

## Conclusioni

Nel corso di questo lavoro si è cercato, attraverso la teoria e la ricerca sul campo, di tracciare un quadro completo su un servizio come l'informahandicap e sulla realtà che lo circonda. In questo percorso abbiamo attraversato aree diverse per cercare di rendere un'immagine il più possibile a trecentosessanta gradi del fenomeno. Al termine di questa ricerca è possibile trarre alcune conclusioni, che riguardano diversi aspetti del fenomeno, emerse con chiarezza nel corso del lavoro.

La prima considerazione riprende il concetto espresso fin dalle prime pagine, secondo cui l'esistenza di un servizio informativo rivolto alla disabilità rivela un cambio di prospettiva nel modo di pensare l'handicap, e può divenire esso stesso leva del cambiamento. Testimonia dunque un parziale superamento della concezione secondo cui tutto ciò che si poteva fare nei confronti dei disabili era garantire loro un'esistenza dignitosa ed un minimo di assistenza.

Una conseguenza di questo modo di pensare è il fiorire di attività ed iniziative, avviatosi negli ultimi anni e culminato nel 2003, anno europeo del disabile, mirate a rilanciare la figura del cittadino con handicap come una risorsa e non come un problema per la società. Per questo la comunicazione del fenomeno ha assunto un ruolo sempre più importante nell'operazione di ridefinizione da *dis-abile* a *diversamente-abile*.

Altra considerazione che emerge con chiarezza da questo lavoro è come a questo slancio corrisponda un aspetto opposto di immobilità, di diritti negati e di esclusione così difficile da sradicare dal tessuto stesso della nostra società.

Ma ciò che più importa in questa fase è definire il ruolo del servizio informahandicap, la sua importanza e la sua attività in questo processo che porta il disabile alla conquista di spazi e riconoscimenti all'interno della sua società.

Il servizio informahandicap è un servizio giovane, attivo da pochi anni in realtà urbane di una certa dimensione e ancora sconosciuto in diverse zone del paese, che si propone

di lavorare sul territorio e a stretto contatto con tutte le sue risorse, e di divenire al suo interno un punto di riferimento. Dovendo definire il livello di sviluppo di questo tipo di servizi si può tranquillamente affermare che si tratta di realtà che in molti casi non hanno ancora raggiunto la “maturità”. Rispetto ad altri sportelli informativi da più tempo attivi, quale ad esempio l’informagiovani, si può rilevare una spiccata propensione ad interrogarsi sull’efficacia del servizio, nonché a ridefinirne standard e procedure, segno questo che molte realtà, soprattutto quelle minori, non hanno ancora sviluppato un proprio metodo di lavoro e propri standard precisi.

La ricerca sul campo e il confronto con le realtà di sportello, mette in luce come in molti casi il numero di contatti sia piuttosto basso e spesso concentrato su poche aree tematiche, mentre si ha la netta sensazione che le potenzialità di un servizio di questo genere rimangano ancora, per molti versi, inesprese. Tra le cause di questa situazione c’è sicuramente una difficoltà da parte del pubblico a scindere un servizio puramente informativo da quello che fino ad ora era stata la propria fonte di notizie, ovvero il servizio sociale.

Questa “impreparazione” del pubblico dell’informahandicap è uno degli ostacoli principali allo sviluppo del servizio, insieme, ovviamente, con l’incapacità degli operatori di chiarire la differenza tra un servizio assistenziale ed uno informativo. Questo aspetto è sicuramente noto a chi opera nel settore, si legge infatti nel progetto del servizio Passepartout:

*Si cerca, quindi, di fornire una panorama completo e visibile e, parallelamente, di intervenire per migliorare la qualità della domanda. La convinzione è che una domanda consapevole e mirata possa incentivare la qualità dell’offerta dei servizi: buone domande favoriscono buone risposte mentre cattive domande, al contrario, le scoraggiano.*

*Detto in altre parole, organizzare le informazioni e renderle comunicativamente efficaci per promuovere l’evoluzione della domanda, questo è l’indirizzo con cui il Servizio Passepartout affronta l’ambito della comunicazione e dell’informazione istituzionale.*

Un altro punto interrogativo su cui riflettere riguarda le differenze tra realtà minori, magari della provincia, rispetto a quelle più importanti, quali ad esempio, l’informahandicap torinese. Differenze che si manifestano in termini di orari di apertura ridotti, di carenze di personale e spesso di risorse economiche, che limitano in qualche modo lo sviluppo del servizio, che spesso non è in grado di raccogliere lo stesso numero di informazioni degli sportelli che operano in realtà territoriali più ampie. A

questo proposito è interessante uno spunto emerso più volte nei colloqui con gli operatori, che ipotizzano una specializzazione dei punti informahandicap periferici su quelle che sono le problematiche e le risorse del proprio territorio, delegando temi di più ampio respiro, quali gli ausili o la normativa, a realtà più grandi. Una sorta di divisione dei compiti in grado forse di sfruttare a pieno i potenziali di servizi diversi.

Una considerazione necessaria e doverosa riguarda invece una modalità di lavoro rilevata nella quasi totalità degli sportelli: una spiccata tendenza a sfruttare qualsiasi canale a disposizione pur di accorciare le distanze con il pubblico, e di trovare un punto di contatto con l'utenza. Così si utilizzano dai Dispositivi Telefonici per Sordi agli SMS, dalle e-mail al contatto con diretto con l'operatore di sportello, dal fax ai siti internet. Questa apertura ad ogni mezzo e forma di comunicazione rivela con quanta energia si cerchi di perseguire il contatto con il pubblico, caratteristica questa che assume un ruolo di particolare importanza se si pensa al tipo di utenza, spesso in difficoltà nel comunicare per le caratteristiche stesse della disabilità.

Concludendo, una riflessione particolare va fatta sulla figura dell'operatore, che molto spesso si identifica nel servizio dandogli un aspetto, un carattere, una personalità. L'operatore diviene, col passare del tempo, portatore della credibilità stessa dello sportello, e motore di innovazione ed iniziative che molto spesso sono affidate unicamente alla sua buona volontà. Il "fattore umano", al di sopra di complesse procedure di organizzazione del servizio, di standard di qualità e di organizzazioni spesso rigide e burocraticamente complesse. Fattore determinante nell'accorciare le distanze, nel creare empatia, nell'avvicinare l'utente e trasmettergli sicurezza.

Informahandicap dunque, visto prima di tutto come strumento potenzialmente in grado di accorciare le distanze, come ponte tra la società ed un mondo, quello della disabilità, per troppo tempo temuto ed emarginato, come canale attraverso cui comunicare l'handicap alla società, rendendola un po' più accessibile.