto i primi tre modelli, che presentano tra loro caratteristiche e funzioni molto differenti.



Fig. 1 – Le relazioni dei servizi informahandicap, tipologie di rete.

6.2.1 LA RETE LOCALE DEGLI INFORMAHANDICAP

La rete locale è forse la più importante, poiché è a questo livello che si realizza una condivisione concreta delle risorse informative, secondo quel principio di economicità per cui non è produttivo ricercare tutta la stessa informazione autonomamente, invece di mettere in comune il materiale di ciascun servizio. La quantità del materiale informativo comune è infatti molto elevata a questo livello, potendo condividere tutto ciò che riguarda le iniziative e le possibilità presenti su di un medesimo territorio. Volendo esemplificare, due informahandicap di Torino si troveranno a dover dare informazioni sulle stesse iniziative, sull'accessibilità degli stessi luoghi ecc. Ad un livello più ampio (ad esempio servizi appartenenti a regioni differenti), le informazioni condivisibili riguarderanno un minor numero di temi, quali ad esempio la legislazione piuttosto che gli ausili.

Altra caratteristica della rete locale è che spesso è regolata da gerarchie precise, da rapporti "ufficializzati" dalla pubblica amministrazione; è il caso del Piemonte, dove

Progetto ALI e osservatorio regionale identificano centri pilota e satellite. Questo tipo di organizzazione dovrebbe favorire un contatto tra gli attori, a differenza di situazioni in cui la collaborazione o lo scambio sono lasciati all'intraprendenza dei singoli.

Un altro ruolo fondamentale dello scambio tra realtà geograficamente vicine è quello di favorire la copertura capillare di un territorio da due punti di vista: da un lato quello di raggiungere gli utenti ed essere facilmente individuabili, dall'altro quello di reperire le informazioni ad un livello di dettaglio sempre più elevato. Questa considerazione apre un varco ad un'idea dei servizi come strettamente legati ad un territorio, e dunque dotati di una certa specificità per quanto riguarda l'informazione trattata. La realtà tuttavia si discosta parecchio da questa immagine: è infatti opportuno rilevare come la difficoltà di lavorare a stretto contatto si riveli più in ambito locale che a livello nazionale. Infatti, nonostante l'apparente facilità di comunicare dovuta alla vicinanza, differenze e contrasti personali spesso vengono acuiti dalla stessa. Delle problematiche legate al lavoro di rete, tuttavia, ci si occuperà più avanti.

6.2.2 LA RETE NAZIONALE DEGLI INFORMAHANDICAP

Totalmente differente è il discorso legato ad uno scambio tra servizi informahandicap legati a realtà geografiche diverse. In questo caso infatti cambiano radicalmente le modalità di relazione e gli argomenti su cui confrontarsi.

In realtà non si può parlare di "rete" vera e propria tra gli informahandicap a questo livello, cosa che invece accade per gli Urp o per i servizi informagiovani, non potendo riscontrare relazioni istituzionali o i requisiti di continuità nei contatti tra le realtà attive sul territorio. Questo è dovuto, probabilmente, al fatto che i servizi informativi specifici per la disabilità sono un'invenzione abbastanza recente. Tuttavia degli scambi e dei contatti sono stati avviati, permettendo un'analisi, almeno a livello teorico, del fenomeno.

Una prima distinzione da effettuare riguarda le caratteristiche dei servizi che entrano in relazione: se a livello locale sono i servizi più piccoli, con minor numero di contatti e minori risorse a fungere da nodi della rete, a livello sovrazonale sono gli informahandicap maggiori ad entrare in contatto tra loro, intendendo con questo le realtà che impiegano un personale di più di un operatore, e che godono di tempo e risorse economiche sufficienti da potersi dedicare a questo aspetto con maggior costanza. Spesso inoltre questo tipo di sportelli corrisponde a quelli attivi da un maggior numero di anni, dunque con un'esperienza maggiore da condividere sia in materia di informazione che di organizzazione interna.

Un secondo aspetto che distingue profondamente questo tipo di rete da quella locale riguarda il tipo di informazione scambiata. Appartenendo ad ambiti locali differenti cessa la necessità di condividere tutto il settore relativo alle risorse che il territorio offre, dalle manifestazioni alle attività culturali e sportive, al di fuori degli eventi che possano avere un interesse nazionale. Il materiale da condividere risulterà dunque minore, e toccherà i temi a più ampio respiro, quali quello della legislazione, quello del lavoro e dei diritti fondamentali, quello dell'integrazione. Un esempio di scambio concreto di informazione, che comporta un notevole vantaggio per numerosi servizi, è rappresentato dal portale *handylex*⁴, che svolge una funzione fondamentale nell'ambito della diffusione e dell'interpretazione della normativa, divenendo fonte autorevole a livello nazionale.

Esiste tuttavia un altro livello di scambio in ambito nazionale, che non riguarda tanto l'informazione concreta, quanto l'organizzazione del servizio, le modalità di lavoro, le tecniche adottate e il rapporto con il territorio. È questo sicuramente il livello che offre maggiori spunti di riflessione, in quanto crea i presupposti concreti per un miglioramento effettivo dei servizi a livello nazionale. In questo a fianco di iniziative sporadiche e personali di contatto esistono proposte di più ampio respiro, quale ad esempio il convegno dal titolo "I servizi informahandicap in Italia", tenutosi a Bologna nel settembre 2002 nell'ambito del COM.PA⁵, che ha visto la partecipazione di servizi provenienti da 14 regioni d'Italia e che *"dimostra un grande interesse al confronto, allo scambio di esperienze e di riflessioni, ed anche alla verifica sulle progettazioni e sulle attività svolte"*⁶.

Un'ultima riflessione riguarda il fatto che, se di rete si vuol parlare a livello nazionale, ma anche internazionale, occorre tener presente che questa opera, in molti casi, in modo "involontario", senza cioè che lo scambio di informazioni sia intenzionale. Responsabile di questa situazione è internet, che svolge un ruolo fondamentale nel permettere di condividere le proprie esperienze e la propria metodologia di lavoro, consentendo un confronto e uno scambio molto semplice tra servizi anche a grande distanza e addirittura senza alcun contatto tra gli operatori. Per questo si è definita la rete come involontaria, in quanto essa si viene a creare nonostante i vari servizi non entrino mai in contatto diretto tra di loro.

⁴ www.handylex.org. Il sito è a cura dell'Unione Italiana Lotta alla Distrofia Muscolare, e la sua relazione si trova a Milano.

⁵ Salone della Comunicazione Pubblica giunto alla sua IX edizione.

⁶ Dagli atti del Convegno Nazionale degli Informahandicap, HP-accaparlante n° 4, 2002. Introduzione di Marina Cesari, Direttore Settore Coordinamento Servizi Sociali Comune di Bologna.

6.2.3 LA RETE LOCALE DEI SERVIZI INFORMATIVI

Analizzando le relazioni che un'attività come il punto informahandicap sviluppa sul territorio, sarebbe riduttivo limitarsi a considerare unicamente quelle con i servizi ad esso analoghi. Al contrario, la reale integrazione nel territorio passa attraverso una rete di contatti con tutti gli altri attori che si occupano di informare i cittadini nei settori più disparati.

Ad un livello teorico sta, come più volte ricordato, la necessità del disabile di uscire dai confini che storicamente gli sono stati imposti, confrontandosi, misurandosi, con la società, fino a farne parte come qualsiasi altro cittadino. Ad un livello pratico, invece, la necessità di accedere a quell'insieme di informazioni e di conoscenze tecniche sull'attuazione del servizio, che gli altri attori detengono anche in virtù del fatto che nella maggior parte delle realtà locali l'informahandicap rappresenta una realtà giovane, di molto posteriore ad iniziative più affermate quale ad esempio l'informagiovani, o gli sportelli informativi cittadini⁷.

Riferimenti importanti per l'informahandicap sono, naturalmente, gli URP, che rappresentano il canale attraverso cui la Pubblica Amministrazione, per anni isolata dal pubblico, comunica con l'esterno. Attraverso gli URP dunque si apre la possibilità non solo di accesso agli atti, ma anche di conoscenza delle procedure, dei tempi, delle dinamiche attraverso cui i servizi funzionano. È dunque logico pensare che questi uffici diventino riferimento importante per qualsiasi servizio informativo i cui utenti abbiano a che fare con la Pubblica Amministrazione.

Questo tipo di rete rappresenta un progetto piuttosto complesso da realizzare, in quanto mette in relazione servizi più che mai diversi tra loro, con storie differenti e modi di operare spesso totalmente diversi, che operano in campi distinti ma che in alcuni casi possono sovrapporsi. Se da un lato, dunque, l'idea di mettere in contatto tra loro tutte le realtà informative locali comporta evidenti benefici nella circolazione delle notizie, dall'altro costringe ad uno sforzo notevole per superare le differenze nel *modus operandi*⁸.

6.3 Esempi di lavoro in rete

Dopo aver definito tre tipologie di rete che coinvolgono l'informahandicap, intendiamo proporre tre esempi concreti che le rappresentano, cercando, laddove possibile, di rimanere nell'ambito territoriale fin qui affrontato, ovvero quello del Piemonte e della

⁷ Sotto questo nome passano gli sportelli di informazione rivolta ad un pubblico generico sulla città e sulle attività che si svolgono al suo interno. A Torino questo servizio si chiama, appunto, InformaCittà

⁸ Di queste differenze si tratterà più avanti nel paragrafo 6.4

Provincia di Torino. Ancora una volta l'approccio sarà "teorico", ovvero ci si limiterà a riportare le relazioni, per così dire, previste. Un'analisi più critica del reale sviluppo di questi contatti è rinviata al paragrafo conclusivo.

6.3.1 LA RETE LOCALE: il progetto ALI

L'attività del progetto ALI rappresenta un esempio piuttosto preciso, oltre che unico in Italia, di come una rete locale tra strutture che si occupano di disabilità si possa costruire. Ruoli, finalità, e storia del progetto sono già state trattate nel paragrafo 4.1, quello che interessa in questa sede è la modalità di attuazione di una rete. Occorre tener presente che l'informahandicap è soltanto una delle aree del progetto⁹, e che pertanto l'intera rete coinvolgerà anche soggetti che hanno a che fare con altri settori della disabilità (ad esempio l'aspetto sanitario o quello degli ausili).

Il funzionamento della rete è affidato ad una struttura "gerarchica" precisa, e ad alcune modalità di incontro¹⁰.

Per quanto riguarda l'organizzazione delle strutture coinvolte sono stati individuati per ogni campo d'azione un centro pilota come referente, un gruppo di centri satellite che collaborano alle attività, un gruppo di eventuali centri aderenti e consulenti con ruolo di verifica e affiancamento. Questa è la struttura del progetto¹¹:

Centro Coordinatore

- A.S.L. 16 Mondovì

Centri Pilota

- A.S.L. 16 Mondovì e A.S.L. 19 Asti (Ausilioteca virtuale)
- A.S.L. 9 Ivrea e A.S.L. 17 Savigliano (Ausili e Sussidi Informatici)
- Comune di Torino d'intesa con l'A.S.L. 1 Torino (InformaHandicap)
- A.S.L. 12 Biella/Cossato e Consorzio Monviso Solidale (Cartella Informatizzata, Ability Card)
- A.O.S.S. Antonio e Biagio e C. Arrigo (AL) (Disabilità in rete)

Centri Satelliti e Aderenti

- A.S.L. 3 Torino

⁹ Si veda pag. 88

¹⁰ Tutti i dati di questo paragrafo sono tratti dal progetto del servizio Passepartout (coinvolto come centro pilota per l'area Informahandicap), e sono disponibili all'indirizzo: <http://www.comune.torino.it/pass/12com-soc/h-proget/pass5.htm>

¹¹ Verranno di seguito riportati tutti i servizi coinvolti, pur senza darne presentazione, con l'unico scopo di mostrare l'ampiezza della rete e il numero degli attori che ne fanno parte.

- A.S.L. 5 Collegno
- A.S.L. 8 Chieri
- A.S.L. 11 Vercelli
- A.S.L. 13 Novara
- A.S.L. 14 Omegna/Domodossola
- A.S.L. 18 Alba
- A.S.L. 22 Novi Ligure
- Ospedale Mauriziano Torino
- Comune di Torino
- Provincia di Torino
- Comune di Asti
- Comune di Ciriè
- CISAP Collegno/Grugliasco
- CSS del Chierese
- Consorzio Monviso Solidale
- CISA Asti Sud
- Comunità Montana Alta Val Tanaro/Mongia/Cevetta

Centri Consulenti

- Centro di Eccellenza Tecnologica Ausili per Disabili (C.E.T.A.D.)
- Consulta per le Persone in Difficoltà (C.P.D.)
- Associazione A.R.E.A.
- Associazione Italiana Sclerosi Multipla (A.I.S.M.)
- DEDALOS – Fondazione Don Gnocchi
- DATARC

Per quanto riguarda le modalità d'incontro tra gli attori, esse sono riconducibili a tre livelli di rappresentanza, che si traducono in tre diverse forme di incontro:

- 1. Associazione tra partner:** tutti i Centri Pilota, Satelliti e Consulenti vi sono rappresentati. Attraverso questo tavolo di concertazione viene garantita la partecipazione attiva di tutti i centri ai processi decisionali¹². Esclusa la fase di avvio del progetto, che ha richiesto un momento di scambi più attivo, la frequenza degli incontri è limitata dall'alto numero degli Enti partner.

¹² Le decisioni riguardano le modalità di attuazione delle attività del progetto e le strategie da adottare per conseguire gli obiettivi prefissati, descritti alle pagg. 90-93

2. **Consiglio di partenariato:** partecipano al consiglio i soli Centri Pilota responsabili delle azioni del Progetto, il Centro Coordinatore e l'attore Regione Piemonte. Attraverso incontri bimestrali si verifica l'avanzamento del Progetto e le sue evoluzioni (apertura di nuovi sportelli, standard e relativi indicatori, produzione dei materiali e loro aggiornamenti ecc.)
3. **Gruppi di lavoro:** vengono attivati all'interno di ogni azione per favorire il raccordo fra Centro Pilota e gli altri Centri (formazione ed autoformazione, produzione e verifica dei materiali informativi). Gruppi di lavoro possono, inoltre, attivarsi per far fronte a punti di criticità del progetto in un contesto volutamente informale.

Una riflessione sulle modalità di incontro suggerisce come la costruzione di una rete non possa essere affidata all'intraprendenza ed alla buona volontà dei singoli, ma necessiti di strutture e regole che la rendano, in qualche misura, "istituzione" concreta.

6.3.2 LA RETE A LIVELLO NAZIONALE: superare le barriere locali

La considerazione di base nell'analizzare questa realtà è, per forza di cose, nuovamente la constatazione della "non esistenza" di una rete nazionale degli informahandicap. Sebbene il numero di sportelli aumenti rapidamente sul territorio nazionale¹³, si tratta di realtà spesso slegate tra loro e prive di un coordinamento, anche perché va segnalato che una rete locale come quella della regione Piemonte, fin qui descritta, rappresenta già di per sé un caso unico in Italia. Alcuni elementi tuttavia dimostrano che le possibilità per un coordinamento a più ampio respiro esistono: da un lato l'esistenza di modelli di rete nazionale tra servizi informativi, dall'altro alcuni tentativi di superare le barriere locali per entrare in contatto con altre realtà.

Per quanto riguarda i modelli di rete nazionale tra servizi informativi di una stessa area tematica, due sono gli esempi che meritano di essere riportati: le reti degli Urp e quella degli informagiovani.

Il coordinamento nazionale degli Uffici Relazioni con il Pubblico, che prende il nome di *Urp degli Urp* "è un'iniziativa, promossa dal Dipartimento della Funzione Pubblica in collaborazione con la Regione Emilia Romagna, rivolta agli Urp del territorio nazionale allo

¹³ Uno degli elenchi più completi dei servizi informahandicap sul territorio nazionale si può trovare all'indirizzo:

http://www.handybo.it/Informahandicap/servizi_informahandicap.htm

*scopo di valorizzarne le attività e le finalità come strumenti di attuazione delle riforme e di innovazione della Pubblica Amministrazione*¹⁴.

Gli obiettivi generali della rete sono stati identificati, in particolare, nel favorire la diffusione degli URP nella Pubblica Amministrazione e nel miglioramento dell'efficacia delle attività di comunicazione e relazione con il pubblico già esistenti negli enti pubblici del territorio nazionale. Da un lato dunque *UrpdegliUrp* si rivolge alle amministrazioni che ancora non hanno progettato o avviato il proprio Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, verso le quali attuare strategie di stimolo e facilitazione, dall'altro a quelle che già hanno avviato tali attività e nei confronti delle quali intraprendere strategie di potenziamento dei servizi, di qualificazione delle esperienze, di miglioramento delle capacità organizzative. L'iniziativa ha lo scopo di fornire un punto di riferimento a tutti gli enti che vogliono realizzare o sviluppare attività e servizi di relazioni con il pubblico e comunicazione.

Gli strumenti principali a disposizione per raggiungere gli obiettivi sono le banche dati, i servizi on line e l'attività di uno "sportello informativo nazionale" con sede a Bologna, presso il Servizio Informazione, Statistica e Relazioni con il Pubblico della Regione Emilia Romagna.

Ancor più dell'aspetto di coordinamento, quello che ci pare poter essere un modello interessante è il ruolo di promozione di nuovi servizi, soprattutto se rapportato ad una realtà come quella degli informahandicap, con ampie aree del territorio italiano sprovviste di questo servizio.

La Rete Italiana Informagiovani, invece, rappresenta un modello calzante per la somiglianza del servizio con l'informahandicap, e per la sua estensione ed organizzazione. L'idea di un coordinamento nasce nel settembre '98 nell'ambito di un incontro organizzato durante il Salone della Comunicazione Pubblica (Com.pa) di Bologna, e in tempi brevissimi (dicembre '98) vede la luce un protocollo¹⁵ redatto sotto la guida del comune di Modena, a cui aderiscono oltre 600 InformaGiovani attualmente funzionanti in Italia, creando una delle reti di servizi più estese sull'intero territorio nazionale¹⁶. Seicento InformaGiovani significano infatti oltre 2.500 operatori impegnati nel settore e circa 3.000.000 di utenti annui sull'intero territorio nazionale (ibidem).

I modelli di qualità e il decalogo degli InformaGiovani, approvati dal coordinamento nazionale, hanno contribuito a sviluppare e mantenere il buon livello qualitativo dei servizi

¹⁴ Fonte: <http://www.urp.it/database/urpdegliurp/urp.nsf/pagine/6ECAC043C2A9AB3BC12569AE004FA4B8?OpenDocument>

¹⁵ Il testo Integrale è disponibile all' indirizzo:

<http://www.stradanove.net/informagiovani/incontro/protocollo.htm>

¹⁶ Fonte: www.stradanove.net/informagiovani, <http://www.comune.modena.it/ignet/0049.html>

offerti con una presenza territoriale sostanzialmente omogenea nelle differenti aree geografiche.

La scelta di riportare queste due realtà è stata fatta con l'intenzione di mostrare come l'idea di una rete nazionale di servizi informativi sia assolutamente realizzabile (pur con tutte le difficoltà del caso) e quali vantaggi possa comportare. Un altro elemento che emerge dall'analisi delle realtà di rete a livello nazionale è il ruolo centrale svolto dalla regione Emilia Romagna, in tutti i casi coinvolta in prima persona attraverso i suoi enti che si fanno promotori e coordinatori delle iniziative di coordinamento.

In questo senso, ritornando alla realtà degli informahandicap, è opportuno citare un servizio, quello del Centro Documentazione Handicap di Bologna. Il CDH è l'associazione che gestisce per conto del Comune di Bologna il Centro Risorse Handicap (sportello Informahandicap cittadino).

Pur non facendosi promotori di una rete vera e propria, e non promuovendo iniziative esterne al proprio territorio, il centro mantiene contatti con numerose realtà sul territorio nazionale. La volontà alla collaborazione emerge chiara dalle parole del suo responsabile: *“In linea generale ricerchiamo, ancor prima di essere disponibili a, la collaborazione e lo scambio con chiunque, come filosofia e metodo di lavoro. In particolare vorremmo attivare canali più stabili di collaborazione con gli altri Informahandicap (terminologia comune, basi dati o pezzi di basi dati comuni, uniformazione della struttura delle informazioni, ecc)”*¹⁷.

In quest'ottica è da rilevare ancora una volta l'organizzazione a Bologna del Convegno Nazionale degli informahandicap tenutosi a Bologna nel settembre 2002.¹⁸

Un'ultima dimensione relativa alle relazioni a lungo raggio riguarda le collaborazioni transnazionali che si verificano nell'ambito dei progetti di Sviluppo Comunitari. Il progetto ALI della regione Piemonte, ad esempio, grazie all'*Iniziativa Comunitaria Occupazione Horizon*, ha aperto la rete alla cooperazione transnazionale con il Belgio Francofono (*Progetto Access Plus* della Città di Liegi) e con la Spagna (*Progetto Albor* del Ceapat di Madrid – Centro Statale di Autonomia Personale e Aiuti Tecnici). Questo tipo di collaborazione avviene all'interno di singoli progetti¹⁹ e non costituisce una relazione

¹⁷ A. Pancaldi, Responsabile del servizio.

¹⁸ Cfr. par 6.2.2

¹⁹ Requisito fondamentale per l'assegnazione dei fondi comunitari è proprio la collaborazione tra strutture appartenenti a nazioni diverse

stabile e permanente, tuttavia rappresenta un'esperienza da riportare in prospettiva della costituzione di una rete²⁰.

6.3.3 LA RETE LOCALE DEI SERVIZI INFORMATIVI: il Sistema Informativo Cittadino del comune di Torino

La Città di Torino ha da tempo attivato un vero e proprio sistema informativo cittadino, che mette in relazione una serie di sportelli informativi distribuiti capillarmente sul territorio che forniscono informazioni dedicate o generiche su temi diversi. Il sistema coinvolge, naturalmente, l'informahandicap, e rappresenta un esempio di quanto si era definito in precedenza la rete locale dei servizi informativi²¹.

Questi sono gli attori coinvolti nel sistema, divisi tra sportelli a valenza cittadina piuttosto che circoscrizionale²²:

- **Sportelli a valenza cittadina:**

- **Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.):** istituito in ottemperanza alla normativa con il preciso intento di creare un canale di informazione tra Pubblica Amministrazione e cittadino, consentendo a questo l'accesso agli atti amministrativi e alle informazioni relative all'organizzazione e al funzionamento dei servizi, delle prestazioni, delle procedure e delle normative. Strumento di collegamento tra centro e periferie, tra cittadini e servizi.
- **InformaCittà:** sportello che ha il compito di fornire ai cittadini, ai turisti e a tutte le persone interessate informazioni sulla Città in senso lato. Una sorta di Sportello unico che raccoglie e distribuisce le informazioni sulle iniziative che interessano la città, provenienti dagli assessorati del Comune, della Provincia, della Regione e dal terzo settore. Le iniziative divulgate sono di diversa natura: sociali, culturali, amministrative ecc.
- **InformaGiovani:** questo sportello, insieme alla rete italiana degli sportelli Informagiovani, ormai appartiene alla storia della informazione e comunicazione istituzionale. Esso, infatti, rappresenta uno dei primi esempi italiani di network informativo e, anche a Torino, per molto tempo ha costituito un esempio imprescindibile di comunicazione e informazione gestita dalla Pubblica

²⁰ Fonte: Progetto del Servizio Passepartout

²¹ Cfr. paragrafo 6.2.3

²² Tutti i dati di questo paragrafo sono tratti dal progetto del servizio Passepartout e sono disponibili all'indirizzo: <http://www.comune.torino.it/pass/12com-soc/h-proget/pass5.htm>

Amministrazione. Un esempio per le strategie di network, di rapporto con i cittadini, per la capillarità del servizio e per le qualità e l'impegno professionale dispiegato.

- **InformaHandicap:** è l'ultimo nato (ottobre 2000), anche se esso è attivo come redazione e sportello telematico da circa sei anni. Lo sportello è stato aperto in diretto collegamento al Progetto A.L.I., ma soprattutto grazie all'importanza assunta dalla redazione nel corso degli anni ed è stato avviato per volontà degli Assessorati ai Servizi Assistenziali e ai Servizi Educativi.

- **Vetrina per Torino:** sportello che ha il compito di fornire ai cittadini, ai turisti e a tutte le persone interessate informazioni sulle iniziative culturali e turistiche promosse nella Città e nel territorio piemontese. Spesso vicino allo sportello sono organizzate mostre aperte al pubblico, che illustrano le iniziative promosse dalla Città per valorizzarne precisi aspetti quali: viabilità, trasporti, turismo, eventi culturali ecc.

- **Sportelli a valenza circoscrizionale:**

Quasi in ogni Circostrizione (Torino è suddivisa in 10 Circostrizioni) si stanno attivando U.R.P. circoscrizionali e Punti informativi unici (InformaUno, InformaDue ecc.). In alcuni casi a questi sono affiancati sportelli dedicati ad ambiti informativi precisi quali l'InformaGiovani e l'InformaHandicap.

La nascita di tutte queste realtà informative, e la loro messa in rete, comporta tuttavia una molteplicità di problemi, e la realizzazione di un vero e proprio sistema informativo che operi su standard comuni costituisce un traguardo ancora lontano. La collaborazione tra servizi in effetti tenderà a verificarsi solo laddove ci sia in effetti un "passaggio di utenti" da un servizio ad un altro, ritenuto, a torto o a ragione, più idoneo a soddisfarne le esigenze.²³

Occorre tener presente, infatti, che servizi che operano in ambiti spesso così differenti avranno storie e modi di lavorare ancor più diversi di quanto accade tra servizi informahandicap, amplificando ulteriormente le differenze, e rendendo ancora minori i punti di contatto. Il contatto tuttavia può e deve esistere sui temi, pur nella differenza di approccio che utenze diverse comportano. Per fare un esempio, anche se piuttosto semplificato, è facile pensare come informahandicap e informagiovani, servizi destinati a pubblici completamente diversi, condivideranno, ad esempio, l'interesse per le problematiche del mondo del lavoro, che accomuna le loro due utenze.

Per riflettere intorno agli elementi di criticità e tentare di superare le distanze si è costituito a Torino un tavolo di discussione composto dai principali sportelli informativi

²³ Si veda il paragrafo 5.4 sugli aspetti controversi di un servizio specificatamente dedicato all'utenza disabile, e su come questo porti altri servizi informativi a disinteressarsi dell'argomento.

cittadini e dai servizi di informazione on-line InformaLavoro e InformaAmbiente. Si legge sul progetto del servizio passepartout:

Il gruppo di lavoro si è incontrato per circa sei volte in cinque mesi (inverno/primavera 2001) e, dopo aver analizzato alcuni punti, ha prodotto un documento successivamente presentato agli uffici centrali di competenza sulla materia.

[...] Il documento finale è, come stato detto, consegnato agli uffici di competenza per fornire all'Amministrazione uno stimolo e delle indicazioni utili alla ridefinizione delle proprie strategie informative e comunicative. Parallelamente, per gli operatori coinvolti, è stato un momento fondamentale per la conoscenza e il confronto degli stili di lavoro, delle problematiche affrontate dai vari sportelli, delle varie esperienze informative²⁴.

6.4 Problematiche legate alla rete

Da quanto fino ad ora si è detto parlando di rete emergono con chiarezza le grosse potenzialità di una collaborazione tra servizi, insieme con le enormi difficoltà di realizzazione della stessa. Indipendentemente dal tipo di rete che si intende creare esistono delle problematiche comuni, fino ad ora accennate nei diversi contesti, a cui si proverà di seguito a dare organicità. Queste difficoltà divengono sempre maggiori nel momento in cui si vuole intendere con la parola "rete" una collaborazione più profonda che non un semplice passaggio di informazioni, e sfociano in una serie di esigenze:

Definizione di **codici** comuni. È assodato che qualsiasi azione di comunicazione richiede, fin di modelli descrittivi più vecchi, una uniformità del codice. Scrive Volli a questo proposito: *"emittente e destinatario sono da pensare come persone, gruppi o istituzioni. La prima invia alla seconda un messaggio che viene organizzato secondo un codice, che bisogna supporre almeno in parte comune ad entrambi"* (Volli 1994, p. 21). In cosa consiste il codice comune a due servizi informahandicap? Da un punto di vista concreto sicuramente l'utilizzo di un linguaggio comune, che sia accessibile e che soddisfi le necessità di tecnicismi, che permetta di intendersi sui temi di confronto²⁵. Lo si può

²⁴ Fonte: <http://www.comune.torino.it/pass/12com-soc/h-proget/pass5.htm>

²⁵ Per quanto possa sembrare semplicistico a volte possono esistere profonde differenze nel linguaggio. Scrive F.Fioretto (Responsabile Progetto Ali Regione Piemonte): *"Ricordo la prima volta che abbiamo assemblato su scala nazionale la guida informahandicap: ognuno scriveva con un suo stile e quando si mettevano insieme i pezzi non sempre funzionava"* (Dagli atti del convegno nazionale Informahandicap, HP-accaparlante n° 4, 2002)

intendere come identità di vedute piuttosto che di priorità nella scelta dei temi e nel modo di affrontarli.

Definizioni di **canali** comuni²⁶. La scelta del canale rappresenta un aspetto molto importante del processo comunicativo, da cui dipende spesso il suo esito positivo. In particolare ci deve essere uniformità nel modo in cui i servizi informahandicap si relazionano con l'esterno e tra di loro. Un esempio è rappresentato dal Progetto ALI, che ha fatto dell'utilizzo di internet e delle nuove tecnologie un punto fondamentale su cui fondare la costruzione della rete.²⁷

Definizione di **profili professionali** comuni. Gli operatori che operano nel campo dell'informazione e della comunicazione devono vedere un riconoscimento delle loro competenze e soprattutto della loro specificità. Questo comporta ridefinire la professionalità dell'operatore di sportello come operatore qualificato della comunicazione, distinguendo questa figura da quella dell'educatore che troppo spesso, per esigenze "di servizio", viene incaricato di gestire il servizio. La competenza degli attori della comunicazione è elemento fondamentale per la definizione di standard comuni e di relazioni produttive.

Definizione di **percorsi formativi** comuni. La molteplicità di operatori provenienti da percorsi lavorativi diversi, si va dagli educatori agli operatori di sportello in altri servizi informativi, dall'impiegato Asl a quello comunale, richiede una certa uniformità nella formazione. Questo passaggio è necessario alla creazione di un modo di operare simile, che permetta così di entrare in collegamento facilmente. Nella relazione del gruppo di lavoro costituito dai servizi informativi del Comune di Torino²⁸, si "*sottolinea la necessità di predisporre alcuni percorsi formativi che consentano agli operatori di avere una serie di strumenti di lavoro uniformi e coerenti. Formazione informatica, sistemi di archiviazione, metodologia della ricerca: queste sono alcune delle indicazioni fornite dalla relazione*"²⁹.

Definizione di **standard** e **procedure** operative comuni. In ultimo, come aspetto conclusivo di tutti i requisiti fin qui elencati, si avverte forte l'esigenza di procedure, e di

²⁶ Per la scelta dei canali nei servizi informahandicap si veda il paragrafo 5.3

²⁷ Scrive F.Fioretto (Responsabile Progetto Ali Regione Piemonte): "*Poi invece ci sono i punti di forza del progetto che vanno sottolineati. Quando abbiamo iniziato, tanti anni fa, abbiamo scelto innanzitutto un filo rosso comune, cioè l'utilizzo delle nuove tecnologie e di Internet per collegare i centri e per divulgare i materiali informativi. E credo che questa sia stata una scelta vincente.*" (Dagli atti del convegno nazionale Informahandicap, HP-accaparante n° 4, 2002)

²⁸ Cfr pag. -2

²⁹ Fonte, servizio Passepartout

modi di operare, sostanzialmente uniformi tra i servizi, che aiutino a superare le differenze consentendo un dialogo più fruttuoso. Questo ragionamento coinvolge aree diverse della gestione dell'informahandicap, dalla scelta di strumenti e metodologie per la ricerca dell'informazione e per il suo trattamento e archiviazione, alla quantità di ore di apertura del servizio. Anche sul fronte operativo dunque, e non solo su quello teorico, vi deve essere una certa uniformità nell'azione come piattaforma da cui partire per definire nuovi livelli di collaborazione

6.5 Il livello di sviluppo della rete a Torino

Da dove nasce l'esigenza di analizzare l'effettivo livello di sviluppo della rete dei servizi nell'area analizzata, ovvero quella di Torino e provincia? La risposta sta nel fatto che quanto riportato finora si attiene ad un livello puramente teorico, legato a quanto previsto dalla normativa e dai regolamenti dei servizi. A questo livello è piuttosto logico aspettarsi un auspicio ad una collaborazione tra le realtà presenti sul territorio, una dichiarazione di intenti che va nella direzione di una grande condivisione delle risorse e di una totale predisposizione al dialogo, anche in seguito della forza dei presupposti teorici della rete³⁰ e della delicatezza dell'argomento, l'handicap, che sembra suggerire un accantonamento dei particolarismi nell'ottica del "bene comune" della società.

Tuttavia, come è più volte emerso nel corso di questo lavoro, proprio il tema dell'handicap rivela un profondo divario tra teoria e pratica, tra un percorso di integrazione pianificata e una realtà ancora per molti versi da cambiare. In questa ottica ci sembrava opportuno concludere questo lavoro con un ulteriore confronto tra questi due livelli, per mettere in luce quanta sia la strada ancora da compiere.

Una premessa necessaria riguarda la forma con cui queste considerazioni finali verranno esposte. Non è stato infatti possibile riportare con precisione "scientifica" la realtà dei fatti, per cause di origine diversa. Da una parte infatti sta il metodo con cui questa ricerca è stata condotta, preferendo una forma più libera nei contatti con gli attori³¹, dall'altra sta la riservatezza delle informazioni, che molto spesso, come vedremo, riguardano rapporti personali tra operatori e che si è deciso di omettere. Per questo motivo si è scelto in questa sede di riportare una valutazione dello stato della rete tra i servizi informahandicap sotto forma di considerazioni, non supportate da cifre o numeri, ma da un lungo contatto con la realtà descritta. Infine ci si occuperà soltanto del primo tipo di rete,

³⁰ Paragrafo 6.1

³¹ Si vedano i Cenni Metodologici, pag 85

ovvero quella tra servizi informativi legati unicamente all'ambito della disabilità ed operanti nella stessa realtà locale.

La prima considerazione, da cui è doveroso partire, riguarda l'effettiva inconsistenza della rete di cui si è parlato finora, che sembra di fatto esistere soltanto a livello teorico. Dai colloqui con i responsabili dei servizi emerge infatti come gli scambi concreti di materiale e di informazione siano piuttosto limitati, o comunque certamente al di sotto di quanto la teoria delle iniziative di raccordo sembri prospettare. Il contatto infatti riguarda molto spesso un numero piuttosto limitato di sportelli, spesso uno solo, con cui confrontare le proprie esperienze. Difficilmente, soprattutto nei servizi più piccoli, si creano relazioni con realtà diverse, e ancor più difficilmente queste relazioni sembrano persistere nel tempo e trasformarsi in azioni concrete di miglioramento del servizio, ma si limitano a contatti sporadici e legati all'iniziativa di singoli operatori. Il livello a cui il dialogo sembra essere più sviluppato è quello del confronto sui metodi di lavoro, sulle scelte fatte in materia di gestione del servizio e della sua organizzazione, mentre molto rari sono lo scambio di informazioni o il passaggio di utenti a servizi forse più adatti a risolvere un problema. Questo dipende spesso dalla volontà del tutto legittima di non sottoporre chi si rivolge allo sportello ad una serie di spostamenti e di passaggi diversi concettualmente legati all'aspetto più deleterio della burocrazia.

Occorre tuttavia operare una distinzione fondamentale: quanto detto finora si riferisce principalmente alle realtà per così dire "minori"³², infatti servizi come il Centro Informazioni Disabilità, ma soprattutto il servizio Passepartout e l'informahandicap del Comune di Torino, si dimostrano al centro di una rete più fitta di relazioni, derivanti da un volume maggiore di informazioni a disposizione oltre che da un ruolo istituzionale diverso. In questi casi infatti appare più spiccata la propensione al dialogo, soprattutto nei confronti di realtà di recente apertura e dunque che necessitano di una consulenza oltre che di un aiuto concreto.

A supporto della carenza di relazioni che si traducono in un aiuto concreto si possono citare due fattori oggettivi: la mancanza di coerenza nei loghi e nella grafica dei servizi, e la carenza di iniziative quali pubblicazioni o incontri, patrocinati da sportelli diversi.

Da un punto di vista puramente grafico infatti è piuttosto evidente come ogni servizio sia connotato in maniera completamente diversa. Non esiste la minima coerenza grafica tra le forme utilizzate nei loghi, tra l'impaginazione e i modelli delle pubblicazioni, tra i colori che identificano visivamente un servizio. Nulla che possa in qualche modo suggerire

³² Con questo termine, libero da ogni connotazione negativa, si vogliono intendere gli sportelli con un numero ridotto di ore di apertura, un bacino di utenza minore, ed un numero di contatti limitato.

all'utente, ad un livello molto immediato, un'identità o una relazione tra i servizi, cosa che avviene, ad esempio, tra i servizi informativi di uno stesso comune. Nonostante sia legittimo supporre un desiderio di differenziarsi anche graficamente, in servizi definiti "satelliti" da un progetto sembra logico aspettarsi una certa coerenza con il centro "pilota".

Per quanto riguarda invece le iniziative comuni colpisce come, in un'ottica di lavoro di rete, manchino ad esempio, pubblicazioni o opuscoli informativi realizzati in collaborazione tra gli sportelli, mentre si può rilevare un'evidente ridondanza nel materiale prodotto. Soprattutto per quanto riguarda temi di interesse comune, numerosi sono i servizi che realizzano materiale informativo da affiancare all'intervento dell'operatore³³, con una sostanziale identità tra i soggetti della produzione dei vari punti informahandicap. Nell'ottica di ottimizzare le risorse e di condividere le informazioni una realizzazione comune di questo materiale, anche solo tra due sportelli, comporterebbe (anche a detta degli stessi operatori) un risparmio economico ed una garanzia di maggiore completezza.

Volendo terminare un'analisi dello sviluppo della rete è interessante rilevare come sia difficile e poco praticata la collaborazione tra realtà analoghe, intendendo con questo di dimensioni simili, appartenenti alla stessa realtà locale e con un numero più o meno analogo di contatti. Come già più volte affermato³⁴, rapporti e scambi si creano più facilmente tra servizi che si collocano in realtà territoriali diverse, o che differiscono profondamente per esperienza o per volume di attività. Queste condizioni infatti non consentono, nella maggior parte dei casi, di stabilire alcun confronto diretto sull'efficienza o sull'efficacia dello sportello, visto l'elevato numero di variabili impossibili da comparare che entrano in gioco. Questo dato, che dipende da una molteplicità di fattori che analizzeremo di seguito, è indicativo di una modalità di operare che rivela in molti casi una certa, spesso legittima, attenzione per il "successo" del servizio.

Da cosa derivano, dunque, queste difficoltà? Un primo elemento riguarda il fatto che molto spesso nelle realtà più piccole si viene a creare una sorta di identificazione tra il servizio e l'operatore che lo gestisce. Questo fa sì che lo sportello assuma la fisionomia che l'operatore decide di dargli, con la conseguenza non solo di differenze profonde tra i servizi, ma anche di notevoli cambiamenti nel suo funzionamento dovute all'avvicinarsi del personale (cosa che in alcuni casi pare essere piuttosto frequente). Ai contatti "istituzionali" tra gli sportelli, si vengono così a sostituire le relazioni personali tra gli operatori, con conseguenze che spesso sono tutt'altro che positive.

³³ Si veda il cap 5, pag 144

³⁴ Si vedano le pag. 108 e 154

Questo primo fattore apre la strada ad una seconda constatazione, che riguarda proprio la “gelosia” nei confronti del proprio servizio. Spesso l’operatore, costretto a superare grandi difficoltà per poter raggiungere l’utenza o per mantenere in vita il proprio sportello, è portato a proteggere lo stato delle cose e ad evitare confronti che possano mettere in discussione i traguardi raggiunti. A questo si aggiunge il fatto che collaborare significa, da un certo punto di vista, essere pronti a cambiare il proprio metodo di lavoro per venire incontro alle esigenze comuni, cosa che spesso non si è disposti a fare.

Un ulteriore spunto viene infatti offerto dal personale impiegato nei servizi informahandicap, che in molti casi proviene da realtà estranee a quelle della comunicazione o dell’informazione, quali ad esempio quella dei servizi sociali. Gli operatori di sportello (spesso educatori) sono dunque costretti ad un percorso di formazione spesso inesistente, a causa delle limitate risorse a disposizione dell’ente gestore. Non è raro infatti che gli operatori dei punti informahandicap svolgano altre mansioni all’interno, ad esempio, di una cooperativa.

Filo conduttore sembra dunque essere la mancanza di risorse, che limita il numero di ore di apertura e di operatori, favorendo i fenomeni appena descritti ed impedendo di fatto di dedicare tempo ed energie ai contatti con l’esterno, spesso all’ultimo posto nella scala delle priorità di uno sportello.

Una rete dunque piuttosto spezzettata, fatta di attori troppo spesso chiusi nella loro realtà ed ostaggio di una cronica mancanza di risorse che non permette loro di sviluppare progetti ed iniziative di contatto. Una rete molto giovane, che non ha con ogni probabilità ancora avuto il tempo per trovare figure di riferimento attorno a cui collaborare, e che se da un lato vanta una notevole copertura del territorio, dall’altro vede una molteplicità di realtà piccole da mettere in contatto tra loro.

Concludendo, lo sguardo d’insieme che si è provato a dare rivela un panorama che nonostante le difficoltà rilevate appare in continuo fermento, basti pensare al numero di sportelli sorti negli ultimi due anni, e che manca forse più di esperienza che di volontà, più di risorse che di impegno.