

Alma Mater Studiorum - Università di Bologna

DOTTORATO DI RICERCA in

Scienze Pedagogiche

- Ciclo 35° -

Settore Concorsuale: 11/D2

Settore Scientifico Disciplinare: M-PED/03

**L'inclusione lavorativa tra
accesso e partecipazione**

Presentata da: Stefano D'Ambrosio

Coordinatrice

Dottorato:

Prof.ssa Elena Luppi

Supervisor:

Prof.ssa Roberta Caldin

Prof. Luca Ferrari

Prof.ssa Valeria Friso

Esame finale

anno 2023

Indice

Abstract	5
Abstract (EN)	7
Introduzione	8
Parte 1	11
1. Pedagogia speciale e didattica dell'inclusione	11
1.1 Le origini della pedagogia speciale	11
1.1.1 Breve quadro storico antecedente al “ragazzo selvaggio”	13
1.1.2 Un’interpretazione della “Storia delle origini”	16
1.2 La pedagogia speciale	18
1.2.1 La pedagogia speciale in rapporto alle altre discipline	22
1.3 Definire la disabilità	25
1.3.1 La rappresentazione della disabilità nella società	30
1.3.2 La costruzione sociale della disabilità	36
1.3.3 La classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute (ICF)	40
2 Accesso e partecipazione	49
2.1 L’importanza dell’accesso e della partecipazione	49
2.2 Accessibilità	52
2.2.1 Il ruolo dell'accessibilità dell’Universal Design e Design for all	55
2.2.2 Accessibilità digitale	61
3. L’inclusione lavorativa	68
3.1 Normative a sostegno dell’inclusione lavorativa: una panoramica	72
3.2 Best practices per l’inclusione lavorativa	75
4. Gestire le risorse umane tra sostenibilità e innovazione.	84

4.1 Rileggere “Diversity and inclusion index” Refinitiv	86
4.1.2 I quattro pilastri di Refinitiv	88
4.2 Dalla società dell’incertezza ai modelli di business inclusivi	90
Parte 2 -	94
“Occupazione, nuove competenze e inclusione. eLISA: una proposta di web app per l’inclusione lavorativa, for all”. Il progetto	94
5. Obiettivi e ipotesi	97
6. L’impianto metodologico della ricerca e fasi del progetto	102
6.1 Le fasi della ricerca	109
6.2 Gli strumenti	112
6.3 Stakeholders	114
7. Svolgimento (tramite il design thinking)	116
7.1 Fase Empathize	117
7.1.1 La voce delle persone con disabilità	118
7.1.1.1 Metodologia utilizzata	119
7.1.1.2 L’analisi	121
7.1.1.3 Conclusioni	126
7.1.2 Accessibilità ed inclusione nei websites aziendali, studio su un campione di aziende della Regione Emilia Romagna	127
7.1.2.1 Metodologia	129
7.1.2.2 Il campione	134
7.1.2.3 Accessibilità	136
7.1.2.4 Contenuti scaricabili dei websites aziendali	138
7.1.2.5 Contenuti dei websites aziendali riguardanti l’inclusione lavorativa	140
7.1.2.6 Conclusioni dell’analisi	145
7.2 Un (possibile) adattamento dell’Index for inclusion al contesto lavorativo, attraverso il design thinking	148
7.2.1 Dall’Index for Inclusion all’Index for inclusion job version	154

7.2.2 Empathize nel (possibile) adattamento dell'Index for inclusion	155
7.2.3 Secondo step: Define	160
7.2.4 Terzo step: Ideate	168
7.2.5 Quarto step: Prototype	172
7.2.5.1 Processo di validazione	173
7.2.5.2 Analisi dei dati	176
7.2.5.3 Integrazione dei feedback	183
7.2.5.4 Integrazione di illustrazioni/icone	184
7.2.5.5 Prototipo dell'Index for inclusion job version	186
7.3 Employment role mapping	210
7.3.1 Panoramica sullo strumento	211
7.3.2 Fondamenti dello strumento	213
7.3.3 Creazione delle domande	218
7.3.3.1 Define e ideate	218
7.3.3.2 Prototype	222
7.3.3.2.1 Analisi dei dati	222
7.3.3.2.2 Integrazione di illustrazioni/Icane	226
7.3.4 Prototipo dell' "employment role mapping"	227
7.4 Fase Test	256
7.4.1 Metodologia e strumenti	257
7.4.2 Campionamento	259
7.4.3 Analisi dei dati	261
7.4.4 Conclusioni	271
8. La web app: "Job inclusion for all"	274
8.1 Prototipo	275
8.1.1 Web app e accessibilità	275
8.1.2 [Info] Sezione informativa	278
8.1.2.1 [Info] Riferimenti immessi	278
8.1.2.2 [Info] Podcast sull'inclusione	295

8.1.2.2.1 [Info] Gli Episodi	297
8.1.3 [Strumento] Sezione interattiva	301
8.1.3.1 [Strumento] Index for inclusion job version e employment role mapping	302
8.1.4 [Rete] Sezione partecipativa	303
Conclusioni	306
Allegato A (Disseminazione)	313
Riferimenti Bibliografici	317

Abstract

La Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti delle Persone con Disabilità (UNCRPD) riconosce il diritto di tutte le persone al lavoro “gli Stati Parti adottano misure adeguate a garantire alle persone con disabilità, su base di uguaglianza con gli altri, l’accesso all’ambiente fisico, ai trasporti, all’informazione e alla comunicazione, compresi i sistemi e le tecnologie di informazione e comunicazione e ad altre attrezzature e servizi aperti o forniti al pubblico”(United Nation 2016 p.14). Nonostante i progressi (in ambito politico culturale) che si stanno compiendo in ambito internazionale in termini di pari opportunità e di inclusione, le persone in situazione di disabilità continuano a incontrare barriere che limitano la loro partecipazione attiva al mondo del lavoro.

A partire da questo scenario, la ricerca si propone di indagare i bisogni (es. di accoglienza, di accesso al contesto fisico e digitale, di partecipazione nella vita dell’azienda ecc.) delle persone con disabilità e di sviluppare una applicazione digitale (web app), rivolta alle imprese, finalizzata a monitorare e a promuovere l’inclusione lavorativa.

Ripercorrendo il modello di progettazione del design thinking e valorizzando un processo di ricerca basato su metodi misti (qualitativi e quantitativi) è stato ideato *Job inclusion for all*; un ambiente digitale fondato sull’adattamento di due strumenti di “metariflessione”: l’*Index for inclusion job version* e l’*employment role mapping*.

Lo strumento digitale prototipato è stato testato e validato, durante l’ultimo anno di ricerca, da parte di una equipe multidisciplinare internazionale; tale processo ha consentito di raccogliere feedback (rispetto alla rilevanza e alla chiarezza degli item, rispetto ai punti di forza e di debolezza) che hanno consentito di migliorare e implementare la versione finale del prototipo di web app.

Abstract (EN)

The United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities (UNCRPD) recognises the right of all persons to work: "States Parties shall take appropriate measures to ensure to persons with disabilities access, on an equal basis with others, to the physical environment, to transportation, to information and communications, including information and communications technologies and systems, and to other facilities and services open or provided to the public." (United Nations 2016, Art.9 p. 14). Despite the progress made internationally in terms of equal opportunities and inclusion (in the political and cultural sphere), people with disabilities continue to encounter barriers that limit their active participation in the world of work.

Starting from this scenario, the research proposes to study the needs (e.g. reception, access to the physical and digital environment, participation in the life of the company, etc.) of people with disabilities and to develop a digital application (web application), addressed to companies, aimed at monitoring and promoting employment inclusion.

Following the "Design Thinking" model and valorising a research process based on mixed methods (qualitative and quantitative), Job Inclusion for All was designed, a digital environment based on the adaptation of two "meta-reflection" tools: the "Index for Inclusion Job Version" and the "Employment Role Mapping".

The prototype of the digital tool was tested and validated by an international multidisciplinary team during the last year of the research; this process made it possible to collect feedback (in terms of relevance and clarity of the items, in terms of strengths and weaknesses) that made it possible to improve and implement the final version of the prototype web application.

Introduzione

In times of change learners inherit the earth; while the learned find themselves beautifully equipped to deal with a world that no longer exists.
(Hoffer E.)

La presente ricerca è stata finanziata nell'ambito del bando "Alte Competenze per la Ricerca e il Trasferimento Tecnologico" della regione Emilia-Romagna (2019-2022). Il bando, relativo all'erogazione di una borsa di dottorato, è stato creato con un orientamento alla valorizzazione delle connessioni tra la formazione, la ricerca ed il trasferimento tecnologico, dimostrando anche l'importanza data alla formazione come strumento per la costruzione di nuove conoscenze e competenze.

La ricerca si inserisce all'interno del complesso scenario delle direttive europee sull'inserimento lavorativo delle categorie svantaggiate, dell'European Disability Strategy 2010-2020, dei decreti attuativi del Job Act e della strategia della Regione Emilia Romagna riguardante la "specializzazione intelligente".

L'obiettivo del presente lavoro riguarda lo sviluppo di un prototipo di web app attraverso il quale sostenere le aziende nel monitorare, a livello processuale, i propri livelli di inclusività.

Il lavoro di ricerca si è sviluppato nel triennio 2019-2022 e si è articolato in tre macro-fasi:

1. la rilevazione dei bisogni di accesso e di partecipazione emergenti dalle realtà aziendali e territoriali studiate all'interno della regione Emilia-Romagna;
2. l'individuazione e l'adattamento di strumenti metariflessivi in grado di sostenere le aziende nel monitorare i propri livelli di inclusività;

3. l'integrazione della componente metodologica sviluppata attraverso un processo di revisione e validazione all'interno di un prototipo di web app.

La tesi si articola in otto capitoli suddivisi in due parti.

La prima parte del lavoro (capitoli 1, 2) mira a inquadrare il contesto scientifico entro il quale si svolge la ricerca, esplorando la natura dinamica della disciplina della Pedagogia speciale, approfondendo il tema della definizione della disabilità attraverso le rappresentazioni sociali e la Classificazione internazionale del funzionamento della disabilità e della salute (ICF). Inoltre, vengono identificati e analizzati due fattori cruciali per la qualità e l'efficacia di un processo inclusivo: l'accesso e la partecipazione (Assembly, U. G. 2006; W.H.O. 2001; Booth, Ainscow, 2002; Canevaro, 2013; Caldin 2007; Pinnelli, Fiorucci, 2021), nonché il ruolo dell'accessibilità nell'*Universal design* e nel *Design for all*. Il terzo capitolo si focalizza sull'analisi normativa riguardante l'inclusione lavorativa e propone esempi di *best practices*. Il quarto capitolo esplora il tema dell'inclusione da una prospettiva pedagogico-economica, presentando alcuni modelli di business “a prova di futuro”.

La seconda parte del lavoro (capitoli 5, 6, 7, 8) si concentra sulla presentazione del percorso di ricerca-sviluppo che ha portato a creare e poi a incorporare la componente metodologica validata, all'interno dell'ambiente digitale (web app).

Nella parte conclusiva della presente ricerca, verranno esaminate le principali osservazioni emerse durante la fase di *Test* del prototipo di *Job inclusion for all*. In particolare, verranno presentati i risultati degli studi di caso multipli condotti per verificare l'efficacia del prototipo. Verrà inoltre discusso il

contributo dei risultati ottenuti per il miglioramento e l'applicazione pratica del prototipo nell'ambito professionale.

Parte 1

1. Pedagogia speciale e didattica dell'inclusione

Study and reflection are our great allies in successfully facing life.
(Malcolm X)

1.1 Le origini della pedagogia speciale

In questo capitolo si presenta l'ambito di studio della pedagogia speciale delineando il quadro storico entro cui si posizionano le radici di questa disciplina. Come indica Caldin, la pedagogia speciale è “una scienza giovane che è cambiata moltissimo e in poco tempo. [Nel] percorso culturale svolto dalla pedagogia e dalla didattica speciale, il principio basilare rimane quello di intravedere, riconoscere e puntualizzare sempre e comunque - anche in situazioni estremamente complesse e problematiche - le possibilità dell'educabilità, attribuendo una sconfinata e intensa fiducia all'umanizzazione della persona, al di là delle condizioni reali che possono apparire scoraggianti, disperate o prive di qualunque progettualità.”(Caldin, 2020, p.12).

È solito individuare la nascita della pedagogia speciale nel mito fondatore di Itard e di Victor dell'Aveyron, il “ragazzo selvaggio” (Canevaro, 2013) trovato nelle foreste dell'Aveyron agli inizi del 1800. La vicenda vide protagonista Victor, un ragazzo che visse la propria infanzia in solitudine nei boschi della Francia e non fece esperienza di educazione al linguaggio o agli usi e costumi umani. L'altra figura basilare di questa vicenda fu quella del medico otorino e educatore Jean Marc Gaspard Itard, direttore dell'Istituto nazionale per sordomuti di Parigi, esperto dei problemi dell'apparato uditivo e della parola e

con una grande sensibilità verso i temi della “interazione tra i fenomeni fisico-organici e quelli psico-intellettuali.” (Pavone, 2010, p.31). Itard accolse Victor dopo che ebbe destato il suo interesse e dopo le sue ripetute fughe dalla clinica per sordomuti dove il “ragazzo selvaggio” era stato inserito. Victor non riusciva ad esprimersi e non capiva ciò che gli veniva detto, ma Itard riconobbe in lui le possibilità che l’educazione avrebbe potuto offrirgli, lo accolse accudendolo e cercando di rieducarlo con l’aiuto della governante, Madame Guérin.

Itard si fece parte contrastante rispetto alle opinioni dello psichiatra Philippe Pinel che, parlando di Victor, trovava in lui chiare tracce di minorazione mentale per le funzioni sensoriali e intellettive, presentando, quindi, i segni dell’ “idiozia” e dell’incapacità di risocializzazione o istruzione. Come evidenzia Canevaro, “il ritrovamento del sauvage dell’Aveyron rappresenta l’inizio di un’avventura pedagogico educativa originalissima, che trova nell’educabilità, intesa come possibilità, la sua coordinata essenziale e che segna un vero e proprio spartiacque e una rottura epistemologica della pedagogia e nella storia delle persone con disabilità” (Caldin 2020 p.21).

1.1.1 Breve quadro storico antecedente al “ragazzo selvaggio”

Con l’intento di tracciare una brevissima linea storica prima della nascita del “mito” fondatore della pedagogia speciale, ovvero l’esperienza di Itard con Victor, si propone una breve disamina su come la disabilità è stata considerata nelle differenti epoche storiche (antica, moderna e contemporanea), all’interno della società occidentale.

È possibile iniziare l'analisi storica dall'espressione greca "kalòs kai agathòs" che significa "bello e buono". Culturalmente gli antichi greci completavano il termine "bello" con quello di "buono", legando questi termini in una commistione che creava un binomio che rappresentava il possesso delle virtù. L'estensione di questo binomio "bello e buono" (in contrapposizione a quello di "brutto e cattivo") arrivava a definire anche la persona in salute, rappresentando, quindi, una caratteristica legata alla natura dell'uomo. Al contrario il binomio "brutto e cattivo" viene associata, oltre che alla bruttezza, alla malvagità ed alla mancanza di salute (Bosisio Fazzi 2006). "La potenza del bene si è rifugiata nella natura del bello" scriveva Platone (Platone, Filebo, 65a); coloro che presentavano deformazioni o malformazioni erano visti come indegni.

Inoltre, come evidenzia Ugolini (2014, p.15), "[l']accostamento tra la malattia e la volontà degli dei si riscontra [...], oltre che nel mondo greco, anche in quello romano, permeato, dalla speculazione platonica ed aristotelica", anche se la cultura romana "[...] si qualificherà, nel corso del suo sviluppo storico, intorno al principio del "bonum et aequum". Le due formule mettono certamente in rilievo la diversa vocazione delle due forme di vita: la prima, a carattere più intensamente contemplativo ed estetico; la seconda, a carattere spiccatamente giuridico e civile" (Limone, 2018, p.8). Attraverso questo principio giuridico, la società romana, come quella greca, non tratta il tema della disabilità e dell'esclusione sociale: alcuni scritti mostrano un totale disinteresse per le persone con disabilità (Ugolini, 2014), altri un totale disprezzo.

L'inizio di un cambiamento culturale è riscontrabile nella considerazione della malattia come fenomeno naturale, da parte del medico greco Ippocrate;

bisognerà attendere la fine del medioevo per un'evoluzione del concetto più definita e razionale¹.

Il medioevo rimase, in un certo senso, sotto l'influenza della cultura greca e romana, rimodellate ed adattate al monoteismo del mondo occidentale e spogliate dalle pratiche di uccisione e dagli abbandoni dell'antichità che rimettevano al giudizio degli dei le persone con disabilità e deformità. La disabilità veniva vista non più come una volontà d'azione di volubili divinità ma veniva attribuita agli uomini ed al loro comportamento, connettendola all'idea di "peccato", così che la persona con una disabilità diventava una persona che stava scontando un peccato suo o della sua famiglia. Secondo Bozuffi "[tutti] i fenomeni naturali e tutti i fatti sociali vengono spiegati da una prospettiva teocentrica in forza della quale tutto ciò che accade nell'aldiquà è determinato dalla mente divina" (Bozuffi 2006 p.116). L'età moderna ed il cinquecento, grazie a scambi mercantili, intreccio di culture, religioni e conoscenze scientifiche, portarono a sviluppare un interesse scientifico per le malformazioni ed i deficit, trasformandoli in oggetti di studio. Si modificò anche l'assetto degli ospedali e degli enti caritatevoli che vennero organizzati a livello statale come controllo dell'assistenza (Becchi 1987). L'ospedale era perlopiù un luogo deputato al "contenimento", piuttosto che ad una cura vera e propria, dove rinchiudere la devianza e le persone ritenute socialmente inutili (Roscioni 2014 p.122).

Con l'avvento dell'illuminismo, che porta in primo piano l'intelletto, la ricerca scientifica e la ragione, iniziò a prendere piede il "mito del buon selvaggio", basato su teorie evoluzionistiche antecedenti a quelle di Darwin e Wallace. Nel 1772 Dryden idealizza l'origine dell'uomo come animale docile e pacifico,

¹ La fine del medioevo sancisce anche l'inizio di una nuova età di scambi economici e scientifici (Latouche, 2002) Latouche, S. (2002). La fine del sogno occidentale. *Saggio sull'americanizzazione del mondo*, 26-7.

corrotto solo successivamente dalla società e dal progresso, ma proprio grazie alla civilizzazione l'uomo accresce il suo status. In questi anni di fermento culturale, si affondano le radici della pedagogia speciale.

La vicenda che vedeva Victor come “il ragazzo selvaggio” avviene nei primi anni del 1800, proprio quando la spinta dell'illuminismo porta la psichiatria a fare grandi passi avanti, modificando la credenza che la malattia mentale fosse chiaro segno di possessione demoniaca (Ghirardelli e Pozzoli, 1977), allontanandoci dalle vecchie credenze di stampo greco/romano e medievale.

Inoltre, la forte spinta illuministica porta alla nascita di grandi romanzi e filoni letterari. Per fare solo alcuni esempi, si citano i romanzi scientifici di Jules Verne, “Dalla terra alla luna” (1865), o “Ventimila leghe sotto i mari” (1870). Si fa largo nell'immaginario anche la “scienza della deduzione” che fa della ragione il suo vessillo e che Arthur Conan Doyle instilla nel suo personaggio più famoso Sherlock Holmes (“Uno studio in rosso” 1887). Un interessante rimando letterario di quegli anni, che aiuta anche a comprendere la *weltanschauung* dell'ottocento, è sicuramente quella del romanzo di Victor Hugo: “I miserabili” (1862) che descrive con perizia la vita dei poveri e degli ultimi.

1.1.2 Un'interpretazione della “Storia delle origini”

Canevaro (2013) identifica la nascita della pedagogia speciale con la vicenda del “sauvage de l'Aveyron”. Secondo questo autore, il mito fondatore “[è] una vicenda con più protagonisti. Pedagogia speciale non è impegno per solisti [...]. L'intreccio [dei] personaggi è pedagogia speciale. Questo significa che pedagogia speciale non è Itard. Non è una sola persona, una sola azione, un solo progetto, un solo punto di vista... ma è una continua composizione di

rapporti, di azioni, di progetti, di punti di vista. È soprattutto molte domande”. (Canevaro 2013 pp.181-182).

Canevaro delinea in questo modo una prima lettura del mito fondatore come pluralità di relazioni, intrecci e punti di vista e identifica i differenti interlocutori della pedagogia speciale e del mito; così facendo mette in evidenza alcune relazioni importanti, sia della disciplina sia del mito fondatore.

“Il primo interlocutore è il soggetto con disabilità, per esempio Victor. Pedagogia speciale non può avere unicamente interlocutori accademici, né può chiudersi nella logica accademica [...]. Interlocutori sono i familiari e coloro che costituiscono il contorno sociale di un soggetto con disabilità. Che, richiedendo risposte immediate, rischiano di indurre pedagogia speciale a proporsi come detentrica di tutte le risposte. In realtà la pedagogia speciale dovrebbe imparare a vivere scoprendo sempre nuove domande alle quali non sa dare risposta, ma può e deve impegnarsi a cercarle. Dove? Ma proprio condividendo un po’ della quotidianità delle persone con disabilità e di coloro che le accompagnano, familiari e contorno sociale.”(Canevaro 2013 p. 182)

Come ci dimostra la storia di Victor e Itard, il fulcro delle origini e dell’anima della pedagogia speciale consiste nel guardare oltre la diagnosi, cercando così di capire le possibili potenzialità della persona (Montobbio, Lepri, 2000), grazie anche a una molteplicità di interlocutori, che porta a concludere che la “pedagogia speciale non è impegno per solisti” (Canevaro 2013).

Lepri (2011), nel suo libro “Viaggiatori Inattesi” afferma: “Le rappresentazioni della disabilità oggi prevalenti sono frutto di una progressiva sedimentazione e rielaborazione delle diverse immagini che via via gli uomini hanno costruito, attraverso le loro interazioni, per dare un senso a questo fenomeno.” (Lepri, 2011, p.36). Si è visto come, in generale, ci si è approcciati al mondo della

disabilità durante la storia, e come, il 1800 sia stato interpretato come una sorta di spartiacque per il concetto di educazione nella *weltanschauung*.

La vicenda di Victor mostra una nuova immagine della persona “diversa” e della persona disabile; da Itard in poi si apre la strada ad un cambiamento di mentalità, creando nuovi paradigmi di studio, come quelli affrontati da Séguin, Delcroy e Montessori (Friso 2017, p. 75). In questa direzione, Cambi (2014) traccia l’evoluzione dall’Ottocento delle metodologie che partono da presupposti sensistici (formare la mente attraverso i sensi, Séguin e poi Maria Montessori), all’Otto e Novecento in cui venivano usate tecniche di recupero coadiuvate dalla psicoanalisi e dalla psichiatria infantile. Queste ultime tecniche aggiungono interattività legata a meccaniche di gioco ed emotività, riportando la persona in situazione di disabilità all’interno del processo educativo. Attuando pratiche di non esclusione nasce “una pedagogia speciale, ortofrenica e del recupero, altamente specializzata, ma anche connessa alle grandi tematiche della pedagogia ed inoltre su molte di esse illuminante (sull’apprendimento ma anche sulla comunicazione infantile, sulla conoscenza dei bisogni primari dell’infanzia)”. (Cambi, 2014, p.176).

1.2 La pedagogia speciale

Canevaro (1999) ci guida in una riflessione riguardante i termini “pedagogia generale” e “pedagogia speciale”, mettendo in luce una possibile contrapposizione linguistica incentrata sul termine “speciale” e contrapposta al termine “generale”. L’autore chiarisce la pericolosità di questa contrapposizione che si fonda unicamente sulla definizione limitata della parola speciale fondandosi unicamente sul fatto che la pedagogia speciale risponda a bisogni specialistici nel contesto in cui si trovano, vedendola quindi

impossibilitata ad attuare un raggruppamento o una organizzazione in categorie. Dando peso unicamente a questa peculiarità della parola “speciale” l’oggetto di studio può essere realmente colto solo se all’interno del proprio contesto, e questo la rende molto legata alla realtà.

Mettendoci in guardia da questa dicotomia (pedagogia speciale e pedagogia generale), Canevaro ci rivela che essa è in realtà solo una problematica di carattere lessicale. Gli interventi speciali sono basati sul contesto di studio e sul cambiamento di sguardo ricercato sia dalla pedagogia speciale, che dalla pedagogia generale, come esplicitato, ad esempio, con la sospensione del giudizio husserliano.

Studiando la pedagogia speciale è evidente la necessità di adesione alle teorie, agli assetti metodologici e alla preparazione di possibili interventi per uno studio della realtà del soggetto nel contesto di appartenenza. Si evidenzia una ricerca di equilibrio tra la realtà e gli studi teorici che deve essere attuata per poter parlare veramente di pedagogia speciale (Ibid).

Questa direzione dinamica, converge nei molti fattori che fanno della pedagogia speciale una scienza della complessità (Gaspari, 2004): “[l’oggetto] della [pedagogia speciale] è la risposta ai bisogni là dove si trovano e non la risposta ai bisogni raggruppati per categorie: un’organizzazione per categorie ha una sua storicità e, quindi, se può essere stata valida in passato, oggi non lo è più. Questo è uno dei motivi per ritenere [...] che lo studio scientifico della [pedagogia speciale] non possa essere compiuto a prescindere dalla realtà della prospettiva di integrazione”. (Canevaro, 1999, p.3).

Franco Larocca (1999) nel difficile compito di stilare una definizione di pedagogia speciale fa emergere alcuni punti cardine, definendola: “Scienza preposta allo studio delle modalità più idonee a vincere le resistenze alla riduzione di asimmetria tra l’essere e il poter-dover essere delle singole

personalità in situazione di disagio, sia esso derivante da un deficit fisico, sensoriale o psichico, sia da deprivazione socio-culturale” (Larocca, 1999 p.133).

Questa definizione mostra il ruolo fondamentale dell’attore “Altro” all’interno della relazione, che è lo stesso soggetto che poi viene studiato all’interno del contesto. Al contempo, la definizione racconta anche quanto l’interesse della pedagogia speciale sia incentrato sul ruolo della persona e sulle potenzialità di crescita della stessa.

Canevaro afferma anche che la crescita dell’Altro dipende dal nostro sguardo; del resto, anche il sociologo educatore Danilo Dolci (1979) rapportava la crescita e la relazione con l’Altro nella sua poesia.

“Ciascuno cresce solo se sognato.

*C'è chi insegna
guidando gli altri come cavalli
passo per passo:
forse c'è chi si sente soddisfatto
così guidato.*

*C'è chi insegna lodando
quanto trova di buono e divertendo:
c'è pure chi si sente soddisfatto
essendo incoraggiato.*

*C'è pure chi educa, senza nascondere
l'assurdo ch'è nel mondo, aperto ad ogni
sviluppo ma cercando*

*d'essere franco all'altro come a sé,
sognando gli altri come ora non sono:
ciascuno cresce solo se sognato.”*

L'Altro acquista una grande importanza all'interno della relazione, grazie alla centralità del ruolo che ricopre il volto dell'Altro. Come afferma Pavone riprendendo Lévinas, “[lo] starci di fronte dell'altro - l'essere cioè esposti alla sua espressività - nel reclamarci ci richiama alla nostra «responsabilità», che è anche quella di dargli risposta; rispondiamo della nostra umanità non già in riferimento a una norma astratta, ma concretamente, nel rapporto che stabiliamo gli uni verso gli altri. Dentro l'individuo compromesso c'è sempre una persona, con tutte le esigenze emotive, affettive, esperienziali proprie di tutte le persone normali”. (Pavone 2010 p.79)

Il volto diventa espressione dell'Altro, impegna in una relazione ed è condizione di dialogo, portando nella relazione la creazione di una socialità, così da diventare la base del dialogo responsabile (Lévinas 1993).

La relazione tra la persona ed il proprio contesto in continuo mutamento evidenziano l'importanza ed il bisogno di differenti professionalità e competenze, “la medicina, così come la pedagogia speciale, cioè le scienze che prevalentemente si occupano della disabilità, da sole non bastano.” (Pavone 2010 p.15).

1.2.1 La pedagogia speciale in rapporto alle altre discipline

Nell'articolare brevemente cosa si intenda per pedagogia speciale, rimane evidente il suo forte legame con la pedagogia generale; infatti, la pedagogia

speciale affonda le radici nella generale, integrando i contesti e i soggetti Altri con cui operare degli interventi pedagogici. Oltre a questo, come affermato da Pavone e Canevaro, il focus della disciplina lavora nella direzione della riduzione delle situazioni potenzialmente problematiche date dal contesto così che non diventi un vero e proprio handicap per il soggetto. Questo lavoro complesso viene fatto concertando differenti discipline, in un'ottica di interdisciplinarietà. Piaget (1982) identificava l'interdisciplinarietà come una collaborazione tra settori o discipline eterogenee, con una tensione verso uno scambio reciproco e un "mutuo arricchimento". Besio e Caldin (2020) valorizzano questa visione interdisciplinare, evidenziando anche come la pedagogia speciale abbia un pensiero mobile, teso ad abitare sempre nuovi territori.

“La ricerca dell'incontro e del contatto con le discipline 'altre' denuncia anche, infatti, l'interrogarsi mai risolto sui diversi 'modi' di conoscere, sul modo, cioè, in cui i differenti settori di studio focalizzano, trattengono, qui ed ora, il loro oggetto. E, se il ricorso all'interdisciplinarietà implica di per sé l'ammissione della soggettività (ibidem), essa potrebbe far credere di riuscire a superare la cesura mai saldata del pensiero occidentale fra le scienze umane e le scienze naturali” (Snow, 1975; Nussbaum, 2013 in Besio e Caldin, 2020, p.16).

Secondo Besio e Caldin la pedagogia speciale si avvale dei differenti modi di conoscere che sono propri di altre discipline. Le autrici richiamano il pensiero di Canevaro nei confronti del bilanciamento teoria e realtà dei contesti, utilizzando proprio l'interdisciplinarietà e una ricerca di ibridazione che possa andare a colmare le problematiche legate alle singole, diverse vedute.

La pedagogia speciale è una scienza giovane (Caldin 2019; 2020) che ha subito negli anni differenti mutamenti, sviluppandosi e lavorando per la deistituzionalizzazione, per l'integrazione e poi per l'inclusione. Lo sguardo

utilizzato è quello volto “[...] all’umanizzazione della persona, al di là delle condizioni reali che possono apparire scoraggianti, disperate o prive di qualunque progettualità.” (Caldin 2020, p. 12). La pedagogia speciale è, dunque, una scienza in movimento, che vive di interdisciplinarietà, mantenendo il proprio sguardo aperto verso soggetti Altri nei propri contesti.

Per creare un cambiamento, grazie a interventi progettati di pedagogia speciale, è importante, come ci ricorda Montuschi e Caldin (2004), comprendere dapprima il contesto per poi gettare lo sguardo al di là del proverbiale “ostacolo”, cercando di rispondere a delle domande riguardanti complessità e problematicità, ma che devono essere generate da una prima accettazione del reale.

Montuschi evidenzia il primo importante passo dell’accettazione del reale per poter costruire e progettare in una prospettiva realistica, ricordando che è dalla situazione che poi si forgeranno le domande a cui si cercherà di rispondere, con interventi mirati e sempre in divenire.

La pedagogia speciale è, quindi, una scienza della complessità (Gaspari 2004), ma anche della domanda (Montuschi 2004); per avere un quadro ancora più completo, è possibile mettere in relazione a questi complementi di specificazione anche la modalità e la meccanica propria degli interventi di pedagogia speciale. Come evidenzia Canevaro (2007), la pedagogia speciale ha anche come scopo quello di “scompare durante l’intervento”; questo è quello che chiama il “paradosso della pedagogia speciale”. Questa scienza porta alla luce delle domande e si serve dell’interdisciplinarietà per poter rispondere ai bisogni e sviluppare il più possibile il potenziale del soggetto (Altro). Lo scopo è quello di trasformare la risposta “specialistica” in “ordinaria” (Caldin, 2009). Canevaro e Gaudreau (1988) mettono in relazione la pedagogia speciale e la pedagogia generale parlando dei problemi di

educabilità delle persone con disabilità, che, all'interno di un contesto di educativo, mostrano la validità dell'educazione generale, di cui la pedagogia speciale fa parte.

“La pedagogia speciale è [...] innanzitutto Pedagogia, ha lo stesso oggetto di questa, cioè problemi relativi all'educazione, ma, come campo di ricerca, si è staccata dalla Pedagogia Generale, conservandone tutti gli elementi fondanti e aggiungendo degli elementi specifici, rispondenti a quelli che abbiamo individuato come «bisogni educativi speciali» dei soggetti con situazioni particolari. La diversità alla quale guarda la pedagogia speciale è dunque quella comprensibile su un piano genetico-funzionale, come risultante dei processi mentali, psicologici e/o comportamentali [...]” (Gelati, 1996, p. 14).

Infine, è possibile affermare che la pedagogia speciale non risponde a interrogativi unicamente specialistici e non si rifà a singole soggettività, ma affronta le differenze che emergono, quali: disabilità, differenze di genere, di lingua e culturali (Canevaro 1999), all'interno di un contesto ed in un'ottica di inclusione.

1.3 Definire la disabilità

“Anche Nelli, ieri, guardava i soldati, povero gobbo, ma con un'aria così, come se pensasse:

- Io non potrò esser mai un soldato! - Egli è buono, studia; ma è così magrino e smorto, e respira a fatica. [...] Sua madre è una signora piccola e bionda, vestita di nero, e vien sempre a prenderlo al finis, perché non esca nella confusione, con gli altri; e lo accarezza. I primi giorni, perché ha quella disgrazia d'esser gobbo, molti ragazzi lo beffavano e gli picchiavan sulla schiena con gli zaini; ma egli non si rivoltava mai, e non diceva mai nulla a sua madre, per non darle quel dolore di sapere che suo figlio era lo zimbello dei compagni; lo schernivano, ed egli piangeva e taceva, appoggiando la fronte sul banco.” (De Amicis, 1889, p.41)

Nel cercare una definizione di “disabilità”, è possibile, anche solo a memoria d’uomo, accorgersi di quanto questo concetto e le persone con disabilità siano state definite e appellate con differenti lemmi e connotazioni linguistiche e quanto queste definizioni siano state condizionate dalla società e dal periodo storico in cui erano utilizzate.

Agli inizi del 1800, come abbiamo visto, il medico Philippe Pinel, riferendosi al ragazzo selvaggio, parlava di “minorazione mentale“, termine medico defettivo oggi abbandonato. Questa terminologia inizia a essere esclusa nell’uso comune, solo quando l’inclusione sociale viene introdotta nelle agende politiche, infrangendo il tabù della menomazione (Illich, 1977 e 1981). Verso la fine dell’800 notiamo che De Amicis nel libro “Cuore” ci restituisce uno spaccato di vita e cultura di quel tempo, parlando con tono pietistico, descrivendo il personaggio Nelli come “gobbino” e “infelice”, collegando così l’infelicità in modo patologico alla situazione di “deformità”. Analizzando questo pensiero e questa modalità di interpretare la disabilità, è possibile intravedere il pensiero degli antichi greci e quello assistenzialistico caritatevole dell’epoca medievale. Un esempio è quello che ci indica Seneca nel riferirsi ad “atti di ragionevolezza”:

“Soffochiamo i nati mostruosi, anche se fossero nostri figli. Se sono venuti al mondo deformati o minorati dovremo annegarli. Ma non per cattiveria. Ma perché è ragionevole separare esseri umani sani da quelli inutili...” (Lucio Anneo Seneca, De Ira, libro I). In questi pochi versi ritroviamo la visione della disabilità del mondo antico, ma anche di quello medievale, per quanto queste parole siano state scritte in un periodo in cui fosse uso comune usare mezzi drastici per perseguire un fine ritenuto caritatevole.

Le parole di Seneca sembrano essere molto lontane dalla civiltà evoluta contemporanea, ma, è obbligatorio riportare alla memoria un momento oscuro

del passato recente: l'Aktion T4, della Germania nazista. L'operazione del Terzo Reich (1939-1945), Aktion T4 è stata chiamata anche l'olocausto dei disabili (Merzagora et al., 2020). L'operazione, trattava "l'uccisione misericordiosa", riferendosi al sistematico sterminio di un gruppo di persone con problematiche mentali, anziani, disabili e altri. (Yad Vashem 2018 "Euthanasia Program" dall'archivio "Yad Vashem - The World Holocaust Remembrance Center").

Riprendendo quanto affermato da Illich (1977 e 1981), cioè che sia possibile identificare una modificazione lessicale e culturale solo nel momento in cui l'integrazione delle problematiche riguardanti l'inclusione venga iscritta all'interno delle politiche sociali, è possibile identificare questa modificazione proprio alla fine degli anni '70, in particolare grazie all'Organizzazione Mondiale della Sanità che, nel 1980, pubblica l'ICIDH (International Classification of Impairments Disabilities and Handicaps). In questa classificazione è possibile identificare una distinzione tra differenti termini: "menomazione" (collegata ad una anormalità), "disabilità" (collegata alla limitazione e conseguenza della menomazione), "handicap" (collegato allo svantaggio sociale dato dalla menomazione). L'OMS nel 2001, pubblica una nuova classificazione: l'International Classification of Function disability and health (ICF) commissionata alla fine degli anni 90 (2001), in modo da abbandonare l'inefficace catena consequenziale creata dall'ICIDH: menomazione-disabilità-handicap, in favore della creazione di un concetto nuovo di disabilità basato su un modello bio-psico-sociale².

Il termine "*handicap*" è stato acquisito nella lingua italiana agli inizi del '900 da un tecnicismo ippico, diffondendosi in ambiti differenti, tra cui quello

² Vedi cap 1.3.3 L'introduzione dell'"International classification function", un cambio di paradigma

medico e quello sociale; è entrato nella terminologia con allusione all'idea di svantaggio o incapacità fisica/mentale.

Il termine venne usato molto verso la metà degli anni '70 nell'area scolastica, con accezione medica e sociale; fino agli inizi degli anni '90, infatti, è possibile ritrovarlo in molteplici decreti e leggi, tra cui la legge quadro 104 del 1992 "Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate":

“É persona handicappata colui che presenta una minorazione fisica, psichica o sensoriale stabilizzata o progressiva, che è causa di difficoltà di apprendimento, di relazione o di integrazione lavorativa e tale da determinare un processo di svantaggio sociale o di emarginazione (art. 3).”

Le modificazioni del linguaggio e le modalità lessicali usate per riferirsi alle persone con disabilità sono mutate in differenti modi, in alcuni casi carichi di buone intenzioni, tradotte, però, in imprecisioni lessicali e di significato. Canevaro (2001) esemplifica la problematica nella riflessione riguardante l'espressione “portatore di handicap”. Questa espressione delinea e descrive il fatto che una persona con disabilità porti con sé un “handicap”, sovvertendo il fatto che l'handicap non è proprio della persona, quanto invece dell'ambiente limitato in cui la persona si imbatte. Il rischio nell'utilizzo di espressioni varie è quello di identificazione della persona tramite il proprio deficit, implicando così una categorizzazione ed una definizione identitaria basata su una carenza (ibid).

L'importanza del lessico e delle parole che vengono utilizzate per riferirsi ad un determinato tema, è stato sostenuto, tra i tanti, anche da Bruner (2002) che spiega quanto le parole e la narrazione vadano a costruire e a costituire il pensiero; in questo modo, le parole utilizzate possono diventare un importante mezzo di mutamento del pensiero e della cultura.

Anche il filosofo Ludwig Wittgenstein dava molta importanza alle parole, come si rileva dai suoi scritti: “I confini del mio linguaggio sono i confini del mio mondo”, così, in modo perentorio, evidenzia quanto il suo pensiero fosse legato al suo modo di esprimersi e viceversa.

In virtù di queste ragioni è difficoltoso trovare una definizione universale di disabilità, proprio perché una rappresentazione ed una definizione della disabilità vivono in un determinato periodo storico e mutano in base anche a differenti rappresentazioni e ambiti; in altre parole, non è possibile trovare una definizione ed una rappresentazione che le esaurisca completamente e definitivamente (Lepri 2011). Griffo (2005) ricorda anche che i linguaggi sono risultati di una semantica sociale, con un certo peso specifico; quindi, la sintetizzazione e la descrizione di molteplici persone in una riduzione generalizzata, come può essere quella della definizione di una parola, rischia di minimizzare l’esistenza della complessità dietro la parola “disabilità”.

Nella ricerca di una definizione di disabilità, è importante anche sottolineare “le modificazioni sul piano eziologico ed epidemiologico, concernenti [...] le cause e la distribuzione dei deficit.”(Pavone, 2010, p.69). Con queste poche parole Pavone porta l’attenzione sull’aumento del numero di persone con disabilità, sulle situazioni di “plurihandicap” e su quelle di persone con peculiari stati di salute che comportano forti restrizioni della vita sociale. Questo aumento è dato da una minor mortalità e dall’utilizzo di politiche di prevenzione sanitaria, nonché di progressi tecnologici nel campo medico che aumentano l’aspettativa di vita, cercando di migliorarne la qualità.

Data la complessa multifaccettatura di una possibile definizione di disabilità, che si modifica riguardo a da tempi, luoghi e a culture, potrebbe essere utile spostare il focus dalla definizione al “riconoscimento della dignità di persona per chi vive l’esperienza della disabilità [...] occorre l’accesso a livello morale,

che sollecita l'accettazione e la valorizzazione dell'altro in quanto portatore di umanità in senso assoluto, senza condizioni, qualunque siano le caratteristiche con cui manifesta la sua identità” (Pavone, 2010 p.79).

1.3.1 La rappresentazione della disabilità nella società

Riprendendo le parole di Moscovici e Farr (Farr , Moscovici 1989), le rappresentazioni sociali vengono generalmente definite come espressione di conoscenze condivise, ammantate di un'oggettività illusoria. Assumono il valore di pratiche di conoscenza che vanno a strutturare e ad organizzare la realtà simbolica, attraverso il linguaggio che in questo modo si fa costruttore di significati condivisi.

“[Ma] significati culturali organizzano e regolano le pratiche sociali, influenzano la nostra condotta e, conseguentemente, hanno effetti reali e pratici, traducono e si traducono in discorsi che governano il nostro sistema relazionale e la collocazione di ciascuno nel territorio.” (Goodley et. al 2018, p.74).

Il significato di disabilità ha subito svariati mutamenti nel corso della storia, dando vita a differenti rappresentazioni sociali. Lepri (2020), a questo proposito, sottolinea come è importante anteporre il termine “persona” alla parola “disabile”. La questione non riguarda un utilizzo politicamente corretto del linguaggio; l'analisi di Lepri fa emergere che l'utilizzo della parola “persona” prima di “disabile” emancipi dalle rappresentazioni della disabilità che sono state dominanti fino a qualche decennio fa. Con il termine “persona”, si intende “la denotazione più

comprensiva del tutto che preriflessivamente sappiamo (e sentiamo) di essere (come Sé)” (Pavan, 2003, p. 13).

I fattori culturali influenzano intensamente le rappresentazioni che, a loro volta, condizionano gli atteggiamenti e i comportamenti. In sintesi, studiando le rappresentazioni, è possibile comprendere i fatti culturali, ma anche gli atteggiamenti scaturiti dalle rappresentazioni della cultura (ibid.).

Una delle rappresentazioni più comuni è quella che assimila la persona alla figura di “eterno bambino”, attivando meccaniche protettive/assistenziali.

Sintetizzando la tesi di Lepri sull’identità, è possibile affermare che: “ciascuno è come viene rappresentato dagli altri”, che riprende in parte il già citato “Ciascuno cresce solo se sognato” di Danilo Dolci. Spesso, chi vive una fragilità identitaria, come le persone con disabilità, ricerca e costruisce la propria identità in base a come viene immaginata socialmente, anche attraverso il lessico e le parole che vengono usate per definirla. Questa teoria è chiamata del “looking glass self”, il suo teorico fu Cooley (Cooley, 1983) il quale sostiene che “[ciascuno] è uno specchio che riflette l’altro che passa [...] viviamo nelle menti degli altri”. Montobbio e Lepri riprendono il concetto amplificandolo e ponendolo su alcune identità fragili, quali potrebbero essere quelle di persone con disabilità, per le quali, spesso, non vengono utilizzate le giuste parole, correndo il rischio di squalificare la persona, minimizzandola e appiattendola a mono-identità. (Montobbio 1999; Montobbio, Lepri 2000; Lepri, 2011). Anche negli scritti di W. Bion è possibile ritrovare questa teoria, infatti Bion afferma che è nella relazione con l’altro che l’individuo sviluppa un senso di identità e di continuità di sé (Bion, 1952).

In relazione a queste problematiche identitarie e di rappresentazioni della disabilità, in questo periodo storico, è particolarmente diffusa la rappresentazione chiamata “dell’eterno bambino” (Lepri, 2020). Questo tipo di

rappresentazione sociale viene collegata soprattutto alla sfera della diversità cognitiva. Questa particolare rappresentazione, induce ad ampliare i livelli di protezione tipici dell'infanzia inglobando tutta la vita della persona con disabilità e relegandola ad una condizione di dipendenza. Questi atteggiamenti rendono nulli i potenziali di crescita, di costruzione di una identità adulta, di autodeterminazione e di autonomia.

Altre rappresentazioni del concetto di disabilità nella società, sono quelle riportate in Fig.1



Fig.1 Ricostruzione dell'evoluzione del concetto di persona disabile (Ripreso e riadattato da Friso, 2013 p.93 e Lepri, 2011)

La Fig.1 è il risultato del riadattamento della "Ricostruzione dell'evoluzione del concetto di persona disabile", Friso (2013) e arricchita dalle informazioni reperite dal testo di Lepri del 2011³. È importante ricordare che questa ricostruzione è valida solo per il mondo occidentale, perché costruita prendendo in esame la storia e la cultura che lo caratterizzano.

³ "Viaggiatori inattesi. Appunti sull'integrazione sociale delle persone disabili"

La Fig.1 illustra come sia possibile ritrovare nella cultura “classica” un atteggiamento tendente all’eugenetico, quindi in linea con la rappresentazione di “errore della natura”. Il paragrafo 1.3 evidenzia come l'atteggiamento nei confronti della disabilità in Germania durante il Terzo Reich, attraverso il progetto Aktion T4, sia stato influenzato dal concetto di "figlio del peccato", accompagnato da una forma di "assistenza pietosa". Nel Medioevo, a partire dal 400, questa prospettiva è stata dominante. Tuttavia, con l'avvento dell'età moderna, caratterizzata dalle scoperte scientifiche e dalla ragione, si è assistito alla nascita della pedagogia speciale legata al mito del "ragazzo selvaggio". In questo contesto culturale, la disabilità è stata rappresentata come "il selvaggio", suscitando curiosità e un atteggiamento razionale nei confronti di essa. Con l'aumento delle conoscenze tecniche e mediche, l'approccio analitico e tecnico verso la disabilità si è ulteriormente evoluto, caratterizzato da una prospettiva medico-tecnica.

“Il mutamento di visuale lascia alle spalle un immaginario collettivo fondato su pregiudizi religiosi ed etici, per transitare verso una visione più razionale e scientifica. Fanno ingresso nella Storia un atteggiamento più umanamente terreno, la convinzione che è possibile elevare gli infermi al livello del resto dell'umanità, unitamente all'intuizione dell'utilità di impiegare tecniche apposite.” (Pavone, 2010, p.27). Dal 1800, il disabile viene rappresentato come “il malato”, muovendo atteggiamenti volti al controllo ed alla ricerca di

una cura o di una istituzionalizzazione⁴ (Pavone, 2010; Lepri, 2011). La penultima rappresentazione che è possibile ritrovare in Fig.1 è quella contemporanea, dove il disabile diventa “la persona disabile”, quindi, in primo luogo, “persona” a cui vengono riconosciuti dei diritti.

La rappresentazione contemporanea tiene conto sia dell'identità della persona (intesa come avente diritti), sia dell'unicità esercitata da questa attraverso l'interazione con i differenti contesti di vita. Nel comprendere quest'ultima rappresentazione emerge “la necessità di adottare uno sguardo non imbrigliato nell'osservazione categoriale dei limiti e dei deficit, ma piuttosto in grado di far cogliere le capacità e le potenzialità della persona” (Mura, Zurru 2013 p.12). Le rappresentazioni “persona in situazione di disabilità” o “persona con deficit” creano aperture lessicali, oltre che a identificare un riconoscimento identitario. Proprio come nell'ICF (2001), queste rappresentazioni “[...] non si propongono di descrivere le persone, ma le situazioni, i contesti” (OMS, 2001). Quest'ultima accezione, della parola “situazione” è utilizzata da Cottini (2004) nel riferirsi ad “allievi in situazione di disabilità”; in un secondo momento verrà sempre più utilizzata, anche in campi differenti e da svariati autori (Mura, 2013 e 2020; Moliterni, 2015; Levita, 2019; Gedda, 2020; Sasanelli, 2022). All'utilizzo della rappresentazione “persona in situazione di disabilità”, viene accostato quello di “persona con deficit” che evidenzia uno stato in cui si trova la persona.

⁴ In questo periodo storico fanno la loro comparsa anche gli istituti di detenzione chiamati “manicomi”: “Istituto destinato in passato al ricovero e alla segregazione dei malati di mente. Il primo m. fu fondato dal medico francese P. Pinel (1745-1826) nel 1793, liberando i folli dalle prigioni e dalle catene, in base al principio che il malato di mente non può essere equiparato al delinquente.” (Enciclopedia Treccani <https://www.treccani.it/enciclopedia/manicomio/#:~:text=manic%C3%B2mio%20Istituto%20destinato%20in%20passato,pu%C3%B2%20essere%20equiparato%20al%20delinquente> (controllato 30/01/23)). È possibile approfondire la tematica della disabilità e degli istituti detentivi grazie a Merlo, G., & Tarantino, C. (2018). La segregazione delle persone con disabilità. I manicomi nascosti in Italia.

Per identificare meglio cosa si intenda per “persona con deficit”, Goussot, (2015) ricorda che:

“Il discorso tecnico e le rappresentazioni sociali sono fondamentali per la concezione stessa dell'intervento educativo e per la costruzione di una pedagogia attenta alle specificità del soggetto con deficit in una prospettiva d'inclusione e non di separazione o d'istituzionalizzazione. Il deficit, la sordità, la cecità, la trisomia 21, l'autismo, il ritardo mentale non producono in sé e per sé l'handicap che è la conseguenza socio-culturale dell'interazione tra il soggetto e il contesto; messi nelle condizioni di sviluppare le loro potenzialità, le persone disabili sono in grado di essere persone e cittadini come gli altri. Il deficit non produce l'handicap, ma è l'interazione tra questo e il contesto sociale che può creare degli ostacoli che vengono interiorizzati.”(Goussot 2015, p.46)

Nonostante queste rappresentazioni si deve rilevare che numerose ricerche (Ianes, 2020; Canevaro et al., 2011) evidenziano la mancanza di convinzione verso la possibilità di immaginare un ruolo sociale per i minori con deficit, che non sia quello di assistito. “Si tratta di una sorta di incapacità di uscire da rappresentazioni sociali deviate che, nonostante siano trascorsi più di quarant'anni dalla Legge 517/1977, permangono e continuano ad attecchire sul terreno dei pregiudizi e delle false percezioni delle persone con disabilità.” (Caldin, 2020 p.15).

1.3.2 La costruzione sociale della disabilità

The most upsetting thing about Society's attitude towards disabled people is that many millions of disabled people became disabled while trying to please Society, the very same bitch that secretly regards them as subhuman.

(Mokhonoana M., 2017)⁵

Le crude parole di Mokokoma Mokhonoana, tratte dal libro “The Use and Misuse of Children”, introducono un elemento di riflessione riguardante una particolare rappresentazione della persona con disabilità nella società contemporanea. L'autore descrive una *weltanschauung* radicata in rappresentazioni della disabilità legate ad un tempo passato. Analizzando la riflessione proposta da Mokhonoana, è possibile riscontrare aspetti e linee di pensiero antiche e medievali, basate sulle rappresentazioni della disabilità come: “figlio del peccato” ed “errore della natura”. Questa riflessione ci ricorda che il numero di persone disabili ha visto un incremento costante che ha portato ad avere circa un bilione di persone disabili al mondo (circa il 15%)⁶. Come afferma Mokhonoana “La cosa più sconvolgente dell'atteggiamento della società nei confronti dei disabili è che molti milioni di persone sono diventate disabili nel tentativo di compiacere la società, la stessa che li considera segretamente subumani.” (Ibid). Quest'affermazione non è da interpretare come avulsa dalla realtà, ma ha un suo peso ed interesse che non dovrebbe essere accantonato, perché, per quanto parziale, testimone di un punto di vista. Nel quadro delineato da Mokhonoana, “la disabilità diventa

⁵“La cosa più sconvolgente dell'atteggiamento della società nei confronti dei disabili è che molti milioni di persone sono diventate disabili nel tentativo di compiacere la società, la stessa che li considera segretamente subumani.”(traduzione dello scrivente) Mokhonoana M. (2017) *The Use and Misuse of Children*, Sekoala Publishing Company, United States

⁶“One billion people, or 15% of the world's population, experience some form of disability.” <https://www.worldbank.org/en/topic/disability#1> (controllato 30/01/23)

relativa (in quanto è in relazione a qualcosa) e prodotta da qualcosa o da qualcuno nel momento in cui la rapportiamo ai macro contesti sociali e culturali e ai microcontesti del quotidiano; [la disabilità] ha una natura essenzialmente sociale in quanto si definisce rispetto ad una norma, ad un criterio di normalità che è anch'esso una nozione culturalmente costruita e fortemente etnocentrica" (Medeghini, 2014)

All'interno della riflessione di Mokhonoana l'attenzione si dirige verso il lessico ("milioni di persone sono diventate disabili"), evidenziando la forte categorizzazione che si vuole denunciare, ma anche la spinta all'accettazione ricercata dalle stesse persone in situazione di disabilità.

La ricerca di accettazione passa attraverso la propria identificazione, anche grazie a segnali iconografici universalmente riconosciuti come quello della sedia a ruote, o termini lessicali specifici che si sono evoluti nel tempo, in modo da poter avviare strategie di inclusione sociale.

Approfondendo il comportamento di ricerca di accettazione, Lepri (2011) ricorda il rapporto diretto tra l'immagine che si ha dell'altro e la costruzione dell'altrui identità. Il *Looking glass self* o il rispecchiamento nell'immagine che l'altro ha di me, riporta la questione nelle mani della rappresentazione della società, in un meccanismo dagli equilibri complessi.

"Proprio in questo senso, non possiamo dimenticare che anche le nostre parole e le nostre azioni, quelle con le quali incontriamo persone che vivono situazioni difficili o di deficit, manifestano la rappresentazione mentale che abbiamo di loro e ci conducono ad essere, noi stessi (e, talvolta, malgrado noi), costruttori della loro identità. I contesti esistenziali possono attivare modalità formative che siano anche orientative, in grado, cioè, di provocare comportamenti e atteggiamenti che generano e incrementano la fiducia nelle proprie potenzialità, nella possibilità di migliorarsi e di imparare in

cooperazione con i propri simili, condividendo con essi e con gli adulti di riferimento dei progetti evolutivi.” (Caldin, 2018, p.53).

Caldin evidenzia quanto gli atteggiamenti verso gli altri siano, quindi, strettamente legati alla rappresentazione che si ha degli stessi.

Per comprendere questo legame è possibile interrogare gli “assunti teorici derivanti dalla teoria dell’identità sociale (Hogg e Abrams, 1988; Tajfel e Turner, 1979; Turner, 1982) e dalla teoria della categorizzazione del sé (Turner, 1985; Turner, Hogg, Oakes, Reicher e Wetherell, 1987). “[Per] comprendere la relazione tra atteggiamento e comportamento è necessario fare riferimento al più ampio contesto sociale rappresentato dalle appartenenze di gruppo, gli atteggiamenti stessi possono essere considerati prodotti sociali nella misura in cui vengono influenzati dalle aspettative e dalle norme socialmente condivise. Inoltre, le norme comportamentali adottate da gruppi e da categorie socialmente rilevanti possono far sì che gli individui adottino comportamenti coerenti con tali aspettative rafforzando il loro senso di identità sociale. Secondo questa prospettiva, la relazione tra atteggiamento e comportamento si rafforza nel momento in cui gli atteggiamenti di un individuo sono supportati da una norma condivisa dal proprio gruppo di riferimento” (Alberici 2009, p.29).

Alberici sottolinea anche la questione riguardante i gruppi, che in questo modo potrebbero diventare chiave di svolta per l’applicazione di una cultura inclusiva; è infatti possibile modificare alcuni atteggiamenti e alcuni comportamenti modificando le norme condivise del gruppo di riferimento. Riprendendo le parole di D’Alessio “[...] il problema fondamentale per lo sviluppo di un approccio umano alla disabilità non risiede, esclusivamente, nell’attuazione e implementazione [di norme condivise, ad esempio,] della

Convenzione ONU, ma piuttosto nell'assenza di un riferimento teorico condiviso che [...] interessa il concetto di disabilità” (D'Alessio, 2013, p.8)

Il lento processo di mutamento normativo e culturale sulle rappresentazioni della “persona disabile” è iniziato da fine 1900 con l'introduzione dell'ICF, delle norme e delle leggi che favoriscono l'inclusione, l'accessibilità, la partecipazione e con le varie modificazioni lessicali che si sono susseguite.

Un punto focale a cui fare attenzione è quello evidenziato da Goussot (2015):
“Vi è una profonda alterazione dell'io nella situazione handicappante. Il deficit diventa l'unico universo che mi identifica e tutti me lo fanno capire se tento di uscirne fuori. Non imparo a 'fare' con il mio deficit per esprimere tutta la mia personalità e il mio potenziale di apprendimento. La concezione unidimensionale della costruzione identitaria, che viene identificata con l'etichetta diagnostica oppure il singolo deficit o il disturbo, riduce e impoverisce il ricco repertorio di capacità della persona” (Goussot 2015, p.47)

1.3.3 La classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute (ICF)

La Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute (ICF) è un modello approvato il 22 Maggio del 2001 dalla 54° World Health Assembly (WHA) e pubblicato dall'Organizzazione mondiale della sanità (OMS). L'ICF non è l'unico modello presentato dall'OMS, altri modelli che si sono susseguiti nel tempo sono stati:

- 1893 Classificazione internazionale delle cause di morte (ICD);
- 1943 Classificazione Internazionale delle Malattie (ICM);
- 1980 Classificazione internazionale delle Menomazioni, della Disabilità e Handicap (ICIDH).

Il precursore dell'ICF, pubblicato nel 1980, è il modello di Classificazione Internazionale delle Menomazioni, della disabilità e degli Handicap (ICIDH) creato a scopo di ricerca.

La classificazione ICIDH “[...]fu ideata dal medico britannico Philip Wood, non per sostituire, ma per affiancare la classificazione ICD [cioè la classificazione delle cause di morte del 1893]. L’ICIDH-80 è stata la prima elaborazione di un sistema di classificazione internazionale basato sulle conseguenze delle malattie condivisa a livello internazionale e tradotta in 13 lingue [...] Questo abbinamento costituisce di fatto un superamento concettuale, in quanto diviene possibile integrare i dati sulla malattia con le informazioni sulle conseguenze che la stessa produce sulla vita quotidiana e di relazione.

La sequenza fenomenologica dell’ICD eziologia-patologia-manifestazione clinica si integra con la sequenza della ICIDH menomazione-disabilità-handicap.” (Scelfo, Sapuppo, 2012, p.21). Come accennato anche nel paragrafo 1.3 di questo scritto la classificazione ICIDH era basata su alcune definizioni precise di menomazione, disabilità ed handicap⁷, distante dall’elaborazione dell’ICF, ma sicuramente causale per arrivare alla modificazione del paradigma lineare adottato dall’ICIDH.

⁷“Menomazione: qualsiasi perdita o anormalità a carico di una struttura o di una funzione psicologica, fisiologica o anatomica [...] Disabilità: situazione di svantaggio sociale, conseguente a menomazione e/o disabilità, che limita o impedisce l'adempimento di un ruolo normale per un dato individuo in funzione di età, sesso e fattori culturali e sociali. [...] Handicap: limitazione o perdita (conseguente a menomazione) della capacità di effettuare una attività nel modo o nei limiti considerati normali per un essere umano.” Definizioni tratte da Allegato 1 della Gazzetta ufficiale: “ESTRATTO DALLA CLASSIFICAZIONE INTERNAZIONALE DELLE MENOMAZIONI, DISABILITÀ ED HANDICAP (ICIDH) O.M.S. (1980)”
https://www.gazzettaufficiale.it/atto/serie_generale/caricaArticolo?art.progressivo=0&art.idArticolo=1&art.versione=1&art.codiceRedazionale=098A4518&art.dataPubblicazioneGazzetta=1998-05-30&art.idGruppo=0&art.idSottoArticolo1=10&art.idSottoArticolo=1&art.flagTipoArticolo=2#:~:text=ALLEGATO%201%20ESTRATTO%20DALLA%20CLASSIFICAZIONE,piano%20anatomico%2C%20fisiologico%20e%20psicologico (controllato 30/01/23)

Già nella seconda stesura dell'ICIDH (ICIDH-2 del 1999 nominata come Classificazione internazionale delle Menomazioni delle Attività della Partecipazione) è possibile apprezzare l'avvicinamento alla logica funzionale, nella struttura costituita da tre dimensioni si può trovare:

“funzioni e strutture del corpo”, che va a sostituire “menomazioni”;

“attività”, che va a sostituire “disabilità”;

la parte nominata “partecipazione”, che sostituisce “handicap”. (Scelfo, Sapuppo 2012).

Grazie a queste modifiche, si sono potute studiare le categorie per delinearle e riscriverle in modo ancor più preciso grazie alla stesura dell'ICF.

“Milioni di persone soffrono a causa di una condizione di salute che, in un ambiente sfavorevole, diventa disabilità. Usare un linguaggio comune e cercare di affrontare i problemi della salute e della disabilità in maniera multidisciplinare può essere un primo passo per cercare di diminuire gli anni di vita persi a causa della disabilità.

Nel 1998, alla prima presentazione in Italia dell'ICF ho sostenuto, e tuttora sostengo, che il problema della salute e della disabilità, due aspetti dello stesso fenomeno, stia nel riconoscere la nostra condizione umana, che per alcuni comporta disabilità nel presente, ma che per tutti può comportarla nel futuro.

L'enfatizzare ciò che noi abbiamo in comune, come esseri umani, rende più facile il rispetto e l'adattamento alla cose che ci rendono diversi. La Classificazione ICF è quindi lo standard per misurare salute e disabilità ed è uno strumento il cui utilizzo avrà, tra gli altri risultati, importanti ricadute sulla pratica medica, sulla ricerca, sulla statistica di popolazioni e sulle politiche socio-sanitarie.” (OMS, 2004, p.8)

Integrando il modello medico, con un modello psicologico e sociale, diventa possibile un approccio interdisciplinare ad una valutazione della disabilità come rapporto tra le caratteristiche della persona e l'ambiente (OMS, 2004).

La disabilità, nel modello ICF, è definita da una relazione tra l'individuo, con i suoi fattori personali e quelli riguardanti la propria salute e l'ambiente con i suoi fattori e circostanze. Questa relazione porta ad avere impatti differenti dipendenti dall'ambiente in cui le persone si trovano ad interagire; in questo modo, l'ambiente diventa attore facilitatore o limitante delle performance delle persone. L'ambiente e le relazioni con esso risentono fortemente delle azioni attuate o non dalla società civile, quindi è possibile dire che “La società può ostacolare la performance di un individuo sia creando delle barriere (ad es. edifici inaccessibili), sia non fornendo facilitatori (ad es. mancata disponibilità di ausili).” (Ibid, p. 32).

“L'interesse maggiore dell'ICF è rivolto al funzionamento, a capire come funziona un individuo. Non si tratta del funzionamento statico e decontestualizzato, quanto il funzionamento in proiezione e progettazione dinamica. Non quindi quello che oggi sa fare un individuo, ma quello che potrà fare introducendo nella propria vita dei cambiamenti. Già per Vygotskij era fondamentale la valutazione della dotazione unita al problema dello sviluppo culturale: [...] noi pensiamo che per lo studio della capacità mentale è del tutto insufficiente valutare le proprietà naturali e innate della persona. [...] Constatando una determinata condizione delle proprietà innate dell'uomo, noi determiniamo solo la sua posizione iniziale» che, con un diverso sviluppo culturale, può dare risultati diversi.” (Lurija, Vygotskij 1987 p. 246)

L'ICF (WHO, 2001) è composto da due parti principali, la prima parte riguarda il “funzionamento e la disabilità”, che al suo interno contiene: le

funzioni e le strutture corporee, le attività e la partecipazione. La seconda parte è costituita dai fattori contestuali, che possono essere ambientali e personali. Dopo soli sei anni di utilizzo, nel 2007, si raccolgono vari bisogni e problematiche, così da rilasciare un'espansione dell'ICF-CY per cercare di ampliare e sistemare alcune problematiche emerse durante l'utilizzo. ICD-CY è la versione dell'ICF pensata per bambini e adolescenti; in questo modo, la portata dell'ICF e dell' ICF-CY, va a coprire tutta la durata della vita. L'ICF non è uno strumento immobile e definitivo, dal 2010, durante gli anni, ha subito aggiornamenti e modifiche, come si può vedere dalla Fig.2.

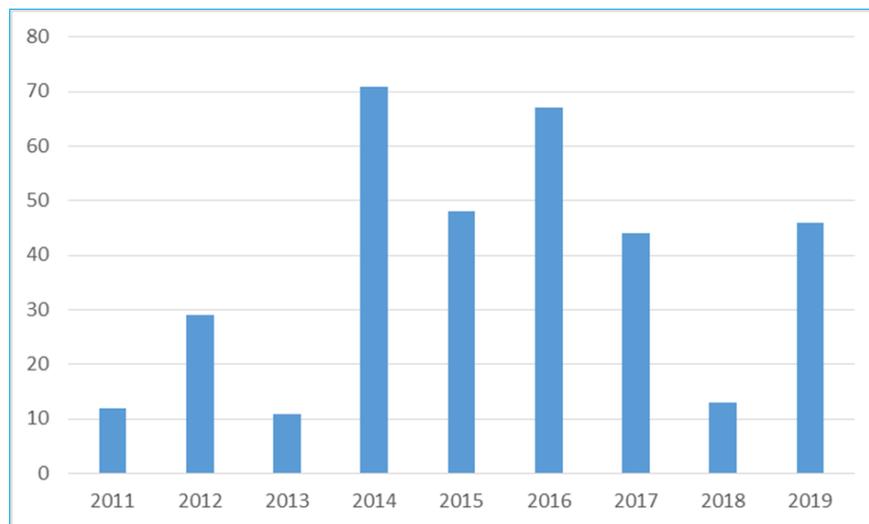


Fig.2 Numero di aggiornamenti dell'ICF approvati con anno di implementazione (Portale italiano delle classificazioni sanitarie, 2022)

Gli aggiornamenti sono stati identificati e applicati in modo che ne benefici la precisione nel processo di identificazione⁸.

⁸ Per vedere i singoli aggiornamenti è possibile consultare il sito apposito: <https://icd.who.int/icfupdateplatform/default.aspx>

Esistono anche altre tipologie di integrazioni, ampliamenti e adattamenti, come la creazione di strumenti per un utilizzo più efficace dell'ICF.

Il WHODAS 2.0 del 2020 è chiamato da alcuni ICF 2020, proprio perché basato su di esso e perché integra i modelli ICF e ICF-CY. L'innovazione di questo strumento aggiuntivo è quella di aiutare a rilevare il livello di funzionamento sulla base di "sei domini:

- Dominio 1: Attività cognitive – comprendere e comunicare
- Dominio 2: Mobilità – muoversi e spostarsi
- Dominio 3: Cura di sé – provvedere all'igiene personale, vestirsi, mangiare e stare da soli
- Dominio 4: Relazioni interpersonali – interagire con altre persone
- Dominio 5: Attività della vita quotidiana – prendersi cura della casa e della famiglia, lavorare e andare a scuola/università
- Dominio 6: Partecipazione – prendere parte a iniziative della comunità, partecipare alla vita sociale e svagarsi. “

Questo strumento è stato identificato da Matilde Leonardi, neurologa e -al tempo dell'uscita dello strumento- co-presidente del gruppo “Funzionamento e disabilità” (FDRG) dell'OMS, come “strumento globale per la raccolta dati, poiché se non sei contato non conti” (Corriere della Sera, 2020)⁹.

Il WHODAS 2.0 è presentato dall'OMS come strumento per standardizzare i metodi di misurazione dello stato di salute e della disabilità. Il funzionamento del WHODAS 2.0 è basato sulle differenze misurate sullo stesso individuo, prima e dopo l'intervento, non ponendo basi standardizzate, così da essere

⁹ Intervista per la rubrica invisibili del 14/12/2020 del Corriere della Sera, reperibile al sito: <https://invisibili.corriere.it/2020/12/14/la-classificazione-internazionale-del-funzionamento-della-disabilita-e-della-salute-icf-un-documento-che-ha-cambiato-il-mondo/> (controllato 30/01/23)

applicabile anche in modo transculturale (WHO, 2010, edizione Italiana a cura della Regione Autonoma del Friuli Venezia Giulia 2018)¹⁰.

È possibile identificare nell'ICF una costruzione dello strumento basata su un punto di svolta rispetto al passato: da una visione maggiormente eziologica ad una interpretazione della persona in modo unitario, come corpo e mente, all'interno di contesti di vita relazionali e fisici (De Polo, Pradal, Bortolot, 2011).

“La prospettiva inclusiva richiama l'*International Classification of functioning, disability and health* (WHO, 2001) e quello che indica riguardo ai contesti: un contesto facilitante non potrà ridurre il deficit (la variabile irreversibile, oggettivabile), ma aiuterà a contenere gli elementi che vanno ad aggravarlo, cioè quelli handicappanti. La classificazione della World Health Organization guarda con estrema attenzione all'interazione tra la persona disabile e il suo ambiente (fatto di persone, di relazioni, di occasioni, di opportunità); tale incontro, tra la persona disabile con le sue caratteristiche quindi, anche con un eventuale deficit e i fattori contestuali, può produrre un handicap, inteso come barriera, pregiudizio, mancanza di servizi ecc. In tal senso, lavorare per l'inclusione significa anche lavorare per la riduzione dell'handicap, cercando di individuare le variabili presenti nell'incontro tra un giovane con deficit e il contesto, per chiarire quali possano costituire un ostacolo al pieno sviluppo delle sue potenzialità e quali, invece, lo facilitino.” (Caldin R., Scollo S., 2018 p.50)

Bellacicco (2020) evidenzia come la visione relazionale proposta dall'ICF sia allineata con la prospettiva multidimensionale e multifattoriale della disabilità identificata da molti autori (Chiappetta, Cajola, 2019; Ianes e Demo, 2017;

¹⁰ Measuring Health and Disability: Manual for WHO Disability Assessment Schedule WHODAS 2.0 (versione Italiana 2018 presso: <http://www.reteclassificazioni.it/WHODAS/WHODAS2019/index.html#2/z>) (controllato 30/01/23)

Lascioli, 2019a in Bellacicco, 2020, p.120). È possibile riconoscere questo allineamento anche all'interno della Convenzione sui Diritti delle Persone con Disabilità (2006) che istruisce anche una relazione tra gli approcci medico-individuale e quello sociale. Questa relazione, che è possibile ritrovare in tutti questi documenti, deve mantenere un preciso equilibrio tra le parti, non lasciandosi sbilanciare né da una parte, né dall'altra (Bellacicco, 2020).

Proprio sulla possibilità di squilibrio e dell'utilizzo dell'ICF, sono state sollevate anche alcune critiche, per quanto non sia messo in dubbio il fatto che si tratti di uno strumento che produca un cambiamento ampiamente positivo. Le problematiche maggiori riguardano l'utilizzo acritico dello strumento e il conferimento dogmatico di panopticon. D'Alessio (2011) ricorda infatti che l'utilizzo dell'ICF è da adottarsi in veste di strumento e non da regola per la distinzione tra deficit, connesso alla condizione biologica, e disabilità connesso ad una condizione sociale (D'Alessio 2011).

L'ICF, in quanto strumento, non si occupa di una definizione completa e "perfetta"¹¹ di diversità, ma viene solo ricondotta ad un ambito normativo, cui viene contrapposto più volte all'interno della rappresentazione sociale con il principio di norma e normalità (Oliver, Barnes 2012).

Un altro punto di attenzione all'utilizzo dello strumento, è anche quello rilevato da Barnes (2012) che identifica, all'interno del documento ICF, alcune problematiche, che evidenziano come l'ambiente e la strutturazione sociale non abbiano un ruolo ben definito, ma quello unicamente di variabili da rapportare alle condizioni della persona, che legano in modo causale e lineare

¹¹ La parola "perfetta" viene intesa nel significato etimologico latino, perfectum, ovvero compiuto, come per esempio nell'accezione botanica, fiore perfetto, è sinonimo di fiore completo, indica una condizione o qualità che non è possibile accrescere ulteriormente (significato preso dall'enciclopedia Treccani: <https://www.treccani.it/vocabolario/perfetto/#:~:text=dell'ant...%3B%20ha%20una%20conoscenza%20p.> controllato 30/01/23)

l'averne una disabilità e l'averne una menomazione. La problematica nasce anche dal non esame critico del concetto di dipendenza delle persone con disabilità, al di là della semplice dicotomia dipendenza/indipendenza. Le persone con disabilità hanno suggerito che la disabilità e il trovarsi in situazione di bisogno dipendente non sono legati così strettamente al loro deficit o alla loro menomazione, sono prodotti socialmente da una società che diventa disabilitante. In questo modo, si porta la società all'appiattimento dell'identità delle persone in situazione di disabilità, usando come metro la mancanza (funzionale) che ha bisogno di compensazione (Oliver e Barnes 2012).

“La disabilità non si può ridurre, infatti, ad una deviazione fisiopatologica di natura fisica o cognitiva, né si può inquadrare nelle sole problematiche della garanzia dei diritti. Se le azioni di cura e di supporto sono orientate alla più ampia emancipazione dell'individuo, è necessario focalizzare l'attenzione sull'identità del soggetto disabile secondo la dimensione del vissuto personale (Covelli, 2013; Diallo, 2012; Tine, 2012). È in tal senso, allora, che la valutazione degli elementi che costituiscono il complesso esperienziale del singolo assume un significato ed un ruolo estremamente importante nella costruzione di contesti inclusivi di cura e presa in carico dei bisogni di emancipazione che la persona esprime, anche nell'ambito dei processi di diagnosi e di trattamento sanitario.” (Zurru, 2017).

2 Accesso e partecipazione

“[...]La libertà non è star sopra un albero
Non è neanche avere un'opinione
La libertà non è uno spazio libero
Libertà è partecipazione
Vorrei essere libero come un uomo
Come l'uomo più evoluto
Che si innalza con la propria intelligenza
E che sfida la natura
Con la forza incontrastata della scienza
Con addosso l'entusiasmo
Di spaziare senza limiti nel cosmo
E convinto che la forza del pensiero
Sia la sola libertà”
Giorgio Gaber (1973) La Libertà

2.1 L'importanza dell'accesso e della partecipazione

Negli ultimi vent'anni, i concetti legati alle parole chiave “accesso” e “partecipazione” hanno subito mutamenti, soprattutto in considerazione dei differenti contesti; come la maggior parte delle parole, essi conservano il significato originale spesso ampliato a differenti contesti ed astrazioni. Parafrasando Kundera, l'etimologia di una parola le dona una forza nascosta che la mostra sotto una luce differente, dandole un senso più ampio (Kundera, 2002).

Per quanto riguarda la parola “Accesso”, essa deriva dal latino “ACCÈSSUS da ACCÈDERE avvicinarsi, accostarsi - La via e il modo per poter andare in un luogo” (Pianigiani, Vocabolario Etimologico). Quando ci si riferisce al termine accesso diventa importante la comprensione del come arrivare in un

“luogo”; che può essere anche un “nonluogo” come lo è internet (Augè, 2009). Contestualizzando questo significato, al nostro periodo storico, è possibile riferirsi anche ad un servizio (digitale o non), comprendendo anche il modo con cui avvicinarsi ad esso e alle modalità di fruizione.

La parola “Partecipare” viene dal latino, derivata di “pàrticeps” formata da “parte” e “capere” cioè che ha o a cui prendere parte (Pianigiani, Vocabolario Etimologico). Dal latino la parola “capere” possiede anche il significato e la sfumatura di scelta, scegliere, componendo l’etimologia di “partecipare” è possibile arrivare ad un significato interessante, imperniato sulla scelta di prendere parte a qualcosa.

Dopo aver chiarito il significato etimologico di “accesso” e “partecipazione”, è possibile analizzare con più chiarezza un importante passaggio della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità (United Nations, 2006).

“[Al] fine di consentire alle persone con disabilità di vivere in maniera indipendente e di partecipare pienamente a tutti gli ambiti della vita, gli Stati Parti devono prendere misure appropriate per assicurare alle persone con disabilità, su base di eguaglianza con gli altri, l’accesso all’ambiente fisico, ai trasporti, all’informazione e alla comunicazione, compresi i sistemi e le tecnologie di informazione e comunicazione [...]” (Ibid, p. 11).

Il primo punto che è possibile evidenziare è quello inerente l’accesso e la partecipazione, che vengono identificati come i fattori in grado di determinare la qualità e l’efficacia di un processo inclusivo (World Health Organization 2001; Booth e Ainscow 2002; Canevaro 2013; Caldin 2007).

Le parole accesso e partecipazione hanno una duplice anima: culturale e pragmatica. Da un lato, ad esempio, per garantire l’accesso è rilevante la possibilità di poter accedere, di avere la possibilità di potersi avvicinare; per

quanto riguarda la partecipazione ci si riferisce alla possibilità di prendere parte, di scegliere la propria parte. Per poter rendere effettiva questa possibilità, deve esserci a monte una cultura ed un contesto che possano essere aperti a queste possibilità.

Dall'altro lato, abbiamo il risvolto pratico del modo utilizzato per avvicinarsi o del modo utilizzato per prendere parte. La parte pratica deve affondare le radici in una cultura che generi un contesto meno disabilitante possibile, così da poter attuare delle strategie che possano rendere questi concetti effettivi e tangibili.

È possibile identificare un secondo punto che è il risultante di tali processi (accesso e partecipazione), ovvero, i fattori orientanti il progetto di vita. Caldin sottolinea l'influenza di un processo attivo e inclusivo che le parole "Accesso" e "Partecipazione" mettono in atto, avente come target finale quello di un proprio Progetto di Vita, costruito attraverso la relazione dinamica dell'individuo con il contesto (Caldin e Scollo, 2018; Palmieri 2021).

Il terzo punto è conseguente al secondo e deriva da una più ampia analisi contestuale della Convenzione (Assembly, U. G. 2006) a cura di Marchisio e Curto (2022). In riferimento alla Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità (Assembly, U. G. 2006), le autrici ricordano che grazie ad esso, c'è stato un ripensamento del sostegno alle persone in situazione di disabilità.

"Intendere le persone con disabilità come titolari di diritti indipendentemente dalle caratteristiche significa infatti cambiare gli obiettivi: non siamo più chiamati a cercare dei modi per accudire, educare e custodire ma mettere in campo professionalità e competenze per creare le condizioni di contesto, sociali e materiali affinché le persone con disabilità- a prescindere dalle capacità che riescono a sviluppare- siano messe in condizione di costruire il proprio progetto di vita nel mondo di tutti" (Marchisio e Curto 2022, p.206).

L'applicazione dei temi: "Accesso e Partecipazione", su cui è basata la Convenzione ONU e gli studi riguardanti questi temi, aiutano la comprensione di come "la partecipazione autentica alla vita sociale permetta di sperimentare una vita dignitosa" (Friso e Caldin 2022, p.49) come cittadine e cittadini titolari di diritti (Marchisio e Curto, 2022).

2.2 Accessibilità

La questione dell'accessibilità rappresenta un tema di crescente importanza all'interno del contesto europeo, come evidenziato dall'adozione della "Direttiva (UE) 2019/882 sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi" da parte del Parlamento Europeo il 17 aprile 2019, nota anche come "Atto Europeo sull'Accessibilità" (Unione Europea 2019).

In questo documento vengono identificate alcune problematiche e le barriere maggiori riguardanti l'accessibilità dei servizi e la possibilità di partecipazione attiva del cittadino/della persona in situazione di disabilità.

Questa direttiva tratteggia un framework orientato all'inclusione e all'indipendenza di tutte le persone

“La domanda di prodotti e servizi accessibili è elevata e il numero di persone con disabilità dovrebbe, secondo le previsioni, aumentare in modo significativo. Un ambiente in cui i prodotti e i servizi sono più accessibili rende possibile una società più inclusiva e facilita la vita indipendente delle persone con disabilità”. (Unione Europea 2019 L 151/70)

L'Unione Europea intende il concetto di accessibilità, fondato su 4 principi chiave, già identificati nella direttiva europea sull'accessibilità del 2016, n.2102.

I concetti chiave sono:

- percepiibilità, che richiede che il contenuto sia disponibile alla percezione di almeno uno dei 5 sensi dell'utente;
- utilizzabilità, che richiede la possibilità di controllare il contenuto con più possibilità di input;
- comprensibilità, che richiede un linguaggio che possa essere comprensibile e chiaro, semplice con interfacce utenti coerenti e logiche;
- solidità, la richiesta in questo caso è di possibilità di poter accedere al servizio da differenti dispositivi.

Il termine Accessibilità viene utilizzato in modo esteso sia in ambito digitale sia fisico. Storicamente il termine accessibile nasce in campo tecnico architettonico per implementare l'accessibilità degli edifici e delle costruzioni, come riportato dal Decreto Ministeriale – Ministero dei Lavori Pubblici 14 giugno 1989, n. 236.

“Prescrizioni tecniche necessarie a garantire l'accessibilità, l'adattabilità e la visitabilità degli edifici privati e di edilizia residenziale pubblica sovvenzionata e agevolata, ai fini del superamento e dell'eliminazione delle barriere architettoniche.” (Ministero dei Lavori pubblici 1989), in cui si definisce l'accessibilità come:

“G) Per accessibilità si intende la possibilità, anche per persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, di raggiungere l'edificio e le sue singole unità immobiliari e ambientali, di entrarvi agevolmente e di fruirne spazi e attrezzature in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia.” (Ibid.)

L'accessibilità fisica diventa importante anche all'interno dei luoghi di lavoro, come da Decreto Legislativo 19 settembre 1994, n. 626, con particolare interesse all'articolo 30 commi 4, 5, 6 che recitano:

“4. I luoghi di lavoro devono essere strutturati tenendo conto, se del caso, di eventuali lavoratori portatori di handicap.

5. L'obbligo di cui al comma 4 vige, in particolare, per le porte, le vie di circolazione, le scale, le docce, i gabinetti e i posti di lavoro utilizzati od occupati direttamente da lavoratori portatori di handicap.

6. La disposizione di cui al comma 4 non si applica ai luoghi di lavoro già utilizzati prima del 1° gennaio 1993, ma debbono essere adottate misure idonee a consentire la mobilità e l'utilizzazione dei servizi sanitari e di igiene personale.”

A fine anni '90, il significato di “accessibilità” si espande a tutto il mondo informatico, dei servizi e del lavoro. È possibile affermare, come spiegano anche Diodati e Stephanidis, che la sfida dell'accessibilità non sia esclusivamente di carattere tecnico, gran parte delle problematiche sono di stampo culturale e progettuale (Diodati 2007, Stephanidis 2009, CAST 2018). Gli autori introducono la problematica riguardante la possibilità di rendere accessibili servizi e spazi, ma anche di una progettazione che nativamente possa dare un alto livello inclusivo e molte possibilità di accesso.

“Una ricerca condotta da Iniesto (2020) mette in luce, tra le altre cose, che al momento non esiste un livello di accessibilità in grado di soddisfare tutte le potenziali e diverse esigenze delle persone con disabilità, soprattutto quando si presentano disabilità complesse. L'accessibilità, quindi, non è solo una questione tecnica, ma è particolarmente connessa anche agli aspetti di natura pedagogico-didattica (Design for learning).” (Ferrari, D'Ambrosio 2021).

2.2.1 Il ruolo dell'accessibilità dell'Universal Design e Design for all

Il Center for Universal Design della North Carolina State University definisce Universal Design come progettazione di prodotti e ambienti utilizzabili da tutte le persone, nella misura più ampia possibile, senza la necessità di adattamenti o di una progettazione specializzata (Connell et al., 1997). A compendio di questa definizione sono stati stilati anche sette principi per progettare in modo universale:

- Principle 1: Equitable Use
- Principle 2: Flexibility in Use
- Principle 3: Simple and Intuitive Use
- Principle 4: Perceptible Information
- Principle 5: Tolerance for Error
- Principle 6: Low Physical Effort
- Principle 7: Size and Space for Approach and Use (Connell et al., 1997)

Questi sette principi articolano il processo di design universale e sono stati stilati per potersi adattare a qualsiasi contesto, con lo scopo di guidare e valutare il processo in modo sistematico. In Tab.1 vengono riportati i principi di Universal Design Versione 2.0 con relative linee guida per una migliore comprensione di ogni principio (Connell et al., 1997).

Principio 1: Uso equo	
Il progetto è utile e commercializzabile per persone con abilità diverse. Linee guida:	
	1a. Fornire lo stesso metodo di utilizzo a tutti gli utenti: identico quando è possibile; equivalente quando non lo è.

	1b. Evitare di escludere o stigmatizzare gli utenti.
	1c. Mettere a disposizione di tutti gli utenti le stesse disposizioni in materia di privacy, sicurezza e protezione.
	1d. Rendere il progetto attraente per tutti gli utenti.
<p>Principio 2: Flessibilità d'uso</p> <p>Il progetto si adatta a un'ampia gamma di preferenze e abilità individuali. Linee guida:</p>	
	2a. Offrire la possibilità di scegliere i metodi di utilizzo.
	2b. Accompagnare l'accesso e l'uso con la mano destra o sinistra.
	2c. Facilitare l'accuratezza e la precisione dell'utente.
	2d. Offrire la possibilità di adattarsi al ritmo dell'utente.
<p>Principio 3: Utilizzo semplice e intuitivo</p> <p>L'uso del progetto è facile da comprendere, indipendentemente dall'esperienza, dalle conoscenze, dalle competenze linguistiche o dal livello di concentrazione dell'utente. Linee guida:</p>	
	3a. Eliminare la complessità non necessaria.
	3b. Essere coerenti con le aspettative e l'intuizione dell'utente.
	3c. Accogliere un'ampia gamma di competenze linguistiche e letterarie.
	3d. Organizzare le informazioni in base alla loro importanza.
	3e. Fornire suggerimenti e feedback efficaci durante e dopo il completamento del compito.
<p>Principio 4: Informazioni percepibili</p> <p>Il progetto comunica efficacemente all'utente le informazioni necessarie, indipendentemente dalle condizioni ambientali o dalle capacità sensoriali dell'utente. Linee guida:</p>	

	4a. Utilizzare diverse modalità (pittorica, verbale, tattile) per presentare in modo ridondante le informazioni essenziali.
	4b. Massimizzare la "leggibilità" delle informazioni essenziali.
	4c. Differenziare gli elementi in modi che possano essere descritti (ad esempio, rendere più facile dare istruzioni o indicazioni).
	4d. Garantire la compatibilità con una varietà di tecniche o dispositivi utilizzati da persone con limitazioni sensoriali.
<p>Principio 5: Tolleranza all'errore</p> <p>Il progetto riduce al minimo i pericoli e le conseguenze negative di azioni accidentali o non volute. Linee guida:</p>	
	5a. Disporre gli elementi in modo da ridurre al minimo i pericoli e gli errori: gli elementi più utilizzati, più accessibili; gli elementi pericolosi eliminati, isolati o schermati.
	5b. Fornire avvisi sui pericoli e sugli errori.
	5c. Prevedere funzioni di sicurezza.
	5d. Scoraggiare l'azione inconsapevole nei compiti che richiedono vigilanza.
<p>Principio 6: Basso sforzo fisico</p> <p>Il progetto può essere utilizzato in modo efficiente e confortevole e con un minimo di fatica. Linee guida:</p>	
	6a. Consentire all'utente di mantenere una posizione corporea neutra.
	6b. Utilizzare forze operative ragionevoli.
	6c. Ridurre al minimo le azioni ripetitive.
	6d. Ridurre al minimo lo sforzo fisico sostenuto.

<p>Principio 7: Dimensioni e spazio per l'avvicinamento e l'uso</p> <p>Sono previste dimensioni e spazi adeguati per l'avvicinamento, il raggiungimento, la manipolazione e l'uso, indipendentemente dalla corporatura, dalla postura o dalla mobilità dell'utente. Linee guida:</p>	
	7a. Fornire una chiara linea visiva agli elementi importanti per qualsiasi utente seduto o in piedi.
	7b. Raggiungere tutti i componenti in modo confortevole per l'utente seduto o in piedi.
	7c. Adattare le dimensioni delle mani e delle impugnature.
	7d. Offrire uno spazio adeguato per l'uso di dispositivi di assistenza o di assistenza personale.
<p>Copyright © 1997 by North Carolina State University. Major funding provided by the National Institute on Disability and Rehabilitation Research, U.S. Department of Education.</p>	

Tab.1 Traduzione dell'autore "Principi di Universal Design Versione 2.0" (Connell et al., 1997)

Nel 2004, con la dichiarazione di Stoccolma, l'Istituto Europeo per il Design e la Disabilità identifica, in modo simile all'Universal Design Americano riportato in Tab 1., il Design for All.

“Design for All è il design per la diversità umana, l’inclusione sociale e l’uguaglianza. [...]. Lo scopo del Design for All è facilitare per tutti le pari opportunità di partecipazione in ogni aspetto della società. Per realizzare lo scopo, l’ambiente costruito, gli oggetti quotidiani, i servizi, la cultura e le informazioni – in breve, ogni cosa progettata e realizzata da persone perché altri la utilizzino – deve essere accessibile, comoda da usare per ognuno nella

società e capace di rispondere all'evoluzione della diversità umana.” (Istituto Europeo per il Design e la Disabilità 2004)

Il Design for All, non avendo principi precisi come invece è possibile ritrovare nell'Universal design, è definito come concetto in evoluzione, che “si adatta bene a stare al passo con un ambiente in rapida evoluzione [...]risponde quindi alla complessità sociale e alla diversità umana e crea vantaggi reciproci per imprenditori, utenti e amministratori pubblici.”(Accolla, Galli, 2015, p.1)

Entrambi gli approcci hanno lo scopo comune di aumentare le effettive possibilità per il numero maggiore di utenti. Lo scopo viene perpetrato, nel caso dell'Universal Design, in modo misurabile con principi cardine utili anche per valutazioni precise, mentre il Design for All orienta al concetto di pluralità e diversità. Queste differenze potrebbero, da una parte, creare confusione, lotte politiche e poca chiarezza, dall'altra, dimostrare la molteplicità di approcci e di esigenze, in modo da poterle prendere entrambe in considerazione, sviluppando uno sguardo plurale (Persson et al., 2015). Con questa pluralità di approcci è difficoltoso trovare definizioni condivise perché ogni approccio identifica un proprio pensiero e un proprio glossario di definizioni. Persson et al., (2015), nella disamina inerente i differenti studi, identificano nel concetto di accessibilità una base comune concorde con lo scopo generale degli approcci dell'Universal Design e del Design for All. Basandosi sul concetto standardizzato proposto dalla ISO 9241-171 (ISO 2008), gli autori coniano una definizione ampia, su base inclusiva, che può essere utilizzata in ogni approccio, definendo l'accessibilità come:

"[...]la misura in cui prodotti, sistemi, servizi, ambienti e strutture possono essere utilizzati da una popolazione con la più ampia gamma di caratteristiche e capacità (ad es. fisico, cognitivo, finanziario, sociale e culturale, ecc.), per

raggiungere un obiettivo specifico in un contesto specifico.” (Persson et al., 2015 p.524)

La definizione data di “accessibilità” evidenzia come ci si possa riferire ad essa come concetto verso cui orientarsi, ma anche come modalità molto pratica per progettare in chiave inclusiva. Una criticità riscontrata da Gabriel e Benoit, (2003) è quella di un approccio insufficiente verso l’accessibilità, in termini di considerazione delle diversità degli utenti nella parte di progettazione, questa mancanza può portare all’esclusione tecnologica, diventando così una problematica che può escludere dalla partecipazione alcune persone.

Stephanidis (2009) nel suo libro “The universal access handbook”, rimodula i concetti di Accessibilità ed Inclusione, declinandoli in due tipologie di intervento. Il primo, riguardante l’accessibilità, la descrive come una reazione, un atto migliorativo e la moltiplicazione delle possibilità di accesso a qualcosa di esistente. Il secondo, riguardante l’inclusione, sposta l’attenzione a monte, verso la progettazione inclusiva, riportando un approccio proattivo e di processo che necessita di un nuovo modo di pensare diversità e possibilità di partecipazione di molteplici diversità.

2.2.2 Accessibilità digitale

Come riportato precedentemente, il termine “accessibilità” ha esteso il suo significato oltre il mondo fisico, arrivando anche a quello dei servizi ed alla dimensione informatico/digitale (Diodati 2007).

Ci si riferisce all’accessibilità digitale nell’accezione più ampia del campo informatico, così da poter ascrivere ad essa applicazioni e software utilizzati per l’accesso a servizi di differenti generi. “Considerando il web come una risorsa universale che deve poter includere tutti, senza discriminazione alcuna”

(Imperiale, Giannelli 2020, p.43), larga parte dell'accessibilità digitale è riferita e viene basata, a livello internazionale, sulle linee guida proposte dal World Wide Web Consortium (W3C). Le linee in questione vengono chiamate W3C Accessibility Guidelines (WCAG) giunte alla versione 2.2 (maggio 2021), vengono costantemente aggiornate e create espansioni, vedi versione 3.0 (dicembre 2021) che non può dirsi ancora completa, ma che, al momento, va intesa da utilizzarsi assieme alla versione 2.2, come è possibile vedere dalla Tab 2. che riporta alcune linee guida.

Le linee guida sono pensate per fornire molteplici raccomandazioni al fine di rendere i contenuti web accessibili a differenti tipologie di utenti, alcune raccomandazioni e linee guida della versione 3.0 sono state tradotte e riportate in Tab 2.

Alternative di testo - una migrazione diretta dal criterio di successo delle WCAG 2.X.
Parole chiare - nuova guida che non poteva essere inclusa in precedenza nelle WCAG 2.X. Si basa direttamente su Rendere i contenuti utilizzabili per le persone con disabilità cognitive e di apprendimento [coga-usable].
Didascalie - un esempio di adattamento delle linee guida delle WCAG 2.X alle tecnologie emergenti, come la realtà virtuale sul web.
Contenuti strutturati - migrazione e fusione di diversi criteri di successo delle WCAG 2.X precedentemente non correlati tra loro.
Contrasto visivo del testo - una migrazione delle WCAG 2.X con modifiche sostanziali
Prevenzione degli errori - migrazione delle WCAG 2.X con modifiche sostanziali.

Tab. 2. W3C Accessibility Guidelines (WCAG) 3.0 cap 3, Guidelines¹² (traduzione dell'autore)

Nel richiamare i termini “accessibilità digitale” spesso vengono associate questioni di carattere tecnico e linee guida (es. WCAG), ma questa percezione non tiene conto dell'importante campo dei diritti e della discriminazione che una mancanza di accessibilità può far emergere.

Quando ci si riferisce all'accessibilità digitale, “si intende la capacità dei sistemi informatici di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari.” (tratto dal sito dell'Agenzia per l'Italia Digitale - AGID¹³).

La definizione proposta dall'AGID si pone in chiave inclusiva, andando a rimarcare un diritto primario, quello di non discriminazione, sancito anche dal trattato istituito dall'Unione Europea e dall'articolo 21 della Carta dei diritti fondamentali (Unione Europea 2012).

“Articolo 21 - Non discriminazione

1. È vietata qualsiasi forma di discriminazione fondata, in particolare, sul sesso, la razza, il colore della pelle o l'origine etnica o sociale, le caratteristiche genetiche, la lingua, la religione o le convinzioni personali, le opinioni politiche o di qualsiasi altra natura, l'appartenenza ad una minoranza nazionale, il patrimonio, la nascita, la disabilità, l'età o l'orientamento sessuale.” (Unione Europea 2012)

Il campo della discriminazione è ampio, ma è possibile identificare due differenti macrocategorie di discriminazione: Discriminazione diretta ed

¹² W3C Accessibility Guidelines (WCAG) 3.0 cap 3, Guidelines link: <https://www.w3.org/TR/wcag-3.0/#guidelines>

¹³ Link alla definizione di Accessibilità digitale del sito AGID <https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/accessibilita>

indiretta, come da Decreto Legislativo dell'11 aprile 2006, n. 198: “Codice delle pari opportunità tra uomo e donna, a norma dell'articolo 6 della legge 28 novembre 2005, n. 246”.

“Art. 25. Discriminazione diretta e indiretta (legge 10 aprile 1991, n. 125, articolo 4, comma 1 e 2).

1. Costituisce discriminazione diretta, [...] qualsiasi atto, patto o comportamento che produca un effetto pregiudizievole discriminando le lavoratrici o i lavoratori [...]il trattamento meno favorevole rispetto a quello di un'altra lavoratrice o di un altro lavoratore in situazione analoga.

2. Si ha discriminazione indiretta [...] quando una disposizione, un criterio, una prassi, un atto, un patto o un comportamento apparentemente neutri mettono o possono mettere i lavoratori [...] in una posizione di particolare svantaggio” (Decreto Legislativo 11 aprile 2006).

L'articolo 25 introduce il tema della discriminazione diretta e indiretta, che può essere letta in chiave di accessibilità, nel momento in cui non sia data la stessa possibilità di accesso a tutte le persone. Queste macrocategorie sono da intendersi anche in considerazione all'area d'azione del decreto legislativo del 9 luglio 2003 che si occupa di parità di trattamento dei lavoratori e che sancisce come prima cosa, all'articolo 1 che:

“1. Il presente decreto reca le disposizioni relative all'attuazione della parità di trattamento fra le persone indipendentemente dalla religione, dalle convinzioni personali, dagli handicap” (Decreto Legislativo, 2003).

In sintesi, è possibile affermare che l'ambito di azione dell'accessibilità riguarda qualsiasi settore, afferente alla sfera pubblica e/o privata¹⁴. In merito a

¹⁴ Vedi: Presidente della Repubblica (2003) Decreto Legge 2003 Art. 3, Ambito di applicazione e Repubblica italiana (2006) Legge 1 marzo 2006, n. 67 Misure per la tutela giudiziaria delle persone con disabilità vittime di discriminazioni.

questa ampia afferenza è possibile, nella creazione o nella valutazione di strumenti digitali, seguire alcune regole di accessibilità facendo riferimento ai modelli WCAG del W3C.

All'interno del modello WCAG 2.1 sono presenti dei livelli di conformità¹⁵, che possono essere utili come guida tecnico-pratica alla creazione di pagine web ad alta accessibilità. Le linee guida WCAG 2.1 hanno dei principi fondanti, in modo simile a quelli visti in precedenza riguardo l'Universal Design.

Questi principi sono quelli di:

- Percepibilità: che si fonda sul fatto che ciò che è stato progettato e immesso nella pagina web possa essere percepito attraverso i sensi da più persone possibili (quindi, ad esempio, anche da chi ha problemi alla vista e utilizza uno screen reader, da chi ha problemi all'udito e non può percepire suoni, musiche o voci).
- Utilizzabilità: questo principio si fonda sul fatto che la pagina possa avere più possibilità di input da tastiera, degli adeguati tempi di utilizzo e che il design possa essere pulito e logico.
- Comprensibilità: tutto ciò che è presentato deve essere comprensibile al più ampio pubblico possibile, con dei termini adeguati, suggerimenti ed istruzioni, oltre ad avere una coerenza propria.
- Robustezza: questo principio è di carattere tecnico e si riferisce alla compatibilità con differenti possibilità di navigazione.
- Conformità: questa è la parte che elenca i livelli ed i requisiti di conformità.

¹⁵ Vedi link: <https://www.w3.org/Translations/WCAG21-it/#cc1>

È inoltre possibile consultare il sito dell'AGID¹⁶ per poter studiare l'analisi degli errori riguardanti l'accessibilità, commessi con maggior frequenza. Per questo monitoraggio, l'AGID utilizza un documento con un assetto normativo europeo specifico per i prodotti ed i servizi informatici redatto dell'European Telecommunications Standards Institute (2018). Il documento ingloba differenti materiali, è possibile infatti rilevare una solida base costituita dai WCAG 2.0 e 2.1, alcune direttive e raccomandazioni europee e diverse standardizzazioni: dell'International Organization for Standardization (ISO), International Telecommunication Union (ITU), Telecommunications Industry Association (TIA) e del Dipartimento di giustizia americano.

L'accessibilità digitale non è un tema a sé, ma è un tema trasversale, come evidenziano anche Falchetti et al., (2020)¹⁷ quando utilizzano l'accessibilità digitale come strumento per una "accessibilità culturale", o da Limone (2014)¹⁸ nell'identificare nell'accessibilità uno strumento di innovazione e di distribuzione dei saperi scientifici. Il tema dell'accessibilità è strettamente legato al tema dell'apprendimento e della comunicazione perché moltiplica le possibilità, come evidenzia anche Armano et al., (2020)¹⁹ che sollevano il problema della produzione di documenti scientifici accessibili in ambito Science, Technology, Engineering and Mathematics (STEM).

“Occorre, infatti, ripensare l'accessibilità sottolineando che questa dimensione non può essere relegata ad una dimensione tecnica. [Molti autori e approcci]

¹⁶ AGID-Errori frequenti sull'accessibilità: Conclusioni relative a casi frequenti o critici di non conformità alle prescrizioni individuate nelle norme e nelle specifiche tecniche. <https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/accessibilita/errori-frequenti>

¹⁷ Falchetti, E., Da Milano, C., & Guida, M. F. (2020). La narrazione digitale come strategia per l'accessibilità e l'inclusione culturale in museo. *L'ACCESSIBILITÀ NEI MUSEI*, (21), 193

¹⁸ Limone, P. (2014). Riviste scientifiche e linguaggi digitali. multimodalità, accessibilità e interdisciplinarietà come fattori di innovazione. *Pedagogia oggi*, 2, 46-63.

¹⁹Armano, T., Capietto, A., Dragan, A., Cristian, B., Coriasco, S., Mattia, D.,... & Sofia, A. (2020). Accessibilità di contenuti digitali per le STEM: un problema aperto. Alcune soluzioni inclusive per l'accessibilità di formule e grafici.

suggeriscono di orientare le ricerche e l'azione verso un'analisi ed un ripensamento dell'accessibilità in modo globale.” (Ferrari e D'ambrosio, 2021, p.127).

3. L'inclusione lavorativa

«Il vero viaggio di scoperta non consiste nel trovare nuovi territori,
ma nel possedere altri occhi,
vedere l'universo attraverso gli occhi di un altro,
di centinaia d'altri:
di osservare il centinaio di universi che ciascuno di loro osserva,
che ciascuno di loro è.»
(Marcel Proust)

Negli ultimi 20 anni, l'Unione Europea ha promosso l'unità politica ed economica attraverso l'adozione di diverse misure volte a promuovere la cultura dell'inclusione e a superare una prospettiva assistenzialistica. Questi sforzi includono la pubblicazione di vari documenti che affrontano il tema dell'inclusione e che mirano a rafforzare la consapevolezza e la comprensione della cultura inclusiva e a promuovere lo sviluppo delle persone (Friso 2017).

“L’*Index for inclusion*”, documento internazionale redatto da Booth e Ainscow nel 2002²⁰, riporta una definizione di inclusione fondata sull’identificazione delle differenze, sulla valorizzazione delle stesse e su una attribuzione del medesimo valore per ogni persona, tutto questo attuato in modo indipendente dalle caratteristiche individuali (Demo, 2020). L’obiettivo del processo di inclusione viene sempre connesso alla possibilità di accesso, di accessibilità e di partecipazione da parte di tutti. Questi due elementi devono essere trasversali nella vita delle persone, di conseguenza, compresi anche nei differenti luoghi di vita: dalla possibilità di accesso all’istruzione per diminuire ed evitare il formarsi di possibili svantaggi sociali, ai luoghi di aggregazione, quelli legati allo sport e tempo libero, i viaggi e al luogo di lavoro (Caldin

²⁰ Il documento “*Index for inclusion*” (Booth, Ainscow et al., 2002) viene trattato in modo approfondito nei capitoli successivi.

Scollo, 2018 p.50). D'Alonzo (2008) sottolinea che, alla luce delle attuali esigenze di inclusione, è importante considerare i bisogni delle persone all'interno del loro contesto storico e sociale. Ciò significa prendere in considerazione le barriere e le opportunità uniche che le persone affrontano nella loro vita e nella loro comunità, e lavorare per superare queste barriere e sfruttare al massimo queste opportunità. "In un mondo sempre più complesso e difficile come il nostro emerge l'esigenza di ogni uomo di incontrare ambienti, affetti, persone, capaci di dare senso e valore all'esistenza" (d'Alonzo 2008, p. 195).

È importante quindi che, nel riferirsi all'inclusione, vengano sempre considerate tutte le persone, ognuno con le proprie diversità. La parola "inclusione" contiene in sé il concetto di un rapporto più equo fra la persona e l'ambiente, di reciproca influenza, poiché l'ambiente è più sintonico rispetto all'elemento che si inserisce" (Dell'Isola 2016, p.44).

L'inclusione lavorativa tratta l'introduzione di questi valori e modalità all'interno di un contesto lavorativo aziendale.

Attuando un'analisi sui dati, il 15% delle persone nel mondo hanno una disabilità (Accenture 2020, Commissione Europea 2021)²¹ e "[consultando] i dati sembra che solo una persona con disabilità su cinque riesca ad entrare e ad affermarsi nel mercato del lavoro" (Zappalà 2021, p.114). Questi elementi evidenziano un alto potenziale lavorativo inesplorato come evidenziato anche da Griffo (2013) "[l]'inclusione delle persone con disabilità è un problema di diritti umani e nello stesso tempo una convenienza economica, per tutto il genere umano" (Griffo, 2013, p. 23).

La "Carta dei Diritti Fondamentali dell'Europa" all'Articolo 15 specifica che:
"1. Ogni persona ha il diritto di lavorare e di esercitare una professione

²¹ Come si è vedrà in Fig.12, che riporta una mappa grafica creata dallo studio Accenture (2020) "Getting to Equal: disability Inclusion"

liberamente scelta o accettata.” Unione Europea (2000). Questo evidenzia il diritto al lavoro come fondamentale, ma è un diritto che assume “anche un valore personale, identitario, oltre che sociale, perché la pratica dell’inserimento lavorativo e l’esperienza lavorativa consentono l’acquisizione di un’ampia gamma di conoscenze, comportamenti e abilità che favoriscono il self-empowerment della persona con disabilità” (Boffo, Falconi, Zappaterra 2012; Caldin e Scollo, 2018 in Zappalà 2021 p.114).

Secondo Caldin e Scollo (2018), l'autoefficacia (strettamente legata al self-empowerment²²) è un fattore importante per il percorso verso l'inclusione lavorativa. L'autoefficacia è definita come la convinzione di essere in grado di gestire efficacemente le sfide e di raggiungere i propri obiettivi (Bandura, 1997). Avere un livello elevato di autoefficacia può aiutare le persone a superare gli ostacoli e a sfruttare le opportunità, favorendo così il loro inserimento lavorativo (Caldin e Scollo, 2018).

Il lavoro è investito di un valore sociale importante e riconosciuto, nonché identitario, questo valore può essere d’aiuto al contrasto dell’immagine senza spazio e tempo dell’eterno bambino che troppo spesso viene ancora proiettata sulle persone con disabilità (Canevaro 2006; Mura 2013; Caldin e Friso 2016; Friso 2017). L’essere adulti, come afferma Demetrio, richiama “un desiderio non tanto naturale quanto culturale e storicamente variabile, che implica una maturazione umana di manifestazioni identitarie personali e desideri di affermazione/autorealizzazione che lo rendono differente dagli altri individui.” (Demetrio, 2003, p. 23).

²² L’empowerment viene definito da Dallago come il “processo e il risultato di un movimento propositivo verso l’appropriazione di potere, inteso come potenziamento individuale e di gruppo, alla cui base vi sono le pratiche di cittadinanza attiva” (Dallago 2012, p. 30). Quindi è possibile declinare questa definizione anche al self-empowerment, identificando in “self” (se stessi) il soggetto che lo attua e ne recepisce i frutti.

L'inclusione lavorativa può avere un impatto positivo sulla vita delle persone, offrendo loro l'opportunità di pianificare il proprio futuro, sperimentare ruoli e identità diverse e soddisfare i propri bisogni. Ad esempio, avere accesso al lavoro può dare alle persone la possibilità di dimostrare le proprie capacità, di sentirsi valutate e apprezzate e di fare parte di un gruppo. Inoltre, il lavoro può fornire un senso di scopo e un ruolo sociale, contribuendo così a migliorare il benessere psicologico e la qualità della vita (Montobbio e Lepri 2000; Schreurs et al., 2017; Reyes et al., 2019).

“Un obiettivo prioritario rimane quello di diffondere una cultura della persona disabile che lavora, attraverso esperienze aziendali positive, supportando gli inserimenti lavorativi con figure specifiche di tutor, aziendali o esterni, questi ultimi legati ai servizi” (Caldin e Scollo, 2018 p.51).

3.1 Normative a sostegno dell'inclusione lavorativa: una panoramica

“Le persone con disabilità hanno diritto a buone condizioni sul posto di lavoro, a una vita indipendente, a pari opportunità e a partecipare pienamente alla vita della loro comunità. Tutti hanno diritto a una vita senza barriere. Ed è nostro dovere, in quanto comunità, garantire la loro piena partecipazione alla società, su un piano di parità con gli altri.” [Ursula von der Leyen (2020)²³]

Con queste parole la presidentessa della commissione Europea ribadisce un importante concetto nel Giorno delle Persone con Disabilità 2020.

Il diritto al lavoro è ampiamente illustrato e tutelato a livello Europeo dalla Convenzione Onu sui diritti fondamentali del 2006 (United Nation 2016),

²³ Ursula von der Leyen, presidente della Commissione Europea durante il discorso nel Giorno delle Persone con Disabilità 2020 link: <https://audiovisual.ec.europa.eu/en/shotlist/I-199417>

mentre se ci si sposta sul piano italiano, è necessario esplicitare il primo riferimento nell'Art. 3 della Costituzione Italiana.

“Art. 3.

Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.”

²⁴

Le dimensioni identificate portano dignità alla persona, libertà, diritti, una dignità in quanto cittadino e lavoratore. Un lavoro remunerato aiuta la costruzione di una propria autonomia rendendo le “persone con disabilità in grado di non lasciarsi determinare dai propri limiti.” (Caldin e Scollo, 2018, p.57).

La legge n°68 del 12 marzo 1999 (Repubblica italiana 1999) “Norme per il diritto al lavoro dei disabili.” conta al suo interno differenti articoli che sostengono il collocamento delle persone in situazione di disabilità, attraverso: collocamenti mirati, assunzioni obbligatorie e contributi riconosciuti dall'INPS a datori di lavoro o privati per l'assunzione di persone con capacità lavorativa limitata.

La legge 68/99 (ibid.) regola anche il sistema di incentivi e contributi per le aziende che assumono persone in situazione di disabilità. Ad esempio, la legge riporta la possibilità per il datore di lavoro di accedere ad un contributo pari al

²⁴ Governo Italiano (1948) Art.3 Costituzione della Repubblica Italiana. Link <https://www.governo.it/it/costituzione-italiana/principi-fondamentali/2839#:~:text=economica%20e%20sociale.-,Art.,di%20condizioni%20personali%20e%20sociali.>

70% della retribuzione mensile lorda per un periodo di 36 mesi, con specifiche sulla percentuale di capacità lavorativa dei lavoratori ammessi. La legge 68/99, oltre a regolare questi contributi introduce obblighi per i datori di lavoro con aziende che occupano oltre 14 dipendenti. Vari aggiornamenti e precisazioni, che vanno a dettagliare maggiormente la legge, ma senza cambiarne l'essenza con cui è stata scritta, sono stati apportati grazie all'Art. 10 del Decreto Legislativo 151/2015 (emanato durante in attuazione del Jobs Act).

Sul tema del collocamento mirato, è possibile interrogare le nuove linee guida attuate nel decreto ministeriale n°43 dell'11 marzo 2022 (basato sulla legge n°68/99 e sul decreto legislativo n°151/2015). Questo aggiornamento è stato redatto in linea con le normative internazionali ed europee riguardanti i diritti e le pari opportunità delle persone con disabilità. All'interno di questo decreto è possibile evidenziare come gli interventi proposti siano finalizzati a migliorare la fruibilità dei servizi di collocamento mirato in tutto il territorio italiano, cercando di diminuire le disparità territoriali. Il collocamento mirato viene affrontato su tutto il territorio italiano, grazie a collaborazioni interistituzionali, incentivi riguardanti la promozione dell'accessibilità, campagne di comunicazione, ed un monitoraggio annuale dell'aderenza alle linee guida date. Attori rilevanti per l'attuazione del decreto sono i Centri per l'Impiego, per cui vengono descritti i livelli essenziali di servizio ed in cui viene manifestato il bisogno di coinvolgimento e partecipazione della persona in situazione di disabilità.

All'interno del decreto legge, è possibile identificare anche aggiornamenti legati a mutamenti dati dalla recente situazione pandemica (SARS-CoV-2). In questi aggiornamenti è possibile riscontrare l'introduzione del concetto di "lavoratore fragile", legato al potenziamento del concetto di lavoro agile (compreso un importante punto riguardante gli accomodamenti ragionevoli,

trattati nel cap 2.2 di questo scritto). All'interno di essi è presente anche un ampliamento della dimensione lavorativa ad attività non solo come utile percorso di integrazione socio-culturale, ma anche per la realizzazione del proprio progetto di vita²⁵ (Dainese 2015).

3.2 Best practices per l'inclusione lavorativa

All'interno del panorama italiano, grazie al lavoro scaturito dalla Legge 68/99 (Repubblica italiana 1999) ed ai suoi aggiornamenti, è attuabile l'identificazione di alcuni esempi di best practices e di strumenti facilitatori riguardanti il mercato del lavoro ed il diritto di accesso per tutti. È possibile infatti interrogare il documento redatto nel 2021 per conto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, dal titolo "Relazione sullo stato di attuazione della legge recante norme per il diritto al lavoro dei disabili (anni 2016, 2017 e 2018)"²⁶ accedendo ad una panoramica (pre-pandemia) da cui poter partire per l'identificazione di best practices.

Un primo dato rilevante è quello riscontrato nel 2018 riguardo le assunzioni all'interno del collocamento mirato, di cui la legge è promotrice, ed il numero di posti scoperti in base alla quota riservata. Il report evidenzia che in Italia nel 2018 c'erano 151.836 posti riservati non coperti, con un numero di assunzioni di 62.048; questi dati mostrano che i posti riservati vacanti in quel momento

²⁵ Vedi anche legge 328/00 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" La disposizione legislativa in questione sancisce un importante principio di tutela e valorizzazione della dignità e dell'autonomia delle persone. Attraverso la predisposizione di progetti individuali personalizzati, si intende promuovere l'inclusione sociale e la partecipazione attiva della persona con disabilità alla vita della comunità. L'obiettivo è quello di garantire un supporto adeguato e mirato alle esigenze specifiche di ciascuna persona, favorendo la realizzazione dei propri progetti di vita e la piena fruizione dei propri diritti.

²⁶ Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (2021)

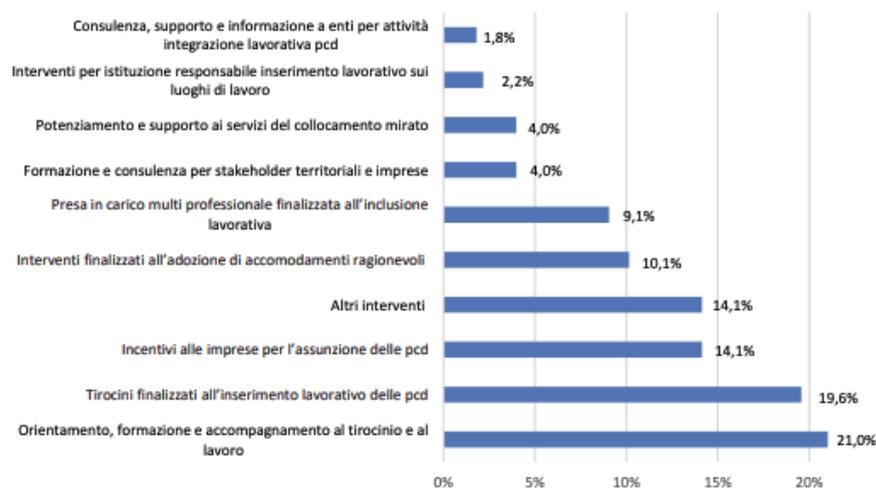
erano più del doppio rispetto a quelli assunti grazie al collocamento mirato, evidenziando un bisogno di azioni mirate all'accesso al collocamento mirato.

Un altro dato che aiuta a comprendere meglio il panorama, è identificato all'interno della relazione (Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, 2021) nel numero totale di sanzioni prescritte alle aziende inerente la mancata copertura della quota d'obbligo. I dati ci mostrano una crescita esponenziale del numero di sanzioni sul territorio italiano: nel 2016 erano 484 aziende, nel 2017, 674 aziende (con una crescita di 190 unità rispetto all'anno precedente), nel 2018, 974 aziende (con una crescita di 300 unità rispetto all'anno precedente).

Questi dati mostrano come il pagamento della sanzione per mancato collocamento di persone con disabilità all'interno delle aziende sia una pratica normale e che ha visto negli anni un incremento. Il dato si presta all'interpretazione di un bisogno sull'informazione e sensibilizzazione delle aziende verso il collocamento mirato e l'inclusione lavorativa.

Nella sezione "I sistemi attuativi regionali del collocamento mirato" della relazione sopra indicata, è possibile una identificazione di quali siano le pratiche di intervento atte a favorire l'inserimento lavorativo delle persone in situazione di disabilità, come da Fig. 3.

Figura 62 - Classificazione degli interventi per tipologia – Valore percentuale sul totale delle risposte



Fonte: Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Elaborazioni INAPP 2020

Fig.3 Tratta da: Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, (2021) “Nona relazione al Parlamento sullo stato di attuazione della Legge 12 marzo 1999, n. 68 Norme per il diritto al lavoro dei disabili. Anni 2016 - 2017 - 2018”. p.143

Dalla Fig.3 è possibile identificare quali interventi, su scala nazionale, siano stati scelti e programmati maggiormente all'interno dell'attuazione della Legge 12 marzo 1999.

In un secondo momento, la lista completa di interventi è stata classificata in quattro categorie, “[...] le Regioni hanno definito le proprie buone pratiche in base alla rilevanza che tali attività hanno dimostrato” (Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, 2021, p.158). Le categorie esplorate mostrano differenti elementi di carattere socioeconomico:

- maggiore rilievo rispetto ai beneficiari (rafforzando competenze e condizione socio lavorativa);
- maggiore rilievo rispetto al lavoro di rete (azioni che favoriscono le reti e le collaborazioni tra Servizi e competenze dei soggetti);

- maggiore rilievo rispetto alla gestione ed all'efficienza (azioni che favoriscono accesso e fruizione oltre ad un monitoraggio e ad una valutazione degli interventi);
- maggiore rilievo rispetto l'impatto socio culturale (azioni di sensibilizzazione e diffusione di una cultura inclusiva).

Una interpretazione di questa categorizzazione in buona pratica è legata alle azioni da intraprendere per migliorare le politiche portate dalla legge 68/99 (Repubblica italiana 1999). Queste azioni dovrebbero poter seguire lo schema proposto nel documento di relazione, aderendo ad una caratterizzazione incentrata su una delle categorie identificate.

Nell'identificazione delle best practices è possibile studiare il decreto ministeriale n°43 dell'11 marzo 2022 che aggiorna su alcuni punti la legge 68/99. All'interno del decreto n°43, vengono trattati differenti argomenti, come "I servizi e le politiche attive del lavoro e il collocamento mirato", "accordi territoriali", iter per l'assunzione di persona con disabilità e una parte riguardante gli "Accomodamenti ragionevoli", ripresi anche dalla Convenzione sui diritti delle persone con disabilità del 2006 delle Nazioni Unite.

Nell'evidenziare le best practices per l'inclusione lavorativa, è importante annoverare anche gli accomodamenti ragionevoli.

"Per "accomodamento ragionevole" si intendono le modifiche e gli adattamenti necessari ed appropriati che non impongano un onere sproporzionato o eccessivo adottati, ove ve ne sia necessità in casi particolari, per garantire alle persone con disabilità il godimento e l'esercizio, su base di uguaglianza con gli altri, di tutti i diritti umani e delle libertà fondamentali." (Assembly, U. G. 2006)

L'accomodamento, come da Direttiva UE n.2000/78, deve essere individualizzato e appropriato, per la rimozione di uno specifico svantaggio, oltre ad essere rivolto all'accesso e alla partecipazione. Nella costruzione di un contesto inclusivo, occorre anche dirigere la progettualità verso il concetto di massima accessibilità, andando così a colmare esigenze che potrebbero essere proprie di persone in situazione di disabilità, permanente o temporanea.

La normativa vigente non definisce la "ragionevolezza", ma l'International Labour Office (2016) ha identificato due caratteristiche che possono essere usate per una migliore comprensione. La prima caratteristica è l'efficacia delle misure che vanno a compensare o mitigare la barriera incontrata dal lavoratore all'interno del contesto. La seconda caratteristica si lega alla definizione riportata nella Convenzione sui diritti delle persone con disabilità: viene richiamato il concetto di "proporzionalità o la sproporzionalità dell'onere" rispetto all'adozione di una misura o di un accomodamento. Le circostanze cui si può fare riferimento per avere indicazioni sulla proporzionalità, non sono normate, data la difficoltà che si potrebbe incontrare facendo riferimento ad aziende e contesti diversi e con molteplici variabili che ne innalzano la complessità. Alcune indicazioni, riportate dalla Federazione disability manager²⁷ introducono il concetto di "sproporzionalità dell'onere" anche all'interno delle possibilità o dell'impossibilità da parte dell'azienda di attingere ai finanziamenti²⁸ pubblici e a risorse utili ad abbattere i costi, oltre

²⁷ Strumento "PARI" della Federazione disability manager (FE.D.Man): <https://paritalia.it/>

²⁸ il sistema degli incentivi è disciplinato dalla Legge n. 68/1999, artt. 13 e 14, e con modifiche del D.Lgs. 151/2015

alla creazione di sostenibili “economie di scala”²⁹. Il concetto di “onere sproporzionato”, citato nella Convenzione sui diritti delle persone con disabilità, non va inteso come semplice onere economico, la problematica non si limita al “prezzo minore” di una ipotetica soluzione, ma la scelta è orientata verso la soluzione che viene ritenuta la più adeguata al fine prefissato (Fondazione Asphi Onlus 2021).

Gli accomodamenti ragionevoli sono una possibilità ed uno strumento compensativo che può essere utilizzato anche per evitare le differenti forme di discriminazione, diretta o indiretta (vedi Cap. 1.4.2.2 Accessibilità digitale).

Come per l’accessibilità, il rifiuto nell’adozione di accomodamenti ragionevoli, può costituire una discriminazione perseguibile a livello legale.

Secondo il rapporto dell’OECD (2018) “Disabilità, lavoro e inclusione: Mainstreaming in All Policies and Practices”, i governi dovrebbero concentrarsi su tre aree chiave per migliorare l’inclusione nel mercato del lavoro delle persone con disabilità.

1. Un intervento precoce come pratica comune: attuare una politica di welfare, attraverso una serie di sforzi antecedenti ad una qualsiasi richiesta da parte di persone con disabilità, ciò include la dotazione di programmi di assicurazione e malattia per tutti i lavoratori, improntati ad forte orientamento al ritorno al lavoro. In secondo luogo, l’implementazione di servizi pubblici che identifichino possibili barriere alla salute dei lavoratori o dei futuri lavoratori, con e senza

²⁹ Enciclopedia Treccani on-line, alla voce “scala, economie di”: *Diminuzione dei costi medi di produzione in relazione alla crescita della dimensione degli impianti e sono quindi realizzate dalle grandi imprese per ragioni organizzative e tecnologiche. In relazione a un dato livello di dimensione degli impianti, la riduzione dei costi unitari al crescere della quantità prodotta può realizzarsi in conseguenza sia della maggiore efficienza della direzione e delle maestranze, sia della riduzione e dispersione dei rischi, sia della maggiore facilità di finanziamento e della possibilità di un più largo ricorso alla pubblicità. Inoltre le economie di s. sono connesse con la ricerca di migliori metodi di produzione e con lo sviluppo di nuovi prodotti.* (link: <https://www.treccani.it/enciclopedia/economie-di-scala>)

disabilità (OECD, 2018). Questo aspetto viene evidenziato anche nello studio di Schur et al., 2014 che rinforza la tesi con uno studio relativo alle richieste ed alle concessioni di accomodamenti ragionevoli. L'analisi ha preso in considerazione i costi ed i benefici delle sistemazioni per tutti dipendenti, con o senza disabilità. Si è riscontrato che i dipendenti con disabilità presentano una maggiore propensione a richiedere sistemazioni rispetto ai colleghi senza disabilità, tuttavia, l'indagine ha evidenziato come i costi-benefici e i tipi di sistemazioni richiesti siano stati simili, sia tra gli accomodamenti relativi alle disabilità, sia per quelli non correlati. Inoltre, le preoccupazioni riguardo ai costi elevati e alle possibili reazioni negative dei colleghi sono state smentite, risultando infondate, in tutti i gruppi coinvolti, rispetto agli accomodamenti, ci sono state segnalazioni e reazioni positive da parte dei colleghi senza disabilità.

2. È possibile implementare i sistemi di lifelong learning per tutti i lavoratori (in situazione di disabilità e non) in modo che siano accessibili e inclusivi. La richiesta di inclusività della formazione implica un adattamento e/o una riprogettazione, che tengano conto delle regole dell'Universal design e delle raccomandazioni riguardo l'accessibilità digitale in generale (WCAG). In questo modo, l'approccio al lifelong learning diventa conforme alle esigenze di tutti, aumentando la possibilità di partecipazione. A questo proposito è importante implementare il coinvolgimento attivo dei servizi pubblici di collocamento mirato, per poter raggiungere il maggior numero di persone possibile. (OECD, 2018). Lo studio di Blanck et al. (2013) va ad avvalorare questa *best practice*, in quanto si sono riscontrati risultati e benefici per tutti i lavoratori, con e senza disabilità, che lavorano

all'interno di ambienti in cui si sperimenta una cultura aziendale formata ed improntata all'attenzione per le esigenze individuali di tutti i dipendenti.

3. È fondamentale fornire supporto ai giovani in situazione di disabilità tramite l'implementazione di un sistema di istruzione inclusivo, programmi di transizione scuola-lavoro adattati alle esigenze di tutti ed un adeguato sistema di protezione sociale in concomitanza con il supporto scuola-lavoro (OECD, 2018). I risultati della ricerca di Ali (Ali et al., 2011) sull'occupazione di persone con o senza disabilità mostrano una buona e paragonabile propensione al lavoro in entrambi i gruppi studiati, ma una propensione minore alla ricerca del lavoro da parte del gruppo delle persone in situazione di disabilità. Lo studio prende in considerazione alcune differenti problematiche che potrebbero disincentivare la ricerca del lavoro a fronte della medesima propensione lavorativa, riportando alcuni fattori legati ad atteggiamenti e a culture aziendali poco accoglienti, oltre alla bassa flessibilità delle modalità di lavoro. Queste osservazioni maturate dagli studiosi possono portare ad interpretare queste problematiche come concause preminenti alla maggiore difficoltà di reperimento delle possibilità lavorative, quindi ad uno scoraggiamento maggiore verso la ricerca del lavoro.

Il rapporto si conclude con un richiamo all'obiettivo fissato negli anni duemila, che si prefiggeva di orientare le politiche riguardanti la disabilità e l'inclusione ad una proattività e all'occupazione. È possibile notare come gli obiettivi non siano ancora stati raggiunti, nonostante le norme esistenti a favore dell'inserimento lavorativo delle persone con disabilità, come ad

esempio la Legge 68/99 sul collocamento mirato. Analizzando il territorio nazionale italiano la situazione occupazionale per le persone in situazione di disabilità è del 12% per chi dichiara una limitazione grave e del 28,9% delle persone che hanno una limitazione non grave (Organizzazione Internazionale del Lavoro, 2022).

In particolare, aree chiave della politica sulla disabilità hanno ricevuto finora troppo poca attenzione, come le politiche di sostegno ai giovani con disabilità, il miglioramento delle competenze delle persone con disabilità e l'intervento precoce nel corso di un problema di salute o di disabilità (OECD, 2018; Blanck et al., 2009).

4. Gestire le risorse umane tra sostenibilità e innovazione.

“The Toyota style is not to create results by working hard. It is a system that says there is no limit to people’s creativity. People don’t go to Toyota to ‘work’ they go there to ‘think’.”
(Taiichi Ohno)

Negli ultimi 30 anni si è assistito ad un crescente interesse scientifico nel settore della gestione delle risorse umane (d’ora in poi HR). Il tema prevalente, secondo alcuni autori, è quello della definizione di sistemi di HR (*human resources*) efficaci (Boon, et al., 2019). Queste ricerche prediligono l’esplorazione degli effetti e delle performance delle HR, a discapito delle

pratiche efficaci rivolte ai singoli lavoratori (Combs, Liu, Hall, & Ketchen, 2006, in Boon, et al., 2019).

All'interno dell'ampia *literature review* stilata da Boon et al., (2019), ad esempio, è possibile identificare tre punti di rilievo che descrivono il crescente interesse verso la gestione delle risorse umane.

Il primo punto riguarda un cambio di orientamento nella gestione delle HR: dal singolo intervento al sistema di interventi, introducendo elementi di complessità. Il processo di analisi del singolo intervento viene contestualizzato in un insieme complesso di pratiche HR correlate ed integrate in un sistema al quale gli individui vengono esposti.

Il secondo punto riguarda la costante associazione (unicamente) positiva tra i sistemi HR e la performance in un meccanismo sinergico e complementare. In altre parole, le performance positive sono connesse alle pratiche di HR, quelle negative al bisogno di sistematizzare pratiche HR migliorative.

Il terzo punto fa riferimento alla carenza di studi a livello di misurazione e combinazione di pratiche per comprendere le sinergie di HR all'interno di un sistema organizzativo. Boon et al., (2019), a questo proposito, sottolineano il bisogno di ricerche che possano sviluppare metodologie meno ambigue e maggiormente rigorose sull'interazione tra loro delle pratiche di HR.

Una seconda *literature review*, considerata nella presente dissertazione, è quella di Macke e Genari (2019). Questo lavoro mette in luce la necessità di perseguire, in rapporto alla gestione dell'HR, l'obiettivo della riduzione dei costi in modo sostenibile. La richiesta di sostenibilità, infatti, impone un accurato bilanciamento delle pratiche sistematiche di HR che devono andare oltre i minimi adempimenti di legge, concentrandosi sulle esigenze dei dipendenti e delle loro famiglie, attraverso pratiche di gestione delle risorse umane.

Alcuni esempi di una gestione delle HR, rivolte a pratiche sistematiche sostenibili, sono quelle concernenti l'opportunità di formazione e sviluppo, di gestione della carriera, di una partecipazione da parte dei dipendenti alla vita aziendale e di implementazione di iniziative di responsabilità sociale.

Gli autori si interrogano su quali possano essere le barriere all'attuazione di modelli di business sostenibili a livello sociale. Nel contempo è aumentato, da parte degli investitori, l'interesse intorno a questi modelli di business (Chipalkatti, Rishi 2021).

4.1 Rileggere “*Diversity and inclusion index*” Refinitiv³⁰

Negli ultimi anni si è assistito ad un aumento degli investimenti sostenibili, attuati sulla base di fattori ambientali, sociali e di governance (ESG³¹), orientando, in questo modo, l'attenzione degli investitori verso le aziende che sono impegnate anche nel campo dell'ambiente, dell'etica nella gestione delle forniture e negli aspetti sociali quali i diritti umani, il welfare e l'inclusione (De Lucia, Paziienza, Bartlett 2020; Chipalkatti, Rishi 2021).

Refinitiv, una delle maggiori aziende di informazioni finanziarie e servizi, stila ogni anno (dal 2018) la classifica “*Diversity and inclusion index*”. Il punteggio finale è il risultato della media di quattro pilastri: diversità, inclusione, sviluppo delle persone, novità e controversie.

In Fig.4 sono riportate le sottocategorie analizzate dalle *metrics*.

La classifica elaborata da Refinitiv acquisisce importanza nel contesto della gestione delle risorse umane e dell'inclusione lavorativa.

³⁰ Refinitiv è una società di informazioni finanziarie e dati, fornitore di contenuti e tecnologie per il trading, la gestione degli investimenti e l'analisi del mercato. Come società offre una gamma di dati, contenuti e tecnologie che consentono ai clienti di sfruttare le opportunità di trading e di investimento, cercando di ridurre i rischi attraverso delle previsioni.

³¹ Environmental, Social, and Governance

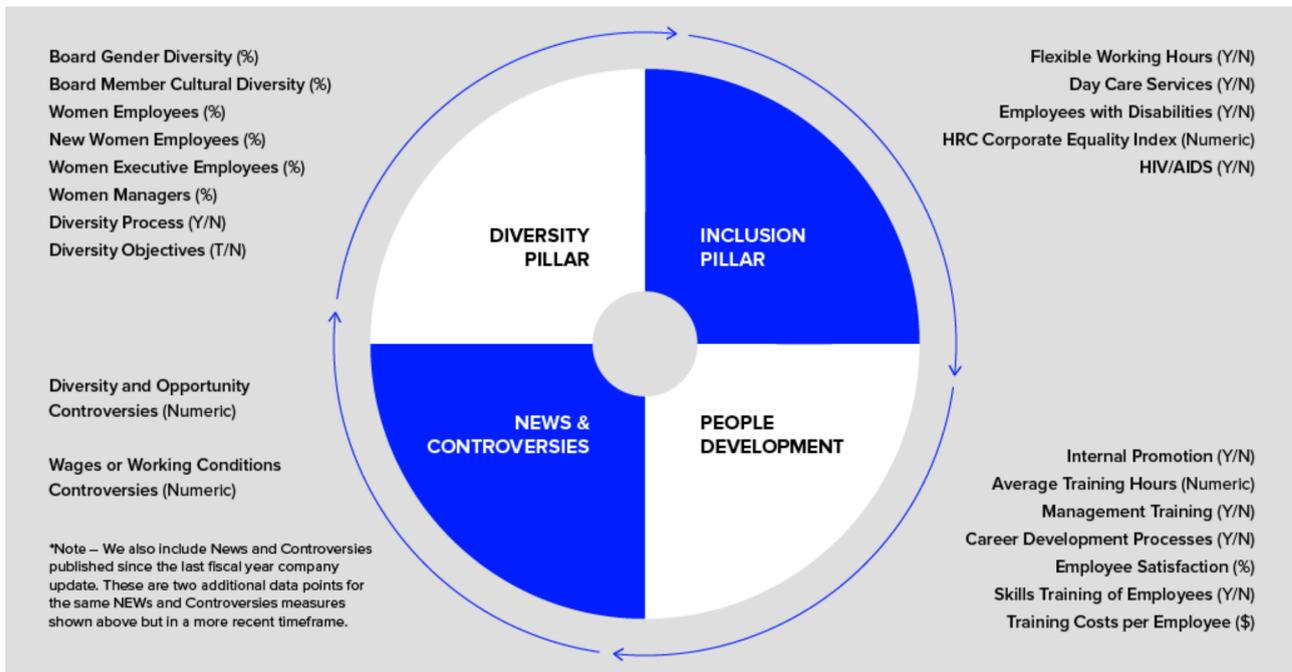


Fig. 4 “Refinitiv Global Diversity and Inclusion Index – questions and answers”

I risultati di questa analisi possono contribuire a comprendere meglio il funzionamento dell’azienda e il suo comportamento sul mercato anche in un’ottica “previsionale”³².

³² In questo caso per “previsione” si intende l’apparato strategico in senso foucauliano che permette di scomporre la previsione come un meccanismo per una maggiore comprensione. Rivoltella (2014) nel suo libro identifica quattro operazioni alla base della previsione: semplificazione, categorizzazione, correlazione, sostituzione.

La parte di semplificazione è quella riguardante la sintetizzazione di meccaniche rispetto al proprio campo di esperienza sulle stabilità e su ciò che si rivela invariato, così da potersi costruire un mondo proprio, più semplice rispetto alla complessità del mondo fenomenico reale.

Le invariate identificate dal cervello durante la semplificazione vengono categorizzate in un processo di category making, formato a partire da contrapposizioni e similarità.

Diventa possibile, grazie alla categorizzazione ricavare inferenze, correlando nuovi eventi ed elementi già affrontati e conosciuti, costruendo così correlazioni con il vissuto. Il passaggio della correlazione diventa cruciale per una distinzione sulla possibilità di creare strategie vicarianti (o meno) rispetto ad un determinato evento o elemento, così da attivare una sostituzione ed attuare, infine, la previsione.

4.1.2 I quattro pilastri di Refinitiv

Con l'ausilio della Fig. 4 è possibile analizzare i vari "pilastri" identificati da Refinitiv. Il primo pilastro è riferito all'area della "diversità" (diversity) in cui la stessa viene ritratta attraverso caratterizzazioni di generi e culture. All'interno di questo pilastro è possibile trovare indicatori riguardanti la differenza di genere all'interno del consiglio direttivo, del numero di donne e nuovi impiegati di sesso femminile nell'azienda e la percentuale di donne manager e dirigenti. Altri indicatori all'interno di questo primo pilastro sono più inerenti alla diversità di culture all'interno del consiglio e alla presenza, o meno, di obiettivi e processi orientati alla diversità in modo più generale.

Il secondo pilastro è dedicato all'area denominata dell'inclusione (inclusion), che viene costruita attraverso differenti indicatori: quelli riguardanti il lavoro agile (Flexible Working Hours), i servizi di "nido aziendale" (day care service) e la presenza o meno di dipendenti con disabilità³³. In tal senso, è interessante notare anche un indicatore specifico sulla presenza/assenza di persone con malattie invalidanti quali l'HIV e AIDS. In questo pilastro è possibile trovare anche l'indice di uguaglianza aziendale della Human Right Campaign Foundation³⁴ riguardante le politiche, le pratiche ed i benefici aziendali relativi alle persone LGBTQ+³⁵ dipendenti dell'azienda.

Gli altri 2 pilastri sono maggiormente legati alle politiche interne dell'azienda: il primo attraverso lo sviluppo delle persone (People development) grazie a

³³ Refinitiv ha sede in USA dove non vige un obbligo di inserimento lavorativo di dipendenti con disabilità, mentre in Italia vige la legge 68/99 sul diritto al lavoro delle persone con disabilità (Repubblica italiana 1999)

³⁴ Sito del "Corporate Equality Index 2022"
<https://www.hrc.org/resources/corporate-equality-index>

³⁵ Lesbiche, Gay, Bisessuali, Transgender Queer, il segno "+", rappresenta tutte le altre identità: Non-binario, pansessuale, asessuale e intersessuale. È auspicabile usare il segno più perché ci sono svariate identità, la comunità e il linguaggio sono in continua evoluzione.

promozioni, formazione e soddisfazione degli impiegati; il secondo analizza la presenza di report inerenti controversie su diversità e opportunità, sui salari e condizioni di lavoro (News e controversies).

Uno studio di Refinitiv ha esaminato l'utilizzo di pilastri e indicatori interni per valutare l'impatto sociale e di governance delle aziende. I risultati dell'analisi hanno mostrato che questi indicatori sono spesso utilizzati all'interno di una prospettiva prevalentemente economica e aziendale. L'identificazione delle aree di analisi rilevanti per questi indicatori è un passo importante per comprendere come le aziende gestiscono le proprie responsabilità sociali e come queste possano influire sulla performance a lungo termine (Refinitiv, 2020³⁶).

È possibile, quindi, identificare un primo punto rilevante nella divisione tra inclusione e diversità, probabilmente connessa anche alle diverse figure più normate dei disability e del diversity manager.

È interessante l'identificazione, all'interno del pilastro sull'inclusione, di specifiche malattie croniche, con la relativa esclusione di altre, probabilmente ritenute meno stigmatizzanti.

La creazione di una classifica da parte di un servizio finanziario, stilata appositamente per indicare quali siano le aziende che si spendono maggiormente per l'inclusione, evidenzia, assieme agli studi sulle risorse umane sostenibili, il ruolo centrale del rapporto tra il benessere delle persone ed il benessere dell'azienda.

³⁶ Refinitiv. (2020). Analysis of pillar and indicator choice. Refinitiv. Retrieved from <https://www.refinitiv.com/en/insight/analysis-pillar-and-indicator-choice>"

4.2 Dalla società dell'incertezza ai modelli di business inclusivi

La società definita da Bauman (1999) “dell'incertezza”, descritta nel campo degli studi aziendali attraverso modelli come il VUCA³⁷ (*volatility, uncertainty, complexity and ambiguity*), richiede al mondo delle imprese di dimostrarsi più agili e flessibili, nonché proattive. In altre parole, “riuscire a prevedere i cambiamenti di mercato, che oggi giorno sono sempre più rapidi, determinerà un evidente vantaggio competitivo ma, soprattutto, da un lato servirà per attirare sempre più stakeholder e, dall'altro, avrà lo scopo di motivare e di coinvolgere in maniera ancora più incisiva i dipendenti”³⁸.

Uno dei possibili modelli di business sui quali gli investitori puntano, è quello della Environmental, Social, and Governance (ESG), in cui l'inclusione lavorativa gioca un ruolo fondamentale (Kennet 2019). Questi modelli strategici rivolgono la propria attenzione all'ottenimento di vantaggi competitivi per le aziende, congiuntamente ad un risparmio sociale generale e territoriale; sono spesso considerati più “a prova di futuro”³⁹, poiché tengono

³⁷ Jain (2019) identifica la volatilità come uno stato di instabilità derivato da cambiamenti drastici o rapidi e da sfide inaspettate; l'incertezza è riferita alle informazioni limitate che abbassano il grado di probabilità di prevedere esiti ed effetti delle azioni. La complessità viene definita dall'autore come una interconnessione di variabili interdipendenti, mentre l'ambiguità è definita da incognite che non rendono chiare le relazioni di causa effetto.

³⁸ Il contesto VUCA: <https://www.maiamanagement.it/digital-transformation/il-contesto-vuca-cose-e-qual-e-lapproccio-giusto-per-affrontarlo-in-azienda/> e Mack et al., 2015)

³⁹ In letteratura, il concetto di “a prova di futuro” si riferisce a modelli di business che sono in grado di resistere ai cambiamenti e alle sfide a lungo termine, garantendo così la propria resilienza e la sostenibilità nel tempo.

Un modello di business “a prova di futuro” tiene in considerazione le esigenze dell'ambiente, della società e della governance a lungo termine, in modo da proteggere il valore e i profitti dell'azienda nel tempo. Ciò può includere la gestione responsabile delle risorse, la promozione di pratiche di lavoro sostenibili e l'adozione di principi di governo etici e trasparenti (Winston, 2014)

conto delle esigenze a lungo termine dell'ambiente, della società e della governance (Winston, 2014)

Nel caso dell'inclusione lavorativa, è possibile identificare in primo luogo un grande valore per la persona in fatto di *empowerment*⁴⁰ verso la creazione attiva di un proprio Progetto di Vita (Friso e Scollo 2019), e alla "...possibilità di poter esprimere i propri diritti di cittadinanza e di partecipazione sociale" (Caldin e Scollo 2018 p.57).

In secondo luogo, una potenziale crescita maggiore dell'azienda. Il report "Getting to equal: the disability inclusion advantage"⁴¹ di Accenture⁴² (2021) evidenzia come, all'interno di aziende nelle quali i dipendenti vengono coinvolti a livello di partecipazione aziendale e nelle quali i dirigenti esplicitano l'interesse riguardo la disabilità (concretizzato in politiche e azioni), esista un incremento delle vendite di 2,9 volte e 4,1 volte di maggiori profitti rispetto ad aziende pari che non si spendono per un contesto partecipativo ed inclusivo.

È possibile evidenziare un terzo ed ultimo punto, identificando nel territorio il terzo attore dell'inclusione lavorativa. Analizzando le ricadute sul territorio,

Inoltre, un modello di business "a prova di futuro" deve essere in grado di adattarsi ai cambiamenti del mercato e delle condizioni esterne, come, ad esempio, i cambiamenti climatici, le evoluzioni tecnologiche e le trasformazioni sociali (Kennet, 2019)

Per ulteriori approfondimenti "Future-Proofing Your Organization

Prepare your team to stay ahead in the post-pandemic world. by Michael Mankins, Eric Garton, and Dan Schwartz" presso: <https://hbr.org/2021/09/future-proofing-your-organization>.

⁴⁰ *Empowerment*: "processo, individuale e organizzativo, attraverso il quale le persone [...] vengono rese «potenti», ovvero rafforzano la propria capacità di scelta, autodeterminazione e autoregolazione, sviluppando parallelamente il sentimento del proprio valore e del controllo sulla situazione di lavoro, la propria autoefficacia..." (Piccardo, 1992, p. 23)

⁴¹ Accenture (2021), GETTING TO EQUAL: THE DISABILITY INCLUSION ADVANTAGE.

https://www.accenture.com/_acnmedia/pdf-89/accenture-disability-inclusion-research-report.pdf

⁴² "Accenture" è stata definita dal Forbes Magazine come una delle più prestigiose società di consulenza strategica al mondo ed è una multinazionale operante nel settore della consulenza strategica e direzionale e dell'esternalizzazione.

come già riportato nel 1998 all'interno del Welfare Reform Green Paper inglese (Snell et al., 2015), è possibile individuare: una riduzione della discriminazione nei confronti delle persone disabili, una riduzione della spesa pubblica per sussidi di inabilità, di conseguenza un aumento di disponibilità per l'aiuto a persone con disabilità complesse.

Un altro studio pubblicato sulla rivista "Work, Employment and Society" (Harper e Tregaskis, 2016) ha esaminato l'impatto dell'inclusione lavorativa sulle prestazioni aziendali. I risultati hanno dimostrato che le aziende che promuovono la diversità e l'inclusione hanno una maggiore probabilità di ottenere un vantaggio competitivo, grazie a una maggiore creatività e innovazione, nonché a una riduzione dei costi legati alla rotazione del personale.

Inoltre, un altro studio pubblicato sulla rivista "Human Resource Management Review" (Ng et al., 2015) ha esaminato i benefici per i lavoratori di essere inclusi in ambienti di lavoro inclusivi. I risultati hanno mostrato che l'inclusione lavorativa è associata a una maggiore soddisfazione lavorativa, a una maggiore lealtà nei confronti dell'azienda e a una maggiore produttività.

Per concludere, i modelli di Business inclusivi possono essere interpretati come modelli sostenibili win-win⁴³, in cui i benefici sono a carico di azienda, territorio e lavoratore.

⁴³ Nella teoria dei giochi del matematico John Nash, il risultato win-win si verifica quando entrambe le parti traggono vantaggio da questo scenario (Spangler 2003)

Parte 2 -

“Occupazione, nuove competenze e inclusione. eLISA: una proposta di web app per l’inclusione lavorativa, for all”. Il progetto

La presente ricerca si inserisce all’interno del complesso scenario delle direttive europee sull’inserimento lavorativo delle categorie svantaggiate, dell’European Disability Strategy 2010-2020, dei decreti attuativi del Job Act e della strategia della Regione Emilia Romagna riguardante la “specializzazione intelligente”.

La ricerca è stata selezionata nell’ambito del bando regionale “Alte Competenze per la Ricerca e il Trasferimento Tecnologico POR FSE 2014/2020 obiettivo tematico 10” Delibera di Giunta regionale n. 39 del 14/01/2019 nell’Ambito B) “Risorse umane per la specializzazione intelligente” della regione Emilia Romagna.

In un panorama in cui il mondo produttivo acquisisce sempre più carattere di instabilità e di flessibilità, assume sempre più valore, per lo sviluppo delle persone e delle organizzazioni, la gestione dell’innovazione tecnologia che può rappresentare un elemento di traino per incrementare un qualificato inserimento lavorativo. Il progetto si colloca nella cornice delle Direttive europee sull’inserimento lavorativo delle categorie svantaggiate, nonché sull’accomodamento ragionevole del posto di lavoro delle persone con disabilità, attraverso soluzioni tecnologiche. Già nella European Disability Strategy (2010-2020) si rilevava come “le persone con disabilità sono in continua interazione con varie barriere che possono limitare la loro piena ed effettiva partecipazione alla società; - dei decreti attuativi del *Job Act* (schema

di decreto legislativo recante modifiche e integrazioni al Testo unico del pubblico impiego, di cui al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165); delle priorità regionali presenti nella “Strategia di specializzazione intelligente della Regione Emilia Romagna”. In particolare, la priorità B che vede anche le industrie di “produzione di attrezzature e prodotti per wellness e per il fitness o di ausili per persone disabili e i servizi di assistenza per le varie categorie di disabilità e di difficoltà (terzo settore) una delle industrie che sta facendo fronte alle crescenti difficoltà del sistema delle industrie della salute e del benessere, mantenendo quindi il sistema regionale “sanitario e assistenziale considerato all’avanguardia a livello nazionale e persino internazionale. E la priorità C che chiede di migliorare i sistemi di assistenza e di accessibilità per persone con disabilità. Il progetto mira ad individuare, descrivere, sviluppare linee guida e un prototipo di web app (eLisa) utile sia al singolo lavoratore sia al tessuto imprenditoriale del territorio per favorire l’inclusione lavorativa. I principali obiettivi sono: sviluppare una ricerca di dottorato in grado di elaborare “linee guida” affinché le aziende possano rendere accessibili a tutti i dipendenti, compresi i dipendenti con disabilità, ambienti e tecnologie presenti nelle aziende. Ideare, insieme ad alcune fondazioni e cooperative del territorio, un prototipo di software in grado di guidare il management nel monitoraggio e nella valutazione della qualità dell’accesso e della partecipazione delle persone disabili alla vita dell’azienda. Il raggiungimento degli obiettivi (a) e (b) consentirà, al dottorando e al gruppo di ricerca nel quale sarà coinvolto, di ideare e di co-progettare una web app pilota all’interno di alcune aziende e/o cooperative del territorio della regione Emilia-Romagna. Il bisogno emergente è quello di avviare uno studio pilota sui processi e le tecnologie che possono concorrere a rendere l’inserimento lavorativo una reale esperienza di inclusione e di partecipazione lavorativa da parte di persone con disabilità.

L'approccio di indagine privilegiato sarà quello della ricerca-azione, per il quale il gruppo di ricerca di Didattica e Pedagogia Speciale dell'Università degli Studi di Bologna, Dipartimento di Scienze dell'Educazione "Giovanni Maria Bertin", ha consolidate conoscenze ed esperienze a livello regionale, nazionale e internazionale. Il dottorando valorizzerà la suddetta expertise metodologica accademica sia per la definizione e la messa a punto degli strumenti di indagine, sia per la definizione delle linee guida nonché per l'ideazione della web app. Il percorso di ricerca-azione verrà realizzato con la collaborazione di alcune realtà aziendali e cooperative (pubbliche e private) operanti in Emilia-Romagna, impegnate a sostenere processi di inserimento e inclusione lavorativa di persone con disabilità." Tratto dal sito Unibo.it presso: Home > Ricerca > Competenze, progetti, iniziative > Fondi Strutturali Europei > Occupazione, nuove competenze e inclusione. "eLISA: una proposta di web app per l'inclusione lavorativa, for all" <https://www.unibo.it/it/ricerca/progetti-e-iniziative/fondi-strutturali-europei/99640/769/8919> . È possibile anche visionare una presentazione animata del progetto creata dallo scrivente presso il sito dell'Emilia Romagna: eLISA: una proposta di web app per l'inclusione lavorativa <https://formazionelavoro.regione.emilia-romagna.it/campagne/europa-qui/gallery/stefano-dambrosio-elisa-una-proposta-di-web-app-per-l2019inclusione-lavorativa>

5. Obiettivi e ipotesi

Everything we do now affects the future.
(Stephen Hawking)

Come evidenziato da diversi studi (ad esempio, Almalky 2020), l'accesso alle opportunità lavorative rappresenta una sfida per molte persone con disabilità.

Nonostante i progressi compiuti negli ultimi anni in termini di pari opportunità e inclusione, queste persone continuano a incontrare barriere che limitano la partecipazione attiva al mondo del lavoro. La presente ricerca si è quindi proposta di indagare i bisogni specifici delle persone con disabilità e di sviluppare una soluzione digitale finalizzata a promuovere l'inclusione lavorativa.

Come riportato nell'Abstract del progetto, la ricerca è stata condotta sulla base di alcuni vincoli specifici, tra cui:

- lo svolgimento della ricerca prevalentemente sul territorio della regione Emilia Romagna;
- lo sviluppo di una ricerca di dottorato in grado di elaborare “linee guida” per aiutare le aziende ad incrementare l’inclusione e l’accessibilità;
- l’ideazione di un prototipo di software (web app) in grado di “guidare il management nel monitoraggio e nella valutazione della qualità dell’accesso e della partecipazione delle persone disabili alla vita dell’azienda.”⁷²

Nel presente lavoro, essendo derivato da un progetto, si ritiene opportuno esplicitare la distinzione tra gli obiettivi di un progetto e quelli di una tesi di dottorato, spesso trascurata a causa della frequente assimilazione dei due concetti (Mertens, 2019).

"Un obiettivo di progetto è un risultato che il progetto si propone di raggiungere, generalmente espresso in modo misurabile e verificabile." (PMI, 2017, p. 62) Gli obiettivi sono generalmente definiti in modo chiaro e misurabile, e sono utilizzati per orientare le decisioni e le azioni verso il raggiungimento delle finalità prefissate.

Gli obiettivi di una tesi di ricerca sono gli scopi che si vogliono raggiungere attraverso l'esecuzione di un'indagine scientifica. Essi possono essere di vario tipo, come l'acquisizione di nuove conoscenze, la soluzione di problemi specifici o l'applicazione di metodi e tecniche di ricerca per rispondere a domande o ipotesi di partenza (Mertens, 2019; Oliver 2013).

Come sottolineato da Farrugia et al., (2010), gli obiettivi di un progetto sono generalmente più circoscritti e operativi rispetto agli obiettivi di una tesi di ricerca, che hanno invece un carattere più ampio e generale. Inoltre, gli obiettivi di un progetto sono solitamente definiti all'inizio delle attività e possono essere modificati nel corso del tempo in base alle esigenze emergenti, mentre gli obiettivi di una tesi di ricerca sono generalmente più stabili e vengono definiti prima di iniziare le indagini.

Gli obiettivi di questa ricerca sono stati definiti al fine di contribuire all'incremento delle opportunità lavorative per le persone con disabilità e sono stati identificati in questo modo:

1. Individuare quali sono i bisogni delle persone con disabilità, a livello di accesso e partecipazione, che emergono da studi condotti sul territorio e nelle realtà aziendali indagate.
2. Formalizzare quali elementi dell'*Index for inclusion* possono essere adattati, tradotti, integrati rispetto al tema dell'inclusione lavorativa.
3. Creare un prototipo di ambiente digitale (web app) finalizzato al riconoscimento/promozione delle culture e delle pratiche inclusive in differenti contesti lavorativi.

Ipotesi

L'inclusione delle persone con disabilità nel mondo del lavoro rappresenta una sfida sia sociale che economica che richiede l'impegno di tutti gli attori

coinvolti, comprese le istituzioni, le imprese, le associazioni e gli individui. Tuttavia, le aziende spesso non sono consapevoli delle potenzialità e dei benefici derivanti dall'assunzione e dalla valorizzazione di persone con disabilità, e non dispongono di strumenti adeguati per promuovere una cultura inclusiva. In questo contesto, sono tre le ipotesi che accompagnano la presente ricerca:

1. si ipotizza che lo sviluppo di un ambiente digitale, che permetta alle aziende di alzare il proprio livello di consapevolezza riguardo alle pratiche inclusive, può aumentare i livelli di inclusione all'interno delle organizzazioni, favorendo così l'incremento delle opportunità lavorative per le persone con disabilità.
2. Lo sviluppo di un prototipo di ambiente digitale, finalizzato al riconoscimento e alla promozione di culture e pratiche inclusive, in grado di contribuire all'incremento delle opportunità lavorative per le persone con disabilità.
3. La formalizzazione di elementi dell'*Index for inclusion* che possono essere adattati, tradotti e integrati in relazione all'inclusione lavorativa, in grado di fornire uno strumento utile per le aziende finalizzato ad una valutazione del proprio livello di inclusione e per individuare possibili aree di miglioramento.

Come evidenziato da diversi autori (Boffo et al., 2012; Caldin e Scollo, 2018; Saunders 2014), l'accesso al lavoro è una sfida per molte persone con disabilità, che spesso affrontano barriere strutturali, sociali e culturali. Sviluppare strumenti che facilitino l'accesso al lavoro per queste persone rappresenta, quindi, un obiettivo importante, che può essere raggiunto attraverso l'adozione di pratiche inclusive da parte delle aziende.

Per raggiungere gli obiettivi prefissati, e confutare le ipotesi, è fondamentale identificare delle domande di ricerca appropriate attraverso le quali chiarire il percorso e il processo da attuare (Creswell 2014). Inoltre, una valutazione sistematica delle domande di ricerca può contribuire ad una maggiore efficacia e precisione nel raggiungimento degli obiettivi prefissati. L'identificazione delle domande di ricerca appropriate può aiutare a definire il disegno di ricerca più calzante per raggiungere gli obiettivi prefissati e, in tal modo, aumentare la qualità e la validità dello studio.

Sono state identificate per questa studio queste domande di ricerca:

- Come si presentano, a livello di valori inclusivi e di accessibilità del sito, le piccole, medie e grandi imprese dell'Emilia Romagna?
- Quali sono i principali ostacoli e le strategie utilizzate dalle aziende per migliorare l'inclusione lavorativa delle persone con disabilità?
- Quali sono gli strumenti (dispositivi pedagogici) che è possibile valorizzare/adattare per consentire alle aziende di monitorare e migliorare l'inclusione lavorativa?

L'individuazione dei bisogni delle persone in situazione di disabilità, in termini di accesso e partecipazione, nonché la formalizzazione di elementi dell'*Index for inclusion* da adattare, tradurre e integrare in relazione all'inclusione lavorativa rappresentano passi importanti verso il raggiungimento di un possibile aumento dell'accesso al mondo del lavoro per le persone con disabilità. Inoltre, lo sviluppo di un prototipo di ambiente digitale, finalizzato al riconoscimento e alla valorizzazione di culture e pratiche inclusive, rappresenta una possibile opportunità di miglioramento del contesto lavorativo per le persone con disabilità e non.

6. L'impianto metodologico della ricerca e fasi del progetto

"The methodology is the foundation, the research is the building."
(Isaac Asimov)

La ricerca si basa, come è stato esplicitato, su un progetto già definito con specifici obiettivi prefissati. La trasformazione di un progetto in un progetto di tesi è stata ottenuta attraverso un'accurata analisi della letteratura di riferimento sui temi dell'inclusione e, nello specifico, dell'inclusione lavorativa.

La ricerca bibliografica è uno strumento fondamentale nella fase di progettazione di una tesi di laurea (Lester, 2014), in quanto permette di acquisire una conoscenza approfondita delle teorie e dei concetti chiave relativi all'argomento di studio. Inoltre, l'analisi della letteratura esistente sull'argomento permette di individuare le lacune conoscitive e di definire gli obiettivi e le domande di ricerca specifiche della tesi (Creswell, 2014). In questo modo, la ricerca bibliografica e lo studio della letteratura rappresentano un passo fondamentale per la definizione di un progetto di tesi ben strutturato e coerente.

Il disegno di ricerca adottato è basato su una metodologia mista, nota come mixed method (Creswell, Plano Clark, 2007; Dunning, et al., 2008; Trincherò e Robasto, 2019), che combina elementi di ricerca qualitativa e quantitativa, al fine di ottenere una maggiore comprensione del fenomeno oggetto di studio.

Il disegno di ricerca scelto è quello denominato "misto convergente" (Trincherò e Robasto, 2019a), si tratta di una combinazione di tecniche qualitative e quantitative che mirano a fornire una panoramica multifaccettata del fenomeno oggetto di studio. In questo tipo di disegno di ricerca, le tecniche

qualitative e quantitative vengono utilizzate congiuntamente al fine di validare e rafforzare i risultati ottenuti. Il disegno misto convergente si distingue dal disegno di ricerca misto sequenziale, in cui le tecniche qualitative e quantitative vengono utilizzate in sequenza, ovvero prima la qualitativa e poi la quantitativa (Creswell e Plano Clark, 2007). Al contrario, il disegno misto convergente prevede l'utilizzo concomitante delle due metodologie, in modo da ottenere una maggiore comprensione del fenomeno oggetto di studio. Inoltre, questa metodologia permette di rispondere a diverse tipologie di domande di ricerca, sia di tipo descrittivo che di tipo esplicativo, e di utilizzare diverse fonti di dati, quali interviste, questionari e dati quantitativi (Trincherò e Robasto, 2019a).

Nello specifico, la presente ricerca ha utilizzato sia dati qualitativi che quantitativi al fine di definire le basi per la progettazione di una web app per l'inclusione lavorativa (come richiesto negli obiettivi del bando presentato), inserendo questa metodologia all'interno della metodologia più ampia del *design thinking* (Brown 2008; Meinel e Leifer 2012; Nicolini 2012; Johansson-Sköldberg et al., 2013; Brenner et al., 2016; De Vitis 2020; Leifer, et al., 2021). Questa scelta è stata dettata dal fatto che la richiesta iniziale del progetto deve poi concretizzarsi nell'ideazione, progettazione e creazione di una web app. Questa richiesta ha portato a far rientrare il disegno misto convergente nella prima fase di progettazione del *design thinking*.

Il *design thinking* è un approccio basato sull'empatia che mira a trovare soluzioni innovative a problemi complessi, coinvolgendo attivamente i destinatari delle soluzioni nell'intero processo di progettazione.

Il *design thinking*, utilizzato per lo studio, viene definito da Brenner come un processo che incarna la progettazione empatica di soluzioni e iterazioni di ideazione e innovazione mentre si impegna nella risoluzione di problemi

(Brenner, et al., 2016). Il processo di *design thinking*, come descritto da Leifer, et al., (2021), incorpora pratiche di progettazione empatica che sono essenziali per mantenere il processo di progettazione incentrato sull'esperienza delle persone.

La metodologia di progettazione *Design Thinking* si articola attraverso cinque fasi, come riportato in Fig.5. Questa metodologia è stata selezionata per la focalizzazione sull'individuo e per la creazione di uno strumento basato su una prospettiva bottom-up, che implica la raccolta di diversi feedback e un'attiva interazione con professionisti e parti interessate (Dell'Anna, et al., 2022). L'utilizzo di questa metodologia è stato pensato altresì in funzione dell'adattamento di uno strumento che possa partire da bisogni delle persone con disabilità, in modo che l'argomentazione intorno al tema del “Niente su di noi senza di noi”⁴⁴ sia sempre tenuta in alta considerazione e supportata durante la progettazione e la prototipazione. Nello schema riportato nella Fig.5 sono evidenziate le differenti fasi del *design thinking* utilizzato alla Stanford design school (d.school)⁴⁵. Il *design thinking* della Stanford d.school prevede cinque fasi principali:

- *Empathize*: questa fase è orientata alla comprensione profonda delle esigenze, dei desideri e dei bisogni delle persone coinvolte nel “problema” o nella tematica a cui si vuole apportare un miglioramento. Ciò può includere la raccolta di dati attraverso interviste, osservazioni

⁴⁴ “È Charlton (1998) ad aver impiegato per la prima volta il detto «Niente su di noi senza di noi», come titolo di un suo testo oramai classico. Questo semplice motto racchiude un tratto sostanziale del movimento per la Vita Indipendente e, non a caso, è oggi lo slogan mondiale degli attivisti per i diritti delle persone con disabilità. [...] esso incapsula succintamente «l'accresciuta consapevolezza delle persone con disabilità di prendere il controllo sulle proprie vite e di abbracciare i principi di empowerment e di autodeterminazione»” (Dell'Anna et al., 2022, p.17).

⁴⁵ “Stanford d.school” è una scuola di design all'interno della Stanford University che utilizza il *design thinking* come approccio alla risoluzione dei problemi.

e analisi di dati esistenti. Nel contesto della ricerca, questa fase è identificabile attraverso un disegno di ricerca *mixed method* e con il modello misto convergente, il quale costituisce la base per l'architettura dell'apparato investigativo.

- *Define*: in questa fase, si definisce il problema o la sfida in modo chiaro e specifico. In questa fase vengono individuati gli strumenti appropriati e formulate ipotesi in merito a eventuali adattamenti.
- *Ideate*: in questa fase, si generano e si sviluppano le idee per affrontare il problema o la sfida. Ciò può includere il brainstorming, richieste di feedback da stakeholders ed esperti, l'utilizzo di modelli o framework di riferimento per aiutare a generare e sviluppare idee. Questa è la prima fase nella quale gli strumenti elaborati vengono sottoposti a un processo di feedback finalizzato alla loro ottimizzazione.
- *Prototype*: in questa fase, si crea un modello o una rappresentazione concreta delle idee generate nella fase di ideazione. Ciò può includere la creazione di modelli in scala, disegni o prototipi digitali. Questa è la fase in cui viene elaborato il prototipo, successivamente verrà sottoposto a un processo di feedback semi-strutturato ad un team multidisciplinare internazionale, al fine di validare lo strumento.
- *Test*: in questa fase, si testano i prototipi per verificare la loro validità e per raccogliere feedback da potenziali utenti o clienti. Ciò può includere la somministrazione di questionari o l'osservazione delle reazioni delle persone durante l'utilizzo del prototipo. Il prototipo validato è stato sistemato secondo i feedback ed è stato proposto ad un campione di utilizzatori.

Secondo la Stanford d.school, il *design thinking* è un approccio che si basa sulla comprensione empatica delle esigenze umane, sulla definizione di problemi in modo chiaro e specifico, sulla generazione di un ampio spettro di idee, sulla creazione di prototipi e sulla sperimentazione continua per arrivare a soluzioni creative e soddisfacenti (Banerjee 2016).

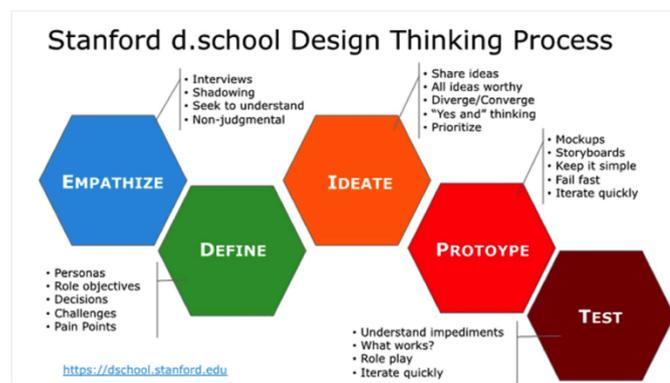


Fig.5 Fasi del *design thinking* (Stanford)

Attraverso questa metodologia estremamente flessibile che richiede la condivisione e la discussione delle idee all'esterno del gruppo di lavoro che le ha generate, avvalendosi di professionisti e testimoni privilegiati, è possibile creare un costante lavoro di miglioramento del progetto mantenendo l'orientamento sulla persona (Leifer, Lewrick, Link, 2021).

“[N]ella società iperspecializzata, è nel costrutto di persona, nel suo recupero della dimensione antropologica che si riconosce la centralità di ogni processo di sviluppo sociale ed economico, che non si esaurisce nella realizzazione di un prodotto specifico, ma si rivela come possibilità di apprendere competenze chiave utili per affrontare situazioni, eventi problematici che si verificano nel vissuto quotidiano” (Morin 2012, in De Vitis 2020, p.714). Il design thinking è una metodologia basata sulla comprensione dei bisogni delle persone, sulla

sperimentazione rapida e sull'interazione continua per arrivare a soluzioni creative e soddisfacenti. Affonda le radici nell'assunto che, attraverso il pensiero progettuale, si possano ottenere risultati migliori rispetto all'utilizzo di metodi tradizionali di problem solving (Johansson-Sköldberg, 2013).

All'interno della fase di Test, la web app è stata sottoposta a verifica attraverso lo studio di casi (Yin, 1994), metodo particolarmente adatto per l'analisi di problemi complessi e multidimensionali, come quelli che riguardano l'inclusione lavorativa. Lo studio di casi permette di catturare la complessità del fenomeno in tutte le sue sfaccettature (Stake, 1995). Inoltre, lo studio di casi permette di raccogliere dati qualitativi e quantitativi e di integrarli in una prospettiva olistica, fornendo così una panoramica multisfaccettata del fenomeno oggetto di studio.

Gli studi di caso possono essere suddivisi in tre tipi (Yin, 1994):

- a) studio di caso intensivo, che si concentra sull'analisi approfondita di un singolo caso al fine di definire tipizzazioni;
- b) studio di caso comparativo, in cui si adottano i canoni della comparazione per individuare similitudini e differenze tra casi;
- c) studio di caso di ricerca azione, in cui si studia un caso dall'interno per individuare strategie di intervento sulla specifica situazione.

Nel caso di questa ricerca i tre casi di studio hanno permesso di testare in modo comparativo la web app grazie alla scelta di differenti interlocutori e di valutarne l'efficacia nell'ambito dell'inclusione lavorativa.

Gli studi di caso possono essere ulteriormente suddivisi in studi su casi singoli (holistic case study) e studi su casi multipli (embedded case study). Gli studi su casi singoli si concentrano sull'analisi approfondita di un singolo caso, al fine di descrivere e comprendere la struttura complessa di relazioni che lo caratterizzano, mentre gli studi su casi multipli hanno come obiettivo quello di

studiare un fenomeno più generale attraverso lo studio delle singole sottounità, prese una per una.

Nella presente ricerca, si è scelto lo studio di casi multipli, come suggerito da Yin (1994), la logica adottata non è stata quella del campionamento, ma quella della replicazione della ricerca. Ciò significa che l'esperienza e le teorie ricavate dallo studio dei casi precedenti costituiscono il quadro di riferimento per lo studio dei casi successivi, i quali possono anche fornire evidenza empirica che porta a retroagire sui primi, gettando luce su aspetti non ancora considerati o fornendo nuove chiavi di lettura dei dati.

Diventa quindi importante, nello studio di casi multipli, che vi sia un insieme di assunti di base (Trincherò e Robasto, 2019), quali ad esempio i bisogni conoscitivi che guidano la ricerca e i criteri, espliciti e condivisi, su cui basare la raccolta e l'analisi dei dati. Questi assunti devono rimanere costanti per ciascun caso sotto esame, pur in una condizione in cui il ricercatore si avvicina allo studio di ciascun caso con un bagaglio teorico e ipotesi diverse, dati dall'aver già studiato altri casi analoghi.

6.1 Le fasi della ricerca

L'output richiesto dalla ricerca ha orientato il lavoro verso la creazione di uno strumento operativo per promuovere l'inclusione lavorativa delle persone con disabilità. Nell'impianto metodologico presentato, è stato creato un percorso che ha visto la conduzione di uno studio di tipo quantitativo (identificato come A in Fig.6) che ha esplorato il modo in cui le aziende presentano se stesse come inclusive attraverso i loro siti web, prendendo in considerazione un campione di aziende della Regione Emilia Romagna. Questa analisi va a

rispondere alla domanda “Come si presentano, a livello di valori inclusivi e di accessibilità del sito, le piccole medie e grandi imprese dell’Emilia Romagna?”

In parallelo, è stata condotta una ricerca di tipo qualitativo (identificata come B nella Fig.6) che ha esplorato le esperienze e i bisogni dei lavoratori con disabilità all'interno della stessa regione. Questa seconda analisi va a rispondere ad un secondo quesito che indaga i bisogni delle persone con disabilità: “Quali sono i principali ostacoli e le strategie utilizzate dalle aziende per migliorare l'inclusione lavorativa per le persone con disabilità?”

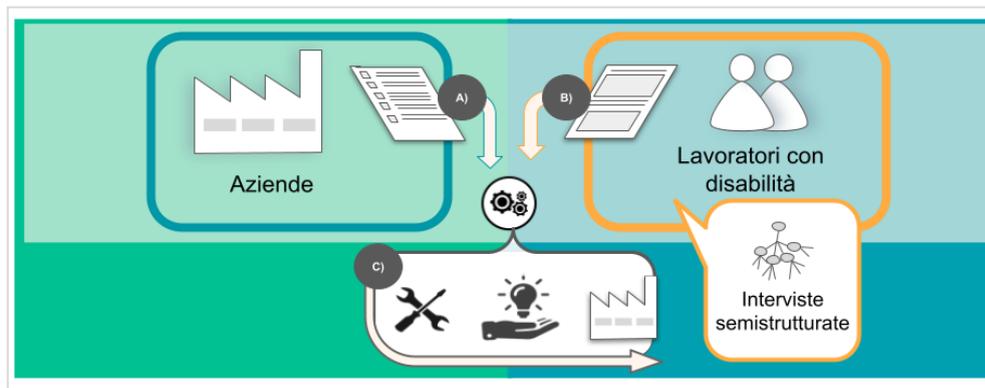


Fig.6 Schema operativo della ricerca

L'analisi dei dati quantitativi e qualitativi raccolti, assieme alla bibliografia studiata, hanno fornito una base iniziale di conoscenza per la progettazione e prototipazione dello strumento operativo. Lo studio della bibliografia di settore ha contribuito a fornire un quadro più ampio delle pratiche esistenti per promuovere l'inclusione lavorativa delle persone con disabilità.

Queste due analisi svolte parallelamente vanno ad esplorare il medesimo contesto ma, da due punti di vista differenti:

A) il punto di vista delle aziende, andando ad indagare se e come le aziende mostrano, attraverso i propri siti aziendali, i temi dell'accessibilità e dell'inclusione lavorativa.

B) Il punto di vista dei lavoratori con disabilità, le esperienze ed i bisogni dei lavoratori all'interno del contesto emiliano romagnolo.

Diversi studi (Morwane et al., 2021; Kocman et al., 2018; Nevala 2015) hanno evidenziato l'importanza di prendere in considerazione sia le prospettive delle aziende che quelle dei lavoratori con disabilità. La combinazione di metodi di ricerca quantitativi e qualitativi ha permesso di avere una comprensione più completa del contesto in cui si è sviluppata la ricerca e ha contribuito a creare uno strumento operativo valido e affidabile (parte C, Fig.6).

Gli strumenti creati, partendo dall'analisi quali-quantitativa, hanno richiesto diverse fasi di lavoro, definizione, ideazione, prototipazione e validazione (sfruttando la metodologia del *design thinking*), poiché includono un adattamento dello strumento internazionale *Index for Inclusion* (Booth, Ainscow, 2002) e una mappatura del ruolo lavorativo (*employment role mapping*) ispirata all'*International Classification of Functioning, Disability and Health* (ICF) dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (WHO 2001).

La domanda che ha orientato questa parte del lavoro è:

“Quali potrebbero essere gli strumenti (dispositivi pedagogici) che possiamo valorizzare/adattare per consentire alle aziende di monitorare e migliorare l'inclusione lavorativa?”

Uno dei dispositivi pedagogici identificati si basa sulla comprovata efficacia dello strumento *l'Index for Inclusion* all'interno dell'ambito educativo scolastico; pertanto, si è ipotizzato fosse possibile un adattamento ad un differente contesto.

L'altro dispositivo pedagogico identificato è stato scelto affinché potesse

consentire alle aziende di comprendere le possibilità inclusive offerte dall'ambiente lavorativo in modo molto pratico e capillare, e per l'adattamento e la valorizzazione è stata scelta l'*International Classification of Functioning, Disability and Health* (ICF).

6.2 Gli strumenti

In considerazione della complessità della ricerca e della sua natura mista, per garantire la rigorosità e l'affidabilità dei risultati, è stato necessario utilizzare differenti metodi di raccolta dati, quali questionari e interviste con analisi che sfruttano le metodologie quali-quantitative (Teddlie e Tashakkori, 2009).

- 1) In questo contesto, è stato utilizzato il questionario esplorativo semi-strutturato con domande aperte, per raccogliere impressioni e opinioni delle persone con disabilità (Bell et al., 2022). Questo tipo di questionario ha permesso di ottenere una maggiore flessibilità rispetto ai questionari strutturati, ma al contempo fornire una struttura di base per la raccolta dati (Denzin e Lincoln, 2011).
- 2) Per raccogliere le informazioni necessarie all'analisi dei siti web aziendali, si è proceduto in due step:
 - una prima raccolta esplorativa di dati e parole chiave ricorrenti su un campione di aziende del territorio italiano, esterne al territorio della Regione Emilia Romagna. Questa prima raccolta dati ha reso possibile la creazione di una checklist usata nel secondo step. La checklist, ovvero una lista di elementi da verificare durante la raccolta dati, è stata creata e utilizzata per garantire l'attendibilità e la completezza delle informazioni raccolte (Golafshani, 2003).

- È stata successivamente effettuata una seconda raccolta dati, stavolta sul campione selezionato di aziende dell'Emilia Romagna, tramite la check list generata nello step precedente.

L'utilizzo di questo strumento ha permesso di garantire la qualità dei dati raccolti e di evitare errori o omissioni durante il processo di raccolta (Saunders et al., 2012).

- 3) All'interno della ricerca si è utilizzato anche un questionario di validazione, composto da indici di rilevanza e chiarezza, che è stato utilizzato per verificare la validità delle informazioni raccolte attraverso il questionario di feedback semi-strutturato (Polit e Beck, 2012). Gli indici di rilevanza verificano che le domande del questionario siano pertinenti al tema della ricerca, mentre gli indici di chiarezza verificano che le domande siano comprensibili per i partecipanti (Fink 2002; Park, 2017).
- 4) Durante la fase di testing della web app, è stata utilizzata l'intervista semistrutturata orale per raccogliere feedback sull'utilizzo dell'app. Questo tipo di intervista, in cui vengono poste domande aperte ai partecipanti e si registrano le loro risposte utilizzando una griglia di appunti, ha permesso di ottenere feedback dettagliati e approfonditi sull'utilizzo della web app in ambito aziendale. L'utilizzo di questo strumento ha permesso di raccogliere una quantità significativa di dati qualitativi, indispensabili per l'analisi dell'efficacia della web app. La griglia è stata utilizzata allo scopo di mantenere omogeneità nelle interviste e per facilitare l'analisi dei dati (Bell et al., 2022).

6.3 Stakeholders

Gli stakeholders sono tutte le parti interessate o coinvolte in un progetto di ricerca. Nel caso specifico del progetto di ricerca in questione, gli stakeholder possono essere identificati in:

- La Regione Emilia Romagna, che ha pubblicato il bando "Alte competenze per la ricerca e il trasferimento tecnologico" e che sarà interessata ai risultati del progetto.
- Le aziende che hanno testato il primo prototipo "*Job inclusion for all*" (web app output del presente progetto di tesi) e che potranno beneficiare dell'utilizzo dello strumento per promuovere l'inclusione lavorativa. È inoltre auspicabile che anche le altre aziende che sceglieranno di utilizzare lo strumento possano trarne beneficio, acquisendo nuove competenze e informazioni sull'inclusione lavorativa.
- I lavoratori, con disabilità e non, che, grazie ad una sensibilizzazione maggiore delle aziende ai temi inclusivi, potranno beneficiare di ambienti lavorativi in cui ci sarà una maggiore consapevolezza rispetto l'inclusione lavorativa.
- I servizi di consulenza per l'accesso alle opportunità lavorative, che potranno auspicabilmente aiutare le aziende nell'inserimento di persone con disabilità e non in contesti lavorativi maggiormente consapevoli o incoraggiare l'utilizzo dello strumento.

Secondo uno studio di Mitchell et al. (1997), la considerazione degli stakeholder può anche aumentare la qualità del progetto di ricerca, poiché può portare a una maggiore comprensione delle esigenze e delle aspettative degli stakeholder e a una maggiore coerenza con gli obiettivi del progetto. Inoltre, la

considerazione degli stakeholder può promuovere la trasparenza e la responsabilità nella conduzione del progetto, aumentando la fiducia degli stakeholder nei risultati ottenuti.

7. Svolgimento (tramite il design thinking)

"Empathy is at the heart of design and humanity is at the center of empathy."
(Jonathan Key)

Il *design thinking* è una metodologia mirata all'innovazione che consente di sviluppare soluzioni creative ai problemi. Questo approccio fornisce anche un livello di flessibilità superiore rispetto ad altri metodi di ricerca, consentendo agli utenti di modificare i criteri in base alle circostanze specifiche (Leifer et al., 2021).

Inoltre, usando questo metodo è possibile riconoscere obiettivi più ampi come la progettazione sociale o culturale in relazione alle singole questioni. La filosofia del *design thinking* è basata sulla collaborazione tra gli stakeholders chiave e la massimizzazione del potenziale offerto da consapevolezza, capacità creative e idee innovative (De Vitis, 2020).

Rispetto agli altri metodi tradizionali, il *design thinking* si concentra sull'esplorazione creativa della ricerca grazie all'utilizzo e alla prototipazione rapida iterativa, in modo da offrire risultati maggiormente validati poiché sono stati presi in considerazione feedback specifici in diverse fasi. Per questo motivo, il *design thinking* rappresenta un'ottima struttura guidata che consente agli studiosi un ruolo attivo nell'individuare le cause comuni e nel selezionarne le migliori soluzioni impegnandosi anche nella creazione di nuovi prodotti o servizi finalizzati al miglioramento della qualità della vita degli individui coinvolti (Leifer et al., 2021).

In questo capitolo viene presentato il percorso intrapreso sfruttando la metodologia del *design thinking*, come riportato in Fig.5a.

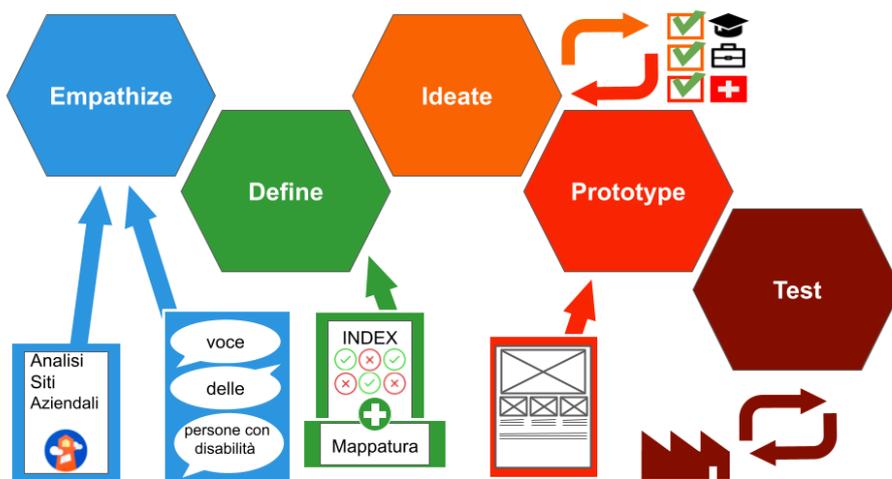


Fig.5a

Le fasi del *design thinking* applicate alla ricerca.

7.1 Fase Empathize

Il *design thinking* è un processo di progettazione basato sull'empatia, sulla creatività e sull'innovazione; la prima fase è quella denominata “Empathize” che mira a comprendere le esigenze, i desideri e le sfide dei potenziali utenti o beneficiari di un servizio o di un prodotto come potrebbe essere lo strumento output di questo progetto di tesi: l'*Index for inclusion job version*. In questa fase, si ottiene una comprensione profonda delle persone a cui il prodotto o il servizio sarà destinato, attraverso l'ascolto attivo, l'osservazione e l'immersione nei loro percorsi esistenziali. Hassenzahl (2010), riferendosi al concetto di empatia, la descrive come la capacità di comprendere e condividere le emozioni e i sentimenti degli altri, elemento essenziale nella progettazione basata sull'utente, poiché permette di comprendere come le persone vivono,

pensano e sperimentano il mondo, in modo conseguente da poter sviluppare soluzioni che rispondano ai loro bisogni e desideri.

In sintesi, l'empatia è una competenza fondamentale per comprendere le esigenze e le sfide delle persone che beneficeranno dello strumento, progettando così soluzioni che vadano a soddisfare i loro bisogni in modo efficace e significativo.

La Fase Iniziale del *design thinking* incorpora il modello convergente misto (mixed method), descritto precedentemente, per fornire una base all'architettura della ricerca.

7.1.1 La voce delle persone con disabilità

Questa ricerca preliminare si pone all'interno del paradigma metodologico di ricerca fino a qui descritto, utilizzando un disegno di ricerca misto convergente. Il disegno misto convergente è un approccio utilizzato per combinare i vantaggi dei disegni di ricerca quantitativi e qualitativi, consentendo di raccogliere dati quantitativi e qualitativi contemporaneamente; in questa parte, è trattata quella di stampo maggiormente qualitativo, utile per esplorare percezioni e bisogni di alcune persone con disabilità.

Nel presente capitolo è descritta la fase di somministrazione di un questionario semi-strutturato finalizzato alla raccolta di dati qualitativi in risposta alla seconda domanda di ricerca: “Quali sono i principali ostacoli e le strategie utilizzate dalle aziende per migliorare l'inclusione lavorativa per le persone con disabilità?”

7.1.1.1 Metodologia utilizzata

Per poter raccogliere idee, vissuti e voci differenti, permettendo al maggior numero di persone con disabilità di poter rispondere, è stato approntato un questionario semi-strutturato, progettato e realizzato in considerazione dei benefici in termini di accessibilità e numerosità di possibili risposte durante il periodo di pandemia durante il quale il questionario è stato distribuito. Il questionario completamente anonimo è stato somministrato completamente on-line, attraverso canali digitali quali email e social network, con la richiesta di inviarlo a persone con disabilità.

Si tratta di una ricognizione esplorativa, non rappresentativa, data da una collezione di 29 risposte al questionario da parte di persone che hanno dichiarato di avere una o più disabilità. Il numero di risposte e la modalità completamente anonima non forniscono gli assunti base per avere un'immagine precisa delle esperienze e dei bisogni delle persone con disabilità, ma alcuni dati da poter usare orientativamente. I dati e le opinioni scaturite da questo questionario sono stati utili ai fini della selezione, dell'integrazione e della riscrittura delle domande afferenti *l'Index for inclusion* ed alla costruzione di una base, assieme all'ICF, per la seconda parte riguardante la mappatura delle attività lavorative.

Il questionario semi-strutturato in questione è stato creato per raccogliere esperienze dirette e percezioni delle persone con disabilità. Il tema affrontato riguarda alcuni aspetti dell'inclusione lavorativa, si configura con una prima domanda dichiarativa riferita all'essere o meno una persona in situazione di disabilità. L'inserimento di una domanda dichiarativa di una situazione di disabilità nel questionario può fornire la possibilità per le persone con disabilità di identificarsi come tali, migliorando la rilevanza del questionario e incoraggiando la loro partecipazione al questionario stesso (Chen, 2016).

Successivamente, esso si sviluppa attraverso quattro domande: tre esplorative e una richiesta di percezione di bisogno. Le domande del questionario sono:

1. Quali sono gli ostacoli che ha incontrato nel suo percorso professionale rispetto l'inclusione lavorativa?
2. Quali sono gli accorgimenti che le aziende hanno messo in campo per migliorare l'inclusione lavorativa, considerando il suo percorso professionale?
3. Quali sono gli accorgimenti che un'azienda dovrebbe considerare per migliorare la qualità dell'inclusione lavorativa?
4. Pensando al suo percorso professionale indichi, secondo una scala dove 1 è per nulla e 4 è molto, in quale misura è necessario intervenire nelle seguenti aree per migliorare l'inclusione lavorativa:
 - I. Accoglienza.
 - II. Rispetto vicendevole.
 - III. Considerazione della persona disabile come una risorsa all'interno dell'azienda.
 - IV. Attività lavorative accessibili.
 - V. Contesto fisico accessibile.
 - VI. Contesto digitale accessibile.
 - VI. Sensibilizzare la dirigenza verso l'inclusione lavorativa e i possibili ostacoli che potrebbe incontrare una persona con disabilità.
 - VII. Partecipazione alla vita dell'azienda.
 - VIII. Valorizzazione delle differenze.
 - IX. Stanziamento di fondi per l'inclusione.

È stata effettuata un'analisi delle risposte che ha portato a rilevare e a raggruppare le 29 risposte date, in gruppi tematici e trend.

L'analisi qualitativa effettuata si avvale di metodi non quantitativi per comprendere e descrivere i dati raccolti attraverso un questionario. Come evidenziato da Creswell (2014) l'analisi qualitativa è una forma di ricerca che mira a comprendere i fenomeni sociali e umani attraverso l'interpretazione dei dati testuali, audio e video; in questo caso, è stata scelta per la peculiarità del concentrarsi su eventi unici o su gruppi relativamente piccoli, conducendo analisi approfondite in modo da poter meglio capire chi sono le persone coinvolte, cosa provano riguardo a determinati temi, come pensano a queste situazioni e qual è il significato che loro attribuiscono a tali circostanze.

7.1.1.2 L'analisi

Le tecniche di analisi qualitativa scientifica comprendono differenti metodi per l'interpretazione e l'analisi dei dati raccolti attraverso metodi qualitativi, come interviste, osservazioni e documenti. Alcune delle tecniche più comuni includono: l'analisi del contenuto, l'analisi tematica, l'analisi del discorso, l'analisi della narrativa, della fenomenologia e la *Grounded Theory* (Creswell, 2014).

La metodologia adottata per l'analisi dei dati raccolti mediante il questionario è stata l'analisi del contenuto, una tecnica di indagine qualitativa basata sull'analisi testuale. L'utilizzo di tecniche di categorizzazione tematica ha permesso di individuare i trend emergenti delle parole chiave presenti nei dati raccolti, al fine di comprendere in modo più profondo i contenuti espressi dai partecipanti. Come evidenziato da Neuendorf, K. A. (2016), l'analisi del

contenuto consiste nell'identificazione e categorizzazione dei temi emergenti dai dati raccolti, attraverso la lettura e la codifica degli stessi.

Di seguito viene riportata, descritta e analizzata l'applicazione di tale metodologia; verranno inoltre illustrate le tecniche di categorizzazione tematica utilizzate per individuare i trend emergenti delle parole chiave presenti nei dati raccolti.

- I. L'analisi delle risposte alla prima domanda "Quali sono gli ostacoli che ha incontrato nel suo percorso professionale rispetto all'inclusione lavorativa?" evidenzia alcuni temi chiave: quasi la metà delle risposte riporta una mancanza di rispetto verso la persona e la sua situazione di disabilità; in un quarto delle risposte si nota la presunta mancanza di una professionalità della persona con disabilità. Vengono sottolineati anche problemi di accessibilità, mancanza di possibilità di effettuare il proprio lavoro o un lavoro congruo alle proprie competenze e, quindi, una relativa esclusione dal contesto lavorativo. Alcune risposte riportano come ostacolo l'ignoranza dei propri superiori verso le situazioni di disabilità e i pregiudizi.

1)Quali sono gli ostacoli che ha incontrato nel suo percorso professionale rispetto all'inclusione lavorativa?	Numero di volte in cui è ricorso la tematica nelle risposte
Rispetto (mancanza di r.)	14
Accessibilità	7
Professionalità (mancanza di p.)	7
Ignoranza (su problematiche effettive e presunte limitazioni)	4
Comprensione (mancanza di c.)	3
Possibilità (mancanza di p.)	3
Pietismo	2

Esclusione	1
Pregiudizi	1

Tab. 3 Trend dei contenuti nelle risposte alla domanda 1 del questionario semi-strutturato

- II. Alla seconda domanda: “Quali sono gli accorgimenti che le aziende hanno messo in campo per migliorare l’inclusione lavorativa, considerando il suo percorso professionale?”, la maggior parte delle risposte ha evidenziato accorgimenti sull’accessibilità fisica come rampe, sedie e ausili. Sono però state rilevate molte carenze nel miglioramento del luogo di lavoro, mentre altre risposte hanno mostrato un'apertura dell’azienda alla ricerca di soluzioni, non sempre con risvolti positivi, tramite colloqui, modificazione delle mansioni e flessibilità lavorativa.

2)Quali sono gli accorgimenti che le aziende hanno messo in campo per migliorare l’inclusione lavorativa, considerando il suo percorso professionale?	Numero di volte in cui è ricorsa la tematica nelle risposte
Accessibilità fisica	8
Accomodamenti	7
Non ci sono stati particolari accorgimenti	7
Cambio mansioni	4
Colloqui	3
Part-time/cambio orario	2
Aiuto esterno	1
Mobbing	1
Tentativo di inserimento	1

Tab. 4 Trend dei contenuti nelle risposte alla domanda 2 del questionario semi-strutturato

III. La terza domanda è: “Quali sono gli accorgimenti che un’azienda dovrebbe considerare per migliorare la qualità dell’inclusione lavorativa?”. I dati evidenziano il bisogno di organizzazione migliore delle mansioni, senza sottostimare ciò che le persone potrebbero fare; in un ambiente in cui dovrebbe esserci anche una maggiore cura dei bisogni delle persone con disabilità a cui si potrebbe accedere attraverso una formazione/sensibilizzazione sui temi inclusivi. Una tematica sollevata da alcune persone prende in considerazione anche la richiesta di partecipazione alla vita dell’azienda attraverso la creazione di gruppi di lavoro e team working.

3) Quali sono gli accorgimenti che un’azienda dovrebbe considerare per migliorare la qualità dell’inclusione lavorativa?	Numero di volte in cui è ricorsa la tematica nelle risposte
Cura ⁴⁶ (da parte dell’azienda verso la persona in termini di agevolazione del lavoro e trattamento)	8
Organizzazione migliore	8
Creazione gruppo di lavoro, cura, rispetto	7
Indipendenza	5
Formazione/comprendione	4
Rispetto	3
Lavoro agile	2

Tab. 5 Trend dei contenuti nelle risposte alla domanda 3 del questionario semi-strutturato

IV. “Pensando al suo percorso professionale indichi, secondo una scala dove 1 è per nulla e 4, è molto in quale misura è necessario intervenire nelle seguenti aree per migliorare l’inclusione lavorativa:

- I. Accoglienza.
- II. Rispetto vicendevole.

⁴⁶ Termine “cura” come inteso in Colombo et al., 2014

- III. Considerazione della persona disabile come una risorsa all'interno dell'azienda.
- IV. Attività lavorative accessibili.
- V. Contesto fisico accessibile.
 - V.1. Contesto digitale accessibile.
- VI. Sensibilizzare la dirigenza verso l'inclusione lavorativa e i possibili ostacoli che potrebbe incontrare una persona con disabilità.
- VII. Partecipazione alla vita dell'azienda.
- VIII. Valorizzazione delle differenze.
- IX. Stanziamento di fondi per l'inclusione.”

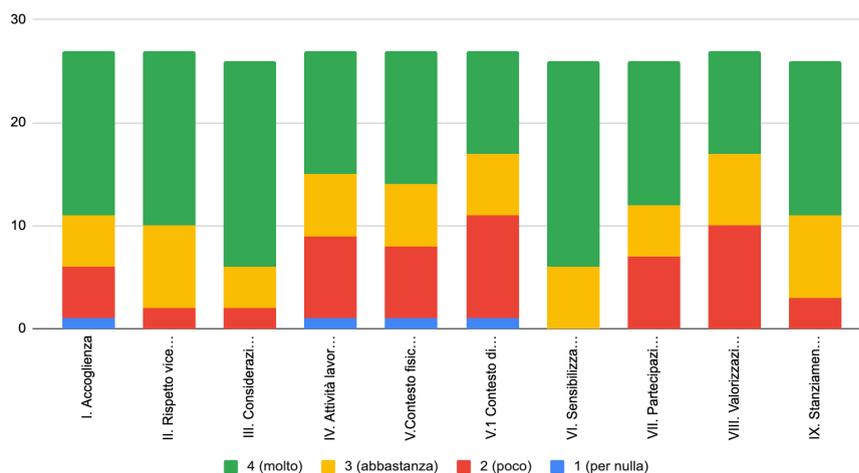


Fig.6 Risposte sulla necessità di intervenire in alcune aree per il miglioramento dell'inclusione lavorativa

L'analisi delle risposte a questo quarto quesito ha restituito una valutazione molto positiva delle aree prese in esame, come è possibile vedere in Fig.6.

L'area di "Sensibilizzare la dirigenza verso l'inclusione lavorativa e i possibili ostacoli che potrebbe incontrare una persona con disabilità" è quella che ha

riscosso maggiori consensi assieme anche a quella denominata: “Considerazione della persona disabile come una risorsa all’interno dell’azienda”. Questi dati mostrano come la problematica sia maggiormente incentrata sulle relazioni umane in prima battuta.

7.1.1.3 Conclusioni

In conclusione, l'analisi della letteratura e dei dati esistenti evidenzia diverse lacune nell'approccio verso le persone con disabilità. Viene comunemente percepita una mancanza significativa di rispetto per la persona e per il lavoro che svolge. Inoltre, viene riportato che gli interventi messi in campo dalle aziende tendono a concentrarsi principalmente sulle limitazioni fisiche, piuttosto che affrontare i bisogni legati all'inclusione e alla partecipazione sul posto di lavoro. Inoltre, sono stati segnalati problemi relativi all'organizzazione e alla gestione delle questioni legate alla disabilità. Uno studio effettuato da Khayatzadeh-Mahani (2020) ha dimostrato come le aziende spesso non siano adeguate all'inclusione delle persone con disabilità, in termini di infrastrutture e di supporto alle persone in situazione di disabilità. Anche Williams (2002) ha evidenziato come le organizzazioni spesso non abbiano procedure adeguate per la gestione delle questioni legate alla disabilità, causando ulteriore difficoltà per le persone con disabilità.

7.1.2 Accessibilità ed inclusione nei websites aziendali, studio su un campione di aziende della Regione Emilia Romagna

Questo studio rientra nell'impianto metodologico sopra descritto come parte quantitativa dell'analisi parallela effettuata tramite disegno misto convergente, andando a rispondere alla prima domanda di ricerca: "Come si presentano, a livello di valori inclusivi e di accessibilità del sito, le piccole, medie e grandi imprese dell'Emilia Romagna?"

Per rispondere a questa domanda è importante evidenziare che il contesto territoriale in cui viene svolta la ricerca rappresenta un elemento fondamentale per comprendere appieno la *weltanschauung* riferito all'accessibilità aziendale oggetto di studio. In questo senso, il presente studio nasce dalla necessità di acquisire una conoscenza adeguata ed imparziale di un campione del contesto territoriale dell'Emilia Romagna, allo scopo di fornire una panoramica della contemporaneità del territorio oggetto di analisi. Attraverso il contributo proposto, è stato possibile ottenere una rappresentazione delle caratteristiche del territorio in esame, offrendo così un supporto per ulteriori ricerche. È importante sottolineare che il contesto territoriale può influire in modo significativo sulla comprensione di un fenomeno; pertanto, l'acquisizione di una conoscenza del contesto rappresenta un elemento cruciale per la conduzione di una ricerca scientifica di qualità.

Per le aziende, il sito web è un punto di contatto con il pubblico; chiunque cerchi informazioni sull'azienda, infatti, ne visita per prima cosa il sito. Inoltre, il sito aziendale può centralizzare contenuti in diversi formati (testi, video, foto) (Castells, 2009; Semerádová 2020; Shandwick, 2015; Chakti, 2019). Il website dell'azienda diventa un canale di relazione e di primo

contatto per poter instaurare una relazione positiva, questa relazione diventa per l'azienda di primaria importanza per il business e la fidelizzazione. Corradini e Nardelli, a questo proposito, affermano che il “[...] bisogno di raggiungere e/o di mantenere un'identità positiva può essere realizzato mediante l'assunzione di comportamenti volti a suscitare impressioni favorevoli” (Corradini e Nardelli, 2016 p.14), diventa evidente l'importanza data da questa relazione positiva e di buona reputazione che la precede. Uno studio effettuato sui responsabili della comunicazione, riportato da Shandwick (2015) stima che “in media, il 60% del valore di mercato della propria azienda sia attribuibile alla sua reputazione”. (Shandwick, 2015). Il sito web aziendale è anche uno strumento reputazionale e strategico, potendo essere modulato e costruito secondo le esigenze ed i valori che l'azienda vuole comunicare.

7.1.2.1 Metodologia

L'indagine effettuata si propone di evidenziare alcuni elementi legati all'inclusione lavorativa e all'accessibilità, attraverso l'analisi dei websites aziendali e della presenza o meno di parole chiave, per comprendere quanto questi strumenti di reputazione online siano sfruttati per veicolare (o non veicolare) possibili valori aziendali legati ai temi dell'inclusione lavorativa.

Le informazioni sulle aziende campione sono state reperite attraverso il portale dell'Analisi Informatizzata delle Aziende Italiane (AIDA) a cui è stato possibile avere accesso per la sua presenza all'interno dei database accessibili con le credenziali dell'Università di Bologna.

La ricerca all'interno del portale AIDA è stata effettuata inserendo il parametro territoriale, regionale fisso: Regione Emilia Romagna.

Gli altri parametri usati, per identificare i tre gruppi costituiti per l'analisi, sono quelli che vanno a comporre i gruppi di piccola, media e grande impresa, con dati aggiornati dal 2018 ad oggi.

Per identificare i tre gruppi sono stati impostati i parametri riguardanti i dipendenti, come da raccomandazioni della commissione europea:

- Piccola Impresa (PI da 10 a 49 dipendenti).
- Media Impresa (MI da 50 a 249 dipendenti).
- Grande Impresa (GI maggiore di 249 dipendenti).

Le Micro Imprese non sono state prese in considerazione per avere dati che non le penalizzassero rispetto alle altre, anche in virtù del fatto che non vi è l'obbligo di assunzione di persone in situazione di disabilità per queste ultime (vedi legge 68/99, Repubblica italiana 1999).

Dal 1 gennaio 2018, grazie alle leggi riguardanti il Jobs Act, anche le piccole imprese dai 15 ai 35 dipendenti, che prima di questa data erano esonerate, devono prevedere assunzioni di persone in situazione di disabilità; le aziende prese in esame, dato il numero di dipendenti, devono possedere nella loro forza-lavoro alcune persone con una riduzione della capacità lavorativa maggiore del 60%, se fisica, o al 45%, se psichica.

Per la raccolta dati è stata approntata una tabella di osservazione creata e perfezionata grazie all'analisi preliminare di altre aziende non all'interno del campione.

La Tab.6 riporta gli item di osservazione costruiti per dare corso all'analisi dei websites aziendali e per comprendere quanto i temi dell'inclusione vengano visualizzati e portati sugli schermi dei computer di chi accede al sito.

Gli item 1-5 sono inerenti una identificazione anagrafica utile allo scrivente e che non verrà riportata nel report generale, così da aggregare i risultati senza una identificazione singola, ma solo del gruppo di appartenenza (PI, MI, GI)
 Gli Item 6-8 sono inerenti il sito web e l'accessibilità dello stesso; mentre le altre domande (9-16) vanno ad analizzare la presenza o meno del tema dell'inclusione.

1. La tipologia di impresa (piccola, media grande)
2. Il nome dell'azienda
3. Numero di dipendenti
4. Ultimo anno di disponibilità dei dati
5. I ricavi delle vendite in Euro dell'ultimo anno disponibile
6. Esistenza o meno di un sito web proprio
7. La percentuale di accessibilità del sito (calcolata dal tool Google Lighthouse)
8. Parte per l'inserimento del report completo di Google Lighthouse
9. Esistono all'interno del sito report scaricabili (come il Corporate social responsibility, il report di sostenibilità, il codice di conduzione o altro)?
10. Annotazioni sui report
11. Sono identificate determinate parole chiave utilizzate nell'accezione del tema inclusivo? a. Inclusione/inclusion

<ul style="list-style-type: none"> b. Accessibilità/accessibility c. Partecipazione/participation d. Disabilità/disability e. Altro
<p>12. Nei paper scaricabili sono identificate determinate parole chiave utilizzate nell'accezione del tema inclusivo?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Inclusione/inclusion b. Accessibilità/accessibility c. Partecipazione/participation d. Disabilità/disability e. Altro
<p>13. Annotazioni sui documenti e gli spazi in cui sono inserite le parole identificate nella domanda 12 e in che modo sono utilizzate</p>
<p>14. Annotazioni varie</p>
<p>15. Esistenza o meno di pagine social:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Facebook b. LinkedIn
<p>16. Nei social è possibile trovare altre informazioni riguardanti l'inclusione lavorativa delle persone con disabilità?</p>

Tab.6 Griglia di osservazione

Come riportato da Christensen et al. (2021), negli ultimi anni, la definizione di Corporate Social Responsibility (CSR) e quella di “Report di Sostenibilità”(RS) vengono spesso utilizzate indistintamente. La CSR tende a essere utilizzata in un campo prevalentemente di stampo normativo, mentre la sostenibilità enfatizza ed evidenzia l’orizzonte di lungo termine (Christensen

et al., 2021). L'uso dell'espressione "sostenibilità" è in crescita nelle aziende, mentre il CSR rimane una terminologia predominante nella letteratura accademica (Huang e Watson 2015 in Christensen et al., 2021). Definiamo questi termini come attività e politiche aziendali che valutano, gestiscono e governano le responsabilità e gli impatti di un'impresa nei confronti di un'azienda. Il CSR e il RS (da ora si utilizzerà la sola sigla CSR per intendere entrambi) hanno l'obiettivo di migliorare il benessere sociale, rendendo le attività aziendali più sostenibili, ed aumentando il loro valore, costruendo, ad esempio, legami di fiducia e capitali sociali (Lins et al., 2017 in Christensen et al., 2021).

Il CSR spesso implica che l'azienda persegua un obiettivo più ampio rispetto alla massimizzazione del proprio valore di mercato, cercando di soddisfare le esigenze e le aspettative di un maggior numero possibile di stakeholder (Christensen et al., 2021).

Un modo efficace per migliorare il comportamento etico di un'azienda è l'attuazione di un Codice di Condotta (Oehmen et al., 2010 in Jedynak 2018). I codici di condotta aziendali constano in dichiarazioni scritte di principio o di politica che servono a esprimere l'impegno verso una particolare condotta aziendale (Diller, 1999; Kolk e van Tulder, 2002a in Jedynak, 2018).

Epping e Wilder (2011), nel loro studio *Factors impacting the credibility of website disclosures*, affermano sia possibile ottenere questi documenti cercandoli all'interno dei websites aziendali, ma la loro presenza o assenza nel web si basa sui valori che l'azienda vuole veicolare verso l'esterno. "[A]lcune grandi società (ad esempio Pfizer) forniscono informazioni dettagliate su qualità di corporate governance, come l'indipendenza del consiglio, il numero di riunioni obbligatorie, le attività formative, le linee guida e i codici attività formative, linee guida e codici etici, nomi e qualifiche dei singoli membri del

consiglio di amministrazione (Pfizer), membri del consiglio e le loro qualifiche (Pfizer, 2006)”(Epping 2011, p.31 traduzione dell'autore).

7.1.2.2 Il campione

Il campione selezionato presenta dati aggiornati agli anni: 2018 (3%), 2019 (87,9%) e 2020 (9,1%), come da Fig. 7

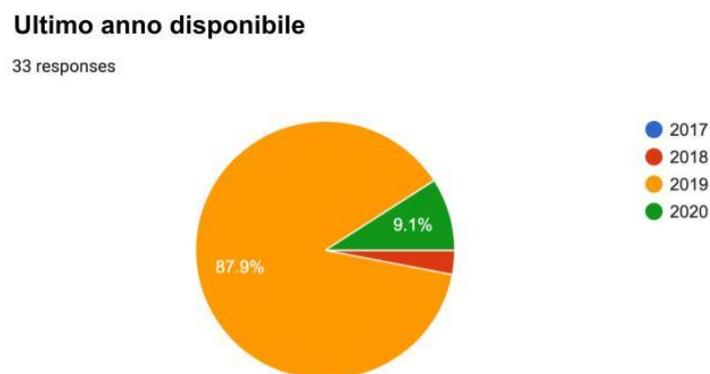


Fig. 7 Grafico che mostra le percentuali degli ultimi anni disponibili

All'interno dei gruppi costituiti, sono state ordinate le imprese per ricavi delle vendite (dai più ai meno alti) dell'ultimo anno disponibile, così da poter prendere a campione le prime dieci imprese con i ricavi maggiori per ogni gruppo.

All'interno del gruppo delle Piccole Imprese, alcune di esse non presentavano un sito proprio, ma solo quello del gruppo o del consorzio di appartenenza, quindi si è deciso di aumentare il numero del campione di 3 unità per avere una equipollenza che potesse appianare questa problematica.

Le unità campione divisi nei gruppi si presentano come:

- piccola impresa 13 aziende;

- media impresa 10 aziende;
- grande impresa 10 aziende.

In Fig.8 sono riportate le percentuali di costituzione dei vari gruppi

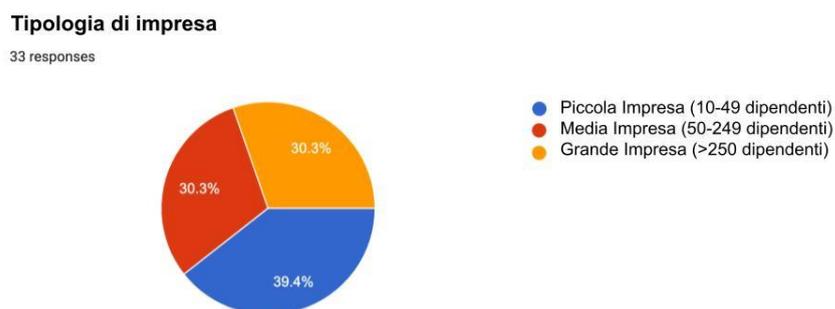


Fig.8 Percentuali dei gruppi PI, MI, GI

In Fig.9 è presentata una tabella che illustra il numero di dipendenti delle aziende campione utilizzate per l'analisi

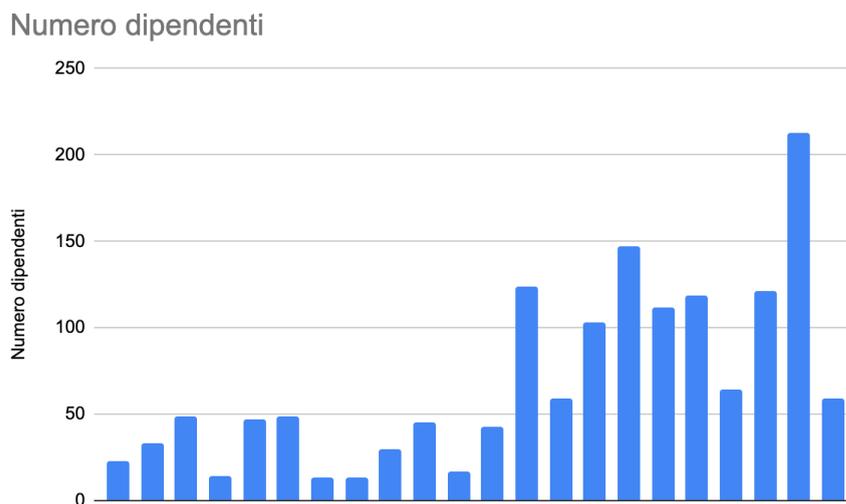


Fig.9 Numero di dipendenti dell'analisi

7.1.2.3 Accessibilità

Nel 2019 è stato approvato l'*Accessibility Act*⁴⁷ che entrerà in vigore completamente nel giugno del 2025. Le richieste dell'*Accessibility Act* riguardano ogni prodotto immesso nel mercato europeo: questo richiama l'attenzione delle aziende sulla possibilità di avere un sito web accessibile.

Già ora le aziende con un fatturato superiore a 500 milioni di euro⁴⁸ e le pubbliche amministrazioni sono obbligate ad osservare i requisiti di accessibilità.

L'accessibilità digitale è, come descritto anche nel capitolo precedente, un tema legato alla discriminazione che, se presente, deve essere rimossa a carico dell'azienda, per evitare qualsiasi tipo di discriminazione, anche digitale.

L'analisi dell'accessibilità sul campione identificato è stata fatta affidandosi ad uno strumento Open Source di Google chiamato "Lighthouse". Questo strumento automatizzato è stato creato per misurare "performance, quality, and correctness" (dal sito dello strumento Google Lighthouse)⁴⁹ dei siti web.

"Durante l'audit di una pagina, Lighthouse esegue una serie di test sulla pagina stessa e genera un rapporto sul suo andamento. Da qui è possibile utilizzare i

⁴⁷ Direttiva (UE) 2019/882 del parlamento europeo e del consiglio, del 17 aprile 2019, sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?qid=1578644817269&uri=CELEX:32019L0882>

⁴⁸ da Presidente della Repubblica (2020) Decreto legge n.76 del 16 giugno 2020

⁴⁹ Sito dello strumento Google Lighthouse <https://developers.google.com/web/tools/lighthouse/>

test falliti come indicatori di ciò che si può fare per migliorare il proprio applicativo web”⁵⁰ (Ibid).

Di questo report è stata selezionata la percentuale di accessibilità calcolata dallo strumento riportandola nella tabella di osservazione per ogni azienda.

In Fig.10 è riportata la media dell’accessibilità calcolata per ogni gruppo

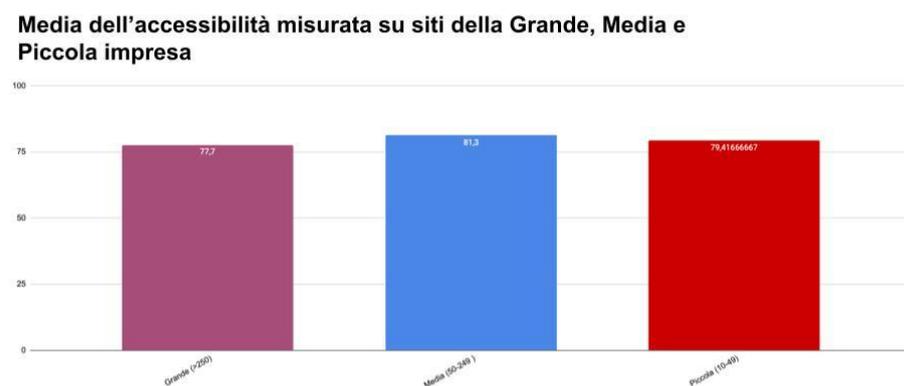


Fig.10
Media

dell’accessibilità in base al gruppo di appartenenza

Con i dati riguardanti l’accessibilità, calcolati da *Google Lighthouse* è possibile stilare una classifica di accessibilità tra le aziende analizzate, le aziende non verranno nominate, ma verrà nominato solo il gruppo di appartenenza (Fig.11)

⁵⁰ Traduzione dell’autore: “When auditing a page, Lighthouse runs a barrage of tests against the page, and then generates a report on how well the page did. From here you can use the failing tests as indicators on what you can do to improve your app.”

Classifica e percentuali di accessibilità calcolate da Google Lighthouse

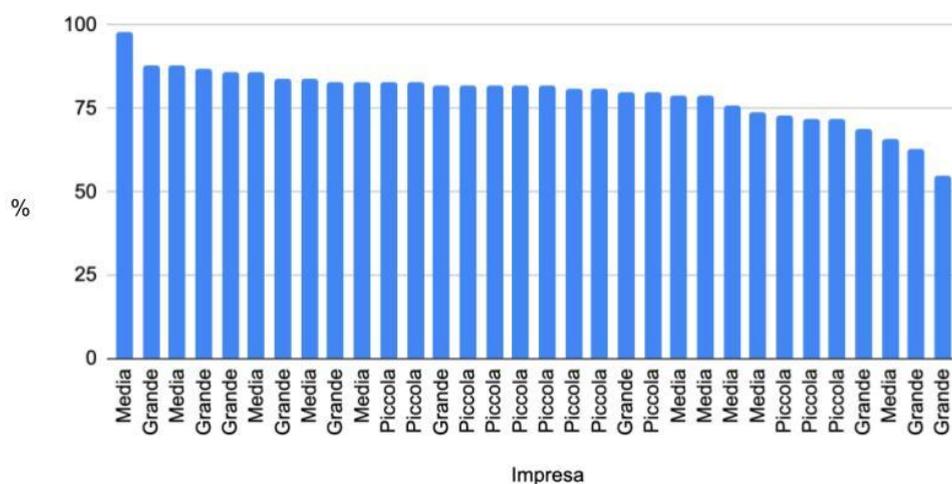


Fig.11 Classifica (da sinistra a destra) dalla percentuale maggiore di accessibilità a quella minore riscontrata durante l'analisi con Google Lighthouse

7.1.2.4 Contenuti scaricabili dei websites aziendali

La reputazione aziendale è “influenzata in primo luogo dall'eccellenza del prodotto e dai comportamenti concreti messi in atto dall'impresa stessa” (De Lucia et al., 2013, p. 163). Questa affermazione lega strettamente i comportamenti dell'azienda alla reputazione che la stessa vuole mostrare all'esterno; Corradini et al. (2016) evidenziano pragmaticamente che i comportamenti di un'organizzazione debbano rispondere alle aspettative dei propri stakeholders.

Matherly e Burton (2005) riportano, nella loro ricerca svolta agli inizi dell'anno duemila, come -già da quegli anni- circa la metà dei siti aziendali includesse informazioni sulla corporate governance, in modo da mostrare

come l'azienda è diretta e controllata, quindi come vengono prese le decisioni a monte dei comportamenti.

L'analisi fa emergere alcuni dati interessanti:

1. tra tutte le aziende analizzate, 7 di loro non avevano materiale di reportistica scaricabile (5 PI, 2MI); interessante il dato che emerge, infatti il 61% delle piccole imprese non ha questa reportistica, mentre viene proposto dalla maggioranza delle Medie e delle Grandi Imprese.
2. il Report di Sostenibilità è il documento scaricabile trovato più frequentemente (14 in totale di cui 100% delle GI, il 40% delle MI e lo 0% delle PI). Il CSR è stato ritrovato su 7 websites aziendali: 4 GI, 2PI, 1MI; sulla base degli studi Christensen et al., (2021) è rilevante riscontrare come alcune GI propongono sia il Report di Sostenibilità che il CSR, anche se, come abbiamo visto, sono spesso poco e per nulla differenziati anche in letteratura (Christensen et al., 2021);
3. il secondo documento più utilizzato per parlare dell'azienda è il Code of Conduction (riscontrabile su 8 websites aziendali) che come ricorda Jedynak (2018) è uno dei modi utilizzati per migliorare il comportamento etico;
4. altri documenti scaricabili differenti da quelli identificati sono stati:
 - Certificazione SA8000 (si tratta di una certificazione del sistema di responsabilità sociale a norma internazionale per migliorare condizioni lavorative);⁵¹
 - Codice Etico;
 - Human Rights and Labour Policy;
 - Corporate Governance;
 - Guida CEO per i diritti umani;

⁵¹ Sito del Social Accountability International che propone la certificazione di standard SA8000 <https://sa-intl.org/programs/sa8000/>

- Codice di comportamento interno;
- Statuto Sociale;
- Politica di diversità;
- Codice di Autodisciplina;
- Informativa sulla Trasparenza (riscontrato soprattutto sui siti delle assicurazioni e degli istituti di risparmio);
- Creation of Shared Value (simile concettualmente al CSR).

7.1.2.5 Contenuti dei websites aziendali riguardanti l'inclusione lavorativa

La valorizzazione aziendale delle differenze è un trend in crescita negli ultimi anni, lo dimostrano gli studi di Hunt, et al., (2018): “Delivering through diversity” e l’attenzione che Accenture⁵² sta mostrando da qualche anno, con i propri report “Getting to equal” (2018-2020⁵³). Da questi report e studi è possibile identificare quanto l’inclusione in generale e l’inclusione delle persone in situazione di disabilità in particolare sia un argomento che le aziende dovrebbero affrontare.

Come è possibile vedere dalla mappa grafica riportata in Fig.12, lo studio *Accenture* evidenzia la produttività dei Team che hanno dipendenti più coinvolti (partecipazione) e una crescita della aziende per profitti e vendite se i dirigenti dell’azienda conoscono le problematiche dell’inclusione e si

⁵²Accenture è stata definita dal Forbes Magazine come una delle più prestigiose società di consulenza strategica al mondo ed è una multinazionale operante nel settore della consulenza strategica e direzionale e dell'esternalizzazione.

⁵³ Report scaricabile presso il sito di Accenture: <https://www.accenture.com/acnmedia/pdf-142/accelenture-enabling-change-getting-equal-2020-disability-inclusion-report.pdf>

adoperano per avere tra i valori aziendali quello dell'inclusione delle persone in situazione di disabilità.

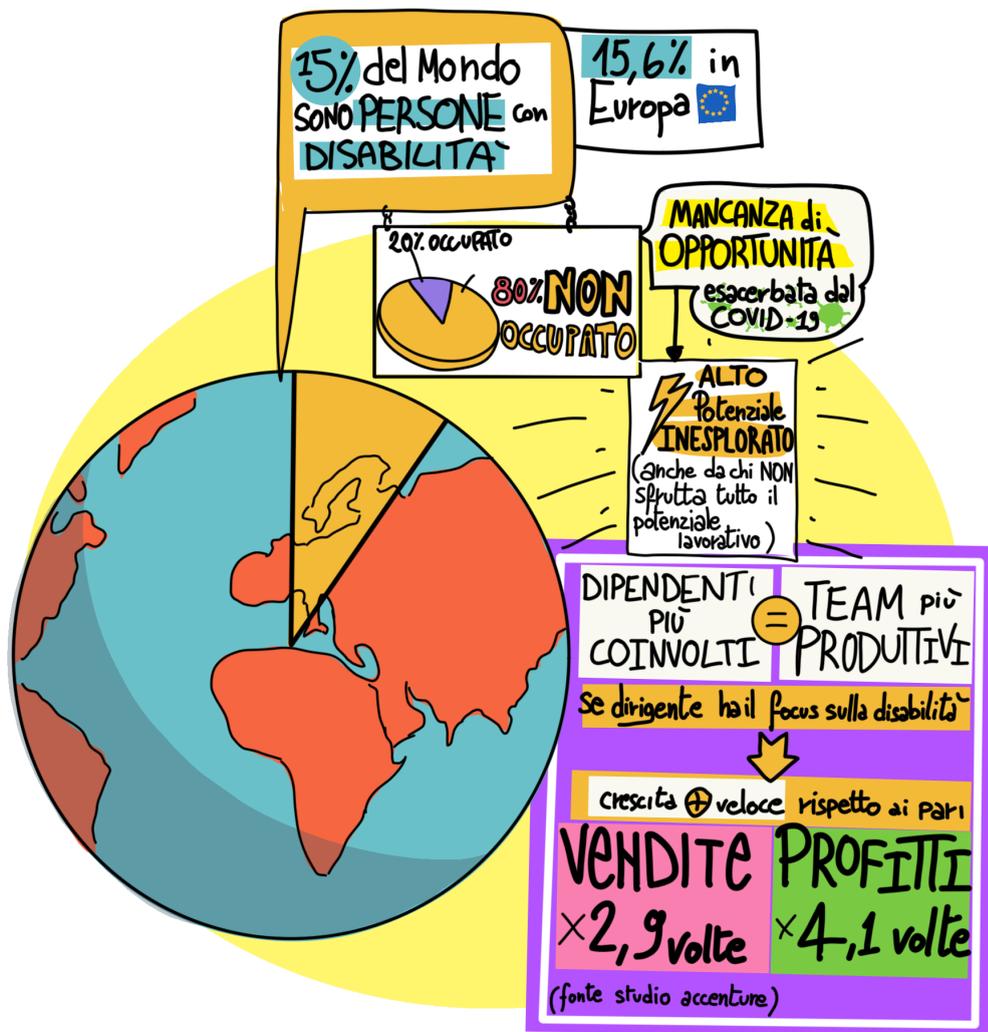


Fig.12 Mappa grafica creata dallo scrivente partendo dal materiale: Accenture (2020) "Getting to Equal: disability Inclusion".

Durante l'analisi dei *websites* aziendali sono state ricercate e ritrovate alcune parole chiave: sia all'interno dei report scaricabili che del sito stesso.

Le parole chiave ricercate sono state:

- inclusione / inclusion;
- accessibilità / accessibility;
- partecipazione / participation;
- disabilità / disability.

La metodologia con cui si è svolta l'analisi è di tipologia mista, utilizzando l'automazione e una ricerca manuale.

Per l'automazione è stata utilizzata la ricerca mirata di google attraverso la stringa di ricerca:

site:dominiosito "parola da ricercare"

In un secondo momento, le parole trovate in modo automatico sono state contestualizzate per poter avere un riscontro sul tema dell'inclusione lavorativa.

La ricerca "manuale" è stata attuata attraverso la navigazione all'interno dei siti e dei report.

All'interno dei website aziendali si sono trovate queste parole in differenti siti:

- inclusione /inclusion (14 siti);
- accessibilità /accessibility (10 siti);
- partecipazione /participation (10 siti);
- disabilità / disability (10 siti).

La ricerca "manuale" ha evidenziato anche altri termini utilizzati all'interno del sito e afferenti l'inclusione lavorativa:

- diversità/diversity 10 siti;
- inclusivismo 1 sito.

Nei dati, all'interno dei documenti scaricabili, è possibile riscontrare meno omogeneità, come è possibile vedere dalla Fig.13

Parole chiave presenti nei paper scaricabili

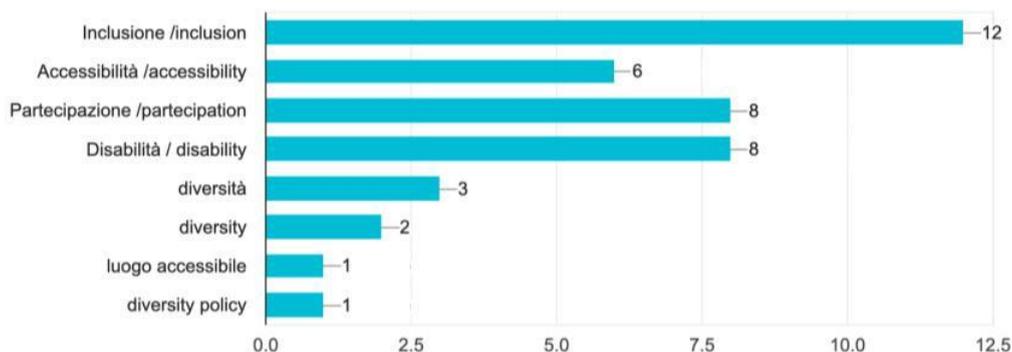


Fig.13 Grafico che riporta le parole chiave trovate all'interno dei documenti scaricati dai websites aziendali.

Durante la ricerca “manuale” all'interno dei siti, si sono analizzati ed identificati anche i contesti in cui si sono trovate le parole chiave.

Il contesto in cui sono state identificate la maggioranza delle parole è quello della:

1. narrazione dell'inclusione lavorativa da parte dell'azienda, attraverso report, articoli e campagne pubblicitarie, identificata in 9 aziende, riguardanti “progetti interni all'azienda e/o territoriali” inerenti l'inclusione lavorativa;
2. altri contesti in cui si sono riscontrate le parole chiave sono quelli di “responsabilità sociale e cittadinanza” (6 websites);
3. si sono trovate durante l'analisi anche porzioni o trafiletti di siti e documentazione scaricabile in cui le aziende esternano il valore generico della “cura delle persone” (5 websites);
4. o anche parti dedicate alle “politiche del lavoro” (4 websites);

5. in 3 websites, a pari merito, sono state identificate parti “sull'accessibilità”, sulla “sostenibilità” e sul “codice di condotta”;
6. con meno frequenza quindi, si trovano i “bilanci” in cui sono riportate voci riguardanti l’inclusione (2 websites);
7. come ultimi, a pari merito una ”informativa sulla trasparenza” e una “parte di reclutamento” di persone con disabilità.

Per la parte di analisi riferita ai *Social network*, non si sono riscontrate delle particolari incidenze con i temi dell’inclusione lavorativa, con l’esclusione dei “progetti interni all’azienda e/o territoriali”, riportati/ripostati su Facebook e/o LinkedIn tramite articoli o campagne pubblicitarie.

Non tutte le aziende prese in esame possiedono una pagina social, come è possibile vedere da Fig.14.

Esistenza di pagine social Facebook e/o LinkedIn

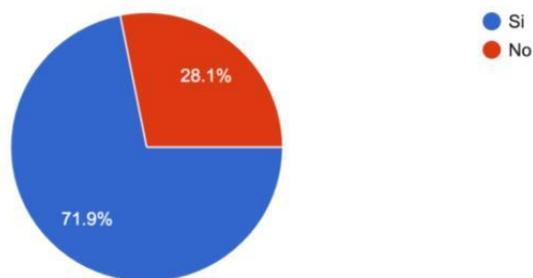


Fig.14 Grafico percentuale che mostra la presenza o meno su social network dei website analizzati

7.1.2.6 Conclusioni dell'analisi

Gli scopi dell'indagine effettuata erano quelli di:

1. evidenziare, quanto i websites aziendali fossero accessibili;
2. esplorare quanto fossero presenti e venissero trattati i temi dell'inclusione;
3. descrivere l'utilizzo del website aziendale come strumento di comunicazione verso l'esterno in merito ai temi dell'inclusione lavorativa.

L'analisi dei siti aziendali ha evidenziato che quasi tutte le aziende posseggono un proprio sito web aziendale e la maggioranza di queste hanno un grado di accessibilità al di sopra del 75%.

In Fig.11 è possibile riscontrare che la classifica dell'accessibilità dichiara come più accessibile un sito aziendale di una media impresa, e le prime 10 posizioni sono coperte da media e grande impresa.

I valori più imprevisti sono quelli riscontrati nel fondo della classifica, che si chiude con due Grandi Imprese.

Ricercando la causa per questa risposta imprevista, è possibile ipotizzare che, all'interno dei siti, le imprese abbiano voluto mettere l'attenzione su aspetti del sito maggiormente interattivi (spesso non ottimizzati per l'accessibilità), che abbassano la componente accessibile.

Conducendo poi l'analisi, riguardo a queste due ultime Grandi imprese, e considerando gli appunti specifici riportati nella griglia di osservazione durante l'analisi, viene riscontrato che, per l'azienda al penultimo posto, il tema dell'inclusione lavorativa non è una tematica che viene affrontata all'interno del sito, più improntato all'E-commerce (dove esistono evidenti problemi di accessibilità).

Nell'analisi dell'ultimo website aziendale classificato (vedi Fig.11) con accessibilità calcolata via Google Lighthouse del 55%, troviamo all'interno dei testi e del sito molti rimandi all'inclusione come valore aziendale, alle pari opportunità e all'accessibilità in termini di mobilità fisica interna alla città. Questo rende il dato ancora più inatteso; all'interno del website aziendale, è possibile osservare anche un report del 2016 in cui si presenta un corso di formazione:

“[...]è stato infine realizzato un programma rivolto ai colleghi con disabilità uditiva, con l'intento di sensibilizzazione dei Responsabili e delle Risorse all'identificazione di adeguate ed efficaci soluzioni strumentali e/o organizzative per svolgere al meglio le attività. Il corso avrà un seguito anche nel 2017” (tratto dal Report 2016 dell'Azienda).

L'accessibilità web è una componente rilevante con differenti implicazioni: ad esempio amplia il bacino di utenza; l'accessibilità web spesso è legata ad una politica aziendale aperta alla diversità e, quindi, con la possibilità di dare un'esperienza prodotta multifaccettata (Shelly, 2019). Queste implicazioni, unite ad una politica aziendale orientata alla diversità e all'inclusione rendono l'azienda “future-proof”, quindi più stabile e con maggiori potenzialità di sostenibilità e di guadagni (Sanyal et al., 2015, Sharkey, 2017). Incrociando i dati della frequenza di parole chiave con i riferimenti ai gruppi creati di: piccola impresa (PI), media impresa (MI), grande impresa (GI), è possibile notare come questa frequenza di ritrovamento delle parole chiave si modifichi in modo crescente rispetto al numero di dipendenti, come in Fig.13.

Andamento del ritrovamento delle parole chiave all'interno di siti e report

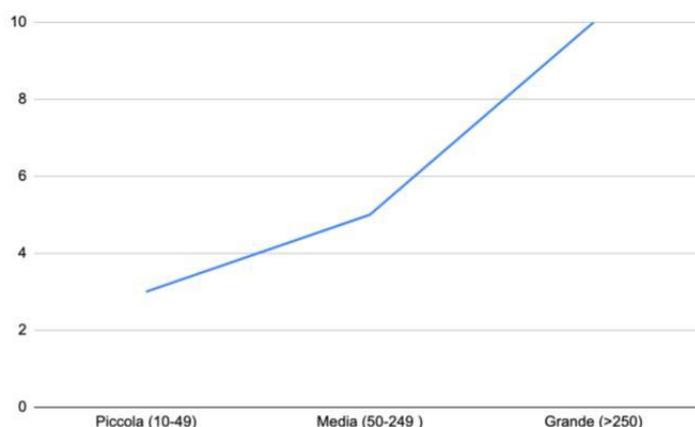


Fig.13 Grafico che mostra la frequenza di ritrovamento di parole chiave inerenti l'inclusione lavorativa nei siti web aziendali all'interno dell'analisi.

È possibile evidenziare, in modo generale, una maggiore comunicazione verso l'esterno dei temi riguardanti l'inclusione lavorativa da parte delle Grandi Imprese, che cercano di accrescere la propria reputazione in modo positivo, comunicando all'esterno valori quali l'inclusione.

Differenti autori (Mazzei e Ravazzani, 2012, Montenegro, 2020), a sostegno dell'approccio positivo all'inclusione, propongono il modello "*Leveraging variety*" basato sullo sfruttare la diversità interna all'azienda come valore proprio che deve essere comunicato all'esterno: ciò tiene conto anche degli indici di pressione economica e sociale, in modo da soddisfare il più grande numero possibile di stakeholders, migliorando anche il potenziale comunicativo interculturale.

In sintesi, i tre punti cardine dell'analisi presentano una rappresentazione dei livelli di accessibilità delle piccole, medie e grandi imprese collocate in Emilia Romagna. La rilevazione evidenzia, da una parte, la tendenza di un

orientamento della comunicazione aziendale ai valori inclusivi (soprattutto per le MI e GI), dall'altra, una situazione disomogenea in fatto di accessibilità web con poche eccellenze sopra al 90%.

7.2 Un (possibile) adattamento dell'*Index for inclusion* al contesto lavorativo, attraverso il design thinking

“I wish for a world that views disability, mental or physical, not as a hindrance but as unique attributes that can be seen as powerful assets if given the right opportunities”
(Oliver Sacks)

Nel panorama internazionale dell'inclusione, pochi strumenti sono riconosciuti e tenuti in alta considerazione come l'“*Index for inclusion*” uno strumento ideato dal *Centre for Studies on Inclusive Education* (CSIE) coordinato da Tony Booth e Mel Ainscow.

Come evidenziato da Dovigo (2014) e altri (Fernández-Archilla et al., 2020; Demo 2020) l'*Index for inclusion* segna un grande cambiamento di prospettiva, evidenziando la problematica della contestualità culturale in cui il soggetto è inserito, evidenziando la natura dell'inclusione non come fine, ma come processo, estendendolo ad ogni forma di esclusione: culturale, sociale, di genere e per persone in situazione di disabilità.

Nel contesto italiano, l'*Index for inclusion* è stato inserito all'interno della “Circolare Ministeriale del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca n. 8 del 6-2013”⁵⁴ tra gli strumenti di riferimento per la rilevazione, il monitoraggio e la valutazione del grado di inclusività della scuola.

⁵⁴ Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (2013) Circolare Ministeriale n. 8 del 6-2013 “Strumenti d'intervento per alunni con bisogni educativi speciali e organizzazione territoriale per l'inclusione scolastica”. Indicazioni operative

L'attuazione di un processo di metariflessione e autovalutazione, volto a valutare il grado di inclusività della scuola, rappresenta un'opportunità per l'elaborazione di percorsi di sviluppo ed implementazione coerenti (Flavell, 1979).

L'*Index* supporta la comprensione del significato di "inclusione scolastica", definita dagli autori come "un percorso verso la crescita illimitata degli apprendimenti e della partecipazione di tutti gli alunni" (Booth e Ainscow, 2008, p. 110). "I concetti chiave dell'*Index* sono «inclusione», «ostacoli all'apprendimento e alla partecipazione», «risorse per sostenere l'apprendimento e la partecipazione» e «sostegno alla diversità»." (Booth Ainscow 2008 p. 109). L'inclusione non può essere considerata come un obiettivo isolato, ma deve essere integrata nella missione e nei valori dell'istituzione educativa e deve essere perseguita attraverso azioni concrete e sistematiche. La costruzione del senso di comunità può essere favorita dalle differenze, poiché rappresenta una dimensione pedagogica che indica il passaggio da ciò che esiste già al sempre possibile. In altre parole, le differenze possono contribuire a costruire un senso di comunità, poiché promuovono il confronto e il dialogo, favoriscono l'apprendimento e la crescita personale, e aiutano a superare le barriere e gli stereotipi (Caldin, 2013)."

All'interno dell'*Index for inclusion* "I concetti di inclusione ed esclusione vengono esplorati lungo tre dimensioni interconnesse che riguardano il miglioramento della scuola: creare culture inclusive, produrre politiche inclusive, sviluppare pratiche inclusive. [...] L'esperienza nella pratica dell'uso dell'*Index* evidenzia un consenso molto ampio sul loro valore come strumenti per organizzare lo sviluppo della scuola. Le tre dimensioni sono tutte necessarie per il potenziamento dell'inclusione a scuola, e in ogni progetto di

sviluppo della scuola bisogna dare attenzione a ciascuna di esse. [...] Ogni sezione contiene da cinque a undici indicatori, che definiscono un obiettivo a cui mirare e che vanno confrontati con le pratiche abitualmente in uso nella scuola, in modo da individuare le priorità per il cambiamento [...] Il significato di ogni indicatore è chiarito da una serie di domande [...] che seguono ogni indicatore e aiutano a definirne il significato, in modo da sollecitare la scuola a esplorarlo in maniera dettagliata, spronando la riflessione su un particolare indicatore e cercando di far emergere le conoscenze esistenti sulla scuola. Le domande approfondiscono l'analisi sullo stato attuale della scuola, forniscono idee aggiuntive per la costruzione di attività e servono come criterio per valutare i progressi realizzati. (Booth e Ainscow 2008 pp.116-118).

Il documento (del 2002, tradotto in italiano nel 2008) è composto da tre differenti dimensioni che a loro volta presentano ognuna due sottosezioni:

1. Creare culture inclusive (si fa riferimento agli aspetti relazionali e valoriali tra le persone);
 - a. costruire comunità;
 - b. affermare valori inclusivi.
2. Produrre politiche inclusive (a cui fa riferimento l'accessibilità e la collaborazione tra gruppi di lavoro e organi collegiali);
 - a. sviluppare la scuola per tutti;
 - b. organizzare il sostegno alla diversità.
3. Sviluppare pratiche inclusive (si fa riferimento alla gestione dei processi didattici attivi);
 - a. coordinare l'apprendimento;
 - b. mobilitare le risorse.

Come esplicitato, ogni sottosezione è corredata da domande atte a supportare l'utente nel cogliere ogni aspetto che viene evidenziato dallo strumento, in questo modo è possibile accedere ad una visione multifaccettata data dalle differenti domande di stampo metariflessivo. Queste domande hanno una grande rilevanza all'interno del progetto perché l'adattamento verrà effettuato proprio su queste. Prendendo in considerazione un contesto di sviluppo di soft skills, è possibile posizionare questo strumento metariflessivo all'interno del framework LifeComp, evidenziando congiunzioni con ognuna delle tre le aree (personale, sociale, imparare ad imparare)⁵⁵ (Ricci, Luppi 2022; Sala et.al. 2020).

L'uso dell'*Index for inclusion* è stato progettato per il sostegno allo sviluppo inclusivo, tracciando un percorso di miglioramento dell'ambiente scolastico, superando le eventuali difficoltà di partecipazione dell'alunno.

L'*index for inclusion* mostra un esempio di possibile applicazione del metodo; tuttavia evidenzia anche la flessibilità dello stesso, consentendone la personalizzazione in funzione delle esigenze specifiche, senza limitazioni nell'utilizzo dello strumento. "L'*Index*, pertanto, non suggerisce cosa fare per essere/divenire inclusivi, ma mette a disposizione dei suoi frequentatori dimensioni, indicatori e domande che hanno la funzione di sostenere i processi decisionali degli attori coinvolti e far sì che possano indirizzarsi verso ciò che desiderano effettivamente divenire e vedere realizzato" (d'Alonzo et al., 2018 pp. 1071-1072)

L'esempio di utilizzo è scandito da 5 fasi come riportato in Fig.14

⁵⁵ LifeComp: The European Framework for Personal, Social and Learning to Learn Key Competence <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC120911>

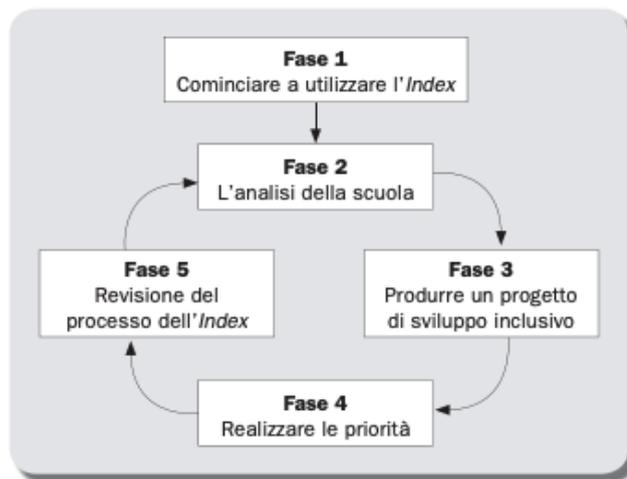


Fig.14 Il processo di sviluppo con l'Index for inclusion e il ciclo di pianificazione dello sviluppo della scuola. (Immagine tratta da Booth Ainscow 2002, p. 120)

La prima fase suggerita dal documento è quella denominata “Cominciare ad usare l'Index”, richiede uno studio, ed una formazione sull'Index for inclusion, oltre alla costituzione di un gruppo interno alla struttura che dovrà dedicarsi maggiormente al processo di inclusione, rivestendo funzioni di coordinamento e progettazione delle metodologie che andranno a realizzare il processo di autovalutazione.

Dopo la prima fase iniziale è possibile entrare nel vero e proprio processo che è contraddistinto da una circolarità che porta ad un possibile miglioramento continuo.

Le fasi di questa circolarità sono identificate nell'analisi della scuola tramite lo strumento (Fase 2), in modo da poter produrre un progetto di sviluppo inclusivo (Fase 3), inoltre vengono gerarchizzate le possibilità per poi realizzare le priorità, così da poter poi realizzare una revisione e ricominciare dall'analisi.

Queste fasi servono come spunti iniziali; infatti “l’obiettivo non è tanto quello di produrre un sapere generalizzato, quanto di modificare un contesto secondo le percezioni e i desideri di coloro che ne fanno parte” (Brugger-Paggi et al., 2013, p. 199). Attraverso l’uso dello strumento di analisi è possibile costruire consapevolezza riguardo all’inclusione nel contesto analizzato.

La costruzione di un processo inclusivo passa anche dall’accesso e dalla partecipazione all’interno della comunità classe, che diventa non solo lo scopo di un’educazione inclusiva, ma anche il tramite ed il mezzo per il suo raggiungimento (Montuschi, 2004).

7.2.1 Dall'*Index for Inclusion* all'*Index for inclusion job version*

Nelle pagine seguenti si propone un possibile adattamento dello strumento *Index for inclusion* ad un contesto aziendale.

Per svolgere questo adattamento si è partiti dallo strumento originale nella sua traduzione in italiana del 2008⁵⁶ e, grazie a differenti step elaborati all’interno di un processo di *Design Thinking*⁵⁷, si è potuta creare una versione “Beta” dell’*Index for inclusion job version*”.

La scelta dell’utilizzo dell’*Index for inclusion* nella traduzione italiana del 2008 è stata dettata dalla maggior adattabilità e trasformabilità dello strumento. Questo documento, meno ricco e sfaccettato rispetto al suo successore, riporta un’anima legata alla scuola in modo meno prominente del

⁵⁶ Reperibile dal sito: <http://www.csie.org.uk/>

⁵⁷ “Il Design Thinking (innovazione del pensiero) è una particolare metodologia, innovativo, di matrice tecnologica, particolarmente apprezzata in ambito economico ed aziendale, volta a mettere al centro l’utente, la persona” (De Vitis 2020, p.714)

nuovo *index for inclusion* del 2017. Nel nuovo documento è possibile evidenziare una parte inerente l'apprendimento e la valutazione, ampliata e maggiormente attinente al modello scolastico contemporaneo, oltre che alle comunità educative.

Per il progetto di decostruzione e ricostruzione che si è portato a termine si è data la priorità alla minore complessità in fatto di criteri e opzioni, in modo da poter lavorare su un documento di spessore, ma maggiormente adattabile (Fernández-Archilla et al., 2020). Un fattore tenuto in considerazione è quello dell'adeguatezza dei criteri dell'*Index for inclusion* del 2002, durante il processo di adattamento ricercato, si sono analizzati i criteri che potessero concentrarsi su aspetti aspecifici dell'inclusione più generali e generalizzabili, rendendo questa versione maggiormente pertinente. Ipotizzando l'utilizzo della nuova versione, con un numero maggiore di criteri, si sarebbe dovuta compiere una consistente riduzione, rendendo l'utilizzo del *Nuovo Index for inclusion* (2017) per nulla significativo. La nuova versione dell'index, riporta anche un linguaggio maggiormente inclusivo e non discriminatorio, che come principio generale è stato mantenuto anche nella versione pensata per il mondo del lavoro.

7.2.2 Empathize nel (possibile) adattamento dell'Index for inclusion

È possibile percorrere le fasi affrontate per l'adattamento dello strumento *Index for inclusion* attraverso la metodologia del *design thinking* (Vedi Fig.5a). Il percorso effettuato ha inizio con lo studio dello strumento internazionale *Index for inclusion* e dall'analisi delle aree coincidenti a quelle del contesto aziendale. Questo è il primo passo per il ripensamento dello strumento, infatti,

sono state analizzate tutte le macro e micro aree ricercando un corrispettivo all'interno di differenti ipotetici panorami lavorativi (identificati tramite i settori economici). “[I]l settore primario, che comprende l’agricoltura, la silvicoltura, la pastorizia e le miniere; il s. secondario, che comprende le industrie di trasformazione in senso lato; il s. terziario, che comprende il commercio, il credito, l’assicurazione, i trasporti e comunicazioni e altre attività”⁵⁸.

All'interno dell' *Index for inclusion*, sono state identificate alcune proposte di macroaree su cui lavorare per la realizzazione di un *Index for inclusion job edition* e che vengono riportate in Tab.7

DIMENSIONE A dell'Index for inclusion Creare culture inclusive	DIMENSIONE B dell'Index for inclusion Produrre politiche inclusive	DIMENSIONE C dell'Index for inclusion Sviluppare pratiche inclusive	Dimensioni identificate nel contesto lavorativo V.1
A.1.1 Ciascuno deve sentirsi benvenuto.	B.1.5 Tutti i nuovi alunni vengono aiutati ad ambientarsi nella scuola.		I. Accoglienza
A.1.4 Gli insegnanti e gli alunni si trattano con rispetto.			II. Rispetto vicendevole
A.2.4 Insegnanti e alunni si trattano l'un l'altro come esseri umani oltre che come rappresentanti di un «ruolo».			

⁵⁸ Definizione di “Settore Economico” Enciclopedia Treccani

A.2.2 Gruppo insegnante, Consiglio di istituto, alunni e famiglie condividono una filosofia inclusiva.			III. Considerazione della persona disabile come una risorsa all'interno dell'azienda
A.2.3 Gli alunni sono valorizzati in modo uguale.			
A.2.5 Il gruppo insegnante cerca di rimuovere gli ostacoli all'apprendimento e alla partecipazione in ogni aspetto della vita scolastica.	B.1.4 La scuola rende le proprie strutture fisicamente accessibili a tutte le persone.		IV. Attività lavorative accessibili
A.2.5 Il gruppo insegnante cerca di rimuovere gli ostacoli all'apprendimento e alla partecipazione in ogni aspetto della vita scolastica.	B.1.4 La scuola rende le proprie strutture fisicamente accessibili a tutte le persone.		V. Contesto fisico accessibile (V.1Contesto digitale accessibile)
	B.2.2 Le attività di formazione aiutano gli insegnanti ad affrontare le diversità degli alunni.		VI. Sensibilizzare la dirigenza verso l'inclusione lavorativa e i possibili ostacoli che potrebbe incontrare una persona con disabilità
		C.2.1 Le differenze tra gli alunni vengono utilizzate come risorsa per l'insegnamento e l'apprendimento.	VII. Partecipazione alla vita dell'azienda

		C.2.1 Le differenze tra gli alunni vengono utilizzate come risorsa per l'insegnamento e l'apprendimento.	VIII. Valorizzazione delle differenze
		C.2.4 Le risorse della comunità sono conosciute e utilizzate.	IX. Stanziamento di fondi per l'inclusione
		C.2.5 Le risorse della scuola sono equamente distribuite così da sostenere l'inclusione.	

Tab.7 Identificazione macroaree lavorative all'interno dell'*Index for inclusion*

Successivamente queste aree sono state valutate da persone con disabilità tramite un questionario semi-strutturato (vedi cap. 7.1.1 la voce delle persone con disabilità). L'obiettivo è stato quello di comprendere in quale misura è necessario intervenire nelle suddette aree per migliorare l'inclusione lavorativa.

In considerazione del fatto che i dati raccolti attraverso il questionario on-line potrebbero presentare dei limiti dovuti alla modalità di raccolta che diminuisce il controllo su validità e affidabilità, i dati qualitativi raccolti sono stati supportati dalla partecipazione a webinar in cui era possibile ascoltare esperienze dirette presentate da persone in situazione di disabilità.

- “Voci della distanza: Covid e diritto al welfare, la sfida del territorio”⁵⁹ (proposto dall’Ordine TSRM e PSTRP Roma⁶⁰ e Provincia)⁶¹;
- “Disabilità e lavoro: strumenti e competenze per sensibilizzare, incontrare e integrare”⁶² (proposto da Ecipa⁶³, a conclusione del progetto FAST: Formazione – Accompagnamento e Sostegno per l’occupazione nella marca Trevigiana)⁶⁴;
- “Leave no one behind ai tempi del Covid 19. Dialogo su disabilità e cooperazione internazionale”⁶⁵ (proposto da Cbm⁶⁶)⁶⁷;
- Osservatorio Salute e benessere nei luoghi di lavoro. Malattie e disabilità emergenti nei nuovi contesti lavorativi: post-COVID, fibromialgia e dolore cronico⁶⁸ (ciclo di incontri proposti da

⁵⁹ Il Report del webinar creato dall’associazione Nuove Frontiere è scaricabile all’indirizzo: <https://www.associazionenuovefrontiere.org/wp-content/documenti%20da%20scaricare/REPORT%20-%20COMUNICATO%20Mercoled%C3%AC%2010%20marzo%20incontro%20VOCI%20DALLA%20DISTANZA.pdf>

⁶⁰ Federazione nazionale Ordini dei Tecnici sanitari di radiologia medica, delle professioni sanitarie tecniche, della riabilitazione e della prevenzione della provincia di Roma

⁶¹ A questo link è possibile visionare la mappa grafica dell’evento <https://www.behance.net/gallery/115449069/Voci-dalla-distanza>

⁶² Programma visionabile dal sito Ecipa: <https://www.ecipa.eu/seminario-disabilita-e-lavoro-strumenti-e-competenze-per-sensibilizzare-incontrare-e-integrare/>

⁶³ “ECIPA è la società di Formazione e Servizi delle CNA del Veneto, Friuli Venezia Giulia e Trentino Alto Adige; fa parte di una rete nazionale con uffici regionali e provinciali in tutta Italia ed ha un ufficio a Bruxelles.”

⁶⁴ A questo link è possibile visionare la mappa grafica dell’incontro <https://www.behance.net/gallery/106866771/Disabilita-e-lavoro>

⁶⁵ Programma disponibile presso <https://www.cbmitalia.org/partecipa/eventi/webinar-su-disabilita-e-cooperazione-internazionale/>

⁶⁶ “Organizzazione umanitaria impegnata nella prevenzione e cura della cecità e della disabilità evitabile e nell’inclusione delle persone con disabilità nel Sud del mondo e in Italia.”

⁶⁷ A questo link è possibile visionare la mappa grafica dell’incontro <https://www.behance.net/gallery/100729921/Leave-no-one-behind>

⁶⁸ Pagina del progetto Osservatorio <https://asphi.it/2021/05/07/nasce-un-nuovo-progetto-losservatorio-salute-e-benessere-nei-luoghi-di-lavoro/>

Fondazione Asphi Onlus⁶⁹)⁷⁰.

7.2.3 Secondo step: Define

La fase *Define* del *design thinking* è quella in cui si definisce il problema che si vuole risolvere attraverso la progettazione. In questa fase, si raccolgono e si analizzano tutte le informazioni ottenute durante la fase di *Empathize*, al fine di comprendere le sfide, i bisogni e le opportunità delle persone. Si definiscono gli ambiti di intervento, in modo da individuare il problema specifico su cui si vuole lavorare e concentrare gli sforzi di progettazione.

I risultati dell'analisi riportata nel capitolo precedente hanno orientato la scelta e la ridefinizione di alcuni degli Item dell'”*Index for inclusion*”. Quest'analisi ha l'obiettivo di verificare quali indicatori dell'*Index* sono in linea con i bisogni e quali invece hanno bisogno di essere integrati o modificati per essere utilizzati.

Viene riportata la tabella (Tab.8) che identifica le Macroaree dell'*Index for inclusion* e le compara a quelle dell'*Index for inclusion Job Version*

Dimensioni generali dell'<i>Index for inclusion</i>	Sottodimensioni dell'<i>Index for inclusion</i>	Categorie delle sottodimensioni dell'<i>Index for inclusion</i>	Dimensioni identificate nel contesto lavorativo V.2 con aggiornamenti e dettaglio sottodomande
--	--	--	---

⁶⁹ Associazione non lucrativa che promuove l'inclusione delle persone con disabilità nella scuola, nel lavoro e nella società attraverso l'uso delle tecnologie digitali.

⁷⁰ A questo link è possibile visionare le mappe grafiche degli incontri <https://www.behance.net/gallery/128810947/Osservatorio-salute-e-benessere-nei-luoghi-di-lavoro>

<p>Dimensione A: creare culture inclusive</p>	<p>A.1 Costruire comunità</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● A.1.1 Ciascuno deve sentirsi benvenuto. ● A.1.2 Gli alunni si aiutano l'un l'altro. ● A.1.3 Gli insegnanti collaborano tra loro. ● A.1.4 Gli insegnanti e gli alunni si trattano con rispetto. ● A.1.5 C'è collaborazione tra gli insegnanti e le famiglie. ● A.1.6 Gli insegnanti e il Consiglio di istituto collaborano positivamente. ● A.1.7 Tutte le comunità locali sono coinvolte nell'attività della scuola. 	<p>1) Accoglienza E' importante che ciascuno si senta il benvenuto.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Il lavoratore è accolto bene dall'azienda fin dal primo giorno di lavoro? 1.2. Le informazioni interne all'Azienda sono accessibili a tutti? 1.3. Sono disponibili traduttori in linguaggio dei segni o mediatori? 1.4. E' evidente dal sito dell'azienda e dalle info varie che si tratta di un luogo di lavoro inclusivo? 1.5. I lavoratori dell'azienda hanno il senso di appartenenza (anche grazie ad una attenta responsabilizzazione)? <p>2) Rispetto Vicendevole Il trattamento deve essere rispettoso tra dirigenza e dipendenti.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Ci si rivolge alle persone con rispetto e con il nome con cui vogliono essere chiamati pronunciato in modo corretto? 2.2. Dipendenti e proprietà trattano gli uni, gli altri con rispetto indipendentemente dal ruolo? 2.3. Le opinioni dei dipendenti, su come migliorare l'azienda, vengono tenute in considerazione nella gestione? 2.4. I dipendenti si prendono cura degli ambienti? 2.5. I dipendenti sanno a chi rivolgersi per una problematica o una necessità?
---	-----------------------------------	--	---

	<p>A.2 Affermare valori inclusivi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● A.2.1 Le attese sono elevate per tutti gli alunni. ● A.2.2 Gruppo insegnante, Consiglio di istituto, alunni e famiglie condividono una filosofia inclusiva. ● A.2.3 Gli alunni sono valorizzati in modo uguale. ● A.2.4 Insegnanti e alunni si trattano l'un l'altro come esseri umani oltre che come rappresentanti di un «ruolo». ● A.2.5 Il gruppo insegnante cerca di rimuovere gli ostacoli all'apprendimento e alla partecipazione in ogni aspetto della vita scolastica. ● A.2.6 La scuola si sforza di ridurre ogni forma di discriminazione. 	<p>3) Vision Si condivide una comune visione della filosofia inclusiva.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Favorire la collaborazione viene ritenuto importante quanto incoraggiare l'indipendenza? 3.2. Viene sottolineato l'apprezzamento per le differenze, piuttosto che la conformità in un'ottica di "normalità"? 3.3. La diversità viene considerata una risorsa importante piuttosto che un problema? 3.4. E' presente un sentimento condiviso rispetto all'inclusione, riguardante la partecipazione di tutti alla vita aziendale oltre che l'accesso fisico al palazzo? <p>4) Valorizzazione I dipendenti devono essere valorizzati in modo eguale.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4.1. La varietà di culture e lingue madri differenti è vista come un contributo positivo che arricchisce? 4.2. Viene fornito eguale sostegno e significato ai risultati dei dipendenti maschi e femmine? <p>5) Ogni lavoratore è in primo luogo una persona I dipendenti devono essere trattati come esseri umani oltre che come rappresentanti di un ruolo.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5.1. Ogni dipendente è conosciuto bene dal proprio superiore? 5.2. Tutti i membri sono considerati come lavoratori? 5.3. Viene dato adeguatamente peso a eventi significativi come: nascite, malattie, decessi? 5.4. I dipendenti, la proprietà e il personale evita di etichettare negativamente alcuni dipendenti particolari? 5.5. Le strutture di servizio come servizi igienici e spogliatoi (ove presenti) sono puliti e tenuti in ordine? <p>6) Potere causativo L'azienda nei panni dei ruoli manageriali e di supervisione, ha chiaro che può fare la differenza nel rimuovere gli ostacoli alla buona riuscita del lavoro, sia di team che personale e alla partecipazione della vita aziendale</p>
--	--	--	--

			<p>6.1. Gli ostacoli alla buona riuscita del lavoro, sia di team che personale e alla partecipazione sono visti come elemento generato dalla relazione tra i dipendenti e il loro ambiente di lavoro?</p> <p>6.2. L'ambiente di lavoro è pensato con attenzione alle relazioni tra dipendenti e dirigenti, agli edifici, alle culture, alle pratiche gestionali delle differenti tipologie di lavoro?</p> <p>6.3. L'azienda evita di vedere gli ostacoli alla buona riuscita del lavoro, sia di team che personale e alla partecipazione soltanto come prodotto di deficit o carenze dei dipendenti?</p> <p>6.4. Viene compreso che chiunque può incontrare ostacoli alla buona riuscita del lavoro, sia di team che personale e alla partecipazione?</p> <p>6.5. I dirigenti evitano di etichettare i dipendenti secondo nozioni abilistiche?</p> <p>6.6. E' chiaro che classificare i dipendenti soltanto come abili o disabili può portare alla loro svalutazione ed esclusione?</p> <p>6.7. I dirigenti evitano di contrapporre i dipendenti "normali" e quelli con disabilità?</p>
--	--	--	---

<p>Dimensione B: Produrre politiche inclusive.</p>	<p>B.1 Sviluppare la scuola per tutti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● B.1.1 La selezione del personale e le carriere sono trasparenti. ● B.1.2 I nuovi insegnanti vengono aiutati ad ambientarsi nella scuola. ● B.1.3 La scuola promuove l'accoglienza di tutti gli alunni della comunità locale. ● B.1.4 La scuola rende le proprie strutture fisicamente accessibili a tutte le persone. ● B.1.5 Tutti i nuovi alunni vengono aiutati ad ambientarsi nella scuola. ● B.1.6 La scuola organizza i gruppi-classe in modo che tutti gli alunni vengano valorizzati. 	<p>7) Accessibilità L'azienda rende le proprie strutture fisicamente accessibili a tutte le persone.</p> <ol style="list-style-type: none"> 7.1. Nell'adeguamento dell'accessibilità degli edifici vengono tenuti in considerazione i bisogni dei dipendenti non udenti, non vedenti, ipo-vedenti o con problemi fisici? 7.2. L'azienda si impegna attivamente nel rendere accessibili tutti gli spazi, ed i locali, inclusi il parcheggio, la via d'accesso all'edificio, gli uffici, i corridoi, gli ascensori, i bagni, gli spogliatoi (ove presenti) e le postazioni di lavoro? 7.3. Vengono consultate le associazioni di persone con disabilità e/o il disability manager per una consulenza sull'accessibilità? 7.4. Sono in progetto piani per l'adeguamento all'accessibilità? 7.5. L'azienda tiene conto delle indicazioni della normativa nazionale e locale per migliorare ogni anno l'accessibilità? <p>8) Ambientamento Tutti i nuovi dipendenti vengono aiutati ad ambientarsi nell'azienda.</p> <ol style="list-style-type: none"> 8.1. Esiste un programma di accoglienza neo-assunti? 8.2. Vengono fornite tutte le informazioni sull'azienda (anche di carattere pratico come orari, dove entrare, parcheggi nelle vicinanze o linee di autobus ecc.), sui responsabili dei differenti settori di afferenza a cui fare capo, le eventuali assicurazioni, iscrizioni a categorie e norme su permessi, giorni di malattia/vacanze possibili? 8.3. Il programma di accoglienza prevede un affiancamento con un dipendente senior dello stesso compartimento? 8.4. Sono stati pensati sistemi per verificare, dopo alcune settimane, in che misura i nuovi dipendenti si sono ambientati? 8.5. I dipendenti hanno chiaro a chi devono rivolgersi se si trovano in difficoltà?
--	--	--	--

	<p>B.2 Organizzare il sostegno alla diversità.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● B.2.1 Tutte le forme di sostegno sono coordinate. ● B.2.2 Le attività di formazione aiutano gli insegnanti ad affrontare le diversità degli alunni. ● B.2.3 Le politiche rivolte ai Bisogni Educativi Speciali sono inclusive. ● B.2.4 Viene utilizzata una modalità definita statale e strutturata per ridurre gli ostacoli all'apprendimento e alla partecipazione di tutti gli alunni. ● B.2.5 Il sostegno agli alunni stranieri che imparano l'italiano è coordinato con il sostegno all'apprendimento degli altri alunni. ● B.2.6 Le politiche di sostegno personale e del comportamento sono collegate a quelle di sostegno allo sviluppo curricolare e all'apprendimento. ● B.2.7 Le pratiche che portano all'esclusione dalle attività disciplinari vengono ridotte. ● B.2.8 Gli ostacoli alla frequenza sono ridotti. ● B.2.9 Il bullismo viene contrastato. 	<p>9) Formazione e sensibilizzazione Le attività di formazione aiutano gli impiegati ad affrontare le diversità.</p> <p>9.1. Esistono momenti di formazione che effettivamente aiutano a migliorare la capacità di lavorare anche in modo cooperativo?</p> <p>9.2. Le persone che fanno parte dell'azienda sono formate ai temi dell'inclusività?</p> <p>9.3. Le persone che fanno parte dell'azienda vengono formate per contrastare le diverse forme di bullismo/mobbing, incluse razzismo, sessismo e omofobia?</p>
--	--	---	---

<p>Dimensione C: Sviluppare pratiche inclusive.</p>	<p>C.1 Coordinare l'apprendim ento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● C.1.1 L'insegnamento è progettato tenendo presenti le capacità di apprendimento di tutti gli alunni. ● C.1.2 Le lezioni stimolano la partecipazione di tutti gli alunni. ● C.1.3 Le lezioni sviluppano la comprensione della differenza. ● C.1.4 Gli alunni sono attivamente coinvolti nelle attività di apprendimento. ● C.1.5 Gli alunni apprendono in modo cooperativo. ● C.1.6 La valutazione contribuisce al raggiungimento degli obiettivi educativi per tutti gli alunni. ● C.1.7 La disciplina in classe è improntata al mutuo rispetto. ● C.1.8 Gli insegnanti collaborano nella progettazione, insegnamento e valutazione. ● C.1.9 Gli insegnanti di sostegno promuovono l'apprendimento e la partecipazione di tutti gli alunni. ● C.1.10 Le attività di studio a casa contribuiscono all'apprendimento di tutti. ● C.1.11 Tutti gli alunni prendono parte alle attività esterne all'aula. 	<p>10) Differenze come risorsa Le differenze tra i dipendenti vengono utilizzate come risorsa per migliorare il lavoro singolo e di team</p> <ol style="list-style-type: none"> 10.1. I dipendenti vengono spronati anche a condividere le loro conoscenze, informazioni ed esperienze, ad esempio rispetto a diversi Paesi, religioni? 10.2. La capacità dei dipendenti di empatizzare viene riconosciuta e valorizzata in modo sensibile? 10.3. I dipendenti che hanno maggiori conoscenze o competenze su un argomento fanno a volte da tutor per colleghi meno esperti? 10.4. Ciascuno viene visto, indipendentemente dalle capacità o disabilità, come portatore di un contributo importante al lavoro? 10.5. La varietà delle lingue parlate dai dipendenti e delle culture conosciute, viene usata come risorsa lavorativa? 10.6. Gli ostacoli al lavoro e alla partecipazione di alcuni dipendenti, per esempio nell'accedere a parte dell'edificio o a un aspetto lavorativo, vengono presi seriamente in considerazione come problemi attivi su cui occorre progettare? 10.7. Le risorse della comunità sono conosciute e utilizzate? Viene tenuto un elenco aggiornato delle risorse del territorio locale che possono essere utili alla persona? Queste possono includere: Musei, Gallerie d'arte, Centri religiosi locali, Rappresentanti di comunità e associazioni, Enti locali, Attività produttive locali, Ospedali/Residenze per anziani, Polizia municipale, Vigili del fuoco, Enti di Volontariato, Centri e impianti sportivi, Parchi, Rappresentanti delle comunità etniche, Sindacati, Sportelli per i cittadini, Biblioteche, Fattorie e agriturismo, Comunità montane, Autorità dei trasporti, Centri studi, scuole, istituti, università.
---	---	---	---

	C.2 Mobilitare risorse.	<ul style="list-style-type: none"> ● C.2.1 Le differenze tra gli alunni vengono utilizzate come risorsa per l'insegnamento e l'apprendimento. ● C.2.2 Le competenze degli insegnanti sono utilizzate al meglio. ● C.2.3 Gli insegnanti sviluppano delle risorse per sostenere l'apprendimento e la partecipazione. ● C.2.4 Le risorse della comunità sono conosciute e utilizzate. ● C.2.5 Le risorse della scuola sono equamente distribuite così da sostenere l'inclusione. 	<p>11) Risorse per inclusione L'azienda sostiene l'inclusione lavorativa anche stanziando delle risorse</p> <p>11.1. È chiaro come le risorse vengono stanziare per il sostegno lavorativo di dipendenti con differenti abilità? È possibile richiedere, ad esempio, sedie con un maggior sostegno lombare per problematiche certificate?</p> <p>11.2. Esiste un budget stanziato per richieste atte a migliorare la qualità del lavoro?</p> <p>11.3. Le risorse sono dirette a prevenire gli ostacoli al lavoro e alla partecipazione e a ridurre l'etichettamento dei dipendenti?</p> <p>11.4. La dirigenza, (o chi per essa), opera una regolare revisione dell'uso di tali risorse, affinché possano essere utilizzate in modo flessibile per rispondere ai cambiamenti nelle necessità dei dipendenti?</p>
--	----------------------------	--	--

Tab.8 Ridefinizione delle aree e prima bozza delle domande

7.2.4 Terzo step: Ideate

La fase *Ideate* del *design thinking* è quella in cui si sviluppano le idee per la soluzione dei bisogni individuati nella fase *Define*. In questa fase, si generano idee migliorando la definizione della fase precedente. È possibile utilizzare differenti tecniche come il brainstorming, il mind mapping, il role playing (Brown, 2008), la sperimentazione e la prototipizzazione. Come sottolineato da Brown e Wyatt (2010), la costruzione di prototipi è un ottimo modo per testare le idee, permettendo di identificare rapidamente i punti di forza e di debolezza delle soluzioni proposte. Durante questa fase, è altresì rilevante sospendere il proprio giudizio con l'esercizio dell'*epoché* come per le altre fasi, accogliendo idee e feedback provenienti da esperti e stakeholders. Nell'ambito di questa fase, sono state realizzate diverse versioni di prototipi che sono stati successivamente aggiornati in base ai feedback ottenuti sia da esperti del settore accademico che da quello tecnico.

Nel corso di questa fase, sono state valutate diverse opzioni per la creazione di prototipi, inclusa la sperimentazione di differenti soluzioni software e servizi.

Le prove hanno riguardato software aperti, ma anche proprietari, tra i prototipi realizzati, si possono includere quelli sviluppati mediante:

- il servizio di Google “Moduli”;
- il software per la creazione di siti e pagine interattive in formato html5⁷¹ Tumult Hype;
- la creazione di un database aggiornabile tramite il servizio Airtable⁷²;
- differenti servizi web di creazione di applicazioni on-line;
- la creazione di una piattaforma Moodle⁷³ in cui si sono provati differenti servizi:
 - il quiz di moodle,
 - la lezione di moodle,
 - e si è installato anche un particolare plug-in (H5P) per la creazione di Branching scenario⁷⁴.

⁷¹ HTML5 è un linguaggio di markup utilizzato per la strutturazione e la presentazione dei contenuti su Internet. Si tratta della quinta revisione del linguaggio HTML, che ha introdotto nuove funzionalità e ha rivisto alcuni aspetti delle precedenti versioni.

Secondo W3C (2014), HTML5 è una raccolta di tecnologie che permette di creare contenuti interattivi e di alta qualità per il Web. Include nuove funzionalità come il supporto per audio e video integrati, l'elaborazione degli elementi grafici, la geolocalizzazione e la possibilità di creare applicazioni offline. (W3C (2014). HTML5: A vocabulary and associated APIs for HTML and XHTML. Disponibile online all'indirizzo: <https://www.w3.org/TR/html5>)

⁷² Airtable è una piattaforma di database basata su cloud che offre un modo semplice e flessibile per gestire, organizzare e condividere dati. Si presenta come una sorta di "foglio di calcolo avanzato", con la possibilità di creare tabelle, formule, visualizzazioni e relazioni tra i dati, ma con una interfaccia più intuitiva e facile da utilizzare rispetto a quella di un foglio di calcolo tradizionale sito: <https://www.airtable.com/>

⁷³ Moodle è una piattaforma di e-learning che permette di creare corsi personalizzati, con supporto per l'interazione e la collaborazione, strumenti di valutazione e reportistica. È utilizzata in tutto il mondo da università, scuole e organizzazioni per la creazione di corsi online. Disponibile online all'indirizzo: <https://moodle.org/>

⁷⁴ Un branching scenario è una tecnica di progettazione didattica che prevede la creazione di un percorso di apprendimento personalizzato per ogni singolo utente, basato sulle scelte e le azioni che questi compie durante l'interazione con il materiale didattico. In questo modo, gli

Queste possibilità sono state testate attraverso differenti criteri:

- grafica,
- coerenza,
- accessibilità,
- usabilità e facilità di utilizzo,
- modalità di accesso e utilizzo del software,
- possibilità da parte del software di impostare una restituzione di un feedback,
- possibilità di impostare la restituzione di un punteggio,
- possibilità di restituzione del documento finale,
- possibilità di tracciamento completo dei differenti step all'interno.

L'utilizzo e l'analisi delle diverse proposte tecniche ha permesso di effettuare una serie di prove che, grazie a feedback accademici⁷⁵ e tecnici⁷⁶ ricevuti, hanno evidenziato alcuni punti di forza ed alcune debolezze che sono state successivamente sistemate. Inoltre, le differenti prototipazioni hanno ampliato l'orizzonte e sollevato interesse riguardo alcune domande, tra cui la rilevanza della valutazione delle risposte di chi compilerà il questionario. Dopo aver analizzato i vari prototipi e le diverse prove sperimentali, è stato determinato che la valutazione sommativa potesse essere un ostacolo ad un largo utilizzo dello strumento. L'utilizzo di strumenti di valutazione può rappresentare un ostacolo per le aziende, poiché queste ultime possono essere mal disposte a sottoporsi a un processo di valutazione. Le aziende spesso evitano situazioni in cui si sentono oggetto di valutazione, preferendo invece adottare strategie

utenti possono seguire un percorso di apprendimento coerente con le loro esigenze e interessi, e il contenuto viene presentato in modo più significativo e coinvolgente (Kakazu, 2021).

⁷⁵ I feedback nel campo accademico sono stati principalmente richiesti ai tutor di dottorato: prof.ssa Roberta Caldin, prof.ssa Valeria Friso e prof. Luca Ferrari

⁷⁶ Per quanto riguarda i feedback tecnici si ringrazia la collaborazione con il dott. Gabriele Gamberi della fondazione Asphi Onlus e di tutto il comparto Italiano della suddetta fondazione al lavoro, sul tema dell'inclusione lavorativa.

volte a minimizzare l'esposizione a processi di valutazione. L'adozione di strumenti di valutazione può essere vista come una minaccia alle pratiche aziendali esistenti e all'autonomia dei dipendenti, il che può portare a resistenze da parte delle aziende (Cameron e Quinn, 2011).

In questa terza fase del processo di *design thinking* si lavora orientando la ridefinizione e il miglioramento del modello dello strumento creato nelle fasi precedenti (Nicolini, 2012). L'obiettivo è stato quello di ottimizzare il modello dello strumento in modo da renderlo più efficace e utile per gli utenti. Durante le varie trasformazioni e prototipazioni, lo strumento è stato trasformato da uno strumento di valutazione sommativa pensato in modo da fornire un punteggio finale, a uno strumento di stampo metariflessivo. Questa seconda tipologia di strumento aiuta gli utenti a comprendere il proprio processo di apprendimento e di pensiero, senza fornire un punteggio finale (Flavell, 1979). In altre parole, lo strumento metariflessivo non si concentra sulla valutazione delle prestazioni degli utenti, ma piuttosto sulla loro comprensione del materiale e dei processi di apprendimento e di riflessione riguardo il tema in esame.

7.2.5 Quarto step: Prototype

La fase *Prototype* del *design thinking* è quella in cui si realizza un prototipo che riassume le idee sviluppate nella fase *Ideate*, al fine di testarlo, ottenendo feedback dai potenziali utenti. L'obiettivo della fase *Prototype* è quello di verificare l'applicabilità e la fattibilità delle idee generate nella fase *Ideate* e di ottenere feedback utili per affinare e migliorare le soluzioni proposte.

Il processo di validazione dello strumento proposto prevede l'utilizzo di differenti indici atti a verificare che il questionario possa essere affidabile e comprensibile, uno dei metodi più comuni per la validazione di un

questionario è la validazione per item, che consiste nell'analizzare singolarmente ogni item del questionario per verificarne la rilevanza e la chiarezza. Per valutare la rilevanza di un item, si può utilizzare il criterio di pertinenza, ovvero verificare che l'item sia pertinente al concetto che si vuole affrontare ed al contesto in cui lo si inserisce. Per valutare la chiarezza di un item, invece, si può utilizzare il criterio di comprensibilità, ovvero verificare che l'item sia comprensibile per tutti i soggetti che devono rispondere al questionario e che non presenti ambiguità o doppi sensi.

Il questionario mira a catturare le dinamiche della vita quotidiana e a far ripensare ad alcuni concetti e vissuti durante l'attività lavorativa. Tuttavia, è importante tenere presente che l'empatia e le emozioni possono svolgere un ruolo importante nella comprensione di un tema come l'inclusione lavorativa. L'empatia è cruciale per la comprensione degli altri e per l'attivazione di emozioni condivise, che a loro volta possono influire sulla nostra capacità di comprendere e intervenire in situazioni sociali complesse. Pertanto, la considerazione delle emozioni e dell'empatia nella formulazione degli item del questionario diventa significativa per garantire che esso sia efficace nel comprendere alcuni aspetti dell'inclusione lavorativa in modo accurato e sensibile.

Le risposte fornite al questionario assumono una minore rilevanza rispetto all'esperienza di lettura degli elementi e delle domande presenti nel questionario stesso, poiché tale lettura attiva meccanismi metariflessivi. Ciò è stato dimostrato in diverse ricerche, come ad esempio quella di John Flavell (1979) che ha evidenziato come il processo di metariflessione sia fondamentale per il successo scolastico e l'apprendimento (Dunlosky et al., 2013).

I feedback ricevuti durante il terzo step e gli incontri di feedback iniziali di questo quarto step hanno permesso di apportare modifiche allo strumento, rendendolo più riflessivo e meno valutativo. La riduzione dell'enfasi sulla valutazione e l'incremento dell'enfasi sulla riflessione, come suggerito da Brookfield (2017), possono aumentare l'engagement e la motivazione dei partecipanti (Kluger e DeNisi, 1996; Schraw e Dennison, 1994; Brookfield, 2017).

7.2.5.1 Processo di validazione

In questa quarta fase, la prototipazione è stata poi sottoposta a differenti esperti per poter creare una validazione dello strumento *Index for inclusion job version*. Il processo di validazione è stato attuato durante il periodo di mobilità presso il Dipartimento di Economia Aziendale, Sanità e Sociale (DEASS) della Scuola Universitaria Professionale della Svizzera Italiana (SUPSI), raccogliendo sia feedback generali orali che maggiormente strutturati. Per la raccolta dei feedback strutturati, è stato realizzato un questionario che ha previsto l'acquisizione di tre feedback per ogni item presentato. Il primo ed il secondo feedback affrontano la richiesta di percezione dei fattori di rilevanza e fattore chiarezza della domanda entrambi su scala Likert (Nemoto e Beglar, 2014) a 4 indici (rilevanza/chiarezza):

- non rilevante/non chiaro,
- in qualche modo rilevante/necessita di revisione,
- è abbastanza rilevante/necessita di minori revisioni,
- molto rilevante/molto chiaro.

Il terzo feedback richiesto è di tipo aperto: per ogni domanda è stato richiesto un commento rispetto la stessa e le percezioni di rilevanza e chiarezza della domanda.

Il questionario contenente il feedback semi-strutturato è stato proposto a quattro differenti persone con differenti background della SUPSI durante il periodo di mobilità universitaria, tra le risposte possiamo contare due pedagogisti⁷⁷, un sociologo⁷⁸ e un economista⁷⁹.

La richiesta di feedback ad esperti nel campo della pedagogia, sociologia ed economia aziendale può essere utile per ottenere una valutazione esterna del questionario e per verificare che esso sia comprensibile e pertinente per il target di riferimento. Ad esempio, gli esperti in pedagogia possono fornire un parere sulla pertinenza degli item del questionario, con un taglio maggiormente focalizzato sul concetto di metariflessione e di inclusione come intesa dallo strumento originale *Index for inclusion* (Booth e Ainscow, 2002). Gli esperti in sociologia ed economia aziendale possono fornire uno sguardo rilevante rispetto agli item in relazione alle dinamiche sociali e lavorative, oltre alla conoscenza di una grammatica (linguistica e di temi) maggiormente comprensibile alle aziende. Secondo uno studio di Gouldner (1954) l'applicazione dei principi della sociologia alle organizzazioni aziendali può contribuire ad una maggiore comprensione delle dinamiche di gruppo e delle relazioni interpersonali all'interno delle imprese. Inoltre, come sottolineato da Chen et al., (2019), l'economia aziendale fornisce una solida base teorica per comprendere i meccanismi di mercato e le decisioni strategiche delle aziende.

⁷⁷Prof. Michele Mainardi, direttore del Centro Competenze Bisogni Educativi, Scuola e Società, e la Dott.ssa Elisa Geronimi, ricercatrice presso il Dipartimento Formazione e Apprendimento

⁷⁸ Dott. Gregorio Alivés, Docente-ricercatore senior presso il Dipartimento Economia Aziendale, Sanità e Sociale,

⁷⁹ Prof. Domenico Ferrari, direttore del Centro Competenze Management e Imprenditorialità

In sintesi, gli esperti in sociologia ed economia aziendale possono fornire un contributo prezioso attraverso la loro conoscenza delle dinamiche sociali e lavorative.

Per garantire una prospettiva multidisciplinare, (come sostenuto da diversi autori, ad esempio: Hochstadt e Harwicke, 1985; Paziienza, 2006; Mårtensson, et al., 2016; Fanelli et al., 2017), è stato deciso di avvalersi di esperti di diverse discipline per una analisi multifaccettata. In particolare sono stati interpellati: il Prof. Mainardi, direttore del Centro Competenze Bisogni Educativi, Scuola e Società, e la Dott.ssa Geronimi che hanno partecipato al feedback semi-strutturato dopo un colloquio in cui è stata presentata la tesi e lo strumento. Per quanto riguarda l'ambito sociale/economico, il Prof. Greppi, responsabile del Centro Competenze Lavoro, Welfare e Società, la Dott.ssa Solcà ed il Dott. Alivés sono stati interpellati attraverso alcuni colloqui in cui hanno fornito il loro feedback al progetto; il Dott. Alivés ha partecipato al feedback semi-strutturato. Infine, per il comparto economico/management, sono stati svolti diversi colloqui con il Dott. Bitetti, la Dott.ssa Assi, il Dott. Roncelli e il Prof. Ferrari, direttore del Centro Competenze Management e Imprenditorialità, che ha partecipato al feedback semi-strutturato.

7.2.5.2 Analisi dei dati

Il feedback orale informale ricevuto all'inizio di questo quarto step di studio ha evidenziato un forte interesse per il tema della ricerca. In seguito, è stato somministrato un questionario richiedente un feedback scritto maggiormente strutturato (questionario semi-strutturato) che ha generato risposte nel complesso positive agli item presentati. Attraverso il feedback ottenuto, è stato possibile considerare se gli item presentati sono stati compresi e ritenuti comprensibili e adeguati dai partecipanti, se sono stati formulati in modo

chiaro e coerente e se sono stati considerati rilevanti per il tema della ricerca (Fink, 2002; Cain e Oakhill, 2006). Inoltre, il feedback può fornire indicazioni utili per la revisione degli item, come l'inserimento di approfondimenti per aumentare la comprensibilità, la riformulazione di item ambigui o che richiedono competenze pregresse peculiari, o anche la cancellazione di item non pertinenti.

La Fig.14 mostra il livello di percezione di rilevanza degli item del questionario, valutato mediante una scala Likert con un valore minimo di 1 e un valore massimo di 4, dove il valore 1 rappresenta "non rilevante", il valore 2 rappresenta "in qualche modo rilevante", il valore 3 rappresenta "abbastanza rilevante" ed il valore 4 rappresenta "molto rilevante" (Willits, 2016). I risultati mostrano una distribuzione sostanzialmente uniforme dei risultati (a condizione che si tenga presente che non tutti i soggetti hanno risposto interamente al questionario); è dunque possibile evidenziare alcune eccezioni.

In generale, l'alta rilevanza è stata indicata in tutti gli item al di sopra del 50%, tranne che per la risposta "3) Vision - Si condivide una comune visione della filosofia inclusiva" dove è possibile ritrovare una spartizione al 50% tra "molto rilevante" e "abbastanza rilevante" e alla sezione "11) Risorse per inclusione - L'azienda sostiene l'inclusione lavorativa anche stanziando delle risorse" che è stata ritenuta molto rilevante al 46%, "abbastanza rilevante" al 40%, e un 13% "in qualche modo rilevante".

È possibile identificare la percentuale minore di rilevanza all'interno della sezione "6) Potere causativo - L'azienda nei panni dei ruoli manageriali e di supervisione, ha chiaro che può fare la differenza nel rimuovere gli ostacoli alla buona riuscita del lavoro, sia di team che personale e alla partecipazione della vita aziendale".

Per questa sezione il 55% dei rispondenti l’ha ritenuta “molto rilevante”, il 27,8% “in qualche modo rilevante” e il 16,7% “abbastanza rilevante”.

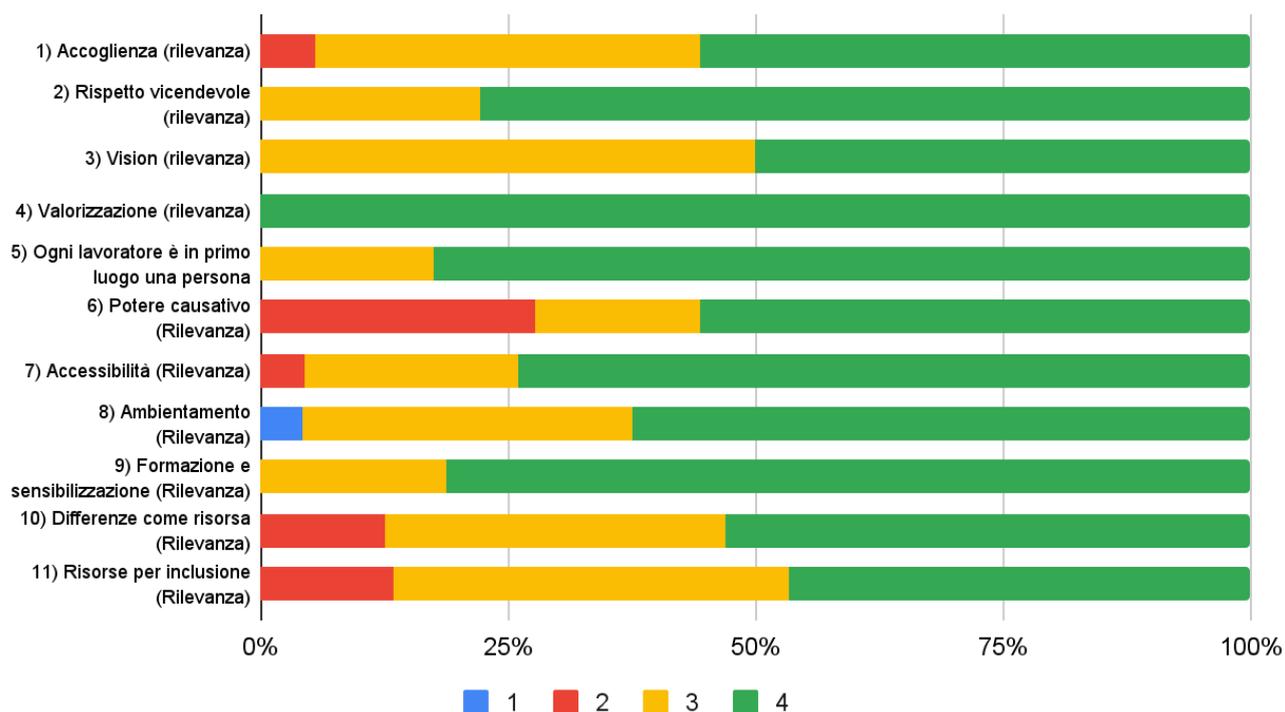


Fig.14 Grafico percentuale della percezione della rilevanza nel feedback semi-strutturato

L'analisi della Fig.14 consente di individuare, sull'asse X la percentuale di risposte fornite riguardanti la rilevanza, sull'asse Y l'aggregazione in sezioni delle risposte date ad ogni singola domanda (con riferimento alla Tab.8 per le domande complete). In questo modo è possibile comprendere il livello di prestazione delle sezioni, al fine di offrire un'interpretazione efficace si è scelto l'utilizzo della base percentuale aggirando la problematica legata alle

differenti degli item in ogni sezione e delle risposte date dai soggetti (non tutti i soggetti hanno svolto completamente il questionario).

La Fig.15, in maniera analoga alla Fig.14, riporta la percentuale di risposte in riferimento all'indice di chiarezza, fornendo una panoramica delle percezioni di chiarezza delle sezioni del questionario di feedback semi-strutturato proposto (Lee, 2019).

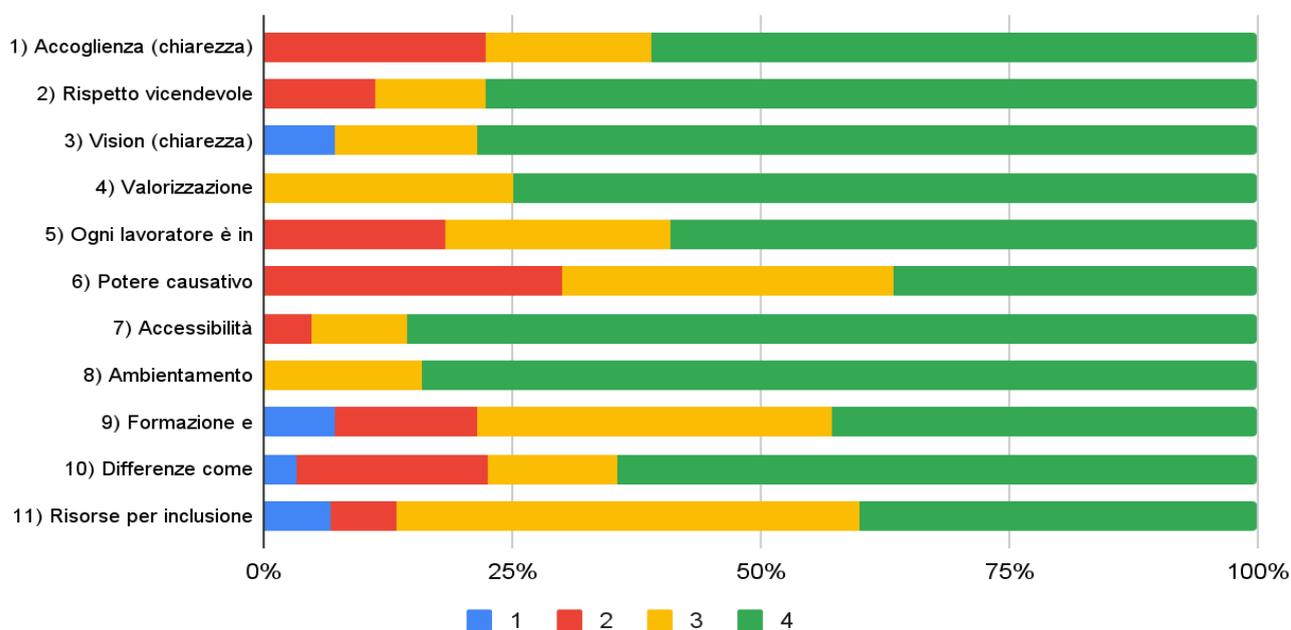


Fig.15 Grafico percentuale della percezione della chiarezza nel feedback semi-strutturato

I risultati della valutazione hanno indicato una percezione positiva degli item. La risposta "molto chiaro" è stata selezionata come maggiormente rappresentativa per la maggior parte degli item. Tuttavia, alcune sezioni sono

state percepite meno chiare dai partecipanti al feedback, che hanno segnalato la necessità di revisioni in tali aree.

Le problematiche di chiarezza sono state riscontrate soprattutto nelle sezioni:

- “6) Potere causativo - L’azienda nei panni dei ruoli manageriali e di supervisione, ha chiaro che può fare la differenza nel rimuovere gli ostacoli alla buona riuscita del lavoro, sia di team che personale e alla partecipazione della vita aziendale”
- “9) Formazione e sensibilizzazione - Le attività di formazione aiutano gli impiegati ad affrontare le diversità”;
- “11) Risorse per inclusione - L’azienda sostiene l’inclusione lavorativa anche stanziando delle risorse”.

La percezione dell'indice di chiarezza degli item può essere meglio compresa attraverso l'analisi del terzo feedback richiesto. Una maggiore comprensione della percezione dell'indice di chiarezza degli item può essere raggiunta attraverso l'analisi combinata del terzo feedback richiesto.

Il terzo feedback richiesto nel questionario semi-strutturato in esame consisteva nella possibilità di fornire, alla fine di ogni sezione, un feedback aperto, finalizzato a spiegare le percezioni precedenti. Le domande aperte sono uno strumento pedagogico molto efficace per stimolare il pensiero critico e la riflessione (Coburn et al. 2016); di fatto le risposte date hanno avuto una grande rilevanza nel contribuire alla modifica di alcuni elementi del questionario. L'utilizzo di feedback aperti può fornire informazioni preziose sulla comprensione delle domande e delle scale di valutazione utilizzate.

La sezione che ha ricevuto il maggior numero di opinioni meno allineate sia per l'indice di rilevanza che per l'indice di chiarezza è la sezione: “6) Potere causativo - L’azienda nei panni dei ruoli manageriali e di supervisore, ha chiaro che può fare la differenza nel rimuovere gli ostacoli alla buona riuscita

del lavoro, sia di team che personale e alla partecipazione della vita aziendale”.

In questa sezione, le opinioni concordano sul fatto che le domande presentano una certa complessità, talvolta percepita come “[domanda] poco chiara” e talvolta come “[batteria di domande] troppo cervellotiche”, che crea una correlazione eccessivamente stretta tra le difficoltà nell'eseguire la propria attività lavorativa in modo adeguato e un ambiente lavorativo non inclusivo. Secondo Fink (2003), l'utilizzo di domande troppo complesse o teoriche può rendere più difficile per alcuni partecipanti, in particolare per quelli con meno esperienza o con un background diverso, fornire risposte consapevoli, vanificando l'obiettivo metariflessivo del questionario.

Inoltre, all'interno della sezione 6), sono stati riscontrati altri problemi minori legati alla comprensione della terminologia "nozioni abilistiche" utilizzata, ad esempio “6.5) I dirigenti evitano di etichettare i dipendenti secondo nozioni abilistiche?”(vedi Tab.8). Questo ha potuto creare difficoltà nella comprensione di alcuni concetti.

Per quanto riguarda la sezione 3), è possibile identificare all'interno delle risposte riferite all'indice di rilevanza, un livello leggermente inferiore di allineamento rispetto alle altre sezioni. Le problematiche evidenziate dai feedback sono principalmente imputabili alla denominazione della sezione “3) Vision - Si condivide una comune visione della filosofia inclusiva”. La critica maggiore è sulla poca chiarezza di “filosofia inclusiva”, ma anche una richiesta di informazioni aggiuntive rispetto al termine “diversità” utilizzato, ad esempio una osservazione è stata: “Che cosa s'intende per "diversità" (provenienze culturali diverse, differenze di genere, diversità rispetto ai profili di competenze, diversabilità, ecc..., o tutto questo)? ” (esempio di feedback riportato).

La problematica di identificazione e disambiguamento attorno al termine “diversità” è stata riscontrata anche nella sezione “9) Formazione e sensibilizzazione - Le attività di formazione aiutano gli impiegati ad affrontare le diversità.” L'identificazione di un glossario comune rappresenta una sfida importante all'interno di un questionario (Ruzic et al., 2016). È cruciale mantenere un registro comprensibile per tutti i partecipanti, al fine di evitare confusione e garantire la comprensione dei termini utilizzati, evitando quindi termini ambigui o particolarmente tecnici (Gibson e Brown, 2009).

Gli indici di rilevanza e chiarezza analizzati hanno evidenziato, infine, la presenza di alcune problematiche nella sezione “11) Risorse per inclusione - L'azienda sostiene l'inclusione lavorativa anche stanziando delle risorse”. La mancanza di chiarezza o la presenza di contenuti non rilevanti possono infatti ostacolare la comprensione e l'utilizzo dello strumento “*Index for inclusion job version*”. Un punto non chiaro su cui sono state richieste delucidazioni riguarda la tipologia di “risorse”, se ci si riferisce a risorse materiali, finanziarie o risorse umane; sono state fatte notare altre domande “troppo teoriche” all'interno della sezione, che potevano risultare nebulose o troppo complesse.

I feedback riportati in precedenza rappresentano solo alcuni esempi; tuttavia, i concetti chiave emersi da essi sono stati utilizzati anche per altre domande. Ciò ha portato ad un aggiornamento chiarificatore, in alcuni casi, ad integrazioni di gran parte degli item⁸⁰, al fine di garantire la chiarezza e la rilevanza dei contenuti presentati.

⁸⁰ È possibile trovare gli item modificati nel prototipo riportato in Tab.09

7.2.5.3 Integrazione dei feedback

La modifica del questionario nello step precedente (*Ideate*), ha in sostanza eliminato la valutazione sommativa, suscitando diverse riflessioni durante il processo di *Design Thinking*. In seguito ai feedback ricevuti in questo quarto step, si è deciso di integrare le domande con dei feedback esplicativi al fine di facilitare i fruitori nella comprensione di concetti come: "diversità", "inclusione" e "accessibilità", che erano stati individuati come problematici durante questa fase.

In questo caso il feedback immesso diventa un processo per fornire, alle persone che utilizzeranno lo strumento, informazioni sulle domande, sul tema trattato e su alcune pratiche implementabili aumentando così la parte metariflessiva dello strumento (Schraw e Dennison, 1994). Nel contesto della metariflessione, il feedback può diventare uno strumento utile per supportare la "domanda socratica"⁸¹, poiché fornisce una base di conoscenza. Nell'utilizzare il feedback come mezzo per integrare e sviluppare ulteriormente la domanda, gli individui possono diventare maggiormente consapevoli dei loro assunti e delle loro convinzioni, incoraggiando così una maggiore riflessione critica.

Inoltre, il feedback può aiutare gli individui a sviluppare la loro autoregolazione, ovvero la loro capacità di pianificare, monitorare e modificare il proprio comportamento per raggiungere obiettivi specifici (Schunk e Zimmerman, 2023).

⁸¹ La "domanda socratica" è una tecnica di indagine filosofica sviluppata da Socrate e descritta da Platone nelle sue opere (ad esempio, *Apologia di Socrate*). Il metodo consiste nell'utilizzare domande aperte e guidate per indurre gli interlocutori a riflettere sui loro assunti e a mettere in discussione le loro convinzioni. L'obiettivo è quello di condurre gli interlocutori alla verità attraverso il dialogo e la riflessione critica. Nel contesto della metariflessione, il feedback può essere utilizzato come strumento per sviluppare ulteriormente la domanda socratica, poiché fornisce una base di conoscenza sulla quale costruire ulteriori domande e indagini (Flavell, 1979).

Come è possibile vedere in Tab.8 si è proceduto per ogni item alla creazione di un feedback che potesse essere sintetico ma esplicativo delle intenzioni della domanda.

7.2.5.4 Integrazione di illustrazioni/icone

All'interno dello strumento *Job inclusion for all* (web app output del presente progetto di tesi), sono state create ed inserite alcune illustrazioni iconografiche, posizionate all'inizio di ogni sezione, in modo che introducano il titolo della parte che si sta per affrontare. Queste illustrazioni sono state create secondo i modelli di comunicazione emotiva di Pronko (1973) e Nørgaard, (2012), con l'obiettivo di sfruttare l'influenza delle emozioni nell'elaborazione delle informazioni, proponendo alcune scene positive ed alcune negative che esemplificassero il tema trattato in ogni piccola batteria di domande.

La creazione delle illustrazioni tiene conto di differenti aspetti, optando per una semplificazione delle figure umane, rendendole neutrali, ma riconoscibili grazie all'utilizzo di stereotipi e icone visive standardizzate, come ad esempio un capo di abbigliamento che hanno consentito la creazione di frammenti di storie e una maggiore caratterizzazione. La creazione di personaggi umanoidi grafici stilizzati si discosta volutamente dal concetto di genere e di etnia, gli occhi sono presenti solo se utili a veicolare un sentimento, altrimenti la figura affida la maggior parte della narrativa non verbale all'espressione del corpo. La narrazione è un potente strumento per trasmettere informazioni e suscitare emozioni negli spettatori (Green e Brock, 2002). Le storie possono essere utilizzate per promuovere la comprensione e l'empatia, nonché per influenzare le opinioni e le decisioni delle persone (Green, Brock 2000). Ogni illustrazione

iconografica è stata accuratamente progettata per raccontare una storia e suscitare uno stato d'animo condiviso o contrastante nell'osservatore. Oltre a queste considerazioni, le illustrazioni sono state ulteriormente semplificate per permettere alla persona di completare la storia grazie ai propri pensieri e/o al proprio vissuto, spesso innescando una risposta emotiva. Inoltre, le illustrazioni propongono sempre una domanda a cui si è chiamati a rispondere, incoraggiando l'elaborazione critica e personale delle informazioni che diventa un processo essenziale anche per un l'apprendimento a lungo termine (Dewey, 1933). L'incoraggiamento alla riflessione e alla risposta alle domande può aiutare chi utilizzerà lo strumento a sviluppare un pensiero indipendente e la capacità di applicare le conoscenze in situazioni diverse (Biggs, 2003).

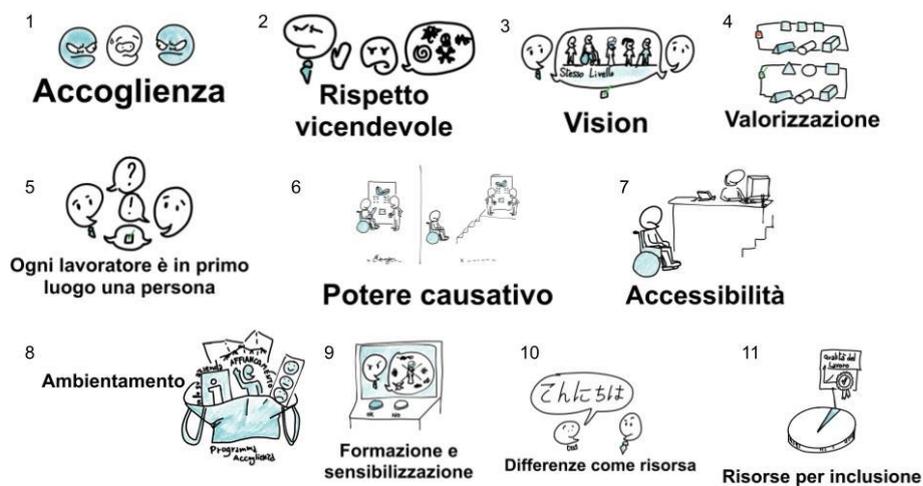


Fig.16 Illustrazioni iconografiche immesse nel questionario “*Index for inclusion Job version*” come copertine per e sezioni

7.2.5.5 Prototipo dell’*Index for inclusion job version*

Viene riportato il prototipo per intero, assieme alle domande, ai feedback e alle fonti utilizzate. L’inserimento delle domande, dei feedback e delle fonti

utilizzate permette di comprendere il processo di sviluppo della prototipizzazione attuata attraverso la metodologia del *design thinking*. Inoltre, l'inclusione di tutto il materiale evidenzia il percorso di modifiche attuato grazie ai feedback ricevuti nelle varie fasi.



Copertina generale della parte “*Index for inclusion Job version*”, che segue l’introduzione e le domande

Lo strumento "*Job Inclusion for all*" è stato elaborato all’interno della ricerca di dottorato: “Occupazione, nuove competenze e inclusione. eLISA: una proposta di web app per l’inclusione lavorativa, for all” condotta dallo scrivente, dott. Stefano D’Ambrosio, nell’ambito del Dottorato in Scienze Pedagogiche, nel Dipartimento di Scienze dell’Educazione dell’Università di Bologna.

La prima parte dello strumento accompagna la metariflessione riguardo l'inclusione lavorativa aziendale riprendendo concetti propri del tema e analizzando differenti

sfaccettature, si compone di circa una sessantina di domande a cui rispondere scegliendo tra "Per Niente", "Poco", "Abbastanza", "Molto".

(Le risposte non hanno valore valutativo o di profilazione, servono come riflessione)

Questo strumento richiederà un tempo di compilazione di circa 1 ora.

Per qualsiasi richiesta di chiarimento potete scrivere a: stefano.dambrosio3@unibo.it
I dati raccolti sono completamente anonimi e saranno utilizzati a scopo esclusivamente scientifico.

Responsabile scientifico: Prof.ssa Roberta Caldin
Supervisor: Prof.ssa Valeria Friso, Prof. Luca Ferrari
Dottorando: Dott. Stefano D'Ambrosio



Accoglienza

1. E' importante che ciascuno si senta il benvenuto (se ogni operaio, impiegato, quadro, dirigente, ma anche le persone che offrono differenti servizi, di pulizia e manutenzione dell'azienda, ed infine i clienti dell'azienda, si sentono i benvenuti, il clima generale dell'azienda è positivo e porta vantaggi in produttività e minori indici di stress).

Domanda	Feedback	Altre Fonti consultate
---------	----------	------------------------

<p>1.1) Il lavoratore è accolto positivamente e professionalmente dall'azienda fin dal primo giorno di lavoro?</p>	<p>1.1) É possibile accogliere professionalmente e amichevolmente tutti i lavoratori dal primo momento in cui entrano a far parte dell'azienda, questo crea una predisposizione al lavoro migliore, un migliore clima e abbassa l'indice di stress nell'ambiente di lavoro.</p>	<p>Galliker, S., Igc, I., Elfering, A., Semmer-Tschan, N., Brunner, B., Wieser, S. (2018). Job-Stress-Index 2018. Kennzahlen zum Stress bei Erwerbstätigen in der Schweiz.</p> <p>Baldasseroni, A., Camerino, D., Cenni, P., Cesana, G. C., Fattorini, E., Ferrario, M.,... e Tartaglia, R. (2001). La valutazione dei fattori psicosociali. Proposta della versione italiana del Job Content Questionnaire di RA Karasek.</p>
<p>1.2) Le informazioni aziendali interne ed esterne (in concomitanza con la privacy aziendale) sono rese fruibili a tutti coloro che, da ruolo, possono accedervi, indipendentemente dalla lingua madre o dalla disabilità?</p> <p>(ad esempio: i regolamenti, la Corporate Social Responsibility, i contratti Aziendali e altre informazioni, sono tradotte in più lingue, rese disponibili in Braille, audioregistrate o stampate a caratteri grandi, quando necessario)</p>	<p>1.2) Rendendo accessibili i documenti (secondo ruolo e privacy interni ed esterni) si accresce la possibilità di fruizione degli stessi, ad esempio la possibilità di avere un file audio del "Codice Etico", dà la possibilità alle persone non vedenti e ipovedenti di potervi accedere, ma anche a chi non ha molta dimestichezza con la lettura o ha problematiche di dislessia, anche non diagnosticata.</p>	<p>Direttiva (UE) 2019/882 sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi, chiamata anche "Atto Europeo sull'Accessibilità" (Unione Europea 2019)</p>
<p>1.3) Sono disponibili traduttori in linguaggio dei segni o mediatori?</p>	<p>1.3) Avere la possibilità di accedere a traduttori in linguaggio dei segni e mediatori apre a maggiori possibilità di interazione anche con persone che hanno necessità di esprimersi in differenti modi (ci si può riferire a lavoratori interni all'azienda, ma anche di clienti esterni).</p>	<p>Neves, J. (2018). Cultures of Accessibility: Translation making cultural heritage in museums accessible to people of all abilities. In The Routledge handbook of translation and culture (pp. 415-430). Routledge.</p>

<p>1.4) É evidente, dal sito dell'azienda, dalle varie informazioni fornite e dalla documentazione che si tratta di un luogo di lavoro aperto ad interfacciarsi con molteplici diversità e persone con differenti bisogni e che, quindi, l'inclusività è un obiettivo aziendale?</p>	<p>1.4) Il sito dell'azienda è una vetrina che riflette i suoi valori, sia enunciandoli, che proponendo campagne aziendali e collaborazioni per la promozione degli stessi.</p> <p>Ci sono modelli di sostenibilità e certificazioni, ad esempio la "B Corporation" che mostrano come il mercato venga stimolato verso il perseguimento del profitto "innovano continuamente per massimizzare il loro impatto positivo verso i lavoratori, le comunità in cui operano, l'ambiente e tutti gli stakeholder".</p>	<p>Di Cesare, P., e Ezechieli, E. (2017). Le benefit corporation e l'evoluzione del Capitalismo. L'azienda sostenibile trend, strumenti e case study, 55-78.</p>
<p>1.5) I lavoratori dell'azienda hanno sviluppato un senso di appartenenza al gruppo di lavoro e all'azienda?</p>	<p>1.5) Un buon senso di appartenenza al gruppo rende il lavoro più personalizzato e collaborativo, alzando anche il livello di responsabilizzazione e quindi di richiesta di partecipazione.</p>	



**Rispetto
vicendevole**

2) Il comportamento nelle relazioni umane deve essere rispettoso tra dirigenza, dipendenti e viceversa.

Domanda	Feedback	Altre Fonti consultate
<p>2.1) Ci si rivolge alle persone con rispetto e con il nome con cui vogliono essere chiamati pronunciato in modo corretto?</p>	<p>2.1) Un primo passo per il rispetto vicendevole parte dal come ci si rivolge alle persone, ad esempio un buon modo è quello di chiamare le persone con il nome con cui vogliono essere chiamate pronunciato in modo esatto, cosa che non sempre succede, soprattutto con nomi di difficile pronuncia.</p> <p>Il nome è il primo riconoscimento di identità che si dà ad una persona ed il primo passo per una relazione lavorativa di valore.</p>	<p>Guest, D. E. (1999). Human resource management-the workers' verdict. Human resource management journal, 9(3), 5-25.</p>
<p>2.2) Dipendenti e dirigenti trattano gli uni gli altri con rispetto, cortesia e professionalità, indipendentemente dal ruolo?</p>	<p>2.2) Il rispetto vicendevole porta a migliorare la base per la collaborazione, che a sua volta restituisce un buon ambiente lavorativo alle persone.</p>	
<p>2.3) Le opinioni dei dipendenti, su come migliorare l'azienda, vengono tenute in considerazione nella gestione e dalla dirigenza?</p>	<p>2.3) Un'altra base importante per la collaborazione, ma anche per la produttività ed il senso di appartenenza e responsabilizzazione nei confronti dell'azienda, è la partecipazione.</p> <p>I canali più usati per la partecipazione sono quelli comunicativi e quindi di dialogo e anche la richiesta di opinioni, che dovrebbero essere prese in seria considerazione per migliorare sensibilmente l'ambiente di lavoro o le pratiche di lavoro stesso.</p>	<p>Dandi, R., e Schiavi, S. (2003). Partecipazione alle decisioni e e-mail: un caso aziendale. In IVth WOA Conference, Florence (pp. 13-14).</p>

<p>2.4) I lavoratori si prendono cura degli ambienti?</p>	<p>2.4) Una scarsa cura degli ambienti da parte dei lavoratori (dirigenti, impiegati, operai ecc..) evidenzia uno scarso valore attribuito a quell'ambiente, che inevitabilmente verrà rispecchiato nel lavoro e sulle mansioni da espletare all'interno di quell'ambiente.</p>	<p>Guest, D. E. (1999). Human resource management-the workers' verdict. Human resource management journal, 9(3), 5-25.</p>
<p>2.5) I lavoratori sanno a chi rivolgersi per una problematica o una necessità?</p>	<p>2.5) È importante conoscere la gerarchia dell'azienda per non sentirsi spaesati o abbandonati al proprio mansionario o alla propria attività.</p> <p>Anche questo aspetto concorre allo spirito di appartenenza al gruppo lavorativo attraverso una identificazione chiara dei ruoli.</p>	

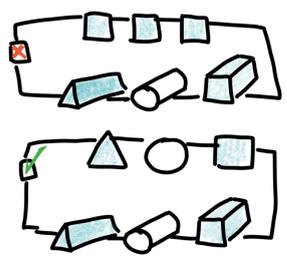


Vision

3) Si condivide una comune filosofia inclusiva?
 ("la definizione di inclusione proposta dall'*Index for inclusion* si è basata sul riconoscimento di tutte le differenze individuali, sulla loro valorizzazione e, più in generale, sull'attribuzione di uguale valore a ciascuna persona, indipendentemente dalle sue caratteristiche individuali" Demo, H. (2020). 4. Il livello "scuola": l'*Index* per l'Inclusione. IN-IN: STRUMENTI PER L'INCLUSIONE/INSTRUMENTE FÜR INKLUSION. pag.40)

Domande	Feedback	Altre Fonti consultate
---------	----------	------------------------

<p>3.1) Favorire la collaborazione viene ritenuto importante quanto incoraggiare l'indipendenza?</p>	<p>3.1) Collaborazione e indipendenza sono due aspetti lavorativi importanti che aiutano a creare il gruppo di lavoro (collaborazione), ma anche a sentirsi responsabilizzati e parte dell'azienda (indipendenza).</p>	<p>Guest, D. E. (1999). Human resource management-the workers' verdict. Human resource management journal, 9(3), 5-25.</p>
<p>3.2) Viene sottolineato l'apprezzamento per le differenze, piuttosto che la conformità in un'ottica di "normalità"?</p>	<p>3.2) Apprezzare e valorizzare le differenze può dare eterogeneità al gruppo di lavoro che, in questo modo, può lavorare in modo multisfaccettato e sfruttando le diverse peculiarità delle diverse persone che lo compongono.</p>	
<p>3.3) La diversità viene considerata una risorsa importante piuttosto che un problema? (Per diversità si intendono: provenienze culturali diverse, differenze di genere, diversità rispetto ai profili di competenze, differenti possibili disabilità ecc..).</p>	<p>3.3) Avere differenti punti di vista, vissuti e competenze, può portare valore, rendendo la problematica lavorativa che si sta affrontando multisfaccettata ed aumentando le possibilità di risoluzioni efficaci ed inusuali in un gruppo troppo omogeneo.</p>	

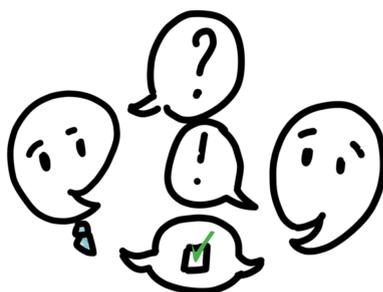


Valorizzazione

4) "I dipendenti devono essere valorizzati in modo eguale" (quindi offrire a ognuno le opportunità per valorizzare il proprio potenziale)

Domanda	Feedback	Altre Fonti consultate
---------	----------	------------------------

<p>4.1) La varietà di culture e lingue madri differenti sono viste come un contributo positivo che arricchisce?</p>	<p>4.1) Un esempio di possibile valorizzazione è quella che si potrebbe attuare sulla lingua madre, questa conoscenza potrebbe portare alcuni vantaggi e nuove possibilità (un esempio potrebbe essere quello della conoscenza della lingua sei segni che potrebbe essere una conoscenza valorizzata ed essere valorizzante per la persona e per l'azienda).</p>	<p>Welch, D. E., e Welch, L. S. (2008). The importance of language in international knowledge transfer. <i>Management International Review</i>, 48(3), 339-360.</p>
<p>4.2) Viene fornito eguale rilievo e valore a risultati ed idee di lavoratori uomini e donne?</p>	<p>4.2) Un altro esempio di valorizzazione è quello verso le persone, indipendentemente dai gruppi e generi a cui appartengono.</p>	<p>Barak, M. E. M. (1999). Beyond affirmative action: Toward a model of diversity and organizational inclusion. <i>Administration in Social Work</i>, 23(3-4), 47-68.</p>



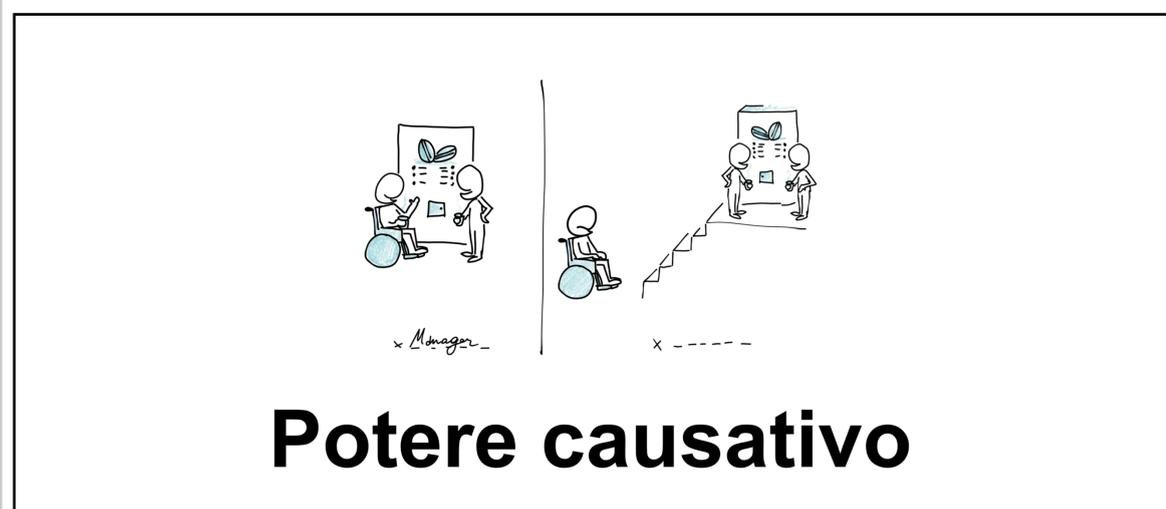
Ogni lavoratore è in primo luogo una persona

5) "I lavoratori devono essere trattati primariamente come esseri umani. (Il lavoratore è rappresentate di un ruolo all'interno del contesto lavorativo, ma prima di questo ruolo è una persona, quindi la relazione deve sottostare al concetto di dignità umana intrinseca, inalienabile, ed universale. Questo significa che ogni persona deve essere trattata con rispetto e cortesia oltre che come essere umano e non come uno strumento di lavoro).

Domanda	Feedback	Altre Fonti consultate
---------	----------	------------------------

<p>5.1) Ogni responsabile conosce bene i propri collaboratori con le loro caratteristiche e modalità di lavoro?</p>	<p>5.1) Conoscere bene le persone con cui si lavora, soprattutto per chi ha dei collaboratori, diventa importante per avere la possibilità di valorizzarle e lavorare in modo efficace, sfruttando punti di forza dei differenti lavoratori.</p>	<p>Guest, D. E. (1999). Human resource management-the workers' verdict. Human resource management journal, 9(3), 5-25.</p>
<p>5.2) Tutti i lavoratori sono considerati come lavoratori attivi?</p>	<p>5.2) Sempre per valorizzare ogni dipendente in modo eguale, è importante considerare tutti i lavoratori come lavoratori attivi, quindi concentrandosi sulle differenti peculiarità positive di ogni persona.</p>	<p>Schuler, R. S., Budhwar, P. S., e Florkowski, G. W. (2002). International human resource management: review and critique. International Journal of Management Reviews, 4(1), 41-70.</p>
<p>5.3) Viene dato adeguatamente peso a eventi significativi come: nascite, malattie, decessi?</p>	<p>5.3) Nell'ottica del "trattare le persone come esseri umani" c'è anche la comprensione per alcuni eventi significativi della vita, come appunto nascite malattie e decessi che non devono essere penalizzanti, ma visti come normalità della vita di tutti i giorni e di tutte le persone, così da poter, se c'è necessità, muoversi verso i bisogni della persona e includere grazie anche a questo aspetto di partecipazione alla vita delle persone da parte dell'azienda.</p>	
<p>5.4) I dipendenti, i dirigenti e il personale evitano la stigmatizzazione e l'etichettamento negativo dei lavoratori?</p>	<p>5.4) L'etichettamento negativo e la stigmatizzazione portano ad un ambiente di lavoro che risente di esclusioni e crea un clima tossico per tutti i lavoratori.</p>	<p>Ziglio, C., Telleri, P., e Guidi, R. (2004). Viaggio nelle professioni: virus, veleni e antidoti. Junior.</p>

<p>5.5) Le strutture di servizio (servizi igienici, spogliatoi, ecc...), ove presenti, sono puliti e tenuti in ordine?</p>	<p>5.5) In una domanda precedente si parlava di cura degli ambienti, evidenziandone il lato comportamentale e di rispetto per le altre persone.</p> <p>Questa domanda ha lo scopo di sondare e portare l'attenzione sugli aspetti legati ai servizi e al concetto di dignità e di trattamento umano attraverso la cura di questi ambienti comuni.</p>	<p>De Croon, E., Sluiter, J., Kuijer, P. P., e Frings-Dresen, M. (2005). The effect of office concepts on worker health and performance: a systematic review of the literature. <i>Ergonomics</i>, 48(2), 119-134.</p> <p>Norman, D. A. (1999). Affordance, conventions, and design. <i>interactions</i>, 6(3), 38-43.</p>
--	---	--



6) I manager e i supervisori dell'azienda sono consapevoli che possono fare la differenza in fatto di inclusione rimuovendo gli ostacoli alla buona riuscita del lavoro (sia personale che in team) e alla partecipazione alla vita dell'azienda?

Domanda	Feedback	Altre Fonti consultate
---------	----------	------------------------

<p>6.1) La dirigenza è consapevole che la relazione tra ambiente e dipendenti può generare ostacoli alla buona riuscita del lavoro, sia di team, che personale e alla partecipazione?</p>	<p>6.1) Le "Affordances" cioè le qualità che permettono di interagire con un oggetto o un ambiente, sono cruciali in quanto orientano l'azione e l'interazione.</p> <p>L'ambiente in cui si lavora e la relazione con lo stesso, possono generare ostacoli: ad esempio ambienti stretti e dove poter passare solo facendo molta attenzione al proprio ingombro, potrebbero generare ostacoli a persone sovrappeso, o a chi temporaneamente o stabilmente ha bisogno di utilizzare stampelle o carrozzine per la propria mobilità.</p> <p>Questo vale anche per le zone comuni come sale riunioni o aree ristoro/relax che diventano spesso punti di aggregazione e partecipazione al gruppo di lavoro.</p>	<p>Norman, D. A. (1999). Affordance, conventions, and design. <i>interactions</i>, 6(3), 38-43.</p> <p>De Croon, E., Sluiter, J., Kuijer, P. P., e Frings-Dresen, M. (2005). The effect of office concepts on worker health and performance: a systematic review of the literature. <i>Ergonomics</i>, 48(2), 119-134.</p>
<p>6.2) Gli ostacoli alla buona riuscita del lavoro, sia di team che personale, nella maggioranza dei casi, sono frutto di mancanze o carenze dei dipendenti?</p>	<p>6.2) Questa domanda mette in evidenza un possibile sbilanciamento del "locus of control" e una deresponsabilizzazione.</p> <p>Parlando di possibili ostacoli al lavoro e alla partecipazione occorre identificare delle concause e le possibilità di miglioramento da parte di dipendenti, manager e dirigenza.</p>	<p>Valentine, S., Silver, L., e Twigg, N. (1999). Locus of control, job satisfaction, and job complexity: The role of perceived race discrimination. <i>Psychological Reports</i>, 84(3_suppl), 1267-1273.</p>

<p>6.3) Viene compreso che chiunque può incontrare ostacoli alla buona riuscita del lavoro, sia di team che personale?</p>	<p>6.3) In questa domanda si afferma che chiunque può incontrare ostacoli alla riuscita del lavoro, questi possono essere di vario genere, legati a bisogni passeggeri o a bisogni più strutturali e costanti, quindi pone l'accento sulla consapevolezza della nascita di possibili ostacoli e che, lavorando con delle persone ci si riferisce a contesti che possono essere mutevoli.</p>	
<p>6.4) I dirigenti evitano di stigmatizzare i dipendenti secondo pregiudizi discriminatori di razza, genere o disabilità?</p>	<p>6.4) Le discriminazioni di razza, genere e verso le persone con disabilità, sono alla base dell'esclusione e della creazione di gruppi elitari.</p> <p>Quindi il contrario di quello che si cerca di creare in un ambiente inclusivo o nelle "Certificazioni B".</p> <p>I vantaggi che l'azienda acquisisce dall'utilizzo di una cultura inclusiva sono, oltre a quelli che si stanno affrontando in questo strumento, legati anche alla creazione e mantenimento di un migliore gruppo di lavoro e clima lavorativo, quelli verso una maggiore sostenibilità e, tra le altre cose la modifica necessaria per un cambio di paradigma "future-ready".</p>	<p>Di Cesare, P., e Ezechieli, E. (2017). Le benefit corporation e l'evoluzione del Capitalismo. L'azienda sostenibile trend, strumenti e case study, 55-78.</p>

<p>6.5) Classificare i lavoratori soltanto come abili o disabili può portare alla loro svalutazione ed esclusione?</p>	<p>6.5) Una divisione abilistica, cioè escludente sulla base della disabilità, porta alla svalutazione delle persone con disabilità, ma anche ad una incertezza maggiore per tutti e ad un clima di esclusione, che una volta instaurato può facilmente propagarsi a macchia d'olio in tutta l'azienda, portando ad incrinare il clima aziendale rendendolo tossico.</p>	<p>Ziglio, C., Telleri, P., e Guidi, R. (2004). Viaggio nelle professioni: virus, veleni e antidoti. Junior.</p>
<p>6.6) I dirigenti evitano di paragonare i dipendenti "normali" e quelli con disabilità?</p>	<p>6.6) La dirigenza in questo caso rispecchia l'idea aziendale, quindi se dei dirigenti paragonano differenti dipendenti, basandosi, come nella domanda precedente, sui temi dell'abilismo e della disabilità, trasmettono un pensiero volto all'esclusione ed alla svalutazione delle persone sdoganandolo anche verso tutti i dipendenti che si sentiranno in diritto di creare contrapposizioni e una frammentazione malsana del gruppo di lavoro.</p>	



Accessibilità

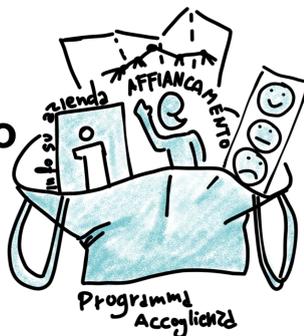
7) L'azienda rende le proprie strutture ed infrastrutture fisicamente e digitalmente accessibili al maggior numero possibile di persone.

[Per accessibilità fisica, "si intende la possibilità, anche per persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, di raggiungere l'edificio e le sue singole unità immobiliari e ambientali, di entrarvi agevolmente e di fruirne spazi e attrezzature in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia" (tratto da: <http://www.handylex.org/>). Per accessibilità digitale "si intende la capacità dei sistemi informatici di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari. " (tratto da: <https://www.agid.gov.it/>)]

Domande	Feedback	Altre Fonti consultate
7.1) Nell'adeguamento dell'accessibilità degli edifici vengono tenuti in considerazione i bisogni dei lavoratori non udenti, non vedenti, ipo-vedenti o con problemi fisici?	7.1) In caso di adeguamento verso l'accessibilità, è bene tenere in considerazione, oltre ai bisogni macroscopici di chi ha una mobilità ridotta, anche chi ha problematiche differenti, che richiedono differenti accorgimenti.	Politica per l'accessibilità del web. https://european-union.europa.eu/web-accessibility-policy_it https://www.agid.gov.it/ http://www.handylex.org/
7.2) L'azienda si impegna attivamente nel rendere accessibili tutti gli spazi, ed i locali, inclusi il parcheggio, la via d'accesso all'edificio, gli uffici, i corridoi, gli ascensori, i bagni, gli spogliatoi (ove presenti) e le postazioni di lavoro?	7.2) In questa domanda si porta l'attenzione sul lavoro attivo verso l'accessibilità, che non necessariamente si conclude con un singolo accomodamento o una singola sistemazione, ma è possibile che durante gli anni insorgano delle possibilità di miglioramento degli ambienti e delle strutture.	
7.3) Vengono consultate le associazioni che rappresentano le persone con disabilità e ne difendono i diritti e/o il disability manager per una consulenza sull'accessibilità?	7.3) All'interno di questa domanda è già possibile trovare un suggerimento, infatti le associazioni di persone con disabilità e/o i disability manager possono essere un buon accompagnamento al fine di migliorare l'inclusione lavorativa dei lavoratori.	

7.4) Esistono dei piani per l'adeguamento dell'accessibilità?	7.4) Il focus, in questo caso, è sul fatto che l'adeguamento all'accessibilità è un adeguamento che necessita di piani e di progettazione per poter essere efficaci ed evitare sprechi di budget.	
7.5) L'azienda tiene conto delle indicazioni della normativa nazionale e locale per migliorare ogni anno l'accessibilità?	<p>7.5) "L'attenzione all'accessibilità dovrebbe essere attuata in modo attivo e non attraverso un unico accomodamento, ma portando l'attenzione alle possibilità di miglioramento con scadenza annuale, in linea con le indicazioni normative nazionali.</p> <p>Ad esempio:</p> <p>"4. I luoghi di lavoro devono essere strutturati tenendo conto, se del caso, di eventuali lavoratori portatori di handicap. 5. L'obbligo di cui al comma 4 vige, in particolare, per le porte, le vie di circolazione, le scale, le docce, i gabinetti e i posti di lavoro utilizzati od occupati direttamente da lavoratori portatori di handicap. 6. La disposizione di cui al comma 4 non si applica ai luoghi di lavoro già utilizzati prima del 1° gennaio 1993, ma debbono essere adottate misure idonee a consentire la mobilità e l'utilizzazione dei servizi sanitari e di igiene personale." " Decreto Legislativo 19 settembre 1994, n. 626 che all'articolo 30 commi 4, 5, 6".</p>	Decreto Legislativo 19 settembre 1994, n. 626 che all'articolo 30 commi 4, 5, 6".

Ambientamento



8) Tutti i nuovi lavoratori vengono aiutati ad ambientarsi nell'azienda.

(Rispetto alla prima batteria di domande "E' importante che ciascuno si senta il benvenuto", l'interesse è meno generale e più centrato sull'importanza di un inizio positivo all'interno dell'azienda, così da poterla rendere maggiormente accogliente fin da subito).

Domanda	Feedback	Altre Fonti consultate
8.1) Esiste un programma di accoglienza neo-assunti?	<p>8.1) Oltre che una domanda per comprendere meglio l'inclusione lavorativa potrebbe essere vista come un suggerimento per una possibile attivazione di un programma di accoglienza per neoassunti.</p> <p>Nelle prossime domande verranno portati altre esemplificazioni da poter inserire in questo programma di accoglienza".</p>	

<p>8.2) Vengono fornite tutte le informazioni sull'azienda in fase di avvio della collaborazione?</p>	<p>8.2) Un primo punto potrebbe essere quello di fornire informazioni riguardante l'azienda per implementare questo ipotetico programma di accoglienza, con informazioni riguardanti l'azienda, l'organigramma, le informazioni utili allo svolgimento del lavoro, anche dal lato contrattuale, dalla possibilità di richiedere flessibilità lavorativa, alla possibilità di richiedere una formazione, un congedo parentale, ma anche informazioni utili rispetto al territorio in cui l'azienda è situata.</p>	
<p>8.3) Il programma di accoglienza prevede un affiancamento con un dipendente senior dello stesso reparto/ufficio?</p>	<p>8.3) Un secondo punto importante potrebbe essere quello della nomina di un referente senior a cui rivolgersi per i primi mesi di accoglienza all'interno dell'azienda, così da poter avere un confronto umano ed un riferimento istituzionalizzato per le prime richieste ed i primi bisogni.</p>	
<p>8.4) Sono stati pensati sistemi per verificare in che misura i nuovi lavoratori si sono ambientati?</p>	<p>8.4) Un terzo punto interessante potrebbe essere quello di richiesta dei feedback da parte dei lavoratori neo-assunti dopo un determinato periodo di tempo e a scadenza.</p>	

<p>8.5) I lavoratori hanno chiaro a chi devono rivolgersi se si trovano in difficoltà?</p>	<p>8.5) Per concludere questa parte sul programma di accoglienza, e proprio per evidenziare quanto sia importante una figura di riferimento, si chiede e suggerisce nuovamente di assegnare differenti ruoli da referenti/supervisor.</p> <p>Questa assegnazione porta anche a valorizzare il tempo passato in azienda e quindi le conoscenze acquisite, oltre che a creare più interazioni di gruppo.</p>	
--	--	--



Formazione e sensibilizzazione

9) Le attività di formazione aiutano i lavoratori ad essere sensibilizzati e ad affrontare le questioni riguardanti la valorizzazione delle diversità.

Domande	Feedback	Altre Fonti consultate
---------	----------	------------------------

<p>9.1) Esistono momenti di formazione che mirano al miglioramento della capacità dei lavoratori di svolgere il proprio lavoro anche in modo cooperativo?</p> <p>(Per cooperazione si intende un lavoro di team verso un obiettivo comune valorizzando le persone del gruppo con una divisione dei ruoli che tiene conto delle diversità e dei punti di forza di ognuno).</p>	<p>9.1) Saper lavorare in modo cooperativo è una "soft skill" sempre più richiesta, che non sempre viene acquisita durante la formazione o gli anni di lavoro, una formazione su questo tema può aiutare il lavoro di team, ma anche la comunicazione all'interno dello stesso.</p>	<p>Kagan S. (2000) <i>L'apprendimento cooperativo: l'approccio strutturale</i>. Roma, Edizioni Lavoro</p>
<p>9.2) I lavoratori dell'azienda sono formati ai temi dell'inclusività?</p>	<p>9.2) Una formazione e sensibilizzazione verso i temi dell'inclusività, può aiutare a comprendere alcune scelte attuate dalla dirigenza o dai manager ed a lavorare in modo più armonico andando a comprendere meglio e valorizzare i differenti punti forti di ogni persona.</p> <p>Questo evidenzia anche come potrebbe essere efficace ed interessante conoscere le persone con cui si lavora per comprenderle meglio ed essere più partecipi al lavoro di gruppo, potendo mettere in campo non solo conoscenze e attività standardizzate, ma le proprie peculiarità."</p>	
<p>9.3) I lavoratori dell'azienda vengono formati per contrastare le diverse forme di bullismo/mobbing, incluse razzismo, sessismo e omofobia?</p>	<p>9.3) Il bullismo, il nonnismo, il mobbing, il razzismo, il sessismo, l'omofobia, sono tutti meccanismi e dinamiche di esclusione tossiche, che non devono esistere all'interno di un sano ambiente lavorativo.</p>	<p>Pickering, C. E., Nurenberg, K., e Schiamberg, L. (2017). Recognizing and responding to the "toxic" work environment: Worker safety, patient safety, and abuse/neglect in nursing homes. <i>Qualitative health research</i>, 27(12), 1870-1881.</p>



Differenze come risorsa

10) Le differenze tra i lavoratori vengono utilizzate come risorsa per migliorare il lavoro singolo e di team.

Domanda	Feedback	Altre Fonti consultate
10.1) I lavoratori vengono spronati anche a condividere le loro conoscenze, informazioni ed esperienze, ad esempio rispetto a diversi paesi, religioni?	10.1) L'eterogeneità dei gruppi, se sfruttata per la valorizzazione del lavoro ed il miglioramento dell'efficacia dello stesso, può essere un valore ed un vantaggio competitivo importante.	
10.2) La capacità dei lavoratori di empatizzare viene riconosciuta e valorizzata in modo sensibile?	10.2) L'empatia è una "soft skill" trasversale, cioè applicabile in differenti contesti, perché migliora la consapevolezza dei possibili sentimenti provati dall'altra persona con cui ci stiamo relazionando. Migliora quindi la scelta delle modalità di comunicazione, così da poter beneficiare di una comunicazione più efficace all'interno del gruppo di lavoro.	Goleman, D. (2011). Intelligenza emotiva. Bur. Goleman, D. (2003). Lavorare con intelligenza emotiva. Milano: Biblioteca Universale Rizzoli.

<p>10.3) I lavoratori dell'azienda che hanno maggiori conoscenze o competenze tecniche attinenti all'ambiente lavorativo, fanno, a volte, da tutor per colleghi meno esperti?</p>	<p>10.3) In un panorama aziendale di cooperazione può essere interessante implementare delle formazioni sfruttando anche delle possibilità e delle conoscenze interne all'azienda, magari avvalendosi di una consulenza atta a trasformare conoscenze pratiche in formazione.</p>	
<p>10.4) Ciascuno viene visto, indipendentemente dalle capacità o disabilità, come portatore di un contributo importante al lavoro?</p>	<p>10.4) Anche questa domanda porta l'attenzione sulla valorizzazione delle diversità, ma è anche in linea con il trattamento umano di cui abbiamo parlato in precedenza.</p>	
<p>10.5) Gli ostacoli al lavoro e alla partecipazione di alcuni lavoratori, per esempio nell'accedere a parte dell'edificio o a un aspetto lavorativo, vengono presi seriamente in considerazione come problemi attivi su cui occorre progettare un intervento?</p>	<p>10.5) In questa domanda si trova un'esemplificazione di una possibile problematica inerente l'accesso, con la richiesta di una riflessione riguardante la gravità della questione.</p> <p>In un ambiente inclusivo gli aspetti di accesso e partecipazione sono basilari, quindi richiedono un costante impegno.</p>	

<p>10.6) Le risorse del territorio in cui è inserita l'azienda, sono conosciute e utilizzate?</p> <p>Queste possono includere: -Musei. -Gallerie d'arte. -Centri religiosi locali. -Rappresentanti di comunità e associazioni. -Enti locali. -Attività produttive locali. -Ospedali. -Residenze per anziani. -Polizia municipale. -Vigili del fuoco. -Volontariato. -Centri e impianti sportivi. -Parchi. -Rappresentanti delle comunità etniche. -Sindacati. -Sportelli per i cittadini. -Biblioteche. -Fattorie e agriturismo. -Autorità dei trasporti. -Centri studi, scuole, istituti, università.</p>	<p>10.6) In questa domanda si riprende il primo suggerimento del programma di accoglienza, quello a sfondo informativo.</p> <p>Si pensi, ad esempio, alla possibilità di dare un inquadramento territoriale dell'azienda anche a lavoratori che possono essersi trasferiti nelle vicinanze per la collaborazione appena avviata.</p> <p>Questa domanda si trova nella batterie di domande atte alla valorizzazione delle differenze, anche di stampo culturali e linguistiche.</p>	
---	--	--



Risorse per inclusione

11) L'azienda sostiene l'inclusione lavorativa stanziando delle risorse anche economiche.

Domande	Feedback	Altre Fonti consultate
---------	----------	------------------------

<p>11.1) È chiaro come le risorse vengono stanziare per il sostegno lavorativo dei dipendenti con disabilità e problematiche varie?</p> <p>(Ad esempio: È possibile richiedere sedie con un maggior sostegno lombare per problematiche certificate?).</p>	<p>11.1) Nelle informazioni date dall'azienda potrebbe essere integrata anche una voce che dichiara la disponibilità dell'azienda ad andare verso i bisogni delle persone con problematiche varie, da problematiche come quella esposta nell'esempio ad altre, un altro esempio può essere quello di un piano di lavoro alzabile o abbassabile per una postura corretta anche da carrozzina.</p>	
<p>11.2) Le risorse sono dirette a prevenire gli ostacoli al lavoro e alla partecipazione e a ridurre la stigmatizzazione dei dipendenti?</p>	<p>11.2) Sarebbe importante che una voce del budget venisse destinata a prevenire ostacoli e disagi lavorativi e alla possibile partecipazione dei lavoratori alle attività di gruppo attuate come team.</p> <p>Oltre a eliminare gli ostacoli, dovrebbero essere utilizzato il budget, anche per la riduzione della stigmatizzazione dei dipendenti, che è possibile attuare anche attraverso le formazioni di cui si è parlato in precedenza.</p>	
<p>11.3) La dirigenza opera una regolare revisione della destinazione di utilizzo delle risorse affinché possa essere assicurata una sufficiente flessibilità nel rispondere ai cambiamenti delle necessità dei lavoratori?</p>	<p>11.3) Questa domanda suggerisce la revisione sistematica e regolare della destinazione del budget in questione, così da poter avere una maggiore flessibilità, ma anche efficacia in differenti tempi.</p> <p>Questo evidenzia come possa essere meno consigliato utilizzare un budget fisso.</p>	

Tab.9 Index for inclusion job version

7.3 Employment role mapping

La seconda parte dello strumento "*Job inclusion for all*" (web app output del presente progetto di tesi) è stata progettata per aiutare le aziende a comprendere come un ruolo lavorativo all'interno dell'organizzazione possa essere reso maggiormente inclusivo. Secondo il modello di inclusione lavorativa di Goodley e Runswick-Cole (2018), l'inclusione lavorativa dovrebbe essere intesa come "la promozione di pratiche di lavoro che siano accessibili, accoglienti e rispettose per tutte le persone, indipendentemente dalla loro diversità" (p. 4). Come nella precedente parte appena affrontata riguardante l' *Index for inclusion*, anche all'interno di questa porzione di strumento vengono utilizzate una serie di domande di stampo metariflessivo ed in modo parallelo alla precedente parte, è stata utilizzata la metodologia del design thinking per la sua creazione. Lo scopo in questo caso è orientato all'identificazione dei possibili aspetti inclusivi all'interno di un determinato ruolo.

In sintesi, all'interno dello strumento generale "*Job inclusion for all*", dopo aver svolto la parte di stampo maggiormente generale, affrontata tramite l'*Index for inclusion job version*, si accede a questa seconda parte, creata con l'obiettivo di evidenziare le aree di miglioramento o di attenzione per tutti i lavoratori, non solo per le persone con disabilità.

È importante sottolineare, tuttavia, che l'inclusione lavorativa non è semplicemente un tema da risolvere o un obiettivo da raggiungere, ma un processo continuo che richiede un impegno costante e una volontà di adattamento da parte dell'organizzazione (WHO, 2001; Booth e Ainscow, 2002; Canevaro, 2013; Caldin, 2007; Goodley, Runswick-Cole, 2018).

Pertanto, è fondamentale che le aziende adottino un approccio proattivo e sistematico all'inclusione lavorativa, utilizzando strumenti come lo "*Job inclusion for all*" per identificare le aree di miglioramento e implementare strategie mirate per promuovere un ambiente di lavoro inclusivo per tutti i lavoratori.

7.3.1 Panoramica sullo strumento

La seconda parte dello strumento "*Job inclusion for all*" (web app output del presente progetto di tesi) è stata progettata per analizzare l'inclusione lavorativa all'interno di un determinato ruolo lavorativo. In questa sezione della ricerca, ci si propone di rispondere alla domanda: "Quali potrebbero essere gli strumenti (dispositivi pedagogici) che possiamo valorizzare/adattare per consentire alle aziende di monitorare e migliorare l'inclusione lavorativa?" Come sostenuto da Shrey (1996) la mappatura di un ruolo lavorativo è una metodologia utile per aiutare le aziende a comprendere se un determinato ruolo può essere implementato e quali potrebbero essere i miglioramenti in termini di inclusione lavorativa.

La creazione di questa mappatura (*employment role mapping*), che va ad arricchire lo strumento "*Job inclusion for all*", è basata sulla struttura dell'ICF (*International Classification of Functioning, Disability and Health*) dell'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità).

L'ICF, come abbiamo visto nel Cap.1.3.3, è stato progettato per essere utilizzato in diversi contesti, come la valutazione del funzionamento di un individuo all'interno di un determinato contesto, la pianificazione dei servizi, la ricerca sulla disabilità e il monitoraggio dei progressi. È costruito su due

concetti principali: "Fattori contestuali", "Funzionamento e disabilità" (WHO, 2001) che verranno ripresi e utilizzati nella creazione dello strumento.

L'utilizzo del modello ICF per la creazione di questa seconda parte di strumento ha permesso di analizzare differenti fattori di possibile miglioramento del contesto. L'analisi viene effettuata all'interno di ruoli lavorativi in diverse macro e micro aree, che sono state identificate attraverso i settori economici (primario, secondario e terziario).

Durante la costruzione dello strumento, è stata tenuta in considerazione anche la suddivisione del lavoro riproposta da Castori (2021) propria del Canton Ticino (CH), che distingue tra "lavoro sostanziale", principalmente svolto per ottenere un reddito, ma che può avere anche aspetti sociali, e "lavoro occupazionale" che viene svolto principalmente per soddisfare un bisogno sociale. Questa distinzione è di particolare interesse, poiché mette in luce come il lavoro sia influenzato non solo da fattori economici, ma contestualmente anche da fattori sociali e personali. Tuttavia, tale distinzione risulta difficile da sintetizzare in uno strumento flessibile a causa della sua natura altamente personalizzata e dell'attenzione rivolta al soggetto che svolge il lavoro.

7.3.2 Fondamenti dello strumento

Questa parte di strumento denominata "*Employment role mapping*" è stata creata partendo: dall'analisi dell'ICF⁸², dalle due parti strutturali dell'ICF ("Fattori contestuali" "Funzionamento e disabilità") e della bibliografia riguardante gli accomodamenti ragionevoli (alcuni esempi: Ferri 2017; Spinelli 2017; Azzolini, et al., 2018; Fondazione Asphi Onlus 2021; Pia De

⁸² è possibile reperire l'applicativo ICF presso <https://apps.who.int/classifications/icfbrowser/>

Petris in Pavone et al., 2022). In questo modo è stato possibile individuare diverse categorie che sono state poi semplificate e raggruppate in Tab.10.

Procedendo nell'adattamento al contesto lavorativo, è possibile identificare all'interno sia dei "fattori contestuali" che del "funzionamento e disabilità" alcune dimensioni importanti per l'inclusione lavorativa. Queste dimensioni (riportate in Tab.10), che compongono il fattore "Contesto accessibile", sono:

- la sicurezza sul lavoro,
- l'accessibilità digitale,
- i fattori naturali,
- i fattori artificiali,
- la possibilità di partecipazione e
- i tempi flessibili.

Queste dimensioni possono fornire un primo approccio al contesto accessibile e aiutare a identificare eventuali problemi o aspetti da migliorare.

Per quanto riguarda il concetto dell'ICF "funzionamento e disabilità" (in termini di interazioni tra l'individuo e il suo ambiente) è possibile riscontrare una grande importanza all'interno dello strumento ICF perché attraverso una selezione schematica degli item di stampo bio-psico-sociale è possibile raggiungere un indice di funzionalità molto dettagliato che poi verrà abbinato a quello del contesto. Nello specifico, il fattore "funzionamento e disabilità" dell'ICF è stato utilizzato per analizzare le capacità e le difficoltà di una persona nel svolgere determinate attività. Tuttavia, nell'elaborazione dello strumento in questione, questo fattore è stato modificato per prendere in considerazione un ruolo lavorativo e un mansionario specifico, invece che una persona.

Per analizzare questo fattore, è stato necessario suddividerlo in differenti dimensioni, alcune delle quali tratte direttamente dall'ICF. Le dimensioni che vanno a comporre la "funzionalità dell'attività" sono state individuate come:

- accessibilità generale dell'attività,
- aspetti cinestetici,
- visivi
- uditivi,
- dimensioni cognitive,
- relazionali,
- motivazionali.

Le dimensioni riportate sono state scelte per indagare in che modo l'attività lavorativa richiesta viene svolta e per identificare possibili punti di interesse o di miglioramento.

Per la definizione degli indici, e successivamente delle domande, è stato necessario adottare un approccio multidimensionale, come suggerito da Strah, et al., (2022) dal momento che la tecnologia sta trasformando i profili occupazionali, richiedendo una continua rivisitazione dei sistemi di classificazione del lavoro (Fais, 2015).

L'elaborazione della ricerca ha richiesto un'analisi comparativa dei dati raccolti attraverso le interviste ai lavoratori con disabilità (vedi cap.4.1.1.1) e l'utilizzo di fonti bibliografiche. Inoltre, è stato importante considerare l'impatto delle barriere ambientali e sociali sull'inclusione lavorativa e sulla qualità della vita dei lavoratori con disabilità (WHO, 2011).

Il modello presentato in Tab.10 è il risultato di una comparazione e analisi di diversi ambienti lavorativi, tra cui uffici, magazzini, industria

metalmecanica/elettronica/elettrotecnica, edilizia, agricoltura, ristorazione, servizi educativi e di assistenza.

L'identificazione di questi ambienti è stata anche beneficiaria di un'analisi basata sull'esperienza diretta dell'autore in ciascuna di queste aree. Tuttavia, è importante notare che questo modello non può sostituire un questionario settoriale specifico e non è l'obiettivo della ricerca. In questo senso, il modello presentato in Tab.10 è stato sviluppato per fornire una buona approssimazione e un buon equilibrio che possa essere di riflessione generale per i lavoratori di diverse industrie. L'obiettivo è quello di fornire uno spunto di riflessione e consapevolezza agli utilizzatori dello strumento, che possa essere utile per tutti i lavoratori, indipendentemente dal loro ambiente di lavoro o dalle loro esperienze personali, al fine di promuovere un ambiente di lavoro sicuro e inclusivo per tutti.

Dimensioni analizzate dalla sezione “ <i>employment role mapping</i> ” dello strumento “ <i>Job inclusion for all</i> ”		
Contesto accessibile	Sicurezza	
	Digitale	
	Fattori naturali	
		intemperie
		turni giornalieri/notturni
		temperatura ambientale
	Fattori artificiali	Cinestetico/mobilità
		Visivo

		Uditivo	
		Olfattivo	
		Parcheggi	
	Possibilità di partecipazione		
	Tempi flessibili		
Funzionamento nell'Attività	Accessibilità generale/competenze specifiche		
	Cinestetico		
	Visivo		
	Uditivo		
	Cognitivo	Generale (responsabilità/problem solving/affiancamento)	
		Letto-scrittura	
		Calcolo	
		Cinestetico/mobilità	
	Relazionale (verso interno/esterno)	Cognitivo	
		Uditivo	
Motivazionale			

Tab.10 Dimensioni analizzate dalla sezione “*employment role mapping*” dello strumento “*Job inclusion for all*”

Come menzionato nella parte precedente (“*Index for inclusion job version*”), anche questa parte di strumento è stata progettata con un focus maggiormente

metariflessivo, avendo escluso l'ipotesi di un questionario con una valutazione sommativa.

Lo strumento non intende in alcun modo sostituirsi a consulenze personalizzate, che possono fornire una maggiore profondità e rispondere alle specifiche esigenze di un'azienda, esso mira a fornire un orientamento iniziale per le aziende, in particolare ai dirigenti, che desiderano migliorare la loro organizzazione e avvicinarsi a una transizione verso un'azienda maggiormente inclusiva.

7.3.3 Creazione delle domande

La creazione delle domande per lo studio in questione è stata effettuata utilizzando la metodologia del *design thinking*. Questo approccio ha permesso di sviluppare il lavoro parallelamente alla realizzazione dell'*Index for Inclusion Job Version*. Nel rispetto delle fasi del design thinking, la prima fase di indagine dei bisogni delle persone con disabilità e della rappresentazione delle aziende sul web (*Empathize*) è stata considerata fondamentale per la successiva elaborazione dei risultati.

7.3.3.1 Define e ideate

Grazie ai dati raccolti durante la fase di *Empathize* del *design thinking*, si sono potuti individuare alcuni temi chiave per la formulazione delle domande del questionario sulla mappatura del ruolo lavorativo (*Employment role mapping*). In questa seconda fase si è iniziata la definizione delle domande del questionario partendo dalla struttura e dalle dimensioni identificate in precedenza (vedi Tab.10). È stato possibile procedere alla creazione di

domande volte a mappare le attività lavorative. Nel definire tali domande, si è utilizzato il lavoro di comparazione svolto in precedenza, il quale ha evidenziato che ogni lavoro può essere composto da mansioni e attività lavorative multiple.

A tal proposito, si è proceduto col porre un quesito iniziale volto a identificare in maniera precisa il ruolo lavorativo da mappare (così da poter avere un mansionario di riferimento più dettagliato possibile), al fine di permettere al soggetto che utilizza lo strumento, di considerare tale ruolo nel fornire risposte alle domande successive.

Secondo Jackson (2018), il processo di mappatura di un ruolo lavorativo rappresenta un'opportunità per identificare le attività svolte, ma anche per individuare opportunità di miglioramento e ottimizzazione delle stesse. Pertanto, l'identificazione accurata del lavoro da mappare rappresenta un passo importante per assicurare che il processo di mappatura porti a risultati concreti e utili per l'azienda.

La realizzazione di questa seconda parte del questionario, è stata affrontata simultaneamente all'adattamento dell' *Index for inclusion*, per evidenziare una maggiore completezza ed esaustività dello strumento queste due parti sono sempre state presentate assieme. In questo modo si sono potuti ricevere feedback migliorativi per entrambe le parti, in modo da apportare miglioramenti su problematiche sollevate dall'ambito accademico e dall'ambito maggiormente tecnico.

Nel processo di identificazione degli item, si è proceduto mediante una metodologia a step successivi, passando dalla identificazione macro delle aree ad una identificazione più dettagliata e precisa (micro). Come sostenuto da Atman et al., (2007), definire il contesto, le azioni e lo scopo di un'attività

tende a renderla più facile da analizzare, eseguire ed eventualmente risolvere, così si sono identificate le prime tre aree:

- Contesto
- Identificazione della tipologia di lavoro
- Scopo

Successivamente si sono scomposte le aree in sotto aree:

- Contesto (è accessibile?)
 - Norme base sicurezza sul lavoro in chiave inclusiva (es cartellonistica accessibile, allarmi accessibili, impedimenti per carrozzine nelle vie d'uscita)
 - Infrastrutture digitali
 - Fattori ambientali
 - Naturali (Es. intemperie, giorno/notte, temperatura, luci, suoni, odori, mobilità verso e nel luogo)
 - Artificiali (Es. Forniture, luci, suoni, odori, mobilità verso e nel luogo)
 - Possibilità di partecipazione al gruppo di lavoro?
- Compiti e principali attività (è accessibile?)
 - Quanto è il carico di responsabilità?
 - Quanto è presente una guida esterna?
 - Quanto problem solving/ripetitività (o esecuzione seriale)
 - Tempistiche (a scelta tra tempi fissi, tempi fissi con possibilità di fermarsi al bisogno senza problemi, gestione flessibile dei tempi di lavoro)
 - Quanto Team/singolo
 - Quanto a contatto con il pubblico vis a vi
 - quanto contatto telefonico?

- Richiede uso di:
 - Attrezzi
 - Tecnologie
 - Manualità/artigianalità
 - competenze specifiche
- Scopo (è facilmente comprensibile?)
 - Quale partecipazione al bene aziendale?

Per l'identificazione delle sottocategorie si è eseguita una ricerca bibliografica, consentendo di identificare i principali studi e le principali questioni relative all'argomento in esame, nonché di individuare gli strumenti di misura già esistenti e validati.

I risultati di questa ricerca hanno evidenziato i lavori di: Stone e Colella, 1996; Taronna, 2008; Alessandrini, 2012; Chiurco et al., 2017 ed il lavoro al sistema WilmaFABER™⁸³ sviluppato dalla regione Friuli Venezia Giulia.

Come per le domande definite ed ideate partendo dall'*Index for inclusion*, adattato a *Index for inclusion job version*, anche questa parte di mappatura è stata sottoposta a richiesta di feedback. Questa richiesta di feedback dal mondo accademico e tecnico rappresenta un passo cruciale nella progettazione del questionario, permettendo di valutare la comprensibilità e la pertinenza delle domande proposte, nonché di individuare eventuali errori o ambiguità.

Inoltre, è stato dimostrato che l'utilizzo di un processo di revisione da parte di esperti del settore aumenta la qualità del questionario e la validità dei dati raccolti.

⁸³Link https://www.reteclassificazioni.it/portal_main.php?portal_view=public_custom_page&id=66 presentazione sistema Wilma Faber

7.3.3.2 Prototype

In questa quarta fase, la prototipizzazione dello strumento di mappatura del ruolo lavorativo (*employment role mapping*) è sottoposta ad un processo di validazione attraverso la raccolta di feedback da parte di esperti. Questo processo di validazione è stato attuato durante il periodo di mobilità presso Dipartimento di Economia Aziendale, Sanità e Sociale (DEASS) della Scuola Universitaria Professionale della Svizzera Italiana (SUPSI).

Per la raccolta dei feedback semi-strutturati, è stato realizzato un questionario che ha previsto l'acquisizione di tre feedback per ogni item presentato. Il primo e il secondo feedback affrontano la richiesta di percezione dei fattori di rilevanza e fattore chiarezza della domanda entrambi su scala likert a quattro indici e il terzo feedback richiesto è di tipo aperto: per ogni domanda è stato richiesto un commento rispetto la stessa e le percezioni di rilevanza e chiarezza della domanda.

Questa validazione è stata affrontata assieme alla parte inerente l'*Index for inclusion job version*.

Successivamente alla raccolta dei feedback, i dati raccolti sono stati analizzati per valutare l'accuratezza e la validità dello strumento, grazie all'analisi dei feedback, sono stati apportate alcune modifiche e miglioramenti allo strumento, per garantirne l'efficacia.

7.3.3.2.1 Analisi dei dati

La prospettiva multidisciplinare è essenziale per la comprensione dei problemi complessi e per lo sviluppo di soluzioni efficaci, poiché consente di integrare le conoscenze e le competenze di diverse discipline e di considerare diverse

prospettive (Hochstadt, Harwicke 1985; Fanelli, et al., 2017) ecco perché, come nel caso dell'*Index for inclusion Job version*, il questionario semistrutturato di feedback è stato somministrato al Prof. Michele Mainardi, alla Dott.ssa Elisa Geronimi, al Dott. Gregorio Alivés e al Prof. Domenico Ferrari della SUPSI durante il periodo di mobilità universitaria.

Percentuale rilevanza/chiarzza Employment role mapping

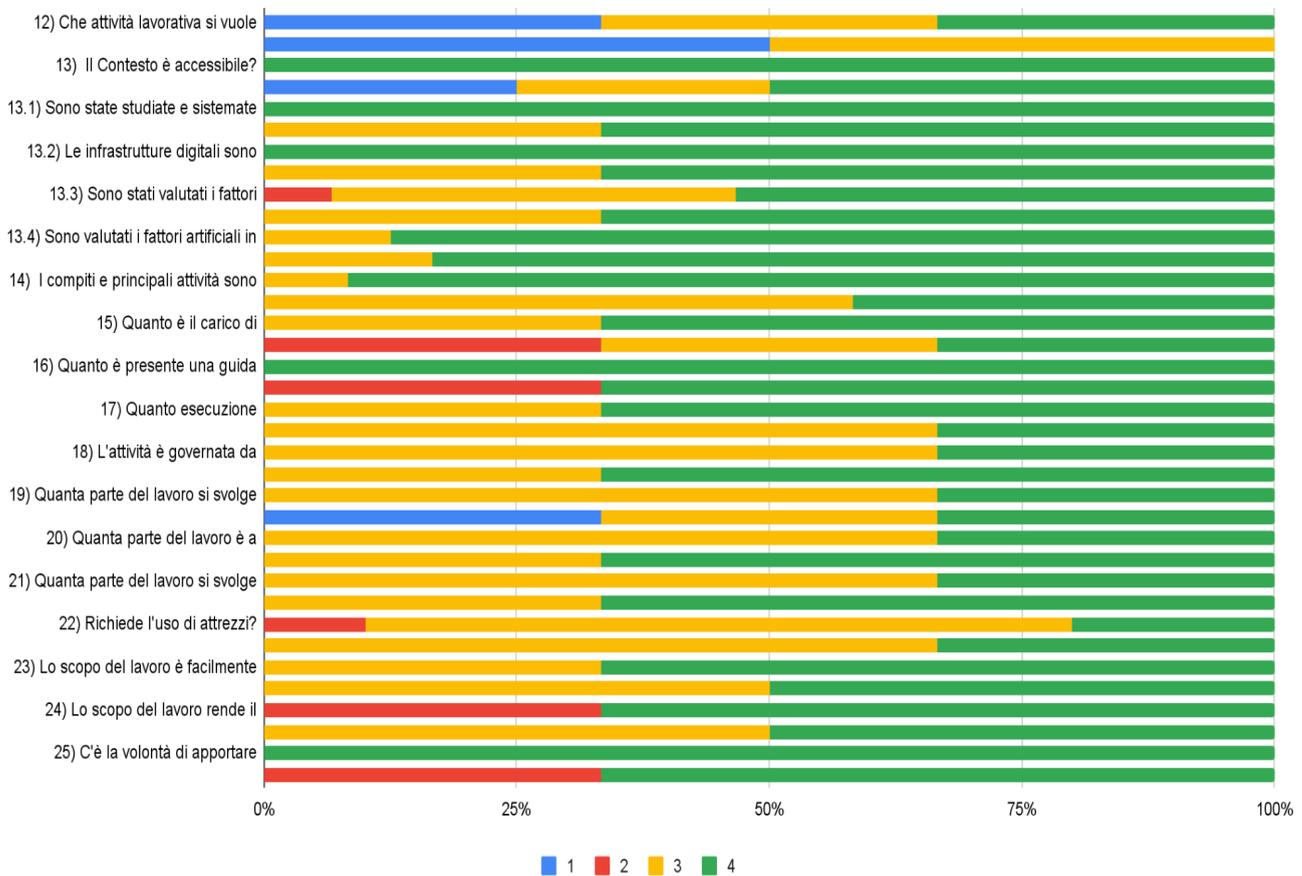


Fig. 17 Grafico percentuale delle risposte alle domande di feedback (*Employment role mapping*) Per ogni domanda è possibile leggere la rilevanza nella prima riga e la chiarezza nella seconda

Vengono riportate le domande accorpate su cui è stato richiesto un feedback, per una lettura più completa della Fig.17

- 12) Che attività lavorativa si vuole provare a mappare?
- 13) Il Contesto è accessibile?
 - 13.1) Sono state studiate e sistemate le norme base riguardanti la sicurezza sul lavoro in chiave inclusiva (es. cartellonistica accessibile, allarmi accessibili, rimozione di impedimenti per carrozzine nelle vie d'uscita)
 - 13.2) Le infrastrutture digitali sono accessibili?
 - 13.3) Sono stati valutati i fattori naturali in chiave accessibile?
 - 13.4) Sono valutati i fattori artificiali in chiave accessibile?
 - 13.5) E' prevista la possibilità di partecipazione al gruppo di lavoro?
- 14) I compiti e principali attività sono completamente accessibili?
- 15) Quanto è il carico di responsabilità?
- 16) Quanto è presente una guida esterna che può affiancare chi lavora?(1 stella per nulla presente, 2 stelle pochissimo, 3 stelle un po' presente, a giorni alterni - 4 stelle completamente)
- 17) Quanto esecuzione seriale/problem-solving è richiesto?
- 18) L'attività è governata da tempistiche precise?
- 19) Quanta parte del lavoro si svolge in team?
- 20) Quanta parte del lavoro è a contatto con il pubblico vis a vis?
- 21) Quanta parte del lavoro si svolge con un contatto telefonico?
- 22) Richiede l'uso di attrezzi

- 23) Lo scopo del lavoro è facilmente comprensibile all'interno dell'intera dell'attività produttiva?
- 24) Lo scopo del lavoro rende il lavoratore maggiormente partecipe al bene aziendale?
- 25) C'è la volontà di apportare accomodamenti ragionevoli?

I grafici presentati in Fig.17 evidenziano la presenza di variazioni nella numerosità dei valori esaminati. Come evidenziato da Babbie (2018), la non omogeneità delle risposte in termini di numero rappresenta una costante nel campo dell'analisi dei dati. Per questa ragione, è stato necessario procedere all'accorpamento di alcune sezioni al fine di ottenere una maggiore comprensibilità grafica delle informazioni raccolte.

L'analisi dei dati ha evidenziato un problema con la formulazione della domanda iniziale, che è stata ritenuta poco chiara e necessitante di maggiori precisazioni “12) Che attività lavorativa si vuole provare a mappare?”. Nonostante questa identificazione iniziale dell'attività lavorativa sia stata considerata rilevante per lo scopo del questionario. Ulteriori difficoltà sono state riscontrate in relazione alla domanda generale riguardante l'accessibilità del contesto “13) Il Contesto è accessibile?” e alla quantità di lavoro svolta in modo individuale o in team (domanda 19). Per quanto riguarda la domanda “19) Quanta parte del lavoro si svolge in team?”, dai commenti è possibile comprendere che come per altre domande non si è compreso il legame della domanda con l'accessibilità e l'inclusione. Questo ed altri commenti simili disseminati in tutto il feedback semi-strutturato hanno fatto scaturire una riflessione importante sulla comprensione delle domande e sulla possibilità di esplicitare alcune connessioni. Come si è visto per la parte dell'index for inclusion job version, si sono aggiunti ad ogni risposta dei feedback che vanno

a spiegare meglio questa connessione in modo da attivare ulteriormente una riflessione metacognitiva che può portare ad una consapevolezza maggiormente profonda di quella della sola domanda. A riprova del bisogno di un feedback post domanda e di informazioni aggiuntive alla domanda, viene riportato un feedback importante che ha incoraggiato la decisione di ampliamento della parte informativa all'interno del questionario “*Domanda 25: cosa s'intende con "accomodamenti"? "Accomodamenti" rispetto a cosa? "Ragionevoli" in che senso? Dal punto di vista della massimizzazione dell'accessibilità/inclusione o dei costi di attuazione?*”.

7.3.3.2 Integrazione di illustrazioni/Icone

Come per la parte dedicata all'adattamento dell'*Index for inclusion* a *Index for inclusion job version*, anche qui sono state integrate delle illustrazioni iconografiche per aumentare il carico empatico e la comprensione della parola scritta.

L'utilizzo di illustrazioni iconografiche come supporto alla comunicazione scritta può aumentare l'empatia e la comprensione del messaggio (Pavio, 1971; Cacciari, Glucksberg, 1995). Inoltre, l'utilizzo di immagini ha dimostrato di aumentare la motivazione e l'interesse per il materiale presentato (Tobler, 2021).



Fig.18 Illustrazioni iconografiche immesse nel questionario “Employment role mapping” come copertine per e sezioni.

7.3.4 Prototipo dell' "employment role mapping"

Anche questo prototipo viene presentato integralmente, accompagnato dalle domande, dai feedback, dalle fonti utilizzate e dalle possibilità di risposta. In questo strumento le domande possono richiedere una risposta specifica per ogni domanda, quindi vengono riportate anche le risposte diversificate per ogni domanda. Includere la totalità del materiale dello strumento, va ad evidenziare il percorso di modifiche apportate al prototipo in seguito ai feedback ricevuti nelle varie fasi del processo di sviluppo, garantendo una valutazione obiettiva del prototipo stesso.



Copertina generale della parte di “employment role mapping”, segue l’introduzione e le domande

Lo strumento “*Job inclusion for all*” è stato elaborato all’interno della ricerca di dottorato ancora in corso: “Occupazione, nuove competenze e inclusione. eLISA: una proposta di web app per l’inclusione lavorativa, for all” condotta dallo scrivente, dott. Stefano D’Ambrosio, nell’ambito del Dottorato in Scienze Pedagogiche, nel Dipartimento di Scienze dell’Educazione dell’Università di Bologna e sotto la supervisione della prof.ssa Roberta Caldin, della prof.ssa Valeria Friso e del prof. Luca Ferrari.

Questa presentata è la seconda parte dello strumento "Job Inclusion", adibita alla riflessione riguardante il contesto e le abilità in gioco all'interno di un determinato lavoro. Punterà ad evidenziare alcune punti migliorabili riguardante l'inclusione lavorativa. Questo strumento non prevede alcun tipo di punteggio, ma può essere utile per iniziare una sensibilizzazione riguardo alcuni problemi che possono esserci sul luogo di lavoro.

(le risposte non hanno valore valutativo o di profilazione, servono come riflessione)

Le 36 domande constano di differenti temi di afferenza, sempre nel panorama inclusivo:

- Accessibilità del contesto lavorativo (identificata anche con questa icona ) , compresa l'accessibilità digitale , l'accessibilità in contesto naturale , contesto artificiale  e sulla sicurezza .
- Domande ad hoc su alcune problematiche sensoriali (visivo , uditivo , olfattivo ) , cognitive, identificate con questa icona , più specificatamente: lettoscrittura , calcolo  e cinestetiche (movimento  e forza/motricità fine ).
- Si andranno ad analizzare anche il campo del funzionamento nell’attività lavorativa (identificata da questa icona ) , delle relazioni (identificate da questa icona ) e della motivazione ()

Ogni risposta presenta un feedback con suggerimenti e spunti di riflessione riguardo l'argomento trattato.

Questo strumento richiederà un tempo di compilazione di circa 45 minuti

Per qualsiasi richiesta di chiarimento potete scrivere a: stefano.dambrosio3@unibo.it I dati raccolti sono completamente anonimi e saranno utilizzati a scopo esclusivamente scientifico.

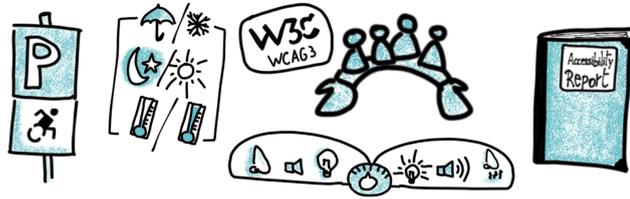
Responsabile scientifico: Prof.ssa Roberta Caldin Supervisor: Prof.ssa Valeria Friso, Prof. Luca Ferrari
Dottorando: Dott. Stefano D’Ambrosio

Domanda preliminare:

Lavoro che si vuole mappare

(es. impiegato, magazziniere, disegnatore tecnico ecc..)

La risposta a questa domanda servirà per fissare al meglio l'obiettivo, soprattutto per le domande più legate all'attività lavorativa):



Contesto Accessibile

M1) Il Contesto deve essere accessibile

Domanda

Possibilità di risposte

Feedback

Altre Fonti consultate

<p>  M1.1) Sono state studiate e adattate le norme base riguardanti la sicurezza sul lavoro in chiave inclusiva?</p> <p>"(Come da Decreto Legislativo 19 settembre 1994, n. 626, con particolare interesse all'articolo 30 commi 4, 5, 6 che recita:""4. I luoghi di lavoro devono essere strutturati tenendo conto, se del caso, di eventuali lavoratori portatori di handicap.5. L'obbligo di cui al comma 4 vige, in particolare, per le porte, le vie di circolazione, le scale, le docce, i gabinetti e i posti di lavoro utilizzati od occupati direttamente da lavoratori portatori di handicap.6. La disposizione di cui al comma 4 non si applica ai luoghi di lavoro già utilizzati prima del 1° gennaio 1993, ma debbono essere adottate misure idonee a consentire la mobilità e l'utilizzazione dei servizi sanitari e di igiene personale."")"</p>	<p>-Per nulla -Poco -Abbastanza -Molto</p>	<p>  M1.1)</p> <p>Partendo dalla norma di legge, è possibile rendere l'ambiente di lavoro più inclusivo, sia per visitatori esterni, ad esempio clienti, sia per possibili nuovi lavoratori. Per fare ciò è possibile studiare efficacemente (anche grazie a consulenze di professionisti) delle sistemazioni che vanno a migliorare strutturalmente l'azienda, anche sulla base dei bisogni interni dei lavoratori.</p>	<p>Decreto Legislativo 19 settembre 1994, n. 626 articolo 30 commi 4, 5, 6</p>
--	--	--	--

<p>  M1.2) Le strutture e le infrastrutture digitali sono accessibili?</p> <p>(In questa domanda si intende indagare l'accessibilità digitale dell'azienda, quindi, ad esempio se il sito web o l'app. dell'azienda sono stati pensati e/o resi accessibili seguendo le direttive dello standard Wcag3, o della possibilità di poter usare le funzionalità di accessibilità nei device da utilizzare per il lavoro e nel caso se le infrastrutture di input sono adeguate ai bisogni delle persone che le utilizzano)</p>	<p>-Per nulla -Poco -Abbastanza -Molto</p>	<p>  M1.2)</p> <p>Una delle componenti cardine dell'inclusione è l'accessibilità, anche declinata come accessibilità digitale.</p> <p>Ad esempio, l'attenzione all'accessibilità del sito web dell'azienda può diventare un indice che dimostra sensibilità all'inclusione lavorativa verso l'esterno.</p> <p>Sarebbe importante anche avere la possibilità di lavorare con software accessibili e con device adeguati ai bisogni dei lavoratori)</p>	<p>W3C Accessibility Guidelines (WCAG) 3.0 https://www.w3.org/TR/wcag-3.0/</p>
<p>  M1.3) Sono stati valutati i fattori naturali in fatto di accessibilità?</p> <p>(seguono le domande per identificare meglio alcuni esempi di fattori Naturali che è possibile valutare)</p>			
<p>  M1.3.1) Il lavoro risente delle intemperie, è all'aperto?</p>	<p>-Il lavoratore lavora all'aperto e può risentire delle intemperie. -Il lavoratore lavora all'aperto ma è completamente protetto dalle intemperie. -Il lavoratore non lavora all'aperto.</p>	<p>  M1.3.1)</p> <p>Questa domanda evidenzia il fatto che alcuni lavoratori possono essere (o diventare) particolarmente sensibili alle intemperie, in relazione anche ad alcune patologie incidenti che possono interferire con lo stato di salute.</p>	<p>Fondazione Asphi Onlus (2020) "Fibromialgia e lavoro: quali accomodamenti ragionevoli?", Roma, Edizioni Lavoro</p>

<p> M1.3.2) Il lavoro è su turni, giornalieri o notturni?</p>	<p>-Il lavoro non è su turni. -Il lavoro è su turni unicamente giornalieri. -Il lavoro è su turni unicamente notturni. -Il lavoro è su turni che possono essere diurni o notturni -Smart working</p>	<p> M1.3.2)</p> <p>Alcune persone possono avere, all'interno della giornata, dei momenti di "funzionamento efficiente" migliori rispetto ad altri e questa cosa può mutare nel tempo anche in relazione ad alcune patologie. Se si vuole parlare di inclusione è sicuramente da prendere in considerazione una certa flessibilità di orari/turnazioni che potranno così avvicinarsi ai bisogni reali del lavoratore</p>	
<p> M1.3.3) Il lavoro risente delle temperature naturali ambientali?</p>	<p>-Per nulla -Poco -Abbastanza -Molto</p>	<p> M1.3.3)</p> <p>Alcune persone hanno problematiche particolari che li portano ad avere bisogno di temperature stabili, senza sbalzi che potrebbero esserci, invece, in un ambiente non termoregolato. Possiamo dire che l'aspetto temperatura e regolazione della stessa è uno degli aspetti da tenere presente.</p>	
<p>  M1.4) Sono stati valutati i fattori artificiali in fatto di accessibilità? (seguono le domande per identificare meglio alcuni esempi di fattori Artificiali che è possibile valutare)</p>			

<p> M1.4.1) Il mobilio del posto di lavoro (dove presente) o gli spazi tra i diversi macchinari sono già predisposti per una adeguata accessibilità da parte di persone con impedimenti motori?</p>	<p>-Non sono presenti mobilio o macchinari. -Il mobilio o i macchinari sono presenti, ma gli spazi per la mobilità sono ridotti. -Il mobilio o i macchinari sono presenti e gli spazi di passaggio sono almeno di 70-90 cm. -Il lavoratori lavorano in telelavoro.</p>	<p> M1.4.1)</p> <p>Nel Testo Unico sulla Sicurezza sul Lavoro (TUSL), decreto legislativo n° 81/08 articolo 63, [2] I luoghi di lavoro devono essere strutturati tenendo conto, se del caso, dei lavoratori disabili.</p> <p>Quindi il TUSL parla di "caso di lavoratori con disabilità", ma in un ottica di inclusione è applicabile a tutti i contesti. Solitamente lo spazio minimo consigliato per il passaggio fra gli arredi è di 70-90 cm lo spazio necessario per la rotazione della carrozzina è 150x150cm - 170x170 cm (fonte disabili.com)</p>	<p>Decreto Legislativo 19 settembre 1994, n. 626 articolo 30 commi 4, 5, 6. e https://www.disabili.com/</p>
<p> M1.4.2) Il mobilio del posto di lavoro (dove presente) è flessibile a variazioni/miglioramenti a livello di accessibilità?</p>	<p>-Non è presente mobilio. -Non è possibile modificare la disposizione dei mobili. -È possibile modificare la disposizione dei mobili in caso di bisogno. -È possibile modificare la disposizione e i mobili per migliorare il livello di accessibilità generale (con o senza bisogni particolari)</p>	<p> M1.4.2)</p> <p>La possibilità di modificare la disposizione del mobilio non va sempre di pari passo alla volontà di farlo, quindi in questa domanda è stato richiesto: se si era più favorevoli ad una visione inclusiva generale, se si era portati alla modifica in caso di bisogno o semplicemente se non esiste la possibilità di migliorare la disposizione del mobilio.</p>	<p>Decreto Legislativo 19 settembre 1994, n. 626 articolo 30 commi 4, 5, 7</p>

<p> M1.4.3) All'interno del posto di lavoro, esiste la possibilità di regolare l'intensità delle luci?</p>	<p>-Non è possibile regolare l'intensità della luce. -La luce è regolabile, ma risente della luce esterna non regolabile (quindi la luce non può essere completamente regolata) -La luce è completamente regolabile</p>	<p> M1.4.3)</p> <p>La regolazione della luce può essere importante, sia per il singolo, che in modo generale, per alcune problematiche che risentono della luce troppo forte, mentre altre danno meno sensibilità alla luce, quindi richiederebbero una luce molto più forte. L'illuminazione migliore potrebbe essere, in modo generale, quella a luce diffusa, con la possibilità di avere additionally delle lampade da tavolo regolabili.</p>	<p>Fondazione Asphi Onlus (2020) "Fibromialgia e lavoro: quali accomodamenti ragionevoli?", Roma, Edizioni Lavoro</p>
<p> M1.4.4) All'interno del posto di lavoro esiste la possibilità di regolare i suoni, i rumori e le vibrazioni?</p>	<p>-Non è possibile regolare l'intensità dei suoni e vibrazioni all'interno del luogo di lavoro. -I suoni, i rumori e le vibrazioni sono regolabili, ma risentono di rumori esterni non regolabili. -I suoni e i rumori sono completamente regolabili, ma non le vibrazioni -I suoni, i rumori e le vibrazioni sono completamente regolabili.</p>	<p> M1.4.4)</p> <p>Alcune persone possono essere più o meno sensibili ai suoni e ai rumori ambientali (o a vibrazioni date da motori). Il rumore può interferire con la concentrazione e alcuni suoni possono essere causa di mal di testa o confusione. In caso di ambienti rumorosi potrebbe essere interessante pensare a barriere antirumore, deflettori, pannelli fonoassorbenti o a cuffie con cancellamento attivo del rumore.</p>	

<p> M1.4.5) Ci sono profumi od odori all'interno del posto di lavoro?</p>	<p>-Ci sono odori persistenti che non è possibile eliminare. -Ogni tanto è possibile che ci siano odori/profumi che non dipendono direttamente da fattori modificabili. -Ogni tanto è possibile che ci siano odori/profumi che dipendono direttamente da fattori modificabili. -Non sono presenti odori o profumi di alcun genere.</p>	<p> M1.4.5)</p> <p>Alcune persone hanno più o meno sensibilità a odori e profumi, quindi è possibile che, anche se per qualcuno il luogo di lavoro non ha profumi od odori, per altre persone potrebbe essere, invece, pieno di odori. Per alcune patologie, gli odori in generale potrebbero essere scatenanti di mal di testa, emicranie e rendere così un posto di lavoro problematico per alcuni lavoratori</p>	<p>Fondazione Asphi Onlus (2020) "Fibromialgia e lavoro: quali accomodamenti ragionevoli?", Roma, Edizioni Lavoro</p>
--	---	--	--

<p> M1.4.6) Lo stabile o l'area di lavoro è sempre facilmente accessibile in termini di parcheggi vicini ad un'entrata?</p>	<p>-Il luogo di lavoro non ha parcheggi vicini all'entrata. -Il luogo di lavoro condivide parcheggi con altre attività con differenti orari e raramente si possono trovare parcheggi vicini all'ingresso. -Il luogo di lavoro ha un parcheggio vicino all'entrata. -Il luogo di lavoro ha parcheggi riservati che possono essere riassegnati in modo flessibile, a seconda dei bisogni dei lavoratori.</p>	<p> M1.4.6) La problematica dei parcheggi vicini all'ingresso del luogo di lavoro, soprattutto per persone con disabilità o con problematiche varie, è un tema dibattuto, un esempio virtuoso è quello della Provincia Autonoma di Bolzano: Decreto del Presidente della Provincia 9 novembre 2009, n. 541 – Regolamento sull'eliminazione e il superamento delle barriere architettoniche: 2. Nelle aree di parcheggio pubbliche o private aperte al pubblico deve essere previsto un posto auto riservato a persone disabili ogni 20 posti e un'ulteriore frazione di 20. Un punto interessante potrebbe essere anche quello dei parcheggi riparati dal sole, infatti, alcune persone soffrono di problematiche che si acuiscono in ambienti molto caldi (ad esempio una macchina al sole per 8 ore) e generano complicazioni e disagi al lavoratore.</p>	<p>Provincia Autonoma di Bolzano: Decreto del Presidente della Provincia 9 novembre 2009, n. 541 comma 2</p>
--	--	---	--

<p> M1.5) Sono state valutate le possibilità di partecipazione al gruppo di lavoro da parte del maggior numero di persone?</p> <p>(Per partecipazione al gruppo di lavoro si intende in questo caso una doppia accezione: sia la possibilità di collaborazione all'attività lavorativa di gruppo ove presente, che la possibilità di prendere parte alle attività collaterali del gruppo di lavoro, ad esempio: dalla possibilità di partecipare alle cene aziendali a quella di poter accedere alla sala ricreativa, dove presente)</p>	<p>-Per nulla -Poco -Abbastanza -Molto</p>	<p> M1.5)</p> <p>La partecipazione alla vita dell'azienda e ai lavori di gruppo può aiutare a creare una sinergia e un gruppo di lavoro che possa lavorare in un clima di serenità evitando alcune problematiche stressorie</p>	<p>Ziglio, C., Telleri, P., e Guidi, R. (2004). Viaggio nelle professioni: virus, veleni e antidoti. Junior.</p>
 <p>Compiti Accessibili</p>			
Domanda	Possibili risposte	Feedback	Altre Fonti consultate

<p> M2) I compiti richiesti al lavoratore e le principali attività sono completamente accessibili, fisicamente e informaticamente (dove previsto l'utilizzo di interfacce informatiche) (Per accessibilità fisica, "si intende la possibilità, anche per persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, di raggiungere l'edificio e le sue singole unità immobiliari e ambientali, di entrarvi agevolmente e di fruirne spazi e attrezzature in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia" (tratto da: http://www.handylex.org/).</p> <p>Per accessibilità digitale "si intende la capacità dei sistemi informatici di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari. " (tratto da: https://www.agid.gov.it/)).</p>	<p>-Non è stata fatta una valutazione sull'accessibilità fisica e/o informatica. -È stata fatta una valutazione sull'accessibilità fisica con le relativi accomodamenti, ma non sull'accessibilità informatica. -Si è prestata attenzione all'accessibilità informatica del sito web, ma non a quella fisica dell'ambiente di lavoro. -Si è prestata attenzione all'accessibilità fisica con i relativi accomodamenti, si è posta attenzione anche all'accessibilità informatica, sistemando e predisponendo un ambiente accessibile ed implementabile al bisogno.</p>	<p> M2)</p> <p>Per la buona riuscita del compito, è importante poter arrivare nel luogo del posto di lavoro, quindi potersi muovere entro esso (accessibilità fisica) e nel caso di lavoro ad apparecchi con interfacce digitali, poter utilizzare agevolmente le interfacce. Una cosa importante e immediatamente più visibile, riguarda l'accessibilità fisica, che è anche strutturale. Una piena accessibilità fisica alza le possibilità di inclusione lavorativa, sia per le persone che utilizzano una carrozzina per muoversi nello spazio, sia per chi utilizza altri strumenti per la mobilità, in modo permanente o anche per alcuni periodi (es. qualcuno che deve portare un gesso ingombrante o che modifica la mobilità della persona).</p> <p>L'accessibilità informatica, sarebbe importante nella costruzione del sito dell'azienda (così da poter essere visitato da più persone) e nella scelta dei programmi interni all'azienda (es. suite di Google, suite di Microsoft, programmi gestionali specifici ecc.), infatti ci sono programmi che hanno ampia accessibilità, altri che presentano delle barriere e poca sensibilità al tema.</p>	<p>http://www.handylex.org/</p> <p>https://www.agid.gov.it/</p>
--	---	---	---

<p> M2.1) Serve una certa dose di forza fisica per espletare il compito richiesto dal lavoro (o compiti accessori: es. spostare risme di carta per poter stampare)?</p>	<p>-Per espletare tutte le attività, principali e accessorie, non serve avere forza fisica. -Per espletare tutte le attività, principali e accessorie, non serve avere molta forza fisica, nel caso è possibile richiedere un aiuto ai colleghi di lavoro. -Per espletare tutte le attività, principali e accessorie, serve forza fisica perché parliamo di un lavoro prettamente manuale</p>	<p> M2.1)</p> <p>È importante valutare se per espletare le attività principali e accessorie del lavoro serve o meno forza fisica, anche per non mettere alcune persone con problematiche di vario genere, in condizioni di dover richiedere assistenza in modo costante (nel caso meglio assegnare ruoli che possano valorizzare i punti di forza delle persone). La possibile richiesta di assistenza nei confronti di altri lavoratori potrebbe essere vissuta come un peso da ammorlati: da parte di chi è chiamato ad aiutare perché deve fermare il suo lavoro per poi riprenderlo, da parte del richiedente perché va a ledere la possibilità di svolgere il proprio lavoro in modo indipendente.</p>	<p>Fondazione Asphi Onlus (2020) "Fibromialgia e lavoro: quali accomodamenti ragionevoli?", Roma, Edizioni Lavoro</p>
---	---	--	--

<p> M2.2) Tutto il materiale, i ripiani di lavoro e le interfacce dove presenti, sono facilmente accessibili e ad una altezza a cui anche chi ha problemi di mobilità può raggiungerli facilmente?</p>	<p>-I materiali sono svariati e posti a differenti altezze per necessità di stoccaggio, i ripiani e le interfacce di lavoro (dove presenti) sono fissi. -I materiali sono svariati e posti a differenti altezze per necessità di stoccaggio, i ripiani sono mobili, alzabili o abbassabili, infine anche le interfacce di lavoro (dove presenti) sono anch'esse mobili e regolabili. -Per raggiungere i materiali è possibile avvalersi di strumenti per procurarseli comodamente, i ripiani e le interfacce di lavoro (dove presenti) sono fissi. -Per raggiungere i materiali è possibile avvalersi di strumenti per procurarseli comodamente, i ripiani sono mobili, alzabili o abbassabili, infine anche le interfacce di lavoro (dove presenti) sono anch'esse mobili e regolabili.</p>	<p> M2.2) Per poter svolgere il proprio lavoro, oltre a poter raggiungere il proprio posto di lavoro (come abbiamo visto precedentemente) bisogna anche portare l'attenzione rispetto agli strumenti da utilizzare, che possano essere accessibili anche a chi ha problematiche di mobilità, ad esempio, una buona scelta potrebbe essere quella di avere tavoli regolabili in altezza, che danno la possibilità di alzarli ed abbassarli per poter lavorare da una carrozzina, oppure anche per poter lavorare in piedi.</p>	
--	---	---	--

<p>   M2.3) È importante per il completo compimento del lavoro avere un completo controllo visivo?</p>	<p>-Per nulla -Poco -Abbastanza -Molto</p>	<p>   M2.3)</p> <p>Ad esempio, alcune tipologie di lavori che utilizzano device tecnologici a piena accessibilità (nelle suite dei maggiori sistemi operativi o gestori di servizi è sempre contemplata la parte per l'accessibilità che spesso restituisce una piena accessibilità del device) non richiedono un controllo visivo, o meglio, in virtù dell'utilizzo di apparati tecnologici accessibili, la problematica del non vedente viene ridotta notevolmente, dando la possibilità di operare su complessi compiti in piena capacità ed indipendenza. Altre tipologie di lavoro invece richiedono un controllo visivo della postazione o dell'artefatto.</p>	
<p>   M2.4) È importante per il completo compimento del lavoro avere un completo controllo uditivo?</p>	<p>-Per nulla -Poco -Abbastanza -Molto</p>	<p>   M2.4)</p> <p>Alcune tipologie di lavoro richiedono una attenzione particolare agli input sonori (dalla comunicazione agli allarmi). Per migliorare (ad esempio) alcuni dispositivi di sicurezza, è possibile installare degli allarmi che, oltre all'allarme uditivo, abbiano anche una segnalazione visiva tramite un lampeggiante che si attiva assieme a quello uditivo.</p>	

 M2.5) È importante per il completo compimento del lavoro avere una buona competenza di letto-scrittura?	-Per nulla -Poco -Abbastanza -Molto	 M2.5) Questa domanda cerca di portare l'attenzione su alcune funzioni base dell'attività lavorativa, che a volte vengono date per scontate. In questo caso il bisogno di saper leggere e scrivere fluentemente. Questa problematica potrebbe afferire sia a problematiche legate a problemi cognitivi (come ad esempio, anche una forte dislessia) che problemi concernenti la cultura della persone (ad esempio, le persone che conoscono e leggono un tipo di alfabeto diverso come potrebbe essere quello cinese o arabo, oppure con problematiche legate ad una bassa scolarizzazione o anche persone non abituate molto a leggere)	
 M2.6) È importante per il completo compimento del lavoro avere una buona competenza di calcolo matematico?	-Per nulla -Poco -Abbastanza -Molto	 M2.6) Anche questa domanda, come la precedente, cerca di portare l'attenzione su alcune funzioni base dell'attività lavorativa, che a volte vengono date per scontate. In questo caso il bisogno di saper fare calcoli in modo fluente. Questa problematica potrebbe afferire sia a problematiche legate a disturbi cognitivi (come ad esempio, una forte discalculia) che problemi che concernono la cultura delle persone (ad esempio che ha delle problematiche legate ad una bassa scolarizzazione e ha perso l'abitudine al calcolo mentale)	

<p>    M2.7) È importante per il completo compimento del lavoro avere possibilità di spostamento e mobilità (per mobilità si intende anche quella semplice laterale) </p>	<p> -Per nulla -Poco -Abbastanza -Molto </p>	<p> Anche in questa domanda si cerca di comprendere meglio alcune azioni basilari che il lavoratore viene chiamato a svolgere all'interno della routine di lavoro. In questo caso ci si riferisce alla mobilità, che sia anche solo una mobilità laterale che per alcune persone potrebbe essere difficoltosa. </p>	<p> Fondazione Asphi Onlus (2020) "Fibromialgia e lavoro: quali accomodamenti ragionevoli?", Roma, Edizioni Lavoro </p>
--	---	---	---



Responsabilità

<p>🏠 😞 M3) All'interno del lavoro, quanto carico di responsabilità individuale del lavoratore è richiesto?</p>	<p>-Per nulla -Poco -Abbastanza -Molto</p>	<p>🏠 😞 M3) Questa domanda porta a riflettere sul carico di responsabilità che viene richiesto di sostenere al lavoratore. Il sostenere un carico di responsabilità medio o medio alto, potrebbe portare alcune persone a lavorare con molta ansia e quindi ad avere un disagio.</p> <p>In questi casi non parliamo unicamente di persone con problematiche cognitive, ma anche di persone fragili che potrebbero trarre più vantaggi e svolgere un lavoro migliore se in un ruolo con una responsabilità medio-medio/bassa.</p> <p>A volte un un livello di responsabilizzazione troppo alto, porta ad un lavoro troppo sfidante, percepito troppo al di sopra delle proprie capacità, questo porta ad un lavoro che fa sentire già sconfitti in partenza.</p>	<p>Peruzzi, M. (2011). La valutazione del rischio da stress lavoro-correlato ai sensi dell'art. 28 del d. lgs. 81/2008. I Working papers di Olympus, (2)</p>
--	--	--	--



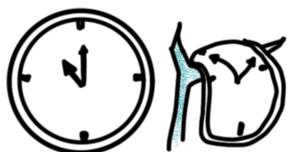
Guida Esterna

<p>🔗 😞 M4) All'interno del lavoro, è possibile affiancare al lavoratore una guida esterna?</p>	<p>-Non è possibile avere una guida che affianca il lavoratore. -È possibile avere una guida che funge da diretto superiore e controlla ogni tanto il lavoro (il ruolo di supervisione del lavoratore si aggiunge al suo carico di lavoro individuale). -È possibile avere una guida che funge da diretto superiore e controlla e supervisiona tutto il lavoro (il ruolo di supervisione è proprio del lavoratore che avrà quindi un carico di lavoro diviso tra supervisione e lavoro individuale). -È possibile immettere una persona che affianchi il lavoratore in tutto il suo lavoro e lavori assieme a lui (il ruolo ricoperto è totalmente quello di supervisione, senza altre mansioni)</p>	<p>La domanda va a indagare la possibilità di affiancamento al lavoratore di una guida/supervisore in vari gradi di affiancamento, da un affiancamento con molta libertà (per persone che hanno bisogno di poca o nulla guida), ad un affiancamento molto strutturato (per persone con problematiche maggiori, solitamente di stampo cognitivo). L'affiancamento, come molti degli indicatori già visti è utile sia in condizioni di disabilità come supporto, sostegno ed aiuto, che anche in condizioni di formazione, anche all'inizio di un lavoro.</p>	
--	--	---	--



**Esecuzione
seriale/
problem solving**

<p>🗣️ 😞 M5) Quanto, all'interno del lavoro, si richiedono attività sequenziali e ripetitive o attività simultanee e non ripetitive (quindi variabili)?</p>	<p>-L'attività lavorativa richiede una Alta sequenzialità ripetuta e una BASSA simultaneità di attività variabili non ripetitive. -L'attività lavorativa richiede una BASSA sequenzialità ripetuta e una ALTA simultaneità di attività variabili non ripetitive. -L'attività richiede una ALTA sequenzialità, ma di attività non ripetitive. -L'attività richiede una ALTA simultaneità, ma di attività ripetitive.</p>	<p>🗣️ 😞 M5)</p> <p>La risposta a questa domanda, come per quelle precedenti, fornisce una ulteriore nuova sfaccettatura dell'attività lavorativa, che potrebbe non essere presa sempre in considerazione. Infatti alcune persone sono più o meno a proprio agio con le attività sequenziali o con le attività ripetitive. Alcune persone infatti potrebbero sentirsi alienate da una alta ripetitività e simultaneità, mentre invece altre potrebbero trarne sicurezza.</p>	
--	--	---	--



**Tempistiche
fisse/
flessibili**

<p> M6) L'attività è governata da tempistiche precise?</p>	<p>-Le tempistiche richieste per il lavoro sono fisse con pause ben definite.</p> <p>-Le tempistiche richieste per il lavoro sono fisse ma con la possibilità di fare un numero definito di pause al bisogno.</p> <p>-Le tempistiche richieste per il lavoro sono flessibili con la possibilità di fare un numero definito di pause al bisogno.</p> <p>-Le tempistiche richieste per il lavoro sono flessibili con la possibilità di fare un numero indefinito di pause al bisogno</p>	<p> M6)</p> <p>Alcune persone possono avere delle problematiche che richiedono delle tempistiche più flessibili e delle pause non definite. Questa domanda cerca di evidenziare e far emergere la struttura inerente al lavoro, suggerendo differenti strutture di lavoro che potrebbero essere attivate per i lavoratori con delle problematiche. Questa possibile apertura aumenta la possibilità di una maggiore inclusione, anche secondo i bisogni delle persone con disabilità o che si trovano in momenti particolarmente complicati dati da malattie (anche passeggero).</p>	
  <p>Lavoro team/ singolo</p>			

<p>🙄 👤 M7) Quanta parte del lavoro si svolge in team?</p>	<p>-Per la struttura propria del lavoro, non è presente la possibilità di lavorare in team. -Il lavoro in team fa parte dell'attività lavorativa per circa il 20% o meno. -Il lavoro in team fa parte dell'attività lavorativa per circa il 50% o meno -Il lavoro in team fa parte dell'attività lavorativa per circa il 60% o più -Per la struttura propria del lavoro, Il lavoro va svolto unicamente in team</p>	<p>🙄 👤 M7) Alcune persone, anche al di là di particolari problematiche, possono trovarsi a proprio agio in un lavoro di team, mentre altri possono trovarsi a proprio agio in lavori svolti singolarmente. Questa domanda porta alla luce questo fattore che può diventare anche motivo di stress (da una parte e dall'altra) e quindi creare un clima lavorativo che può rivelarsi insoddisfacente. C'è poi una possibile problematica legata alla comunicazione di team, ad esempio con persone sorde, o che hanno poca dimestichezza con la lingua utilizzata; in questi casi si possono utilizzare degli strumenti "compensativi" e/o delle strategie di comunicazione che tengano conto di queste problematiche. In entrambi i casi, ma soprattutto nel caso del lavoro svolto singolarmente, potrebbe essere d'aiuto al clima aziendale pensare a delle possibili attività di team building o momenti di socialità e di partecipazione anche alla vita dell'azienda.</p>	<p>Lucchini, R., Facco, P., Trombini, E., Franceschini, R., Taccia, R., e Alessio, L. (2003). Lo "stress index": proposta di un metodo per la valutazione del rischio da stress e burnout in ambienti sanitari. <i>G Ital Med Lav Erg</i>, 25(3 Suppl), 220.</p>
---	---	---	--



Contatto con il pubblico

<p>🙄 👤 M8) Quanta parte del lavoro è a contatto con il pubblico? (più dal punto di vista relazionale es. front office, contatti telefonici, visite in loco, addetti alle vendite, ecc...)</p>	<p>-Per la struttura propria del lavoro non è presente il contatto con il pubblico. -Il contatto con il pubblico fa parte dell'attività lavorativa per circa il 20% o meno -Il contatto con il pubblico fa parte dell'attività lavorativa per circa il 50% o meno -Il contatto con il pubblico fa parte dell'attività lavorativa per circa il 60% o più -Per la struttura propria del lavoro il lavoro è basato completamente sul contatto con il pubblico.</p>	<p>🙄 👤 M8)</p> <p>Come nella risposta precedente, si può affermare che alcune persone, anche al di là di particolari problematiche, possono trovarsi a proprio agio in un lavoro a contatto con il pubblico. Altri possono trovarsi a proprio agio in lavori svolti unicamente con componenti interni dell'azienda o singolarmente.</p> <p>La relazione con persone differenti tutti i giorni può, per alcune persone, essere problematica, proprio perché alcune problematiche posseggono peculiari complicazioni che concernono proprio la socialità e (dipendentemente dal grado di problematica, come potrebbe essere ad esempio quello dello spettro autistico) possono avere bisogno di tempi di "adattamento" alle specifiche persone con cui lavorare.</p>	<p>Borghi, A. (2017). Storytelling: teorie innovative per lo sviluppo della socialità nei soggetti autistici. <i>Comparatismi</i>, (2), 104-112.</p>
---	---	--	--

Contatto telefonico



<p>👂 👤 M9) Quanta parte del lavoro si svolge con un contatto telefonico?</p>	<p>-Per la struttura propria del lavoro non è presente nessun contatto telefonico. -Il contatto telefonico fa parte dell'attività lavorativa per circa il 20% o meno. -Il contatto telefonico fa parte dell'attività lavorativa per circa il 50% o meno -Il contatto telefonico fa parte dell'attività lavorativa per circa il 60% o più -Per la struttura propria del lavoro il lavoro è basato completamente sul contatto telefonico.</p>	<p>👂 👤 M9)</p> <p>Questa domanda ripresenta delle problematiche relazionali simili a quelle delle domande precedenti, ma più specifiche sul contatto telefonico che può essere difficoltoso per alcune persone.</p> <p>Riferendosi al contatto telefonico è indubbio il fatto che si parli dell'apparato udito e della possibilità di esprimersi fluentemente tramite la parola, quindi questa domanda evidenzia anche questa problematica, cercando di far emergere il quantitativo richiesto di utilizzo del telefono (bisogno di poter ascoltare e parlare per compiere il proprio lavoro)</p>	
--	---	---	--



Uso “attrezi”

<p> M10) Il lavoro richiede l'uso di attrezzi e/o attrezzature?</p>	<p>-Per nulla -Poco -Abbastanza -Molto</p>	<p> M10)</p> <p>Alcune persone hanno problematiche che concernono l'utilizzo della "motricità fine", quindi possono avere più problematiche nell'utilizzo degli strumenti (ad esempio nell'ambito di un ufficio, esistono alcuni strumenti, spesso ergonomici, che possono essere usati come "compensativi" e che aiutano a colmare alcune di queste lacune, vedi le tastiere con tasti più grandi, mouse con trackball, forbici elettriche ecc..)</p>	
<p> M10.1) Il lavoro richiede l'uso di manualità/artigianalità ?</p>	<p>-Per nulla -Poco -Abbastanza -Molto</p>	<p> M10.1)</p> <p>Questa domanda dettaglia quella precedente, andando ad analizzare l'aspetto dell'utilizzo di manualità (motricità fine) con e senza l'utilizzo di attrezzature in un contesto artigianale, quindi una manualità anche legata ad una determinata competenza</p>	
<p> M10.2) Il lavoro richiede l'utilizzo di competenze specifiche?</p>	<p>-Per nulla -Poco -Abbastanza -Molto</p>	<p> M10.2)</p> <p>Questa domanda cerca di far emergere come la precedente l'utilizzo di competenze specifiche, ma diversamente dalla precedente ha una afferenza maggiore al campo cognitivo.</p>	

<p>🔧 😞 M10.3) Il lavoro richiede l'utilizzo di determinate tecnologie?</p>	<p>-Per nulla -Poco -Abbastanza -Molto</p>	<p>🔧 😞 M10.3)</p> <p>Alcune tecnologie potrebbero essere difficili da comprendere per alcune persone con alcune problematiche, ma anche per persone con una bassa scolarizzazione o con un'età avanzata. Diventa importante quindi comprendere bene il livello di utilizzo delle tecnologie richiesto per poter far presente che il lavoro verte o meno sull'utilizzo delle stesse.</p>	
 <p>Scopo comprensibile</p>			
<p>🔧 ▶ M11) Lo scopo del lavoro è comprensibile? (quindi è comprensibile come il proprio lavoro si inserisce nel lavoro aziendale e dell'attività produttiva?)</p>	<p>-Per nulla -Poco -Abbastanza -Molto</p>	<p>🔧 ▶ M11)</p> <p>Comprendere come il lavoro si inserisce nell'attività produttiva aiuta il lavoratore a livello di motivazione del lavoro e al sentirsi parte di un "gruppo" o meglio dell'intera azienda perché conosce la motivazione per cui sta compiendo il proprio lavoro e conosce il come il proprio lavoro incida su quello di altre persone e quindi sull'azienda intera in una sorta di interdipendenza positiva.</p>	



**Accomodamenti
Ragionevoli**

<p>  M12) Da parte della dirigenza c'è la volontà di apportare "accomodamenti ragionevoli"?</p> <p>(Cosa si intende per accomodamento ragionevole? Direttiva 2000/78/CE Art. 5: "Per garantire il rispetto del principio della parità di trattamento dei disabili, sono previste soluzioni ragionevoli. Ciò significa che il datore di lavoro prende i provvedimenti appropriati, in funzione delle esigenze delle situazioni concrete, per consentire ai disabili di accedere ad un lavoro, di svolgerlo o di avere una promozione o perché possano ricevere una formazione, a meno che tali provvedimenti richiedano da parte del datore di lavoro un onere finanziario sproporzionato. Tale soluzione non è sproporzionata allorché l'onere è compensato in modo sufficiente da misure esistenti nel quadro della politica dello Stato membro a favore dei disabili".)</p>	<p>-Per nulla -Poco -Abbastanza -Molto</p>	<p>  M12)</p> <p>L'art. 27 della Convenzione ONU - diritto al lavoro Afferma che: "Gli Stati Parti riconoscono il diritto delle persone con disabilità al lavoro, su base di parità con gli altri; ciò include il diritto all'opportunità di mantenersi attraverso il lavoro che esse scelgono o accettano liberamente in un mercato del lavoro e in un ambiente lavorativo aperto, che favorisca l'inclusione e l'accessibilità alle persone con disabilità.</p> <p>Gli Stati Parti devono garantire e favorire l'esercizio del diritto al lavoro, incluso per coloro che hanno acquisito una disabilità durante il proprio lavoro, prendendo appropriate iniziative</p> <p>– anche attraverso misure legislative –</p> <p>in particolare al fine di (...) assicurare che accomodamenti ragionevoli siano forniti alle persone con disabilità nei luoghi di lavoro"</p>	<p>DIRETTIVA 2000/78/CE DEL CONSIGLIO del 27 novembre 2000</p>
---	--	--	--

7.4 Fase Test

La fase Test del *design thinking* è quella in cui si verifica l'efficacia delle soluzioni proposte attraverso il testing con gli utenti. In questa fase, si raccolgono feedback e si ottengono dati quantitativi e qualitativi attraverso metodi quali interviste, sondaggi o osservazione diretta. L'obiettivo è quello di verificare l'efficacia delle soluzioni proposte e di identificare eventuali problematiche o opportunità di miglioramento (Nielsen e Loranger, 2006).

In questa sezione del percorso di design thinking verrà presentato il processo di valutazione globale dello strumento composto dall'"*Index for inclusion Job version*" e dalla "*Employment role mapping*". La fase di test assume un'importanza scientifica fondamentale poiché consente di valutare la validità e l'affidabilità degli strumenti creati o adattati, nonché di verificare l'effettiva efficacia delle soluzioni proposte su un campione di utilizzatori definito. Inoltre, attraverso la fase di test è possibile raccogliere dati ed evidenze che permettono di supportare o confutare le ipotesi di partenza ottenendo, nel nostro caso, dati qualitativi che possono essere utilizzati per valutare l'efficacia delle soluzioni proposte e per individuare eventuali limiti o aspetti da migliorare.

Avendo utilizzato la metodologia del *design thinking*, questa parte di test assume un ruolo ancor più importante poiché permette di avere una comprensione più profonda dei bisogni degli utenti finali, potendo adattare maggiormente il progetto alle loro esigenze (Nicolini 2012; Leifer, et al., 2021).

7.4.1 Metodologia e strumenti

Nel presente studio, si è scelto di utilizzare la metodologia del case study multiplo come approccio di ricerca qualitativo per analizzare e comprendere la risposta allo strumento *Job Inclusion for all* oggetto della ricerca e dello studio. La scelta di questa metodologia è stata motivata dalla possibilità di analisi di più casi che presentino caratteristiche simili ma non identiche (Yin, 1994). Questa metodologia permette di raccogliere dati attraverso diverse fonti come interviste, osservazioni, documenti e registrazioni, e di analizzarli in modo sistematico e comparativo. Nel presente studio si utilizza la metodologia della comparazione tra case study multipli, per individuare similitudini e differenze tra i casi selezionati. Per garantire la validità interna della ricerca, si è somministrato lo strumento su cui effettuare l'indagine in modo uniforme a tutti i casi e si sono utilizzate le medesime modalità di raccolta dati. Successivamente, conducendo un'intervista semistrutturata, si è proceduto ad un incontro con ciascun caso per raccogliere informazioni attraverso un'intervista semi-strutturata.

La scelta di utilizzare un'intervista semi-strutturata per la ricerca è stata motivata da diversi fattori. In generale, questa metodologia di raccolta dati è particolarmente utile per la comprensione di fenomeni complessi, in particolare, questo genere di intervista consente di attuare una raccolta dati sia quantitative che qualitative, permettendo di acquisire una comprensione più profonda del fenomeno oggetto di studio. La flessibilità dell'intervista semistrutturata consente di adattarsi alle risposte del partecipante e di approfondire temi specifici in base alle necessità della ricerca. Inoltre, l'utilizzo di una struttura-guida per l'intervista garantisce che tutte le domande siano state poste a tutti gli intervistati e permette di mantenere il focus.

La guida per l'intervista consta di 12 domande:

1. Numero di lavoratori presso l'azienda
2. Tipologia di azienda
3. Tipologia di figura ricoperta all'interno dell'azienda
4. Sei riuscita/o a svolgere tutto lo strumento?
5. Da 1 a 4 com'è stata in generale la tua esperienza, dove 1 per nulla positiva e 4 è identificato come molto positiva
6. Credi che la prima parte informativa possa essere chiara rilevante e interessante, può parlarmi dei punti forti e di debolezza di questa sezione?
7. Accedere alla seconda parte, quella dello strumento, è facilmente comprensibile?
8. Le informazioni su quello che lo strumento va ad analizzare sono sufficienti?
9. Parlando della prima parte strumentale, quella con la copertina gialla denominata Index for inclusion job version, le domande ed il percorso sono comprensibili?
 - 9.1. C'è qualcosa che si può fare per renderli più semplici e fruibili?
10. Parlando della seconda parte strumentale, quella con la copertina arancione denominata "*employment role mapping*", le domande ed il percorso sono comprensibili?
 - 10.1. C'è qualcosa che si può fare per renderli più semplici e fruibili?
11. Ritiene che questo strumento possa essere utilizzato dalle aziende?
12. Secondo il suo parere che figura potrebbe utilizzare questo strumento?
 - 12.1. disability manager dove presente
 - 12.2. responsabile risorse umane
 - 12.3. responsabile di settore

- 12.4. direzione dell'azienda
- 12.5. ogni lavoratore
- 12.6. altro

7.4.2 Campionamento⁸⁴

La fase di *Test* ha richiesto l'utilizzo di un campione di aziende localizzate nella regione Emilia Romagna⁸⁵.

La scelta del campionamento è stata effettuata con l'utilizzo di alcuni vincoli, in particolare, le aziende sono state selezionate su base volontaria⁸⁶, ma andando a coprire tre categorie principali: azienda privata (piccola impresa), azienda privata (media impresa) e cooperativa. Inoltre, per le aziende private, sono stati predisposti i campioni in modo per cui lo strumento fosse utilizzato da due figure molto differenti: dal capo di un reparto tecnico (piccola impresa) e un altro campione in cui fosse utilizzato da un disability manager (media impresa). Questa scelta è stata effettuata al fine di garantire la massima adeguatezza e utilità dello strumento per gli utenti finali e di ottenere uno spettro di utilizzo maggiormente eterogeneo.

Inoltre, la scelta di selezionare un campione di aziende in cui lo strumento fosse utilizzato dal capo di un reparto tecnico e un altro campione in cui fosse utilizzato da un disability manager è stata effettuata per comprendere come lo

⁸⁴ Il campionamento è un metodo utilizzato nella ricerca per selezionare un gruppo di individui o oggetti da una popolazione più ampia per rappresentare in modo valido e affidabile i risultati della ricerca. La scelta del campione può essere influenzata da diversi fattori, tra cui le limitazioni della ricerca e le condizioni esterne Yin (1994).

In questo caso specifico, la situazione di pandemia ha rappresentato un fattore limitante per la ricerca poiché ha causato difficoltà nella comunicazione e una minore disponibilità delle aziende a collaborare.

⁸⁵ Richiesta originale del progetto

⁸⁶ Il campionamento è basato sulla ricerca effettuata sull'inclusione di aziende disponibili e in grado di collaborare nonostante le difficoltà causate dalla pandemia.

strumento potesse essere utilizzato da parte di due figure professionali differenti, questo consentirà di valutare l'efficacia dello strumento in contesti differenti e di raccogliere dati ed evidenze complete.

Per questa ricerca si è scelto a monte di tenere l'anonimato per le aziende che hanno partecipato, riportando solo informazioni generali riguardanti il ruolo e se si tratta di una piccola o media impresa, in modo da consentire ai partecipanti di essere il più possibile sinceri e aperti nel condividere informazioni senza il timore di ripercussioni negative. Inoltre, l'anonimato protegge la privacy delle aziende e dei partecipanti e può aumentare la validità interna dei dati raccolti, poiché i partecipanti non sentono la necessità di adattare le loro risposte alle aspettative degli studiosi. In generale, l'anonimato è una componente cruciale della buona pratica etica nella ricerca sui casi di studio (Roberts 2015).

7.4.3 Analisi dei dati

In questa sezione si analizzano le risposte delle interviste semi-strutturate attraverso l'analisi tematica. È una metodologia di indagine qualitativa ampiamente utilizzata nella ricerca sociale, psicologica e medica che consente di identificare, analizzare e rappresentare i temi all'interno dei testi. Il metodo si basa su una serie di passaggi che comprendono la selezione dei dati, la codifica, la categorizzazione e la rappresentazione dei temi emergenti. L'analisi tematica che si è scelto di utilizzare è un metodo di indagine qualitativa che consente di organizzare i dati raccolti in base ai "temi" trattati. Questa tipologia di analisi è stata preferita rispetto ad altre tipologie di analisi dei dati qualitativi, come l'analisi del contenuto (content analysis,

Krippendorff, 2004) e l'analisi costante comparativa (constant comparative analysis, Strauss e Corbin, 1998).

La scelta attuata rispetto all'analisi tematica dei dati è stata attuata per permettere di identificare i temi emergenti dai nostri dati qualitativi e di comprendere meglio le interviste eseguite, aggregando i risultati ottenuti e identificando temi comuni tra i partecipanti, così da poter trarre conclusioni generali e di comunicare i risultati in modo chiaro e conciso.

I casi analizzati sono i seguenti:

- Caso A (A): Azienda Privata, Media Impresa, intervistato/a: Disability Manager
- Caso B (B): Azienda Privata, Piccola Impresa, intervistato/a: Responsabile Ufficio Tecnico
- Caso C (C): Cooperativa Sociale, intervistato/a: Referente per le attività sul territorio

Nella Tab.12 è riportata l'analisi tematica delle interviste e stralci di intervista

Macro Tematiche	Occorrenze significative
<ul style="list-style-type: none"> ● Lunghezza 	<p>(In riferimento alla parte introduttiva) “Si è vero che è lungo, (ma si può anche riaccedere in un secondo momento che è stato compilato, puoi gestirti la lunghezza e la profondità che si vuole)” (A)</p> <p>(In riferimento alla parte introduttiva) “Interessante, molto piena, forse con troppe cose” (B)</p> <p>(In riferimento allo strumento in generale) “È troppo lungo” (C)</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● Tempi 	<p>(In riferimento alla parte strumentale)</p>

	<p>“È un peccato che non ci si possa riflettere in un secondo momento” (A)</p> <p>(In riferimento alla parte introduttiva) “il podcast ti permette di ascoltare, da un lato devi avere un tempo preciso da dedicargli...” (A)</p> <p>“...immaginavo un documento che ti lascia qualcosa rispetto al tuo compilato così potrebbe essere utile per ulteriori check nel tempo”(A)</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● Completezza 	<p>(In riferimento alla parte introduttiva) “molto completa e sembra ci sia proprio tutto, non saprei che altre info metterci” (A)</p> <p>(In riferimento allo strumento in generale) “... non so quanto le persone vogliano o possano dedicarci del tempo, questo strumento deve essere spezzettato ed è ottima questa parte informativa perché è possibile riprendere da dove si è lasciato”(A)</p> <p>“...è ampio e complesso ma a me piace molto! perché aiuta a ragionare anche su altri contesti, sarà che sono un disability manager e arrivo dal lavoro diretto con la persona con disabilità e avere avuto il contatto, ti fa riflettere su alcune caratteristiche che, chi non ha mai lavorato in quel contesto, non pensa esistano e non vede. Andiamo a ragionare sulle capacità tutte della persona, chi non ha lavorato con la disabilità non capisce e dice che chiedi troppo”(A)</p> <p>(In riferimento allo strumento in generale) “immagino non sia stato assolutamente facile profilare in modo generale le necessità specifiche molto belli gli spunti per le necessità particolari” (A)</p>

<ul style="list-style-type: none"> ● Multimedialità 	<p>(In riferimento alla parte introduttiva) “Il podcast ti permette di ascoltare, da un lato devi avere un tempo preciso da dedicargli, dall'altro è bello perché oltre ad avere una mappa visuale è bello avere anche la possibilità di ascolto” (A)</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● Alta utilità 	<p>(In riferimento all'utilità per le aziende) “Si, dovrebbe, innanzitutto dà spunti di riflessione che male non fanno, anzi, comunque secondo me anche chi si occupa dell'inserimento in azienda delle persone con disabilità o HR, anche solo la parte generale è importante perché mappa in modo semplice tutta una serie di processi (...) le classiche aziende non riflettono su 3/4 delle cose che ci sono (per la mia esperienza circoscritta) sono spunti che servono ad aprire la mente a 360 gradi e anche la parte HR o disability riflettono troppo poco”(A)</p> <p>(In riferimento ad un discorso sull'inclusione) “Si, ha una sua utilità, l'etica dell'azienda inizia ad essere richiesta un po' di più, con anche delle cose che possano impattare a livello sociale ambientale ecc” (B)</p> <p>(In riferimento alla parte <i>Index for inclusion job version</i>, parlando dell'inclusione) “molto interessante e importante perché mostra differenti aspetti e apertura mentale più accessibile, forse perché meno settoriale dell'altra parte” (B)</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● Compilazione strumento 	<p>(In riferimento allo strumento in generale) “molto dettagliato ma è importante che chi lo compila, anche più persone, devono avere informazioni chiare e precise della struttura aziendale dettagliate”(A)</p> <p>(In riferimento allo strumento in generale) “..non si capisce bene chi debba compilarlo” (C)</p>

<ul style="list-style-type: none"> ● Uno strumento poco a misura di PI 	<p>(In riferimento allo strumento in generale) “Le domande a volte possono sembrare rivolte ad aziende troppo grandi, come ad es. traduttore linguaggio segni, servirebbe una persona che si occupi di queste cose, che in una azienda piccola non c’è o deve già fare tante altre cose” (B)</p> <p>(In riferimento alla parte Index for inclusion job version, parlando dell’inclusione) “sono cose importanti e rilevanti, l'unica cosa...potrebbero essere riferite ad aziende molto grandi, si comincia a sentirne parlare...ma siamo lontani, alla star trek, ma sono spunti interessanti per delle considerazioni generali” (B)</p> <p>(In riferimento alla parte di <i>Employment role mapping</i>) “Molto tecnica è difficile identificare un ruolo così preciso...sempre parlando di PI e quindi diventa difficile la definizione perché può capitare di fare molte cose anche non nel tuo ruolo...si capisce forse poco la finalità perché è difficile identificare un ruolo preciso“ (B)</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● Qualitativo <ul style="list-style-type: none"> ○ Scopo metariflessivo 	<p>“...è molto qualitativo, ma le aziende ricercano i dati” (C)</p> <p>“...non si capisce bene lo scopo metariflessivo e che non c’è una valutazione finale” (C)</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● Bisogno di report scaricabile 	<p>“non si ricevono feedback per la fine del questionario Chi lo compila non riceve nulla, sarebbe bello poter scaricare un riassunto” (A)</p>

	<p>“Bello il momento di riflessione informativa è veramente un'altra cosa molto importante, è per questo che immaginavo un documento che ti lascia qualcosa rispetto al tuo compilato così potrebbe essere utile per ulteriori check nel tempo ”(A)</p> <p>“è un lavoro lungo mappare l'inclusione ecco perché serve un documento di rimando” (A)</p> <p>“Non so quanti, contando che è molto completo, mentre lo compilano prestano sul lungo l'attenzione su tutti i momenti di riflessione che vengono sollecitati. Con un documento finale è possibile avere qualcosa da poter riprendere in mano ” (A)</p> <p>“sarebbe interessante anche avere qualcosa di cartaceo da sfogliare, la struttura del questionario su computer è comoda da un certo punto, ma è carente” (B)</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● Modalità di proposta dello strumento <ul style="list-style-type: none"> ○ formazione aziendale ○ ISO ○ Vantaggi aziendali ○ Personalizzazione 	<p>“...lo vedrei bene all'interno di un evento di formazione per l'azienda... bisogna contestualizzarlo in un evento più grande, un progetto più ampio” (C)</p> <p>“potrebbe essere interessante anche una personalizzazione...bisognerebbe spiegare all'azienda anche i vantaggi dell'approccio a questa cosa sia dal punto di vista etico, la possibilità di accedere a agevolazioni, a mercati specifici-bandi europei e statali, anche per l'apertura mentale dell'azienda, ma all'azienda servono vantaggi più grossolani” (B)</p> <p>“si potrebbe dare un taglio personalizzato per ogni tipologia di azienda?” (C)</p> <p>(In riferimento all'utilità per le aziende) “Potrebbe essere uno strumento di screening e</p>

	<p>connesso alla checklist ISO della diversity...serve un qualcosa che rimane, poi potrebbe evolvere in una cosa propedeutica. Potrebbe essere uno strumento di Audit interno all'azienda e anche per chi si occupa del collocamento mirato o agenzie interinali”(A)</p> <p>“Bisogna pensare a cosa significa essere inclusi, Non so quanti prestino attenzione...ma se tu dicessi che può essere collegato alla ISO o ad altro si preoccuperebbero meno “che è lungo” e forse pensano all'importanza. Insomma attirarli con qualcos'altro. “ (A)</p>
--	---

Tab.12 Analisi tematica delle interviste ai Casi: (A) Disability Manager; (B): Responsabile Ufficio Tecnico; (C): Cooperativa Sociale

Dall'analisi tematica dei casi multipli sono emersi i seguenti temi:

- Lunghezza: i partecipanti hanno espresso preoccupazione per la lunghezza del questionario e la possibilità di non completarlo, proprio per questo motivo, il caso (C), ha svolto solo la parte inerente “L' *Index for inclusion Job version*”.
 - Tempi: Il caso A ha analizzato anche il fattore tempo in relazione alla lunghezza dello strumento in generale, esternando il bisogno di ritagliarsi un momento per dare la giusta importanza allo svolgimento dell'attività ed evidenziando la possibilità per un futuro di poter avere un report per poter fare dei check successivamente
- Completezza: i partecipanti hanno apprezzato la ricchezza dei materiali e la completezza degli aspetti indagati dai questionari.
- Multimedialità: i partecipanti hanno espresso apprezzamento per la possibilità di avere differenti canali informativi.

- Alta utilità: i partecipanti hanno espresso un buon apprezzamento per l'utilità dello strumento in generale.
- Compilazione strumento: non è apparso sempre chiaro chi debba compilare lo strumento, anche perché servono delle informazioni capillari sul luogo di lavoro, sulle mansioni assegnate al ruolo lavorativo
- Uno strumento poco a misura di PI: è stata sollevata anche una critica sul bisogno di avere una maggiore attenzione alle Piccole Imprese (che in Italia sono circa il 95 % delle aziende)⁸⁷.
- Qualitativo: una obiezione allo strumento è per la sua natura estremamente qualitativa, non in linea con le richieste che solitamente provengono dal panorama delle aziende che sembra preferiscano dati quantitativi.
 - Scopo metariflessivo: è stato segnalato che forse è poco esplicitato lo scopo metariflessivo e che non ci sia una valutazione finale.
- Bisogno di report scaricabile: i partecipanti hanno espresso la necessità di avere la possibilità di scaricare un report con le domande e le scelte effettuate.
- Modalità di proposta dello strumento: sono state infine proposte dai partecipanti alcune modalità di proposta dello strumento hanno espresso la necessità di avere una maggiore chiarezza su come lo strumento venga proposto.

⁸⁷ Rai News, Economia e Finanza “Italia, Paese di piccole imprese e cooperative: meno di dieci dipendenti per il 95 % delle aziende” <https://www.rainews.it/articoli/2022/06/imprese-in-italia-il-948-non-supera-i-10-addetti-occupati-il-52-restante-produce-i-34-del-fatt-05ae7c22-dd1f-4282-8114-2f5e3731347b.html>

- formazione aziendale: è stato proposto di utilizzare lo strumento presentandolo come proposta di formazione aziendale sull'inclusione lavorativa (principalmente la parte sull'Index for inclusion Job version)
- ISO: per arrivare alle aziende più facilmente è stato proposto un collegamento dello strumento con il questionario ISO (vedi Certificazione ISO 30415 e checklist Audit Italia)⁸⁸
- Vantaggi aziendali: per una migliore possibilità di proposta alle aziende è stato ipotizzato anche una presentazione che mettesse maggiormente in luce i vantaggi per l'azienda, sia legali che economici e di ritorno di immagine oltre che come impatto positivo sul luogo di lavoro
- Personalizzazione: è stata ipotizzata anche la modifica e la personalizzazione per ogni azienda a cui lo si propone per una maggiore specificità e avere una maggiore attrattiva.

Dall'analisi tematica dei casi multipli è emerso che i partecipanti hanno espresso preoccupazione per la lunghezza del questionario e la possibilità di

⁸⁸ISO 30415:2021 “Gestione delle risorse umane - Diversità e inclusione” messa a punto in sede internazionale nell'ambito del comitato tecnico ISO/TC 260 “Human resource management” (Working group WG 8 "Diversity and inclusion") tradotta in italiano da UNI – Ente Italiano di Normazione.

“Questo documento fornisce una guida sulla D&I per le organizzazioni, compresi i loro organi di governo, i leader, i rappresentanti della forza lavoro e riconosciuti e gli altri stakeholder. È stato pensato per rispondere alle esigenze di tutti i tipi di organizzazioni in diversi settori, sia pubblici che privati, governativi o non governativi (ONG), indipendentemente dalle dimensioni, dal tipo, dall'attività, dall'industria o dal settore, dalla fase di crescita, dalle influenze esterne e dai requisiti specifici del Paese.

Questo documento presenta i prerequisiti fondamentali per la D&I, le responsabilità associate, le azioni raccomandate, le misure suggerite e i risultati potenziali. Riconosce che ogni organizzazione è diversa e che i responsabili delle decisioni devono determinare l'approccio più appropriato per incorporare la D&I nella loro organizzazione, in base al contesto dell'organizzazione e alle sfide dirompenti che emergono.” Scopo del documento visibile presso: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:30415:ed-1:v1:en>

Il riferimento riportato nell'intervista è alla checklist Audit in Italy visibile presso:

https://www.verifiche.info/wp-content/uploads/2021/06/ISO-30415-Check-List_r3.pdf

non completarlo, con il caso C che ha deciso di svolgere solo la parte inerente all'*Index for inclusion Job version*. Inoltre, il caso A ha analizzato anche il fattore tempo in relazione alla lunghezza dello strumento, evidenziando la necessità di organizzarsi un tempo preciso per svolgerlo. Il caso A, e B esprimono anche la necessità di avere un report per fare check successivi.

I partecipanti hanno espresso apprezzamento per la completezza degli aspetti indagati dai questionari, per la possibilità di avere differenti canali informativi (multimedialità) e per l'alta utilità dello strumento.

Alcune criticità emerse sono state la mancanza di chiarezza su chi debba compilare lo strumento, la necessità di maggiore attenzione alle piccole imprese e l'obiezione per la natura estremamente qualitativa dello strumento.

Sono state proposte alcune modalità per promuovere lo strumento, come l'utilizzo attraverso una proposta di formazione aziendale sull'inclusione lavorativa, oppure un collegamento con il questionario ISO, o anche una maggiore evidenziazione dei vantaggi per l'azienda. Un altro punto emerso è sulla possibilità di presentare una versione personalizzata per ogni azienda o settore a cui viene proposto.

In sintesi, dall'analisi è emerso che i partecipanti hanno espresso preoccupazione per la lunghezza del questionario e la necessità di avere una maggiore chiarezza e specificità nella proposta dello strumento, ma allo stesso tempo hanno espresso apprezzamento per la completezza degli aspetti indagati e l'utilità dello strumento.

L'analisi tematica condotta sui casi multipli di interviste ha fornito una comprensione dei temi emergenti e delle preoccupazioni dei partecipanti. È stato utilizzato un metodo di codificazione efficace basato sull'analisi di contenuto qualitativa per identificare i temi e le categorie principali (Saldaña,

2021). Tuttavia, è importante notare che, essendo basato sulle risposte delle interviste, questo studio presenta alcune limitazioni, come la possibilità di soggettività nella raccolta dei dati. Inoltre, poiché il campione utilizzato è relativamente piccolo, i risultati non possono essere generalizzati per l'intera popolazione. Per aumentare la robustezza dell'analisi è stato utilizzato il metodo del triangolazione tra fonti di dati quali interviste, osservazioni e documenti (Saldaña, 2021).

7.4.4 Conclusioni

In generale, l'analisi tematica dei casi multipli di interviste ha fornito una comprensione approfondita dei temi emergenti e dei bisogni dei partecipanti. I risultati hanno evidenziato preoccupazioni riguardo alla lunghezza del questionario e la necessità di avere maggiore chiarezza sul chi debba compilare lo strumento, ma anche apprezzamento per la completezza degli aspetti indagati e l'utilità dello strumento. I partecipanti hanno inoltre proposto alcune soluzioni per migliorare la proposta dello strumento alle aziende, come utilizzarlo come proposta di formazione, collegarlo con il questionario ISO e personalizzarlo per ogni azienda. In generale, questi risultati forniscono informazioni preziose per migliorare lo strumento e renderlo più utile per le aziende. Tuttavia, è importante notare che i risultati non possono essere generalizzati per l'intera popolazione a causa delle limitazioni del campione utilizzato.

Nell'ambito dell'analisi condotta, è stato possibile osservare come il caso A (disability manager) abbia espresso un entusiasmo sostanziale nei confronti dello strumento in questione e della sua efficacia in un contesto complesso. Il caso B (direttore ufficio tecnico), invece, ha evidenziato un interesse

particolare nei confronti della prima parte dello strumento, come del resto anche il caso C (cooperativa). In base a questi risultati, è possibile affermare che lo strumento in questione sia stato percepito positivamente dai partecipanti alla ricerca, tanto da individuare modalità di proposta alle aziende che non erano state esplicitamente richieste dall'intervistatore, ma che sono emerse in modo autonomo da tutti e tre i partecipanti alla ricerca.

In base ai risultati dell'analisi tematica condotta sui casi multipli di interviste, è stato possibile osservare come i partecipanti abbiano espresso valutazioni con sfumature differenti rispetto allo strumento in questione. Il caso A (disability manager) ha evidenziato un entusiasmo sostanziale nei confronti dello strumento e della sua efficacia in un contesto complesso. Questo potrebbe essere dovuto alla maggiore conoscenza e competenza nell'utilizzo di strumenti complessi che questa figura tecnica potrebbe possedere, oltre ad una conoscenza approfondita del tema. Il disability manager, essendo una figura che ha la responsabilità di considerare i limiti dei ruoli lavorativi per poter innalzare la possibilità di inclusione lavorativa, potrebbe essere maggiormente interessato ad uno strumento che lo possa aiutare a comprendere meglio la complessità del contesto lavorativo attraverso una mappatura (Shrey, 1996). D'altra parte, il caso B (direttore ufficio tecnico) e il caso C (cooperativa) hanno evidenziato un interesse particolare nei confronti della prima parte dello strumento. Ciò potrebbe essere dovuto dal fatto che queste figure professionali potrebbero avere una conoscenza meno specifica e tecnica del tema rispetto al disability manager. Inoltre, la prima parte dello strumento potrebbe essere più generale e facilmente comprensibile e spendibile per tutti, mentre la seconda parte potrebbe essere più specifica e tecnica, richiedendo una maggiore conoscenza per poter essere compresa e apprezzata. Questo potrebbe spiegare perché questi partecipanti hanno espresso un interesse maggiore per la prima

parte dello strumento. Tuttavia, è importante notare che queste sono solo ipotesi basate sui risultati dell'analisi e potrebbero essere soggette a ulteriori verifiche, come si è detto non sono risultati generalizzabili a causa delle limitazioni del campione utilizzato.

8. La web app: “Job inclusion for all”

The best tools are the ones that get out of the way and let you focus on your work. (David Heinemeier Hansson)

La *web app* creata (*Job inclusion for all*) presenta, nella sua *landing page*, le informazioni principali ed i referenti scientifici della ricerca in modo che sia da subito comprensibile che il lavoro di creazione dello strumento è basato su una ricerca universitaria di dottorato:

“Questo strumento è l'output della ricerca “Occupazione, nuove competenze e inclusione. eLISA: una proposta di web app per l'inclusione lavorativa, for all” condotta dal Dott. Stefano D'Ambrosio, dottorando di ricerca nell'area delle Scienze Pedagogiche, presso l'Università degli Studi di Bologna, Dipartimento di Scienze dell'Educazione “Giovanni Maria Bertin”.

La supervisione scientifica è stata affidata alla Prof.ssa Roberta Caldin, alla Prof.ssa Valeria Friso ed al Prof. Luca Ferrari.

La ricerca ha previsto l'attivazione di una borsa di dottorato triennale, ed è stata finanziata nell'ambito del bando “Alte competenze per la ricerca e il trasferimento tecnologico” promosso dalla regione Emilia Romagna e dal Fondo europeo di sviluppo regionale.

La ricerca affronta il tema dell'inclusione lavorativa ed è finalizzata alla costruzione di un prototipo di web app rivolto alle aziende attraverso il quale monitorare i processi di inclusione valorizzando uno sguardo multiprospettico. In particolare, è stato messo a punto lo strumento: “*Job Inclusion for all*”.

Il prototipo finale della web app è raggiungibile attraverso questo link: <https://jobinclusion.ju.mp/>

8.1 Prototipo

Il presente lavoro di ricerca ha descritto la prototipizzazione di una web app per l'inclusione lavorativa basata sulla ricerca svolta e sull'utilizzo di servizi web accessibili.

In questo capitolo, verrà affrontata l'importanza della progettazione dei servizi nello sviluppo di un'applicazione, nonché le diverse componenti che contribuiscono alla costruzione della web app prototipo. In particolare, verrà analizzata la parte di informativa, che fornisce all'utente materiale utile per la comprensione dei temi, la parte dello strumento, che offre funzionalità per l'interazione con l'app, e la parte di rete. Attraverso l'analisi di ciascuna di queste componenti, discuteremo come la progettazione dei servizi può influire sull'accessibilità e l'usabilità dell'applicazione, di fatto è stata attuata una ricerca tecnica/tecnologica approfondita per creare un prototipo usando servizi web il più possibile accessibili e utilizzabili in modo semplice.

8.1.1 Web app e accessibilità

La progettazione inclusiva delle web app è un aspetto importante per garantire che la piattaforma sia utilizzabile da una vasta gamma di utenti, incluse le persone con disabilità. La progettazione inclusiva è un processo che mira a garantire che le tecnologie digitali siano accessibili a tutti, indipendentemente dalle capacità fisiche, cognitive o tecniche degli utenti, si vedrà l'importanza data alla progettazione inclusiva per la web app "*Job inclusion for all*" e come essa è stata implementata. Verranno elencate le scelte attuate rendendo prioritario l'utilizzo di servizi web accessibili, attuando un maggior processo di accessibilità alla web app stessa. Per raggiungere questo obiettivo, è stato fatto uso di servizi web accessibili, tra cui "H5p", servizio famoso nel campo

dell'e-learning e tra gli utilizzatori di Moodle per la sua interattività per i contenuti informativi. Per la prototipizzazione della sequenza di domande si è scelto il servizio "Wooclap", servizio di questioning on-line di cui, per la creazione dei questionari, si è sfruttata la licenza dell'Università degli Studi di Bologna.

Il risultato finale è una web app che ha superato con successo la prova di accessibilità di "Google Lighthouse" con un punteggio del 100%, rendendolo un ambiente flessibile ed utilizzabile, come da indicazioni dell' Universal Design (Sorrentino, Pinnelli, 2017).

L'applicazione si svolge su più web-page a cui è possibile accedere attraverso i pulsanti del menu: Home, Info, Strumento, Rete (vedi Fig.19)

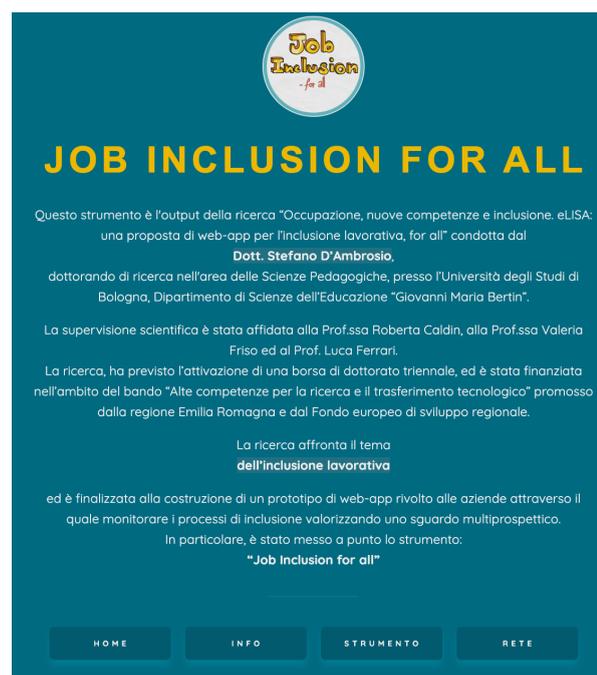


Fig.19 Screenshot della pagina principale (*landing page*) che corrisponde alla Home del sito

L'applicazione presenta differenti sezioni a cui è possibile accedere tramite i pulsanti nella parte bassa della pagina.

- [info] porta alla sezione informativa,
- [strumento] porta alla sezione interattiva con i questionari: “Index for inclusion Job version” e “Mappare un ruolo lavorativo”
- [Rete] che porta alla sezione partecipativa
- [Home] riporta alla pagina principale (*landing page*) riportata in Fig.19

8.1.2 [Info] Sezione informativa

In questa sezione sono disponibili risorse sull'inclusione lavorativa, sono riportate una selezione di norme legislative e di articoli scientifici che trattano in modo approfondito il tema in esame. L'inclusione lavorativa rappresenta una questione di particolare importanza per garantire l'uguaglianza di opportunità e di trattamento per tutti i lavoratori, indipendentemente dalle loro caratteristiche personali (UE, 2000).

8.1.2.1 [Info] Riferimenti immessi

I riferimenti selezionati sono stati incorporati in questa sezione informativa utilizzando un servizio di terze parti chiamato “H5p” al fine di fornire una rappresentazione navigabile, comprensibile e gradevole, mantenendo un alto livello di accessibilità (come da linee guida sull'accessibilità). Il servizio "H5p" utilizza un'applicazione denominata "Interactive Book", che appartiene alla categoria degli strumenti per l'accessibilità.⁸⁹ Questa applicazione

⁸⁹Articolo “Content types recommendations” nella sezione help del servizio h5p, l'articolo mostra attraverso una tabella il grado di accessibilità di ogni servizio proposto <https://help.h5p.com/hc/en-us/articles/7505649072797-Content-types-recommendations> (controllato 30/01/23)

consente la visualizzazione di una pagina web contenente elementi interattivi; in questo caso alcune tematiche e titoli cliccabili, i quali, una volta selezionati, espongono un testo descrittivo e link ipertestuali attraverso un meccanismo di espansione denominato "a tendina". Sulla sinistra è possibile visualizzare le differenti pagine tematiche che contengono i differenti titoli cliccabili. Questa sezione informativa è divisa in tre parti: la prima parte (come è possibile vedere in Fig.20) consta di alcuni materiali utili

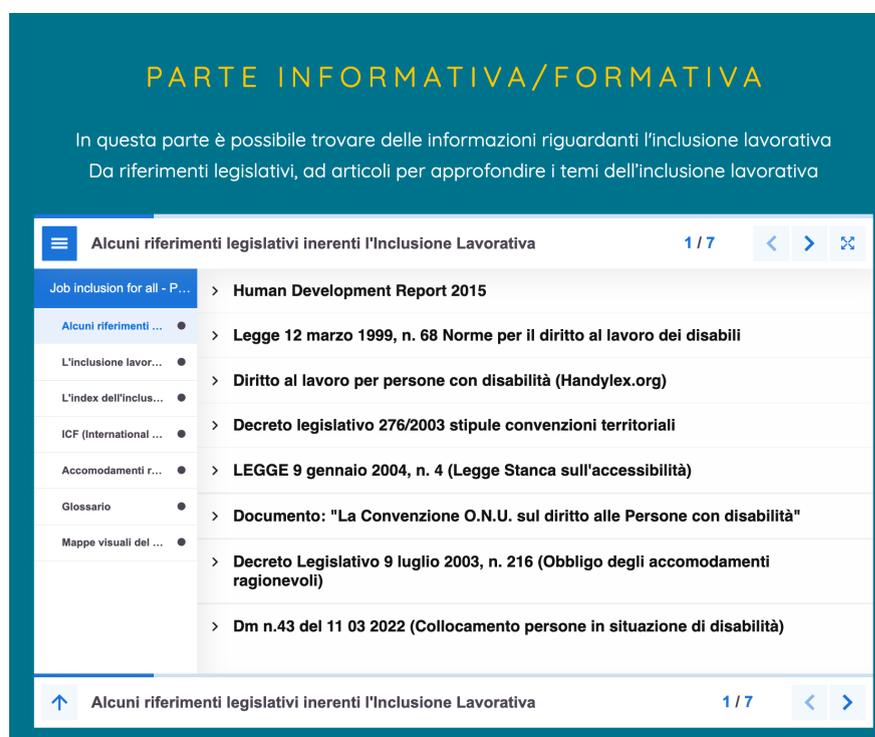


Fig. 20 Screenshot della prima parte della sezione informativa dello strumento “*Job inclusion for all*”

In tabella (Tab.13) vengono riportati i materiali caricati all'interno di questa sezione:

Titolo sezione	Contenuto
----------------	-----------

Alcuni riferimenti legislativi inerenti l'inclusione lavorativa	<p>Human Development Report 2015⁹⁰</p> <p>Nel presente Report dell'ONU 2015, è presentata e sottolineata l'idea di sviluppo umano e non solamente economico.</p> <p>"Il concetto di lavoro e quello di sviluppo umano, in questo documento, vengono definiti all'interno di un rapporto circolare virtuoso, in seno al quale viene indicato come vero obiettivo di sviluppo non solo l'aumento del reddito, ma l'aumento e l'estensione della possibilità di scelta delle persone, attraverso la valorizzazione delle libertà delle capacità e delle opportunità che consentono a ciascuno di condurre una vita lunga, sana e creativa." Friso, V. (2017 p.21)</p>
	<p>Legge 12 marzo 1999, n. 68 Norme per il diritto al lavoro dei disabili⁹¹</p> <p>Art. 1. (Collocamento dei disabili)</p> <p>Art. 2. (Collocamento mirato)</p> <p>Art. 3. (Assunzioni obbligatorie. Quote di riserva)</p> <p>ecc...</p>
	<p>Diritto al lavoro per persone con disabilità (Handylex.org)⁹²</p> <p>A questo link è possibile consultare il portale Handylex.org (branca legislativa della Federazione Italiana per il Superamento dell'Handicap - FISH)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vengono riportati alcuni focus importanti: Le linee guida in tema di collocamento mirato delle persone con disabilità.

⁹⁰ reperibile al sito: <http://hdr.undp.org/en/content/human-development-report-2015>

⁹¹ reperibile al sito <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/1999/03/23/099G0123/sg>

⁹² reperibile al sito: <http://www.handylex.org/>

	<ul style="list-style-type: none"> ● Indicazioni operative per acquisto di sussidi e ausili didattici per alunni con disabilità (Decreto 2339/22) ● Direttiva Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento Funzione pubblica, 26 giugno 2019, n. 1 ● Le misure per le persone con disabilità e le loro famiglie nel decreto “fisco-lavoro”
	<p>Decreto legislativo 276/2003 stipule convenzioni territoriali⁹³.</p> <p>"Sono previsti interventi di sostegno alle aziende che assumono disabili, attraverso incentivi e sgravi contributivi in funzione delle d. dei soggetti. Al fine di favorire l’inserimento il d. legisl. 276/2003 ha introdotto la possibilità di stipulare convenzioni quadro su base territoriale tra i servizi per l’impiego, le associazioni sindacali dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative a livello nazionale e con le associazioni di rappresentanza, assistenza e tutela delle cooperative. Si possono stipulare convenzioni con obiettivi formativi o finalizzate all’assunzione di soggetti disabili che presentino particolari difficoltà a integrarsi nell’ambiente lavorativo" (Enciclopedia Treccani voce “disabilità”)</p>
	<p>LEGGE 9 gennaio 2004, n. 4 (Legge Stanca sull'accessibilità)⁹⁴</p> <p>“La Repubblica riconosce e tutela il diritto di ogni persona ad accedere a tutte le fonti di informazione e ai relativi servizi, ivi compresi quelli che si articolano attraverso gli strumenti</p>

⁹³ reperibile al sito: <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2003/10/09/003G0297/sg>

⁹⁴reperibile al sito: <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2004/01/17/004G0015/sg>

	<p>informatici e telematici.”</p>
	<p>Documento: "La convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità"⁹⁵</p> <p>"Articolo 5 Eguaglianza e non discriminazione</p> <p>Gli Stati Parti riconoscono che tutte le persone sono uguali di fronte e secondo la legge ed hanno diritto, senza alcuna discriminazione, a uguale protezione e uguale beneficio della legge.</p> <p>Gli Stati Parti devono proibire ogni forma di discriminazione fondata sulla disabilità e garantire alle persone con disabilità uguale ed effettiva protezione legale contro la discriminazione qualunque ne sia il fondamento. Al fine di promuovere l'eguaglianza ed eliminare le discriminazioni, gli Stati Parti prenderanno tutti i provvedimenti appropriati, per assicurare che siano forniti accomodamenti ragionevoli. 9</p> <p>Misure specifiche che fossero necessarie ad accelerare o conseguire de facto l'eguaglianza delle persone con disabilità non saranno considerate discriminatorie ai sensi della presente Convenzione."</p> <p>(pag. 7-8)</p>
	<p>Decreto Legislativo 9 luglio 2003, n. 216 (Obbligo degli accomodamenti ragionevoli)⁹⁶</p> <p>“Attuazione della direttiva 2000/78/CE per la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro.”</p>
	<p>Dm n.43 del 11 03 2022 (Recezione le Linee guida in materia di collocamento mirato delle persone con</p>

⁹⁵ reperibile al sito: <https://web.archive.org/web/20101130043430/http://unric.org/html/italian/pdf/Convenzione-di-sabili-ONU.pdf>

⁹⁶ reperibile al sito: <https://www.handylex.org/decreto-legislativo-9-luglio-2003-n-216/>

	<p>disabilità)⁹⁷</p> <p>Linee guida in materia di collocamento mirato delle persone con disabilità</p> <p>Il Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali, Andrea Orlando e la Ministra per le Disabilità, Erika Stefani hanno presentato oggi in conferenza stampa le "Linee guida in materia di collocamento mirato delle persone con disabilità", adottate a seguito della pubblicazione, l'11 marzo scorso, del Decreto Ministeriale numero 43 e la Banca dati del collocamento obbligatorio mirato, con l'obiettivo di delineare un percorso di collaborazione e condivisione interistituzionale orientato verso un sistema di inclusione lavorativa più efficiente e organico in tutto il Paese.</p>
<p>L'inclusione lavorativa (cos'è?)</p>	<p>Inclusione lavorativa, disabilità e identità. Riflessioni e rappresentazioni (Caldin, Scollo, 2018)⁹⁸</p> <p>Il presente articolo affronta il tema dell'inclusione lavorativa e dei processi identitari nelle situazioni di disabilità, a partire dall'importanza del contributo che possono offrire i contesti di vita relativamente all'avvio e al potenziamento di identità "adulte". Le due autrici si soffermano sul concetto di "inclusione" e sulle articolazioni progettuali che ne derivano per l'ambito lavorativo; sulla rilevanza delle "funzioni latenti" e delle "abilità integranti" che favoriscono processi sempre più emancipativi nell'area della disabilità, riferiti al tema dei diritti e all'opportunità del ruolo sociale che l'esperienza lavorativa può incentivare.</p>

⁹⁷ reperibile al sito: <https://www.fishonlus.it/files/2022/03/dm-n43-11-03-2022-linee-guida-collocamento-mirato.pdf>

⁹⁸ reperibile al sito: <https://ojs.pensamultimedia.it/index.php/studium/article/view/2909>

	<p>Il modello inclusivo: tra passato e futuro (D'Alessio, S., Balerna, C., e Mainardi, M. - 2014)⁹⁹</p> <p>L'articolo parla del mondo dell'educazione e della scuola, ma da esso traspaiono le modificazioni del pensiero collegato all'inclusione.</p>
L' <i>Index</i> dell'inclusione (cos'è?)	<p>"<i>Index per l'inclusione</i>" (scolastica)¹⁰⁰</p> <p>(traduzione in Italiano) dal sito Centre for Studies on Inclusive Education supporting inclusion, challenging exclusion</p> <p>Per una spiegazione dettagliata dell'<i>Index for inclusion</i> in inglese è possibile visitare il sito: http://www.csie.org.uk</p> <p>L'<i>index for inclusion</i> qui riportato è quello basato sul contesto scolastico; nella Parte 1 dello Strumento "<i>Job inclusion for all</i>" è possibile trovare l'<i>Index for l'inclusion job version</i>, in italiano. La Parte 1 dello strumento qui riportato fa riferimento al documento "<i>Index dell'inclusione</i>" e può essere utile a comprendere meglio cosa significhi inclusione e quali potrebbero essere alcune delle differenti sfumature da poter analizzare all'interno di una azienda.</p>
ICF (International Classification of Function, cos'è?)	<p>ICF - Portale italiano delle classificazioni sanitarie¹⁰¹</p> <p>"Il Portale Italiano delle Classificazioni Sanitarie è lo strumento per l'informazione, la formazione all'uso, l'aggiornamento, lo sviluppo e l'implementazione delle classificazioni e delle terminologie internazionali e nazionali usate in ambito sanitario, progettato e gestito dal Centro Collaboratore italiano dell'Organizzazione</p>

⁹⁹ reperibile al sito: https://m4.ti.ch/fileadmin/DECS/DS/Rivista_scuola_ticinese/ST_n.320/Numero_ST_320_2014-2_D_Alessio_Balerna_Mainardi_Il_modello_inclusivo_tra_passato_e_futuro.pdf

¹⁰⁰ reperibile al sito: <http://www.csie.org.uk/resources/translations/IndexItalian.pdf>

¹⁰¹ reperibile al sito: https://www.reteclassificazioni.it/portal_main.php?&portal_view=home

	<p>Mondiale della Sanità per la Famiglia delle Classificazioni Internazionali su mandato dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) e in accordo con il Ministero della Salute italiano."</p>
	<p>ICF - La nuova edizione dell'ICF, che ha cambiato il modo di pensare alla disabilità [Articolo] superando.it (Fish onlus)¹⁰²</p> <p>A diciannove anni dalla prima e dopo due aggiornamenti, nei giorni scorsi l'Organizzazione Mondiale della Sanità ha pubblicato la seconda edizione dell'ICF, la Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute, nella quale è confluita anche la versione per bambini/e e ragazzi/e, approvata nel 2007. La notizia è importante, perché è stato proprio l'ICF, nel 2001, a mettere a fuoco la relazione fra la condizione salute e l'ambiente, cambiando il modo stesso di pensare al funzionamento e alla disabilità.</p>
	<p>ICF - index from W.H.O. (World Health Organization)</p> <p>The International Classification of Functioning, Disability and Health, known more commonly as ICF, is a classification of health and health-related domains.¹⁰³</p> <p>As the functioning and disability of an individual occurs in a context, ICF also includes a list of environmental</p>

¹⁰² reperibile al sito: <https://www.superando.it/2020/10/22/la-nuova-edizione-dell'icf-che-ha-cambiato-il-modo-di-pensare-alla-disabilita/>

¹⁰³ reperibile al sito: <https://www.who.int/standards/classifications/international-classification-of-functioning-disability-and-health>

	<p>factors.</p> <p>ICF is the WHO framework for measuring health and disability at both individual and population levels.</p> <p>ICF was officially endorsed by all 191 WHO Member States in the Fifty-fourth World Health Assembly on 22 May 2001(resolution WHA 54.21) as the international standard to describe and measure health and disability.</p> <p>ICF is based on the same foundation as ICD and ICHI and share the same set of extension codes that enable documentation at a higher level of detail.</p>
Accomodamenti ragionevoli (Strumento PARI) ¹⁰⁴	<p>"PARI parte dal presupposto di suggerire strumenti e soluzioni che aggrediscano e superino le limitazioni poste dal contesto lavorativo, in presenza di varie condizioni personali e quindi non solo di disabilità (certificate o meno).</p> <p>PARI è un database ragionato, costruito facendo tesoro delle esperienze internazionali e di indicazioni di associazioni, esemplificativo degli accomodamenti ragionevoli che possono essere presi in considerazione per consentire di superare le barriere e le limitazioni che le persone possono incontrare nell'accesso o nel ritorno al lavoro, nel poterlo svolgere, nelle possibilità di carriera o di ricevere formazione." (Spiegazione progetto PARI tratto dal sito)</p>
Glossario	<p>Accessibilità digitale</p> <p>Per accessibilità digitale "si intende la capacità dei sistemi informatici di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive</p>

¹⁰⁴ reperibile al sito: <https://paritalia.it/>

	<p>o configurazioni particolari. " (tratto da: https://www.agid.gov.it/).</p>
<p>Accessibilità fisica</p> <p>Per accessibilità fisica, “si intende la possibilità, anche per persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, di raggiungere l'edificio e le sue singole unità immobiliari e ambientali, di entrarvi agevolmente e di fruirne spazi e attrezzature in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia” (tratto da: http://www.handylex.org/).</p>	
<p>Cosa si intende per accomodamento ragionevole? 105</p> <p>Direttiva 2000/78/CE Art. 5: “Per garantire il rispetto del principio della parità di trattamento dei disabili, sono previste soluzioni ragionevoli. Ciò significa che il datore di lavoro prende i provvedimenti appropriati, in funzione delle esigenze delle situazioni concrete, per consentire ai disabili di accedere ad un lavoro, di svolgerlo o di avere una promozione o perché possano ricevere una formazione, a meno che tali provvedimenti richiedano da parte del datore di lavoro un onere finanziario sproporzionato. Tale soluzione non è sproporzionata allorché l'onere è compensato in modo sufficiente da misure esistenti nel quadro della politica dello Stato membro a favore dei disabili”.</p>	
<p>Per cooperazione si intende un lavoro di team verso un obiettivo comune valorizzando le persone del gruppo con una divisione dei ruoli che tiene conto delle diversità e dei punti di forza di ognuno.</p> <p>(Kagan S. 2000)</p>	

105

reperibile al sito <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32000L0078&from=en#:~:text=5..diritti%20e%20delle%20libert%C3%A0%20altrui>.

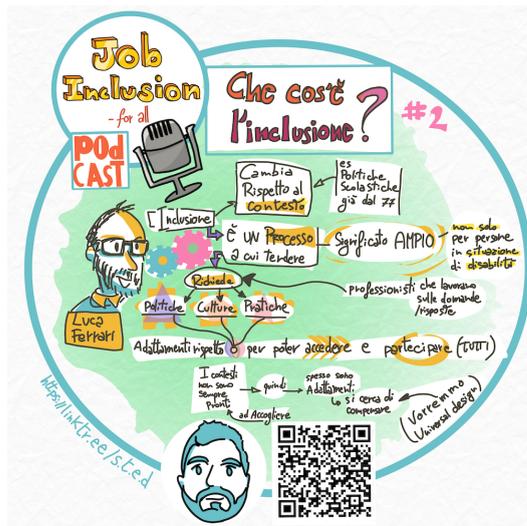
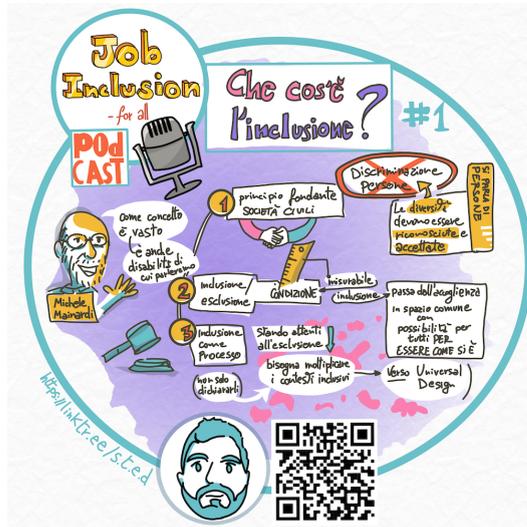
	<p>DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO 9 novembre 2009, n. 541</p> <p>Regolamento sull'eliminazione e il superamento delle barriere architettoniche:</p> <p>2. Nelle aree di parcheggio pubbliche o private aperte al pubblico deve essere previsto un posto auto riservato a persone disabili ogni 20 posti e ulteriore frazione di 20.</p> <hr/> <p>DECRETO LEGISLATIVO 19 settembre 1994, n. 626 Art.30</p> <p>4. I luoghi di lavoro devono essere strutturati tenendo conto, se del caso, di eventuali lavoratori portatori di handicap.</p> <p>5. L'obbligo di cui al comma 4 vige, in particolare, per le porte, le vie di circolazione, le scale, le docce, i gabinetti e i posti di lavoro utilizzati od occupati direttamente da lavoratori portatori di handicap.</p> <p>6. La disposizione di cui al comma 4 non si applica ai luoghi di lavoro già utilizzati prima del 1° gennaio 1993, ma debbono essere adottate misure idonee a consentire la mobilità e l'utilizzazione dei servizi sanitari e di igiene personale.</p> <p>DIRETTIVA 2000/78/CE DEL CONSIGLIO del 27 novembre 2000</p> <p>che stabilisce un quadro generale per la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro</p> <p>(6) La carta comunitaria dei diritti sociali fondamentali dei lavoratori riconosce l'importanza di combattere qualsiasi forma di discriminazione, compresa la necessità di intraprendere azioni appropriate per l'integrazione sociale ed economica degli anziani e dei disabili.</p>
--	---

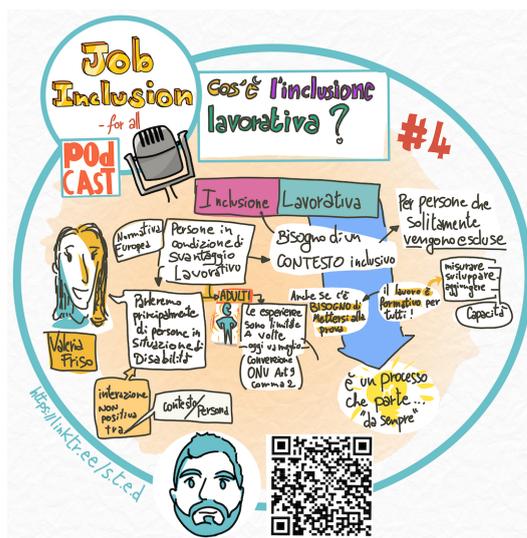
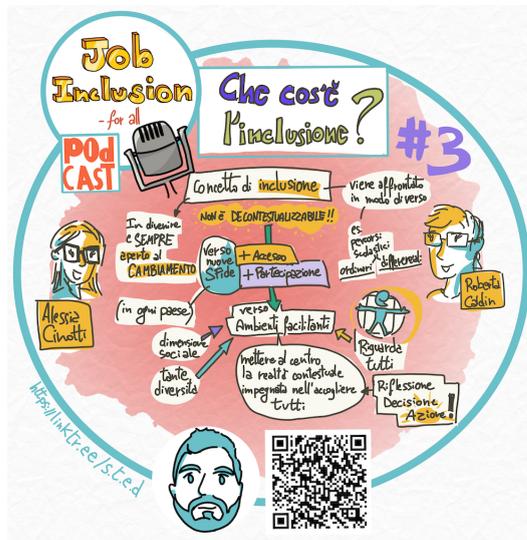
	<p>(27) Nella sua raccomandazione 86/379/CEE del 24 luglio 1986 concernente l'occupazione dei disabili nella Comunità (1), il Consiglio ha definito un quadro orientativo in cui si elencano alcuni esempi di azioni positive intese a promuovere l'occupazione e la formazione di portatori di handicap, e nella sua risoluzione del 17 giugno 1999 relativa alle pari opportunità di lavoro per i disabili (2), ha affermato l'importanza di prestare un'attenzione particolare segnatamente all'assunzione e alla permanenza sul posto di lavoro del personale e alla formazione e all'apprendimento permanente dei disabili.</p>
	<p>Diversità</p> <p>Per diversità si intendono: provenienze culturali diverse, differenze di genere, diversità rispetto ai profili di competenze, differenti possibili disabilità ecc.</p>
	<p>Esseri umani</p> <p>Il lavoratore è rappresentante di un ruolo all'interno del contesto lavorativo, ma prima di questo ruolo è una persona, quindi la relazione deve sottostare al concetto di dignità umana intrinseca, inalienabile, ed universale. Questo significa che ogni persona deve essere trattata con rispetto e cortesia oltre che come essere umano e non come uno strumento di lavoro.</p> <p>Dichiarazione universale dei diritti umani https://www.un.org/en/about-us/universal-declaration-of-human-rights</p>
	<p>Inclusione</p> <p>"la definizione di inclusione proposta dall'<i>Index</i> sia basata sul riconoscimento di tutte le differenze individuali, sulla loro valorizzazione e, più in generale, sull'attribuzione di uguale valore a ciascuna persona, indipendentemente dalle sue caratteristiche individuali"</p>

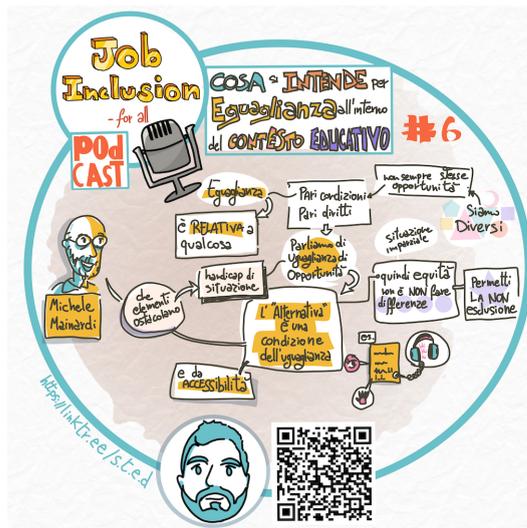
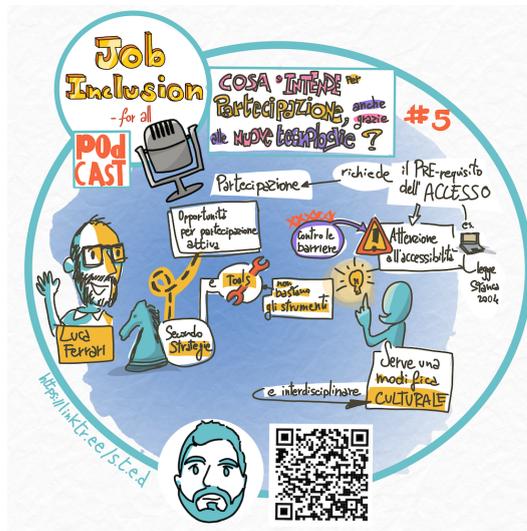
	<p>(Demo, H. 2020 pag.40)</p> <p>LEGGE 3 marzo 2009, n. 18 Articolo 27 – Lavoro e occupazione LEGGE 3 marzo 2009, n. 18 Articolo 27 – Lavoro e occupazione</p> <p>1. Gli Stati Parti riconoscono il diritto al lavoro delle persone con disabilità, su base di uguaglianza con gli altri; segnatamente il diritto di potersi mantenere attraverso un lavoro liberamente scelto o accettato in un mercato del lavoro e in un ambiente lavorativo aperto, che favorisca l'inclusione e l'accessibilità alle persone con disabilità. Gli Stati Parti devono garantire e favorire l'esercizio del diritto al lavoro, anche a coloro i quali hanno subito una disabilità durante l'impiego, prendendo appropriate iniziative – anche attraverso misure legislative – in particolare al fine di:</p> <p>(a) vietare la discriminazione fondata sulla disabilità per tutto ciò che concerne il lavoro in ogni forma di occupazione, in particolare per quanto riguarda le condizioni di reclutamento, assunzione e impiego, la continuità dell'impiego, l'avanzamento di carriera e le condizioni di sicurezza e di igiene sul lavoro;</p> <p>(b) proteggere il diritto delle persone con disabilità, su base di uguaglianza con gli altri, di beneficiare di condizioni lavorative eque e favorevoli, compresa la parità di opportunità e l'uguaglianza di remunerazione per un lavoro di pari valore, condizioni di lavoro sicure e salubri, la protezione da molestie e le procedure di composizione delle controversie;</p> <p>(c) garantire che le persone con disabilità siano in grado di esercitare i propri diritti di lavoratori e sindacali su base di uguaglianza con gli altri;</p> <p>(d) consentire alle persone con disabilità di avere effettivo accesso ai programmi di orientamento tecnico e professionale, ai servizi per l'impiego e alla formazione</p>
--	--

	<p>professionale e continua;</p> <p>(e) promuovere opportunità di impiego e l'avanzamento di carriera per le persone con disabilità nel mercato del lavoro, quali l'assistenza nella ricerca, nell'ottenimento e nel mantenimento di un lavoro, e nella reintegrazione nello stesso;</p> <p>(f) promuovere opportunità di lavoro autonomo, l'imprenditorialità, l'organizzazione di cooperative e l'avvio di attività economiche in proprio;</p> <p>(g) assumere persone con disabilità nel settore pubblico;</p> <p>(h) favorire l'impiego di persone con disabilità nel settore privato attraverso politiche e misure adeguate che possono includere programmi di azione antidiscriminatoria, incentivi e altre misure;</p> <p>(i) garantire che alle persone con disabilità siano forniti accomodamenti ragionevoli nei luoghi di lavoro;</p> <p>(j) promuovere l'acquisizione, da parte delle persone con disabilità, di esperienze lavorative nel mercato del lavoro;</p> <p>(k) promuovere programmi di orientamento e riabilitazione professionale, di mantenimento del posto di lavoro e di reinserimento nel lavoro per le persone con disabilità.</p> <p>2. Gli Stati Parti assicurano che le persone con disabilità non siano tenute in schiavitù o in stato di servitù e siano protette, su base di uguaglianza con gli altri, dal lavoro forzato o coatto.</p>
	<p>TUSL (Testo Unico sulla Sicurezza sul Lavoro) Decreto legislativo n° 81/08 articolo 63</p> <p>[2] I luoghi di lavoro devono essere strutturati tenendo conto, se del caso, dei lavoratori disabili.</p>

Mappe visuali del Podcast sull'inclusione







creata con una facilitazione grafica, in modo da avere anche una mappa illustrata visuale.

L'utilizzo di più canali comunicativi permette di raggiungere una molteplicità di utenti con e senza disabilità sensoriali, ma anche con disabilità afferenti all'ambito cognitivo o con difficoltà di comprensione. L'utilizzo di immagini e di simboli consente di rendere i contenuti maggiormente comprensibili anche per coloro che hanno difficoltà a comprendere il linguaggio scritto o parlato (Taylor, 2005).



Podcast sull'inclusione

Di Sted

Questo Podcast è parte dell'output finale della tesi di dottorato in Scienze Pedagogiche di Stefano D'Ambrosio (presso il Dipartimento di Scienze dell'Educazione "G. M. Bertin" dell'Università di Bologna).

Interviste sui temi dell'inclusione per spiegare un po' di questo mondo.

[Ascolta su Spotify](#)

[Instagram](#) [Link](#)

[Privacy - Termini](#)

- > 1) Che cos'è l'inclusione? (Ospite prof. Mainardi M.) [Trascrizione]
- > 2) Che cos'è l'inclusione? (Ospite prof. Ferrari L.) [Trascrizione]
- > 3) Che cos'è l'inclusione? (Ospite dot.ssa Cinotti A.) [Trascrizione]
- > 4) Che cos'è l'inclusione lavorativa? (Ospite prof.ssa Friso V.) [Trascrizione]
- > 5) Che Domanda cosa si intende per partecipazione grazie alle nuove tecnologie? (Ospite prof. Luca Ferrari) [Trascrizione]
- > 6) Cosa si intende per eguaglianza all'interno del contesto inclusivo? (Ospite Prof. Mainardi M.) [Trascrizione]
- > 7) Che significato assumono le parole indipendenza, senso di appartenenza e responsabilizzazione? (Ospite Prof.ssa Friso V.) [Trascrizione]

Fig. 21 Screenshot della seconda e terza parte della sezione informativa dello strumento “*Job inclusion for all*”

8.1.2.2.1 [Info] Gli Episodi

La struttura degli episodi del podcast è stata progettata per integrare e spiegare meglio alcuni concetti importanti per la comprensione dello strumento e dello scopo dello stesso.

Nella creazione del podcast, sono state indagate diverse tematiche relative al concetto di inclusione attraverso delle interviste ad esperti professori universitari delle università di: Bologna, della SUPSI Svizzera e Milano Bicocca, per cui sono state elaborate diverse domande atte ad approfondire in modo multifaccettato i concetti base della web app.

La prima domanda, "Che cos'è l'inclusione?", è stata posta al fine di costruire un significato articolato del concetto; la seconda domanda va a precisare il concetto di inclusione con una attenzione specifica riguardante l'inclusione lavorativa. La formulazione della terza domanda aiuta la contestualizzazione dell'impatto delle nuove tecnologie sulla partecipazione, che è uno dei pilastri dell'inclusione assieme all'accessibilità, (ONU, 2006). Per finire, la quarta domanda proposta è stata: "In che modo i concetti di indipendenza, senso di appartenenza e responsabilizzazione si relazionano al concetto di inclusione?", questa domanda va ad indagare i significati attribuiti ai suddetti concetti all'interno del contesto inclusivo lavorativo.

1) Che cos'è l'inclusione? (Ospite prof. Mainardi M.)

a) Descrizione immessa per identificare il gentile ospite:

L'ospite di oggi è il professor Michele Mainardi

Professore nella Scuola Universitaria professionale per la Svizzera Italiana e in altre estere. È Responsabile del Centro di competenze "Bisogni educativi, scuola e società", collabora con

istituti universitari nazionali e internazionali (Italia, Francia, Canada, Brasile) ed ha una grande esperienza nel campo dell'inclusione.

Si riporta il sito personale dell'ospite
<https://michelemainardi.wordpress.com/>

2) Che cos'è l'inclusione? (Ospite prof. Ferrari L.)

a) Descrizione immessa per identificare il gentile ospite:

L'Ospite di oggi è il professor Luca Ferrari del Dipartimento di Scienze dell'Educazione "Giovanni Maria Bertin" dell'Università degli Studi di Bologna.

È professore associato in Pedagogia e didattica speciale, ha partecipato a molti progetti Europei nel campo dell'innovazione pedagogica grazie all'utilizzo delle tecnologie, si occupa di inclusione con l'ausilio delle tecnologie e alla promozione dell'utilizzo di strategie didattiche inclusive ed interattive.

Sito personale:

<https://www.unibo.it/sitoweb/l.ferrari>

3) Che cos'è l'inclusione? (Ospite dott.ssa Cinotti A. e prof.ssa Caldin R.)

a) Descrizione immessa per identificare le gentili ospiti:

L'intervento è stato pensato e condiviso in maniera congiunta dalla Prof.ssa Roberta Caldin, docente di Pedagogia Speciale presso il Dipartimento di Scienze dell'Educazione "Giovanni Maria Bertin" dell'Università di Bologna e Past President della Società Italiana di Pedagogia Speciale (SIPES) e dalla Dott.ssa Alessia Cinotti, ricercatrice presso il Dipartimento di Scienze Umane per la Formazione "Riccardo Massa", dell'Università

Milano Bicocca, dove insegna Pedagogia Speciale e della Disabilità.

Si riporta il sito personale delle ospiti

<https://www.unimib.it/alessia-cinotti>

<https://www.unibo.it/sitoweb/roberta.caldin>

4) Che cos'è l'inclusione lavorativa? (Ospite prof.ssa Friso V.)

a) Descrizione immessa per identificare il gentile ospite:

L'ospite di oggi è la Professoressa Valeria Friso del Dipartimento di "Scienze dell'Educazione Giovanni Maria Bertin" dell'Università degli Studi di Bologna. È Professoressa associata di Didattica e Pedagogia Speciale, la sua attività di ricerca riguarda i processi di inclusione sociale, in particolare nei confronti delle persone con disabilità e nella valorizzazione delle reti territoriali. Partecipa a ricerche in progetti internazionali e svolge attività di cooperazione.

Si riporta il sito personale dell'ospite

<https://www.unibo.it/sitoweb/valeria.friso>

5) Che cosa si intende per partecipazione grazie alle nuove tecnologie?

(Ospite prof. Luca Ferrari)

a) Descrizione immessa per identificare il gentile ospite:

L'Ospite di oggi è il professor Luca Ferrari del Dipartimento di Scienze dell'Educazione "Giovanni Maria Bertin" dell'Università degli Studi di Bologna.

È professore associato in Pedagogia e didattica speciale, ha partecipato a molti progetti Europei nel campo dell'innovazione pedagogica grazie all'utilizzo delle tecnologie, si occupa di inclusione con l'ausilio delle tecnologie e alla promozione dell'utilizzo di strategie didattiche inclusive ed interattive.

Sito personale:

<https://www.unibo.it/sitoweb/l.ferrari>

6) Cosa si intende per eguaglianza all'interno del contesto inclusivo?
(Ospite prof. Mainardi M.)

a) Descrizione immessa per identificare il gentile ospite:

L'ospite di oggi è il professor Michele Mainardi

Professore nella Scuola Universitaria professionale per la Svizzera Italiana e in altre estere. È Responsabile del Centro di competenze "Bisogni educativi, scuola e società", collabora con istituti universitari nazionali e internazionali (Italia, Francia, Canada, Brasile) ed ha una grande esperienza nel campo dell'inclusione.

Si riporta il sito personale dell'ospite

<https://michelemainardi.wordpress.com/>

7) Che significato assumono le parole indipendenza, senso di appartenenza e responsabilizzazione? (Ospite prof.ssa Friso V.)

a) Descrizione immessa per identificare il gentile ospite:

L'ospite di oggi è la Professoressa Valeria Friso del Dipartimento di "Scienze dell'Educazione Giovanni Maria Bertin" dell'Università degli Studi di Bologna. è Professoressa associata di Didattica e Pedagogia Speciale, la sua attività di ricerca riguarda i processi di inclusione sociale, in particolare

nei confronti delle persone con disabilità e nella valorizzazione delle reti territoriali. Partecipa a ricerche in progetti internazionali e svolge attività di cooperazione.

Si riporta il sito personale dell'ospite <https://www.unibo.it/sitoweb/valeria.friso>

8.1.3 [Strumento] Sezione interattiva

In questa sezione, dal titolo "Strumento", è possibile individuare tre oggetti digitali, come riportato in Fig.22

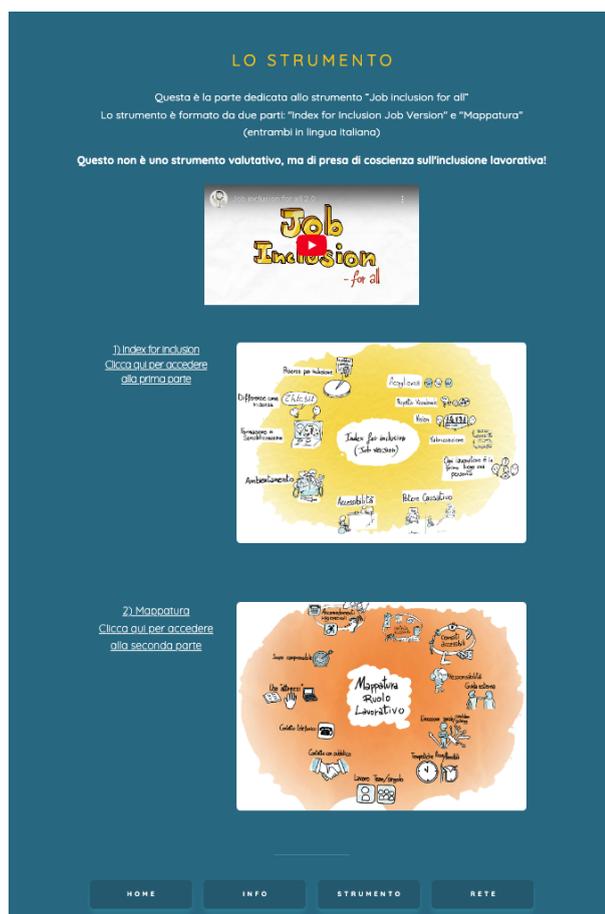


Fig.22 Screenshot della pagina dello strumento

Il primo oggetto digitale è un'introduzione video caricata sulla piattaforma video Youtube¹⁰⁶ e riportato nel sito, il video va a spiegare brevemente le parti dello strumento attraverso l'animazione di immagini, scrittura e voce.

Il secondo oggetto digitale è la parte dello strumento "*Index for inclusion job version*", si tratta dell'adattamento dello strumento internazionale *Index for inclusion* (Booth, Ainscow 2002).

Il terzo oggetto è la parte dello strumento denominata "*employment role mapping*", si tratta di un questionario finalizzato alla mappatura del ruolo lavorativo, ispirato all'ICF (OMS).

8.1.3.1 [Strumento] *Index for inclusion job version e employment role mapping*

L'implementazione dello strumento ha previsto l'utilizzo di un servizio di questionari denominato "*wooclap*", selezionato per la sua elevata accessibilità. L'accesso a tale servizio avviene attraverso l'utilizzo di una interfaccia web, a cui gli utenti possono accedere dopo aver visualizzato un video introduttivo.

Avvalendosi del servizio "*wooclap*" si sono costruiti due questionari: il primo, intitolato "*Index for inclusion Job version*", accessibile tramite l'immagine di copertina di colore giallo (vedi Fig.22), mentre il secondo, denominato "*employment role mapping*" è accessibile tramite l'immagine di copertina di colore arancione (vedi Fig.22). La navigazione all'interno dei questionari avviene in modo sequenziale, con la possibilità per gli utenti di rispondere o

¹⁰⁶ È stata scelta la piattaforma YouTube perché dà la possibilità di attivare la sottotitolatura istantanea e la traduzione istantanea del parlato del video, in modo da alzare l'usabilità e l'accessibilità del video stesso.

solo visionare le domande ed i feedback proposti. In Fig.23 c'è un esempio di visualizzazione della domanda 1.1 dell'*Index for inclusion Job version*.



Fig.23 Screenshot di esempio della pagina di visualizzazione delle domande all'interno del questionario domanda

8.1.4 [Rete] Sezione partecipativa

Come si è visto nei capitoli precedenti, la promozione di un ambiente di lavoro maggiormente inclusivo può aumentare la produttività e la soddisfazione dei dipendenti, uno dei modi per raggiungere questo obiettivo è quello di implementare una rete tra le aziende che condividono gli stessi valori e obiettivi (Accenture, 2021; Diez-Busto, et al., 2021). Queste aziende, oltre ad avere una valorizzazione maggiore della partecipazione e dell'inclusione delle persone, possono aumentare la loro reputazione e la loro attrattiva per i clienti e i fornitori, poiché l'inclusione lavorativa è sempre più considerata un fattore importante per la responsabilità sociale delle aziende.

Su queste basi, la sezione dello strumento denominata [Rete], è stata progettata per un utilizzo implementabile nel futuro attraverso tre step:

- I. In seguito alla fase test e alla raccolta dei feedback, verranno apportate ulteriori modifiche alla web app al fine di migliorarne la chiarezza, l'aderenza a un percorso, ma anche la possibilità di dividere la compilazione del questionario nelle differenti sezioni di appartenenza. Una volta effettuate queste ulteriori modifiche maggiormente tecniche, sarà effettuata una campagna di promozione per rendere la web app disponibile al grande pubblico e raccogliere un maggior numero di dati.
- II. Una volta disponibile una quantità significativa di dati, saranno generati report mensili/bimestrali sullo stato di inclusione delle aziende che hanno utilizzato lo strumento, fornendo la possibilità di commenti e domande. In questa fase si prevede una comunicazione principalmente verticale o attraverso i responsabili della web app.
- III. Nel terzo step verrà implementato il sistema di commenti e domande al fine di costituire una community di utenti. Ciò verrà realizzato anche attraverso la creazione di un gruppo aperto su LinkedIn¹⁰⁷. La community verrà costituita a partire dalla possibilità di rimanere aggiornati sulla presentazione di best practices e allo scambio di pensieri e storie di inclusione. In questa fase verrà posta maggiore attenzione alla comunicazione orizzontale al fine di creare maggiori punti di connessione tra le aziende partecipanti, costituendo in questo modo una rete ed una community che auto-apprende, in una convergenza tra aziende e territorio.

¹⁰⁷Creato e reperibile presso: <https://www.linkedin.com/groups/9299496/>

Conclusioni

The end is where we start from.
(T.S. Eliot)

Il presente lavoro di ricerca si è proposto di indagare il tema dell'inclusione lavorativa attraverso:

- l'esplorazione dei bisogni di accesso e di partecipazione emergenti dalle realtà aziendali e territoriali studiate nel contesto della regione Emilia-Romagna;
- l'individuazione e l'adattamento di strumenti metariflessivi (*Index for inclusion job version* ed *Employment role map*) in grado di guidare le aziende nel monitorare i propri livelli di inclusività;
- l'integrazione della componente metodologica sviluppata attraverso un processo di revisione e validazione all'interno di un prototipo di web app.

Il percorso di ricerca si è sviluppato attraverso le cinque fasi che qualificano un processo di *design thinking*: *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype* e *test*.

La fase di ***Empathize*** vede una doppia esplorazione: da una parte delle percezioni (di stampo maggiormente qualitativo) delle persone con disabilità rispetto ai loro bisogni all'interno del contesto aziendale, di accoglienza, di accesso e di partecipazione. Dall'altra parte, un'analisi (maggiormente di stampo quantitativa) di come un campione di siti web presenta i temi dell'inclusione.

La prima indagine è stata fatta attraverso un questionario esplorativo somministrato durante il secondo anno di dottorato a persone con disabilità (Capitolo 7.1.1). Il risultato evidenzia una percezione di criticità verso la

valorizzazione del ruolo professionale e la piena partecipazione alla vita aziendale. Dalle percezioni di chi ha preso parte al questionario, si evince come le aziende risultano essere ancora poco formate al tema dell'inclusione lavorativa, con molteplici problematiche che vengono ignorate o, in alcuni casi, a cui viene risposto proponendo supporti o risoluzioni non adeguate. Secondo le percezioni degli intervistati¹⁰⁸, ad esempio, il focus dell'intervento "inclusivo" nei contesti aziendali riportati, viene considerato principalmente orientato alla dimensione del deficit. Gli stessi adattamenti messi in campo dall'azienda tentano, perlopiù, di far fronte ad esigenze individuali (ad esempio, l'adattamento della scrivania in caso di deficit motorio) a discapito di una modificazione complessiva delle culture e delle pratiche inclusive aziendali.

La seconda esplorazione della fase di *Emphasize* è stata effettuata procedendo ad un'analisi, di stampo maggiormente quantitativa, dei "valori inclusivi" e di "accessibilità" dichiarati all'interno dei siti aziendali esaminati. L'analisi (Capitolo 7.1.2) introduce una rappresentazione dei livelli di accessibilità delle piccole, medie e grandi imprese collocate in Emilia Romagna. La rilevazione evidenzia, da una parte, la tendenza ad un orientamento della comunicazione aziendale verso valori inclusivi (soprattutto per le medie e grandi imprese), dall'altra, una situazione disomogenea in fatto di accessibilità web con poche eccellenze sopra al 90% (misurato tramite Google Lighthouse). Quasi tutte le aziende possiedono un proprio sito web e la maggioranza di queste ha un grado di accessibilità al di sopra del 75%. L'indagine ha fatto emergere che, al crescere della dimensione aziendale, aumenta la quantità di informazioni relative ai temi inclusivi. Infine, si riscontra una maggiore comunicazione verso l'esterno dei temi dell'inclusione lavorativa da parte delle grandi

¹⁰⁸ Si tratta del questionario -La voce delle persone con disabilità- presentato nel Capitolo 7.1.1.

imprese, che lavorano maggiormente all'accrescimento della propria reputazione in modo positivo.

Nella fase **Define** si è proceduto con la definizione della cornice metodologica che è stata, nella fase finale del percorso di ricerca, integrata in modo preponderante all'interno dell'ambiente digitale (web app). Al fine di supportare le aziende nella comprensione delle potenzialità inclusive di un contesto lavorativo, in questa fase, si è attuata la scelta e un'iniziale definizione ed adattamento di due strumenti metariflessivi: l'*Index for inclusion job version* e l'*Employment role mapping*. In questa fase si sono utilizzati i dati provenienti dalla prima fase di *empathize* al fine di comprendere le sfide, i bisogni e le opportunità di progettazione di un ambiente digitale atto a creare una consapevolezza maggiore verso l'inclusione.

Nella fase **Ideate** e **Prototype** gli strumenti metariflessivi sono stati perfezionati attraverso un processo di validazione dello strumento attraverso feedback multipli, in particolare, la validazione ha coinvolto una équipe di ricerca multidisciplinare internazionale (SUPSI). L'apporto dell'équipe multidisciplinare costituita è stato determinante per il successo della validazione dello strumento, in quanto ha permesso di ottenere una visione olistica dell'oggetto di studio, andando a considerare aspetti pedagogici, sociologici ed economici. Tale approccio integrato e multidimensionale ha consentito di verificare ogni item in modo completo ed esaustivo, analizzando diverse variabili. Il processo di validazione dello strumento digitale "*Job inclusion for all*", ha consentito di raccogliere feedback riguardanti la rilevanza e la chiarezza di ogni singolo item, attuando un sostanziale miglioramento ed implementazione della versione finale del prototipo di web app che è stata testata nell'ultimo step del design thinking.

Nella fase di **Test** si è allestito l'output finale del progetto di ricerca, ovvero, la web app "*Job inclusion for all*" disponibile al seguente link: <https://jobinclusion.ju.mp/> . Relativamente a questo ultimo step, è stato possibile, quindi, effettuare dei test dello strumento nella sua interezza grazie alla partecipazione di tre aziende. Hanno partecipato figure interne all'azienda con background molto differenti ed eterogenei, per la piccola impresa ha risposto al questionario il Responsabile dell'ufficio tecnico; per la media impresa ha risposto il disability Manager; per la cooperativa ha risposto il Referente delle attività sul territorio. I risultati della fase test descritti nel Capitolo 7.4.4, hanno evidenziato in generale un ottimo feedback allo strumento, soprattutto per la sua completezza e sulla possibilità di una maggiore consapevolezza di ciò che ruota attorno al multifaccettato tema dell'inclusione delle persone in situazione di disabilità. Oltre ai feedback positivi, sono emersi anche due punti di miglioramento possibili. La prima preoccupazione è quella riguardante la gestione della lunghezza del test, molto dettagliato, ma, di contro, difficoltoso da affrontare in un'unica sessione. La seconda preoccupazione riguarda la chiarezza su chi debba compilare lo strumento; data la sua specificità, infatti, richiede, per alcune sue parti, una conoscenza capillare dell'azienda e delle relazioni all'interno di essa.

I partecipanti al test hanno accolto in modo favorevole la webapp, tanto da proporre alcune idee per una possibile implementazione di alcune sue parti, tra le quali: l'utilizzo della stessa all'interno di una formazione passo passo; un collegamento al questionario ISO, ed una possibile personalizzazione per tipologia di azienda.

Per quanto riguarda questa fase di test, è evidente che i risultati ottenuti non possono essere generalizzati per l'intera popolazione a causa delle limitazioni del campione utilizzato ma, anche grazie all'eterogeneità dei partecipanti, sono

state prodotte interessanti linee di miglioramento ed implementazione del progetto.

In conclusione, l'intento di questo percorso di ricerca-sviluppo è stato quello di fornire alle aziende della regione Emilia-Romagna una concreta soluzione metodologica, tecnologica e operativa in grado di rilevare e monitorare (secondo uno sguardo multidimensionale e multiprospettico), i livelli di inclusività presenti in un contesto aziendale.

Come sostiene Pavone (2022), l'economia moderna “ [...] ha enfatizzato il lavoro fino a fargli assumere una posizione predominante nella vita dell'uomo, al punto da costituirne oggi l'identità e il ruolo [...] Il lavoro rappresenta un luogo di incontro e quindi di interazione e socializzazione; è lo strumento principale per accedere alla normalità e costruire il proprio progetto di vita. “ (Pavone et al 2022 p.17).

L'inclusione lavorativa rappresenta, pertanto, una sfida ineludibile a livello globale, in quanto riguarda la possibilità per tutte le persone di avere accesso alla vita lavorativa e di partecipare attivamente al mondo del lavoro. Come evidenziato dall' *International Labour Organization* (ILO) nel rapporto “*World Employment and Social Outlook: Trends 2021*”, l'accesso alle opportunità di lavoro è un fattore chiave per l'inclusione sociale e l'uguaglianza di opportunità, in particolare per i gruppi che sono maggiormente a rischio di esclusione, come i giovani, le donne, i lavoratori con disabilità e i migranti (International Labour Organization, 2021).

Questo percorso di ricerca rappresenta una base di partenza per le aziende che intendono conoscere e riflettere sul senso e sul valore e sulle opportunità dell'inclusione lavorativa. L'applicazione “*Job inclusion for all*” (output del progetto) tenta di rispondere a questa importante sfida proponendo un percorso metariflessivo, metodologicamente fondato, in grado di contribuire ad

accrescere i livelli di consapevolezza e competenze sul tema dell'inclusione lavorativa. Pinnelli (2020) ci ricorda che, in un atteggiamento di ricerca di inclusione che l'azienda potrebbe voler implementare, “[c]ome sempre le situazioni di disabilità e svantaggio, costituiscono la cartina tornasole di bisogni e percezioni più diffusi e punti cardinali di riferimento più generali” (Pinnelli 2020 p.160). L'impiego di un approccio inclusivo da parte di un'azienda può produrre un impatto positivo sulla qualità della vita di tutti i lavoratori, attraverso un aumento delle opportunità di accesso e partecipazione e una diminuzione dei livelli di stress lavoro correlato. Al fine della promozione dell'approccio inclusivo all'interno delle aziende, è necessario che queste siano in grado di comprendere appieno i bisogni e le sfide che i propri dipendenti potrebbero incontrare, in modo da incrementare l'effetto benefico derivante dall'adozione di politiche e pratiche che favoriscono la diversità e l'inclusione all'interno dell'organizzazione, promuovendo l'uguaglianza di opportunità e l'eliminazione di barriere che possono limitare la partecipazione attiva di tutti i lavoratori.

Lo strumento metariflessivo “*Job Inclusion for All*” sostiene le aziende a comprendere l'inclusione lavorativa e a rilevare i livelli di inclusività; è un'opportunità preziosa per promuovere una maggiore consapevolezza e riflessività su questo tema, a beneficio di tutti i dipendenti.

Allegato A (Disseminazione)

La disseminazione dei risultati rappresenta un passo fondamentale nell'intero processo di ricerca e consiste nella condivisione dei processi e delle metodologie utilizzati durante la ricerca con la comunità scientifica e con il pubblico non accademico. La disseminazione scientifica può avere diversi scopi, tra cui aumentare la visibilità e l'impatto della ricerca, favorire la collaborazione e il trasferimento di conoscenza, stimolare il dibattito e il feedback, e contribuire al progresso della scienza e della società. Consente di aumentare la trasparenza e la riproducibilità della ricerca, migliorando la qualità e l'affidabilità dei risultati ottenuti. La fase di disseminazione risulta essere importante anche perché consente di accrescere la consapevolezza del pubblico riguardo ai temi affrontati, ai risultati e alle implicazioni della ricerca, aumentando la possibilità che i risultati vengano utilizzati per generare cambiamenti positivi nella società.

Le fasi che hanno accompagnato ogni processo di disseminazione dello studio partono dall'identificazione degli obiettivi e del pubblico a cui ci si rivolge, definendo cosa si vuole ottenere dall'atto disseminativo e andando a valutare le possibili aspettative degli utenti, i canali ed i formati maggiormente adatti al raggiungimento dello scopo. Una seconda fase è quella di sintesi dei risultati ottenuti estraendo le informazioni maggiormente rilevanti e le implicazioni della ricerca, adattando linguaggio e tipologia di pubblico/utenza. La terza fase consiste nella produzione del materiale di disseminazione che sarà formattato a seconda del canale che si è scelto di utilizzare; nel caso delle disseminazioni effettuate sono state preparate differenti slide per facilitare l'esposizione e la comprensione da parte di varie tipologie di pubblico. Viene riportato un

esempio di materiale utilizzato per esplicitare la struttura della web-app in Fig.24

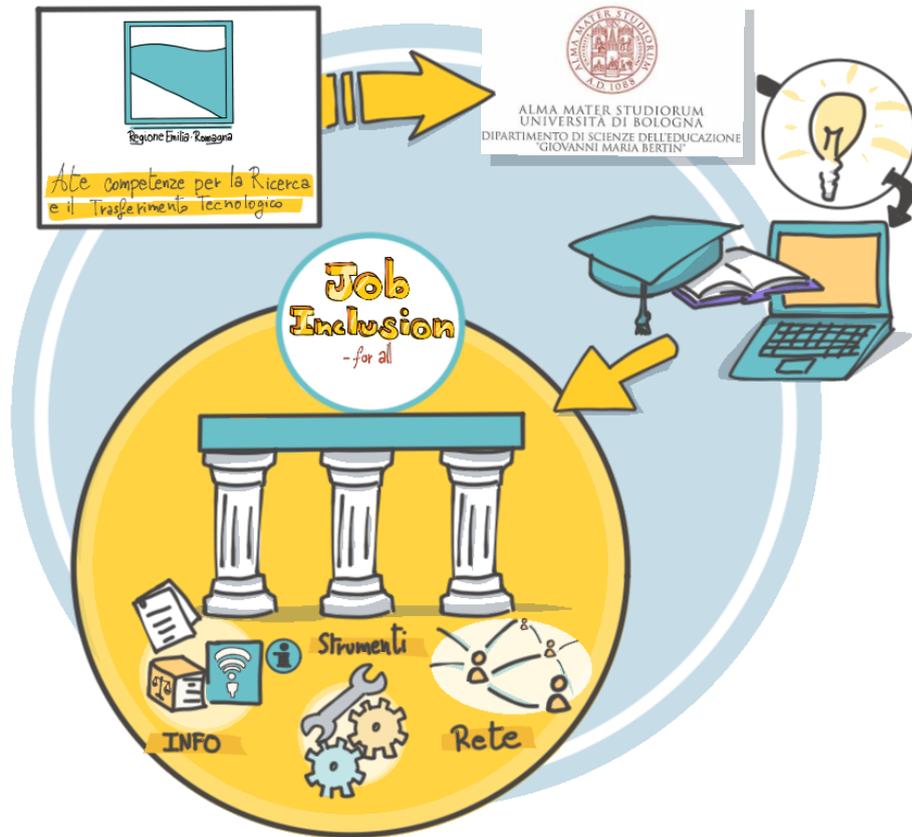


Fig.24 Illustrazione della struttura del lavoro di creazione della webapp utilizzata all'interno delle slide

Vengono riportati alcuni degli incontri più significativi per la disseminazione del progetto di ricerca:

- Relatore presso Research in progress (01 ottobre 2021) presso il Dipartimento di scienze dell'educazione "Giovanni Maria Bertin" dell'Università degli Studi di Bologna. La relazione proposta è stata di stampo divulgativo, soffermandosi maggiormente sul contesto

socio-economico in cui la tesi si posiziona, dando, in questo modo, maggiormente peso al bisogno di ricerca da cui è staturita.

- Incontro del 1 aprile 2022 per il Laboratorio di competenze trasversali di cui è referente il Prof. Ferrari. In questo incontro è stato presentato lo strumento, con una maggiore attenzione all'impianto metodologico ed alla costruzione dello stesso, con un approfondimento sulla prima parte dello strumento: "*Index for inclusion job edition*".
- Incontro 14 maggio 2022 durante il convegno "Innovazione digitale a favore dell'inclusione" promosso dalla cooperativa Margherita, società cooperativa sociale O.n.l.u.s presso l'università di Vicenza, in cui si è presentato lo strumento "*Job inclusion for all*" ad un pubblico generalista e a studenti del corso di Pedagogia.
- Incontro del 24 maggio 2022 Presentazione strumento "*Job inclusion for all*" Presso "Osservatorio salute e benessere nei luoghi di lavoro" progettato dalla Fondazione Asphi. In questo incontro si è dato maggior risalto allo strumento e alla visione di una versione DEMO dello stesso (circa 5 domande per la parte *Index for inclusion job version* e 5 domande per la parte *Employment role mapping*). All'incontro hanno partecipato 17 delegati di aziende facenti parte del territorio nazionale.
- Relazione del 28 giugno 2022 durante il seminario pratico "Accomodamenti ragionevoli nell'inclusione lavorativa" promosso da Federazione Disability Management (Fe.D.Man) e Abilitando Onlus, con il patrocinio di Fondazione Social, Regione Emilia Romagna e Comune di Bologna. In questo incontro è stato presentato lo strumento "*Job inclusion for all*" dando risalto alla ricerca che ha portato alla creazione dello strumento.

- Incontro del 05 luglio 2022 presentazione presso Cisl Emilia Romagna in cui ho presentato lo strumento al “Dipartimento politiche del mercato del lavoro”.
- Relazione presso “GenerAzioni - Lavoro del futuro e futuro del lavoro @Biblioteca Salaborsa”¹⁰⁹ (11 maggio 2023) trasmesso in streaming sul canale Youtube, delle Biblioteche di Bologna¹¹⁰.

¹⁰⁹

Pagina

<https://www.bibliotecasalaborsa.it/events/lavoro-del-futuro-e-futuro-del-lavoro>

¹¹⁰

Intervento

registrato

su

<https://www.youtube.com/live/OzxtqSbi0G8?feature=share>

dell’evento:

Youtube

Riferimenti Bibliografici

Accolla, A. M., e Galli, F. (2015) Design for all: the role of design as anomaly for a changing paradigma.). Atti del convegno 11Th European Academy of design Conference.

AGID Agenzia per l'Italia Digitale, definizione di Accessibilità Digitale. Link: <https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/accessibilita> (controllato 30/01/23).

Alberici, A. I. (2007). Processi di identificazione e ruolo delle norme. I Nuovi Scenari della Psicologia Giuridica: Congresso Nazionale, Milano 5-6 Ottobre 2000. EDUCatt-Ente per il diritto allo studio universitario dell'Università Cattolica.

Alessandrini, G. (2012). La pedagogia del lavoro. *Education Sciences e Society*, 3(2).

Ali, M., Schur, L., & Blanck, P. (2011). What types of jobs do people with disabilities want? *Journal of Occupational Rehabilitation*, 21(2), 199-210.

Almalky, H. A. (2020). Employment outcomes for individuals with intellectual and developmental disabilities: A literature review. *Children and Youth Services Review*, 109, 104656.

Armano, T., Capietto, A., Dragan, A., Cristian, B., Coriasco, S., Mattia, D., Sofia, A. (2020). Accessibilità di contenuti digitali per le STEM: un problema aperto. Alcune soluzioni inclusive per l'accessibilità di formule e grafici. *Mondo Digitale*, 89, 1-12.

Assembly, U. G. (2006). Convention on the Rights of Persons with Disabilities. GA Res, 61, 106.

Atman, C. J., Adams, R. S., Cardella, M. E., Turns, J., Mosborg, S., e Saleem, J. (2007). Engineering design processes: A comparison of students and expert practitioners. *Journal of engineering education*, 96(4), 359-379.

Augè M. (2009). Nonluoghi: introduzione a una antropologia della surmodernità. Elèuthera.

Azzolini, E., Ferrari, A., e Rossi, M. (2018). Inclusione lavorativa delle persone con disabilità: prospettive di gestione delle risorse umane. Milano: FrancoAngeli.

- Babbie, E. (2018). *The practice of social research*. Cengage Learning.
- Baldasseroni, A., Camerino, D., Cenni, P., Cesana, G. C., Fattorini, E., Ferrario, M.,... e Tartaglia, R. (2001). *La valutazione dei fattori psicosociali. Proposta della versione italiana del Job Content Questionnaire di RA Karasek*.
- Banca mondiale, sito. Link: <https://www.worldbank.org/en/topic/disability#1> (controllato 30/01/23).
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.
- Banerjee, B., & Gibbs, T. (2016). *Teaching the Innovation Methodology at the Stanford d. school. Creating Innovation Leaders: A Global Perspective*, 163-174.
- Barak, M. E. M. (1999). *Beyond affirmative action: Toward a model of diversity and organizational inclusion*. *Administration in Social Work*, 23(3-4), 47-68.
- Barker, C., Pistrang, N., e Elliott, R. (2015). *Research methods in clinical psychology: An introduction for students and practitioners*. John Wiley e Sons.
- Barnes, C. (2012). *The social model of disability: Valuable or irrelevant*. *The Routledge handbook of disability studies*, 12-29.
- Bauman, Z., Marchisio, R., e Neirotti, S. (1999). *La società dell'incertezza*. Bologna: Il mulino.
- Bell, E., Bryman, A., e Harley, B. (2022). *Business research methods*. Oxford university press.
- Bellacicco, R., e Cappello, S. (2020). *Tutti uguali, tutti diversi: progettazione di PEI su base ICF. L'apporto della visione bio-psico-sociale, tra luci e ombre*.
- Bertolini, P. (1988). *L'esistere pedagogico. Ragioni e limiti di una pedagogia come scienza fenomenologicamente fondata*. Firenze: La Nuova Italia.
- Besio, S., Bianquin, N., Giraldo, M., & Sacchi, F. (2020). *Le tecnologie assistive per la disabilità tra attualità e innovazione: una systematic review*. *SIRD*, 64-72.
- Besio, S., Caldin, R. (Eds.). (2020). *La pedagogia speciale in dialogo con altre discipline. Intersezioni, ibridazioni e alfabeti possibili*. goWare e Guerini Associati.

- Biggs, J. (2003). Aligning teaching and assessment to course objectives. In *Teaching for quality learning at university* (pp. 41-72). Maidenhead: Open University Press.
- Bion, W. R. (1952). Group dynamics: A re-view. *International Journal of Psycho-Analysis*, 33, 235-247.
- Blanck, P., Schur, L., Kruse, D., Schwochau, S., & Song, C. (2009). The economics of disability accommodations: Empirical research and policy implications. In S. N. Barnartt & B. M. Altman (Eds.), *Disability and Intersecting Statuses* (pp. 11-44). Emerald Group Publishing Limited.
- Blanck, P., Schur, L., Kruse, D., Schwochau, S., & Song, C. (2013). Is disability disabling in all workplaces? Workplace disparities and corporate culture. *Industrial Relations: A Journal of Economy and Society*, 48(3), 381-410.
- Boon, C., Den Hartog, D. N., e Lepak, D. P. (2019). A Systematic Review of Human Resource Management Systems and Their Measurement. *Journal of Management*, 45(6), 2498-2537.
- Booth, T., Ainscow, M., Black-Hawkins, K., Vaughan, M., e Shaw, L. (2002). *Index for inclusion*. Developing learning and participation in schools, 2.
- Booth, T., e Ainscow, M. (2008). *L'Index per l'inclusione*. Promuovere l'apprendimento e la partecipazione nella scuola. Edizioni Erickson.
- Borghi, A. (2017). Storytelling: teorie innovative per lo sviluppo della socialità nei soggetti autistici. *Comparatismi*, (2), 104-112.
- Brenner, W., Uebernickel, F., e Abrell, T. (2016). Design thinking as mindset, process, and toolbox. In *Design thinking for innovation* (pp. 3-21). Springer, Cham.
- Brookfield, SD (2017). *Becoming a critically reflective teacher*. San Francisco, CA: Jossey Bass.
- Brown, T. (2008). Design thinking. *Harvard Business Review*, 86(6), 84-92.

- Brugger-Paggi, E., Demo, H., Garber, F., Ianes, D., e Macchia, V. (2013). *L'Index per l'inclusione nella pratica*. Milano: Franco Angeli.
- Bruner, J. S. (2002). *La cultura dell'educazione. Nuovi orizzonti per la scuola*. Feltrinelli editore.
- Buemi, M., Guazzo, G., e Conte, M. (2015). *Il Diversity Management per una crescita inclusiva: strategie e strumenti*. Il Diversity Management per una crescita inclusiva, 0-0.
- Cacciari, C., e Glucksberg, S. (1995). Understanding idioms: Do visual images reflect figurative meanings?. *European Journal of Cognitive Psychology*, 7(3), 283-305.
- Cain, K., e Oakhill, J. (2006). Assessment matters: Issues in the measurement of reading comprehension. *British Journal of Educational Psychology*, 76(4), 697-708.
- Caldin R. (2007) *Introduzione alla pedagogia speciale* Padova, Cleup.
- Caldin R. (2009). La prospettiva inclusiva nella/della scuola. Percorsi di ricerca e nuove questioni, *Studium Educationis*, 3 (299), 85-99.
- Caldin, R. (2020). *Pedagogia speciale e didattica speciale. Le origini, lo stato dell'arte, gli scenari futuri vol. 1*. Trento: Erickson.
- Caldin, R. (2022). *Pedagogia speciale e didattica speciale/2. Le origini, lo stato dell'arte, gli scenari futuri*.
- Caldin, R., Friso, V. (2016). *Diventare grandi: la famiglia e il permesso a crescere*. C. Lepri (a cura di), *La persona al centro. Autodeterminazione, autonomia, aduttà per le persone disabili*, 28-38.
- Caldin, R., Scollo, S. (2018). *Inclusione lavorativa, disabilità e identità. Riflessioni e rappresentazioni*. *Studium educationis-Rivista semestrale per le professioni educative*, (3), 49-60.
- Cambi F. (2014). *Manuale di storia della pedagogia*. Gius. Laterza e Figli Spa.
- Cameron, K. S., e Quinn, R. E. (2011). *Diagnosing and changing organizational culture: Based on the competing values framework*. John Wiley e Sons.
- Canevaro A. (1999) *Pedagogia speciale: la riduzione dell'handicap*, Milano: Bruno Mondadori.

Canevaro A. (2001). *Ti accompagno dall'ambiente ai contesti*. Archivio di Labottegadelpossibile.it .

Canevaro A. (2006). *Le logiche del confine e del sentiero: una pedagogia dell'inclusione, per tutti, disabili inclusi*. Trento: Erickson.

Canevaro A. (2007) *L'integrazione scolastica degli alunni con disabilità. Trent'anni di inclusione nella scuola italiana*, Trento: Erickson.

Canevaro A. (2013). *Pedagogia speciale*. *Italian Journal of Special Education for Inclusion*, 1(1), p. 181-184.

Canevaro A., Gaudreau J., (1988), *L'educazione degli handicappati: dai primi tentativi alla pedagogia moderna*, Roma: NIS.

CAST (2018). *Universal Design for Learning Guidelines version 2.2*. Retrieved from <http://udlguidelines.cast.org> (controllato 30/01/23).

Castells, M. (2009). *Comunicazione e potere nella società digitale*. Milano: Egea.

Castori, L. (2021). *Come un sasso nello stagno: Un'indagine dei fattori contestuali nell'ambito degli inserimenti lavorativi delle persone con disabilità* (Doctoral dissertation, Scuola Universitaria della Svizzera Italiana SUPSI).

Chakti, G. (2019). *The Book Of Digital Marketing: Buku Pemasaran Digital* (Vol. 1). Celebes Media Perkasa.

Chipalkatti, N., Le, Q. V., e Rishi, M. (2021). *Sustainability and Society: Do Environmental, Social, and Governance Factors Matter for Foreign Direct Investment*. *CRISIS*, 2, 2-300.

Chiurco, L., Franceschelli, R., e Taricone, F. (2017). *Supporto alle attività di coordinamento inter istituzionale e tra programmi operativi sui temi della disabilità*.

Christensen, H. B., Hail, L., e Leuz, C. (2021). *Mandatory CSR and sustainability reporting: economic analysis and literature review*. *Review of Accounting Studies*, 26(3), 1176-1248.

Coburn, C. E., e Penuel, W. R. (2016). *Research–practice partnerships in education: Outcomes, dynamics, and open questions*. *Educational researcher*, 45(1), 48-54.

Colombo, G., Cocever, E., & Bianchi, L. (2014). *Il lavoro di cura: come si impara, come si insegna*. Roma: Carocci.

Commissione Europea (2021) *Un'Unione dell'uguaglianza: strategia per i diritti delle persone con disabilità 2021-2030* Link: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=COM:2021:101:FIN#PP4Contents> (controllato 30/01/23).

Connell, B. R., Jones M. L., Mace R. L., Mueller J. L., Mullick A., Ostroff E., Sanford J., et al., (1997) *The Principles of Universal Design, Version 2.0*, Raleigh, N.C.: Center for Universal Design, North Carolina State University.

Cooley, C.H. (1983). *Human Nature and the Social Order* (1st ed.). Routledge.

Corradini, I., e Nardelli, E. (2016). *La reputazione aziendale. Aspetti sociali, di misurazione e di gestione*. FrancoAngeli p.14.

Cottini, L. (2004). *Didattica speciale e integrazione scolastica*. Roma: Carocci.

Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage.

Creswell, J. W., e Plano Clark, V. L. (2007). *Designing and conducting mixed methods research*. Sage.

d'Alonzo L. (2008), *Integrazione del disabile. Radici e prospettive educative*, La Scuola, Brescia.

d'Alonzo, L. (2018). *Pedagogia speciale per l'inclusione* (pp. 1-256). Morcelliana.

d'Alonzo, L. (2019). *Dizionario di pedagogia speciale*. In *Dizionario di pedagogia speciale* (pp. 1-368). Morcelliana.

D'Alessio, S (2011) *Decostruire l'integrazione scolastica e costruire l'inclusione in Italia* in R. Medeghini e W. Fornasa, *L'educazione inclusiva. Culture e pratiche nei contesti educativi e scolastici: una prospettiva psicopedagogica*, Milano: Franco Angeli pp.89-90.

D'Alessio, S. (2013) *Italian Journal of Disability Studies* 1, no. 1 p.8.

d'Alonzo, L., Elia, G., Bocci, F., Cinotti, A., Caldin, R., Fantozzi, D.,... e Zinant, L. (2018). *Gruppo 12. Per una nuova formazione degli insegnanti di sostegno*.

Dainese, R. (2015). Progetto di vita e disabilità: un processo tra orientamenti e ri-orientamenti *Life Project and Disability: a Process Between Orientation and Ri-Orientation*.

Dallago L. (2012). *Che cos'è l'empowerment*. Roma: Carocci.

Dandi, R., e Schiavi, S. (2003). Partecipazione alle decisioni e e-mail: un caso aziendale. In IVth WOA Conference, Florence (pp. 13-14).

De Amicis E. (1889) *Cuore, Libro per ragazzi*. Milano, Fratelli Treves Editori.

De Croon, E., Sluiter, J., Kuijer, P. P., e Frings-Dresen, M. (2005). The effect of office concepts on worker health and performance: a systematic review of the literature. *Ergonomics*, 48(2), 119-134.

De Lucia, C., Paziienza, P., e Bartlett, M. (2020). Does good ESG lead to better financial performances by firms? Machine learning and logistic regression models of public enterprises in Europe. *Sustainability*, 12(13), 5317.

De Polo, G., Pradal, M., Bortolot, S. (a cura di) (2011), *ICF-CY nei servizi per la disabilità. Indicazioni di metodo e prassi per l'inclusione*, FrancoAngeli, Milano.

De Vitis, F. (2020). Interdisciplinarietà e pensiero creativo. L'approccio del Design Thinking per un nuovo umanesimo pedagogico. *Formazione e Insegnamento. Rivista internazionale di Scienze dell'educazione e della formazione*, 18(1), 713-719.

Dell'Anna, S., Micalizzi, E., Parisi, T., e Bellacicco, R. (2022). Nulla su di noi senza di noi: una ricerca empirica sull'abilismo in Italia. *Nulla su di noi senza di noi*, 1-184.

Dell'Isola, L. (2016). Dall'integrazione all'inclusione. L'evoluzione lessicale e le realizzazioni didattiche nella scuola italiana. *OPPIinformazioni*, 121, 42-50.

delle Nazioni Unite, O. O. (2006). *Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità*. Assemblea Generale dell'ONU, 13.

Demetrio D. (2003). *L'età adulta. Teorie dell'identità e pedagogie dello sviluppo*. Roma: Carocci.

Demo, H. (2020). 4. Il livello "scuola": l'*Index per l'Inclusione*. In-in: strumenti per l'inclusione/instrumente für inklusion.

Denzin, N. K., e Lincoln, Y. S. (2011). *The SAGE handbook of qualitative research* (4th ed.). SAGE Publications.

Dewey, J. (1933). *How we think: A restatement of the relation of reflective thinking to the educative process*. Boston: D.C. Heath.

Di Cesare, P., e Ezechieli, E. (2017). *Le benefit corporation e l'evoluzione del Capitalismo. L'azienda sostenibile trend, strumenti e case study*, 55-78.

Diez-Busto, E., Sanchez-Ruiz, L., e Fernandez-Laviada, A. (2021). *The B Corp movement: A systematic literature review*. *Sustainability*, 13(5), 2508.

Diodati, M. (2007). *Accessibilità. Guida Completa*. Apogeo Editore.

Dolci D. (1979). *Creatura di creature. Poesie 1949-1978* Feltrinelli Milano.

Dovigo, F. (2014). *Nuovo Index per l'inclusione: percorsi di apprendimento e partecipazione a scuola*. Carocci.

Dunlosky, J., Rawson, K. A., Marsh, E. J., Nathan, M. J., e Willingham, D. T. (2013). *Improving students' learning with effective learning techniques: Promising directions from cognitive and educational psychology*. *Psychological Science in the Public Interest*, 14(1), 4-58.

Dunning, H., Williams, A., Abonyi, S., e Crooks, V. (2008). *A mixed method approach to quality of life research: A case study approach*. *Social indicators research*, 85(1), 145-158.

Emili, E. A., Pascoletti, S. (2021). *Tecnologie e nuovo Pei. Facilitatori e strumenti nel piano educativo individualizzato*.

Epping, L. L., Wilder, W. M. (2011). *Factors impacting the credibility of website disclosures*. *Journal of Financial Reporting and Accounting*.

European Agency for Development in Special Needs Education (2012) "Profilo dei docenti inclusivi".

Fais, G. (2015). *Lavoro, tecnologia e competenze nell'era della quarta rivoluzione industriale*. Roma: Carocci.

Falchetti, E., Da Milano, C., e Guida, M. F. (2020). *La narrazione digitale come strategia per l'accessibilità e l'inclusione culturale in museo. L'accessibilità nei musei*, (21), 193.

Fanelli, R., Lombardi, M., Michelassi, S., Zizzo, C., e Duro, G. (2017). Senza una multidisciplinarietà organizzata. *Giornale Di Clinica Nefrologica E Dialisi*, 29(Suppl. 1), S32-S34.

Farr R. M., Moscovici S. (a cura di) (1989) *Rappresentazioni sociali*. Il Mulino

Farrugia, P., Petrisor, B. A., Farrokhyar, F., e Bhandari, M. (2010). Research questions, hypotheses and objectives. *Canadian journal of surgery*, 53(4), 278.

Fernández-Archilla, J. A., Álvarez, J. F., Aguilar-Parra, J. M., Trigueros, R., Alonso-López, I. D., e Echeita, G. (2020). Validation of the *Index for inclusion* questionnaire for compulsory secondary education students. *Sustainability*, 12(6), 2169.

Ferrari L.; D'Ambrosio S. (2021) Online Learning per l'educazione permanente. Un'opportunità per tutti?, in: *pedagogia speciale, Famiglie e Territori. Sfide e Prospettive*", Milano, Franco Angeli, p. 118 - 130 (TRAJETTORIE INCLUSIVE) [capitolo di libro].

Ferri, D. (2017). L'accomodamento ragionevole per le persone con disabilità in Europa: da Transatlantic Borrowing alla Cross-Fertilization. *Diritto pubblico comparato ed europeo*, 19(2), 381-420.

Fink, A. (2003). *How to design survey studies*. Sage.

Fiorucci A., Marra M, Pinnelli S., (2012) ICT e disabilità. Il Progetto TECNOABILITIAMOCI, in T. Roselli, A. Andronico, F. Berni, P. Di Bitonto, V. Rossano (Eds.): *DIDAMATICA 2012*

Flavell, J. H. (1979). Metacognition and cognitive monitoring: A new area of cognitive-developmental inquiry. *American Psychologist*, 34(10), 906-911.

Fondazione Asphi Onlus (2021) *Fibromialgia e lavoro: quali accomodamenti ragionevoli?* Edizioni lavoro, Roma.

Foucault, M. (2019). *Aesthetics, method, and epistemology: Essential works of Foucault 1954-1984*. Penguin UK.

Friso, V. (2013). Inclusion sociale, lavoro e capability. *Formazione e insegnamento. Rivista internazionale di Scienze dell'educazione e della formazione*, 11(1), 91-102.

Friso, V. (2017). *Disabilità, rappresentazioni sociali e inserimento lavorativo: percorsi identitari, nuove progettualità*. *Disabilità, rappresentazioni sociali e inserimento lavorativo*. Percorsi identitari, nuove progettualità. goWare e Guerini Associati.

Friso, V., Caldin, R. (2022). *Orientamento e accompagnamento per un autentico Progetto di vita*. *Studium educationis-Rivista semestrale per le professioni educative*, (1), 048-056.

Friso, V., e Scollo, S. (2019). *Il Disability Manager e le competenze di tutoring, a sostegno dell'inclusione lavorativa*. *Formazione, lavoro, persona*, 25, 107-116.

Gabriel, M. and Benoit, U. (2003). *The web accessible for all: Guidelines for seniors*, in *Universal Access in HCI: Inclusive Design in the Information Society (Volume 4 of the Proceedings of HCI International 2003; C. Stephanidis, ed.)*, pp. 872-876. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Galliker, S., Igit, I., Elfering, A., Semmer-Tschan, N., Brunner, B., e Wieser, S. (2018). *Job-Stress-Index 2018. Kennzahlen zum Stress bei Erwerbstätigen in der Schweiz*.

Gaspari P. (2004). *La Pedagogia speciale come scienza della complessità*. Anicia Roma, pp. 299-305.

Gedda, M., Heddebaut, S. (2020). *Ergoterapia e fisioterapia: complementarità da far vivere*. *EMC-Medicina Riabilitativa*, 27(4), 1-11.

Gibson, W., e Brown, A. (2009). *Working with qualitative data*. Sage.

Golafshani, N. (2003). *Understanding reliability and validity in qualitative research*. *The Qualitative Report*, 8(4).

Goleman, D. (2003). *Lavorare con intelligenza emotiva*. Milano: Biblioteca Universale Rizzoli.

Goleman, D. (2011). *Intelligenza emotiva*. Bur.

Goodley, D., D'Alessio, S., Ferri, B., Monceri, F., Titchkosky, T., Vadalà, G. e Medeghini, R. (2018). *Disability Studies e inclusione. Per una lettura critica delle politiche e pratiche educative*. Trento: Erickson.

Goodley, D., Liddiard, K., e Runswick-Cole, K. (2018). *Feeling disability: Theories of affect and critical disability studies*. *Disability e society*, 33(2), 197-217.

Gouldner, A.W. (1954). *Patterns of Industrial Bureaucracy*. New York: Free Press.

- Goussot, A. (2015). *La pedagogia speciale come scienza delle mediazioni e delle differenze*. Aras Edizioni. p.46.
- Gray, L. J., Brown, S., e Macanuso, J. (2010). *Gamestorming: A playbook for innovators, rulebreakers, and changemakers*. O'Reilly Media, Inc.
- Green, M. C., e Brock, T. C. (2000). The role of transportation in the persuasiveness of public narratives. *Journal of personality and social psychology*, 79(5), 701.
- Green, M. C., e Brock, T. C. (2002). In the mind's eye: Transportation-imagery model of narrative persuasion. In S. O. Lilienfeld (Ed.), *Psychological science in the public interest* (Vol. 3, pp. 101-143). Washington, DC: American Psychological Association.
- Griffo G., (2005) Diritti umani per le persone con disabilità, in “Pace diritti umani”, n. 3, pp. 37-68.
- Griffo, G. (2013). Diritti umani e persone con disabilità. *Italian Journal of Disability Studies*, 1(1), pp. 21-24.
- Guest, D. E. (1999). Human resource management-the workers' verdict. *Human resource management journal*, 9(3), 5-25.
- Hochstadt, N. J., e Harwicke, N. J. (1985). How effective is the multidisciplinary approach? A follow-up study. *Child Abuse e Neglect*, 9(3), 365-372.
- Hunt, V., Prince, S., Dixon-Fyle, S., e Yee, L. (2018). *Delivering through diversity*. McKinsey e Company, 231.
- Ianes, D., & Demo, H. (2020). Non uno di meno: didattica e inclusione scolastica. *Non uno di meno*, 1-182.
- Ianes, D., Dell'Anna, S., Demo, H., & Macchia, V. (2020). IN-IN Instruments for inclusion: Autoanalisi e automiglioramento dell'inclusività nelle scuole: progetto di ricerca IN-IN Strumenti per l'inclusione in alcune scuole altoatesine.
- Illich I. (1977) *Nemesi medica*. Milano, Mondadori.
- Illich I. (1981) *Rovesciare le istituzioni* Armando editore. Roma.
- Imperiale, F., e Gianelli, N. (2020). Accessibilità web e tecnologia assistiva: strumenti di inclusione digitale: atti del convegno, Genova, 3 dicembre 2019. *Accessibilità web e tecnologia assistiva*, 1-93.

INAPP (2021) Presentazione “Nona relazione al Parlamento sullo stato di attuazione della Legge 12 marzo 1999, n. 68 “Norme per il diritto al lavoro dei disabili”. Anni 2016 - 2017 - 2018” Link: <https://oa.inapp.org/xmlui/handle/20.500.12916/3474> (controllato 30/01/23).

International Labour Office (2016) Promoting diversity and inclusion through workplace adjustments. A practical guide, Geneva.

ISO (2008) ISO 9241-171. Ergonomics of human-system interaction. Part 171: guidance on software accessibility.

Istituto Europeo per il Design e la Disabilità (2004) La Dichiarazione di Stoccolma dell'EIDD©. Link dell'istituto: <https://dfaeurope.eu/> Link della dichiarazione in Italiano: https://dfaeurope.eu/wordpress/wp-content/uploads/2014/05/stockholm-declaration_italiano.pdf (controllato 30/01/23).

Jain, A. (2019). Understanding the future of HRM through the VUCA lens. NHRD Network Journal, 12(2), 80-86.

Jedynak, M. (2018). Systematic review of the literature on supplier code of conduct. International Journal of Contemporary Management, 17(3), 153-171.

Johansson-Sköldberg, U., Woodilla, J., e Çetinkaya, M. (2013). Design thinking: past, present and possible futures. Creativity and innovation management, 22(2), 121-146.

Kagan S. (2000) L'apprendimento cooperativo: l'approccio strutturale. Roma, Edizioni Lavoro

Kagan S. (2000) L'apprendimento cooperativo: l'approccio strutturale. Roma, Edizioni Lavoro.

Kakazu, J. (2021). But Did You Die? Developing Critical Thinking in Paramedics Using Interactive Branching Scenarios.

Kaufmann Jean-Claude (2009) L'intervista, Bologna, il Mulino.

Kenett, R. S., Swarz, R. S., e Zonnenshain, A. (Eds.). (2019). Systems engineering in the fourth industrial revolution: Big data, novel technologies, and modern systems engineering. John Wiley e Sons.

Khayatzadeh-Mahani, A., Wittevrongel, K., Nicholas, D. B., e Zwicker, J. D. (2020). Prioritizing barriers and solutions to improve employment for persons with developmental disabilities. Disability and rehabilitation, 42(19), 2696-2706.

Kluger, A. N., e DeNisi, A. (1996). The effects of feedback interventions on performance: A historical review, a meta-analysis, and a preliminary feedback intervention theory. *Psychological Bulletin*, 119(2), 254-284.

Kocman, A., Fischer, L., e Weber, G. (2018). The Employers' perspective on barriers and facilitators to employment of people with intellectual disability: A differential mixed-method approach. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 31(1), 120–131. <https://doi-org.ezproxy.unibo.it/10.1111/jar.12375>.

Kundera, M. (2022). *L'insostenibile leggerezza dell'essere*. Adelphi Edizioni spa.

Larocca F. (1999). *Nei frammenti l'intero. Una pedagogia per la disabilità*. Milano Angeli p. 133.

Latouche, S. (2002). *La fine del sogno occidentale. Saggio sull'americanizzazione del mondo*, 26-7.

Leifer, L., Lewrick, M., e Link, P. (2021). *Gli strumenti per il design thinking: La guida alle migliori tecniche per facilitare l'innovazione*. Edizioni LSWR.

Lepri, C. (2011). *Viaggiatori inattesi. Appunti sull'integrazione sociale delle persone disabili*. Milano: FrancoAngeli.

Lepri, C. (2020). *Diventare grandi: la condizione adulta delle persone con disabilità intellettiva*. Trento: Erickson.

Lester, J. D. (2014). *Writing research papers: A complete guide (14th ed.)*. Pearson.

Levita, M. (2019). Mirella Antonione Casale: la battaglia per i minori con disabilità tra ieri e oggi. *Quaderni di Intercultura*, 192-210 p.200,205,207 “bambini in situazione di disabilità”.

Limone G. (Ed.). (2018). *Kalòs kai agathòs: Il bello e il buono come crocevia di civiltà*. Milano: FrancoAngeli. p. 8.

Limone, P. (2014). Riviste scientifiche e linguaggi digitali. multimodalità, accessibilità e interdisciplinarietà come fattori di innovazione. *Pedagogia oggi*, 2, 46-63.

Lucchini, R., Facco, P., Trombini, E., Franceschini, R., Taccia, R., e Alessio, L. (2003). Lo “stress Index”: proposta di un metodo per la valutazione del rischio da stress e burnout in ambienti sanitari. *G Ital Med Lav Erg*, 25(3 Suppl), 220.

- Lurija A., Vygotskij L. (1987) *La scimmia, l'uomo primitivo, il bambino*. Giunti Editore.
- Mack, O., Khare, A., Krämer, A., e Burgartz, T. (Eds.). (2015). *Managing in a VUCA World*. Springer.
- Macke, J., e Genari, D. (2019). Systematic literature review on sustainable human resource management. *Journal of cleaner production*, 208, 806-815.
- Marchisio, C., Curto, N. (2022). *Progetto di vita e paradigma dei diritti*.
- Mårtensson, P., Fors, U., Wallin, S. B., Zander, U., e Nilsson, G. H. (2016). Evaluating research: A multidisciplinary approach to assessing research practice and quality. *Research Policy*, 45(3), 593-603.
- Matherly, C. M., Burton, H. A. (2005). An analysis of corporate website disclosures. *Management Accounting Quarterly*, 6(2), 26.
- Matthews, M. T., Williams, G. S., Yanchar, S. C., e McDonald, J. K. (2017). Empathy in distance learning design practice. *TechTrends*, 61(5), 486–493.
- Mazzei, A., Ravazzani, S. (2012). Leveraging variety for creativity, dialogue and competition. *Journal of Communication Management*.
- Measuring Health and Disability: Manual for WHO Disability Assessment Schedule WHODAS 2.0 (versione Italiana 2018 presso: <http://www.reteclassificazioni.it/WHODAS/WHODAS2019/index.html#2/z> (controllato 30/01/23).
- Medeghini, R. (2014) *L'inclusione, una lettura attraverso i Disability Studies Italy*.
- Meinel, C., e Leifer, L. (2012). Design thinking research. In *Design thinking research* (pp. 1-11). Springer, Berlin, Heidelberg.
- Merlo, G., e Tarantino, C. (Eds.). (2018). *La segregazione delle persone con disabilità: i manicomi nascosti in Italia*. Maggioli.
- Mertens, D. M. (2019). *Research and evaluation in education and psychology: Integrating diversity with quantitative, qualitative, and mixed methods*. Sage publications.
- Merzagora, I., Piga, A., Genovese, U., Toncini, A., e Travaini, G. (2020). *Primum non tacere-L'Olocausto dei disabili e l'insegnamento ai professionisti sanitari*.

Michelini, L., e Fiorentino, D. (2011). Nuovi modelli di business per la creazione di valore condiviso: il social e l'inclusive business. *Impresa Progetto-Electronic Journal of Management*, (1).

Ministero dei Lavori pubblici (1989) Decreto del Ministro dei Lavori Pubblici 14 giugno 1989, n. 236. *Gazzetta Ufficiale*. Link: <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/1989/06/23/089G0298/sg> (controllato 30/01/23).

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (2021) Relazione sullo stato di attuazione della legge recante norme per il diritto al lavoro dei disabili (anni 2016, 2017 e 2018). Link: <https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/disabilita-e-non-autosufficienza/focus-on/norme-sul-collocamento-al-lavoro-delle-persone-disabili/Documents/Relazione-diritto-lavoro-disabili-2016-2018.pdf> (controllato 30/01/23).

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (2022) Decreto ministeriale n°43 dell'11 marzo 2022 Linee guida in materia di collocamento mirato delle persone con disabilità. Link: <https://www.fishonlus.it/files/2022/03/dm-n43-11-03-2022-linee-guida-collocamento-mirato.pdf> (controllato 30/01/23).

Mitchell, R. K., Agle, B. R., e Wood, D. J. (1997). Toward a theory of stakeholder identification and salience: Defining the principle of who and what really counts. *Academy of Management Review*, 22(4), 853-886.

Mokhonoana M. (2017) *The Use and Misuse of Children*, Sekoala Publishing Company, United States.

Moliterni, P. (2015). L'integrazione degli stranieri e degli alunni in situazione di disabilità nella scuola. L'integrazione degli stranieri e degli alunni in situazione di disabilità nella scuola, 169-186.

Montenegro, G. T. (2020). *How Public Relations Agencies Communicate Diversity and Inclusion Practices on Their Websites* (Doctoral dissertation, The University of Alabama).

Montobbio E. (a cura di) (1999) *Il falso se nell'handicap mentale: l'identità difficile*, Pisa: Del Cerro.

Montobbio E., Lepri C. (2000) *Chi sarei se potessi essere. La condizione adulta del disabile*. Pisa: Del Cerro.

Montuschi F. (2004), Dalla pedagogia speciale al "pensare speciale". In Montuschi F. and Caldin R. (coordinated by), *Disabilità, integrazione e pedagogia speciale*, monographic issue of "Studium Educationis", n. 3, pp. 511-516.

- Montuschi, F. (2004). Dalla pedagogia speciale al “pensare speciale”. *Studium educationis*, 3, 511-516.
- Morwane, R. E., Dada, S., e Bornman, J. (2021). Barriers to and facilitators of employment of persons with disabilities in low- and middle-income countries: A scoping review. *African journal of disability*, 10, 833.
- Mura, A., de Freitas, C. R., Tatulli, I., e Zurru, A. L. (2020). Inclusion: prossimità e distanze tra culture.”individui/alunno/alunni/persona in situazione di disabilità”.
- Mura, A., Zurru, A. L. (2013). *Identità, soggettività e disabilità. Processi di emancipazione individuale e sociale*. Milano: FrancoAngeli.
- Murawski W.W., Scott K. L., (2021) *Universal Design for Learning in pratica. Strategie efficaci per l'apprendimento inclusivo*. Trento: Erickson.
- Nemoto, T., & Beglar, D. (2014). Likert-scale questionnaires. In *JALT 2013 conference proceedings* (pp. 1-8).
- Neuendorf, K. A. (2016). *The content analysis guidebook*. Sage.
- Nevala, N., Pehkonen, I., Koskela, I., Ruusuvuori, J., e Anttila, H. (2015). Workplace accommodation among persons with disabilities: a systematic review of its effectiveness and barriers or facilitators. *Journal of occupational rehabilitation*, 25(2), 432-448.
- Neves, J. (2018). Cultures of Accessibility: Translation making cultural heritage in museums accessible to people of all abilities. In *The Routledge handbook of translation and culture* (pp. 415-430). Routledge.
- Nicolini, D. (2012). Design Thinking: A Literature Review. In J. Plaisant, C. Rushton, H. Singh, e B. Shneiderman (Eds.), *DESRIST 2012: Proceedings of the 7th International Conference on Design Science Research in Information Systems and Technology* (pp. 77-84). New York, NY: ACM.
- Nielsen, J., e Loranger, H. (2006). *Prioritizing Web usability*. Berkeley, CA: New Riders.
- Nørgaard, M. (2012). Using extreme sketching in creative business modelling. In *Cumulus Conference Proceedings* (pp. 184-189).
- Norman, D. A. (1999). Affordance, conventions, and design. *interactions*, 6(3), 38-43.

- O'Brien, J. (2010). *The production of reality: Essays and readings on social interaction*. Thousand Oaks: Pine Forge Press. p.126.
- OECD (2018). *Disability, Employment and Inclusion: Mainstreaming in All Policies and Practices*. OECD Publishing.
- Oliver, M. (1990). *Politics of disablement*. Macmillan International Higher Education.
- Oliver, M., Barnes, C. (2012). *The new politics of disablement*. Bloomsbury Publishing.
- Oliver, P. (2013). *Writing your thesis*. *Writing Your Thesis*, 1-248. Torrossa.
- Organizzazione Internazionale del Lavoro (2022) *L'inclusione lavorativa delle persone con disabilità in Italia*.
- Organizzazione mondiale della sanità. (2004). *ICF versione breve. Classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute*. Edizioni Erickson.
- Paivio, A. (2013). *Imagery and verbal processes*. Psychology Press.
- Palmieri, C. (2021). *Disabilità e inclusione: una proposta pedagogica. Approfondimento*. In C. Del Carro (a cura di), *L'inclusione sociale delle persone con disabilità ai tempi del covid. Tracciare rotte nella tempesta*. (pp. 112-120). Sant'Arcangelo di Romagna : Maggioli editore.
- Pavan, A. (2003). *Dire persona – luoghi critici e saggi di applicazione di un'idea*. Bologna: il Mulino.
- Pavone, M. R. (2010). *Dall'esclusione all'inclusione. Lo sguardo della pedagogia speciale* (pp. 1-271). Mondadori università.
- Pavone, M., Arengi, A., Borgonovi, E., Ferrucci, F., Genovese, E., e Pepino, A. (2022). *Un ponte tra università e mondo del lavoro per l'inclusione e la vita indipendente*.
- Pazienza, M. T. (Ed.). (2006). *Information Extraction: A Multidisciplinary Approach to an Emerging Information Technology: A Multidisciplinary Approach to an Emerging Information Technology* (Vol. 1299). Springer.
- Peperzak, A. T., e Lévinas, E. (1993). *To the other: An introduction to the philosophy of Emmanuel Levinas*. Purdue University Press.

Persson, H., Åhman, H., Yngling, A. A., e Gulliksen, J. (2015). Universal design, inclusive design, accessible design, design for all: different concepts—one goal? On the concept of accessibility—historical, methodological and philosophical aspects. *Universal Access in the Information Society*, 14(4), 505-526.

Peruzzi, M. (2011). La valutazione del rischio da stress lavoro-correlato ai sensi dell'art. 28 del d. lgs. 81/2008. *I Working papers di Olympus*, (2).

Piaget J. (1982) “L'épistémologie des relation interdisciplinaires”, in Besio Caldin (a cura di) (2020), *La pedagogia speciale in dialogo con altre discipline*, Milano, Guerini Scientifica, p.15.

Pianigiani Vocabolario Etimologico della Lingua Italiana Versione Web. Link <https://www.etimo.it/> (controllato 30/01/23).

Piccardo, C. (1992). *Empowerment. Strategie di sviluppo organizzativo centrate sulla persona*. Milano: Raffaello Cortina.

Pickering, C. E., Nurenberg, K., e Schiamberg, L. (2017). Recognizing and responding to the “toxic” work environment: Worker safety, patient safety, and abuse/neglect in nursing homes. *Qualitative health research*, 27(12), 1870-1881.

Pinelli S. (2022) *Tecnologie digitali e processi di apprendimento. L'eterma ghirlanda dorata*. In Caldin R. (a cura di) *Pedagogia speciale e didattica speciale/2* (pp.161-175) Trento: Erickson

Pinnelli S., Yin R. K. (2005), *Lo studio di caso nella ricerca scientifica*. Roma: Armando.

Pinnelli, S. (2020). Contesti educanti nell'emergenza COVID-19. Da cosa ricominciare. *Liber-O. Collana Didattica Open Access dell'Università del Salento*, 2020(1), 153-162.

Pinnelli, S., & Fiorucci, A. (2021). Individualized educational planning ICF based. Testing and monitoring of the IEP-ICF UniSalento model. *Form@ re-Open Journal per la formazione in rete*, 21(1), 204-218.

PMI (Project Management Institute). (2017). *A guide to the project management body of knowledge (PMBOK guide)*. Newtown Square, PA: Project Management Institute.

Polit, D. F., e Beck, C. T. (2012). *Nursing research: Generating and assessing evidence for nursing practice* (9th ed.). Lippincott Williams e Wilkins

Presidente della Repubblica (1994) Decreto Legislativo 19 settembre 1994 n.626 Attuazione delle direttive 89/391/CEE, 89/654/CEE, 89/655/CEE, 89/656/CEE, 90/269/CEE, 90/270/CEE, 90/394/CEE e 90/679/CEE riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro, Gazzetta ufficiale. Link: <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/1994/11/12/094G0610/sg> (controllato 30/01/23).

Presidente della Repubblica (2003) Decreto Legislativo 9 luglio 2003, n. 216 Attuazione della direttiva 2000/78/CE per la parita' di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro e della direttiva n. 2014/54/UE relativa alle misure intese ad agevolare l'esercizio dei diritti conferiti ai lavoratori nel quadro della libera circolazione dei lavoratori. Gazzetta Ufficiale. Link: <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2003/08/13/003G0240/sg> (controllato 30/01/23).

Presidente della Repubblica (2006) Decreto Legislativo 11 aprile 2006, n. 198 "Codice delle pari opportunità tra uomo e donna, a norma dell'articolo 6 della legge 28 novembre 2005, n. 246". Gazzetta Ufficiale. Link: <https://web.camera.it/parlam/leggi/deleghe/06198dl.htm> (controllato 30/01/23).

Presidente della Repubblica (2015) Decreto Legislativo 14 settembre 2015, n. 151 Disposizioni di razionalizzazione e semplificazione delle procedure e degli adempimenti a carico di cittadini e imprese e altre disposizioni in materia di rapporto di lavoro e pari opportunità, in attuazione della legge 10 dicembre 2014, n. 183. Gazzetta Ufficiale. Link: <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2015/09/23/15G00164/sg> (controllato 30/01/23).

Presidente della Repubblica (2020) Decreto Legge 16 luglio 2020, n. 76 (in S.O. n. 24/L alla Gazzetta Ufficiale - Serie generale - n. 178 del 16 luglio 2020), coordinato con la legge di conversione 11 settembre 2020, n. 120 (in questo stesso S.O.), recante: «Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale.» Gazzetta Ufficiale. Link: <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2020/09/14/20A04921/sg> (controllato 30/01/23).

Presidente della Repubblica (2020) Legge 11 settembre 2020, n. 120 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76, recante misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale. (20G00139). Gazzetta Ufficiale. Link: <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2020/09/14/20G00139/sg> (controllato 30/01/23).

Pronko, N. H. (1973). Mehrabian, albert." Nonverbal Communication"(Book Review). The Psychological Record, 23, 133.

Repubblica italiana (1977) Legge 4 agosto 1977, n. 517 Norme sulla valutazione degli alunni e sull'abolizione degli esami di riparazione nonche' altre norme di modifica dell'ordinamento scolastico. Gazzetta Ufficiale. Link: <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/1977/08/18/077U0517/sg> (controllato 30/01/23).

Repubblica italiana (1992) Legge 5 febbraio 1992, n. 104 Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate Gazzetta Ufficiale. Link: <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/1992/02/17/092G0108/sg> (controllato 30/01/23).

Repubblica italiana (1999) Legge 12 marzo 1999, n. 68 Norme per il diritto al lavoro dei disabili. Gazzetta Ufficiale. Link: <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/1999/03/23/099G0123/sg> (controllato 30/01/23).

Repubblica italiana (2004) Legge 9 gennaio 2004, n. 4 Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici. Gazzetta Ufficiale. Link: <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2004/01/17/004G0015/sg> (controllato 30/01/23).

Repubblica italiana (2006) Legge 1 marzo 2006, n. 67 Misure per la tutela giudiziaria delle persone con disabilità vittime di discriminazioni. Gazzetta Ufficiale. Link: <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2006/03/06/006G0090/sg> (controllato 30/01/23).

Ricci, A., & Luppi, E. (2022). La promozione delle soft skills fra riflessività e autovalutazione nel processo di apprendimento. Uno studio esplorativo all'interno di un percorso di formazione all'imprenditorialità. COLLANA SIRD, 658-672.

Rivoltella, P. C. (2014). La previsione. Neuroscienze, apprendimento, didattica. La scuola.

Roberts, L. D., e Allen, P. J. (2015). Exploring ethical issues associated with using online surveys in educational research. *Educational Research and Evaluation*, 21(2), 95-108.

Ruzic, L., Lee, S. T., Liu, Y. E., e Sanford, J. A. (2016, July). Development of universal design mobile interface guidelines (UDMIG) for aging population. In *International Conference on Universal Access in Human-Computer Interaction* (pp. 98-108). Springer, Cham.

Sala, A., Punie, Y., Garkov, V., & Cabrera Giraldez, M. (2020). LifeComp: The European Framework for Personal, Social and Learning to Learn Key Competence. Luxembourg: Publications Office of the European Union

Saldaña, J. (2021). The coding manual for qualitative researchers. The coding manual for qualitative researchers, 1-440.

Sanyal, C., Wilson, D., Sweeney, C., Rachele, J. S., Kaur, S., e Yates, C. (2015). Diversity and inclusion depend on effective engagement: It is everyone's business to ensure that progress is maintained. *Human Resource Management International Digest*.

Sasanelli, D. (2022). Disabilità, autodeterminazione, inclusione: l'eredità pedagogica di P. Freire e le potenzialità del Capability Approach, in Fiorucci et. al (2022) *Pedagogia e*

politica in occasione dei 100 anni dalla nascita di Paulo Freire. Pensa Multimediale versione e-Book.

Saunders, S. L., e Nedelec, B. (2014). What work means to people with work disability: a scoping review. *Journal of occupational rehabilitation*, 24(1), 100-110.

Scelfo, P., Sapuppo, C. (2012). Storia e campi di applicazione della Classificazione Internazionale del Funzionamento della Disabilità e della Salute. *Pratica Medica e Aspetti Legali*, 6(1), 21-29.

Schoneveld, G. C. (2020). Sustainable business models for inclusive growth: Towards a conceptual foundation of inclusive business. *Journal of Cleaner Production*, 277, 124062.

Schraw, G., e Dennison, R. S. (1994). Assessing Metacognitive Awareness. *Contemporary Educational Psychology*, 19(4), 460-475.

Schuler, R. S., Budhwar, P. S., e Florkowski, G. W. (2002). International human resource management: review and critique. *International Journal of Management Reviews*, 4(1), 41-70.

Schunk, D. H., e Zimmerman, B. J. (Eds.). (2023). *Self-regulation of learning and performance: Issues and educational applications*. Taylor e Francis.

Schur, L., Nishii, L., Adya, M., Kruse, D., Bruyère, S. M., & Blanck, P. (2014). Accommodating employees with and without disabilities. *Human Resource Management*, 53(4), 593-621.

Semerádová, T., Weinlich, P., Semerádová, T., e Weinlich, P. (2020). Factors influencing user experience. *Website Quality and Shopping Behavior: Quantitative and Qualitative Evidence*, 29-62.

Shandwick, W. (2015). The CEO reputation premium: Gaining advantage in the engagement era. Retrieved on, 10.

Sharkey, L., e Barrett, M. (2017). *The Future-Proof Workplace: Six strategies to accelerate talent development, reshape your culture, and succeed with purpose*. John Wiley e Sons.

Shelly, C. C. (2019). Inclusion. In *Web Accessibility* (pp. 301-313). Springer, London.

Shrey, D. E. (1996). Disability management in industry: the new paradigm in injured worker rehabilitation. *Disability and Rehabilitation*, 18(8), 408-414.

Snell, C., Bevan, M., e Thomson, H. (2015). Welfare reform, disabled people and fuel poverty. *Journal of Poverty and Social Justice*, 23(3), 229-244.

Sorrentino, C., & Pinnelli, S. (2017). Universal design for learning approach and schoolwide enrichment model: a critical perspective. in *edulearn17 Proceedings* (pp. 5386-5392). IATED.

Spangler, B. (2003). Win-win, win-lose, and lose-lose situations. *Beyond Intractability*.

Spinelli, C. (2017). La sfida degli accomodamenti ragionevoli per i lavoratori disabili dopo il Jobs Act. *La sfida degli accomodamenti ragionevoli per i lavoratori disabili dopo il Jobs Act.*, 39-59.

Stake, R. E. (1995). *The art of case study research*. Sage Publications.

Stephanidis, C. (2009). *The universal access handbook*. CRC Press.

Stone, D. L., e Colella, A. (1996). A model of factors affecting the treatment of disabled individuals in organizations. *Academy of management review*, 21(2), 352-401.

Story, M. F. (2001). *Principles of universal design*. Universal design handbook.

Strah, N., Rupp, D. E., e Morris, S. B. (2022). Job analysis and job classification for addressing pay inequality in organizations: Adjusting our methods within a shifting legal landscape. *Industrial and Organizational Psychology*, 15(1), 1-45.

Taronna, P. (2008) *Classificazione e descrizione delle professioni: il modello Isfol-Orientaonline*.

Taskan, B., Junça-Silva, A., e Caetano, A. (2022). Clarifying the conceptual map of VUCA: a systematic review. *International Journal of Organizational Analysis*, (ahead-of-print).

Taylor, M. (2005). Access and support in the development of a visual language: Arts education and disabled students. *International Journal of Art e Design Education*, 24(3), 325-333.

Teddlie, C., e Tashakkori, A. (2009). *Foundations of mixed methods research: Integrating quantitative and qualitative techniques in the social and behavioral sciences*. SAGE Publications.

Telecommunications Standards Institute (2018) EN 301 549 V2.1.2 (2018-08) Accessibility requirements for ICT products and services. Link: https://www.etsi.org/deliver/etsi_en/301500_301599/301549/02.01.02_60/en_301549v020102p.pdf (controllato 30/01/23).

Tobler, Z. B. (2021). Le nuove tecnologie in aiuto all'apprendimento del disegno: creare un'immagine verosimile sfruttando i videogiochi (Doctoral dissertation, Scuola universitaria professionale della Svizzera Italiana -SUPSI).

Trincherò, R., Robasto, D. (2019). I mixed methods nella ricerca educativa (pp. 1-138). Mondadori Education spa.

Trincherò, R., Robasto, D. (2019a). Dispositivi di ricerca misti convergenti e trasversali. In Metodologie della ricerca sociale (pp. 143-160). UTET Università.

Ugolini S. (2014). L'atteggiamento della cultura greco-romana nei confronti della disabilità: agli antipodi della nostra 'inclusione'?. Dossier di "Scuola e Amministrazione". Lecce, NIKEDITRICE, p. 15.

Unione Europea (2000) Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea, Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea. Link: https://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_it.pdf (controllato 30/01/23).

Unione Europea (2000) Direttiva 2000/78/CE del Consiglio, del 27 novembre 2000, che stabilisce un quadro generale per la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro. Gazzetta Ufficiale n. L 303 del 02/12/2000 pag. 0016 - 0022 Link: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32000L0078>. (controllato 30/01/23).

Unione Europea (2012) Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea 2012/C 326/02 link: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=CELEX:12012P/TXT> (controllato 30/01/23).

Unione Europea (2016) Direttiva (UE) 2016/2102 relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici, Gazzetta Ufficiale. Link: https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/direttiva_ue_2016-2102.pdf (controllato 30/01/23).

Unione Europea (2018) 2018/1523 Modello di dichiarazione di accessibilità conformemente alla direttiva (UE) 2016/2102 del Parlamento europeo e del Consiglio relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici. Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea. Link:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32018D1523&from=IT> (controllato 30/01/23).

Unione Europea (2019) DIRETTIVA (UE) 2019/882 sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi, Gazzetta Ufficiale. Link: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L0882&from=EN> (controllato 30/01/23).

United Nations (2006). Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità. Disponibile al link: <https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/disabilita-e-non-autosufficienza/focus-on/Convenzione-ONU/Documents/Convenzione%20ONU.pdf> (controllato 30/01/23).

Valentine, S., Silver, L., & Twigg, N. (1999). Locus of control, job satisfaction, and job complexity: The role of perceived race discrimination. *Psychological Reports*, 84(3_suppl), 1267-1273.

W3C (World Wide Web Consortium) Accessibility Guidelines WCAG 2.0, 2.1, 3.0. Link: <https://www.w3.org/> (controllato 30/01/23).

Welch, D. E., & Welch, L. S. (2008). The importance of language in international knowledge transfer. *Management International Review*, 48(3), 339-360.

Williams, R. M., & Westmorland, M. (2002). Perspectives on workplace disability management: a review of the literature. *Work*, 19(1), 87-93.

Willits, F. K., Theodori, G. L., & Luloff, A. E. (2016). Another look at Likert scales. *Journal of Rural Social Sciences*, 31(3), 6.

Winston, A. (2014). *The big pivot: Radically practical strategies for a hotter, scarcer, and more open world*. Harvard Business Review Press.

World Health Organization. (2001). *ICF: International Classification of Functioning, Disability and Health*.

Yin, R. K. (1994). Discovering the future of the case study. *Method in evaluation research. Evaluation practice*, 15(3), 283-290.

Zappalà, E. (2021). inclusione lavorativa di studenti e adulti con Disturbo dello Spettro Autistico: un approccio ecologico-sistemico. *Italian journal of special education for inclusion*, 9(2), 113-120.

Ziglio, C., Telleri, P., & Guidi, R. (2004). Viaggio nelle professioni: virus, veleni e antidoti. Junior.

Zurru, A. L. (2017). Disabilità e soggettività. Costruire un dialogo interdisciplinare attraverso l'ICF. Ricerche di Pedagogia e Didattica. Journal of Theories and Research in Education, 12(2), 23-40.