

I.Ri.Fo.R. Regionale Toscano Onlus

Analisi dei fabbisogni dei centralinisti telefonici in attività o disoccupati

L'I.Ri.Fo.R. Regionale Toscano Onlus – Istituto per la Ricerca, la Formazione e la Riabilitazione assume il ruolo di coordinatore di tutte quelle attività di ricerca di possibili sbocchi professionali e lavorativi idonei a valorizzare le potenzialità dei disabili visivi e di formazione professionale capaci di interpretare un diverso mercato del lavoro che, oggi più che mai, si caratterizza per vivacità ed aderenza, ad un differente modello organizzativo evidentemente più evoluto che nel passato e fortemente ancorato ad esigenze di carattere competitivo, esperienziale e di competenze specifiche.

L'evoluzione tecnologica e dell'organizzazione del lavoro evidenziano in modo sempre più pressante l'esigenza di fornire ai centralinisti telefonici non vedenti strumenti adeguati per uno svolgimento sempre più efficace ed efficiente delle loro funzioni professionali. D'altra parte lo sviluppo delle cosiddette tecnologie assistive consente di fornire all'esigenza sopra richiamata risposte sempre più adeguate e tali da offrire agli operatori telefonici nuove e proficue opportunità per un lavoro autonomo e commisurato alle necessità di una moderna organizzazione aziendale.

Il conseguimento di tali obiettivi tuttavia richiede uno specifico impegno formativo finalizzato all'acquisizione di competenze specifiche sul piano di una corretta utilizzazione di quelle tecnologie assistive che rendono possibile la fruizione degli strumenti elettronici e informatici ormai indispensabili per l'aggiornamento delle professionalità di cui trattasi, né si deve dimenticare il ruolo sempre più rilevante delle tecniche della comunicazione a cui il centralinista telefonico minorato della vista deve sapersi accostare con le conoscenze e con le competenze richieste dal ruolo che è chiamato a svolgere.

Da maggio 2012 a ottobre 2012 l'I.Ri.Fo.R. Regionale Toscano ha svolto un'indagine di mercato sul territorio regionale attraverso le sezioni provinciali dell'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti per valutare la condizione attuale dei lavoratori centralinisti e la disponibilità di eventuali utenti a partecipare a corsi di aggiornamento e di riqualificazione.

Le 11 sedi sezionali, presenti sul territorio della Regione Toscana, sono state contattate telefonicamente ovvero tramite posta elettronica o comunicazioni scritte ad hoc e finalizzate a raccogliere informazioni e contatti utili allo scopo. Da questa indagine, espletata tramite la somministrazione di questionari, si è evidenziata la richiesta, espressa sotto forma di disponibilità alla frequenza di corsi di formazione e riqualificazione da parte di coloro che, già occupati, rilevano una esigenza di formazione evidentemente non altrimenti soddisfatta, oltre che da soggetti in attesa di occupazione primaria.

Hanno aderito all'indagine 109 centralinisti i quali hanno sottolineato l'urgenza di un'azione formativa finalizzata ad aggiornare e riconvertire il proprio profilo professionale dell'Addetto Centralinista minorato della vista con le competenze specifiche richieste agli Operatori degli Uffici Relazioni con il Pubblico e con l'obiettivo di individuare nuove figure professionali, che poi non sono così tanto nuove perché trattasi di profili già richiamati dal Decreto Salvi del gennaio 2000, per orizzonti lavorativi nuovi ed accessibili che consentirebbero di uscire dai settori occupazionali nei quali i minorati della vista sono stati finora tradizionalmente inseriti.

E' quindi ben presente la consapevolezza che gli operatori URP, veri agenti della comunicazione, debbano impegnarsi fortemente affinché possano gestire le esigenze dell'utenza ed

emerge con forza anche la consapevolezza e la convinzione che il disabile visivo attraverso le nuove tecnologie possa e sia in grado di coglierne i bisogni e di rispondere adeguatamente, sia alle esigenze dei cittadini che ad un mercato del lavoro in rapida ed effervescente evoluzione.

E' ormai indispensabile, pertanto percepito come essenziale per un proficuo inserimento lavorativo, il bisogno di un approccio agli strumenti informatici per migliorare l'autonomia, l'indipendenza e integrazione del lavoratore sul proprio posto di lavoro (consultazione del cedolino, del cartellino presenze, circolari e provvedimenti interni, ecc.).

Di qui la richiesta di un progetto che sappia interpretare l'esigenza sopra esposta, tale da fornire una soluzione soddisfacente alle problematiche che ne discendono, e nel contempo in grado di aprire nuove prospettive e potenziare le capacità dei lavoratori che si trovano a doversi, come chiunque altro, adeguare e stare al passo con i tempi, per garantire una migliore integrazione ed autonomia lavorativa.

Nella stessa prospettiva sono state avviate intese e contatti collaborativi con le organizzazioni datoriali, finalizzando l'obiettivo dell'inserimento lavorativo del soggetto minorato della vista in una prospettiva di inclusione sociale, ma anche di attenzione e di maggiore aderenza a quelle esigenze che la modernità della gestione aziendale oggi richiede in termini di qualificazione, flessibilità e competenza.

Firenze, novembre 2012

La Direzione