

Università degli Studi di Torino
Facoltà di Lettere e Filosofia
Corso di Laurea in Scienze della Comunicazione

Integrare Comunicando
INFORMAHANDICAP

**Sviluppo e prospettive di uno sportello per la
disabilità**

Relatore Prof.sa Nicoletta Bosco		Candidato Sandro BUSSO Matr. 111107
--	--	---

A.A. 2002-2003

Indice

Introduzione **1**

Parte I:	6
Disabilità, integrazione, informazione: un approccio teorico	

Capitolo I: Prospettive d'integrazione, verso i nuovi bisogni **7**

1.1	Definire l'handicap	8
1.2	Rappresentazione dell'handicap nella storia, esclusione e diritti negati	13
1.3	Il dopoguerra, le lotte per i diritti	15
1.4	Disabilità e mass media: un problema di rappresentazione	18
	1.4.1 La stampa	21
	1.4.2 La televisione	23
	1.4.3 Il cinema	25
	1.4.4 La pubblicità	27
1.5	Una prospettiva teorica	29
1.6	I "nuovi bisogni" garantiti	33

Capitolo II: La normativa **39**

2.1	Premessa	40
2.2	I principi fondamentali: la Costituzione	42
2.3	Dal dopoguerra agli anni novanta	44
	2.3.1 I soggetti tutelati	45
	2.3.2 Prestazioni economiche	47
	2.3.3 Prestazioni sanitarie	47
	2.3.4 La normativa su lavoro e istruzione	48
	2.3.5 Barriere architettoniche e mobilità	50
2.4	La normativa recente: gli anni novanta	51
	2.4.1 La legge quadro (104/92)	51
	2.4.2 Il programma di azione del governo per le politiche dell'handicap 2000-2003	56
2.5	Informazione e comunicazione nella normativa	60

Capitolo III: Handicap e Informazione: la situazione attuale **66**

3.1	Il sistema dell'assistenza all'handicap: gli attori		67
3.2	Informazione e handicap: la situazione su scala nazionale		71
	3.2.1	Il sistema informativo sull'handicap	73
	3.2.2	L'informazione ai cittadini	75
3.3	Informatica accessibile: una nuova frontiera?		79

Parte II: **84****I servizi informahandicap e la realtà di Torino****Cenni Metodologici** **85****Capitolo IV: L'informazione e la comunicazione sul territorio, la realtà del Piemonte e di Torino** **87**

4.1	Il Progetto ALI		88
	4.1.2	Gli obiettivi del progetto	90
	4.1.2	Le attività del progetto	91
4.2	L'Osservatorio Regionale sull'Handicap		93
4.3	Il servizio Passepartout		96
	4.3.1	Descrizione del servizio	97
	4.3.2	Campi d'azione e servizi	98
4.4	Il modello della comunicazione nel servizio Passepartout		100
	4.4.1	Management e aspetti strategici	101
	4.4.2	Formazione e aggiornamento	103
	4.4.3	Tecnologie e strumentazioni	105
	4.4.4	Le reti	107
	4.4.5	Divulgazione	109
4.5	Il contatto con il pubblico: gli sportelli informativi		113
	4.5.1	Le realtà centrali	114
	4.5.2	Le realtà periferiche	117
4.6	La "mappa" della provincia di Torino		120

Capitolo V: Il contatto con il pubblico: il punto informahandicap **123**

5.1	Caratteristiche del servizio	124
5.2	L'informazione scambiata	128
	5.2.1 Destinatari ed aree tematiche	130
	5.2.2 Il percorso dell'informazione	132
	5.2.3 I requisiti del processo informativo	134
5.3	I canali	137
5.4	Aspetti controversi	144

Capitolo VI: La realtà del lavoro di rete 148

6.1	Presupposti teorici dell'esistenza della rete	148
6.2	Tipologie di rete	151
	6.2.1 La rete locale degli informahandicap	153
	6.2.2 La rete nazionale degli informahandicap	154
	6.2.3 La rete locale dei servizi informativi	157
6.3	Esempi di lavoro in rete	158
	6.3.1 La rete locale: il progetto ALI	158
	6.3.2 La rete a livello nazionale: superare le barriere locali	161
	6.3.3 La rete locale dei servizi informativi: il sistema informativo cittadino del Comune di Torino	164
6.4	Problematiche legate alla rete	167
6.5	Il livello di sviluppo della rete a Torino	170

Conclusioni 175

Bibliografia 179

Ringraziamenti

Desidero ringraziare gli operatori di tutti i servizi informahandicap citati in questo lavoro per la loro disponibilità e la loro partecipazione. Il loro contributo è l'elemento portante di questa ricerca.

Un grazie va al servizio Passepartout del Comune di Torino, nella persona di Marina Sutelli, per il suo prezioso contributo tecnico e per la disponibilità dimostrata nei miei confronti.

Grazie anche al Centro Documentazione Handicap di Bologna per avermi inviato il loro materiale.

Un ringraziamento particolare va alla cooperativa A.qua e a Veronica Finocchio, dalla cui disponibilità ed entusiasmo questo lavoro ha avuto inizio.