

**EASPD**

European Association of Service providers  
for Persons with Disabilities



**Pratiche promettenti che utilizzano la tecnologia nella risposta dei servizi per la disabilità alla pandemia di COVID-19**

# Pratiche promettenti che utilizzano la tecnologia nella risposta dei servizi per la disabilità alla pandemia di COVID-19

Professoressa Dottoressa Anne Rosken, Lilia Angelova-Mladenova, Dottor Alison Wilde

Aprile 2021

## Riassunto esecutivo

Questa è una sintesi del lavoro e di quanto appreso attraverso il progetto "Pratiche promettenti" commissionato dall'associazione europea dei fornitori di servizi per le persone con disabilità (EASPD). Lo studio si è concentrato sull'identificazione di esempi di fornitori di servizi di tutta Europa e ha esaminato quali soluzioni digitali sono state utilizzate durante la pandemia di Covid-19 per le persone con disabilità. Lo studio mirava a identificare pratiche promettenti che coinvolgono tecnologie che hanno garantito la fornitura di servizi per la disabilità durante la pandemia di COVID-19. Sono state realizzate interviste semi-strutturate utilizzando una guida tematica; questa è stata utilizzata con una serie di domande poste a manager, specialisti IT/TA (Tecnologia Assistiva) e specialisti delle risorse umane che lavorano in organizzazioni di fornitori di servizi per persone con disabilità in tutta Europa. Abbiamo intervistato le persone che hanno gestito l'organizzazione, il lavoro o un progetto speciale e l'implementazione di nuove strategie, concetti e servizi vincolati alle restrizioni imposte dalla crisi, tenendo conto delle esigenze del personale, degli utenti dei servizi per persone con disabilità e delle loro famiglie.

## I risultati dello studio di ricerca

La nostra indagine abbraccia l'intervallo che va dall'inizio della pandemia di Covid-19 al presente, con uno sguardo al futuro. Le nostre indagini erano integrate nella gravità della situazione e si rivolgevano a tutto il mondo e alle nuove restrizioni e regole. Abbiamo riscontrato un'ampia gamma di scenari nazionali: dal basso utilizzo di soluzioni tecniche in Georgia a un tasso molto elevato di implementazione tecnica nei Paesi Bassi. Gli esempi di tutti i partecipanti mostrano il buon senso nel lavoro e nell'uso della tecnologia in istituzioni, Paesi, culture, settori e situazioni specifiche, offrendo approfondimenti sul significato di particolari menomazioni/disabilità, consentendo l'esame di forme appropriate di supporto per le situazioni nuove ed emergenti.

## Dichiarazioni generali e risultati

Ci sono poche differenze tra i diversi settori a parte il settore culturale; molte organizzazioni artistiche e culturali hanno dovuto chiudere o sospendere i servizi offerti e reinventarsi. D'altra parte, vediamo molte somiglianze tra i settori. Differenze comuni, indipendentemente dal settore, sono evidenti tra i diversi Paesi (ricchi, poveri) e le differenti regioni geografiche (città, aree rurali). Fattori rilevanti che hanno influenzato i problemi di fornitura sono stati gli ostacoli all'inclusione di persone con disabilità particolari (ad esempio, difficoltà di apprendimento e autismo) e gli impatti del genere e della povertà sull'inclusione. L'accesso alle risorse e alle competenze digitali ha spesso comportato una differenza fondamentale per la preparazione alla crisi. L'approccio generale alle esigenze di inclusione degli utenti dei servizi comporta una differenza significativa in tutti i settori, indipendentemente dai mezzi e dalle risorse digitali/tecniche.

### 1. Partecipanti

Abbiamo intervistato manager e specialisti delle risorse umane di organizzazioni che forniscono servizi per persone con disabilità di tutta Europa da tutti i settori EASPD. Per alcune delle organizzazioni che hanno partecipato, la fornitura di servizi per la disabilità è un'area centrale di attività, mentre altre si identificano come focalizzate principalmente sulla sensibilizzazione, sul lavoro politico e sullo sviluppo delle capacità delle persone con disabilità e delle loro organizzazioni.

### 2. Impatto

La crisi ha avuto un grande impatto sulle organizzazioni partecipanti, la cui intensità è dipesa da diversi aspetti, ad esempio: risorse finanziarie e di altro tipo (politiche governative/statali, fornitore di servizi, persone con disabilità (da qui in poi PcD) e le loro famiglie), atteggiamenti sociali rispetto l'utilizzo della tecnologia, accesso completo a Internet ed efficacia e popolarità di ciascuna soluzione tecnica. La maggior parte delle persone, se non tutte, ha affermato che l'uso della tecnologia dipende fortemente dalla capacità di formare gli utenti dei servizi all'uso degli strumenti digitali e delle nuove norme online.

### 3. Comprensione della trasformazione digitale

Le differenze nella comprensione della trasformazione digitale sono evidenti. Per fare le cose, le persone con disabilità spesso hanno bisogno di assistenza personale. In generale è stato importante per loro accedere all'interazione e alla socialità per sentirsi meno isolati e più inclusi; le condizioni della crisi hanno inevitabilmente portato all'isolamento sociale e all'esclusione. Vogliamo sottolineare che la comprensione della trasformazione digitale tende a dipendere da diversi fattori: dal Paese, dal settore, dall'apertura dei manager nel vedere le opportunità e le possibilità che offrono il miglioramento del lavoro e dei servizi, dall'accesso alle risorse dei singoli settori e organizzazioni e dal dialogo con gli utenti del servizio. Una necessità fondamentale qui è stata quella di fornire istruzione e formazione sull'uso degli strumenti digitali e sulla comprensione delle norme e della cultura online.

#### 4. Soluzioni innovative, pratiche, esperienze e sentimenti

La creazione di nuove pratiche e innovazioni è dipesa dal settore, dal servizio specifico e dal tipo di disabilità. Alcune pratiche hanno aiutato a scoprire nuovi punti di forza e risorse sia nelle persone con disabilità (ad esempio, le persone con disabilità intellettiva sono state in grado di imparare come utilizzare la tecnologia anche a distanza), sia nelle organizzazioni (ad esempio, lo sviluppo di nuove competenze per il personale, maggiore collegialità, cooperazione e collaborazione). Per le persone che non erano in grado o non volevano usare la tecnologia, venivano spesso utilizzate soluzioni alternative. Ad esempio, hanno potuto partecipare a una riunione congiunta tramite telefono (zoom e google meet lo consentono). La scelta della piattaforma era spesso basata su ciò che i clienti stavano già utilizzando per chattare, ad esempio Viber, WhatsApp, Facebook, ecc. Alcune organizzazioni hanno svolto ricerche sull'esperienza di altre organizzazioni e Paesi. Spesso il fornitore di servizi utilizzava soluzioni tecniche insieme a soluzioni non tecniche.

#### 5. Sfide, piani futuri e lezioni apprese

I piani e le sfide futuri dipendono molto dalla comprensione delle organizzazioni rispetto alla trasformazione digitale. Per molti, la pandemia è stata un fattore di cambiamento per quanto riguarda:

- L'uso della tecnologia all'interno dell'organizzazione (manager, personale).
- L'uso della tecnologia per fornire supporto alle persone con disabilità e alle loro famiglie.

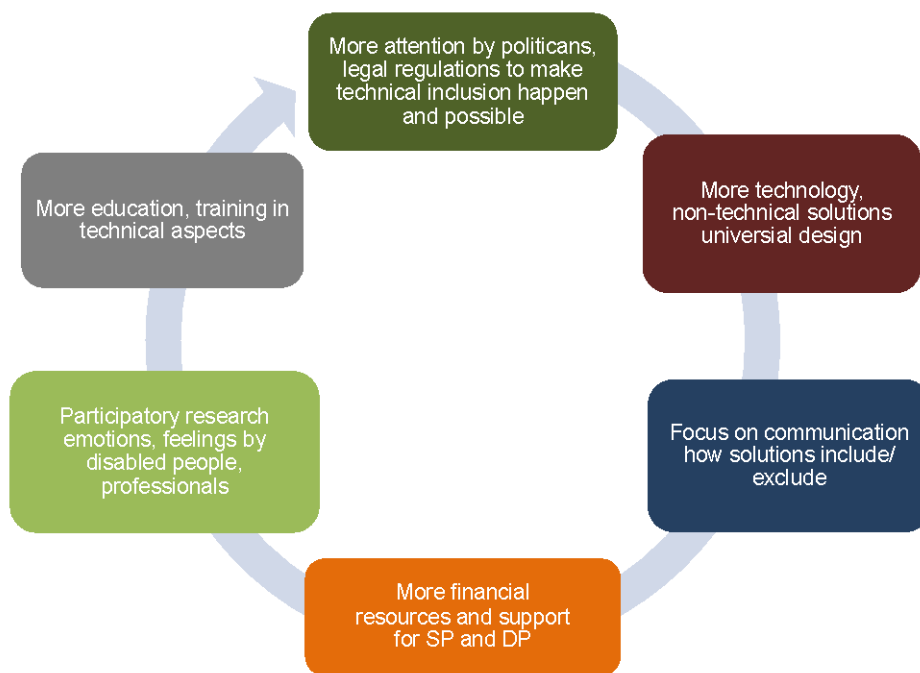
Il tipo di servizio è un fattore importante, così come la consapevolezza della necessità di includere e coinvolgere i fornitori di servizi, le persone con disabilità e le loro famiglie nella creazione di soluzioni, sfruttando al meglio la coproduzione del cambiamento.

## Conclusione

Gli esempi non hanno mostrato un uso coerente della tecnologia per supportare le persone con disabilità durante la pandemia di COVID-19; tuttavia questo era spesso fondamentale per le organizzazioni guidate da persone con disabilità che dovevano passare alla fornitura dal domicilio, in particolare per i fornitori che dovevano proteggere. È chiaro comunque che la pandemia è stata un motore di cambiamento che ha portato a un maggiore uso di soluzioni tecniche all'interno delle organizzazioni e nel trattare con le persone con disabilità nelle circostanze presenti e future. Le innovazioni sono state spesso soluzioni creative realizzate con la tecnologia esistente, piuttosto che nuove innovazioni di per sé; ad esempio, l'utilizzo di Facebook Messenger non è un'innovazione, ma può essere visto come tale nel contesto dell'uso fatto per educare bambini e giovani vulnerabili in casi in cui altrimenti sarebbe impossibile. Le opinioni sul divario digitale erano diverse. Molti pensavano che fossero stati compiuti progressi nel colmare il divario digitale, mentre altri suggerivano che il

divario fosse aumentato, e che in alcuni casi ci trovasse di fronte all'esclusione digitale. Pertanto, vi è una chiara necessità di trovare soluzioni più personalizzate per alcuni utenti (giovani/anziani), ad esempio esaminando le esigenze di disabilità non soddisfatte e i livelli di abilità del personale, delle persone con disabilità e delle loro famiglie. L'immagine seguente presenta gli aspetti più importanti che devono essere considerati in futuro.

### Questioni principali/Esigenze future nell'uso della tecnologia nel servizio per persone disabili



Prof. Dr. Anne Rosken

Maggiore attenzione da parte dei politici, norme legali per rendere fattibile e possibile l'inclusione tecnica.

Più tecnologia, soluzioni non tecniche, design universale.

Focus sulla comunicazione, su come le soluzioni includono/escludono.

Più risorse finanziarie e supporto per SP e DP.

Ricerca partecipativa, emozioni, sentimenti di persone disabili, professionisti.



**Più istruzione, formazione sugli aspetti tecnici.**

Maggiori dettagli sono illustrati nella relazione completa.

Professoressa Dottoressa Anne Rosken  
Lilia Angelova-Mladenova  
Dottor Alison Wilde

Aprile 2021

