

i.r.i.f.o.r.

Istituto per la Ricerca la Formazione e la Riabilitazione

ONLUS

---

## I.Ri.Fo.R. Regionale Toscano Onlus

# Indagine conoscitiva per formazione "Addetto all'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, all'accoglienza e alle informazioni"

---

### **I.Ri.Fo.R. Regionale Toscano Onlus**

Costituito dall'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti, atto Notaio Fuà 22.02.1991 n. 33411 rep.6663 Racc.  
Persona giuridica di diritto privato (registro UTG – Prefettura Roma n. 167/2002) Anagrafe Nazionale Ricerche Cod. 118913F5  
Ente accreditato dal MIUR ai sensi del D.M. 177/2000

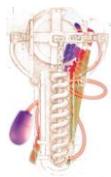
**Sede Legale:** 50131 Firenze – Via Leonardo Fibonacci, n. 5 – Tel/Fax 055-580523

Indirizzo posta elettronica: [irifor@irifortoscana.it](mailto:irifor@irifortoscana.it) – sito internet. [www.irifortoscana.it](http://www.irifortoscana.it)

Codice Fiscale/Partita Iva 04650370481

Monte dei Paschi di Siena Spa – Agenzia Firenze 10 codice IBAN: IT 79 P 01030 02810 000000991235





Istituto per la Ricerca la Formazione e la Riabilitazione

ONLUS

## **Indagine conoscitiva per formazione "Addetto all'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, all'accoglienza e alle informazioni"**

La lunga esperienza dell'Unione Italiana Ciechi ed Ipovedenti e dell'I.Ri.Fo.R. Regionale, che costituisce un punto di riferimento regionale e nazionale per le problematiche relative all'inserimento dei non vedenti nel mondo del lavoro, mostra chiaramente come la professione del centralinista telefonico abbia rappresentato una delle prime realizzazioni del concetto di inserimento mirato esteso poi dalla Legge 68/99 all'intero ambito della disabilità.

A partire dal 1957 i disabili visivi operano come centralinisti telefonici in aziende pubbliche e private con risultati soddisfacenti e largamente apprezzati anche dai datori di lavoro. La legge 113/85 del resto ha sancito per questa categoria di lavoratori il principio del collocamento obbligatorio, successivamente confermato dalla legge 68/99 con la quale viene introdotto anche il concetto di collocamento mirato in base alle attitudini e capacità del lavoratore. E' d'altra parte evidente che l'acquisizione di tale qualifica richiede un corso formativo appositamente costruito a misura dell'utente in modo tale che esso risulti altamente professionalizzante e idoneo a favorire il potenziamento delle capacità residue dei soggetti minorati della vista, anche grazie a tutte quelle competenze e conoscenze sulle tecnologie e strumenti disponibili sul mercato per favorire le attività lavorative e quotidiane.

### **I.Ri.Fo.R. Regionale Toscano Onlus**

Costituito dall'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti, atto Notaio Fuà 22.02.1991 n. 33411 rep.6663 Racc.  
Persona giuridica di diritto privato (registro UTG – Prefettura Roma n. 167/2002) Anagrafe Nazionale Ricerche Cod. 118913F5  
Ente accreditato dal MIUR ai sensi del D.M. 177/2000

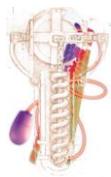
**Sede Legale:** 50131 Firenze – Via Leonardo Fibonacci, n. 5 – Tel/Fax 055-580523

Indirizzo posta elettronica: [irifor@irifortoscana.it](mailto:irifor@irifortoscana.it) – sito internet. [www.irifortoscana.it](http://www.irifortoscana.it)

Codice Fiscale/Partita Iva 04650370481

Monte dei Paschi di Siena Spa – Agenzia Firenze 10 codice IBAN: IT 79 P 01030 02810 000000991235





**i.r.i.f.o.r.**

Istituto per la Ricerca la Formazione e la Riabilitazione

ONLUS

---

Le precedenti esperienze formative realizzate con il finanziamento dell'amministrazione provinciale di Firenze costituiscono una conferma di tali tesi poiché buona parte dei soggetti minorati della vista che se ne sono avvalsi sono stati assorbiti dal mercato del lavoro.

La qualifica di "Addetto all'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, all'accoglienza e alle informazioni" offre in realtà gli strumenti base per avvicinare il centralinista alle figure di Addetto all'URP o alla figura di addetto call-center, andando così nella direzione auspicata da I.Ri.Fo.R. e Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti come nuove possibili professioni e qualifiche. Queste azioni consentono di dare al centralinista maggiori spazi di inserimento lavorativo, anticipando la riduzione dell'esigenza dei centralinisti dovuta all'introduzione nella pubblica amministrazione e nelle aziende private di strumenti innovativi di comunicazione.

Le indagini effettuate attraverso le strutture provinciali dell'Unione Italiana Ciechi ed Ipovedenti della Toscana hanno evidenziato una diffusa aspirazione a entrare, da parte dei soggetti minorati della vista disoccupati o inoccupati, nel mondo del lavoro, e quindi rimane un elevato fabbisogno formativo relativo ad una delle poche attività che permette loro, grazie alla legislazione vigente L. 113/85 - L.68/99 di concretizzare tali aspirazioni indipendentemente dalla loro età anagrafica.

---

**I.Ri.Fo.R. Regionale Toscano Onlus**

Costituito dall'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti, atto Notaio Fuà 22.02.1991 n. 33411 rep.6663 Racc.  
Persona giuridica di diritto privato (registro UTG – Prefettura Roma n. 167/2002) Anagrafe Nazionale Ricerche Cod. 118913F5  
Ente accreditato dal MIUR ai sensi del D.M. 177/2000

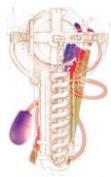
**Sede Legale:** 50131 Firenze – Via Leonardo Fibonacci, n. 5 – Tel/Fax 055-580523

Indirizzo posta elettronica: [irifor@irifortoscana.it](mailto:irifor@irifortoscana.it) – sito internet. [www.irifortoscana.it](http://www.irifortoscana.it)

Codice Fiscale/Partita Iva 04650370481

Monte dei Paschi di Siena Spa – Agenzia Firenze 10 codice IBAN: IT 79 P 01030 02810 000000991235





**i.r.i.f.o.r.**

Istituto per la Ricerca la Formazione e la Riabilitazione

ONLUS

---

Del resto è facile constatare come non pochi siano i casi di soggetti che contraggono una minorazione visiva in età matura con la conseguente esclusione di questi soggetti dal mercato del lavoro.

Pertanto l'azione formativa di I.Ri.Fo.R. si propone di far fronte a questa evenienza attraverso una adeguata opera di qualificazione e riqualificazione che consenta anche ai soggetti ultra quarantenni di rientrare nel mercato del lavoro. Allo stesso tempo vuol offrire l'implementazione dell'autonomia, lo sviluppo dell'attitudine al lavoro e favorire il processo di crescita personale, per garantire la possibilità di affrontare con maggiori probabilità di successo l'inserimento lavorativo ed il percorso verso una completa integrazione sociale offrendo una concreta opportunità formativa in ottica di pieno ed efficace inserimento nel mondo del lavoro. I contenuti disciplinari devono essere concepiti infatti sia per offrire competenze di base all'addetto centralinista sia per fornire competenze specifiche per una sua ulteriore qualificazione nell'ambito della comunicazione, della informazione e delle nuove tecnologie. Tale impostazione è tesa ad ottimizzare il servizio complessivamente erogato, per il quale il corso di formazione in senso stretto è un fattore determinante, ma non esclusivo.

L'orientamento/accompagnamento è indispensabile per contribuire al sostegno delle scelte professionali e formative dei partecipanti, mentre l'empowerment permette di sostenerne la motivazione alla formazione e al lavoro, per migliorare il livello di successo sul piano dell'occupazione reale.

---

**I.Ri.Fo.R. Regionale Toscano Onlus**

Costituito dall'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti, atto Notaio Fuà 22.02.1991 n. 33411 rep.6663 Racc.  
Persona giuridica di diritto privato (registro UTG – Prefettura Roma n. 167/2002) Anagrafe Nazionale Ricerche Cod. 118913F5  
Ente accreditato dal MIUR ai sensi del D.M. 177/2000

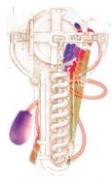
**Sede Legale:** 50131 Firenze – Via Leonardo Fibonacci, n. 5 – Tel/Fax 055-580523

Indirizzo posta elettronica: [irifor@irifortoscana.it](mailto:irifor@irifortoscana.it) – sito internet. [www.irifortoscana.it](http://www.irifortoscana.it)

Codice Fiscale/Partita Iva 04650370481

Monte dei Paschi di Siena Spa – Agenzia Firenze 10 codice IBAN: IT 79 P 01030 02810 000000991235





**i.r.i.f.o.r.**

Istituto per la Ricerca la Formazione e la Riabilitazione

ONLUS

---

Nonostante l'attuale contesto del mercato del lavoro caratterizzato dalle ben note difficoltà di assorbimento di lavoratori e particolarmente refrattario ad accogliere quei soggetti che non offrano le necessarie garanzie di efficienza, la maturata esperienza formativa di I.Ri.Fo.R. assume un particolare significato di sicuro successo nella lotta alla esclusione e nella valorizzazione di quei soggetti che altrimenti risulterebbero ad alto rischio di emarginazione sociale.

I progetti realizzati nel corso degli anni testimoniano questo sforzo reale ed efficace che si configura come intervento formativo di alto valore sociale.

Le potenziali adesioni per poter attivare due tipologie di corsi, uno integrale per il conseguimento della qualifica e l'altro di integrazione con le ore relative alla parte amministrativa, ricevute in sede di indagini di mercato sono risultate tali, circa 20 richieste di partecipazione al corso più una decina di persone, che già lavorano come centralinisti e che sarebbero interessati a prendere la qualifica per la nuova figura di "Addetto all'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, all'accoglienza e alle informazioni" facendo le ore relative alla parte amministrativa-segretariale. Queste richieste ci sono pervenute da centralinisti di tutta Italia, essendo stati noi i primi a rilasciare questa nuova qualifica.

L'indagine è stata svolta contattando telefonicamente le sedi territoriali delle U.I.C.I. provinciali della Toscana, le quali a loro volta hanno contattato i propri soci, inoltre sono pervenute presso la sede delle richieste spontanee da parte di centralinisti

---

**I.Ri.Fo.R. Regionale Toscano Onlus**

Costituito dall'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti, atto Notaio Fuà 22.02.1991 n. 33411 rep.6663 Racc.  
Persona giuridica di diritto privato (registro UTG – Prefettura Roma n. 167/2002) Anagrafe Nazionale Ricerche Cod. 118913F5  
Ente accreditato dal MIUR ai sensi del D.M. 177/2000

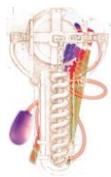
**Sede Legale:** 50131 Firenze – Via Leonardo Fibonacci, n. 5 – Tel/Fax 055-580523

Indirizzo posta elettronica: [irifor@irifortoscana.it](mailto:irifor@irifortoscana.it) – sito internet. [www.irifortoscana.it](http://www.irifortoscana.it)

Codice Fiscale/Partita Iva 04650370481

Monte dei Paschi di Siena Spa – Agenzia Firenze 10 codice IBAN: IT 79 P 01030 02810 000000991235





**i.r.i.f.o.r.**

Istituto per la Ricerca la Formazione e la Riabilitazione

ONLUS

---

interessati. Le informazioni si riferiscono a dati raccolti nel periodo agosto 2016-aprile 2017.

Purtroppo, a seguito dell'abolizione delle Province e il conseguente passaggio della formazione alla Regione Toscana, è venuta meno la principale fonte di finanziamento specifica, riconducibile ai fondi FSE, per l'organizzazione dei corsi di formazione per soggetti disabili.

Per rispondere comunque alle esigenze formative sopra evidenziate, in data 30 maggio 2017 e successivamente ripresentato in data 30 settembre 2017 è stato chiesto, su avviso pubblico, il riconoscimento di un corso per il rilascio della qualifica di "Addetto all'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, all'accoglienza e alle informazioni" (RRPF n. 377) e successivamente approvato.

In data 22 febbraio 2018, le sedi territoriali dell'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti sono state invitate a dare tutto il sostegno necessario per la presentazione dei voucher formativi da parte degli interessati per ottenere il finanziamento per la partecipazione del corso per avviarlo quanto prima.

Firenze, 29 maggio 2018

La Direzione

---

#### **I.Ri.Fo.R. Regionale Toscano Onlus**

Costituito dall'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti, atto Notaio Fuà 22.02.1991 n. 33411 rep.6663 Racc.  
Persona giuridica di diritto privato (registro UTG – Prefettura Roma n. 167/2002) Anagrafe Nazionale Ricerche Cod. 118913F5  
Ente accreditato dal MIUR ai sensi del D.M. 177/2000

**Sede Legale:** 50131 Firenze – Via Leonardo Fibonacci, n. 5 – Tel/Fax 055-580523

Indirizzo posta elettronica: [irifor@irifortoscana.it](mailto:irifor@irifortoscana.it) – sito internet. [www.irifortoscana.it](http://www.irifortoscana.it)

Codice Fiscale/Partita Iva 04650370481

Monte dei Paschi di Siena Spa – Agenzia Firenze 10 codice IBAN: IT 79 P 01030 02810 000000991235

