



“L’UTENTE NON VEDENTE ED IPOVEDENTE”

**LINEE GUIDA PRATICHE PER
OPERATORI DEI SERVIZI AL LAVORO &
ORIENTATORI**

Una guida pratica per luoghi di lavoro accessibili per non vedenti e ipovedenti

Intellectual Output N.3

*Prodotto Insieme al
Programma Europeo Erasmus Plus , Key Activity 2,
Partnership Strategica per lo Sviluppo e l'Innovazione nella ricerca del lavoro*

Redatta con il contributo di:

- I.Ri.Fo.R. Regionale Toscano ONLUS - IRIFOR, Florence (IT)
- Centro Machiavelli S.r.l. - CM, Florence (IT)
- Polish Association of Blind (Polski Związek Niewidomych)- PZN, Warszawa (PL)
- Stichting Bartiméus Sonneheerdt – BARTIMEUS, Doorn (NL)
- UNIVERSITAT LINZ - JKU, Linz (AT)



EUROPEAN DISCLAIMER

Il supporto della Commissione Europea per la produzione di questa pubblicazione non costituisce un avallo dei contenuti che riflette solo le opinioni degli autori e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni ivi contenute.

INDICE

Sommario

Introduzione	3
Premessa	4
PARTE I – Introduzione Generale	7
I.1 - PROGETTO RADAR: OBIETTIVI, ATTIVITA' E PROPOSTE PER L'INCLUSIONE SOCIALE E LAVORATIVA DEI NON VEDENTI E IPOVEDENTI.	7
I.2) L'UTENTE NON VEDENTE E IPOVEDENTE IN CERCA DI LAVORO	10
I.3) SERVIZI ACCESSIBILI PER L'ASSUNZIONE DI TUTTI: CARATTERISTICHE ED OBIETTIVI	12
I.4) PROCEDURE DI BENVENUTO E ASSUNZIONE DELLE PERSONE NON VEDENTI E IPOVEDENTI	15
I.5) STRATEGIE DI EMPOWERMENT E DIREZIONE DI CARRIERA DEI NON VEDENTI/persone con disabilità visiva ALLA RICERCA DI LAVORO.	20
PARTE II – Professioni emergenti per persone con disabilità visiva	22
II.1) PANORAMICA DELLE PROFESSIONI	22
II.2) LISTA DI PROFESSIONI ADATTE AI NON VEDENTI	23
II.3) ANALISI DELLE PROFESSIONI	25
PART III – COMPETENZE DI SUPPORTO NEL SETTORE DELLE TIC E GLOSSARIO	58
III.1) LE TECNOLOGIE DI SUPPORTO	58
• LETTORE SCHERMO O INGRANDITORE	61
• DISPLAY BRAILLE	62
• Stampante Braille	62
III.2) GLOSSARIO	63
PART IV – RISORSE ONLINE.....	64
IV.1) CONSIGLI E SUGGERIMENTI	64
IV.2) RISORSE ACCESSIBILI E LINEE GUIDA	65
IV.III) VIDEO TESTIMONIANZE	65
Conclusioni	66

Introduzione

Il progetto RADAR ha avuto inizio nel dicembre 2019, e, come qualunque progetto, si basa sulla situazione di partenza e sulle ipotesi di soluzione più idonee. La vicenda COVID19 ha modificato profondamente i dati di partenza, ma nonostante ciò riteniamo che le informazioni che abbiamo raccolte, le linee guida che ne sono scaturite, e soprattutto il piano di "condivisione" prima ancora che di "diffusione dei risultati" siano ancora attuali, e, oseremmo dire, lo siano a maggior ragione, proprio perché gli incontri avuti con i vari interlocutori ci hanno dato la possibilità di chiarire a noi stessi fatti, criticità, tendenze ed opportunità, che, a nostro avviso, potranno essere di aiuto e di supporto per fronteggiare le nuove sfide con maggiore consapevolezza e, ci auguriamo, con migliori possibilità di successo.

Prof. Antonio Quatraro

Premessa

I contenuti specifici forniti dalle Linee Guida sono principalmente rivolti agli operatori dei Servizi del Lavoro e della Formazione privati e pubblici (es. operatori dei Servizi di Scambio Lavoro, professionisti dell'IFP e dell'Orientamento, consulenti, tutor, ecc.), ma possono essere molto utili anche per le famiglie, docenti ed educatori in quanto svolgono un ruolo fondamentale, soprattutto per le persone più giovani ipo o non vedenti, nel sostenere il loro percorso di crescita personale e professionale. Genitori e operatori dell'educazione, infatti, dovrebbero conoscere le strategie più adeguate per affrontare le peculiari esigenze formative/lavorative/relazionali delle persone ipovedenti nonché delle ulteriori opportunità formative e lavorative oggi a loro disposizione grazie ai più avanzati dispositivi tifloinformatici. Molte informazioni contenute in questo vademecum pratico infatti – possono aiutare le famiglie, gli educatori e le stesse persone con disabilità visive a prendere coscienza di quali professioni può svolgere un non vedente, ad individuare possibili percorsi formativi proficui da intraprendere, e/o a scoprire nuove opportunità di inserimento lavorativo e di realizzazione personale.

Questo documento non ha la pretesa di offrire una formazione esaustiva per creare esperti del settore, ma vuole semplicemente essere una guida di riferimento per sapersi destreggiare in un ambito che è e resta delicato da gestire; la guida può quindi essere utilizzata come supporto per gli Operatori dei Servizi al Lavoro, così come per le famiglie e gli educatori, per comprendere gli aspetti fondamentali che riguardano i lavoratori con disabilità visiva: come mettersi in relazione con loro, di quali strumenti hanno bisogno e quali attività potrebbero svolgere. Quanto qui riportato è solo a titolo esemplificativo con l'obiettivo di promuovere una metodologia adeguata che possa essere seguita e applicata.

Più in generale, con queste Linee guida, i partner del progetto RADAR desiderano contribuire a migliorare la consapevolezza sull'occupabilità delle persone con disabilità visive, a promuovere l'inclusione sociale all'interno del mercato del lavoro e a sviluppare e diffondere la cultura dell'accessibilità nei luoghi di lavoro.

Le linee guida sono strutturate in 4 parti:

PARTE I – INTRODUZIONE GENERALE

Essa ha lo scopo di fornire informazioni generali su cecità e ipovisione e di offrire all'Operatore suggerimenti pratici e specifici su come accogliere un non vedente in cerca di lavoro e su come gestire efficacemente le sue esigenze, richieste e necessità professionali. All'interno di questa sezione viene inoltre chiarito il concetto di "accessibilità" e le principali implicazioni pratiche per i Servizi per l'Impiego in termini di lavoro quotidiano e barriere fisiche: I principi di accessibilità consentono di ideare e progettare servizi e applicazioni per tutti, compresi coloro che sono costretti a interagire con tecnologie assistive / adattive (TIC).

PARTE II – NUOVE PROFESSIONI PER PERSONE CON DISABILITA' VISIVA

Questa parte costituisce il fulcro delle Linee Guida poiché ha lo scopo di migliorare la consapevolezza degli operatori su ruoli e compiti professionali che possono essere ricoperti da persone con disabilità visiva grazie ai più avanzati ausili, fino ad oggi parzialmente o totalmente non accessibili. Il focus operativo di questa parte è rappresentato dalle Schede Esplicative relative a tali professioni. Queste schede sono strutturate in modo tale da fornire all'Operatore dei centri per l'impiego, nel suo lavoro quotidiano di orientamento, una descrizione immediata e funzionale della mansione (o compito specifico) che potrà essere proposta/mostrata all'utente non vedente o ipovedente, seguendo i suoi interessi e attitudini. Ciascuna Scheda Esplicativa fornisce una breve descrizione della professione, un inquadramento rispetto alla situazione dell'economia locale, mansioni e livelli di complessità dei relativi compiti lavorativi. Per guidare al meglio l'utente nella valutazione del suo profilo di occupabilità, ogni ruolo è integrato da una lista di competenze necessarie per svolgerlo al meglio, compresa quella per fare domanda per l'adeguata assistenza tecnica e legale. Questo specifico elenco consente all'Operatore anche di suggerire all'utente possibili percorsi formativi per acquisire o migliorare tutte quelle competenze che risultano ancora deboli e perfezionabili per accrescere il proprio potenziale di occupabilità.

PARTE III - TECNOLOGIE PER L'ASSISTENZA E GLOSSARIO

Questa parte contiene una panoramica generale e qualche approfondimento sulle TIC più usate e un Glossario. La terza Parte può essere consultata dall'Operatore per approfondire e migliorare la conoscenza delle principali e più avanzate TIC e hardware e software in uso per non vedenti e ipovedenti sul lavoro, al fine di comprendere il significato della terminologia relativa all'area semantica della cecità.

PARTE IV - RISORSE ONLINE

Questa parte si configura come un supporto pratico e diretto che può essere utilizzato dall'Operatore per fornire suggerimenti utili e concreti ai propri utenti non vedenti o ipovedenti (es. mostrare uno specifico supporto Web o altre risorse online gratuite per consentire agli utenti di condividere e visualizzare contenuti relativi a opportunità di lavoro, adatte a persone non vedenti o ipovedenti, in modo accessibile) e/o per migliorare l'accessibilità delle loro attività lavorative quotidiane (ad esempio per garantire che i documenti necessari per l'assunzione siano il più accessibili possibile).

Questa parte finale è inoltre completata da link a una ricca galleria di video (i video di testimonianza) che mostrano esempi reali di professioni e compiti possibili per le persone ipovedenti, nonché dal video dell'Unione Europea dei ciechi (EBU) sullo stesso diritto al lavoro per le persone ipovedenti, in base all'articolo 27 della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità (CRPD).

Il manuale fa parte del progetto RADAR che comprende: la prima fase di indagine - costituita da una ricerca teorica sull'occupabilità dei ciechi e delle persone con disabilità visiva sia da una ricerca sul campo che ha coinvolto gli Operatori dei Servizi per il Lavoro, gli operatori che lavorano nelle associazioni e nelle organizzazioni di non vedenti con incarichi di orientamento o di supporto - e la fase di preparazione alla bozza delle Linee Guida. All'interno di questa fase preliminare, professionisti locali dell'orientamento, professionisti della formazione professionale provenienti

da servizi pubblici e privati e associazioni di non vedenti, nonché alcuni amministratori di istituzioni pubbliche responsabili delle politiche di inclusione sociale hanno dato il loro supporto nella discussione dei principali contenuti da includere in questo manuale, fornendo suggerimenti ed evidenziando i bisogni specifici (di conoscenze, competenze, ecc.) riguardo all'occupabilità delle persone non vedenti e ipovedenti in ciascun Paese.

PARTE I – Introduzione Generale

La prima parte si apre con un breve excursus sul progetto RADAR, descrivendone le principali finalità e le attività realizzate per far conoscere al lettore il processo di sviluppo che ha portato alla creazione dei contenuti delle Linee Guida.

Questa Parte intende fornire agli Operatori dei Servizi per il Lavoro informazioni generali sulla cecità e l'ipovisione, fornendo suggerimenti su come accogliere un disabile in cerca di lavoro e su come gestire efficacemente i suoi bisogni, richieste e necessità professionali.

Questa parte include anche alcuni brevi riferimenti provenienti dal TEAF (Training Employability Accessibility Framework - documento sulla formazione, l'occupabilità e l'accessibilità), parte integrante del progetto RADAR, e tiene conto dei suggerimenti e delle esperienze descritte durante gli incontri con gli Operatori nei diversi Paesi partner, focalizzandosi sui punti di forza e debolezza che essi rilevano nella gestione degli impegni quotidiani con i non vedenti in cerca di lavoro. Le principali esigenze espresse dagli Operatori (così come sono state evidenziate nella precedente fase di ricerca) si sono rivelate fondamentali per strutturare i contenuti operativi da sviluppare all'interno delle Linee Guida.

I.1 - PROGETTO RADAR: OBIETTIVI, ATTIVITA' E PROPOSTE PER L'INCLUSIONE SOCIALE E LAVORATIVA DEI NON VEDENTI E IPOVEDENTI.

In Europa il tasso di disoccupazione delle persone con disabilità visiva rimane alto, nonostante i significativi progressi compiuti sia dal punto di vista legislativo sia da quello delle nuove opportunità professionali offerte dalle TIC per il lavoro. La ragione di questi miglioramenti limitati dipende da diversi fattori:

- I vari Paesi europei hanno adottato normative e criteri differenti per definire la “disabilità” e “cecità ed ipovisione”, differenti sistemi di welfare, che riguardano anche la regolamentazione della occupabilità e gli aspetti economici. Queste differenze rendono difficile la libera circolazione nel mercato del lavoro europeo dei lavoratori disabili.
- Informazioni mancanti o frammentarie, diffuse in modo disomogeneo tra i paesi EU, riguardanti le nuove opportunità formative o professionali per le persone con disabilità visiva create dalle più recenti tecnologie. Queste opportunità sono conosciute ed adottate in diversi livelli nei luoghi di lavoro.

Il progetto RADAR ha come finalità principale quella di affrontare le difficoltà legate ai tassi di occupazione delle persone con disabilità visiva nell'UE, contribuendo a colmare la mancanza di informazioni sulle nuove opportunità fornite loro dal mercato del lavoro, e migliorando la conoscenza sulle attuali opportunità di formazione legate ai sistemi di accessibilità in uso e nuovi ambiti occupazionali. Per raggiungere questi obiettivi, il progetto intende intervenire direttamente sui due attori principali coinvolti nel processo di orientamento e inserimento lavorativo delle persone con disabilità visiva: i datori di lavoro e gli operatori responsabili del lavoro e dei servizi di

candidatura (professionisti dell'orientamento professionale, tutor, ecc.), sia in uffici privati che pubblici per politiche di inclusione lavorativa e nei processi formativi

Le azioni specifiche previste dal progetto RADAR, nei fatti, permettono di:

1. Rendere i datori di lavoro maggiormente consapevoli rispetto ai problemi occupazionali, mostrando loro compiti lavorativi e ruoli professionali che possono essere coperti dalle persone con disabilità visiva e dando loro informazioni sui requisiti standard/tecnologici necessari perché le persone con disabilità visiva lavorino in condizioni ottimali.
2. Migliorare la qualità dei servizi di orientamento e collocamento professionale per i non vedenti e gli ipovedenti in cerca di lavoro, migliorando le competenze settoriali dei relativi operatori. Acquisiranno una conoscenza più approfondita delle nuove opportunità di apprendimento e delle professioni emergenti ricoperte anche dalle persone con disabilità visiva grazie al continuo sviluppo/diffusione delle tecnologie per l'accessibilità e il supporto. Grazie al largo utilizzo di esse, infatti, la tradizionale gamma di impieghi di persone con disabilità visiva può essere allargata a ruoli o mansioni lavorative ritenute fino ad oggi non accessibili.
3. Migliorare le competenze di formatori, educatori, docenti, docenti di supporto e tutor per una migliore gestione delle specifiche esigenze formative e lavorative delle persone con disabilità visiva.
4. Creare un pacchetto di competenze peculiari per datori di lavoro, professionisti dell'orientamento, operatori dei Servizi per il lavoro, formatori ed educatori che possano essere un riferimento innovativo per formarli/prepararli ad affrontare efficacemente le esigenze dei non vedenti e delle persone con disabilità visiva.

Per raggiungere questi obiettivi, il progetto RADAR ha prodotto tre principali output (Intellectual Outputs), tra cui le Linee guida che stai leggendo. I tre output del progetto - infatti - consistono in:

1. TRAINING-EMPLOYABILITY-ACCESSIBILITY FRAMEWORK (TEAF): quadro generale di confronto delle procedure di inserimento lavorativo persone con disabilità visiva e di inclusione sociale, descrivendo - per ogni Paese coinvolto - debolezze, punti di forza e linee di sviluppo dell'accessibilità e dei Servizi VET con uno studio dettagliato dei Datori di lavoro e degli Operatori dei Servizi per il Lavoro, le esigenze specifiche ed i profili professionali (o competenze) più richiesti ricoperti anche da non vedenti e in cerca di lavoro con le ultime TIC;
2. LINEE GUIDA SPECIALI PER I DATORI DI LAVORO: linee mirate su nuovi ruoli e mansioni lavorative potenzialmente ricopribili da persone con disabilità visiva utilizzando le più recenti tecnologie. Queste Linee guida hanno lo scopo di fornire ai datori di lavoro e agli attori imprenditoriali informazioni chiave per l'efficace inserimento lavorativo di persone non vedenti e ipovedenti in modo da promuovere l'importanza dell'inclusione sociale all'interno del processo aziendale e per sviluppare e diffondere la cultura dell'accessibilità in un luogo di lavoro. Comprendono anche una panoramica sui requisiti specifici degli ausili tecnologici per rendere accessibile il luogo di lavoro - che non sono solo sinonimo di costo aziendale - e sui possibili doveri e benefici nell'assunzione.

3. LINEE GUIDA OPERATIVE PER VET E OPERATORI DEI SERVIZI PER L'IMPIEGO – Linee Guida altamente operative per gli operatori dei servizi per l'impiego e per i portali della ricerca attiva di lavoro per conoscere le strategie più adeguate per affrontare/gestire i bisogni peculiari delle persone con disabilità visiva in cerca di lavoro, conoscere le opportunità formative attualmente disponibili (es. corsi di formazione, stage, ecc.) e gli elementi innovativi per il loro effettivo inserimento lavorativo. In base al loro contenuto, queste Linee Guida sono utili anche per le famiglie, gli insegnanti, gli insegnanti di sostegno e gli educatori in quanto svolgono un ruolo chiave per i non vedenti e gli ipovedenti più giovani.

Gli output del RADAR sono tutti strettamente collegati tra loro perché si sono sviluppati in una sequenza logica: la prima è stata il TEAF. Grazie alla fase di ricerca preliminare il cui scopo era di costruire un quadro comune di riferimento è stato possibile raccogliere dati generali sui diversi approcci e buone pratiche in uso per l'inserimento lavorativo di non vedenti e persone con disabilità visiva, così come confrontare le diverse dinamiche di ricerca del lavoro provenienti da ciascun Paese partner. Inoltre, questo quadro ha offerto ai partner l'opportunità di confrontare i profili professionali attualmente coperti (o potenzialmente) da persone con disabilità visiva nei loro Paesi, ponendo le basi per un possibile scambio interessante e fruttuoso di competenze in questa area.

Parallelamente, tra le attività di ricerca svolte per il TEAF, sono state approfondite gli specifici bisogni dei datori di lavoro e degli operatori dei servizi al lavoro che si occupano di lavoratori non vedenti/persone con disabilità visiva, evidenziando interessanti spunti di riflessione utili allo sviluppo di entrambe le Linee Guida. Le due Linee Guida - infatti - sono state progettate partendo, richiamando ed ampliando le informazioni fornite dal TEAF ma approfondendone gli aspetti chiave secondo il proprio specifico target. Se quelle per i Datori di lavoro sono principalmente finalizzate a diffondere la cultura dell'accessibilità nei luoghi di lavoro e ad abbattere il possibile pregiudizio nell'assunzione di lavoratori non vedenti o persone con disabilità visiva, quelle per gli Operatori dei Servizi per il Lavoro sono finalizzate a sensibilizzare i propri destinatari sui temi dell'orientamento professionale e l'occupabilità delle persone ipovedenti, fornendo agli operatori un supporto pratico per lo svolgimento dei propri compiti lavorativi e degli impegni quotidiani. Le due Linee Guida, secondo le finalità fondamentali e le finalità operative, rappresentano i principali output dell'intero progetto RADAR e sono state strutturate in manuali molto pratici e utili, facilmente consultabili e leggibili dai loro utenti finali.

Parallelamente, alle attività di ricerca svolte per il TEAF, sono state approfondite le specifiche esigenze dei Datori di lavoro e degli Operatori dei Servizi al Lavoro che si occupano di lavoratori non vedenti, evidenziando interessanti spunti di riflessione utili allo sviluppo di entrambe le Linee Guida. Le due Linee Guida - infatti - sono state progettate partendo, richiamando ed ampliando le informazioni fornite dal TEAF ma approfondendo gli aspetti chiave secondo il proprio specifico target. Se quelle per i Datori di lavoro sono principalmente finalizzate a diffondere la cultura dell'accessibilità nei luoghi di lavoro e ad abbattere il possibile pregiudizio nell'assunzione di lavoratori non vedenti, quelle per gli Operatori dei Servizi per il Lavoro sono finalizzate a sensibilizzare i propri destinatari sui temi dell'orientamento professionale e l'occupabilità delle persone con disabilità visive, fornendo agli operatori un supporto pratico per lo svolgimento dei propri incarichi lavorativi e impegni quotidiani. In base alle loro finalità principali e obiettivi

operativi, le due Linee guida rappresentano i risultati principali dell'intero progetto RADAR e sono state strutturate in manuali molto pratici e utili facilmente consultabili e leggibili.

1.2) L'UTENTE NON VEDENTE E IPOVEDENTE IN CERCA DI LAVORO

"Disabilità visiva" è un termine prezioso che descrive vari tipi di condizioni visive che le persone sperimentano. D'altra parte, cieco non significa necessariamente che una persona non abbia residui visivi.

Le definizioni di cecità e vista parziale, così come i criteri di inquadramento, variano da un paese europeo all'altro. L'Unione Europea dei Ciechi (EBU) adotta il principio della definizione dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) per la cecità e la vista parziale. Allo stesso tempo, l'EBU sostiene l'importanza di utilizzare i cosiddetti parametri di "vista funzionale" in aggiunta alle definizioni dell'OMS quando si stabilisce il supporto di cui ha bisogno una persona cieca o ipovedente.

La Classificazione Internazionale delle Malattie ICD 11 (2018) classifica i deficit visivi in due gruppi. disturbi della vista da lontano e da vicino.

Compromissione Visiva per la distanza:

- Leggera – acuità visiva peggiore dal 6/12 al 6/18
- Moderata – acuità visiva peggiore dal 6/18 al 6/60
- Severa – acuità visiva peggiore dal 6/60 al 3/60
- Cecità – acuità visiva peggiore di 3/60

Compromissione visiva per la vicinanza:

- acuità visiva per la vicinanza peggiore di N 6 o M .08 a 40 cm.

L'esperienza di una persona con la compromissione visiva, dipende da molti fattori. Questi includono ad esempio, la disponibilità di interventi di prevenzione e riabilitazione, l'accesso alla riabilitazione visiva (che include prodotti di assistenza come occhiali con i coni, l'accessibilità delle strutture, i trasporti e le informazioni).

Altri criteri generalmente usati dagli oftalmologi:

- Una persona può essere considerata come cieca anche se può leggere la lettera superiore della tavola optometrica da tre metri o meno.
- Una persona può essere considerata come parzialmente vedente anche se può leggere la lettera più in alto della tavola optometrica da sei metri o meno.

Parzialmente vedente e visione bassa, sono usate come uguali indicazioni di limitazioni della vista e potrebbero avere un utile residuo visivo. Questo implica alcuni adattamenti nel posto di lavoro, come l'uso di font ad alto contrasto per i documenti, la modifica delle dimensioni dei caratteri, specifici monitor e tastiere. La perdita della vista può essere misurata in vari modi. Alcuni esempi includono: la velocità di messa a fuoco, la visione a distanza, la cecità notturna, la visione a tunnel, la sensibilità alla luce, la visione centrale diffusa (l'opposto della visione a tunnel), riconoscere la distanza o la velocità, il contrasto.

Le persone non vedenti e ipovedenti (persone con disabilità visiva) lavorano con successo in molti settori. L'atteggiamento propositivo e le capacità di risoluzione dei problemi di non vedenti e persone con disabilità visiva permette loro di affrontare la disabilità rendendoli lavoratori determinati che affrontano ogni sfida con pensiero creativo. Non vedenti e ipovedenti sono pronti per le offerte di lavoro e sono impiegati più affidabili perché non hanno interesse a lasciare il loro lavoro per un altro, al contrario degli altri colleghi: forniscono dunque grande stabilità all'ambiente. Possono utilizzare strumenti e tecniche specifici per i compiti di lavoro. Molte posizioni occupazionali, possono essere modificate ed adattate ad un dipendente con problemi di vista o cecità. Hanno successo in un'ampia varietà di occupazioni in quasi tutti i settori dell'occupazione. Escluse attività come pilotare un aereo o guidare una moto, non vedenti e ipovedenti possono svolgere diversi lavori come insegnanti, giornalisti, scienziati, agenti di borsa, web designer e lavori di ufficio. Gli impiegati non vedenti e ipovedenti hanno bisogno degli strumenti giusti per svolgere i compiti assegnati con scarsa od assente visione. Grazie ai progressi tecnologici, le persone con deficit di vista possono fare varie cose come navigare su Internet, scrivere/modificare documenti, inviare e ricevere e-mail. Inoltre, la tecnologia aiuta ciechi ed ipovedenti a superare le barriere di accessibilità per svolgere i propri compiti.

I.3) SERVIZI ACCESSIBILI PER L'ASSUNZIONE DI TUTTI: CARATTERISTICHE ED OBIETTIVI

Quando si considera l'accessibilità per i non vedenti, dovrebbero essere considerate sia l'accessibilità digitale e relative tecnologie, sia le barriere architettoniche. Questi sono elementi importanti nel contesto lavorativo.

Accessibilità digitale e TIC.

La mancanza di accessibilità digitale relativa ai portali digitali come i siti Web di lavoro, i moduli di candidatura, documenti elettronici e multimediali, rende molto difficile o impossibile l'accesso alle informazioni o ai servizi. Inoltre, le nuove tecnologie creano disuguaglianze per i disabili visivi nel caso in cui non vi siano misure di assistenza per l'accessibilità. Inoltre, ci sono molti individui non vedenti e ipovedenti che non sono in grado di interagire correttamente con diversi siti Web di e-commerce, social network e piattaforme multimediali di e-learning a causa della mancanza di accessibilità e conoscenza su come utilizzare gli strumenti e gli ausili.

Grazie ai progressi nello sviluppo delle tecnologie di supporto in grado di consentire alle persone con disabilità di utilizzare computer e dispositivi mobili, oggi le persone ipovedenti possono svolgere un numero di compiti e mansioni molto maggiore rispetto al passato. Le TIC utilizzate per compiti di supporto e/assistenza, infatti, permettono alle persone con disabilità di interagire con numerose applicazioni installate su desktop o piattaforme mobili, o disponibili in rete. Le persone ipovedenti possono utilizzare un lettore video con risposta vocale/tattile (braille), o un ingranditore dello schermo per interagire con un'applicazione desktop o mobile, a condizione che sia stata sviluppata in modo accessibile.

I principi di accessibilità consentono di progettare e sviluppare servizi e applicazioni per tutti, compresi coloro che sono costretti a interagire con tecnologie di assistenza. Per questo numerose linee guida nazionali ed internazionali sull'accessibilità sono disponibili sul web e come pubblicazioni scientifiche, per garantire che contenuti e applicazioni siano realmente accessibili a tutti. Tali principi vengono applicati nella progettazione di siti web, applicazioni, editoria digitale, documenti e qualsiasi elemento digitale fruibile da cittadini, studenti o lavoratori. Quando un oggetto digitale soddisfa le linee guida sull'accessibilità, le persone con disabilità, comprese le persone ipovedenti, sono in grado di accedere o leggere il suo contenuto. Per questo motivo, anche i datori di lavoro dovrebbero essere informati di questa opportunità.

Avere postazioni di lavoro accessibili alle persone con disabilità visive e utilizzare applicazioni e interfacce web accessibili significa offrire loro la possibilità di svolgere una vasta gamma di compiti in piena indipendenza con il minimo aiuto esterno. Tuttavia, ci sono diverse professioni che non si basano sull'uso della tecnologia che possono comunque essere svolte da persone non vedenti. È quindi importante concordare con il non vedente eventuali compiti o attività che possono essere di interesse per un potenziale impiego.

Grazie alla combinazione di supporti tecnologici di assistenza e accessibilità applicati in molteplici campi, si possono pensare nuove possibili professioni per i non vedenti. Inoltre, molti compiti che prima non erano possibili e accessibili oggi possono essere svolti anche da una persona che non vede.

È fondamentale che il datore di lavoro sia consapevole delle numerose opportunità offerte dai supporti tecnologici e dai principi di accessibilità per consentire al dipendente non vedente di svolgere nuovi compiti. Gli possono essere affidate molte attività che richiedono responsabilità, autonomia e determinazione, dando al dipendente la possibilità di usare tutti gli strumenti tecnologici ed accessibili di cui ha bisogno.

Il non vedente che cerca lavoro dovrebbe essere messo a conoscenza sui ruoli o le mansioni che potrebbe svolgere, purché abbia una buona inclinazione all'uso delle nuove TIC. Sebbene alcune attività richiedano un livello minimo di conoscenza delle TIC, per essere pienamente integrate nell'azienda, la persona dovrebbe essere in grado di padroneggiare sia i supporti tecnologici sia le principali applicazioni disponibili sul mercato.

Riassumendo, sia i dipendenti sia i datori di lavoro, dovrebbero essere a conoscenza:

- 1. Il luogo di lavoro deve essere innanzitutto reso accessibile dotando il computer di supporti tecnologici.** La scelta del supporto più adatto, dovrebbe a) essere collegato al lavoro svolto dal dipendente, e b) scelto dal dipendente stesso. Ogni supporto tecnologico (lettore schermo o lente d'ingrandimento) offre funzionalità diverse e richiede la conoscenza e l'apprendimento di molti comandi. Per garantire l'efficienza, è importante che il dipendente possa utilizzare una tecnologia con cui ha già familiarità.
- 2. I software, le applicazioni ed i servizi web a disposizione di tutti i dipendenti, devono essere accessibili attraverso i supporti tecnologici.**
- 3. Tutti i dipendenti e i colleghi del lavoratore devono essere messi a conoscenza dei principi di accessibilità e delle procedure idonee per rendere accessibili contenuti e servizi.** Questo aiuterebbe il dipendente ipovedente ad essere incluso in un gran numero di possibili attività e ruoli, in quanto i colleghi possono aiutare ad usare rendere i prodotti accessibili. Questo permette di avere una piena inclusione del lavoratore ipovedente.
- 4. In molti paesi sono previste agevolazioni o sgravi fiscali per i datori di lavoro.**

L'Operatore che aiuta il non vedente o ipovedente a cercare lavoro deve conoscere non solo quali sono le professioni che possono essere svolte dal non vedente, ma anche quali sono le necessità ed i requisiti per mettere il lavoratore disabile in condizione di poter lavorare autonomamente. Sapere, quindi, quali sono i principali strumenti del potenziale datore di lavoro, e quali sono i prodotti più accessibili, per permettere all'operatore di identificare le mansioni e le aziende che possono garantire un buon livello di accessibilità. L'operatore può anche motivare il candidato al lavoro non vedente elencando i vantaggi e le opportunità offerte da determinate professioni, compiti ed aziende.

Accessibilità di documenti e servizi.

I responsabili delle risorse umane devono offrire il servizio di ricerca del lavoro in modo accessibile. Qualsiasi materiale, documenti, brochure e moduli di domanda devono essere accessibili e prevedere una versione digitale leggibile dai supporti tecnologici. Vi sono molte regole, principi e criteri per rendere i contenuti accessibili tramite supporti tecnologici. Potenziali suggerimenti su come renderli accessibili possono essere trovati nella parte IV.

Accessibilità nei posti di lavoro ed edifici.

Le barriere fisiche che rendono inaccessibili gli edifici, gli ambienti o i mezzi di trasporto impediscono di accedere all'istruzione e ai servizi, e quindi al lavoro. Come ogni persona, le persone non vedenti o ipovedenti vogliono andare in luoghi pubblici e sul luogo di lavoro. Per accedere all'edificio e ai servizi, le principali difficoltà incontrate possono essere così riassunte:

- Orientamento: conoscere la direzione;
- Posizione: trovare la propria posizione ed essere capace di identificarla;
- Accesso alle informazioni scritte;
- Rischio di caduta o urto contro ostacoli.

Gli utenti dovrebbero avere accesso a tutte le informazioni sui servizi per supportare adeguatamente l'orientamento e la mobilità in qualsiasi momento. Il sito web dovrebbe includere tali informazioni in modo accessibile. Eventuali informazioni sono relative, ad esempio, a:

- Aree di servizio: fermate del trasporto pubblico, ubicazione dei parcheggi, punti di arrivo, etc.,
- Descrizione dell'ambiente circostante: se l'entrata principale non è direttamente accessibile dalla strada, il luogo del punto di scambio, descrizione del percorso per arrivare e quant'altro.

È probabile che una persona con disabilità visiva che si trova per la prima volta in una struttura abbia bisogno di assistenza fisica per trovare la strada. Tuttavia, ci sono alcuni accorgimenti da prendere. Innanzitutto, i corridoi interni dovrebbero offrire la massima sicurezza possibile. Quindi:

- La luce, che deve essere sufficientemente intensa ed omogenea, non deve creare ombre;
- La luce ai piani non deve creare bagliore;
- I percorsi all'interno devono essere privi di ostacoli;
- Le pareti vetrate poste lungo il percorso devono presentare elementi di contrasto per evitare il rischio di urto;
- Per facilitare l'orientamento delle persone non vedenti o ipovedenti in spazi complessi, si raccomanda l'installazione di percorsi di orientamento o pavimentazione direzionale, insieme a segnali acustici e luminosi.

Inoltre, le scale possono essere messe in sicurezza con:

- Corrimano continui e di facile presa su entrambi i lati;
- Superfici riconoscibili di pericolo, rilevabili sulla parte superiore di ogni volo;
- Gradini antidrucciolo con segnaletica ad alto contrasto;
- Gradini ad elevato contrasto sul primo ed ultimo gradino di ogni rampa;
- Illuminazione adeguata.

Se uno o più ascensori sono disponibili, per renderli fruibili dai non vedenti, essi dovrebbero avere:

- Bottoni di chiamata ad alto contrasto visivo e tattile;
- Numeri ad alto contrasto visivo in rilievo ed in Braille;
- Un sistema di segnalazione vocale per il numero dei piani e dei movimenti della cabina.

Ci sono alcuni esempi per dare un'idea riguardo l'accessibilità delle costruzioni. Ulteriori indicazioni e suggerimenti per l'architettura accessibile sono disponibili su:

<https://www.inclusivecitymaker.com/accessibility-customers-vision-disabilities-public-venues/>

I.4) PROCEDURE DI BENVENUTO E ASSUNZIONE DELLE PERSONE NON VEDENTI E IPOVEDENTI

Una persona cieca è una persona come qualunque altra. I ciechi hanno interessi, abilità e competenze diverse, proprio come tutti noi. Come gli altri amano viaggiare, stare in gruppo, ballare, andare a teatro, al ristorante, avere un bell'aspetto, fare una buona impressione sugli altri, ascoltare la radio o "guardare" i film in TV. Sì, guardare. Quando sei in contatto con una persona cieca, usa la parola "vedere/vista" tanto spesso quanto quando parli con una persona vedente. Sarà abbastanza naturale.

Quando parli con una persona cieca, non devi evitare l'argomento della sua cecità, ma non dovresti parlare solo di quello. Una persona cieca o ipovedente, come chiunque altro, vuole lavorare. Esattamente per le stesse ragioni che qualsiasi altra persona vorrebbe.

Vorrebbero essere in grado di fare progetti, crescere professionalmente, ottimizzare le proprie competenze e guadagnare denaro per sé stessi e la propria famiglia.

Quando una persona non vedente si rivolge a un ufficio per l'impiego od a un'altra istituzione/azienda che offre servizi per l'impiego, vorrebbe essere trattata come tutti gli altri utenti.

L'unica differenza tra una persona non vedente e vedente è la perdita della vista.

Primo contatto con un non vedente alla ricerca di lavoro: un'introduzione

Una persona cieca che entra in una stanza non sa se c'è qualcuno dentro, e se sa già che c'è qualcuno dentro, non sa chi è questa persona, se ci sono più persone nella stanza e se sono tutte occupate con il lavoro, o se c'è qualcuno pronto a parlare con loro. Non possono giudicarlo con uno sguardo.

Pertanto, quando ti approcci ad una persona non vedente, devi presentarti verbalmente.

Se la persona non vedente è accompagnata da una guida, la guida non deve essere trattata come un interprete. Se il cliente è non vedente, cosa che deve essere stabilita dall'inizio, rivolgiti direttamente a lui.

L'ABC dello stabilire un contatto con un non vedente, a noi sconosciuto, che cerca un lavoro.

Immaginiamo una situazione in cui una persona cieca, da sola o con una guida o con un cane guida, entra nella stanza in cui tu lavori come consulente del lavoro o mediatore del lavoro.

Come saluti una persona cieca?

Dovresti avvicinarti a loro e, per esempio, toccare gentilmente la mano della persona, dicendo: - "Buongiorno Signora" o "Buongiorno Signore".

Quindi è consigliabile presentarsi, dicendo il proprio nome e cognome e specificando il ruolo svolto nell'ufficio/istituzione.

Esempio: "Buongiorno, mi chiamo Daniel Kos, sono un consulente del lavoro. Come posso aiutarla?" Se una persona si aspetta un aiuto/consiglio/consulenza da noi, e siamo in quel momento disponibili, informiamo la persona. Se in quel momento non abbiamo tempo, possiamo proporre un giorno diverso, un'altra data, o raccomandare il cliente ad un altro specialista libero in quel momento.

Se l'incontro con le persone non vedenti ha luogo in una stanza con molte persone, le persone non vedenti ne devono essere informate, dicendo, per esempio "tre o più colleghi stanno lavorando con me in questo momento". se è possibile, è consigliato proporre alla persona non vedente o ipovedente di spostarsi in un'altra stanza dove si possono garantire ai clienti non vedenti o ipovedenti uno spazio adatto per una conversazione confidenziale.

Aiutare un non vedente/ipovedente a muoversi

Comunicare al non vedente dove state andando: ad es. alla sala d'attesa, al punto d'incontro, o magari all'uscita e dare loro il gomito, toccando dolcemente la mano del cieco e informandolo.

Una persona cieca/ipovedente che tiene la guida per il braccio sopra il gomito sente bene i suoi movimenti, è un passo dietro di lui e percepisce in anticipo, tra l'altro, cambiamenti nell'altezza del piano di andatura, come ad esempio se stanno per salire o scendere le scale, ecc.

Ulteriori informazioni su come fornire supporto alla mobilità a una persona non vedente sono disponibili presso le organizzazioni che lavorano per le persone non vedenti o ipovedenti nella tua zona.

Qui sotto vi proponiamo alcuni accorgimenti chiave che l'operatore può usare con l'utente non vedente o ipovedente:

1. Indicare un posto in cui sedersi.

Ti trovi con il cliente ipovedente o non vedente nella sala d'attesa, o nella stanza in cui si svolgerà l'incontro. Una persona cieca, non può vedere una sedia. Puoi aiutarlo in modo molto semplice: è sufficiente appoggiare la sua mano sullo schienale della sedia, indicandola allo stesso tempo verbalmente, dicendo ad es. prego, ecco una sedia. In genere, delicatezza e tatto sono importanti nel relazionarsi con un non vedente. Una persona cieca non può avere la sensazione di essere posizionata, spostata, spinta o seduta.

2. Conversazione con una persona ipovedente.

In generale, un utente ipovedente dovrebbe essere trattato come qualsiasi altro, tenendo presente che non può vedere, quindi non possiamo dirgli, ad esempio, "Puoi trovare le offerte di lavoro attuali sulla lavagna nel corridoio".

L'ascolto di un non vedente deve essere confermato verbalmente, ad esempio dicendo "sì" o "capisco", perché la persona non vedente non può vedere i nostri gesti delle mani o i cenni con la testa.

Non possiamo chiedere a un non vedente di compilare i documenti a mano, sul posto.

Tuttavia, possiamo aiutare il nostro cliente non vedente o ipovedente a compilare documenti che poi firmerà da solo.

Vale la pena notare che molte persone non vedenti potrebbero voler prendere appunti dell'incontro per conto loro, ad es. in braille, al telefono o utilizzando un altro dispositivo. Mentre le persone ipovedenti potrebbero voler usare anche un pezzo di carta e una penna per questo scopo. Alcune persone non vedenti e ipovedenti potrebbero voler registrare informazioni importanti per loro e dovrebbe essere permesso loro.

3. Firma di una persona non vedente.

Mostra al non vedente dove firmare guidando la mano in un punto specifico del documento. Alcune persone non vedenti portano con sé guide per le firme. Se desideri avere guide per servire i clienti non vedenti, puoi acquistarle in negozio di articoli per non vedenti. Un non vedente può anche avere un timbro con una firma, il detto facsimile, inoltre ha il diritto di apporre una firma illeggibile e non necessariamente identica ogni volta.

4. Stabilire canali di comunicazione.

Mostra al non vedente dove firmare guidando la mano in un punto specifico del documento. Alcune persone non vedenti portano con sé guide per le firme. Se desideri avere guide per servire i clienti non vedenti, puoi acquistarle in negozio di articoli per non vedenti. Un non vedente può anche avere un timbro con una firma, il detto facsimile, inoltre ha il diritto di apporre una firma illeggibile e non necessariamente identica ogni volta.

Come garantire l'accessibilità delle informazioni sulle offerte di lavoro ai non vedenti? Ad esempio, inserendo offerte di lavoro sotto forma di testo, non in forma grafica. Fino a quando non sarà reso possibile a tutti, i dati devono essere messi a disposizione del cliente non vedente in modo individuale, ad es. inviando l'annuncio sotto forma di testo al suo indirizzo di posta elettronica.

Se un utente cieco non usa il computer ed internet, deve essere incoraggiato a farlo e, se è possibile, migliorare i suoi titoli e qualifiche, aspetto che dovrebbe essere assicurato in primo luogo. Se non si ha questa opportunità, è bene cercare una formazione appropriata tra le tante offerte per questa persona.

Se l'utente non vedente, per varie ragioni, non è interessato o disponibile per imparare ad usare il computer, bisogna stabilire come procedere con la collaborazione.

La maggior parte dei non vedenti in cerca di lavoro utilizza il proprio telefono cellulare, inoltre, molte persone, soprattutto i più giovani (ma non solo), non hanno problemi con l'uso competente dello smartphone.

Perciò in ogni caso specifico, devi determinare quale tipo di contatto è possibile per ulteriori collaborazioni.

5. Lavorare con utenti ciechi/ipovedenti

Nel tuo lavoro quotidiano con gli utenti, puoi utilizzare procedure che richiedono la vista. Tali metodi non sono fruibili per i non vedenti e molte persone ipovedenti. Puoi provare ad adattare tali metodi alle possibilità delle persone ipovedenti, ma puoi anche provare a trovare altri metodi disponibili per le persone non vedenti.

Se sei disposto ad adattare i materiali esistenti per lavorare con un utente non vedente o ipovedente, ti invitiamo a contattare gli enti od i centri educativi per non vedenti nella tua zona. Gli specialisti impiegati da queste organizzazioni saranno lieti di consigliarvi su questo.

Soprattutto nel caso delle persone ipovedenti, ognuno può avere una diversa capacità visiva. Una persona che si muove con un bastone bianco può spesso essere in grado di leggere la stampa in nero e compilare i documenti da sola, ad esempio, può avere un campo visivo ristretto ma una buona acuità visiva. Grazie a questo, sono in grado di leggere e scrivere in modo indipendente, ma non sono in grado di muoversi senza un bastone bianco.

6. Diversi interessi e potenziale professionale dei non vedenti e persone con disabilità visiva.

Vale la pena ricordare che le persone ipovedenti o non vedenti, come tutti, hanno interessi professionali, differenti punti di forza e debolezza, differenti qualifiche, ed un diverso potenziale.

Non tutti vogliono diventare musicisti, massaggiatori, fisioterapisti o operatori di analisi dei dati.

Pertanto, un approccio individuale a ciascun utente ipovedente o non vedente è di grande importanza, senza stereotipi o pregiudizi.

Approcciate con interesse, attenzione e rispetto, come con gli altri utenti.

Note:

Se questo è il tuo primo contatto con una persona non vedente/ipovedente o uno dei pochissimi contatti, puoi dirlo a questa persona alla fine dell'incontro (o anche all'inizio, se preferisci).

Se non hai esperienza nell'assistenza di utenti con disabilità visiva, puoi chiedere i suoi commenti, suggerimenti su come comportarsi, che sono molto preziosi e influiranno positivamente la vostra collaborazione e contatti con altri utenti ipovedenti.

I.5) STRATEGIE DI EMPOWERMENT E DIREZIONE DI CARRIERA DEI NON VEDENTI/personone con disabilità visiva ALLA RICERCA DI LAVORO.

Se vuoi entrare o collocare nel mercato del lavoro, avrai bisogno di una certa quantità di "empowerment" per essere in grado di gestirti da solo. La possibilità di successo è maggiore ed è più motivante se decidi tu stesso, invece che altri decidano per te.

L'empowerment è un processo dinamico che può cambiare e adattarsi alla crescita della persona. E' la sensazione di avere il controllo della propria situazione, sentirsi fiduciosi delle proprie capacità di raggiungere obiettivi e sentire che ciò che stai raggiungendo è adatto a te, che lo scegli tu stesso.

Il contesto, il modo in cui ti approcci ad un grande evento, può avere un effetto positivo o negativo. L'ambiente empowerment, è un approccio che simula lo sviluppo di sé; è il motore trainante che sottostà allo sviluppo di sé. Ti permette di determinare la tua stessa vita: è la leadership interna!

Le sette componenti dell'Empowerment

1. *Competenze: "sicurezza di sé, sapere cosa puoi fare"*
Fiducia nelle tue stesse capacità per raggiungere un certo obiettivo;
2. *Conoscere i propri confini: "sapere cosa vuoi"*
L'abilità di fare scelte indipendenti che ti permettono di avere la sensazione che hai il controllo della tua stessa situazione. L'abilità di fare delle scelte indipendenti e, al momento stesso, di avere la sensazione di controllare la situazione.
3. *Significato: "importante per te"*
Vivere la propria vita come qualcosa di significativo, in linea con le proprie visioni e i propri valori, e avendo la sensazione che la strada scelta valga la pena.
4. *"Impatto: partecipi"*
5. La sensazione di avere un impatto sul ruolo che ricopri nella società; le tue scelte influiscono sulla tua vita.
6. *"Identità positiva: vali"*
Un'immagine positiva di sé, dove la tua condizione è accettata in maniera realistica e c'è spazio per altre cose.
7. *"Orientamento di gruppo: non sei da solo"*
Realizzare che c'è sempre un'interdipendenza, che richiede cooperazione con gli altri.

Puoi sviluppare o rafforzare le componenti del tuo Empowerment personale. Il 'VrijBaan empowerment training'¹ è stato sviluppato a questo proposito. Il training manuale contiene circa 150 corsi ed esercizi di training che si focalizzano su una o più componenti.

¹ <https://www.movisie.nl/interventie/vrijbaan-empowerment-methode>

Educazione Professionale

L'educazione professionale è fondamentale per far crescere l'occupabilità delle persone con disabilità visiva. Esistono un'ampia varietà di occupazioni. Ci sono differenti curricula pensati per le persone non vedenti ma vi è la necessità di indicazioni supplementari per gli insegnanti che lavorano con i non vedenti. E' fondamentale iniziare l'educazione professionale in giovane età per poter sviluppare una chiara visione conosciuta del mercato del lavoro inclusivo, e lo sviluppo di carriera. Solo intraprendendo questa strada, gli studenti non vedenti o ipovedenti possono sviluppare una comprensione realistica dei loro limiti e potenzialità sulle differenti possibilità di carriera. In particolar modo, l'educazione alla carriera dovrebbe enfatizzare e lavorare con il fine di insegnare agli studenti non vedenti o ipovedenti a comunicare chiaramente i loro bisogni, conoscere i loro punti di forza, la consapevolezza di sé, i loro interessi e abilità, debolezze, obiettivi, valori, competenze pre-professionali, consapevolezza del proprio percorso lavorativo, preparazione al lavoro, capacità di sostenere un colloquio, compilare i moduli di domanda, saper scrivere un cv, saper cercare lavoro, conoscere le diverse agenzie di finanziamento, supporto ai servizi nei contesti educativi.

Scelta di studio e carriera

Per le persone con disabilità visive, fare la giusta scelta nello studio o professione può essere ancora più importante. Dopotutto, la disabilità visiva ha conseguenze sul lavoro. Scegliere una professione che si confaccia alla tua personalità e che si adatti alle tue capacità visive, ti aiuterà a lavorare più a lungo e a durare meno fatica. Una valutazione può essere utilizzata per tracciare ciò che si adatta meglio a qualcuno. Attraverso indagini psicodiagnostiche, conversazioni, compiti ed osservazioni, intuizioni è possibile ottenere un quadro sulle potenzialità di un individuo. È importante che le persone compilino i test senza l'aiuto di altri e che il materiale e l'ambiente del test siano accessibili. Rispetto al tempo standardizzato di lettura, potrà essere necessario del tempo extra, in modo che si possano inquadrare bene le diverse capacità.

I risultati delle ricerche sugli ipovedenti e delle ricerche sulle capacità, interessi e personalità, dovrebbero dare un'idea di quale lavoro è più adatto a loro e quale percorso devono intraprendere per arrivarci. Per visualizzarlo nel modo più esplicito possibile, è bene formulare in anticipo le domande il più chiaramente possibile, come ad esempio:

- Cosa so fare, in che cosa sono bravo, in relazione alla mia disabilità visiva?
- Che cosa mi piace e come si collega con la mia disabilità visiva?
- Cosa è adatto per me unito alla mia disabilità visiva?
- Come affronto la mia disabilità visiva, e quali passi posso e devo fare per avere il controllo?

Ma domande concrete possono ulteriormente contribuire, come:

- Quali caratteristiche personali aumentano il tuo successo nel lavoro e nello studio?
- Quali ostacoli personali incontri mentre cerchi lavoro?
- Come puoi lavorare meglio sul tuo sviluppo personale, e chi ti può supportare nel miglior modo possibile?

PARTE II – Professioni emergenti per persone con disabilità visiva

Questa Parte ha principalmente lo scopo di sensibilizzare gli Operatori sui ruoli ed i compiti professionali che potevano essere ricoperti dai non vedenti grazie ai più avanzati dispositivi di assistenza che fino ad oggi erano parzialmente o totalmente non accessibili. L'informazione può essere comunque valida anche per i non vedenti e per i loro familiari. Tale panoramica consente di evidenziare le nuove professioni emergenti, informando gli Operatori sulle ultime possibili opportunità di inserimento lavorativo degli utenti. Le informazioni qui riportate possono rappresentare anche un utile riferimento degli Operatori per fornire agli utenti servizi di orientamento efficaci e personalizzati, essendo adottabili come punto di partenza verso cui orientare le persone non vedenti e ipovedenti in cerca di lavoro o per ulteriori opportunità di formazione legate a questi nuovi ambiti occupazionali (es. corsi di formazione, stage, ecc.)

La sezione fornirà l'**elenco delle nuove professioni più significative**, da scegliere tra quelle rilevate in fase di analisi. La selezione dovrebbe tenere conto soprattutto delle professioni esaminate trasversalmente in tutti i paesi coinvolti nonché di quelle che mostrano un alto livello di fattibilità così da essere proposte ad utenti non vedenti ed ipovedenti, secondo le caratteristiche del loro relativo contesto economico locale (es. Italia, per l'area Toscana potrebbero essere selezionati nuovi profili del settore Turismo).

II.1) PANORAMICA DELLE PROFESSIONI

In questa sezione proponiamo una serie di possibili professioni e mansioni che possono essere svolte da persone ipovedenti. Le professioni elencate rappresentano un suggerimento, ma è importante tenere presente che una persona non vedente può accordarsi con il proprio datore di lavoro per qualsiasi tipo di compito che può essere svolto grazie all'accessibilità supportata da ausili specifici oppure dalle TIC. Pertanto, le professioni riportate nella sezione successiva non intendono essere esaustive, ma hanno lo scopo di dare suggerimenti sia agli operatori, sia ai datori di lavoro che ai disoccupati su cosa può fare un non vedente. Le professioni proposte sono utili anche per i genitori, le famiglie e tutti gli operatori che gravitano intorno al giovane non vedente che ha bisogno di formarsi e quindi di orientarsi.

Le professioni proposte si basano su a) alcuni concetti generali che sono stati trattati nella nostra ricerca, soprattutto grazie alle informazioni raccolte dai partner; b) sulla situazione attuale dei lavori emergenti; c) sulle tendenze più recenti in materia di opportunità di lavoro nei paesi coinvolti nel progetto, con particolare riguardo ai punti di forza e di debolezza legati alla disabilità visiva; d) sulle linee guida/standard adottati nel campo della formazione e delle opportunità di lavoro stabile.

Abbiamo selezionato venti profili, tenendo presente la possibilità di metterli in pratica con il minimo aiuto esterno. La nostra selezione si basa su dati relativi a ruoli non tradizionali, come operatori telefonici, massaggiatori e insegnanti di scuola. Inoltre, per alcune professioni, si fa riferimento all'albo regionale della formazione e delle professioni, adottato dalle Regioni e conforme alle linee guida nazionali ed europee. In particolare, le professioni che vi proponiamo si basano sulle esperienze e le criticità raccolte dai partner nei rispettivi Paesi. Infine, poiché le professioni proposte hanno lo scopo di fornire possibili esempi su ciò che una persona cieca e

ipovedente può fare, è possibile suggerire e identificare nuove potenziali professioni sulla base di tali casi.

Si noti che un ruolo fondamentale è svolto dalla tecnologia che può aprire nuove opportunità grazie alle TIC, al software/applicazioni sviluppate/utilizzate, nonché ai requisiti di accessibilità. Se la professione si basa su questi strumenti e principi, e l'ambiente di lavoro lo consente, il datore di lavoro e il lavoratore possono anche concordare un particolare lavoro/compito/professione utile per l'ambiente di lavoro. È importante sottolineare che anche chi svolge una professione tradizionale deve ormai saper utilizzare le nuove tecnologie. Anche il massaggiatore ha bisogno di fare affidamento su computer e dispositivi elettronici per svolgere le attività richieste dalla professione. Infatti, grazie alle nuove tecnologie la professione di massaggiatore (professione "antica come il mondo") può essere svolta da non vedenti e ipovedenti che possono gestire la propria sala massaggi (azienda). Tuttavia, ci sono molte altre professioni che potrebbero essere svolte da non vedenti e persone con disabilità visiva e molte di esse scompaiono.

Inoltre, le famiglie, i datori di lavoro e i dipendenti dovrebbero essere consapevoli che in diversi paesi esistono leggi sul lavoro per disabili, benefici finanziari dal governo o meglio un sistema di sicurezza sociale. Questi vantaggi possono essere riservati ai membri della famiglia, o per i ruoli lavorativi che si occupano di non vedenti o ipovedenti per la maggior parte del tempo, o per le compagnie che assumono dipendenti ipovedenti o non vedenti. Questo varia da paese a paese; perciò è importante avere contatti con le associazioni locali o gli uffici in cambio di informazioni.

II.2) LISTA DI PROFESSIONI ADATTE AI NON VEDENTI

Le professioni elencate in questa sezione rappresentano solo un possibile esempio di cosa può fare un lavoratore ipovedente. Qualsiasi compito o professione che è accessibile e praticabile per una persona cieca può essere proposta alla persona in cerca di lavoro o al lavoratore ipovedente. Infatti, ad eccezione delle professioni in cui la vista svolge un ruolo fondamentale, in teoria la persona cieca o ipovedente può svolgere qualsiasi attività, purché sussistano le condizioni ambientali, tecnologiche e collaborative. È quindi essenziale discutere con l'individuo circa i suoi atteggiamenti, interessi e capacità nello svolgimento di determinate attività. L'incontro tra domanda e offerta dovrebbe prendere in considerazione anche questi aspetti. Il datore di lavoro e il (potenziale) dipendente possono anche identificare una professione che non è già ben definita e strutturata per persone con disabilità visiva, a condizione che si tenga conto delle competenze e delle esigenze del dipendente. È importante sottolineare che teoricamente non dovrebbero esserci limitazioni quando si identifica una potenziale professione che può essere svolta da una persona ipovedente o non vedente. Quando le TIC da un lato, e le condizioni dell'ambiente di lavoro dall'altro, rendono la professione accessibile e fattibile, il non vedente può svolgerla senza problemi.

Le proposte occupazionali sono dettagliate nella prossima sezione. Qui vi riportiamo una lista:

1. Front Office / Back Office turistico;

2. Trascrittore Professionale Forense;
3. Tecnico della composizione ed arrangiatore musicale e organizzatore di attività musicali e prodotti musicali (Compositore-Arranger);
4. Responsabile della realizzazione di interviste telefoniche, e vendita di prodotti/servizi attraverso i call center;
5. Dipendente dell'ufficio informazioni, accompagnamento e tutor nella formazione per la guida e per i servizi di collocamento;
6. Addetto alle Informazioni dell'Ufficio Relazioni con il pubblico;
7. Specialista nel Telemarketing / Addetto alle Relazioni con il pubblico del settore vendite;
8. Responsabile dell'accessibilità negli uffici;
9. Progettista (Accessibilità);
10. Revisore per l'accessibilità Web;
11. Ascoltatore per l'accessibilità Web;
12. Consulente per l'accessibilità del Web;
13. Stuart o Hostess;
14. Consulente per le risorse umane;
15. Manager nel campo delle TIC;
16. Progettista e Pianificatore;
17. Impiegato del servizio reception;
18. Lavoratore nel Sociale;
19. Responsabile dei Magazzini;
20. Psicologo del Lavoro;

I profili professionali qui menzionati non sono considerati esaustivi senza una base dinamica che aggiorna costantemente sull'evoluzione della domanda del mercato del lavoro e della tecnologia.

II.3) ANALISI DELLE PROFESSIONI

In questo paragrafo, ciascuna proposta professionale è spiegata con più dettagli. Le nuove professioni più rappresentative, saranno raggruppate per settori economici ed aree operative. Per ciascuna professione è stata definita una scheda esplicativa che include:

- Descrizione Generale delle attività e dei compiti
- Settore Economico
- Area Operativa
- Livello di complessità del compito

I livelli di complessità sono divisi in tre fasi principali:

LIVELLO 1 - Compiti ed attività sono maggiormente concentrati su lavori pratici, anche tecnicamente complessi, che richiedono una conoscenza generale nel settore, nei processi e nei prodotti, ed un basso livello di autonomia decisionale per la loro implementazione;

LIVELLO 2 - Attività e compiti che richiedono un'implementazione sofisticata di metodologie e tecniche basate su conoscenze tecniche specifiche (o scientifiche) ed esperienze specifiche. Questi compiti oltretutto richiedono un alto livello di autonomia e responsabilità, anche collegate al processo di pianificazione e coordinazione delle attività.

LIVELLO 3 - Compiti ed attività richiedono conoscenze su misura e la padronanza di tecniche di implementazione complesse, caratterizzate da un'elevata responsabilità personale ed autonomia maggiormente concentrata sull'analisi, la diagnosi, la progettazione e la valutazione di ciascun processo di attività così come sulla coordinazione dello staff e del gruppo di lavoro.

- Competenze richieste, incluse quelle per le applicazioni delle più recenti tecnologie adattive / assistive (TIC) utilizzabili per servizi di assistenza per il lavoro (in modo da evidenziare anche i possibili percorsi formativi a scelta degli interessati non vedenti e ipovedenti).

Quindi, in seguito, sono descritte le professioni proposte come da esempio. Sulla base di queste descrizioni, sia i dipendenti che i datori di lavoro possono avere un'idea dei possibili compiti e competenze richieste.

LINEE GUIDA PER
OPERATORI DEI SERVIZI AL LAVORO &
ORIENTATORI
PROPOSTE PROFESSIONALI
PER UTENTI NON VEDENTI E IPOVEDENTI

- Schede professioni

1. Front office / back office nel settore del turismo

PROFESSIONE EMERGENTE	<i>Front office / back office turistico</i>
DESCRIZIONE GENERALE DI ATTIVITA' E COMPITI	Servizio di reception, acquisizione delle prenotazioni, gestione dei reclami, attività amministrative e di segreteria.
SETTORE ECONOMICO	Catering di hotel e turismo
AREA OPERATIVA	Produzione di beni e servizi
LIVELLO DI DIFFICOLTA' DEI COMPITI	LIVELLO 1
PRINCIPALI COMPETENZE RICHIESTE	Almeno due lingue straniere, capacità di relazionarsi con il pubblico e familiarità con i principali software gestionali per hotel.
COMPETENZE PER TECNOLOGIE E DISPOSITIVI DI ASSISTENZA	Lettori schermo / lenti di ingrandimento in secondo il tipo ed il grado di disabilità visiva; pacchetto Office, navigazione su internet gestionali per le email

2. *Trascrittore Professionale forense*

PROFESSIONE EMERGENTE	<i>Trascrittore professionale forense</i>
DESCRIZIONE GENERALE DELLE ATTIVITA' E DEI COMPITI	Svolge attività di interpretazione e trascrizione di segnali vocali provenienti da intercettazioni telefoniche e ambientali disposte da Autorità Giudiziarie (Tribunali e Procure) e studi legali. Rielaborare le informazioni e i dati emersi dall'analisi delle intercettazioni per fornire una ricostruzione dettagliata della realtà
SETTORE ECONOMICO	Comunicazione Pubbliche Relazioni Pubblicità
AREA OPERATIVA	Produzione di beni e servizi
LIVELLO DI DIFFICOLTA' DEI COMPITI	LIVELLO 2
PRINCIPALI COMPETENZE RICHIESTE	Analisi dei segnali Audio; Operare nel campo dell'informatica con particolare attenzione all'analisi di software dedicati all'ascolto ed all'analisi dei segnali audio; uso di segnali audio per migliorare la qualità del segnale; usare la strumentazione e la metodologia usata per le intercettazioni dei suoni; saper usare tutti gli strumenti di trascrizione ed ascolto; gestione dei file, programmi di elaborazione dei testi e dei dati, software di ascolto ed analisi vocale e dei segnali come PRAD, SOUND FORGE con riduzione del rumore e multi-lingua, etc.; hardware per migliorare la trascrizione; redigere un report trascritto tenendo in considerazione le procedure legali e le relazioni interpersonali che possono influenzare il lavoro; differenziare i vari step della procedura; i ruoli delle parti individuali e le fasi procedurali da prendere durante la prestazione al compito; espongo i contenuti del documento usando una terminologia specifica, in accordo con ciò che l'interlocutore richiede, specialmente in relazione al cliente ed alle parti interessate; mantenere relazioni sociali entro il contesto operativo del campo forense, mezzi di ricerca di prove e prove per la completezza della perizia; elementi basilari di diritto e regole di procedura criminale per la difesa della propria posizione e delle proprie convinzioni in modo credibile e convincente durante l'esame in aula; tecniche di comunicazione interpersonale per avere un ruolo importante in relazione alle parti coinvolte; analizzare, contestualizzare, una conversazione, riconoscere le intonazioni che cambiano il significato delle parole, il ruolo del dialogo, vero o finto; eseguire operazioni di trascrizione tenendo conto della complessità della lingua all'interno di un segnale vocale registrato nel rispetto delle specifiche procedure in ambito forense e investigativo; ricostruire una realtà, un evento, ascoltando in modo globale una registrazione completando con tutto ciò che completa la scena come rumore di sottofondo od altro fattore; trasferire su carta elementi soprasedimentali del discorso orale spontaneo, usando semplici tecniche e simboli; elementi elettronici del linguaggio forense per connettere e gestire informazioni della sfera linguistica ed informazioni dalla sfera forense; elementi di linguistica generale per studiare il linguaggio e la sua struttura; elementi di psicologia legati alla percezione del linguaggio per l'analisi della comunicazione ed il riconoscimento di ruoli assunti dagli interlocutori; fino a riconoscere la gerarchia nella comunicazione; elementi semantici per identificare il significato di parole, frasi e testi; elementi linguistici del dialetto per riconoscere il gergo e l'origine geografica dell'interlocutore; nozioni di fonetica percettiva per distinguere le informazioni appesantite da ciò che è detto è ciò che è

	ricevuto; nozioni di fonetica segmentale e suprasegmentale per lo studio dei suoni linguistici dal punto di vista della loro funzione ed organizzazione in parole.
COMPETENZE nel settore delle tecnologie E DEI DISPOSITIVI DI ASSISTENZA	Lettori schermo o lenti di ingrandimento seguendo le necessità della persona non vedente. Pacchetto Office, buon uso dei programmi di gestione del suono.

3. Tecnico della composizione e dell'arrangiamento musicale e pianificazione degli eventi musicali e dei prodotti musicali

PROFESSIONE EMERGENTE	<i>Tecnico della composizione ed arrangiamento musicale e pianificazione delle attività e dei prodotti musicali (Composer-Arranger)</i>
DESCRIZIONE GENERALE DELLE ATTIVITA' E DEI COMPITI	Questo tecnico usa la sua specifica preparazione ed il suo talento, con il fine di creare spartiti musicali di sua invenzione, che può suonare in concerti dal vivo e registrati (prosa, ballo, cortometraggio, pubblicità, internet, etc.). Come arrangiatore può fare modifiche sia strutturali che strumentali sugli spartiti, adattandoli alla differente formazione ed armonizzazione. Può lavorare come libero professionista o come dipendente, o con contratto a breve termine od a progetto, per fondazioni lirico-sinfoniche, enti ed associazioni.
SETTORE ECONOMICO	Produzione di beni e servizi
AREA OPERATIVA	Intrattenimento
LIVELLO COMPLESSITA'	LIVELLO 3
PRINCIPALI COMPETENZE RICHIESTE	Diploma del liceo musicale. Arrangiamento e revisione delle composizioni musicali; arrangiamento e revisione di composizioni musicali; arrangiamento di composizioni musicali di diverso genere, adattandola alle differenti formazioni e produzione di contesti.
COMPETENZE NEL SETTORE DELLE tecnologie E DEI DISPOSITIVI DI ASSISTENZA	Lettori schermo o lenti di ingrandimento, in linea con la tipologia di compromissione visiva. Pacchetto Office; programmi audio; social network / piattaforme.

4. Responsabile delle interviste telefoniche e della vendita di prodotti/servizi attraverso i call center

PROFESSIONE EMERGENTE	<i>Responsabile delle interviste telefoniche e della vendita di prodotti/servizi attraverso i call center</i>
DESCRIZIONE GENERALE DEI COMPITI E DELLE ATTIVITA'	Questo operatore si interfaccia con il cliente nel contesto delle attività del call center, dove le chiamate sono fatte e ricevute in un grande numero per concludere vendite (marketing e telemarketing), fornire supporto tecnologico (help desk) e per altre attività in qualche modo collegabili alla comunicazione con cittadini/utenti/clienti.
SETTORE ECONOMICO	Produzione di servizi
AREA OPERATIVA	Commercio o Servizi
LIVELLO DI COMPLESSITA'	LIVELLO 1 / 2
PRINCIPALI COMPETENZE RICHIESTE	Diploma di scuola superiore; in alcuni casi l'università o un training specializzato potrebbero essere richiesti per le attività di help desk e per l'assistenza tecnica specializzata. In molti casi la conoscenza di una o più lingue è richiesta. Conoscenza base di PC, essenziale conoscenza di funzioni fondamentali di registrazione, consultazione di databases e software gestionali.
COMPETENZE NEL SETTORE DELLE TIC E DEI DISPOSITIVI DI ASSISTENZA	Lettore dello schermo e ingrandimento proporzionati alla tipologia di compromissione visiva. Completo da ufficio, grande abilità nel comprendere la comunicazione parlata, abilità di instaurare e mantenere relazioni umane positive.

5. Ufficio Informazioni, accompagnamento e tutoraggio nei corsi di formazione guida ed orientamento al lavoro

PROFESSIONE EMERGENTE	<i>Ufficio Informazioni, accompagnamento e tutoraggio nei corsi di formazione guida ed orientamento al lavoro</i>
DESCRIZIONE GENERALE DEI COMPITI E DELLE ATTIVITA'	Il responsabile raccoglie e fornisce informazioni sulle opportunità di studio, occupazione e di tirocinio. Accoglie ed assiste l'utente nella ricerca e nell'acquisizione delle informazioni con lo scopo di supportare i loro bisogni nello studio/lavoro/tirocinio dando loro gli strumenti per la ricerca in autonomia. All'interno delle istituzioni educative assiste i docenti ed i formatori nel processo di ottimizzazione ed integra il percorso di formazione e promuove azioni per prevenire e/o risolvere situazioni di difficoltà. Inoltre svolge azioni per il supporto, accompagnamento e tutoraggio nell'orientamento al lavoro, al sostegno, al reinserimento lavorativo.
SETTORE ECONOMICO	Produzione di servizi
AREA OPERATIVA	Educazione / tirocinio / orientamento al lavoro
LIVELLO DI COMPLESSITA'	LIVELLO 2
PRINCIPALI COMPETENZE RICHIESTE	<ul style="list-style-type: none"> ● Conoscenza; ● Legislazione e norme sul lavoro (contratti, organizzazione delle compagnie, dispositivi di supporto per la formazione degli adulti, supporti per le politiche di occupazione attiva); ● Caratteristiche principali dei processi di apprendimento in contesti formali, non formali ed informali. ● Tecniche di Validazione e monitoraggio; ● Teorie e tecniche del lavoro in gruppo; ● Tecniche di comunicazione efficace; ● Competenze trasversali; ● Essere Capaci di avere cura dell'accoglienza e della ricezione dei clienti, con particolare attenzione ai loro bisogni; ● Progettare e monitorare la formazione e sviluppare percorsi di sviluppo professionale; ● Progettare e monitorare le esperienze lavorative (e.g. tirocinio/stage).
COMPETENZE TIC E SERVIZI DI ASSISTENZA	<p>Lettori schermo o lenti di ingrandimento, in accordo con la tipologia della disabilità visiva.</p> <p>Pacchetto Office, uso e gestione dei social network</p>

6. Addetto alle Informazioni dell'Ufficio Relazioni con il pubblico

PROFESSIONE EMERGENTE	<i>Impiegato del Servizio Clienti</i>
SPECIFICAZIONI	<i>Abilità / Competenze Europee, Numero di Codice Qualifiche ed Occupazione (ESCO): 4222.1 Codice corrispondente nella classificazione polacca dell'occupazione: 422201</i>
DESCRIZIONE GENERALE DELLE ATTIVITA' E DEI COMPITI	L'impiegato del Servizio Clienti fornisce informazioni ai clienti per via telefonica, ed altri mezzi come la posta elettronica. Rispondono anche a domande sull'organizzazione ed i servizi dell'azienda, i prodotti e le politiche aziendali.
SETTORE ECONOMICO	Tutti i settori economici (<i>Agricoltura, Silvicoltura, Acquicoltura - Arte, intrattenimento ed attività ricreative - Ospitalità e Turismo - Salute Umana ed attività di servizio sociale - attività di servizio - Manifatturiero del cibo, bevande e tabacco - Manifatturiero del Tessile, abbigliamento, pelle calzature e prodotti correlati - Estrazione ed Industria pesante - Trasporto e stoccaggio - Attività veterinarie - Vendita all'ingrosso e commercio al dettaglio, affitto e leasing - Amministrazione Aziendale - Industria Chimica - Costruzioni - Educazione - Fornitura di Energia ed Acqua, fognature e gestione dei rifiuti - Finanza, assicurazioni e beni immobiliari - Manifatturiero del consumo, escluso cibo, bevande, tabacco, tessile, abbigliamento, tessile, cuoio - Manifatturiero delle attrezzature elettriche, computer, elettronica e prodotti ottici - Manifatturiero di prodotti fabbricati di metallo, eccetto macchinari ed attrezzature - Manifatturiero di prodotti ed attrezzature, eccetto attrezzature elettroniche - Manifatturiero delle attrezzature di trasporto - Mezzi di comunicazione - Servizi Personali - Servizi di supporto amministrativi - Attività di sicurezza ed investigazione - Amministrazione pubblica e difesa e organizzazione dei soci - Attività scientifiche e tecniche - Lavorazione del legno, della carta e della stampa.</i>
AREA OPERATIVA	Servizio Clienti
LIVELLO DI COMPLESSITA'	LIVELLO 1
COMPETENZE MAGGIORMENTE RICHIESTE	<p>Abilità di base e competenze</p> <ul style="list-style-type: none"> ● rispondere alle chiamate in entrata ● raccogliere i dati dei consumatori ● comunicare tramite telefono ● comunicare con i clienti ● stabilire un rapporto con il cliente ● garantire la soddisfazione del cliente ● tenere traccia delle interazioni dei clienti ● saper gestire i clienti ● fare un riepilogo al cliente <p>Conoscenze Base</p> <ul style="list-style-type: none"> ● caratteristiche dei prodotti ● caratteristiche dei servizi/procedure

	<ul style="list-style-type: none"> ● conoscenza del cliente ● Assistenza Clienti <p>Capacità e competenze aggiuntive</p> <ul style="list-style-type: none"> ● analizzare i trend di risposta delle chiamate ● assistere i clienti ● saper svolgere vendite attive ● contattare i clienti ● saper distinguere una comunicazione scritta (formato elettronico) ● bozze di email aziendali ● tracciamento dell'ordine dei clienti ● saper gestire i problemi dell'help desk ● aumentare le interazioni dei clienti ● misurare la risposta dei clienti ● notificare ai clienti le offerte speciali ● preparare la corrispondenza per i clienti ● saper dare ai clienti informazioni sugli ordini ● saper dare ai clienti informazioni sui prezzi <p>Competenze aggiuntive</p> <ul style="list-style-type: none"> ● saper usare la tecnologia dei call center ● gestione delle relazioni con i clienti
<p>COMPETENZE TIC E SERVIZI DI ASSISTENZA</p>	<p>Buona alfabetizzazione con il computer – MS Office (Word, Excel). Familiarità con le TIC per i ciechi e gli ipovedenti, incluso: Screen Reader (NVDA, Jaws for Windows, VoiceOver etc.); software di ingrandimento, dispositivi Braille o Braille display</p>

7. Specialista del Telemarketing / Addetto alle vendite del contact center

PROFESSIONE EMERGENTE	<i>Specialista del Telemarketing / Addetto alle vendite del contact center</i>
SPECIFICHE	<i>Abilità / Competenze Europee Qualifiche ed occupazione (ESCO) codice numero: 5244.1 Corrispondente codice nella classificazione polacca delle occupazioni: 524404</i>
DESCRIZIONE GENERALE DELLE ATTIVITA' E DEI COMPITI	<p>L'addetto alle vendite del contact center, contatta clienti presenti e futuri usando il telefono o altri mezzi di comunicazione per promuovere bene e servizi, ottenere sconti ed organizzare le visite di vendita. Possono lavorare per il centro di contatto dei clienti o per locali non centralizzati.</p> <p>Il compito include:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Promuovere beni e servizio tramite contatto telefonico o mail, seguendo copioni e lavorando con una lista di contatti; ● Creare interesse in beni e servizi, concludere una vendita od un appuntamento con un rappresentante di vendita; ● Organizzazione del processo e spedizione di beni e servizi, kit informativi ed opuscoli per i clienti; ● Organizzazione degli appuntamenti per i rappresentanti delle vendite; ● Registrazione di appunti per azioni di controllo ed aggiornamento dei database di marketing per rispecchiare i cambiamenti di status di ogni consumatore; ● Riportare ai dirigenti l'attività dei concorrenti e rimostranze dei clienti; ● Registrazione statistica delle chiamate e dei successi ottenuti, ● Invio di report periodici sulle attività e sui risultati di telemarketing. <p>Esempi di occupazioni qui classificate:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Addetto alla vendita dei call center - Addetto alle vendite del contact center dei clienti - Addetto alle vendite internet - Telemarketer - Addetto alla vendita nel telemarketing <p>Altre tipologie di occupazioni altrimenti classificate:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Impiegata del servizio Informazioni del Contact center – 4222
SETTORE ECONOMICO	Molti settori economici per esempio: finanza, assicurazioni ed immobiliare; attività di servizio nel campo delle tecnologie servizi sociali e salute umana; Educazione; Ospitalità e Turismo
AREA OPERATIVA	Comunicazione e vendita
LIVELLO DI COMPLESSITA'	LIVELLO 1
COMPETENZE MAGGIORMENTE RICHIESTE	<p>Abilità di base e competenze</p> <ul style="list-style-type: none"> ● adattarsi a situazioni in cambiamento ● comunicare tramite telefono ● creare soluzioni ai problemi ● garantire la soddisfazione del cliente ● gestire i compiti in modo indipendente ● alfabetizzazione informatica ● tenere un registro delle attività ● ascolto attivo ● svolgere più attività nello stesso momento ● presentare relazioni ● analizzare i dati ● mostrare sicurezza

	<ul style="list-style-type: none"> ● sapere parlare più lingue ● tollerare lo stress ● saper usare software per la gestione dei clienti <p>Conoscenza di base</p> <ul style="list-style-type: none"> ● caratteristiche dei prodotti ● caratteristiche dei servizi ● pagamenti con carta di credito <p>Competenze ed abilità aggiuntive</p> <ul style="list-style-type: none"> ● rispondere alle chiamate in arrivo ● ricorrere ad operazioni per rendere un ambiente basato sui principi di accessibilità ● educazione alla riservatezza dei dati ● gestione dei problemi dell’helpdesk ● saper analizzare i dati ● saper svolgere procedure impegnative ● saper dare diverse priorità alle richieste ● dare supporto nell'uso delle tecnologie ● fornire servizi di follow up ai clienti ● pensare in modo proattivo <p>Competenze aggiuntive</p> <ul style="list-style-type: none"> ● principi di comunicazione ● sistemi di e-commerce ● appalti elettronici ● buone prassi del lavoro in squadra
<p>COMPETENZE TIC E SUPPORTI DI ASSISTENZA</p>	<p>Molto buona alfabetizzazione informatica – MS Office (Word, Excel). Familiarità con tecnologie di supporto per non vedenti ed ipovedenti, incluso: Screen Reader (NVDA, Jaws, VoiceOver etc.); software di ingrandimento, o dispositivi Braille come schermi Braille.</p>

8. Responsabile dell'accessibilità (CAO)

PROFESSIONE EMERGENTE	<i>Responsabile dell'accessibilità (CAO)</i>
DESCRIZIONE GENERALE DELLE ATTIVITA' E DEI COMPITI	<p>La posizione può portare un cambiamento culturale per le organizzazioni, favorendo la partecipazione dei clienti con disabilità alle strategie aziendali. E' responsabile di guidare, sviluppare e portare avanti con successo la strategia aziendale di inclusione della disabilità, riportando direttamente al presidente dell'impresa. Sarà responsabile di garantire l'accessibilità per le persone con disabilità, in tutta l'impresa e di aumentare l'accessibilità per fornitori e clienti. Il responsabile dell'accessibilità guiderà un team di professionisti responsabili della gestione di programmi incentrati sull'accessibilità e sulla disabilità per dipendenti, clienti e fornitori. Inoltre, sarà responsabile di promuovere l'inclusione in tutta l'azienda aumentando le conoscenze e lo sviluppo, il reclutamento, la fidelizzazione e l'impegno per includere tutte le persone con disabilità. Un'impresa con una responsabile dell'accessibilità può decidere di estendere le misure di accessibilità oltre il regolamento e stabilire l'accessibilità e l'inclusione come un valore aziendale chiave. Il Responsabile dell'Accessibilità ha bisogno della partecipazione di una persona di supporto (collega o stagista con abilità visive) per svolgere diversi compiti che richiedono responsabilità.</p> <p>Compiti:</p> <p>Gestione dell'accessibilità all'interno dell'organizzazione</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Impostare una politica di accessibilità e priorità strategica ● Ampliare il programma corrente includendo molte più strategie di business e mercati aggiuntivi, perseguendo nuove relazioni nella comunità e coinvolgendo più persone ● Guidare il team allo sviluppo e sostenere la formazione ed il supporto per i dipartimenti con gli impiegati che hanno disabilità ed avanzare opportunità educative per tutti gli impiegati nell'inclusione per la disabilità ● Educare alla diversità i nuovi fornitori ed i precedenti all'accessibilità alla disabilità per migliorare la comunicazione, gli strumenti tecnologici, portali, ed altre metodologie per aumentare l'usabilità di persone con disabilità ● Gestione dei doveri legali insieme alla riduzione del rischio ● Tenere in connessione le unità organizzative per rimuovere il pensiero comportamentale ● Responsabilità della gestione di progetti per le iniziative per aumentare l'accessibilità delle strutture fisiche e pratiche operative <p>Lavorare con il dipartimento di risorse umane</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Sostenere l'inclusione nelle risorse umane nei reparti acquisti e negli altri reparti ● Il responsabile dell'accessibilità ed il team serviranno come linea diretta per il reclutamento e per aiutare in modo full time e part time i dipendenti con disabilità ● Collabora con le risorse umane per determinare una più adatta risposta per situazioni che includono potenziali risoluzioni ● Supporto finanziario per i progetti di occupazione che sono progettati per aumentare l'occupazione degli individui con disabilità in diversi ruoli aziendali ● Promuovere le migliori pratiche a livello aziendale per garantire l'accessibilità a tutte le risorse per tutti i programmi relativi all'occupazione

	<p>Gestire l'accessibilità per le parti interessate</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diventa un sostenitore per gli ospiti disabili ed alleato per garantire la conformità ed il rispetto delle leggi sull'accessibilità • Collaborare con i progetti di business associati allo sviluppo di programmi di accessibilità e consulenza nel creare prodotti e servizi accessibili per tutti i clienti indipendentemente dall'abilità • Gestione della responsabilità del rischio di terze parti per l'accessibilità dei fornitori • Prepararsi, lavorare con le parti chiave interessate, provvede raccomandazioni e presenta materiali riguardanti l'inclusione della disabilità, l'iniziativa personale, la diversità, lo sviluppo, l'impegno, ed altri obiettivi strategici per eseguire la direzione esecutiva • Collaborare con clienti e fornitori per migliorare le prassi • Coinvolgere le amministrazioni e gli altri gruppi di interesse per la gestione attiva delle parti coinvolte
SETTORE ECONOMICO	Tecnologie
AREA OPERATIVA	Ufficio
LIVELLO DI COMPLESSITA'	LIVELLO 3
PRINCIPALI COMPETENZE RICHIESTE	<p>10 anni di esperienza nel lavoro con persone con disabilità ed organizzazioni</p> <p>Competenze Manageriali</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esperienza con la gestione dei progetti e competenze di costruzione del gruppo di lavoro • Eccellenti ed efficaci capacità di comunicazione interpersonali ed abilità di comunicare attraverso vari livelli di un'organizzazione ampia e complessa • Capacità di pensare strategicamente a livello aziendale, analizzare e rispondere proattivamente ai bisogni di cambiamento dell'azienda ed agli obiettivi • Elevato livello di integrità personale, etica, iniziativa e forti abilità interpersonali • Abilità e volontà di provvedere di bilanciare strategia ed esecuzione con una gestione dettagliata e che lavora a fianco del team per la realizzazione del compito • Comprovata esperienza nel formare un team forte per consegnare risultati all'azienda <p>Competenze Digitali</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conoscenza estesa del pacchetto Office MS e come creare un testo/questionario accessibile tramite office ed un documento PDF • Conoscenza estesa dei motori di ricerca / codici di programmazione con i motori di ricerca web • Conoscenza estesa nello Sviluppo Web (HTML, CSS, JavaScript) • Conoscenza estesa dei concetti di accessibilità digitale • Comprensione dei concetti di usabilità • Esperienza nella verifica dell'accessibilità / usabilità delle applicazioni e nell'assistenza agli sviluppatori per sistemare gli errori <p>Percorso Formativo</p> <p>Tutorial accessibili online (w3schools: https://www.w3schools.com/html/), Guida Microsoft per creare documenti accessibili (https://support.microsoft.com/en-ie/office/make-your-word-documents-accessible-to-people-with-disabilities-d9bf3683-87ac-47ea-b91a-78dcacb3c66d)</p>

	<p>Certificato IAAP Professione Certificata nelle Competenze Chiave dell'Accessibilità (CPACC) o Specialista per l'Accessibilità Web (WAS)</p> <p>Standard per l'Accessibilità Web e Linee Guida</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Conoscenza approfondita del WCAG (Linee Guida per l'Accessibilità Web), UAAG (Linee Guida per l'Accessibilità Utente Agente), ATAG (Linee Guida agli Strumenti Autorizzati per l'Accessibilità), ARIA (Applicazioni Internet Ricche ed Accessibili), Section 508, ADA (Americans with Disabilities Act) ● Conoscenza delle leggi Nazionali ed Internazionali (per es: International Law UN Convention, Charter of Fundamental Rights of UN Convention, European Legislations etc.) <p>Percorso Formativo: Tutorial per l'Accesso Online</p> <p>WCAG: https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/, UAAG: https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/uaag/ ATAG: https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/atag/) ARIA (https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/aria/)</p> <p>Ricerca per User Experience e Specializzazione nel Design (https://www.coursera.org/specializations/michiganux)</p> <p>Altri percorsi di formazione: Insegnare agli studenti con disabilità visiva: (https://howto.viptechjob.eu/course/index.php?categoryid=2)</p> <p>Altri corsi online in inglese per non vedenti: (https://howto.viptechjob.eu/course/index.php?categoryid=2)</p>
<p>COMPETENZE PER LE TECNOLOGIE E SUPPORTI DI ASSISTENZA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Conoscenza approfondita delle tecnologie di supporto, come Screen Reader, software per le disabilità cognitive e le disabilità motorie ● Conoscenza approfondita delle lenti per lo schermo (solo per ipovedenti) ● Esperienza con JAWS, NVDA e VoiceOver lettori schermo (PC, Mac and iOS experience) ● Esperienza con software per la lettura degli schermi mobili ● Esperienza con strumenti di test automatici come WAVE, AXE etc. dove appropriato ● Esperienza con l'Accessibilità APIs <p>Percorso Formativo: Certificato IAAP Competenze chiave nell'accessibilità e professione certificata (CPACC) o Specialista dell'Accessibilità Web (WAS), Tutorial accessibili online / ebook: https://www.nvaccess.org/shop/</p>

9. Designer (Accessibilità)

PROFESSIONE EMERGENTE	<i>Designer (Accessibilità)</i>
DESCRIZIONE GENERALE DELLE ATTIVITA' E DEI COMPITI	<p>La figura deve collaborare con le persone con disabilità per comprendere come eliminare le barriere dell'accessibilità dei prodotti aziendali. Il designer stabilisce punti di riferimento con l'aiuto di persone con disabilità e porta avanti studi sulla disabilità con lo stesso scopo. In aggiunta, vengono identificati gli indicatori delle performance chiave per migliorare i prodotti con il tempo. Il designer ha bisogno del supporto di individui (colleghi o tirocinanti con abilità visive) per svolgere tutti i tipi di lavori di progettazione secondo gli standard WCAG (per esempio, contrasto del colore etc.). I compiti di lavoro possono includere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Essere sicuri che tutte le caratteristiche prodotte dalla gestione del designer includa tutti i contenuti necessari per creare un ambiente accessibile e faccia da guida per UX Designers, UX Research, Design Systems, Ingegneria e Prodotti • Identificare le prassi migliori, condurre valutazioni competitive, creare soluzioni accessibili ai problemi • Lavorare in modo collaborativo con team esterni ed interni per trovare le strategie e sviluppare soluzioni accessibili • Sviluppare e far applicare linee guida aziendali, valori chiave, e standard relativi al mantenimento, alla progettazione e l'organizzazione di applicazioni digitali • Supporto nella creazione di elementi educativi, concentrati nei contenuti, UX / UI e specifiche progettazioni del prodotto • Aggiungere valore al processo di affinamento focalizzandosi nel dare prospettive di accessibilità nel design thinking
SETTORE ECONOMICO	Tecnologie
AREA OPERATIVA	Ufficio
LIVELLO DI COMPLESSITÀ	LIVELLO 2
PRINCIPALI COMPETENZE RICHIESTE	<p>5 anni di esperienza in UX oppure esperienza di ricerca in UX</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esperienza con design inclusivo e partecipativo • Esperienza con software di ricerca con standard industriali, strumenti e piattaforme con l'abilità di imparare nuove tecniche seguendo le necessità. <p>Competenze digitali</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esperienza con il pacchetto office MS e come creare / modificare documenti MS accessibili e documenti PDF • Esperienza nello sviluppo Web (HTML, CSS, JavaScript) • Conoscenza di concetti di base di accessibilità digitale ed usabilità • Esperienza nel testare applicazioni accessibili/usabili ed assistere gli sviluppatori nel correggere i difetti. <p>Percorso formativo: Tutorial accessibili online (w3schools: https://www.w3schools.com/html/) Linee guida della Microsoft per la creazione di documenti accessibili (https://support.microsoft.com/en-ie/office/make-your-word-documents-accessible-to-people-with-disabilities-d9bf3683-87ac-47ea-b91a-78dcacb3c66d) Ricerca nell'User Experience e Specializzazione nel Design (https://www.coursera.org/specializations/michiganux)</p> <p>Standard per l'accessibilità Web e linee guida</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Conoscenza approfondita del WCAG (Linee Guida per l'Accessibilità Web), UAAG (Linee Guida per l'Accessibilità Utente Agente), ATAG (Linee Guida agli Strumenti Utilizzati per l'Accessibilità), ARIA (Applicazioni Internet Ricche ed Accessibili), Section 508, ADA (Americans with Disabilities Act) • Conoscenza delle leggi Nazionali ed Internazionali (per es: International Law UN Convention, Charter of Fundamental Rights of UN Convention, European Legislations etc.) <p>Percorso Formativo: Tutorial Accessibile Online WCAG: https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/ UAAG: https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/uaag/ ATAG: https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/atag/ ARIA https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/aria/</p> <p>Buone Capacità verbali di scrittura e comunicazione Percorsi Formativi: Insegnare agli studenti con disabilità visiva: https://howto.viptechjob.eu/course/index.php?categoryid=2 Altri corsi in inglese per non vedenti: https://howto.viptechjob.eu/course/index.php?categoryid=2)</p>
COMPETENZE nel settore delle tecnologie PER DISPOSITIVI DI ASSISTENZA	<ul style="list-style-type: none"> • Profonda conoscenza delle tecnologie di supporto, come i software di lettura schermo, software per le disabilità cognitive e disabilità motorie • Ingranditori Schermo (solo per ipovedenti) • Esperienza con JAWS, NVDA e VoiceOver lettori schermo (PC, Mac and iOS experience) • Esperienze con software di lettura schermi mobili <p>Percorso Formativo: Tutorial/ebook accessibili: https://www.nvaccess.org/shop/</p>

10. Tester per l'accessibilità Web

PROFESSIONE EMERGENTE	<i>Tester per l'accessibilità Web</i>
DESCRIZIONE GENERALE DELLE ATTIVITA' E DEI COMPITI	<p>La figura dovrebbe essere il soggetto responsabile in materia di conformità con le regole WCAG e responsabile dell'accessibilità. Il team tecnico lavorerà con il tester per l'accessibilità web. La figura dovrà definire ed implementare le strategie di test usando le tecnologie di supporto. Oltretutto dovrà dare un feedback al team. La figura dovrà verificare che tutte le osservazioni sottoposte al gruppo di lavoro sono indirizzate e corrette sulla base degli standard dell'accessibilità. Il tester per l'accessibilità web dovrà fornire una buona relazione sull'accessibilità (per esempio con WACA). Questi report aiutano ad aggiungere buoni commenti ed aiuteranno i proprietari dei contenuti digitali a migliorare l'accessibilità. Il tester per l'accessibilità web necessita del supporto di una persona (collega o stagista con abilità visive) per fare tutti i test per l'accessibilità e per gli standard WCAG (per esempio testare l'accessibilità del contrasto dei colori, sottotitoli ai video), inoltre il tester per l'accessibilità web sarà associato con un aumento della consapevolezza delle sfide dell'accessibilità e dei problemi dell'usabilità e produrrà una presentazione educativa sull'argomento e permetterà all'organizzazione di migliorare le buone prassi di accessibilità in tutto il loro processo produttivo.</p> <p>Test sull'Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Eseguire test di convalida completa di un'applicazione web, basata sui requisiti di accessibilità WCAG per identificare potenziali ostacoli e non rispetto ● Il documento descrive i problemi e propone una soluzione possibile e le soluzioni migliori per rimediare ai fallimenti dell'accessibilità ● Solleva in modo proattivo problemi che potrebbero interferire con le scadenze di consegna ● Lavora con i team di sviluppo per creare soluzioni accessibili ● Buone abilità di creare report accessibili <p>Uso di Tecnologie di Supporto</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Uso di test e strumenti per l'accessibilità e Tecnologie per l'Assistenza, come screen reader(NVDA, JAWS) ● Aiuta ad eseguire test di accessibilità usando tecnologie di supporto e strumenti guidati rispetto alle funzionalità completate su più piattaforme <p>Consapevolezza</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Sviluppare e fornire utili informazioni e prestazioni educative sull'accessibilità ● Spiegare le barriere sull'accessibilità e le potenziali soluzioni nella lingua di tutti i giorni così come nel linguaggio specialistico
SETTORE ECONOMICO	Tecnologie
AREA OPERATIVA	Office
LIVELLO DI COMPLESSITA'	LIVELLO 1
PRINCIPALI COMPETENZE RICHIESTE	<p>Competenze Digitali</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Conoscenza Base del pacchetto office MS e come creare documenti accessibili e documenti PDF ● Conoscenza base di motori di ricerca web e codici di programmazione con i motori di ricerca ● Conoscenza dello Sviluppo Web (HTML, CSS, JavaScript) ● Conoscenza dei concetti base dell'accessibilità digitale ed usabilità

	<ul style="list-style-type: none"> • Esperienza nella prova di applicazioni per l'accessibilità e l'usabilità ed assistere gli sviluppatori nel rimediare i gli errori • Certificato IAAP per la Certificazione Professionale nelle Competenze di Base sull'Accessibilità (CPACC) o Specialista dell'Accessibilità Web (WAS) <p>Percorso Formativo: Tutorial Accessibili Online, w3schools: https://www.w3schools.com/html/) Linee Guida Microsoft per la creazione di documenti accessibili (https://support.microsoft.com/en-ie/office/make-your-word-documents-accessible-to-people-with-disabilities-d9bf3683-87ac-47ea-b91a-78dcacb3c66d)</p> <p>Standard Accessibilità Web e Linee Guida Web</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conoscenza Base di del WCAG (Linee Guida per i Contenuti Web Accessibili), UAAG (Linee Guida per l'Accessibilità Utente Agente), ATAG (Linee Guida per gli Strumenti Autorizzati per l'Accessibilità), ARIA (Applicazioni Internet Ricche ed Accessibili) • Comprensione delle leggi Nazionali ed Internazionali (Per esempio: International Law UN Convention, Charter of Fundamental Rights of UN Convention, European Legislations etc.) <p>Percorso Formativo Tutorial Accessibili Online WCAG: https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/ UAAG: https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/uaag/ ATAG: https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/atag/ ARIA (https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/aria/)</p> <p>Buone Capacità di comunicazione scritta ed orale Percorso Formativo Insegnare agli studenti con disabilità visiva: https://howto.viptechjob.eu/course/index.php?categoryid=2 Altri corsi in inglese per individui non vedenti: (https://howto.viptechjob.eu/course/index.php?categoryid=2)</p>
COMPETENZE NEL CAMPO DELLE TECNOLOGIE PER DISPOSITIVI DI ASSISTENZA	<ul style="list-style-type: none"> • Conoscenza approfondita delle tecnologie di supporto, come software per la lettura dello schermo, software per le disabilità cognitive e le disabilità motorie • Conoscenza approfondita delle lenti per lo schermo (solo per ipovedenti) • Esperienza con JAWS, NVDA e VoiceOver lettori schermo (PC, Mac and iOS experience) • Esperienza con software per la lettura degli schermi mobili • Uso capace di strumenti per la creazione di testi automatici come WAVE, AXE ecc. laddove appropriato. Sebbene la maggior parte del controllo è manuale, l'utilizzo di lettori schermo, lenti di ingrandimento, riconoscimento della voce, motori di ricerca ed altri strumenti per fare i test manuali. Inoltre, tutto ciò che non supporta l'analisi con i test automatici, necessita di essere indagato <p>Percorso Formativo: Certificato IAAP per le Competenze Chiave dell'Accessibilità (CPACC) o Specialista nell'Accessibilità Web (WAS), Tutorial/ebook accessibili online: https://www.nvaccess.org/shop/</p>

11. *Revisore per l'Accessibilità Web*

PROFESSIONE EMERGENTE	<i>Revisore per l'accessibilità Web</i>
DESCRIZIONE GENERALE DELLE ATTIVITA' E DEI	La figura condurrà test di revisione per l'accessibilità e l'usabilità web e software, fornendo una guida approfondita su siti Web e applicazioni mobili,

COMPITI	<p>design, wireframe e software, eseguendo una combinazione di revisioni del codice di programmazione e test con tecnologie di supporto. La figura ha bisogno del supporto di una persona (collega o stagista con abilità visive) per eseguire tutte le revisioni secondo gli standard WCAG (ad esempio audit di accessibilità del contrasto del colore, didascalia video, ecc.). Il compito di lavoro include:</p> <p>Revisione dell'Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Lavorare sulla revisione, accessibilità, formazione, design, test utente e sviluppo di materiali ● Identificare in modo proattivo i modi per aumentare l'accessibilità di un prodotto e dei servizi dell'organizzazione ● Coinvolgimento attivo nel determinare lo scopo, nello sviluppo di offerte/proposte, e programmare le revisioni ● Eseguire revisioni di accessibilità ed usabilità di siti Web e di programmi IT in pre e post-produzione utilizzando software di test automatizzato e protocollo di test manuale ● Creare report di accessibilità ed usabilità che sottolineano le sfide di accessibilità e forniscono una soluzione tecnica unica per rendere le pagine conformi alle richieste <p>Test sull'Accessibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Test di sistemi IT usando strumenti di tecnologia standard e di supporto <p>Supporto Clienti</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Presentare all'organizzazione sessioni di formazione sull'accessibilità ed usabilità ● Programmare/partecipare a riunioni, discussioni di follow-up, invio di email per il supporto clienti nel risolvere i loro problemi
SETTORE ECONOMICO	Tecnologico
AREA OPERATIVA	Ufficio
LIVELLO DI COMPLESSITA'	LIVELLO 2
PRINCIPALI COMPETENZE RICHIESTE	<p>4 anni di esperienza richiesta</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Esperienza di lavoro in organizzazioni riferite a persone con disabilità ● Esperienza nel superamento delle più comuni barriere di accessibilità elettroniche e comunicative per persone con disabilità uditiva, fisica, cognitiva, visiva e nel linguaggio ● Dimostrare forti competenze nell'area della comunicazione orale e scritta ● Essere capace di lavorare in modo indipendente come parte di un team. ● Avere una buona capacità di presentazione <p>Competenze Digitali</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Esperienza con il pacchetto office MS e come creare/testare l'accessibilità e documenti PDF ● Esperienza con revisioni di codici con i motori di ricerca ● Esperienza nello Sviluppo Web (HTML, CSS, JavaScript) ● Conoscenza profonda dei concetti e dell'accessibilità digitale ● Comprensioni di concetti di usabilità ● Esperienze nella prova di applicazioni accessibili/usabili ed assistenza degli sviluppatori nel risolvere gli errori <p>Percorso Formativo</p> <p>Tutorial Accessibili Online (w3schools: https://www.w3schools.com/html/) Linee Guida Microsoft per la creazione di documenti accessibili (https://support.microsoft.com/en-ie/office/make-your-word-documents-</p>

	<p>accessible-to-people-with-disabilities-d9bf3683-87ac-47ea-b91a-78dcacb3c66d), Certificato IAAP Certificato Professionale negli elementi principali dell'Accessibilità (CPACC) o Specialista Web dell'Accessibilità (WAS)</p> <p>Standard per l'Accessibilità Web e Linee Guida</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Conoscenza profonda del WCAG (Linee Guida per i Contenuti Web Accessibili), UAAG (Linee Guida per l'Accessibilità Utente Agente), ATAG (Linee Guida per gli Strumenti Autorizzati per l'Accessibilità), ARIA (Applicazioni Internet Ricche ed Accessibili) ● Comprensione delle leggi Nazionali ed Internazionali (Per esempio: International Law UN Convention, Charter of Fundamental Rights of UN Convention, European Legislations etc.) <p>Percorso Formativo: Tutorial Accessibili Online WCAG: https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/ UAAG: https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/uaag/ ATAG: https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/atag/ ARIA (https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/aria/) Insegnare agli studenti con disabilità visiva: (https://howto.viptechjob.eu/course/index.php?categoryid=2), Altri corsi in inglese per non vedenti: (https://howto.viptechjob.eu/course/index.php?categoryid=2)</p>
<p>COMPETENZE TECNOLOGICHE E DEI SUPPORTI DI ASSISTENZA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Conoscenza approfondita delle tecnologie di supporto, come software per la lettura dello schermo, software per le disabilità cognitive e le disabilità motorie ● Conoscenza approfondita delle lenti per lo schermo (solo per ipovedenti persone con disabilità visiva) ● Esperienza con JAWS, NVDA e VoiceOver lettori schermo (PC, Mac and iOS experience) ● Esperienza con software per la lettura degli schermi mobili ● Esperienza con strumenti di test automatici come WAVE, AXE etc. dove appropriato ● Esperienza con l'Accessibilità APIs <p>Percorso Formativo: Certificato IAAP Certificato Professionale nelle Competenze Chiave dell'Accessibilità (CPACC) o Specialista Web per l'Accessibilità (WAS), Tutorial / eBook accessibili online: https://www.nvaccess.org/shop/</p>

12. Consulente per l'Accessibilità Web

PROFESSIONE EMERGENTE	Consulente per l'accessibilità Web
DESCRIZIONE GENERALE DEL COMPITO E DELL'ATTIVITA'	<p>La giornata lavorativa di un consulente è varia, e spazia tra le consulenze approfondite su siti Web/Mobile e applicazioni per la progettazione, l'inquadramento e valutazione delle tecnologie specifiche di supporto. Il consulente fornisce workshop di formazione, seminari e può eseguire test sugli utenti. Il candidato collaborerà all'interno dell'intera azienda per facilitare la creazione di un luogo di lavoro universalmente accessibile, comprese le strutture, le infrastrutture IT e gli strumenti. Questa è un'incredibile opportunità di lavorare con collaboratori interfunzionali per fornire ambienti e strumenti accessibili. Il candidato dovrebbe avere una buona comprensione del tema dell'accessibilità, del lavoro di squadra e della capacità di generare abilità ed abbracciare i valori fondamentali. Il consulente per l'accessibilità al web ha bisogno del supporto di una persona (collega o stagista con abilità visive) per svolgere tutte le consulenze secondo gli standard WCAG (ad esempio controllo dell'accessibilità del contrasto del colore, didascalia video ecc.).</p> <p>I compiti includono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definizione del Test Set – Il candidato lavorerà con il cliente per definire i limiti dell'ambiente di test. Il consulente per l'accessibilità troverà un insieme di test rappresentativi per identificare il sistema del cliente. • Consulenza Tecnica– Il candidato consulterà i clienti sui metodi corretti per le implementazioni dell'accessibilità digitale nella produzione. Questo coprirà una varietà di sistemi hardware, mobili, web e dei documenti. • Consulenza sui Processi di Business – Il candidato lavorerà con i clienti per fornire consulenze sulle procedure di implementazione dell'accessibilità nell'ambiente del cliente. • Test – Il candidato testerà i sistemi del cliente rispetto a specifici test manuali e strumenti di tecnologia di supporto. Il Consulente per l'accessibilità inserirà i risultati dei test conformi alle normative, come le Linee guida per l'accessibilità web. • Restituzione – Il candidato consegnerà i risultati dei test al cliente e parteciperà a riunioni e discussioni di follow-up al per creare una tabella di marcia per migliorare l'accessibilità e l'usabilità del sistema IT del cliente.
SETTORE ECONOMICO	Tecnologico
AREA OPERATIVA	Ufficio
LIVELLO DI COMPLESSITA'	LIVELLO 2
COMPETENZE tecnologie PER DISPOSITIVI DI ASSISTENZA	<p>4 anni di esperienza richiesti</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conoscenza approfondita delle tecnologie di supporto, come software per la lettura dello schermo, software per le disabilità cognitive e le disabilità motorie • Esperienza nel lavoro in organizzazioni di persone con disabilità • Dimostrare forte capacità di comunicazione scritta ed orale • Essere capace di lavorare in modo indipendente e come parte di una team • Avere una buona capacità di presentazione <p>Competenze Digitali</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conoscenza Approfondita del pacchetto office MS e come creare/testare file office MS accessibili e documenti PDF

	<ul style="list-style-type: none"> ● Conoscenza estesa di codici di programmazione per motori di ricerca ● Conoscenza approfondita nello sviluppo Web (HTML, CSS, JavaScript) ● Conoscenza Estesa dei concetti di accessibilità digitale ● Conoscenza dei concetti di usabilità ● Esperienza nell'applicazione e nello sviluppo di applicazioni accessibili/usabili ed assistere gli sviluppatori nel rimediare ai difetti <p>Percorso Formativo Tutorial Accessibili Online (w3schools: https://www.w3schools.com/html/), Linee Guida Microsoft per la creazione di documenti accessibili (https://support.microsoft.com/en-ie/office/make-your-word-documents-accessible-to-people-with-disabilities-d9bf3683-87ac-47ea-b91a-78dcacb3c66d) Certificato IAAP Certificato Professionale nelle Competenze Chiave dell'Accessibilità (CPACC) o Specialista Web per l'Accessibilità (WAS)</p> <p>Standard per l'Accessibilità Web e Linee Guida</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Conoscenza profonda del WCAG (Linee Guida per i Contenuti Web Accessibili), UAAG (Linee Guida per l'Accessibilità Utente Agente), ATAG (Linee Guida per gli Strumenti Autorizzati per l'Accessibilità), ARIA (Applicazioni Internet Ricche ed Accessibili) ● Comprensione delle leggi Nazionali ed Internazionali (Per esempio: International Law UN Convention, Charter of Fundamental Rights of UN Convention, European Legislations etc.) <p>Percorso Formativo Tutorial Accessibili Online WCAG: https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/ UAAG: https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/uaag/ ATAG: https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/atag/ ARIA (https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/aria/) Altro percorso formativo: insegnare agli studenti con disabilità visiva (https://howto.viptechjob.eu/course/index.php?categoryid=2) Altri corsi in inglese per gli individui non vedenti: (https://howto.viptechjob.eu/course/index.php?categoryid=2)</p>
COMPETENZE TECNOLOGICHE PER I DISPOSITIVI DI ASSISTENZA	<ul style="list-style-type: none"> ● Conoscenza approfondita delle tecnologie di supporto, come software per la lettura dello schermo, software per le disabilità cognitive e le disabilità motorie ● Conoscenza approfondita delle lenti per lo schermo (solo per persone con disabilità visiva) ● Esperienza con JAWS, NVDA e VoiceOver lettori schermo (PC, Mac and iOS experience) ● Esperienza con software per la lettura degli schermi mobili ● Esperienza con strumenti di test automatici come WAVE, AXE etc. dove appropriato ● Esperienza con l'Accessibilità APIs <p>Percorso Formativo Certificato IAAP Certificato Professionale nelle Competenze Chiave dell'Accessibilità (CPACC) o Specialista Web per l'Accessibilità (WAS) Tutorial /eBook accessibili Online: https://www.nvaccess.org/shop/</p>

13. Stuart o Hostess

PROFESSIONE EMERGENTE	<i>Stuart o Hostess</i>
DESCRIZIONE GENERALE	<ul style="list-style-type: none"> ● Accoglienza clienti, ospiti interni ed esterni e colleghi. ● Controllo prenotazioni dei clienti.

DEL COMPITO E DELLE ATTIVITA'	<ul style="list-style-type: none"> ● È responsabile della gestione dei dati personali al momento della prenotazione. ● Fa in modo che i clienti e gli ospiti si sentano a proprio agio. ● Supervisiona i clienti e gli ospiti nelle aree di attesa e offre loro una bevanda. ● Accompagna clienti e ospiti nel luogo dell'appuntamento. ● Fornisce pasti e servizi di catering. ● Garantisce la consumazione nelle aree preposte ● Fornisce prodotti/servizi al di fuori dell'ora dei pasti su richiesta. ● Accompagna clienti, visitatori e colleghi all'area pranzo e li aiuta nel pranzo. ● Lavora secondo le linee guida della sicurezza alimentare (HACCP). ● Supporta servizi catering e feste. ● Gestisce prenotazione taxi per i clienti. ● Gestisce gli appuntamenti con i professionisti e mette in contatto con il più idoneo ● Supporta i colleghi e gli utenti nelle sale riunioni ● Garantisce che le aree di accoglienza, le sale riunioni, le dispense e gli interni diano un'impressione ordinata. ● Gestisce le prenotazioni delle sale riunioni. ● Risolve domande, idee e reclami in arrivo, se possibile, da solo, altrimenti li passa al service desk.
SETTORE ECONOMICO	Tutti i settori economici
AREA OPERATIVA	Grandi compagnie, organizzazioni sanitarie, aziende che si relazionano con il pubblico
LIVELLO DI COMPLESSITA'	LIVELLO 1
PRINCIPALI COMPETENZE RICHIESTE	<ul style="list-style-type: none"> ● Servizio Clienti ● Competenze Interpersonali ● Professionalità ● Alta Energia ● Abilità di multitasking
COMPETENZE TECNOLOGICHE IN RELAZIONE AI DISPOSITIVI DI ASSISTENZA	Alfabetizzazione informatica di base - Pacchetto Office MS (Outlook, Word, Excel); familiarità con i supporti tecnologici per le persone non vedenti e ipovedenti incluso; software di lettura schermo (NVDA, Jaws, VoiceOver etc.), lenti di ingrandimento, dispositivi Braille per esempio lettori di schermo con uscita Braille; dispositivi di ingrandimento (digitali e manuali).

14. Consulente Risorse Umane

PROFESSIONE EMERGENTE	<i>Consulente Risorse Umane</i>
DESCRIZIONE GENERALE DELLE ATTIVITA' E DEI COMPITI	<ul style="list-style-type: none"> ● Identifica e analizza gli sviluppi, la legislazione e i regolamenti delle risorse umane conduce ulteriori ricerche, le traduce in azioni per l'organizzazione e fornisce consulenza alla direzione su richiesta ed azioni indesiderate; ● Sviluppa proposte di strategia tattica e politica e garantisce la creazione di protocolli, procedure e regolamenti, partecipa o gestisce gruppi di lavoro e di progetto (a livello di organizzazione) incaricati di sviluppare, attuare o adeguare le politiche (HR); ● Indagano problematiche specifiche su richiesta della direzione, analizza i dati e prepara relazioni, note e consigli; ● Consiglia (sollecitato e non) ed assiste la direzione (senior) nella realizzazione di obiettivi aziendali; ● Avvia, sviluppa e scrive documenti (politici) in collaborazione con gli altri esperti dell'azienda, e discute con la direzione del CMT; ● Agisce come punto di contatto e cassa di risonanza del superiore e li supporta nell'attuazione delle politiche aziendali; ● Controlla la corretta applicazione delle leggi e dei regolamenti in materia di risorse umane e il rispetto dei protocolli, delle procedure e dei regolamenti adeguati all'organizzazione; ● Prende l'iniziativa di sviluppare metodi e procedure per realizzare cambiamenti/miglioramenti nel campo delle risorse umane all'interno dell'organizzazione lavora, insieme al team delle risorse umane, alla fornitura di servizi eccellenti nelle risorse umane; ● Agisce come fonte di informazioni e cassa di risonanza per per le risorse umane nell'implementazione delle politiche HR, e se richiesto, provvede una presentazione ed una introduzione nel campo delle risorse umane; ● mantiene i contatti con persone e autorità interne ed esterne, nella misura in cui è importante massimizzare lo sviluppo e lo sfruttamento delle questioni relative alle risorse umane all'interno dell'organizzazione, assicura la "connessione" all'interno del dipartimento HRM e tra il dipartimento HR e forum interni ed esterni.
SETTORE ECONOMICO	Tutti i settori economici
AREA OPERATIVA	Ogni organizzazione necessita di una gestione delle risorse umane
LIVELLO DI COMPLESSITA'	LIVELLO 1 LIVELLO 2
PRINCIPALI COMPETENZE RICHIESTE	<ul style="list-style-type: none"> ● Comunicazione, ● Capacità di analisi, ● Capacità di costruire relazioni ● Approccio Etico per le risorse umane (gestione privata e aziendale)
COMPETENZE TECNOLOGICHE IN RELAZIONE AI DISPOSITIVI	Alfabetizzazione informatica molto buona – Pacchetto Office MS (outlook, word, excel); familiarità per le tecnologie di supporto per non vedenti e ipovedenti incluso: screen reader (NVDA, Jaws, VoiceOver etc.), software di

DI ASSISTENZA	ingrandimento, supporti Braille come gli schermi Braille, dispositivi di ingrandimento (digitale e manuale).
----------------------	--

15. MANAGER NEL CAMPO DELLE TIC

PROFESSIONE EMERGENTE	MANAGER NEL CAMPO DELLE TIC
DESCRIZIONE GENERALE DELLE ATTIVITA' E DEI COMPITI	I manager TIC sono responsabili del coordinamento, della pianificazione e della gestione dei compiti informatizzati. Aiutano a determinare le esigenze TIC dell'organizzazione e sono responsabili dell'implementazione di sistemi informatici per soddisfarne i requisiti.
SETTORE ECONOMICO	Tutti i settori, qualsiasi organizzazione ha bisogno di una gestione delle TIC
AREA OPERATIVA	Supporto tecnologico, Help Desk, gestione
PRINCIPALI COMPETENZE RICHIESTE	<ul style="list-style-type: none"> ● fornisce istruzioni e documentazione; ● supporta il processo di design; ● si occupa della gestione di incidenti complessi, individua e risolve guasti complessi a diversi livelli (cliente, organizzazione, sviluppo); ● registra i segnali e le richieste della direzione dei clienti in modo che possano essere inclusi nel processo di sviluppo; ● pianifica le attività di manutenzione necessarie e ne garantisce l'attuazione; ● gestisce diversi sistemi in termini di aspetti funzionali sostanziali e migrazione verso le TIC; ● coordina le implementazioni e ne verifica l'esito; ● cura e monitora la continuità e la sicurezza dei sistemi basati sull'uso delle TIC; ● analizza i processi aziendali e indica quali informazioni di tali processi possono essere utilizzate per il controllo e la gestione; ● predispone adeguamenti alle specifiche di sistema; ● traduce le specifiche funzionali e di sistema in soluzioni compatibili con le TIC; ● configura e migliora soluzioni funzionali; ● analizza e garantisce i desideri e le esigenze della direzione e degli utenti; ● supervisiona i test, i progetti pilota e i processi di implementazione, comunica con gli utenti, e tecnici in merito alla presentazione di nuove versioni e modifiche; ● specifica le attività che richiedono competenze specifiche e garantisce il controllo della qualità in caso di esternalizzazione delle attività a terzi;
PRINCIPALI COMPETENZE RICHIESTE	<ul style="list-style-type: none"> ● Conoscenza hardware e software ITC ● Capacità di risolvere i problemi ● Abilità comunicative ● Gestione del tempo di qualità ● Competenze finanziarie e di budget
COMPETENZE NELLE TECNOLOGIE ASSISTIVE /ADATTIVE PER DISPOSITIVI DI ASSISTENZA	Familiarità per le tecnologie di supporto per non vedenti ed ipovedenti incluso: screen reader (NVDA, Jaws, VoiceOver etc.), software di ingrandimento, supporti Braille come gli schermi Braille, dispositivi di ingrandimento (digitale e manuale).

16. Pianificatore

PROFESSIONE EMERGENTE	<i>Pianificatore</i>
DESCRIZIONE GENERALE DELLE ATTIVITA' E DEI COMPITI	<ul style="list-style-type: none"> ● Elabora un piano di capacità basato su contratti, logistica analisi di domanda di funzioni di competenza e lo elabora all'interno dei sistemi digitali concordati. ● Collega vari dati, fattori e componenti nel processo di cura e li traduce in un programma di produzione. ● Fornisce informazioni sulla disponibilità richiesta dei dipendenti, tenendo conto dei modelli stagionali e delle festività. ● Elabora il programma operativo in modo metodico. ● Risolve difficoltà come la malattia nel programma operativo. ● Riserva materiali, spazi e altri presupposti per professionisti extramurali, come centri di ricerca e organizzazioni di clienti. ● Identifica i colli di bottiglia nel programma operativo (liste d'attesa) e fornisce soluzioni che corrispondono al coordinamento ottimale della domanda e dell'offerta. ● Coordina con il capo squadra l'esecuzione e lo stato di avanzamento dei lavori ed eventuali colli di bottiglia strutturali nei programmi operativi. ● Risponde alle domande e fornisce informazioni a professionisti esterni, organizzazioni clienti e terze parti. ● Produce panoramiche e resoconti periodici su capacità, logistica, orari di lavoro, livelli di occupazione da rendicontare al responsabile, MT e terze parti. ● Fornisce dati e approfondimenti su tendenze, risultati o deviazioni e fornisce suggerimenti in merito alla gestione della capacità.
SETTORE ECONOMICO	Molti settori economici come servizi ed attività supportate da TIC, attività di salute umana e servizi sociali; Educazione; Ospitalità e Turismo
AREA OPERATIVA	Comunicazione e Vendita
LIVELLO DI COMPLESSITA'	LIVELLO 1
PRINCIPALI COMPETENZE RICHIESTE	Competenze di base ed abilità <ul style="list-style-type: none"> ● Punto di riferimento ● Comunicazione ● Saper prendere l'iniziativa ● Resistenza allo stress ● Capacità di risoluzione dei problemi ● Strutturazione ● Correttezza ● Creatività ● Abilità di negoziazione ● Equilibrio ● Coordinazione ● Pensare in modo proattivo
COMPETENZE NELL'USO TIC e SERVIZI DI ASSISTENZA	Alfabetizzazione Informatica molto buona - Familiarità per le tecnologie di supporto per non vedenti ed ipovedenti incluso: screen reader(NVDA, Jaws, VoiceOver etc.), software di ingrandimento, supporti Braille come gli schermi Braille, dispositivi di ingrandimento (digitale e manuale).

17. Impiegato del Service Desk

PROFESSIONE EMERGENTE	<i>Impiegato del Service Desk</i>
DESCRIZIONE GENERALE DELLE ATTIVITA' E DEI COMPITI	<ul style="list-style-type: none"> ● Contribuisce alla fornitura di servizi di eccellenza all'organizzazione;; ● registra e classifica segnalazioni e incidenti; ● inoltra domande a un dipendente di seconda linea (back office); ● ha un ruolo di azione/reazione all'interno della Società di Servizi; ● si occupa della gestione operativa; ● E' empatico con il cliente; ● tiene informato il cliente sullo stato di di lavorazione, prende accordi con i clienti per la consegna e/o la gestione di prodotti e servizi; ● Segue i processi aziendali; coordina le attività di back office relative alla logistica, al servizio meeting e alla gestione dei luoghi di lavoro; ● monitora i tempi di elaborazione dei problemi registrati, li gestisce e registra le informazioni nel sistema interno; ● Apporta un contributo nell'attuazione quotidiana di proposte di miglioramento delle procedure di lavoro, finalizzate al miglioramento dei servizi, all'aumento della qualità e al miglioramento dell'efficienza.
SETTORE ECONOMICO	Tutti i settori
AREA OPERATIVA	Servizi al cliente ed analisi dei dati e delle informazioni
LIVELLO DI COMPLESSITA'	LIVELLO 1 LIVELLO 2
PRINCIPALI COMPETENZE RICHIESTE	<ul style="list-style-type: none"> ● Motivazione per aiutare le persone ● Precisione ● Buona Comunicazione ● Escogitare soluzioni
COMPETENZE NELLE TIC PER DISPOSITIVI DI ASSISTENZA	Alfabetizzazione Informatica molto buona - Familiarità per le tecnologie di supporto per non vedenti ed ipovedenti incluso: screen reader(NVDA, Jaws, VoiceOver etc.), software di ingrandimento, supporti Braille come gli schermi Braille, dispositivi di ingrandimento (digitale e manuale).

18. *Lavoratore nel Sociale*

PROFESSIONE EMERGENTE	<i>Lavoratore nel Sociale</i>
DESCRIZIONE GENERALE DELLE ATTIVITA' E DEI COMPITI	<ul style="list-style-type: none"> ● Conduce ricerche, in modo da ottenere una corretta comprensione della natura e della portata del problema/richiesta di aiuto e di una valutazione multidisciplinare del funzionamento psicosociale ed elabora un piano di supervisione (adattato). ● Da consulenza attraverso la preparazione e presentazione del supporto nell'implementazione e distribuzione al cliente e/o al sistema cliente consapevole di avere le capacità di orientamento e comprensione dei risultati da raggiungere e su questa base una guida adeguata per poter scegliere; il cliente e/o il sistema cliente può scegliere di richiedere servizi e strumenti nell'ambito delle leggi e dei regolamenti applicabili; il cliente e/o sistema cliente può scegliere/una preferenza rispetto alle esigenze in ambito di vita, abitare, lavorare e apprendere; ● Assistere nei processi o nelle attività, in modo che (potenziali) controversie possano essere risolte o evitate; ● L'assistenza al cliente e/o al sistema cliente è mediata o coordinata con organizzazioni esterne. ● Fornire tali informazioni, consulenze, mediazioni e patrocini per domande e richieste di aiuto finanziario per la regolazione delle attività, del tempo libero e dei requisiti normativi in modo da far ottenere al cliente del settore indicazioni in linea con il bisogno di cura, con le tempistiche e con il relativo finanziamento; ● Le strutture e gli strumenti del sistema cliente e/o cliente applicati per soddisfare la sua disabilità o assistenza.
SETTORE ECONOMICO	Salute Umana ed attività di servizio sociale, servizi e terzo settore, Sport, Salute & Cura
AREA OPERATIVA	Salute Umana ed Attività di Servizio Sociale
LIVELLO DI COMPLESSITA'	LIVELLO 1 LIVELLO 2
PRINCIPALI COMPETENZE RICHIESTE	<ul style="list-style-type: none"> ● Atteggiamento positivo nell'etica e nei valori ● Interventi di accuratezza ● Pensiero Critico ● Uso di supervisione e consultazioni ● Gestione del personale interno
COMPETENZE TIC IN RELAZIONE AI DISPOSITIVI DI ASSISTENZA	Familiarità per le tecnologie di supporto per non vedenti ed ipovedenti incluso: screen reader(NVDA, Jaws, VoiceOver etc.), software di ingrandimento, supporti Braille come gli schermi Braille, dispositivi di ingrandimento (digitale e manuale).

19. *Responsabile dei magazzini*

PROFESSIONE EMERGENTE	<i>Responsabile dei magazzini</i>
-----------------------	-----------------------------------

DESCRIZIONE GENERALE DELLE ATTIVITA' E DEI COMPITI	<ul style="list-style-type: none"> ● Monitorare, gestire e/o registrare informazioni, dati, risorse finanziarie e materiali, in modo che: gli articoli in entrata siano correttamente smistati, archiviati e registrati nel sistema informatico o si intervenga in caso di ordini in entrata errati e fatture errate; un articolo è pronto per la spedizione e/o può essere consegnato rapidamente al cliente interno; gli articoli hanno un corretto rapporto qualità-prezzo; gli articoli sono stati ordinati e le scorte di base sono in ordine; ● Malfunzionamenti del punto vendita vengono risolti o segnalati al responsabile od al fornitore in modo tempestivo ● Acquisto di beni di consumo e generi alimentari, tale che: lo stock è in ordine e dipendenti, clienti e il negozio possono avere abbastanza merci e cibo; la gamma del negozio è in linea con la domanda dei clienti. ● Fatture, contabilità, gestione fornitori, gestione dei pagamenti ai creditori, in modo che i pagamenti siano controllati. ● Raccolta dei dati, controllo, correzione, inserimento e memorizzazione di dati sulle risorse materiali in modo che sia chiaro quale sia lo stock e dove si possa trovare l'articolo.
SETTORE ECONOMICO	Vendita e Commercio
AREA OPERATIVA	Magazzino, (generale) negozio
LIVELLO DI COMPLESSITA'	LIVELLO 2 LIVELLO 3
PRINCIPALI COMPETENZE RICHIESTE	<ul style="list-style-type: none"> ● Capacità di Comunicazione ● Capacità Interpersonali ● Capacità di Organizzazione ● Capacità di Leadership ● Risoluzione dei problemi ● Conoscenza Finanziaria
COMPETENZE NEL SETTORE DELLE TIC PER DISPOSITIVI DI ASSISTENZA	Familiarità per le tecnologie di supporto per non vedenti ed ipovedenti incluso: screen reader(NVDA, Jaws, VoiceOver etc.), software di ingrandimento, supporti Braille come gli schermi Braille, dispositivi di ingrandimento (digitale e manuale).

20. Psicologo del Lavoro

PROFESSIONE EMERGENTE	<i>Psicologo del Lavoro</i>
DESCRIZIONE GENERALE DELLE ATTIVITA' E DEI COMPITI	<ul style="list-style-type: none"> ● Condurre esplorazioni strutturate con ricerche psicodiagnostiche, interviste e valutazioni. ● Fornire al cliente e/o al consumatore una corretta visione delle capacità, degli interessi, delle caratteristiche personali, dei limiti e delle possibilità del cliente in relazione all'apprendimento e al lavoro. ● Fornire al cliente e/o al consumatore informazioni sulle opportunità di formazione e occupazione in base ai risultati della ricerca. ● Visualizza la connessione tra i dati ed i consigli presenti. ● Aiutare il cliente a fare una scelta per l'istruzione, una posizione e/o una professione che corrisponda alle sue capacità, capacità di apprendimento, interessi, caratteristiche personali, vincoli e opportunità. ● Garantisce la possibilità di scegliere metodi di ricerca e report adatti alle esigenze del cliente. ● Prevede la somministrazione di questionari di personalità e altri test adeguati alla domanda di ricerca del cliente e/o dell'azienda e adatti al target di riferimento. ● Garantisce l'adattamento del materiale di prova al pubblico di destinazione mantenendo affidabilità e validità. ● Fornisce supporto durante un processo o un'attività mediante interventi (a breve termine). ● Contribuisce a rendere i colleghi e il cliente consapevoli delle proprie possibilità e dei propri vincoli. ● Supporta il cliente nel prendere le decisioni giuste per sfruttare le opportunità e gestire i vincoli e utilizza la strategia giusta per farlo. ● Provvede alla formazione
SETTORE ECONOMICO	Molti settori economici, per esempio: Salute Umana, Salute Umana e Servizi Sociali; Risorse Umane e reclutamento; Educazione; Consulenza aziendale e Business
AREA OPERATIVA	Consigli e coaching
LIVELLO DI COMPLESSITA'	LIVELLO 3
PRINCIPALI COMPETENZE RICHIESTE	Competenze di Base e trasversali <ul style="list-style-type: none"> ● Analisi ● Coaching ● Gestione dei conflitti ● Consapevolezza degli ambienti ● Ascolto Attivo ● Motivazione ● Giudizio ● Persuasione ● Espressività, scritta e verbale ● Diplomazia ● Saper entrare in relazione con diverse tipologie di persone ● Integrità
COMPETENZE NEL SETTORE DELLE TIC PER DISPOSITIVI DI	Alfabetizzazione Informatica molto buona - Familiarità per le tecnologie di supporto per non vedenti ed ipovedenti incluso: screen reader(NVDA, Jaws, VoiceOver etc.), software di ingrandimento, supporti Braille come i lettori di

ASSISTENZA	schermo con uscita Braille, dispositivi di ingrandimento (digitale e manuale).
-------------------	--

PART III – COMPETENZE DI SUPPORTO NEL SETTORE DELLE TIC E GLOSSARIO

Questa Parte contiene i riferimenti più significativi utili agli Operatori dei Servizi al Lavoro (ma anche ai professionisti della formazione, alle famiglie e agli stessi utenti) sulle principali tecnologie di assistenza hardware e software più avanzate e i dispositivi multimediali più evoluti utilizzabili per le attività lavorative dai non vedenti o ipovedenti. Tali informazioni possono essere utilizzate dagli Operatori per aumentare la consapevolezza dei potenziali utenti ipovedenti sulle nuove opportunità tecnologiche di cui potrebbero beneficiare per poter svolgere più mansioni lavorative o ruoli professionali.

Inoltre, la Parte III è completata da un piccolo Glossario con tutti i riferimenti utili e le informazioni per gli Operatori, gli utenti o le famiglie per affrontare efficacemente temi specifici come i supporti per l'uso delle TIC per l'orientamento con utenti non vedenti e ipovedenti.

III.1) LE TECNOLOGIE DI SUPPORTO

La tecnologia di supporto può essere qualsiasi dispositivo, software o strumentazione che consente di mantenere o aumentare le capacità funzionali in caso di disabilità visiva. Ci sono molti tipi di dispositivi ed apparecchiature disponibili. Se è possibile è una buona idea provare prima un dispositivo per essere sicuri che possa essere l'alternativa giusta.

La rassegna sui supporti tecnologici e sui dispositivi non è da intendersi come esaustiva dell'intero scenario relativo a questi temi, ma come una disamina soprattutto delle attuali opportunità tecnologiche disponibili per il business e il lavoro.

Le tecnologie di assistenza per le TIC in particolare, permette alle persone non vedenti di usare strumenti come computer/smartphone e tablet. Questo permette agli utenti non vedenti di essere in grado di:

- Acquisire competenze nell'uso dei computer, le sue applicazioni e navigare su internet;
- Acquisire specifiche informazioni relative a compiti certi o attività;
- Interagire con le applicazioni web ed i servizi per portare avanti il lavoro.

In altre parole, le tecnologie di supporto permettono alle persone non vedenti, prima di usare i computer e gli smartphone come le altre persone. Di conseguenza possono portare avanti attività e professioni in cui il computer gioca un ruolo centrale nelle attività di lavoro, oppure, in alternativa, è uno strumento essenziale per acquisire contenuti, informazioni e dati per permettere di svolgere il loro lavoro (ad esempio gestire gli appuntamenti dei pazienti, prendere annotazioni negli appuntamenti, recupero delle informazioni, prendere appunti, organizzazione eventi, etc).

In un discorso generale, potendo utilizzare strumenti tecnologici, come computer o dispositivi mobili, il non vedente è in grado di svolgere molte attività, come l'utilizzo di social network, applicazioni di messaggistica istantanea, home banking, ecc. Questo permette loro di avere un buon livello di autonomia nella vita quotidiana.

C'è una vasta gamma di strumenti disponibili per rendere il computer più facile da usare. Questi includono lenti di ingrandimento, la modifica dei colori sullo schermo, voci narranti e lettori di

schermo o semplicemente la cambiare la posizione del computer e dello schermo. Alcune di queste funzionalità sono integrate nel computer mentre altre sono disponibili per il download. C'è anche una gamma di software e dispositivi aggiuntivi disponibili per l'acquisto. La migliore soluzione dipenderà dal residuo visivo e dal grado di compromissione della vista.

Gli smartphone possono essere uno strumento molto prezioso per le persone ipovedenti. Esistono due tipi principali di smartphone, iPhone e Android. Entrambi hanno lettori di schermo e software di ingrandimento integrati e supportano una gamma di app che una persona con perdita della vista può trovare utile.

Maggiori informazioni:

<https://www.fightingblindness.ie/how-we-can-help/advocacy/information-and-resource-hub/assistive-technology-and-devices/>.

Alcuni esempi di Tecnologie di Assistenza:

● **LETTORI SCHERMO**

Un lettore schermo è un software di assistenza tecnologica che usa una voce sintetica o un display braille per consentire agli utenti non vedenti di interagire e navigare tra le applicazioni sia su piattaforme desktop che mobili. Rileva il contenuto visualizzato sullo schermo e lo annuncia ad alta voce tramite un sintetizzatore vocale o lo mostra in formato braille tramite un display braille. Per poter funzionare bene, le interfacce utente web e le applicazioni sono state progettate in modo accessibile e utilizzabile.

Uno screen reader funziona sia con un desktop (computer) sia con piattaforme mobili. Su un computer, uno screen reader funziona principalmente tramite comandi basati su tastiera. JAWS, NVDA e VOICEOVER sono tre tra i più comunemente usati. Su un dispositivo mobile sono disponibili comandi specifici basati su gesti per interagire con le app su un touchscreen. VoiceOver e Talkback sono lettori dello schermo rispettivamente per IOS e Android.

JAWS per Windows

JAWS (Job Access With Speech) è un lettore schermo per Microsoft Windows offerto da Freedom Scientific, Inc. JAWS è sviluppato per utenti la cui perdita della vista impedisce loro di vedere il contenuto dello schermo o di navigare con il mouse. JAWS fornisce output vocale e Braille per le applicazioni informatiche più popolari sul PC. JAWS ha una varietà di funzioni, tra cui supporto Braille, sintesi vocale multilingue e supporto multischermo. JAWS è uno dei lettori di schermo più usati. È un prodotto commerciale, ma è possibile scaricare e testare una versione demo gratuita.

Puoi trovare più informazioni su:

<https://support.freedomscientific.com/Products/Blindness/JAWS>

NVDA

NVDA (NonVisual Desktop Access) è uno screen reader open source gratuito per Microsoft Windows. È sviluppato da NV Access in collaborazione con una comunità globale di contributori.

Analogamente allo screen reader Jaws, offre molte funzionalità all'utente non vedente. Per saperne di più su NVDA o scaricarne una copia, visita il principale sito Web di NV Access su: <https://www.nvaccess.org/>

VoiceOver per MAC

VoiceOver è un lettore di schermo integrato nel sistema operativo Mac OS X. Usando VoiceOver controlli il computer con una tastiera, un display braille o un trackpad, invece del mouse. Puoi trovare maggiori informazioni su: https://www.apple.com/voiceover/info/guide/_1121.html

VoiceOver per dispositivi IOS

VoiceOver lavora anche sui dispositivi mobili (es. iPhone, iPad, iPod touch e Apple Watch). Quando VoiceOver è attivo, è possibile usare anche i gesti per interagire con lo schermo. Più informazioni su:

<https://support.apple.com/guide/iphone/turn-on-and-practice-voiceover-iph3e2e415f/ios>

Talkback per Dispositivi Android

TalkBack è un lettore schermo basato su gesti che ti permettono di navigare ed eseguire azioni frequenti sul tuo dispositivo Android. Funziona con gesti con un solo dito e gesti con più dita a seconda del modello del dispositivo. Più informazioni su TalkBack su:

<https://support.google.com/accessibility/android/answer/6151827?hl=en-GB>

● **LETTORE SCHERMO O INGRANDITORE**

Ci sono molti dispositivi e sistemi disponibili per aiutare le persone con disabilità visive a leggere, stampare e guardare mappe o fotografie. Questi possono includere piccoli telescopi, lenti di ingrandimento tradizionali, fotocamera e un display per ingrandire la stampa e cambiare i colori. È importante provare un dispositivo e assicurarsi che sia l'opzione giusta per un utente ipovedente prima di investire in uno. Ci sono lenti d'ingrandimento per desktop e dispositivi mobili, lenti d'ingrandimento tradizionali portatili e lenti d'ingrandimento elettroniche/video.

Ingranditori Schermo

Un ingranditore dello schermo è un software che si interfaccia con la risposta grafica di un computer per presentare il contenuto dello schermo ingrandito. Ingrandendo una parte (o tutto) di uno schermo, le persone ipovedenti possono vedere meglio parole e immagini. Questo tipo di tecnologia di assistenza è utile per le persone con una visione funzionale; le persone con disabilità visiva e visione scarsa o assente di solito usano un lettore schermo. *Supernova Magnifier*, *ZoomText*, and *MAGIC* sono i più famosi.

Lenti di ingrandimento tradizionali

È disponibile un'ampia varietà di lenti di ingrandimento. Forniscono diversi livelli di ingrandimento e sono disponibili in molte dimensioni e forme, incluse quelle tascabili e pieghevoli. Alcune hanno anche una luce per illuminare ciò che si vede.

Ingranditore video / elettronici

Ingranditori Elettronici o I televisori a circuito chiuso (CCTV) sono telecamere che possono aiutare a ingrandire testi o immagini. Ci sono generalmente due tipi, desktop e portatili. Una lente d'ingrandimento da schermo consente di posizionare un documento o un parti di materiale da leggere sotto una telecamera per essere ingrandito e visualizzato sul monitor. Alcuni hanno funzionalità che possono cambiare il colore e il contrasto del testo per renderlo più facile da vedere. Alcuni modelli più avanzati possono anche leggere il testo ad alta voce mentre appare sul monitor, questa funzione è chiamata Riconoscimento Ottico dei Caratteri (OCR). Questo dispositivo può essere particolarmente utile per le attività di lavoro ma anche essere nelle attività domestiche.

Gli ingranditori digitali portatili hanno una fotocamera su un lato che si posiziona su ciò che stai cercando di leggere, l'immagine ingrandita viene visualizzata sull'altro lato del monitor. Sono disponibili in diverse dimensioni dello schermo come dispositivo separato o sono disponibili anche come app sullo smartphone. Alcuni ingranditori video portatili possono anche essere collegati al tuo computer o laptop in modo da poterlo inclinare in diverse direzioni per vedere qualcosa come una lavagna o uno schermo di proiettore in un'aula.

● **DISPLAY BRAILLE**

Un display braille aggiornabile è un dispositivo di tecnologia di supporto che fornisce una risposta braille da computer, smartphone o tablet. È un dispositivo hardware che può essere collegato a un computer, smartphone o tablet tramite cavo o Bluetooth. Per funzionare con un computer od un dispositivo mobile ha bisogno di un lettore schermo. Molti modelli sono in grado di funzionare in modo autonomo consentendo all'utente di poter prendere appunti, modificare documenti o inviare e-mail. I modelli successivi di display braille offrono la possibilità di prendere appunti e archiviare file.

Il display braille è un dispositivo sul quale lo screen reader sposta il testo catturato dallo schermo in modo che possa essere letto con le mani dall'utente non vedente. Ha una fila di aghi nella parte superiore che salgono e scendono secondo la codifica Braille. Il dispositivo è in grado di riprodurre righe di 12, 20, 40 in celle Braille (alcuni dispositivi fino a 80)

Uno schermo braille consente a una persona non vedente di leggere in formato braille il contenuto di un display, una riga di testo alla volta sotto forma di una riga di caratteri Braille. Ogni carattere Braille è costituito da sei o otto pin mobili in una matrice rettangolare. Questo simula l'effetto dei punti in rilievo del Braille impressi sulla carta. I lettori di schermi con uscita braille forniscono l'accesso alle informazioni sullo schermo di un computer alzando e abbassando in modo elettronico le diverse combinazioni di pin nelle celle braille. Un display braille può visualizzare fino a 20/40/80 caratteri dallo schermo e cambia continuamente mentre l'utente sposta il cursore sullo schermo, utilizzando i tasti di comando, i tasti di instradamento del cursore o i comandi di Windows e dello screen reader. Il non vedente, quindi, legge il contenuto dello schermo in una riga e ha la possibilità di spostarsi in sequenza o di saltare direttamente ad un punto di interesse (inizio e fine del testo, elenchi, ecc.) che il lettore schermo è in grado di individuare.

Il display braille si trova sulla scrivania dell'utente, spesso sotto la tastiera del computer. I vantaggi dei display braille rispetto al parlato sintetico (cioè il sintetizzatore vocale) sono che fornisce accesso diretto alle informazioni e consente all'utente di controllare il formato, la spaziatura e l'ortografia. Un display da 40 caratteri è sufficiente per la maggior parte dei lavori. Esempi di lavori che potrebbero richiedere un display da 70 o 80 caratteri sono per il programmatore di computer e rappresentante del servizio clienti.

● **Stampante Braille**

Le stampanti Braille ricevono dati da dispositivi informatici e imprimono tali informazioni in braille su carta attraverso l'uso di solenoidi che controllano i pin di stampa. Le stampanti braille in genere stampano su carta pesante e consumano più pagine per la stessa quantità di informazioni rispetto alle pagine stampate su una stampante normale. Sono anche più lenti e rumorose. Le stampanti Interpoint sono stampanti braille che stampano il braille su entrambi i lati di una pagina.

Più informazioni sono disponibili su:

<https://www.afb.org/blindness-and-low-vision/using-technology/assistive-technology-products/braille-printers>.

III.2) GLOSSARIO

● **Accessibilità**

L'accessibilità affronta gli aspetti discriminatori relativi all'esperienza di utente delle persone con disabilità. Accessibilità del Web significa che le persone con disabilità possono ugualmente percepire, comprendere, navigare e interagire con siti Web e strumenti. Significa anche che possono contribuire allo stesso modo senza barriere. Numerose linee guida sono disponibili online e in letteratura. Danno indicazioni specifiche agli sviluppatori di siti web e applicazioni con l'obiettivo di rendere i contenuti e i servizi fruibili da tutti, comprese le persone che utilizzano le tecnologie di supporto. Le migliori linee guida per il web sono sviluppate dal consorzio W3C. Esempi di linee guida per l'accessibilità sono l'attribuzione di una descrizione alternativa delle immagini, l'uso di collegamenti e pulsanti testuali e l'applicazione di un contrasto di colore appropriato. In sintesi, per consentire a una tecnologia assistiva di rilevare correttamente i contenuti di un'interfaccia utente (es. la schermata dell'applicazione, pagina web o app mobile), essa deve essere progettata in modo accessibile applicando le indicazioni fornite dalle Linee guida.

● **Tecnologie di Supporto**

Tecnologie, sia hardware che software, utilizzate per aiutare ad aumentare, mantenere o migliorare le capacità di svolgere un compito per le persone con disabilità. Le tecnologie di supporto includono display braille, lettori dello schermo, ingranditori dello schermo, stampanti braille, ecc.

● **Braille**

Il Braille è un sistema di lettura e scrittura tattile utilizzato da alcune persone non vedenti o con gravi disabilità visive. Diverse disposizioni o punti tattili formano un alfabeto. Sono disponibili numerosi dispositivi per supportare l'uso del Braille, inclusi dispositivi Braille per prendere appunti, stampanti Braille (stampanti) e display Braille elettronici.

Un opuscolo informativo sul Braille è disponibile su:

<http://www.ncbi.ie/wp-content/uploads/2016/01/All-About-Braille-PDF.pdf>

● **Inclusione**

Con l'inclusione vogliamo garantire il coinvolgimento di tutti nel modo più esteso possibile. In una società che si dice inclusiva le persone con disabilità e bisogni speciali sono incluse in eventi, mansioni e qualsiasi altra attività. Ci riferiamo anche all'educazione inclusiva e al lavoro inclusivo per dire che c'è la partecipazione delle persone con disabilità alle attività pianificate come tutti gli altri. In alcune regioni questo è indicato anche come design universale e design per tutti.

● **Usabilità**

L'usabilità riguarda la progettazione di prodotti in modo che siano efficaci, efficienti e soddisfacenti. L'usabilità include la progettazione dell'esperienza utente. Questo può includere aspetti generali che hanno un impatto su tutti e che non hanno un impatto sulle persone con disabilità. La pratica e la ricerca sull'usabilità spesso non affrontano sufficientemente i bisogni delle persone con disabilità. In letteratura e sul web si possono trovare molti principi e linee guida di usabilità. Danno indicazioni su come dovrebbe essere progettata e sviluppata un'interfaccia

utente di un'applicazione, una pagina web o un'app in modo che siano facilmente utilizzabili dall'utente.

PART IV – RISORSE ONLINE

Questa Parte contiene alcune risorse online che forniscono informazioni utili per gli operatori del lavoro, i disoccupati e le loro famiglie. Operatori, non vedenti e famiglie possono approfondire alcuni aspetti oltre ad avere maggiori informazioni su quanto necessario per permettere a un lavoratore ipovedente di svolgere mansioni e professioni specifiche. Gli operatori sono così più consapevoli di ciò che un non vedente può svolgere in termini di compiti e attività, ma soprattutto sulle opportunità offerte dalle tecnologie di supporto. Le risorse online e i videoclip forniscono tali informazioni a chi cerca lavoro, operatori, ma anche a genitori, famiglie, educatori e qualsiasi altra persona interessata a ottenere maggiori dettagli. Gli operatori possono sfruttare tali contenuti e conoscenze per proporre possibili professioni e mansioni ai non vedenti ed ipovedenti in cerca di lavoro, e ai datori di lavoro nell'inquadrare con un ruolo adeguato.

Di seguito viene presentata una selezione di alcuni riferimenti chiave che potrebbero essere utili per gli operatori, e per chi si occupa di utenti non vedenti e ipovedenti nelle loro attività quotidiane di guida e supporto.

IV.1) CONSIGLI E SUGGERIMENTI

Persone con disabilità visiva Lavoro Tech - Web App:

Un' applicazione web per permettere agli utenti di condividere e vedere contenuti relativi alle opportunità di lavoro fruibili per utenti non vedenti o ipovedenti, in modo accessibile:

<https://webapp.viptechjob.eu/>

Corsi Gratuiti in Inglese per i non vedenti o ipovedenti che cercano lavoro:

Una guida che offre ai non vedenti o ipovedenti che cercano lavoro informazioni importanti ed altre risorse che permettono loro di fare un scatto di carriera, iniziando dallo scrivere un CV in forma attrattiva ed efficace e che permette loro di fare un colloquio. Le informazioni sono disponibili in Inglese, Francese, Spagnolo ed Italiano

<https://howto.viptechjob.eu/course/index.php?categoryid=2>

Consigli su come interfacciarsi con una persona non vedente:

Gli esperti intervengono con suggerimenti per gli insegnanti che lavorano con persone non vedenti e ipovedenti. Questi 10 consigli suggeriscono agli insegnanti come è meglio, per tutte le parti coinvolte, interagire con la persona non vedente

<https://www.weareteachers.com/teaching-blind-students-visually-impaired/>

UEB Online:

Sito che offre programmi di formazione online gratuiti in alfabetizzazione braille e matematica utilizzando il codice Unified English Braille (UEB). I programmi di formazione UEB Online sono adatti a chiunque voglia imparare il braille. Ciò include educatori, famiglie, professionisti sanitari e docenti e responsabili politici che promuovono l'uso del braille come mezzo per la comunicazione

e l'accesso alle informazioni.

<https://uebonline.org/>

IV.2) RISORSE ACCESSIBILI E LINEE GUIDA

EBU LINEE GUIDA PER LA STAMPA CHIARA:

Document offre principi di base con esempi di buone prassi applicabili in tutte le attività di comunicazione stampa ed elettronica.

<http://www.euroblind.org/sites/default/files/media/ebu-media/Guidelines-for-producing-clear-print.pdf>

Rendere le informazioni accessibili a tutti:

Questa pubblicazione è incentrata sull'accessibilità dei documenti cartacei ed elettronici destinati a un vasto pubblico, inclusi siti Web, libri, fatture, lettere, volantini, ecc. È disponibile anche in svedese, francese, tedesco e spagnolo

<http://www.euroblind.org/publications-and-resources/making-information-accessible-all>

Annunci accessibili e moduli di domanda:

Quali modifiche facili e veloci garantiscono che la candidatura sia il più accessibile possibile.

<https://www.rnib.org.uk/employers-and-businesses/employing-blind-or-partially-sighted-person/application-and-interview-process/accessible-adverts-and-application-forms>

Accessibilità Web:

La Web Accessibility Initiative (WAI) del W3C lavora sull'accessibilità del web da diversi anni. Una serie di linee guida per l'accessibilità dei contenuti Web (WCAG) inizialmente proposta per il Web, si applica anche a diverse interfacce digitali (web, applicazioni standalone, app mobile). Ulteriori informazioni su: <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/>

IV.III) VIDEO TESTIMONIANZE

Una serie di clip e piccoli **video mostrano possibili professioni e mansioni** per le persone non vedenti, possono essere trovate all'indirizzo URL:

<https://drive.google.com/drive/folders/1UStgTrLDt4hxIJ9nB8veEFEcbSp4n5F6?usp=sharing>

Video "Non così, ma così" :

<https://drive.google.com/drive/folders/1PW9A14-OSrGTCQIEElynCUgBuxpiw4zZ?usp=sharing>

Diritti di Uguaglianza sul Lavoro

Video dell'Unione Ciechi Europea (EBU) nell'uguaglianza sul diritto al lavoro per le persone non vedenti, basato sull'articolo 27 della Convenzione UN sui Diritti delle Persone con Disabilità (CRPD)

<https://www.youtube.com/watch?v=PO3ksgGuNYw>

Conclusioni

La vicenda legata al COVID19, se mai ce ne fosse stato bisogno, ha imposto all'attenzione alcuni punti, sicuramente presenti nelle normative specifiche riguardanti le persone con disabilità, come pure nelle realizzazioni pratiche maggiormente degne di nota. Il lavoro portato avanti nell'ambito del progetto RADAR ci ha fatto toccar con mano la rilevanza di tali punti e, ancora di più se fosse necessario, la urgenza di attivare e mantenere una metodologia di lavoro basata a) sulla condivisione; b) sull'idea che "nessuno si salva da solo".

In estrema sintesi infatti, i punti che ci sentiamo di sottolineare in sede conclusiva sono i seguenti:

a) il lavoro è un VALORE, non solo per l'individuo, ma anche e soprattutto per la collettività locale e nazionale; ogni euro finalizzato a creare opportunità di lavoro, specialmente per persone con disabilità, significa centinaia di euro spesi in assistenzialismo;

b) Abbiamo imparato che l'unica certezza, anche per un futuro prossimo, è il cambiamento, che, nostro malgrado, sarà spesso impreveduto, rapido e sempre più profondo, ossia riguarderà non una singola mansione, non un singolo compito, non un ciclo di lavoro, ma più spesso un contesto di fattori;

c) per converso, la interconnessione ormai planetaria può dare maggiori opportunità di lavoro anche alle persone con disabilità, nel nostro caso con disabilità visive;

d) il lavoro di ricerca svolto nel progetto RADAR, le buone prassi, ci dicono che è sempre valida l'idea di far assegnamento piuttosto su ciò che resta, anziché su ciò che fa difetto. E ciò che resta, in passato come oggi, nel caso delle persone con disabilità visiva è sostanzialmente: il sapere, il saper fare, il saper comunicare, il saper progettare ed auto-progettarsi. Paradossalmente, il cieco, che nella cultura classica era anche "veggente", deve sapere ancor oggi "guardare al di là", al di là del quotidiano, al di là dello status quo; deve essere capace di progettare il proprio futuro, e individuare in anticipo le opportunità di lavoro credibili.

Possiamo dire che, tendenzialmente, le abilità chiave anche per il futuro saranno:

- le doti del carattere (perseveranza, resistenza alle frustrazioni, flessibilità);
- la fantasia e l'immaginazione, che ci consentono di anticipare futuri scenari;
- le abilità sociali (social skills), ossia la capacità di attivare e di mantenere relazioni positive, e di saper chiedere l'aiuto giusto, del quale presumibilmente la persona con disabilità visiva avrà bisogno;
- la disponibilità ad imparare, a mettersi in gioco;
- sicuramente l'abilità nell'uso delle tecnologie assistive/adattive, la buona conoscenza delle lingue, cimentandosi anche con quelle meno frequentate (Cinese ad esempio).

Nonostante le norme ed i proclami, è prevedibile che vi sarà sempre più bisogno di servizi di supporto a distanza, per rendere macchine, programmi e procedure realmente fruibili e non

soltanto dichiarate tali; su questo punto sicuramente le organizzazioni di categoria dovranno utilizzare la loro esperienza tradizionale per influire sulle politiche nazionali riguardanti i servizi di supporto al lavoro, e, a livello internazionale, sulle normative che regolano e verificano la fruibilità; in questo senso, è auspicabile la creazione di servizi di orientamento lavorativo da un lato, e di servizi di supporto, per venire incontro alle esigenze di fruibilità, che prevedibilmente continueranno ad esistere.

- le abilità manuali saranno sempre molto richieste, ma si ridurrà il numero dei settori chiave: RADAR ha dimostrato che il centralista telefonico va incontro ad una riduzione di opportunità, anche in relazione alle tecnologie che riducono il numero dei posti operatori; per contro,

l'operatore nel settore del benessere presumibilmente avrà ancora un proprio posto di rispetto;

- ultimo ma non ultimo, i rapporti di lavoro probabilmente subiranno profonde modificazioni, e non saranno solo rapporti di dipendenza classica, ma si farà strada l'impresa individuale o a piccoli gruppi.

Ogni epoca ha le sue sfide: Dopo l'invenzione del metodo Braille, che possiamo considerare l'inizio dell'emancipazione dei ciechi, vi è stato un costante sforzo nella ricerca finalizzato ad individuare possibilità di lavoro. In Italia ad esempio l'arte del massaggio è stata introdotta da Aurelio Nicolodi, ed i primi furono massaggiatori ciechi; in Germania la professione di stenotipista fu ideata dai non vedenti, intorno agli Anni '50 del Novecento.

Questi ed altri esempi ci debbono guidare per il futuro, sapendo che, come abbiamo accennato nella nostra presentazione, oggi l'obiettivo primo deve essere l'inclusione sociale, che è al tempo stesso un traguardo che si sposta in avanti, un metodo di lavoro ed una strategia, finalizzata a valorizzare la risorsa più preziosa che abbiamo, ovvero la persona umana. L'inclusione non si può fare da soli, ma, dobbiamo sempre tenerlo presente, l'inclusione inizia solo quando la si mette in pratica.

Prof. Antonio Quatraro

