



Lavoro agile

Quaderno 6.1 - Automatismi, domotica, ICT

Angelo Bottini

Molteplacit(t)à. Spazi che accolgono relazioni in movimento

Collana a cura di **CERPA Italia Onlus**

Iniziativa promossa da **Regione Emilia-Romagna**

nell'ambito della convenzione tra la Regione Emilia-Romagna e il Centro Europeo di Ricerca e Promozione dell'Accessibilità (CERPA) Italia Onlus per la realizzazione di attività di ricerca, formazione, ricognizione e supporto in materia di accessibilità e fruibilità degli spazi pubblici e degli edifici nell'ambito del territorio regionale.

CERPA Italia Onlus

Centro Europeo di Ricerca e Promozione dell'Accessibilità

CRIBA Emilia-Romagna

Centro Regionale d'Informazione sul Benessere Ambientale

Segreteria scientifica: Piera Nobili

Segreteria editoriale: Elisabetta Sofi

Lavoro agile

Angelo Bottini

Con il patrocinio di
INU - Istituto Nazionale Urbanistica

INU
Istituto Nazionale
di Urbanistica

© Dove non diversamente specificato, le immagini appartengono all'archivio CERPA E CRIBA - ER. TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI.

QUADERNO 6.1

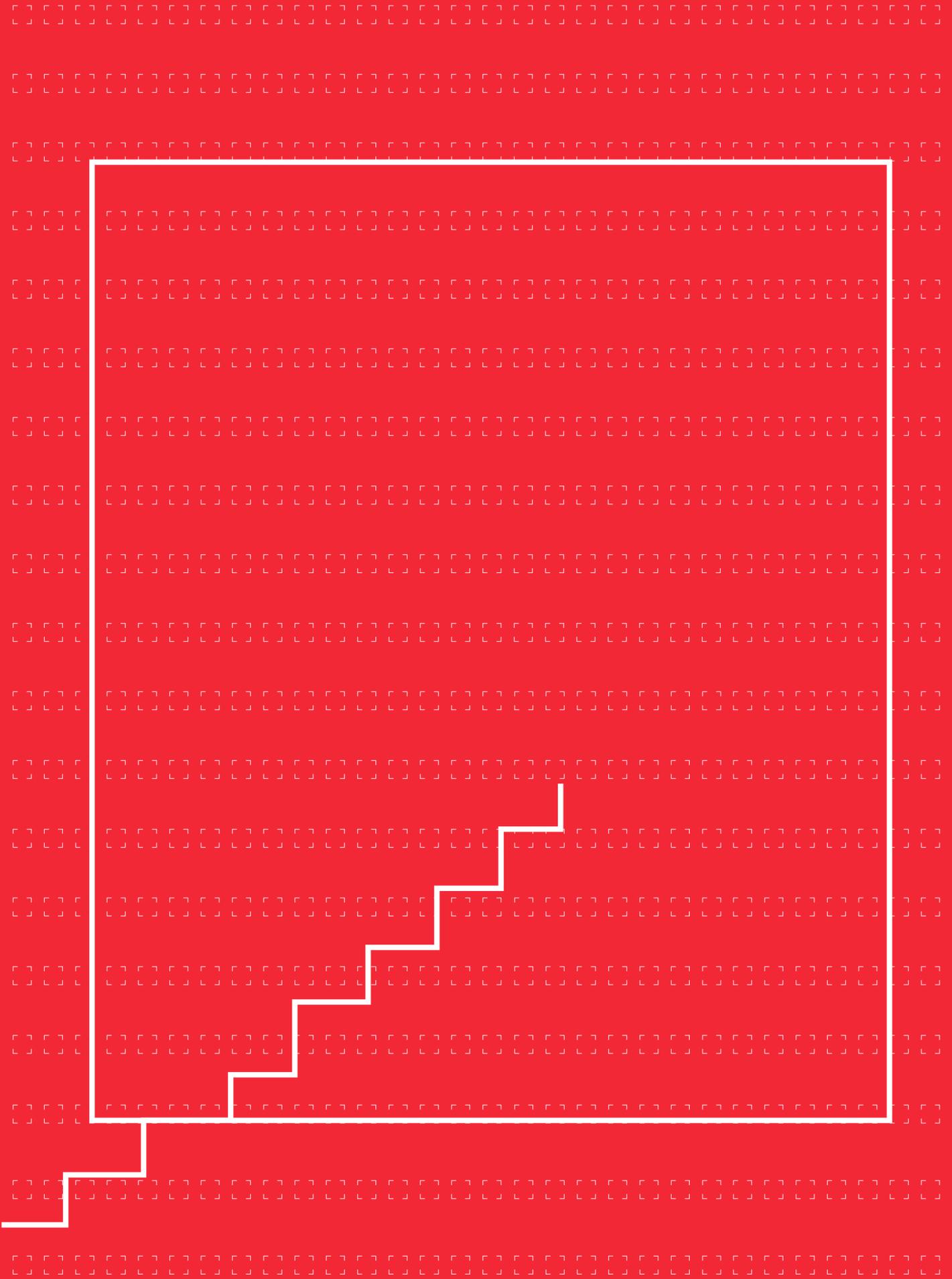
GIUGNO 2024

**Quaderno 6.1
Automatismi, domotica, ICT**

Lavoro agile

Angelo Bottini





INDICE

00	INTRODUZIONE	06
01	ELEMENTI SOCIO CULTURALI	10
02	ELEMENTI GEOPOLITICI	12
03	ELEMENTI DELL'AMBIENTE SOCIALE	14
04	ELEMENTI DELL'AMBIENTE FISICO	
	4.1. Ambiente	15
	4.2. La postazione	16
	4.2.1 Tecnologie assistive	16
	4.2.2 Tecnologie assistive per la gestione delle informazioni e della comunicazione	17
	4.2.3 Accessibilità digitale	19
	4.2.3.1 Piattaforme di collaborazione video e audio	21
	4.2.3.2 Documenti PDF accessibili	22
05	ELEMENTI DEL COMPITO	23
06	ELEMENTI DELLA PERSONA	25
07	ELEMENTI TEMPORALI	27
08	BIBLIOGRAFIA / SITOGRAFIA	29
09	AUTORE	33

00 INTRODUZIONE

Nel 2001 l'Organizzazione Mondiale della Sanità pubblica la Classificazione Internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute (ICF) (World Health Organization, 2002) raccogliendo ed esprimendo in un sistema di codifica un nuovo paradigma che nei decenni precedenti stava emergendo con forza. Con l'ICF, ufficialmente e formalmente, la disabilità non è più riconosciuta come il diretto effetto di un deficit, di una malattia, ma come l'esito dall'interazione complessa tra più componenti, tra i quali si afferma l'importanza di quelli contestuali. Poi, nel quantificare l'impatto dell'ambiente sul funzionamento della persona, evidenzia che esso non può mai essere neutro, ma, inevitabilmente, o barriera o facilitatore, imponendoci così una maggiore consapevolezza e responsabilità nel compiere interventi sul contesto, nell'essere contesto ognuno di noi.

Durante la pandemia da Covid-19 gran parte della comunità ha sperimentato nei fatti una perdita di funzionamento: secondo l'ICF, dunque, abbiamo fatto esperienza di una oggettiva disabilità, perché le regole di salute pubblica contenute nei vari decreti hanno imposto grandi limitazioni alla mobilità e alle interazioni sociali. In questo caso per l'ICF l'esito ottenuto è simile, ad esempio, a quello di una persona con deficit della deambulazione in un contesto con barriere architettoniche: la disabilità vissuta risulta nel non poter uscire di casa per partecipare alle attività della comunità, compreso il lavorare. Conseguentemente sono state introdotte facilitazioni ritenute indispensabili per attenuare alcune barriere quali: la promozione di forme di *smart working* (o lavoro agile o lavoro flessibile). Di nuovo, quindi, si mette in atto un adattamento ambientale (organizzativo e normativo) finalizzato al ripristino del funzionamento della persona nelle attività utili a partecipare nuovamente alle attività lavorative.

Il **lavoro agile** non è nato certamente con la pandemia, ma in quel periodo complesso ha dimostrato di poter essere parte della soluzione per consentire alle persone di continuare a lavorare evidenziando con maggiore chiarezza la possibilità di rendere più accessibile il mondo del lavoro *mainstream* alle persone con disabilità¹.

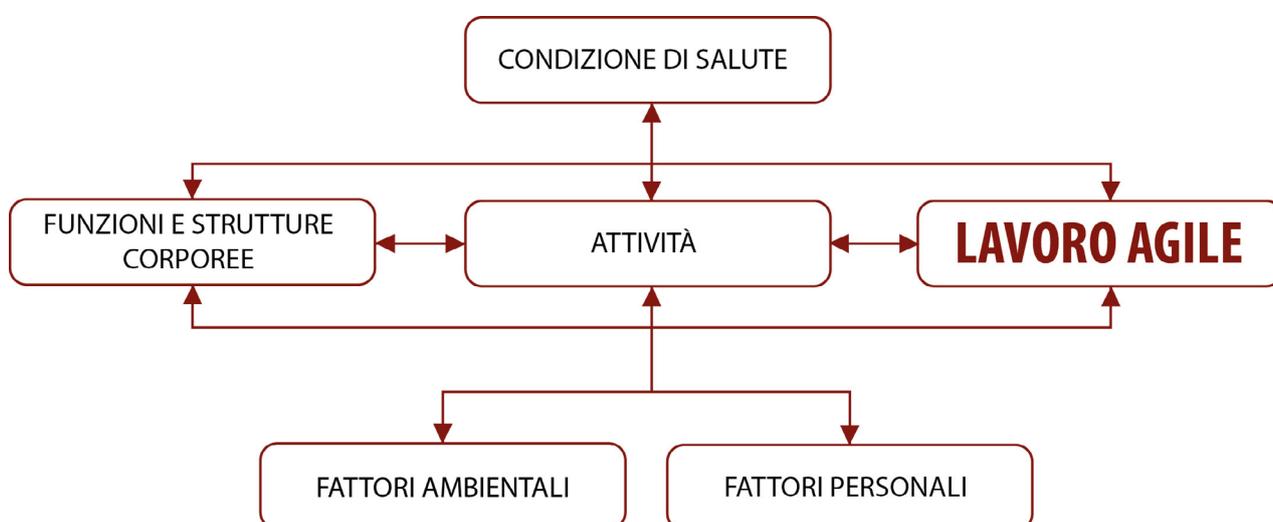
La caratteristica del lavoro agile di poter conciliare vita, cura e lavoro viene letta oggi come elemento di promozione della vita indipendente delle persone con disabilità tanto da poter essere considerato esso stesso come una potente risposta alla richiesta di accomodamenti ragionevoli² espressa nella Convenzione ONU

1. Decreto Ministeriale n. 43 dell'11 marzo 2022 "Linee guida in materia di collocamento mirato delle persone con disabilità", come previsto dall'articolo 1 del D.Lgs. n. 151/2015.

2. Secondo la CRPD 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. Se ne fa riferimento già nella Direttiva 2000/78/CE del Consiglio EU come "soluzioni ragionevoli" chiedendo al datore di lavoro di prendere 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.

relativa ai diritti delle persone con disabilità (CRPD - *Convention on the Rights of Persons with Disabilities* | *United Nations Enable*, 2006)³. L'accomodamento ragionevole può produrre esiti molto positivi frutto però di un'analisi multidisciplinare complessa. La condivisione di buone pratiche e case report può rendere più efficiente l'individuazione delle soluzioni più appropriate. Ne sono un esempio il sito statunitense AskJan⁴ e l'italiano Progetto P.A.R.I.⁵, al momento della stesura del presente quaderno ancora in costruzione. Anche le recenti linee guida sul collocamento mirato prevedono la raccolta e diffusione di buone pratiche in merito.

Il lavoro agile osservato dalla prospettiva ICF ci consente di esplorare e analizzare quali siano le componenti che producano barriere di accesso alla persona con disabilità o al contrario lo facilitino. La relazione tra le componenti viene così schematizzata:



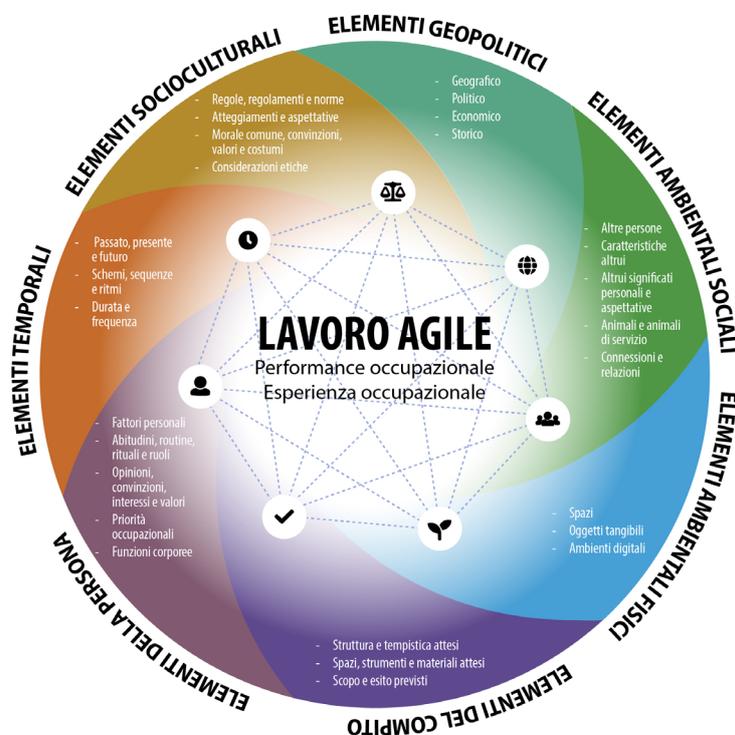
+ Diagramma dello schema ICF che evidenzia come la partecipazione nel lavoro agile sia in relazione con le altre componenti. Qui, nel diagramma, la componente "Partecipazione" è stata sostituita da "Lavoro agile" per chiarire ai lettori il suo posizionamento.

3. Legge 3 marzo 2009, n. 18. Ratifica ed esecuzione della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, con Protocollo opzionale, fatta a New York il 13 dicembre 2006 e istituzione dell'Osservatorio nazionale sulla condizione delle persone con disabilità.

4. <<https://askjan.org/a-to-z.cfm>>

5. <<https://paritalia.it/a-z/>>

Qui, per arricchire la lettura della nostra analisi e al tempo stesso per rendere più esplicita la complessità delle interazioni, si è scelto di organizzarla secondo il Modello Transazionale dell'Occupazione (Fisher & Marterella, 2019)⁶ attingendo alle risorse di uno dei modelli di intervento più diffusi nella pratica di terapia occupazionale⁷.



+ Immagine dello schema del Modello Transazionale dell'Occupazione adattata dal testo Fisher A.G. & Marterella A. (2019), *Powerful Practice: A Model for Authentic Occupational Therapy*, CIOTS. Qui, al centro dello schema, il termine onnicomprensivo "Occupazione" è stato sostituito dall'occupazione specifica "Lavoro agile" per chiarire ai lettori il suo posizionamento.

Lo schema rende evidente il legame indissolubile tra tutti gli elementi contestuali del lavoro agile, oggetto di analisi, e come il variare o il vincolo di ognuno possa influenzare gli altri. Qui, correttamente, sono ancor meno rilevanti le funzioni (ed eventuali disfunzioni) corporee, essendo uno dei vari fattori personali fra i sette elementi considerati.

6. Il Modello Transazionale dell'Occupazione è un modello concettuale che descrive la complessità dell'occupazione come un insieme transazionale inestricabilmente intrecciato. Questo modello è connesso all'OTIPM (Occupational Therapy Intervention and Process Model) e basato sulla Scienza Occupazionale.

7. Il terapeuta occupazionale è un professionista sanitario della classe della riabilitazione che ha al centro del suo ragionamento clinico l'occupazione, cioè ciò che la persona vuole o deve fare e che per ragioni diverse risulta difficile, faticosa, poco sicura. Opera con la persona e il resto del team per renderla più autonoma nei suoi contesti di vita: a casa, a scuola, al lavoro, nei luoghi della comunità. Il profilo professionale è definito dal DM 17 gennaio 1997, n.1 36 <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/1997/05/24/097G0168/sg>.

Se l'obiettivo è quello di capire come sostenere la persona con disabilità che desidera acquisire e mantenere un lavoro nella forma di lavoro agile, nelle pagine seguenti proviamo a rendere chiari i principali elementi che sono coinvolti offrendo maggior peso a quelli sui quali possiamo agire con più efficacia.

La complessità delle variabili in gioco impone il coinvolgimento di competenze diverse, un team transdisciplinare nel quale non solo si condividono gli obiettivi, ma dove ognuno conosce e riconosce le competenze e i ruoli degli altri per giungere alle soluzioni più efficaci. Insieme alla persona, vera esperta dei propri bisogni, possono essere coinvolte persone dell'azienda (datore di lavoro, tutor, colleghi, formatori, medico competente, ecc.), tecnici (architetto, geometra, sviluppatore, ingegnere, tecnico ortopedico, ecc.), riabilitatori e clinici (fisiatra, terapeuta occupazionale, fisioterapista, logopedista, psicologo, ecc.), *caregiver*, familiari e altre figure (assistente sociale, educatore, ecc.).

01 ELEMENTI SOCIO CULTURALI

Si analizzano principalmente due aspetti: il cambiamento della relazione tra lavoro e disabilità e l'affermarsi di nuove modalità di lavoro, tra le quali quella del lavoro agile.

Il lavoro in generale è elemento fondante della comunità e del farne parte, dello sviluppo e dell'autonomia dell'individuo, espressione di ruoli e di identità. L'esclusione dal mondo del lavoro delle persone con disabilità è stata da sempre la più dolorosa testimonianza di una sistematica compressione dei diritti fondamentali. L'impegno a cambiare paradigma, da quello dell'assistenza a quello dei diritti (la CRPD inserisce all'articolo 27 il diritto al lavoro), presuppone un percorso politico, culturale e sociale che sta rendendo possibili i cambiamenti che oggi viviamo, anche se rimane un processo lontano dall'essere completato. Il percorso nasce e si sviluppa a partire dalla seconda metà del Novecento, riesce con la CRPD a essere condiviso a livello globale come trattato internazionale (Marchisio & Curto, 2019).

Negli anni le tecnologie consentono di sperimentare nuovi modi di lavorare, trasformando quello che poteva un tempo essere il lavoro a domicilio in telelavoro. Oggi il lavoro agile (o *smart working*) è inteso molto diversamente: è una modalità di esecuzione del rapporto di lavoro subordinato caratterizzato dall'assenza di vincoli orari, spaziali e di organizzazione per fasi, cicli e obiettivi stabilita mediante accordo tra dipendente e datore di lavoro. È una modalità che aiuta il lavoratore a conciliare i tempi di vita, lavoro e di cura. Può essere svolto principalmente a casa o in altri contesti esterni all'azienda, anche in spazi di *coworking*.

Quando le esigenze di una azienda trovano risposta nelle competenze di un possibile candidato, se il candidato è una persona con disabilità ci possono essere ritmi di lavoro, orari, ambienti, distanze che, creando barriere, rendono impossibile o complicato l'incontro. Senza che ciò sia l'alibi per le aziende per non impegnarsi ad essere ambiente adattabile ed inclusivo, le opportunità contrattuali che prevedono il lavoro agile possono concretamente ridurre le barriere di accesso al lavoro.

Durante la pandemia da Covid 19 molti hanno fatto esperienza di *smart working*, anche se in realtà spesso è stato poco *smart*, in quanto la volontarietà delle parti nello scegliere questa modalità, essenziale nel lavoro agile, era resa obbligatoria per motivi sanitari. Aziende e lavoratori hanno dovuto improvvisare una riorganizzazione del flusso di lavoro con esiti non sempre positivi.

Il lavoro agile può essere invece un modo di costruzione di ruolo e identità, di autonomia, di guarigione, di ritorno alla vita per le persone con disabilità, per garantire loro il diritto al lavoro e quindi può essere considerato in sé un accomodamento ragionevole. Deve essere volontario, una opportunità, non strumento di ghettizzazione e isolamento. Predisporre spazi di *coworking* accessibili potrebbe aiutare a evitare il rischio di isolamento legato al lavoro agile.

In generale il lavoro agile può aiutare a favorire: lo sviluppo sostenibile del proprio territorio, città e comunità dai quali non è più indispensabile allontanarsi ogni giorno per raggiungere il luogo di lavoro; il rapporto di fiducia, autonomia e libertà, non più sottoposto a controllo puntuale; la coordinazione con i colleghi per obiettivi e processi, anziché per sincronizzazione di operazioni; la rimozione dello svantaggio se tutela pienamente salute e benessere del lavoratore, se garantisce l'efficace comunicazione interna, il diritto alla disconnessione, l'accessibilità di strumenti e processi, la parità di condizioni e carichi di lavoro.

02 ELEMENTI GEOPOLITICI

A livello internazionale si sono poste le condizioni perché si sviluppassero politiche di riorganizzazione del lavoro che considerassero il tema della disabilità come area di corresponsabilità sociale resa praticabile da normative e dall'evoluzione delle infrastrutture tecnologiche. Lo scenario⁸ comprende, oltre alla CRPD, la *European Disability Strategy 2021-30*⁹ e l'Agenda ONU 2030¹⁰, che promuovono una crescita intelligente e partecipativa, l'occupazione piena e produttiva, un lavoro dignitoso per tutti, la prosperità sostenibile centrata sulle persone.

Nel tempo il lavoro agile, soprattutto per le persone fragili,¹¹ viene percepito come opportunità di produzione di valore sociale per tutte le aziende, anche espressione di welfare aziendale. Ormai ben distinto dal telelavoro, matura specificità anche normative e che riguardano la sua volontarietà e le sue tutele dei diritti alla privacy, alla disconnessione e alla sicurezza.

Di seguito i principali riferimenti normativi utili, ai quali si possono integrare gli interventi attuati a livello regionale.

- Legge 9 gennaio 1989, n. 13¹² – Disposizioni per favorire il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati e successivo regolamento di attuazione D.M. 14 giugno 1989, n. 236¹³.
- Legge 12 marzo 1999, n. 68¹⁴ - Norme per il diritto al lavoro dei disabili
- Direttiva 2000/78/CE¹⁵ del Consiglio che stabilisce un quadro generale per la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro.
- Legge 9 luglio 2003, n. 216¹⁶ - Attuazione della direttiva 2000/78/CE per la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro.

8. Convegno HANDImatica 2020, intervento del dott. Paolo Bandiera

https://youtu.be/61-VicGg_uM?t=2805

9. <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1484&langId=it>

10. <https://unric.org/it/agenda-2030/>

11. Lavoratori dipendenti pubblici o privati in condizione di rischio derivante da immunodepressione o da esiti di patologie oncologiche o dallo svolgimento di relative terapie salvavita, ivi inclusi lavoratori con disabilità con connotazione di gravità ex art. 3, comma 3, L. 104/92.

12. <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/1989/06/23/089G2547/sg>

13. <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/1989/06/23/089G0298/sg>

14. <https://www.parlamento.it/parlam/leggi/99068l.htm>

15. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32000L0078>

16. <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2003/08/13/003G0240/sg>

- Legge 9 gennaio 2004, n. 4¹⁷ - Disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici.
- Legge 3 marzo 2009, n. 18¹⁸ - Ratifica ed esecuzione della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità.
- Decreto 20 marzo 2013¹⁹ - Modifiche all'allegato A del decreto 8 luglio 2005 del Ministro per l'innovazione e le tecnologie, recante: «Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici».
- Legge 9 agosto 2013, n. 99²⁰ - Interventi urgenti per la promozione dell'occupazione. Contiene integrazione dell'obbligo all'accomodamento ragionevole della Legge 9 luglio 2003, n. 216.
- Legge 14 settembre 2015, n. 151²¹ - 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.
- Legge 22 maggio 2017, n. 81²² - Misure per la tutela del lavoro autonomo non imprenditoriale e misure volte a favorire l'articolazione flessibile nei tempi e nei luoghi del lavoro subordinato.
- DM 11 marzo 2022, n. 43²³ - Linee guida in materia di collocamento mirato delle persone con disabilità, previste dall'art. 1 - comma 1 del DL n. 151/2015.

17. <<https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:2004-01-09:4!vig=>>

18. <<https://www.normattiva.it/atto/caricaDettaglioAtto?atto.dataPubblicazioneGazzetta=2009-03-14&atto.codiceRedazionale=009G0027¤tPage=1>>

19. <<https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2013/09/16/13A07492%20/%20sg>>

20. <<http://lexitalia.it/leggi/2013-99.htm>>

21. <<https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2015/09/23/15G00164/sg>>

22. <<https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2017/06/13/17G00096/sg>>

23. <<https://www.lavoro.gov.it/documenti-e-norme/normativa/dm-43-del-11032022.pdf>

03 ELEMENTI DELL'AMBIENTE SOCIALE

Per ambiente sociale intendiamo la rete familiare e di supporto e la rete lavorativa (colleghi, responsabili, clienti). Comprende le caratteristiche di ogni persona coinvolta, i significati e le aspettative che ognuna esprime nei propri ruoli e mansioni, influenzando possibilità ed esiti.

Il lavoro agile può essere utile per migliorare il funzionamento familiare e l'equilibrio tra vita lavorativa e privata nella popolazione generale (Chung & van der Lippe, 2020), ma l'intersezione tra lavoro e vita domestica può alterare l'equilibrio tra le interdipendenze presenti in una famiglia con una persona con disabilità. L'accesso al lavoro agile, quando funzionale, è dunque per le persone con disabilità una co-produzione familiare (Giri et al., 2022), dove tempi, spazi, routine si devono adattare alle esigenze dei compiti richiesti. Quindi alle precondizioni organizzative dell'azienda e alla sua volontà e capacità di *accomodarsi* alle caratteristiche del dipendente con disabilità, è indispensabile unire la sostenibilità del supporto richiesto a familiari e *caregiver*. Ciò è possibile integrando i loro bisogni ed esigenze co-progettando e negoziando le modalità di svolgimento dei compiti lavorativi quando svolti nell'abitazione (orari, durata, pause, routine di inizio e fine, spazi utilizzati, privacy, risoluzione dei problemi, ecc.).

Riguardo alla rete lavorativa e all'esigenza di co-progettare l'organizzazione, la gestione dei tempi e la definizione degli obiettivi, diviene essenziale la co-responsabilità sugli esiti lavorativi qualitativi e quantitativi. Se ognuno deve mettere in condizione l'altro di produrre come richiesto, l'interazione e la comunicazione devono essere efficaci. Possono essere necessarie una o più azioni tra queste:

- formazione dei dipendenti/responsabili (sull'uso di dispositivi hardware e software compensativi, sulla produzione di documenti e contenuti accessibili, ecc.);
- tutoraggio dei dipendenti/responsabili sulle modalità ottimali di interazione, ad esempio con persone con disturbo dello spettro autistico (Scheiner & Bogden, 2022);
- Iniziale job coaching che prepara il dipendente per i compiti assegnati (considerato come uno dei possibili accomodamenti ragionevoli dalle nuove linee guida sul collocamento mirato).

04 ELEMENTI DELL'AMBIENTE FISICO

Per ambiente fisico intendiamo gli spazi fisici dove il lavoro si svolge (il domicilio, l'azienda, altri spazi di *coworking*), gli oggetti con la quale la persona interagisce (scrivania, sedie, tecnologie assistive, ecc.) e gli ambienti e servizi digitali utilizzati durante lo svolgimento delle mansioni lavorative (connettività, applicazioni, intranet, ecc.).

Considerando che, seppure in maniera flessibile, in relazione a orario e momento della giornata, sia necessario che la persona debba rimanere nel luogo di lavoro per le ore sufficienti a svolgere i compiti previsti dal contratto, i luoghi e le postazioni utilizzate dovranno facilitare l'esecuzione dei compiti stessi, mantenendo sicurezza e comfort della persona, adattandosi alle sue preferenze e caratteristiche.

Si dovrà quindi prestare attenzione agli spazi, all'organizzazione della postazione di lavoro, alle caratteristiche, accessibilità e funzioni delle applicazioni e dei siti internet/intranet dell'azienda, alle specifiche della connettività da garantire.

4.1 AMBIENTE

L'allestimento e l'adattamento degli spazi devono tener conto:

- dell'eventuale esigenza di muoversi con una carrozzina e/o di essere supportato nella mobilità e nei trasferimenti da un *caregiver*;
- di una illuminazione adeguata che consenta di vedere senza ombre o riflessi eccessivi strumenti e oggetti del compito considerando preferenze e esigenze di adattamento alle caratteristiche della persona;
- di temperatura e umidità che garantiscano comfort e salute della persona anche in relazione alle sue specifiche condizioni (alcune patologie limitano la tolleranza a variazioni termiche);
- del rumore in relazione alla tipologia di compiti svolti e alle caratteristiche della persona (deficit uditivi, deficit di attenzione, ecc.);
- della privacy in relazione alla tipologia dei compiti svolti (gestione dati personali, video call, ecc.).

La possibilità di installare sistemi di controllo ambientale (per illuminazione, temperatura e umidità, comunicazione, allarmi, ecc.) può consentire maggiore autonomia al lavoratore con deficit motorio. Soluzioni di domotica (o *home automation*) hanno visto una straordinaria evoluzione, passando da un mercato ridotto, molto frazionato in tecnologie proprietarie e dai costi elevati, a quello di largo consumo basato su piattaforme e standard largamente diffusi e condivisi²⁴.

24. I sistemi commerciali per il controllo ambientale e in generale per la gestione dell'IoT (Internet of Things) si basano su connessioni wireless: principalmente wi-fi, bluetooth, zwave, zigbee. Quest'ultimo è largamente utilizzato da molti marchi consentendo ampia scelta di prodotti. Stanno emergendo protocolli che permettono poi di far interagire anche dispositivi con modalità di connessione diverse utilizzando qualsiasi sistema operativo sul mercato.

Le attuali e versatili soluzioni wireless commerciali non nascono per le persone con disabilità ma per aggiungere comodità alla vita di tutti. Per questo motivo non ereditano solitamente le pratiche di solidità e ridondanza (sistemi di backup, gruppi di continuità, ecc.) della domotica "tradizionale". Se questa mancanza, in parte facilmente colmabile, può garantire comunque per voi una sufficiente continuità di servizio, può risultare veramente semplice ed economico allestire un controllo ambientale accessibile. Aggiungiamo che è possibile fornire controllo digitale accessibile anche a molti dispositivi obsoleti con piccoli adattamenti o con appositi *bridge* che "convertono" l'istruzione in un segnale per essi comprensibile.

4.2 LA POSTAZIONE

La norma UNI EN 301549:2018²⁵ fornisce alcune indicazioni sulle caratteristiche della postazione di lavoro per la persona con disabilità motoria, ma è sempre necessaria una valutazione specifica che tenga conto della persona, del suo funzionamento in base ai compiti da svolgere. Ciò può condurre a dover adottare una o più tecnologie assistive.

4.2.1 TECNOLOGIE ASSISTIVE

Per vivere ed operare negli spazi dove svolgere i compiti lavorativi, la persona deve interagire con oggetti e strumenti. In relazione alle sue preferenze e caratteristiche potrà essere necessario ricorrere anche a tecnologie assistive²⁶. Può riguardare una scrivania adattata, un sistema di postura, un dispositivo di accesso al computer, un software di sintesi vocale o molto altro. La condizione della persona può renderle difficile, faticoso, poco sicuro o doloroso adattarsi all'utilizzo di oggetti e strumenti standard. Quindi diventa vitale che essi si adattino alla persona, compensando il suo deficit funzionale, riducendo nei fatti e come chiarisce l'ICF, la sua disabilità. Le tecnologie assistive si collocano in un continuum, da quelle a bassa tecnologia, per es. una impugnatura per tenere meglio in mano una matita, a quelle ad alta tecnologia, per es. una carrozzina elettronica (Cook & Polgar, 2014). Esiste lo Standard Internazionale ISO 9999²⁷ delle tecnologie assistive e sono disponibili database online costantemente aggiornati come l'italiano SIVA²⁸ e l'europeo EASTIN²⁹.

La selezione della tecnologia assistiva è un processo complesso per il quale possono essere utilizzati diversi modelli e percorsi (Sacchi, 2021) come ad esempio lo *Human Activity Model* (HAAT) (Cook & Polgar, 2014), il *Matching Person & Technology Model* (MPT) (De Jonge et al., 2007), l'*Empowering Users Through Assistive Technology* (EUSTAT³⁰) o quello italiano del Servizio Informazione e Valutazione Ausili (SIVA).

Ogni modello efficace mette la persona al centro e considera sempre che l'esito della sua adozione dipende sempre dall'interazione di tutti gli elementi coinvolti.

25. <<https://docs.italia.it/AgID/documenti-in-consultazione/lg-accessibilita-docs/it/stabile/requisiti-tecnici-accessibilita-strumenti-informatici.html>>

26. Tecnologia assistiva è qualsiasi elemento, apparecchiatura o sistema di prodotti, sia acquisito in commercio, modificato o personalizzato che viene utilizzato per aumentare, mantenere o migliorare le capacità funzionali della persona con disabilità (Federici & Scherer, 2018).

27. <<https://www.iso.org/standard/60547.html>>

28. <<https://portale.siva.it/it-IT/databases/products/list>>

29. <<http://www.eastin.eu/it-it/searches/products/index>>

30. <<https://portale.siva.it/it-IT/databases/libraries/detail/id-440>>

Di seguito un adeguato percorso di selezione di un ausilio/tecnologia assistiva, sintetizzato in fasi dal SIVA (Andrich, 2014):

1. Fase preliminare: chiarimento degli obiettivi; decisione di procedere. Strumenti utili per questa fase sono la USERfit³¹ (Marchesini & Andrich, 2001; Poulson et al., 1996) che comprende una scheda che aiuta a definire le specifiche, essenziale quando si debba progettare una soluzione non individuabile tra quelle già disponibili.
2. Fase progettuale: valutazione; individuazione delle diverse soluzioni.
3. Fase decisionale: scelta della soluzione; ordinazione/prescrizione e autorizzazione.
4. Fase attuativa: messa in opera/installazione/configurazione; collaudo; addestramento.
5. Fase di verifica: follow-up; interventi correttivi; manutenzione. Qui diventa interessante utilizzare strumenti per comprendere la familiarità e competenza acquisita dalla persona ad es. con la *Psychosocial Impact of Assistive Devices Scale* (PIADS³²) (Day et al., 2002, 2012) e la sua soddisfazione nell'uso della tecnologia con la *Quebec User Evaluation of Satisfaction with Technical Aids* (QUEST³³) (Demers et al., 1996, 2003).

4.2.2 TECNOLOGIE ASSISTIVE PER LA GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E DELLA COMUNICAZIONE

In relazione alle specifiche generali sull'hardware della postazione si può fare riferimento, quando pertinente, ai punti 5 (Requisiti generici), 6 (ICT con comunicazione vocale bidirezionale), 7 (ICT con funzionalità video), 13 (ICT che fornisce ritrasmissione o accesso al servizio di emergenza) della norma UNI EN 301549:2018³⁴, tenendo conto che non deve limitare l'installazione o l'uso delle tecnologie assistive ritenute necessarie.

“La selezione e la scelta dei prodotti necessari dipendono da un processo dinamico e da un percorso di valutazione del rapporto tra vari elementi, personalizzati sul singolo dipendente, verso il quale è necessario che convergano le esigenze di servizio, le mansioni svolte dallo stesso, l'analisi dei bisogni, l'individuazione degli ausili idonei per la postazione di lavoro, le capacità tecniche individuali e le attitudini personali, l'addestramento all'uso delle tecnologie di cui si è dotati, l'accordo sulla soluzione adottata in termini di efficacia, efficienza, soddisfazione”. Così riporta le *Specifiche tecniche su hardware, software e tecnologie* sulle postazioni di lavoro contenute nella Circolare n. 2 del 23 settembre 2015³⁵ come previsto dalla legge 9 gennaio 2004, n. 4³⁶.

Nella tabella di seguito, a titolo di esempio, ne traiamo alcune indicazioni e vi inseriamo i collegamenti alle correlate sezioni ISO 9999:2016 della sezione Ausili per

31. <<https://portale.siva.it/it-IT/databases/libraries/detail/id-106>>

32. <<https://portale.siva.it/it-it/databases/libraries/detail/id-90>>

33. <<https://portale.siva.it/it-it/databases/libraries/detail/id-95>>

34. <<https://docs.italia.it/AgID/documenti-in-consultazione/lg-accessibilita-docs/it/stabile/requisiti-tecnici-accessibilita-strumenti-informatici.html>>

35. <<https://www.agid.gov.it/it/node/1659>>

36. <<https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:2004-01-09:4!vig=>>>

la comunicazione e la gestione dell'informazione del database del portale EASTIN per averne esempi costantemente aggiornati.

Ausili per la funzione visiva	Filtri ottici assorbenti ; Ausili per allargare il campo visivo o cambiarne l'angolazione ; Sistemi televisivi per l'ingrandimento di immagini .
Ausili per l'udito	Apparecchi acustici tattili ; Accessori per ausili per l'udito .
Ausili per la produzione verbale	Generatori di voce ; Amplificatori di voce .
Ausili per la scrittura	Dispositivi manuali per il disegno e la scrittura ; Supporti per scrivere e disegnare ; Dispositivi manuali per la scrittura braille ; Macchine da scrivere ; Dispositivi portatili per prendere appunti in braille ; Software per elaborazione di testi .
Ausili per eseguire calcoli	Calcolatori ; Software per esecuzione di calcoli .
Ausili per registrare e riprodurre informazioni audio e video	Registratori e riproduttori di suoni ; Telescopi ; Dispositivi a loop induttivo ; Microfoni ; Altoparlanti ; Auricolari .
Ausili per la comunicazione interpersonale	Pannelli e corredi di lettere o simboli per la comunicazione ; Amplificatori per la comunicazione ; Ausili per la conversazione ; Software per la comunicazione interpersonale ; Ausili di assistenza all'eloquio .
Ausili per telefonare e inviare messaggi telematici	Telefoni per rete fissa ; Telefoni per rete mobile ; Dispositivi e software per comunicazione testuale in tempo reale ; Accessori per telefonia ; Software per telecomunicazione e telematica .
Ausili per indicazioni, segnalazioni, promemoria e allarmi	Dispositivi di segnalazione ; Orologi ; Prodotti di aiuto alla memoria ; Allarmi di sicurezza personale ; Allarmi ambientali di sicurezza ; Sistemi per il monitoraggio e il tracciamento ; Materiali ed utensili per contrassegnare ; Ausili per facilitare la strutturazione della giornata o di attività .
Ausili per leggere	Materiali di lettura con uscita acustica ; Ausili voltapagine ; Leggii ; Macchine per il riconoscimento dei caratteri ; Materiale di lettura tattile ; Lettori di libri elettronici .
Dispositivi di ingresso per computer	Tastiere ; Dispositivi di ingresso alternativi ; Accessori a sistemi di ingresso ; Software di ingresso per computer ; Dispositivi puntatori per computer .
Dispositivi di uscita per computer	Display visuali per computer e accessori ; Display tattili per computer ; Stampanti ; Display acustici per computer ; Software speciale di uscita per computer .

4.2.3 ACCESSIBILITÀ DIGITALE

Per accessibilità dei sistemi informatici (software, siti web, applicazioni mobili) si intende la capacità di essi 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. Bisogna dunque eliminare le barriere di accesso che possano limitare l'uso dei dispositivi e software, in modo che le persone con disabilità possano interagire pienamente anche quando queste hanno necessità di utilizzare tecnologie assistive e ausili.

Le normative e linee guida tecniche³⁷ oggi raccomandano l'adozione di soluzioni che rendono accessibili i sistemi informatici a persone senza vista o con vista limitata, senza percezione del colore, senza udito o con udito limitato, senza capacità vocali, con manipolazione o forza limitata, con portata limitata, con crisi fotosensibili, con cognizione limitata. Ad esempio chi ha problemi di udito deve poter disporre di sottotitoli, descrizione scritta, interprete LIS (lingua italiana dei segni); chi ha problemi visivi deve poter cambiare la dimensione dei caratteri, modificare il contrasto, disporre di descrizioni sonore; chi ha problemi motori deve avere la possibilità di utilizzare periferiche di input diverse (tastiere speciali, trackball, puntatori oculari, comandi vocali, ecc.); chi ha problemi cognitivi deve poter accedere a contenuti e processi semplificati. Bisogna anche considerare l'usabilità, che non riguarda specificamente le persone con disabilità. Un sistema informatico è considerato usabile quando è di facile utilizzo e apprendimento, efficiente, adattabile, con elevata tolleranza agli errori, con un uso gradevole e soddisfacente.

Le linee guida in merito, compresa la normativa italiana, fanno riferimento ai principi delle WCAG 2.0³⁸: percepibilità (le informazioni e l'interfaccia utente devono essere fruibili attraverso differenti canali sensoriali); utilizzabilità (l'interfaccia utente deve essere utilizzabile senza disagi o vincoli per l'utente); comprensibilità (gli utenti devono poter comprendere il funzionamento dell'interfaccia per ottenere servizi e informazioni); robustezza (il contenuto deve poter essere fruibile in maniera affidabile da una vasta gamma di programmi utilizzati dall'utente, comprese le tecnologie assistive).

37. Linee guida accessibilità – PA <<https://www.agid.gov.it/index.php/it/design-servizi/accessibilita/linee-guida-accessibilita-pa>> e Privati <<https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/accessibilita/linee-guida-accessibilita-privati>>

38. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 <<https://www.w3.org/TR/WCAG21/>>

Anche i requisiti tecnici contenuti nel Decreto ministeriale del 20 marzo 2013 fanno riferimento alle linee guida delle WCAG 2.0 e diventano i punti di controllo per la verifica dell'accessibilità di uno strumento informatico.

Alternative testuali	Per qualsiasi contenuto di natura non testuale.
Contenuti audio, video, animazioni	Fornire alternative testuali equivalenti.
Adattabile	Creare contenuti che possano essere presentati in modalità differenti senza perdita di informazioni o struttura.
Distinguibile	Rendere più semplice la visione e l'ascolto dei contenuti, separando i contenuti in primo piano dallo sfondo.
Accessibile da tastiera	Rendere disponibili tutte le funzionalità anche tramite tastiera.
Adeguate disponibilità di tempo	Fornire all'utente tempo sufficiente per leggere ed utilizzare i contenuti.
Crisi epilettiche	Non presentare contenuti che possano causare crisi epilettiche (Harding & Harding, 2010).
Navigabile	Fornire all'utente funzionalità per navigare, trovare contenuti e determinare la propria posizione nel sito e nelle pagine.
Leggibile	Rendere leggibile e comprensibile il contenuto testuale.
Prevedibile	Creare pagine web che appaiano e che si comportino in maniera prevedibile.
Assistenza nell'inserimento di dati e informazioni	Aiutare l'utente ad evitare gli errori ed agevolarlo nella loro correzione.
Compatibile	Garantire la massima compatibilità con i programmi e le tecnologie assistive utilizzati dall'utente.

Sono disponibili anche strumenti che consentono di aiutare a verificare la conformità ai citati requisiti tecnici di accessibilità. Ne è un ottimo esempio il validatore italiano MAUVE++³⁹.

39. MAUVE++ (*Multiguide Accessibility and Usability Validation Environment*) è un sistema per valutare l'accessibilità dei siti Web controllando il loro codice HTML e CSS attraverso linee guida W3C WCAG 2.1 <<https://mauve.isti.cnr.it/>>

4.2.3.1 PIATTAFORME DI COLLABORAZIONE VIDEO E AUDIO

In ambito di lavoro agile diventano spesso centrali le applicazioni per la collaborazione attraverso sistemi di comunicazione video e audio in tempo reale. Le aziende si affidano generalmente a soluzioni largamente diffuse che cercano sempre di più di rispettare i requisiti di accessibilità⁴⁰. Tra le funzioni di cui dovrebbero disporre ci sono la gestione di sottotitoli (anche automatici), la trascrizione automatica, le scorciatoie da tastiera, la compatibilità con gli screen reader. Di seguito alcune indicazioni utili per organizzare e gestire una riunione online:

- Verificare che la piattaforma selezionata abbia impostazioni e funzioni per l'accessibilità necessaria (a titolo di esempio qui le informazioni su [Google Meet](#)⁴¹, [Microsoft Teams](#)⁴², [Zoom](#)⁴³).
- Assicurarsi che gli inviti con il collegamento e i documenti utili alla riunione vengano inviati con il tempo sufficiente per consentire ai partecipanti di esaminarli. Preparare documenti, presentazioni, contenuti multimediali e altro materiale in modo da essere conformi alle linee guida per l'accessibilità⁴⁴.
- Lasciare ai partecipanti la scelta del metodo di connessione alla riunione (ad es. computer, app, telefono).
- Ricordare a tutti i partecipanti che dovrebbero, se possibile, assicurarsi che i loro volti, compresa la bocca, siano visibili e ben illuminati. Se utilizzano sfondi virtuali, chiedere di testare la qualità per garantire che non vi siano sfarfallii. Incoraggiare tutti i partecipanti a testare il loro audio e video prima di qualsiasi riunione.
- Assicurarsi che i partecipanti sappiano utilizzare le funzionalità che serviranno durante la riunione e che siano compatibili con le tecnologie assistive utilizzate. Garantire che abbiano l'opportunità di familiarizzare con la piattaforma.
- Se necessari, assicurarsi che siano forniti i sottotitoli, tramite servizio di sottotitoli professionale o tramite i sottotitoli automatici della piattaforma o del software di presentazione. Se si utilizza un interprete di lingua dei segni verificare che sia correttamente visibile.
- Se si mette a disposizione la registrazione della riunione, può essere utile modificarla per migliorare l'accuratezza testuale e la sincronizzazione dei sottotitoli.
- Considerare la possibilità che alcuni partecipanti abbiano bisogno di più tempo di altri per completare attività, come scrivere o modificare documenti o utilizzare strumenti di collaborazione, attività da svolgere durante la riunione.

40. Accessibility of Remote Meetings <<https://www.w3.org/TR/remote-meetings/#selection>>; RTC (Real Time Communication) Accessibility User Requirements <<https://www.w3.org/TR/raur/#introduction>>

41. <<https://support.google.com/meet/answer/7313544?hl=it>>

42. <<https://support.microsoft.com/it-it/office/strumenti-di-accessibilit%C3%A0-per-microsoft-teams-2d4009e7-1300-4766-87e8-7a217496c3d5>>

43. <<https://explore.zoom.us/it/accessibility/>>

44. How to Make Your Presentations and Meetings Accessible to All <<https://www.w3.org/WAI/teach-advocate/accessible-presentations/>>; Making Audio and Video Media Accessible <<https://www.w3.org/WAI/media/av/>>

Prevedere anche l'esecuzione di queste attività collaborative al di fuori della riunione stessa, o l'accettazione di contributi separati dai partecipanti alla riunione e il loro inserimento prima o dopo la riunione.

- Se il suono peggiora durante una videoconferenza, chiedere ai partecipanti di spegnere il video per vedere se ciò migliora la qualità dell'audio.

4.2.3.2 DOCUMENTI PDF ACCESSIBILI

I documenti in formato PDF sono da tempo largamente diffusi perché consentono lo scambio di contenuti che possono essere presentati in maniera coerente ed affidabile in tutte le piattaforme disponibili. È sorta nel tempo la necessità di rendere accessibili i documenti PDF alle persone con disabilità. A ciò risponde la norma ISO 14289 (conosciuta come PDF/UA⁴⁵) che fa riferimento alle citate WCAG.

L'obiettivo della norma è definire come creare documenti PDF accessibili tenendo conto a quanto segue:

- Il testo deve essere leggibile dalla macchina (machine-readable), presentato in una lingua dichiarata;
- Deve disporre di strutture semantiche appropriate (tag), come per paragrafi, elenchi, tabelle e intestazioni;
- Deve avere una organizzazione delle strutture semantiche in ordine logico di lettura;
- Deve contenere metadati descrittivi, come le descrizioni alternative per le immagini.

Il principale software per la creazione di documenti PDF fornisce strumenti e informazioni utile alla creazione di documenti accessibili⁴⁶.

45. ISO 14289 (PDF/UA) <<https://www.pdfa.org/resource/iso-14289-pdfua/>>

46. Creare PDF accessibili e verificarne l'accessibilità <<https://helpx.adobe.com/it/acrobat/using/create-verify-pdf-accessibility.html>>

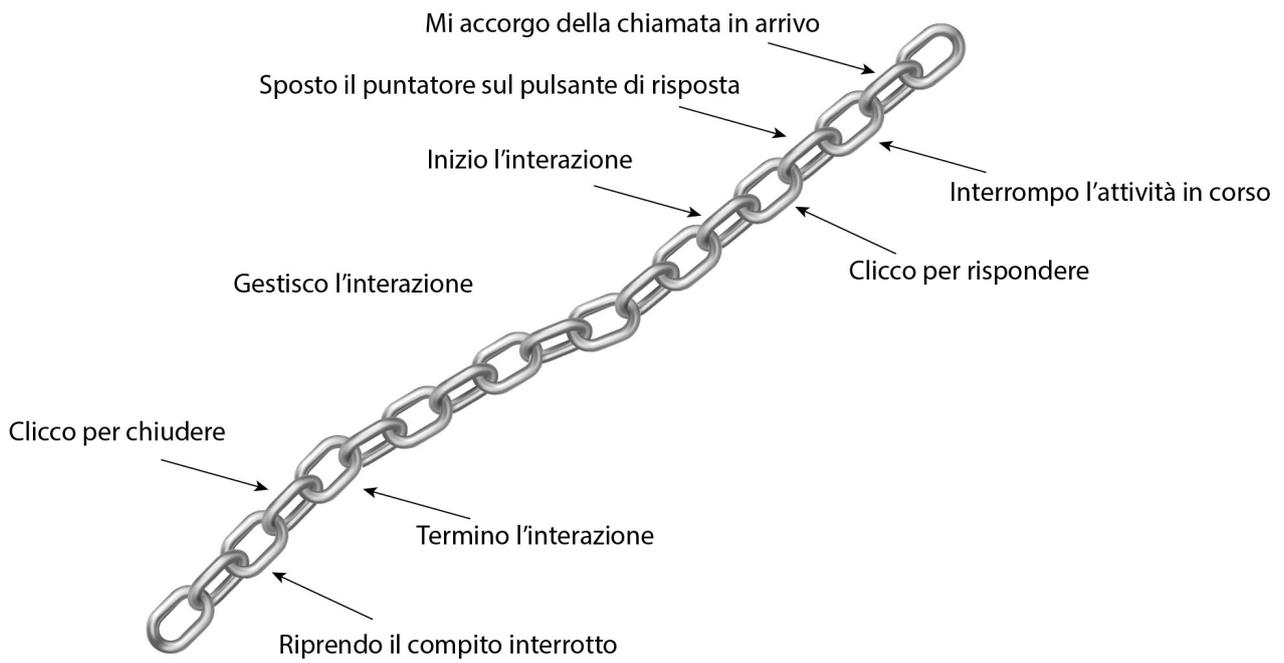
05 ELEMENTI DEL COMPITO

Una prima attenzione alle caratteristiche delle mansioni lavorative viene già sollecitata dalle linee guida per il collocamento mirato delle persone con disabilità ([DM 43/2022](#)) il quale dedica uno degli allegati (Scheda di funzionamento del posto di lavoro - Allegato 3) per descrivere le richieste del posto di lavoro attraverso una selezione di categorie ICF.

Le mansioni richieste per l'ingaggio lavorativo possono comprendere compiti molto differenti che prevedono procedure e complessità diverse, che richiedono l'uso di dispositivi, software, ausili e l'interazione con altre persone. Ogni compito ha poi una sua tempistica, ritmo, frequenza, durata, propri obiettivi e risultati attesi. La persona con disabilità può incontrare difficoltà nell'eseguire compiti o parti di essi. In questi casi diviene certamente utile se nel team che sta supportando la persona nel progetto di avvio al lavoro o del suo mantenimento sia presente la figura del terapeuta occupazionale. La sua competenza centrata sull'occupazione gli garantisce infatti la capacità di effettuare l'analisi della *performance occupazionale* (Fisher & Marterella, 2019). Questa non si limita all'analisi dell'attività, che per altre figure si esprime come una sequenza di azioni attese (Martin & Pear, 2019), ma è un'osservazione di tutti gli aspetti osservabili durante l'esecuzione di un compito. Ciò è finalizzato a comprendere a fondo cosa riduca la qualità dell'esito finale atteso e dunque quali tipi di interventi possano essere funzionali a migliorarla. Interventi che possono richiedere la modifica del compito stesso o di una parte di esso pur preservandone il fine, l'inserimento di un ausilio, una modifica dell'ambiente, il cambio della postura, l'apprendimento di una strategia o di una procedura e così via.

Qui sotto, a titolo di esempio, la schematizzazione di un semplice compito come quello di rispondere a una chiamata vocale gestita dal proprio PC, rappresentato come una catena di subcompiti. La sua esecuzione coinvolge capacità motorie (raggiungere, afferrare e muovere il mouse, cliccare), di processo (scegliere e utilizzare il tasto corretto, verificare l'efficacia dell'azione e correggere l'eventuale errore o imprevisto), di interazione sociale (iniziare la conversazione, rispettare i turni, rimanere focalizzato sull'argomento, chiedere chiarimenti, regolare le proprie emozioni, terminare adeguatamente la conversazione).

Sapere quale degli "anelli" del compito siano deboli guida il ragionamento clinico del terapeuta occupazionale che con la persona e il resto del team può individuare le soluzioni più efficaci.



+ Esempio di rappresentazione della catena di subcompiti.

06 ELEMENTI DELLA PERSONA

Seguendo il Modello transazionale dell'Occupazione citato nell'introduzione, ribadiamo che la persona è solo uno degli elementi del contesto che influenzano la qualità dell'esecuzione dei vari compiti previste, nel nostro caso, dalle mansioni lavorative in modalità di lavoro agile.

Quando ci riferiamo alla persona consideriamo i fattori personali come età, genere, fase della vita, background socio-culturale ma anche le sue abitudini e routine, le sue convinzioni e attitudini, interessi e valori, i ruoli che esprime nel quotidiano. Poi certamente rileviamo se limitazioni o riduzione di strutture e funzioni corporee possano ostacolare l'attività lavorativa. Le recenti [Linee guida del collocamento](#) mirato includono il Profilo di funzionamento della persona con disabilità (Allegato 1) che consente di delineare, attraverso categorie ICF, quali possano essere le caratteristiche della persona indicando per ciascuno il livello di menomazione (per le funzioni) o di difficoltà (per le attività). Correttamente ogni categoria lascia lo spazio per indicare eventuali fattori compensativi che possano migliorare il suo funzionamento.

Ne prendiamo un estratto per provare a chiarirne l'utilizzo nel caso di una persona con difficoltà grave nell'**uso fine della mano** e che la sua mansione lavorativa preveda l'utilizzo di applicazioni web per l'inserimento di dati. Nella riga dei fattori compensativi* aggiungiamo qui alcune possibili indicazioni che, se attentamente valutate e adottate, potrebbero ridurre fino a 0, nessuna difficoltà, il livello di esecuzione del compito richiesto.

codice ICF d440	Uso fine della mano
	<p>Compiere le azioni coordinate del maneggiare oggetti, raccogliarli, manipolarli e lasciarli andare usando una mano, dita e pollice, come necessario per raccogliere delle monete da un tavolo o per comporre un numero al telefono o girare una maniglia</p> <p>Inclusioni: raccogliere, afferrare, manipolare e lasciare</p> <p>Esclusioni: sollevare e trasportare oggetti (d430)</p>
Livello della difficoltà	0 NESSUNA difficoltà (assente, trascurabile ...) 0-4%
	1 Difficoltà LIEVE (leggera, piccola ...) 5-24%
	2 Difficoltà MEDIA (moderata, discreta ...) 25-49%
	3 Difficoltà GRAVE (notevole, estrema ...) 50-95%
	4 Difficoltà COMPLETA (totale...) 96-100%

*Eventuali fattori compensativi	Possono risultare fattori compensativi: <ul style="list-style-type: none"> • Valutare alternative accessibili per l'utilizzo di dispositivi digitali (trackball, tastiera ingrandita, interfacce vocali, software di riconoscimento vocale, emulatore di mouse, puntatore oculare) • Valutare la concessione di tempo aggiuntivo e/o pause più frequenti per l'esecuzione dei compiti richiesti • Valutare la limitazione di azioni ripetitive o la possibilità di automatizzarle (es. attraverso uso di macro)
Indicazioni prescrittive per il collocamento mirato	<i>Restrizioni generali dell'attività lavorativa</i>
	<i>Restrizioni temporali dell'attività lavorativa</i>

Come è evidente, le compensazioni non riguardano direttamente la persona ma fattori contestuali, quindi dell'ambiente fisico (dispositivi e software), del compito, del contesto sociale (organizzazione disponibile ad adattare il compito), del tempo. Riguardano indirettamente la persona che deve essere pronta ad accettare misure compensative (ausili, tempo aggiuntivo), volere e saper apprendere l'uso di nuovi dispositivi, modificare le sue abitudini.

Vogliamo sottolineare che la persona è anche componente in grado di valutare l'esito di un intervento di abilitazione in questo caso utile a migliorare la partecipazione al mondo del lavoro e prerequisito a una oggettiva valutazione della prestazione data. Possono essere individuati obiettivi sull'esecuzione dei vari compiti lavorativi quando questi esigono modifiche di uno o più degli elementi contestuali. È oggi assai utile l'uso di misure di *outcome* che si basino su quanto riportato dalla persona (PROMs⁴⁷), anche riguardo la percezione di performance e quindi per definire obiettivi centrati sulla persona.

Indichiamo due strumenti ampiamente diffusi per identificare con la persona le eventuali problematiche nell'esecuzione dei compiti lavorativi e quindi gli obiettivi da raggiungere per superarle.

- La [Goal Attainment Scaling](#) (Turner-Stokes, 2009⁴⁸) è una misura di *outcome* personalizzata che consente di rilevare il progressivo raggiungimento di obiettivi concordati. Creata inizialmente per l'utilizzo nella salute mentale è ormai comune in ogni ambito dove si voglia prendere decisioni centrate sulla persona. Lo strumento consente di definire con la persona i criteri per riconoscere e valorizzare il raggiungimento dei risultati prefissati.
- La [Canadian Occupational Performance Measure](#) (COPM) (Law et al., 2014)⁴⁹ è una intervista semi-strutturata utilizzata dai terapisti occupazionali per raccogliere dalla persona la sua percezione della performance occupazionale relativa alle attività che vuole o deve fare nel contesto analizzato, cioè la sua percezione di quanto bene le esegue. Lo strumento oltre alla qualità raccoglie anche il suo grado di soddisfazione. Consente infine alla persona di valorizzare importanza e priorità a ogni problematica da risolvere.

47. C'è sempre più larga diffusione delle Patient-Reported Outcome Measures (PROMs), non solo in ambito prettamente clinico ma anche nei vari contesti della riabilitazione (Stern, 2022).

48. <https://www.kcl.ac.uk/cicelysaunders/resources/tools/gas>

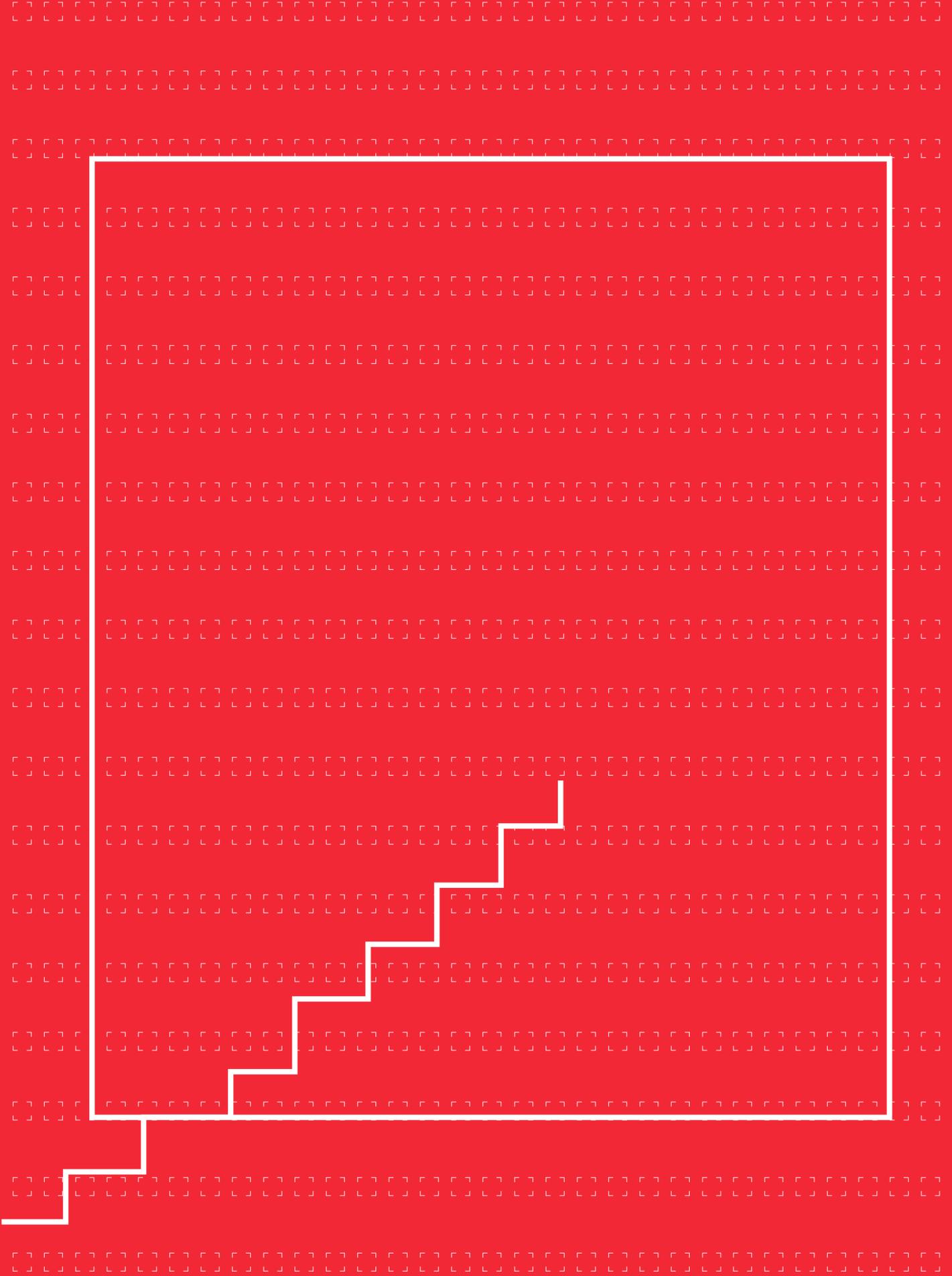
49. <https://www.thecopm.ca/>

07 ELEMENTI TEMPORALI

I compiti delle mansioni lavorative hanno necessità di essere organizzati nel tempo seguendo schemi, sequenze, ritmi. Ognuno con propria frequenza e ritmo. Di seguito alcune indicazioni:

- Persone con deficit di attenzione possono avvantaggiarsi di brevi sessioni di lavoro intensivo intervallate da pause temporizzate da apposite applicazioni, come quelle basate sulla tecnica del pomodoro⁵⁰ (Mark et al., 2017; Oakley, 2020).
- Persone con patologie autoimmuni possono avere esperienza di maggiore affaticamento e rigidità alla mattina. Può divenire funzionale adeguare l'orario di lavoro per eseguire i compiti che richiedono maggiori risorse fisiche e cognitive a partire dalla tarda mattina (Strand et al., 2020).
- Persone con diagnosi di fatica cronica (fatigue), presente in diverse condizioni sistemiche, possono adottare diverse strategie per ottimizzare le energie disponibili nella giornata e nella settimana (es. sfruttare le ore della giornata nelle quali si ha più energia, frazionare gli impegni più onerosi in più giorni, assegnare priorità ai compiti ed eseguire prima quelli non procrastinabili, delegare ciò che è possibile, intervallare i compiti impegnativi con quelli più semplici e meno faticosi) (Månsson Lexell et al., 2020).

50. La tecnica del pomodoro è un metodo per la gestione del tempo che utilizza un timer per suddividere il lavoro in intervalli, normalmente lunghi 25 minuti, separati da brevi pause di 5 minuti. Applicazioni per tutti i sistemi operativi sono facilmente configurabili. https://it.wikipedia.org/wiki/Tecnica_del_pomodoro



08 BIBLIOGRAFIA/ SITOGRAFIA

Andrich R. (2014), *Valutare, consigliare, prescrivere gli ausili*, IRCCS Fondazione Don Gnocchi.

A

Chung H. & Van der Lippe T. (2020), *Flexible Working, Work–Life Balance, and Gender Equality: Introduction*. *Social Indicators Research*, 151(2), 365–381.
<<https://doi.org/10.1007/s11205-018-2025-x>>

C

Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD) | United Nations Enable. (s.d.). Recuperato 14 agosto 2022, da <<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>>

Cook A.M. & Polgar J.M. (2014), *Assistive technologies: Principles and practice* (Fourth edition), Elsevier/Mosby.

Day H., Jutai J. & Campbell K.A. (2002), *Development of a scale to measure the psychosocial impact of assistive devices: Lessons learned and the road ahead*. *Disability and Rehabilitation*, 24(1–3), 31–37. <<https://doi.org/10.1080/09638280110066343>>

D

Day H., Jutay J., Pedroni F. & Andrich R. (2012), *PIADS (Psychosocial Impact of Assistive Devices Scale) - Versione italiana*. <<http://portale.siva.it/it-IT/databases/libraries/detail/id-90>>

De Jonge D., Scherer M.J. & Rodger S. (2007), *Assistive technology in the workplace*, Mosby Elsevier.

Demers L., Weiss-Lambrou R. & Ska B. (1996), *Development of the Quebec User Evaluation of Satisfaction with assistive Technology (QUEST)*. *Assistive Technology*, 8(1), 3-13. <<https://doi.org/10.1080/10400435.1996.10132268>>

Demers L., Weiss-Lambrou R., Ska B., Fucelli P. & Andrich R. (2003), *QUEST (Quebec User Evaluation of Satisfaction with Assistive Technology) - Versione italiana*. <<http://portale.siva.it/it-IT/databases/libraries/detail/id-95>>

Federici S. & Scherer M.J. (A c. Di), (2018), *Assistive technology assessment handbook* (Second edition), CRC Press, Taylor & Francis Group. CRC Press is and imprint of the Taylor & Francis Group, an informa business.

F

Fisher A.G. & Marterella A. (2019), *Powerful Practice: A Model for Authentic Occupational Therapy*, CIOTS.

Giri A., Aylott J., Giri P., FergusonWormley S. & Evans J. (2022), *Lived experience and the social model of disability: Conflicted and interdependent ambitions for employment of people with a learning disability and their family carers*. *British Journal of Learning Disabilities*, 50(1), 98-106. <https://doi.org/10.1111/bld.12378>

Harding G.F.A. & Harding P.F. (2010), *Photosensitive epilepsy and image safety*. *Applied Ergonomics*, 41(4), 504-508. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2008.08.005>

Law M., Baptiste S., Carswell A., McColl M., Polatajko L. & Pollock N. (2014), *Canadian Occupational Performance Measure* (5 ed.), CAOT Publications ACE.

Månsson Lexell E., Haglund L. & Packer T. (2020), *The "Managing Fatigue" programme for people with multiple sclerosis - acceptance and feasibility with Swedish occupational therapists*. *Scandinavian Journal of Occupational Therapy*, 27 (7), 536-549. <https://doi.org/10.1080/11038128.2019.1634149>

Marchesini C. & Andrich R. (2001), *Strumento USERfit - Versione italiana*. Fondazione Don Carlo Gnocchi. <http://portale.siva.it/it-IT/databases/libraries/detail/id-106>

Marchisio C.M. & Curto N. (2019), *Diritto al lavoro e disabilità: Progettare pratiche efficaci*, Carocci Faber.

Mark G., Iqbal S. & Czerwinski M. (2017), *How blocking distractions affects workplace focus and productivity*. *Proceedings of the 2017 ACM International Joint Conference on Pervasive and Ubiquitous Computing and Proceedings of the 2017 ACM International Symposium on Wearable Computers*, 928-934. <https://doi.org/10.1145/3123024.3124558>

Martin G. & Pear J. (2019), *Behavior modification: What it is and how to do it (11th edition)*, Routledge.

Oakley B. (2020), *Una mente per i numeri: Un metodo di studio (non solo) per la matematica*, Logus mundi interattivi.

Poulson D., Ashby M. & Richardson S. (1996), *USERfit: A practical handbook on user centred design for assistive technology*, ECSC-EC-EAEC Brussels-Luxembourg.

Sacchi F. (2021), *Le tecnologie assistive per l'inclusione socio-lavorativa delle persone con disabilità*, Guerini Scientifica.

Scheiner M. & Bogden J. (2022), *The neurodivergent job candidate: Recruiting autistic professionals*, Routledge.

G

H

L

M

O

P

S

Stern B.Z. (2022), *Clinical Potential of Patient-Reported Outcome Measures in Occupational Therapy*. *The American Journal of Occupational Therapy*, 76(2), 7602090010. <<https://doi.org/10.5014/ajot.2022.049367>>

Strand V., Shah R., Atzinger C., Zhou J., Clewell J., Ganguli A. & Tundia N. (2020), *Economic burden of fatigue or morning stiffness among patients with rheumatoid arthritis: A retrospective analysis from real-world data*. *Current Medical Research and Opinion*, 36(1), 161–168. <<https://doi.org/10.1080/03007995.2019.1658974>>

Turner-Stokes L. (2009), *Goal attainment scaling (GAS) in rehabilitation: A practical guide*. *Clinical Rehabilitation*, 23(4), 362–370. <<https://doi.org/10.1177/0269215508101742>>

World Health Organization, Organisation Mondiale de la Santé, & World Health Organization (2002), *Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute*, ICF, Erickson.

T

W

Handimatica 2020: Lo smart working per le persone con disabilità

- Video <https://youtu.be/61-VicGg_uM>
- Materiali <<https://asphi.it/2020/04/02/materiali-del-webinar-smart-working-e-lavoratori-con-disabilita-si-puo-fare/>>

Flexible working removes barriers for disabled people <<https://www.leonardcheshire.org/about-us/our-news/press-releases/flexible-working-removes-barriers-disabled-people>>

The important difference between 'flexible working' and 'working flexibly' <<https://www.peoplemanagement.co.uk/article/1751718/important-difference-between-flexible-working-working-flexibly>>

WORKability 2: SOLUTIONS - Final report of the National Inquiry into Employment and Disability <<https://humanrights.gov.au/our-work/workability-2-chapter-6>>

Flexible and part-time working <<https://www.scope.org.uk/advice-and-support/flexible-part-time-working/>>

Disabled Workers' access to flexible working as a reasonable adjustment <<https://www.tuc.org.uk/research-analysis/reports/disabled-workers-access-flexible-working-reasonable-adjustment>>

Nuovi scenari nell'organizzazione del lavoro agile <<https://www.facebook.com/produzionidalbasso/videos/511249269932609>>

Agile Working: un nuovo modo di lavorare come in una squadra di rugby <<https://alleyoop.ilsole24ore.com/2019/03/19/agile-working/>>

A Brief History of Agile -Jeff Sutherland - Doing Twice the Work in Half the Time <<https://www.zentao.pm/blog/a-brief-history-of-agile-jeff-sutherland-doing-twice-the-work-in-half-the-time-1081.html>>

Il Protocollo sul lavoro agile per l'inclusione sociale delle persone con disabilità <<https://www.bollettinoadapt.it/il-protocollo-sul-lavoro-agile-per-linclusione-sociale-delle-persone-con-disabilita/>>

Un aiuto per lavorare, insegnare e imparare a distanza <<https://learndigital.withgoogle.com/digitaltraining/remote-work>>

"Accomodamenti ragionevoli nell'inclusione lavorativa" - Seminario pratico del 28.06.2022 a Bologna <<https://www.youtube.com/watch?v=lrgsWRFDafs>>

09 AUTORE

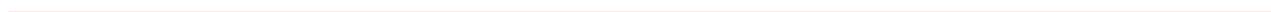
Angelo Bottini

Dopo molto anni di esperienza nell'ambito dei servizi digitali per le imprese e nella formazione professionale, si laurea nel 2015 in terapia occupazionale. Fa parte del gruppo di coordinamento dei servizi socio occupazionali dedicati ad adulti con disabilità del distretto di Reggio Emilia. Oggi è anche presidente della Commissione d'Albo dei terapisti occupazionali di Modena e Reggio Emilia.





Impaginazione e grafica
A cura di **Michele Ravanetti**





Molteplicità. Spazi che accolgono relazioni in movimento.

QUADERNO 6.1 - AUTOMATISMI, DOMOTICA, ICT