



# **OLTRE LE B@RRIERE**

**Disabili e accessibilità alle tecnologie informatiche:  
i fattori di cambiamento**

**SINTESI DELLA RICERCA**

Roma, giugno 2003

# INDICE

<b>PRESENTAZIONE</b>	<b>2</b>
<b>OBIETTIVI DELLA RICERCA E CAMPI D'INDAGINE</b>	<b>5</b>
ANALISI DELLA DIMENSIONE INDIVIDUALE DEL RAPPORTO FRA DISABILI E ICT	6
ANALISI DELLA RILEVANZA DELLE ICT NELLE ATTIVITÀ DEI SERVIZI DI MEDIAZIONE E ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO	7
ANALISI DEL RAPPORTO FRA DISABILI E ICT ALL'INTERNO DELLE ORGANIZZAZIONI PRODUTTIVE	8
<b>LA SFERA INDIVIDUALE</b>	<b>10</b>
<b>LA MEDIAZIONE E L'ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO DEI DISABILI</b>	<b>14</b>
<b>IL CONTESTO PRODUTTIVO PREVISIONI AL 2006</b>	<b>19</b>
<b>LA QUALITÀ DEL LAVORO DEI DISABILI</b>	<b>25</b>

## PRESENTAZIONE

La presenza pervasiva delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione rappresenta uno dei fattori in grado di influenzare al massimo grado le direzioni di trasformazione e di sviluppo sociale ed economico dei paesi più avanzati in generale e di quelli membri dell'Unione europea, in particolare.

La capacità delle ICT di riplasmare modalità di lavoro consolidate (si pensi ai recenti sviluppi del telelavoro); di spalancare orizzonti prima inimmaginabili ai processi educativi e di apprendimento; nonché di creare ex novo rapporti relazionali in ambiti sociali di natura virtuale (le cosiddette comunità telematiche) suggeriscono in maniera soltanto intuitiva la portata delle trasformazioni in atto, ma stimolano in ogni caso i decisori così come i ricercatori ad abbozzare gli scenari plausibili cui le nostre società potranno trovarsi di fronte nel breve e nel medio termine.

I processi in atto in questo ambito portano tra le altre cose all'attenzione generale la necessità di comprendere in che modo i gruppi e le categorie sociali più deboli potranno misurarsi con tali trasformazioni, da un lato cogliendone i vantaggi in termini di ampliamento delle opportunità occupazionali e di fruizione educativa e culturale; dall'altro evitando di essere lasciate ai margini, a causa delle caratteristiche di relativo svantaggio sociale possedute, destinate a perdurare in mancanza di specifici interventi riequilibratori.

Non è un caso che i Consigli europei di Lisbona e di Feira abbiano incentrato proprio sulla promozione dell'integrazione sociale la strategia globale dell'Unione per raggiungere l'obiettivo strategico, per il nuovo decennio, di diventare l'economia basata sulla conoscenza più competitiva e dinamica del mondo, in grado di realizzare una crescita

economica sostenibile con nuovi e migliori posti di lavoro e una maggiore coesione sociale. In questo quadro, uno degli obiettivi prioritari di lotta contro la povertà e l'esclusione sociale, individuati a livello dell'Unione, chiede agli Stati membri di sfruttare pienamente il potenziale della società dei saperi e delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione, facendo in modo che nessuno ne sia escluso, prestando fra l'altro un'attenzione particolare alle esigenze dei disabili.

Questo obiettivo assume un rilievo ancora più particolare ricordando che la Commissione europea ha proclamato il 2003 "Anno europeo delle persone con disabilità", con l'obiettivo di finanziare azioni atte a sensibilizzare il pubblico ed i decisori, promuovere lo scambio di esperienze e la conoscenza del fenomeno, potenziando la cooperazione tra tutte le istanze interessate, ai diversi livelli.

Sul versante nazionale è opportuno segnalare due autorevoli tentativi di risposta alle problematiche sin qui esposte, rappresentati da un lato dal Libro bianco sul Welfare che, nell'ambito dell'area di intervento dedicata al diritto ai servizi universali mediante una nuova solidarietà, propone fra le priorità di intervento l'integrazione dell'innovazione tecnologica e il sostegno alla creazione di strutture apposite di formazione per gli attori e gli utenti dei servizi; dall'altro dal più specifico Libro bianco su Tecnologie per la disabilità, dedicato ad una ricognizione più ampia del confronto fra categorie deboli e avvento della società digitale.

L'Isfol già dal 2000 svolge un'attività di indagine specifica che, in accordo alla programmazione delle attività dell'Istituto, ha approfondito diversi aspetti relativi al difficile rapporto tra disabili e mercato del lavoro. I risultati acquisiti nel corso di alcune delle ricerche sopra menzionate, come la più ampia analisi della letteratura nazionale e internazionale di riferimento, hanno confermato la rilevanza del tema del rapporto fra disabili e tecnologie dell'informazione e della

comunicazione, sia in riferimento al mondo del lavoro, sia nel più ampio contesto della loro piena integrazione nella comunità sociale.

Sulla base di quanto esposto nei punti precedenti L'Isfol ha accolto la proposta formulata dalle società Hewlet-Packard italiana S.r.l. e Microsoft S.r.l. a marzo 2003, relativa ad un contributo per la realizzazione di un progetto di ricerca che si propone di esplorare le attuali caratteristiche del rapporto tra disabili e tecnologie dell'informazione e della comunicazione in Italia, con particolare riferimento all'ambito lavorativo. Ciò, al fine di identificare i contributi fornibili dall'informatica ad una maggiore integrazione dei disabili nel mondo del lavoro.

## Obiettivi della ricerca e campi d'indagine

La ricerca si proponeva i seguenti **obiettivi**:

- identificare i principali aspetti della relazione tra l'individuo disabile e le ICT, con particolare riferimento all'utilizzo di soluzioni diversificate in relazione ai vari disturbi funzionali e strutturali (ambito soggettivo);
- determinare i principali fattori ambientali e culturali che, soprattutto nelle organizzazioni produttive, ostacolano un uso autonomo e pieno dei sistemi di office automation, nello svolgimento delle attività lavorative quotidiane (ambito organizzativo);
- fornire un quadro delle attuali capacità dimostrate dai servizi per il collocamento mirato dei disabili nello sfruttare le opportunità di impiego offerte dalle ICT (ambito della mediazione e dell'accompagnamento al lavoro).

Per il perseguimento degli obiettivi citati la ricerca si è avvalsa di differenti metodologie. In primo luogo, è stata realizzata una ricognizione sistematica delle principali fonti informative, disponibili in ambito nazionale, in merito: alle linee guida politiche e alle modalità di recepimento delle direttive comunitarie; ai principali contenuti del dibattito in corso sull'argomento; alle esperienze più significative che hanno sperimentato efficaci connessioni tra disabilità e tecnologie.

In secondo luogo, ci si è avvalsi dell'analisi di alcuni studi di caso, in maniera diretta o attraverso indagini di secondo livello, che hanno

consentito di approfondire in situazione gli aspetti soggettivi ed organizzativi dell'utilizzo delle ICT da parte dei lavoratori disabili.

In terzo luogo, infine, sono state realizzate interviste a testimoni privilegiati, rappresentativi dei soggetti istituzionali, associativi e imprenditoriali coinvolti nelle problematiche dell'inserimento lavorativo dei disabili.

Il quadro metodologico è illustrato analiticamente nei paragrafi seguenti.

## **Analisi della dimensione individuale del rapporto fra disabili e ICT**

Questa sezione dell'indagine si prefiggeva lo scopo di costruire uno scenario della Società dell'informazione che focalizzasse l'attenzione sui vari aspetti dell'integrazione dei disabili e sui percorsi verso l'autonomia, con particolare riferimento all'utilizzo di tecnologie informatiche.

Il rapporto tra disabili e tecnologie è stato in particolare descritto attraverso la ricostruzione dei principali contributi della letteratura internazionale sul rapporto fra disabili e tecnologie, in relazione ai seguenti aspetti: le tipologie di disabilità, le caratteristiche socio – anagrafiche dei soggetti, i percorsi educativi, formativi e riabilitativi, i contesti territoriali, le tendenze evolutive del rapporto informatica – utente.

L'analisi della letteratura è stata integrata da alcuni approfondimenti relativi: ai servizi informativi personalizzati a utenti disabili, nell'ambito di portali e di call center e, inoltre, dallo Svolgimento di una serie di analisi esperte di siti Internet. In particolare, quest'ultima aveva lo

scopo di illustrare lo stato dell'attuale scenario di riferimento, valutando il reale grado di accessibilità di alcuni prodotti di comunicazione digitale destinati all'accesso dei disabili a servizi on-line.

## **Analisi della rilevanza delle ICT nelle attività dei servizi di mediazione e accompagnamento al lavoro**

La rilevanza delle problematiche inerenti il rapporto disabili-informatica è stata testata anche in relazione al percorso globale di presa in carico dell'utente disabile da parte dei servizi territoriali, in vista dell'inserimento lavorativo.

Il primo step ad essere indagato in questa luce è stato quello concernente le procedure di certificazione dell'handicap e la valutazione della compatibilità fra persona e mansioni. A tale proposito l'indagine ha messo a fuoco la rilevanza delle tematiche in oggetto nel quadro del percorso che getta le basi del processo di avvicinamento del disabile ad un eventuale impiego.

Il secondo step ha riguardato più da vicino le azioni di incontro fra la domanda e l'offerta di lavoro e, in particolare, la strumentazione messa in campo dai servizi per rispondere ai fabbisogni espressi dai datori di lavoro, a fronte delle competenze in possesso dai lavoratori disabili e delle misure di adattamento dei posti di lavoro giudicate indispensabili.

Un terzo step ha infine analizzato i percorsi di uscita e reingresso nel lavoro alla luce anche della verifica delle condizioni di inabilità. Ad integrazione di questa analisi sono state anche acquisite informazioni circa il rilievo assegnato dai Servizi pubblici per l'impiego alle

opportunità offerte dall'informatica in merito all'avvio di iniziative di autoimprenditorialità da parte di disabili.

Questa parte dell'indagine è stata realizzata per mezzo della somministrazione di interviste a responsabili ed operatori dei servizi di mediazione, condotta per mezzo di una griglia aperta che viene riprodotta nel box seguente.

## **Analisi del rapporto fra disabili e ICT all'interno delle organizzazioni produttive**

La finalità, in questo caso, era quella di delineare uno scenario previsionale focalizzato sulle prospettive di sviluppo del rapporto tra disabili e tecnologie nei prossimi anni, utilizzando la metodologia Delphi.

Il primo gruppo di argomenti che sono stati sottoposti all'attenzione di un panel di esperti, hanno riguardato i fattori fisici che ostacolano un accesso pieno degli utenti disabili all'uso degli strumenti. Parallelamente, sono state vagliate le soluzioni rese potenzialmente disponibili per l'abbattimento dello stesso tipo di barriere negli ambienti di lavoro.

Lo stesso tipo di analisi è stata condotta, in secondo luogo, focalizzando l'attenzione degli esperti sui fattori organizzativi quali i tempi di lavoro e l'integrazione in gruppi e assetti gerarchici. La rassegna delle problematiche connesse agli aspetti strutturali delle organizzazioni produttive ha tenuto in considerazione i fattori culturali che, anche in questo caso, impediscono un accesso pieno dei disabili al processo produttivo grazie all'utilizzo pieno e consapevole delle ICT.

Un secondo insieme di questioni connesse all'utilizzo dell'informatica negli ambienti di lavoro ha preso in considerazione le tendenze evolutive delle professioni legate all'informatica e delle abilità richieste

ai lavoratori. In questo ambito, gli esperti hanno espresso le loro opinioni in merito ai fabbisogni di aggiornamento delle competenze specialistiche richieste dalle imprese. Particolare attenzione è stata data in questo contesto alla trattazione delle competenze trasversali e delle abilità relazionali e sociali connesse all'utilizzo delle ICT.

Per questo progetto, è stata adottata una procedura di consultazione in due stadi di un gruppo composito di sette esperti. Caratteristica peculiare del metodo adottato per l'indagine è la consultazione, in modo rigorosamente separato ed anonimo, di un gruppo di esperti, al fine di ricavare previsioni basate sulla convergenza delle opinioni circa il futuro dei problemi e dei fenomeni indagati.

## LA SFERA INDIVIDUALE

Le ICT svolgono un ruolo determinante nel favorire l'integrazione sociale e lavorativa delle persone con disabilità. Nell'incrocio tra tipologie di disabilità e diverse fasi del percorso sociale e lavorativo, lo strumento informatico si presenta come un'opportunità unica per imparare, mettersi alla prova, professionalizzarsi, avere successo. Ma quali sono i settori in cui le ICT hanno saputo dare il loro contributo più significativo? E ancora: quali sono le potenzialità ancora sottostimate e sottoutilizzate della tecnologia hardware e software? Quali i rischi possibili? Rispondere a queste domande permette di definire una prospettiva più precisa circa il futuro dell'informatica e circa il rapporto tra questa e l'occupabilità dei disabili.

Il settore in cui l'informatica ha finora fornito miglior prova è quello delle disabilità motorie e visive che, per le caratteristiche stesse delle menomazioni presenti, ha potuto "sfruttare" al massimo le risorse dello strumento informatico, riuscendo a ottenere vantaggi elevati. Le ICT, all'interno delle disabilità motorie e visive, costituiscono il mezzo per eccellenza per comunicare e acquisire una professionalità, altrimenti difficile da ottenere. L'inserimento lavorativo delle persone con questo tipo di disabilità sarebbe a volte del tutto impossibile, o comunque molto improbabile, se non ci fosse l'apporto dell'informatica. Nelle disabilità cognitive e uditive le ICT rappresentano sempre uno strumento importante, ma forse non così essenziale per l'integrazione sociale e professionale.

Le ICT esplicano un ruolo di rilievo sia come ausilio diretto che indiretto nella formazione, prerequisito per un percorso adeguato nel mercato occupazionale. L'ausilio diretto consiste nella fruizione del

software educativo, che consente l'apprendimento di una lingua straniera, o di competenze di contabilità e segretariali, mentre l'esempio più emblematico di ausilio indiretto è il *distant learning*, l'apprendimento a distanza. Attraverso questa metodica il disabile può seguire da casa una lezione universitaria, interagire con i docenti, fare domande e approfondimenti sul tema trattato. Il *distant learning* si configura come una modalità "potente" di comunicazione, che aiuta il disabile a qualificarsi meglio. Anche nella fase di inserimento sociale e soprattutto professionale le ICT possono proporsi come ausilio diretto e indiretto: nel primo caso con l'uso della posta elettronica, di Internet, di una teleconferenza, nel secondo con il ricorso al telelavoro. Grazie a questi nuovi sistemi di gestione dell'informazione e dell'interazione, il mantenimento della propria attività lavorativa e la possibile ascesa professionale possono essere facilitati, modificando proprio le esigenze di prestazione e i contesti lavorativi in quanto tali. Questi ultimi possono diventare, con un utilizzo mirato delle ICT, *disability friendly*, e rafforzare così i percorsi di crescita professionale dei soggetti disabili.

Riguardo alla seconda domanda posta, se esiste ancora un sottoutilizzo delle potenzialità informatiche, la risposta è senza dubbio positiva. Metodiche come l'E-learning, il *distant learning*, il telelavoro dovrebbero essere maggiormente promosse, per aiutare il disabile a risolvere le difficoltà correlate al mondo dell'occupazione. Le istituzioni educative e le imprese tendono ancora a guardare con sospetto a queste nuove forme di apprendimento e di prestazione professionale. Gli ostacoli principali a una loro più ampia utilizzazione sono sia di natura organizzativa e culturale, legati alla complessità di modificare la struttura produttiva e di riprogettare il modo di lavorare, sia di tipo economico. Una campagna di informazione e di persuasione capillare, che evidenzii i vantaggi gestionali, insieme a una politica di corretti

incentivi economici e fiscali potrebbe agevolare il superamento di tutte queste problematiche.

Un fronte dove il progresso è stato meno evidente è quello del regolare svolgimento dell'attività professionale dei disabili e del loro avanzamento di carriera. Il pregiudizio comune tende a ritenere che, una volta entrato nel mercato lavorativo, il disabile sia "sistemato". Al contrario, e' di grande rilevanza che il disabile sia seguito e monitorato in tutte le sue fasi di percorso professionale e che vengano sempre mantenute valide misure di accompagnamento. Questa scarsa sensibilità alla possibile mobilità professionale del soggetto disabile è probabilmente da riferire a una mancata consapevolezza sociale e istituzionale. Attualmente esistono poche norme e pochi incentivi per parificare le opportunità di carriera tra chi e' disabile e chi non lo è. Si dovrebbero incrementare le attività di *counselling* da parte dei servizi per l'impiego, non solo relative alla fase iniziale del percorso di inserimento lavorativo, ma anche a quella finale. Proporre delle opportunità realistiche di carriera significa incidere allo stesso tempo sul sistema occupazionale e su quello delle relazioni interpersonali della famiglia del disabile che, come già riportato, a volte tende a "trattenere" il disabile stesso, limitandone aspirazioni e potenzialità.

Possono effettivamente esistere, per rispondere al terzo quesito, dei rischi connessi alla fruizione delle ICT. Il pericolo principale è che il loro progresso e la loro diffusione avvenga con forme, ritmi e modalità troppo rapide e non *disability friendly*. Se questa ipotesi si verificasse, i disabili potrebbero diventare le prime vittime del *digital divide*, cioè di una polarizzazione estrema tra coloro che possono e sanno e coloro che non possono e non sanno muoversi nella nuova *knowledge based economy*. Il soggetto con disabilità si ritroverebbe quasi certamente nel secondo gruppo, risultando ancora più emarginato.

Come evidenziato anche dall'indagine sull'accessibilità al web, le nuove tecnologie hanno la possibilità di diventare uno strumento di integrazione sociale e di crescita democratica e il loro accesso sarà realmente aperto a tutti solo se saranno sviluppate secondo criteri che ne permettano l'utilizzo a tutti gli utenti.

Il superamento degli ostacoli non comporta esclusivamente un lavoro di natura tecnica quale ad esempio l'utilizzo di linee guida per la progettazione o la sperimentazione con utenti dei prototipi di prodotto prima della loro introduzione nell'offerta delle istituzioni o del mercato privato; piuttosto costituisce un valore di portata culturale mirato a promuovere la consapevolezza e la sensibilità delle categorie deboli tra quanti si occupano di produrre l'offerta tecnologica e concentrato sul fornire un'informazione accurata, aggiornata e utile agli utenti per selezionare gli strumenti tecnologici più adatti alle proprie esigenze.

Le analisi di accessibilità condotte sono servite a tracciare uno scenario dell'attuale offerta Internet per il mondo della disabilità, evidenziando gli ostacoli alla fruizione e le principali opportunità che i siti casi di studio presentano per l'utenza disabile, confrontandole con quelle normalmente garantite all'utenza normodotata.

La realizzazione dell'Anno del disabile costituisce un momento fondamentale per monitorare in modo sistematico la situazione presente, individuando e contenendo possibili errori di questo tipo. Questa iniziativa rappresenta una presa di coscienza collettiva sulle problematiche dei disabili, sulla loro qualità della vita e sulle sperequazioni di opportunità in campo sociale e lavorativo ancora esistenti. Vi è da augurarsi, allora, che in futuro possano nascere altre iniziative di questo genere, che ripensando le esperienze passate, riescano a modificare gli approcci di tipo assistenziale che, almeno in parte, caratterizzano ancora oggi la situazione italiana.

## **LA MEDIAZIONE E L'ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO DEI DISABILI**

L'inserimento dei disabili nell'ambito di mansioni che comportano l'uso quotidiano di tecnologie informatiche rappresenta un banco di prova particolarmente impegnativo per i servizi di mediazione e accompagnamento al lavoro.

L'informatica non si configura esclusivamente come un settore produttivo a se stante, caratterizzato da propri ritmi di crescita e specifici livelli di investimento. Essa si presenta anche nel nostro Paese come una tecnologia matura, in grado di pervadere con la sua presenza gli ambiti più vari della vita produttiva e quotidiana, alla vigilia di accrescere enormemente le proprie potenzialità grazie allo sviluppo di sinergie con il più ampio settore delle telecomunicazioni.

Uno scenario di questo tipo spinge naturalmente a pensare che sempre maggiori occasioni di lavoro per i disabili non potranno che passare attraverso l'acquisizione delle competenze atte ad esercitarne un uso più spesso generico e di base, ma sovente anche caratterizzato da alti livelli di specializzazione.

Ciò obbliga i servizi, com'è apparso abbastanza evidente dai casi esaminati, a raffinare le proprie capacità di intervento in una serie di direzioni.

### **Valutare le compatibilità**

Una prima direzione è quella relativa alla valutazione della compatibilità fra le varie tipologie di disabilità e le caratteristiche dello strumento informatico. Come è stato illustrato nel primo capitolo del testo e come è stato confermato dall'analisi delle esperienze di

mediazione, le caratteristiche intrinseche del computer e quelle dei sistemi cui esso dà origine (reti locali, Internet ecc.) costituiscono altrettanti vincoli o, per converso, opportunità di autonomia, a seconda del tipo di disabile che si decida di coinvolgere nel suo utilizzo. La possibilità che questo utilizzo sia un fattore di crescita individuale dell'utente, e non un grave elemento di frustrazione o di disturbo del suo equilibrio psicofisico, si lega ad una attenta valutazione delle sue condizioni di partenza, nonché, nel caso del lavoro, alla loro messa in relazione con le posizioni professionali realmente disponibili in un determinato territorio.

### **Costruire le fondamenta del progetto individuale**

In relazione a questo aspetto praticamente tutti i casi esaminati hanno messo in evidenza la capacità dei servizi del collocamento mirato di integrare la valutazione effettuata dalle Commissioni sanitarie con proprie procedure di conoscenza e di orientamento dell'utente, in modo da giungere a tracciare un profilo professionale utilizzabile anche in relazione ad un aspetto così tecnicamente specifico.

### **Analizzare le caratteristiche dei posti di lavoro**

Una seconda direzione, strettamente collegata alla prima, riguarda la capacità di analisi dei posti di lavoro ove risulti prevalente o comunque rilevante l'utilizzo delle tecnologie informatiche. In relazione a questo aspetto, l'analisi delle risposte comporta l'utilizzo di almeno due chiavi di lettura. Da un lato, l'individuazione delle posizioni professionali per le quali risulta ormai irrinunciabile il possesso di competenze informatiche di base (segreteria e lavori impiegatizi genericamente intesi) non sembra presentare particolari problemi. Occorre comunque tenere alta l'attenzione in relazione alla necessità di individuare, laddove occorresse, gli adattamenti tecnologici opportuni per superare

il problema dell'accesso da parte di utenti gravati da particolari forme di disabilità.

### **Assicurare gli ausili tecnologici**

Una volta individuata la giusta soluzione in termini di ausili, anche grazie ad apporti specialistici professionali o afferenti al mondo associativo, questa "pista tecnologica" sembra ormai caratterizzarsi come un'opportunità di inserimento realmente aggiuntiva piuttosto che come un "technological divide", anche in contesti caratterizzati da un tessuto produttivo più industriale e meno terziarizzato della media nazionale.

### **Giocare al rialzo**

Da un altro lato, la possibilità di agganciare professioni più sofisticate e/ o collocate più in alto nella gerarchia aziendale o del mercato del lavoro (programmatori, Web authoring, progettisti CAD ecc.) appare condizionata sia dalla capacità da parte dei servizi stessi di mobilitare risorse formative adeguate a soddisfare il fabbisogno aziendale di competenze; sia dalla possibilità concreta di sviluppare una analisi dei posti di lavoro giocando al rialzo, suggerendo alle aziende (o ai disabili) inserimenti di alto profilo.

### **Costruirsi una credibilità**

A quest'ultimo proposito risulta evidente come i servizi intervistati siano apparsi particolarmente attenti a conservare un equilibrio essenziale fra il livello di aspettative suscitato nei disabili e il rapporto di fiducia costruito con la presenza costante in azienda in affiancamento ai lavoratori già inseriti.

**Verificare l'andamento degli inserimenti**

Il tema della presenza costante all'interno dei contesti produttivi richiama la problematica connessa alla verifica dell'andamento degli inserimenti. Anche se l'entrata in vigore della legge 68/99 è giudicata troppo recente per formulare affermazioni significative sul destino effettivo degli inserimenti effettuati nella cornice del collocamento mirato, le risposte raccolte dimostrano come uno dei pilastri essenziali dell'approccio della mediazione sia rappresentato proprio dalla presenza di modalità di verifica costanti del rapporto fra lavoratore disabile e ambiente produttivo di appartenenza. Non sono emerse a tale proposito conferme di una ipotesi che aveva trovato credito iniziale all'interno del gruppo di ricerca e cioè che le modalità rapidissime di evoluzione del mondo delle soluzioni informatiche potesse in qualche modo accorciare l'orizzonte di obsolescenza delle competenze possedute dai lavoratori disabili. Pur rimanendo la formazione continua del disabile una preoccupazione costante del datore di lavoro (come ci viene rivelato da altre indagini Isfol) essa non sembra superare in rilevanza il problema dell'acquisizione delle competenze iniziali richieste dall'azienda, che è stato precedentemente sottolineato.

**Riconoscere le ICT come linguaggio condiviso**

Sul fronte datoriale le informazioni raccolte fra gli operatori dei servizi fanno registrare sulle ICT un atteggiamento forse anche maggiormente orientato alla collaborazione. Nel caso di mansioni che richiedono l'ampio utilizzo di tecnologie informatiche, sembra emergere in alcuni casi una più ampia disponibilità dei datori di lavoro a interagire positivamente con i servizi, nel quadro delle procedure di analisi dei posti di lavoro. Non è improbabile che a tale riguardo giochino un ruolo positivo le caratteristiche intrinseche della tecnologia, che ne fanno un fattore potenzialmente molto flessibile e adattabile, ma sempre

all'interno di un quadro ben definito di elementi strutturali (postazioni di lavoro, reti, protocolli di interazione, files, directory ecc.).

### **Non confondere il mezzo con il fine**

Un ultimo aspetto, che vale la pena di segnalare in sede di risultati, è senz'altro la conferma delle difficoltà che caratterizzano il rapporto del computer con i soggetti gravati da disabilità di tipo cognitivo. Quasi tutti i servizi incontrati non hanno praticamente segnalato esperienze di inserimento lavorativo di disabili psichici o mentali realizzate per mezzo dell'utilizzo di strumenti informatici. Molti degli operatori si sono peraltro spinti a sconsigliare questo tipo di intervento, sia pur riconoscendo la valenza riabilitativa che, a certe condizioni, l'utilizzo del computer può rivestire nel caso di disabilità di questo tipo.

E' probabile che, oltre che uno stimolo per la riflessione e la sperimentazione in questo ambito, un risultato come questo, sia pur nella parzialità dei punti di vista che lo hanno espresso, costituisca un invito a tenere sempre presente la necessità della personalizzazione dei percorsi individuali di formazione e avviamento al lavoro, senza cedere alle lusinghe delle mode del momento, anche se dovessero essere impersonate dall'onnipresente personal computer.

## IL CONTESTO PRODUTTIVO

### Previsioni al 2006

#### Le Organizzazioni

Le organizzazioni innoveranno i propri modelli di sviluppo verso la logica del *net-working*, dell'impresa a rete, acquistando una visione più complessiva che favorirà la loro integrazione nella *net-society*. La rete infatti costituirà l'elemento più suscettibile di modificare il mercato del lavoro.

#### La risposta delle organizzazioni

Nel prossimo triennio, verranno sempre più adottate nuove modalità di organizzazione del lavoro, che acquisteranno le forme più diverse. La risposta delle organizzazioni sarà tuttavia legata alla cultura pregressa del loro management e del loro personale, oltre che della loro disponibilità economica; questi cambiamenti quindi richiederanno un arco di tempo più lungo di quello considerato.

In questi contesti, le differenze tra disabili e normodotati dipenderanno dalla specifica situazione del singolo e dall'avanzamento tecnologico del mezzo messo a disposizione. Infatti, le nuove tecnologie, lo sviluppo delle reti informatiche e telematiche consentiranno l'applicazione di nuovi modelli di organizzazione, quali ad esempio il lavoro a distanza.

I risultati della ricerca tecnologica a favore delle disabilità ricadranno positivamente sulle chances di ingresso dei disabili nel mondo del lavoro, perché il temuto dalle aziende, impatto negativo sulla produttività sarà minore, ovvero potrà essere contenuto. Aumenteranno sul mercato i prodotti tecnologici tendenti a facilitare l'occupazione dei disabili, favorendo la loro trasformazione da "pesi morti" in "risorse preziose" per la comunità.

Le organizzazioni pubbliche e private matureranno sempre più la convinzione che gli investimenti necessari per allineare le proprie strutture Ict ai requisiti richiesti per l'erogazione dei servizi e per il rispetto delle normative che regolano l'impiego dei dipendenti disabili procureranno un crescente ritorno economico: passerà il concetto che la disabilità da obbligo diviene risorsa, incidendo sia in termini di utenti fruitori, che in termini di recupero di produttività e di risorse altrimenti sottoutilizzate.

Tuttavia non tutti i settori economici impiegheranno i disabili. Gli interventi che verranno messi in atto in favore dei disabili permetteranno un migliore utilizzo delle loro diverse capacità nei servizi, nelle comunicazioni ed anche nell'industria. Saranno comunque avvantaggiate le disabilità più consone ad un impiego lavorativo stabile e produttivo, quali quelle fisiche e sensoriali meno gravi.

I vincoli che ostacoleranno l'attenzione delle organizzazioni verso i disabili saranno:

- pigrizia culturale;
- i costi individuali;
- la mancanza di informazione sulle reali possibilità.
- connessi ai problemi di contrazione del mercato, e quindi dei *budget* e delle assunzioni;
- difesa di abitudini ed interessi consolidati.

Tuttavia le tecnologie dell'Ict (non solo informatiche) favoriranno l'abbattimento progressivo di queste barriere culturali. Inoltre nel triennio emergeranno lobby politiche (nell'uso virtuoso del termine) che indurranno il Parlamento ad una revisione delle leggi in vigore, in direzione di un aggiornamento che tenga conto degli sviluppi tecnologici applicati al sistema Paese.

## **Nuove modalità organizzative**

### **Approcci differenti per disabilità**

Il mondo dell'Ict favorirà un costante e progressivo abbattimento delle differenze per i disabili. Nel prossimo triennio, le nuove tecnologie offriranno ai disabili soluzioni che oggi sono solo auspicabili. Favoriranno l'integrazione nel mondo sociale e del lavoro, prevalentemente il settore della comunicazione e dei servizi.

Tuttavia questa tendenza di sviluppo sociale necessiterà di un impegno mirato da parte delle imprese e delle istituzioni e si verificherà prima di tutto a livello comunitario e poi, a cascata, a livello nazionale e territoriale.

L'imponenza quantitativa del fenomeno disabilità e la differenza nelle patologie riscontrate richiederanno approcci differenziati e spesso personalizzati (è da escludere una soluzione buona per tutti).

L'approccio più proficuo sarà quello di agire per sviluppare le condizioni affinché il disabile possa avere una soddisfacente vita lavorativa.

La tecnologia darà un grosso aiuto in questa direzione, purché inserita in un contesto organizzativo adattabile alle situazioni e guidata da esperti scientificamente ed eticamente eccellenti. In questo senso gli sviluppatori di software avranno un ruolo molto importante nell'integrazione al lavoro dei disabili: molte attività potranno infatti

esser svolte da persone con ridotte capacità lavorative utilizzando sistemi informatici.

Nel caso dei disabili fisici e sensoriali le differenze coi normodotati tenderanno a diminuire. Questo sarà vero più per i disabili fisici, che per i disabili sensoriali e escluderà i sordociechi. Aumenteranno invece le differenze tra disabili psichici/cognitivi (oltre ai ritardi di apprendimento) e normodotati. Ciò dipenderà dall'aumento di complessità della scuola, delle professioni e delle competenze richieste, che escluderà queste particolari categorie dal mondo del lavoro.

### **Gli ambienti di lavoro**

Gli ambienti di lavoro saranno sempre più dipendenti dall'informatizzazione: più accessibili, ma più complessi. L'importanza del contesto fisico rimarrà, ma sarà meno cruciale, poiché l'ambiente di lavoro diventerà "virtuale" e sarà costituito dalle informazioni, dai dati, dagli strumenti e dalle relazioni: l'incontro tra domanda e offerta avverrà sempre più in rete, sia quella telefonica che Internet. In questo senso l'Ict sarà un fattore fondamentale, perché permetterà tale virtualizzazione.

Gli ambienti di lavoro seguiranno l'evolversi del modo di lavorare e l'emergere delle nuove figure professionali, diventando più impersonali, anonimi, usabili da più persone, multidisciplinari.

Poiché il personal computer sarà, per una larga parte dei lavoratori, il principale strumento di lavoro e di comunicazione, l'organizzazione dell'ambiente fisico di lavoro ruoterà intorno alle infrastrutture tecnologiche favorendo una razionalizzazione nell'uso degli spazi;

Tuttavia la diffusione di soluzioni tipo "ufficio virtuale" richiederà a monte una organizzazione dell'impresa per obiettivi per cui difficilmente queste soluzioni saranno adottate su vasta scala nel breve periodo.

Come oggi è impensabile vivere il proprio posto di lavoro senza il telefono, perché si sarebbe fuori dalla comunità, così domani ogni scrivania sarà dotata di una stazione di lavoro in rete.

L'evolversi della pratica del *networking* influenzerà profondamente la futura organizzazione del lavoro: si avrà infatti sempre meno bisogno di grandi uffici o di grandi tecnologie

I fornitori di servizi *on-line* (ASP) permetteranno una crescente deconcentrazione delle unità di lavoro e/o produttive. Si diffonderanno infatti le produttività territoriali in ossequio alla logica del "glocal", ovvero *think global, act local*.

Il telelavoro, in Italia, stenterà a decollare, per mancanza di un'adeguata cultura aziendale, ancora basata su un'organizzazione del lavoro centrata sul tempo da trascorrere in ufficio; perché essa cambi non occorrerà più di una generazione. Non sarà invece per mancanza di una normativa di riferimento in quanto nel prossimo triennio, le istituzioni infatti non continueranno a latitare.

Nel prossimo triennio infatti non assisteremo al ripensamento *tout court* e al ridisegno dell'ambiente fisico di lavoro e delle localizzazioni, soprattutto nelle grandi città. I disabili infatti continueranno ad "arrampicarsi" in edifici storici, nel centro cittadino caotico e asfissiante, poiché non si realizzeranno edifici belli e intelligenti, utilizzabili e "disponibili". Gli spazi continueranno a non essere adeguati sia alle esigenze dei disabili sia dei normodotati. Entrambi non avranno ad esempio degli spazi dedicati anche ai momenti di relax per favorire la concentrazione, o un'illuminazione particolarmente curata

Faranno eccezione gli ambienti di lavoro del terziario e del terziario avanzato che saranno sempre più interessati da una maggiore richiesta di comfort e di rispetto dei principi ergonomici. In questa ottica, l'utilizzo di nuovi sistemi di comunicazione (es. WiFi) porterà ad una nuova concezione del posto di lavoro, che, svincolato da collegamenti

via cavo, assumerà conformazioni più libere e più adattabili alle necessità del singolo, sia esso normodotato che portatore di patologie specifiche.

### **Le tecnologie che miglioreranno gli ambienti di lavoro**

Le tecnologie che, nel triennio 2004 – 2006, miglioreranno l'ambiente di lavoro a favore dei disabili saranno le più varie e andranno dai *software* ai dispositivi fisici di supporto. Esse influiranno sui processi e sui tempi di lavoro facilitando l'ottenimento di risultati notevoli e fin qui insperati dai diversamente abili. In particolare saranno:

- Internet;
- la comunicazione mobile;
- l'integrazione tra i media (rete diffusa, mobile e Tv);
- *office automation*;
- gli strumenti assistivi, quali tastiere braille e semplificate, mouse intelligenti, *software* di interfaccia, analizzatori vocali ecc..

Questi ultimi sosterranno fortemente alcune categorie di disabili, riducendo la manualità, introducendo il multimedia che integra l'handicap sensoriale, migliorando l'accesso alle informazioni; tuttavia aumenterà il gap con i disabili psichici e cognitivi e con i down.

Inoltre la produttività anche dei lavoratori disabili sarà legata agli aspetti specifici delle tecnologie informatiche quali:

- la semplicità d'uso;
- le interrelazioni voce-immagini-dati;
- la miniaturizzazione e qualità dei prodotti;
- la velocità di trasmissione;
- l'eliminazione di barriere informatiche.

## La qualità del lavoro dei disabili

La qualità del lavoro dei disabili sarà la chiave di volta, se non addirittura l'unica opzione, per una seria strategia di inserimento degli stessi nel mondo del lavoro.

Nel prossimo triennio, si realizzerà una progressiva destrutturazione dei vincoli temporali a favore degli obiettivi di business, che favorirà una maggiore attenzione alla qualità intrinseca del lavoro rispetto alla forma. Ciò agevolerà le persone svantaggiate, come avviene nel modello svedese e nordico in generale.

L'interesse delle organizzazioni per la qualità del lavoro dei disabili, crescerà anche in funzione degli incentivi che faciliteranno il loro ingresso nel mondo del lavoro e cambierà in funzione del territorio; dal punto di vista geografico, infatti l'aver affrontato per tempo queste problematiche, porrà le regioni del Centro-Nord in posizione di vantaggio. A tale proposito, sarà necessario alimentare tutte le occasioni di confronto alla pari con i territori i cui servizi sono meno strutturati, agendo da stimolo nei confronti di questi ultimi.

I settori in cui le organizzazioni si dimostreranno più attente alla qualità del lavoro dei disabili saranno quelli dei servizi e della comunicazione.

Saranno infatti gli aspetti comunicativi che continueranno ad avere una forte incidenza sulla qualità della vita del disabili: l'inserimento nell'ambiente lavorativo sarà quindi tanto più efficace quanto più efficienti saranno gli strumenti di comunicazione (voce, immagini, video) in un ambiente tecnologicamente ed organizzativamente predisposto e strutturato. In questo senso anche il telelavoro, se progettato ad hoc non porterà ad un ulteriore isolamento del disabile.

Le organizzazioni più attente alla qualità del lavoro disabile saranno quelle che riusciranno, attraverso i supporti tecnologici, a recuperare le grandi sacche di marginalità produttiva dei disabili, determinate dalla vecchia Legge 482/68.

Le strutture private, e in particolare quelle del terziario avanzato, saranno le più attente, mentre il territorio, se non ben presidiato dai servizi per l'impiego e sociali, potrà essere sempre meno influente.

Il terziario avanzato, data l'immaterialità dei propri prodotti/servizi, sarà il settore che maggiormente assorbirà occupazione dalla disabilità, ma a condizione che tali risorse umane siano adeguatamente professionalizzate.

Le istanze rappresentative più attente alla tematica della qualità del lavoro saranno soprattutto quelle dei disabili, mentre maggiore impegno si dovrà dedicare al coinvolgimento dei sindacati e delle associazioni degli industriali e degli artigiani, soprattutto a livello locale.

## **ISFOL**

Istituto per lo sviluppo della formazione dei lavoratori

Via G.B. Morgagni 33 00161 Roma

Tel. 06.445901

[www.isfol.it](http://www.isfol.it)