

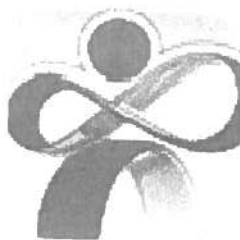


Ente Morale che opera senza fini di lucro per l'integrazione dei sordi nella società

NUOVO SERVIZIO COMUNIC@ENS
LA TECNOLOGIA DALLA PARTE DEI SORDI



UMBRIA



Comunic@ENS



C.R.I. TODI

I sordi possono telefonare?
Sì, grazie al servizio
Comunic@ENS



PRESENTAZIONE

L'ultimo decennio è stato culla di importanti innovazioni tecnologiche, ma un canale in particolare si è sviluppato consentendo alla società di fare un notevole passo avanti verso l'integrazione comune, la Comunicazione. Proprio grazie a questa positiva evoluzione, anche le categorie svantaggiate hanno un'ulteriore possibilità di divenire cittadini protagonisti. In particolare i sordi che, grazie a dispositivi quali APP (Applicazioni sullo smartphone) ed il messaggio di testo SMS, si rendono indipendenti da una seconda persona che faccia loro da interprete nella conversazione telefonica, abbattendo di fatto le barriere della comunicazione. La sordità è spesso definita un handicap "invisibile" proprio perché è una disabilità sensoriale che non possiede una simbologia evidente come altre disabilità (il bastone bianco della persona con disabilità visiva, la carrozzella del disabile motorio). La sordità si manifesta nella comunicazione. Le persone sorde le "vediamo" quando comunicano in segni, quando ci chiedono di scandire le parole per facilitare la biolettura, o quando costretti a chiederci il favore di effettuare una "banale" telefonata esponendo ad altri, talvolta sconosciuti, alcuni fatti della propria vita privata. La sordità coinvolge l'intera sfera comunicativa, sociale, educativa, culturale dell'individuo ed innalza barriere invisibili tra le persone sorde ed il mondo esterno, escludendole dalla vita sociale. Un'esclusione che deve essere rimarginata mediante la reale volontà di costruire una società accessibile a tutti e grazie anche alle prospettive offerte dall'impiego delle nuove tecnologie per l'integrazione delle persone con disabilità.



Nasce il progetto comunic@ens che si prefigge l'obiettivo di abbattere le barriere della comunicazione che le persone sorde trovano ogni giorno sulla loro strada. A differenza delle altre disabilità, infatti, la sordità è invisibile, non ha segni distintivi come il bastone bianco o il cane guida per il cieco o la carrozzina per il disabile motorio. Per tale ragione, tuttavia, la sordità viene spesso e a torto considerata un handicap meno grave. Infatti, quando vediamo un sordo non ci accorgiamo di trovarci di fronte ad una persona disabile, fino a quando non cerchiamo di entrare in comunicazione con lui. Diversamente, quando incontriamo un cieco o un disabile motorio ci rendiamo immediatamente conto delle barriere che questi possono incontrare se si trovano di fronte degli ostacoli fisici, dei gradini, delle barriere insomma. Mentre dunque per i disabili esistono normalmente delle barriere/ostacoli fisici, "le cose", per i sordi esistono le invisibili barriere delle comunicazioni che si manifestano nel rapporto con "le persone". Tali barriere sono tanto più gravi quanto di più la loro presenza ostacola il processo di integrazione sociale del sordo con la società delle persone udenti/normodotate. Mentre oggi nel nostro pianeta le telecomunicazioni consentono a chiunque di comunicare in tempo reale con ogni parte del mondo, per il sordo è un problema chiamare un taxi, prenotare un ristorante, telefonare al medico, al datore di lavoro, all'idraulico o più semplicemente ad un collega o un amico. Per fare tutto questo, infatti, il sordo doveva chiedere ad un parente, un amico o peggio ancora un estraneo di telefonare al suo posto alla persona udente, con grave pregiudizio per l'autonomia e la riservatezza. Per rispondere a queste primarie esigenze è nato appunto il progetto comunic@ens grazie al quale ogni sordo residente nella Regione e fuori Regione, potrà telefonare gratuitamente a chiunque su tutto il territorio nazionale, utilizzando tutte le modalità di comunicazione che le odierne tecnologie mettono a sua disposizione (SMS , FAX , CHAT , MAIL). Il servizio comunic@ens è accessibile in forma del tutto gratuita (fatta eccezione per le richieste pervenute via SMS, che hanno la tariffa applicata dall'operatore di competenza). La gratuità viene garantita da un numero verde, accessibile da tutti i cittadini, che in tal modo offrirà un vero e proprio "servizio sociale"



L'Ente Nazionale Sordi quale ideatore, promotore e capofila del progetto, attraverso il Consiglio Regionale Ens ha stipulato un protocollo d'intesa paritaria con Croce Rossa Italiana Comitato Locale di Todi Associazione di Promozione Sociale in virtù della sua posizione baricentrica rispetto al territorio della Regione Umbria. Tale accordo, consentirà delle importanti economie, nonché la possibilità di creare sinergie con i servizi già erogati dall'associazione medesima quali:

- Assistenza sanitaria,
- Assistenza anziani,
- Taxi sanitario,
- Trasporto disabili,
- Emergenza ed urgenza,
- Assistenza manifestazioni culturali sportive e religiose

Con la garanzia istituzionale del Comitato Regionale Umbria della Croce Rossa che tali servizi potranno avere riscontro in tutta la regione attraverso i Comitati Locali CRI.

La particolarità del servizio e la specificità dell'utenza renderanno necessario un periodo formativo per gli Operatori che saranno impegnati nell'erogazione del servizio. Gli Operatori saranno adeguatamente addestrati con un corso teorico-pratico condotto dall'ENS.

La titolarità del progetto fa capo interamente all'Ente Nazionale Sordi, fatto salvo ciò che concerne il ruolo della Croce Rossa Comitato di Todi, quale organizzazione del servizio. Per l'erogazione del Servizio, visti i flussi telefonici in entrata ed in uscita realizzati nella Regione Piemonte dove è attivato il medesimo servizio e considerato che la Regione Umbria conta di più di 900 cittadini sordi, si ritengono necessarie 3 postazioni attive nell'arco della giornata, nella fascia oraria 08.00 – 14.00 dal lunedì fino al sabato.

Per agevolare l'accesso al servizio anche attraverso PC, verrà inoltre realizzato un



sito internet dedicato, che consentirà agli utenti non solo di avere informazioni sul servizio stesso, ma anche in un secondo momento di accedervi nelle modalità comunicative mail, Video-Chat, SMS. Il servizio sarà attivo , nella fascia oraria 08.00 – 14.00. L'utenza prevista deve considerarsi secondo due direzioni: il Sordo che desidera entrare in contatto con l'utente, oppure quest'ultimo- inteso come privato, ufficio pubblico o persona giuridica- che desidera entrare in contatto con una persona sorda. Per quanto riguarda il primo dato (il sordo che vuole contattare l'utente), l'INPS annovera oltre 900 sordi residenti nella Regione Umbria, non deve essere assolutamente trascurato il dato nazionale di oltre 60.000 sordi; mentre per quanto concerne il caso contrario, il numero dei potenziali utenti è illimitato, dal momento che qualsiasi utente può avere la necessità o il desiderio di contattare una persona sorda. Pertanto il bacino di utenza avrà una valenza nazionale, valutato che il Servizio raccoglie le numerose richieste e le crescenti esigenze di una società che ha necessità di comunicare con rapidità. Non può essere trascurato il "costo sociale" dell'individuo mortificato nelle menomazioni dell'autosufficienza che ne limita gravemente l'opportunità di interagire nei casi di urgenza emergenza. In questo frammento particolarmente penalizzata risulta la categoria anziani, di per sé già limitata nell'accesso telefonico, telematico ai servizi pubblici di ausilio all'urgenza emergenza, all'acquisizione di farmaci e quant'altro. Alla luce di quanto esposto, considerando l'esperienza ormai trentennale nell'erogazione di servizi alla persona in stato di necessità e nelle diverse disabilità, il Comitato di Croce Rossa di Todi, propone alla Regione dell'Umbria la stipula di una convenzione quinquennale rinnovabile per l'erogazione di questo essenziale servizio sociale con valenza e fruibilità regionale e nazionale.

Si allega:

- Progetto Comunic@ens
- Piano Economico (del personale e gestionale)



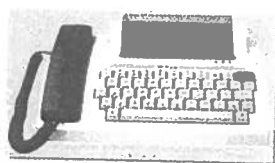
COMUNIC@ENS

Le esigenze rilevate, l'esperienza pregressa, gli obiettivi

Il Servizio Comunic@ENS dell'Ente Nazionale Sordi-Onlus si rinnova dopo anni di esperienza del Servizio Ponte, un centralino che consente di mettere in comunicazione persone sorde e udenti attraverso operatori specializzati e utilizzando le nuove tecnologie. Facendo tesoro dell'esperienza precedente, maturata sia in servizi sviluppati dalle Sedi Provinciali e Regionali della nostra Associazione, il 2012 ha visto l'inaugurazione

- al momento nella sola Regione Piemonte - del Servizio Comunic@ENS, che dispone oggi di:

- Una nuova Piattaforma
- Video-Chat
- Video interpretariato
- Accessibilità da qualsiasi browser e da qualsiasi ausilio tecnologico.



.,1985

2014



Oggi anche con una semplice *APP* (applicazione) sullo *smartphone* le persone sorde potranno comunicare con tutti.

Prima che questo Servizio fosse attivo, le persone sorde erano costrette a rivolgersi a Parenti, amici o colleghi anche per poter effettuare semplici telefonate personali, non potendo così avere alcuna garanzia del rispetto della propria privacy. Tale modalità ostacola o rallenta di fatto la reale autonomia delle persone con disabilità così come sancita a livello legislativo dalla Convenzione Onu sui Diritti delle Persone con



COMUNIC@ENS

Disabilità, ratificata dall'Italia con L. 3 marzo 2009 n. 18 e non attua in nessun modo il principio, fatto proprio dalle Associazioni di tutela dei disabili a livello internazionale, ovvero "Nulla su noi, senza di noi". Il servizio ComunicaENS si pone in linea con tali principi e con la normativa vigente privilegiando e attuando la promozione di un'autonomia reale e non mediata della persona sorda, la quale in piena indipendenza e autodeterminazione può COMUNICARE, con l'ausilio non del "favore" del conoscente ma di operatori professionalmente preparati e vincolati da codice etico e deontologico a garanzia del rispetto della riservatezza e privacy dell'utente. Perché le persone sorde sono utenti, come tutti gli altri e con piene potenzialità, ma con un enorme svantaggio comunicativo-relazionale che impedisce l'utilizzo dei normali canali di accesso alla comunicazione e all'informazione per il normale svolgimento delle attività quotidiane.

Possiamo affermare con orgoglio che con questo servizio è stato fatto un grande passo avanti verso l'indipendenza e una più completa e autonoma gestione della vita quotidiana da parte delle persone sorde, nel rispetto delle pari opportunità.

Il C@E è uno degli strumenti comunicativi più potenti ed efficaci su tutto il territorio italiano e non è riservato solo alle persone sorde, con difficoltà uditive / comunicative di differenti tipologie, ma può essere utilizzato da chiunque abbia intenzione o necessità di contattare una persona sorda, ad es. Un ufficio della Pubblica Amministrazione, un collega di lavoro, un familiare. E se è fondamentale in ogni contesto di interazione della vita quotidiana risulta vitale in situazioni dove la gestione dell'emergenza - si vedano i casi dei recenti tragici terremoti - deve raggiungere tutti i cittadini con tempestività e parità di accesso. Nel caso del terremoto in Abruzzo il Servizio ha funzionato come valida interfaccia tra le persone sorde e le loro famiglie e i Comuni, la Protezione Civile ed



COMUNIC@ENS

il personale impegnato in azioni di ricerca e soccorso, consentendo così a tutti di disporre di un valido strumento di comunicazione e di accesso all'informazione. Sono stati forniti al Servizio numeri di contatto presso i Comuni ed elenchi di nominativi quotidianamente aggiornato delle persone decedute in quella drammatica occasione, in modo che le persone sorde potessero sapere se conoscenti o familiari fossero o meno inseriti nelle liste.

Grazie a C@E i familiari udenti possono "sentire" più spesso i loro figli o genitori e semplificare loro la vita nel disbrigo di commissioni: ciascuno di noi sa quanto è complicato organizzare un matrimonio, un viaggio o purtroppo anche un funerale. Genitori e figli hanno bisogno di sentirsi regolarmente e un sms o un fax a volte non sono sufficienti, spesso si ha necessità di una risposta immediata e la chat consente ai sordi di comunicare in tempo reale.

Gli obiettivi del Servizio C@E sono pertanto:

- Garantire l'autonomia nella comunicazione delle persone sorde attraverso la piena accessibilità di tutti i canali comunicativi disponibili.
- Assicurare la comunicazione in tempo reale tra persone sorde e udenti- e viceversa attraverso l'utilizzo di un sistema integrato di contact-center nell'ambito del quale operatori altamente specializzati garantiscono riservatezza, professionalità ed efficienza del servizio.
- Utilizzo della video-chat e videocomunicazione che consente alle persone sorde che desiderano comunicare in Lingua dei Segni, di farlo attraverso la mediazione di operatori debitamente formati.
- Garanzia della sicurezza e dell'incolumità anche fisica delle persone sorde qualora si trovassero in situazioni di emergenza.

Il servizio infatti consente alla persona sorda di entrare in relazione con le persone non solo per le comunicazioni di ogni giorno ma anche per gestire le situazioni di

emergenza, consentendo di interfacciarsi con le attuali e future tecnologie a questo dedicate nonché di avere comunque un canale diretto con le forze di polizia, di soccorso sanitario e per la richiesta di intervento in eventuali condizioni di disagio e pericolo.

Un progetto ambizioso che abbatta ancor più le barriere comunicative grazie alla possibilità di poter accedere al C@E anche attraverso un'applicazione appositamente sviluppata per *tablet* e *smartphone* e che rende maggiormente autonoma la persona sorda, svincolandola dalla necessità di avere un personal computer a disposizione e garantendone la piena mobilità.

Come funziona il servizio?

Il ruolo degli operatori del Servizio consiste nel mediare la comunicazione tra persone sorde e udenti attraverso un centralino dedicato. Quando ricevono una chat, una mail o un sms, compongono il numero indicato dall'utente e non appena la persona udente risponde l'operatore si presenta come servizio C@E e avvia il dialogo tra le due persone. Nel caso di una chat, la comunicazione tra le due persone avviene in tempo reale mentre in caso di sms o mail viene riportato il testo della persona sorda così come è stato prodotto.

Il compito dell'operatore è mettere in comunicazione la persona sorda e la persona udente, senza prendere iniziative o interferire in alcun modo nel flusso della comunicazione. L'operatore è altresì tenuto all'assoluto rispetto della privacy e non può assolutamente riferire a terzi le informazioni di cui viene a conoscenza.

Le comunicazioni vengono suddivise in tre categorie: private, pubbliche e di servizio: le chiamate private costituiscono tutte quelle effettuate ai famigliari, amici, medici, ecc; le telefonate pubbliche sono rivolte a enti della pubblica amministrazione e di servizi



COMUNIC@ENS

pubblici come l'INPS, le Poste, i CUP; in ultimo, le chiamate di servizio sono quelle dirette agli operatori telefonici, ai servizi finanziari, alle banche, ecc.

A volte si affrontano alcuni argomenti molto privati e molto delicati, come il dover comunicare la morte di un familiare, un arresto o ancora un incidente o la richiesta di intervento urgente per servizio di soccorso. Queste tipologie di chiamata hanno la priorità su tutte le altre, in caso contrario le comunicazioni vengono gestite in ordine di arrivo.

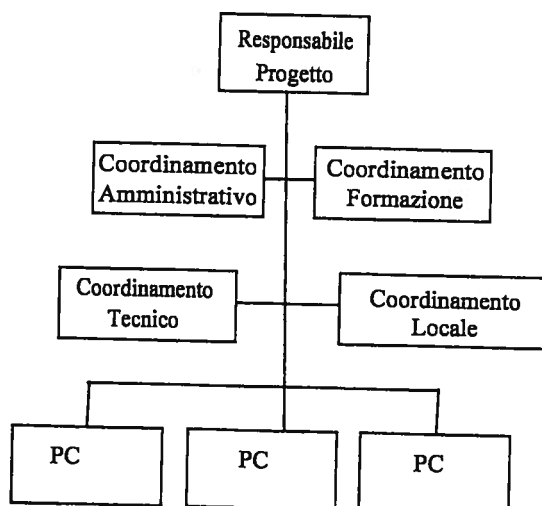
Il servizio è strutturato in modo che l'utente abbia tutta la tecnologia a disposizione per rendere la persona sorda autonoma e indipendente:

- ✓ **una piattaforma unica** attraverso la quale gli operatori possono gestire tutte le loro attività da un'unica interfaccia. La piattaforma è collegata al sito web www.comunicaens.it che rende disponibile agli utenti la visualizzazione delle code e lo stato degli operatori.
- ✓ **canali di contatto integrati** nella consolle web, ovvero gli operatori hanno a disposizione una procedura che avvisa quali sono le chiamate da prendere in carico in base agli strumenti utilizzati (sms, mail, fax, chat).
- ✓ **Ogni singola gestione avrà una propria interfaccia di acquisizione.**
- ✓ La piattaforma è attiva su **protocollo https** per mantenere sicurezza di privacy e condivisione dati.
- ✓ **Procedura del servizio certificata** nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità ISO 9001:2008 ENS.
- ✓ **Corsi di formazione e aggiornamento** per gli operatori.
- ✓ **Coordinamento generale del Servizio** da parte del Consiglio Regionale ENS.

- ✓ **Report giornalieri** in grado di identificare la provenienza delle chiamate e la destinazione.
- ✓ **Registrazione degli utenti** nel rispetto della legge sulla Privacy.

Organigramma

L'organigramma è composto da un Responsabile che sarà a capo del progetto, da un Coordinatore tecnico che si occuperà della gestione della piattaforma e della risoluzione delle problematiche tecniche, e da un equipe di Operatori, variabili in funzione dell'ampiezza del servizio.



Responsabile del progetto

Il Responsabile di progetto ha il compito di dirigere l'intero servizio e viene selezionato all'interno dell'organico dell'ENS in base all'esperienza pregressa e alle competenze. Ha piena conoscenza della piattaforma e può, in caso di necessità, accedere al pannello di controllo per la risoluzione di eventuali problematiche. Mantiene altresì i



COMUNIC@ENS



contatti con le aziende che forniscono i servizi tecnici, con la Pubblica Amministrazione e sovrintende al piano di controllo e monitoraggio del servizio.

In particolar modo, svolge le funzioni di:

- Organizzazione e pianificazione turni e orari di servizio.
- Monitoraggio e controllo del funzionamento del servizio.
- Gestione rapporti con la pubblica amministrazione.
- Stesura del report trimestrale per la valutazione del servizio e controllo di gestione.

Si affiancano al responsabile di progetto le figure che si occupano del coordinamento dell'attività amministrativa e controllo di gestione nonché il coordinamento delle azioni formative e di aggiornamento.

Coordinatore tecnico

Il Coordinatore gestisce e coordina il team di Operatori. Viene selezionato all'interno dell'organico dell'ENS in base all'esperienza pregressa e alle competenze o tramite bando. In particolar modo si occupa della risoluzione tecnica delle problematiche riscontrate all'interno della piattaforma e della gestione dell'area web dedicata al servizio (www.comunicaens.it).

In particolar modo, svolge le funzioni di:

- Organizzazione degli orari e turni di servizio.
- Organizzazione, gestione e monitoraggio dei corsi di formazione interni.
- Consulenza tecnica e risoluzione problematiche inerenti al funzionamento della piattaforma on line.
- Aggiornamento del sito www.comunicaens.it.

- Gestione dei contatti attraverso mail coordinatore_tecnico@comunicaens.it.
- Accoglienza e risoluzione reclami attraverso il servizio mail disservizi@comunicaens.it.
- Intermediazione tra ENS e la ditta che sviluppa e mantiene la piattaforma.
- Elaborazione statistiche e reportistiche generali.

Il Coordinamento tecnico lavora in stretta collaborazione con il coordinamento locale ENS.

Operatori

Gli Operatori del servizio, selezionati in base a competenze/titoli e prove teorico/pratiche, si suddividono in Operatori LIS e Operatori generici. Gli Operatori generici si occupano delle richieste di contatto con l'utente tramite chat, sms, fax ed e-mail, mentre gli operatori LIS sono addetti al servizio di video-chat. Ogni Operatore è dotato di un codice identificativo con il quale si presenta all'utente.

In particolar modo l'operatore svolge le funzioni di:

- Gestione richieste di contatto, quali chiamate in entrata (chat e video-chat), sms, fax ed e-mail con particolare attenzione alle chiamate urgenti (richieste d'aiuto, servizi di soccorso etc.).

- Catalogazione chiamate in private, pubbliche o di servizio.
- Ricezione e smistamento delle richieste verso i canali idonei.

Interfaccia di comunicazione tra utente sordo e privati, istituzioni e Interlocutori vari.

- Raccolta delle informazioni per l'elaborazione delle reportistiche trimestrali.



Gli operatori si uniformano a un Regolamento tecnico e a un codice etico-deontologico, alla tutela della privacy e della riservatezza di tutte le informazioni di cui vengono a conoscenza durante l'espletamento del servizio.

Formazione

La formazione è dedicata sia al Coordinatore tecnico che agli Operatori e ha lo scopo di preparare adeguatamente tutte le risorse umane coinvolte nel servizio.

Le fasi di formazione degli operatori Comunic@ENS

ComunicaENS è una piattaforma nazionale che estende il suo servizio ad ogni cittadino sordo residente in Italia: sarà necessaria quindi una formazione specifica, strutturata in quelle che chiameremo per comodità FASI, che potrà diventare modello per tutte le regioni d'Italia che intendono integrare questo servizio partecipandovi attivamente, così suddivise:

Prima FASE:

Formazione degli operatori di CHAT e del Coordinatore Tecnico

Seconda FASE

Corsi di formazione del personale sulla LIS

Terza FASE:

Consolidamento e professionalizzazione

Prima FASE:

Formazione degli operatori di CHAT e del Coordinatore Tecnico

Si partirà con l'iniziale selezione dei candidati al progetto: questa fase darà la possibilità ai coordinatori di poter individuare i potenziali operatori, valutandone attitudini e caratteristiche. Si procederà poi alla formazione specifica, seguendo le linee guida ENS.

Il coordinamento e la docenza di tale corso verranno affidati al Coordinatore tecnico Nazionale ENS. Dedicata alla formazione dell'operatore che lavora attraverso i canali che utilizzano modalità testuali/parlate.



COMUNIC@ENS



Moduli trattati (26 ore):

L'ENS: cenni di storia, mission e servizi sul territorio – 2 ore

L'operatore del servizio C@E: ruolo, funzioni, etica, deontologia – 4 ore

Regolamento, privacy, sicurezza sul lavoro – 4 ore

Tecniche di dizione, operare in un call-center – 2 ore I sordi e l'italiano parlato/scritto – 8 ore

Corso operatori di Chat:

Ore di lezione	Costo Orario	Totale netto	IVA 22%	Cassa prev. 4%	Totale
26	€ 50	€ 1300	€ 286	€ 52	€ 1.638
Costi					
Tesseramento ENS – socio sostenitore € 50					€ 500
Rimborso spese di viaggio, vitto e pernottamento dei docenti (costo stimato)					€ 2.000
Consumi, costi di cancelleria e segreteria dei corsi					€ 500
TOTALE					€ 4.638

Seconda FASE

Corsi di formazione del personale sulla LIS

I corsi di LINGUA dei SEGNI ITALIANA (LIS) rappresentano all'interno del progetto ComunicaENS il miglior modo di esprimere il concetto di accessibilità totale: gli utenti sordi infatti a breve, potranno usufruire del servizio di videochat, che gli consentirà di comunicare con l'operatore nella loro modalità preferita: la LIS o l'italiano scritto, per non discriminare nessuno. Occorre quindi formare gli operatori affinché siano in grado oggi di comunicare semplici messaggi in LIS, ma anche di potersi esprimere al meglio e interloquire ancor di più anno dopo anno. Il progetto di formazione verrà seguito da un Coordinatore ENS, che seguirà l'intero percorso degli operatori e che fornirà inizialmente il servizio di videochat, per poter introdurre gradualmente ogni persona coinvolta nel servizio, valutandone, assieme al Nucleo di Coordinamento e Monitoraggio, le reali competenze. C'è da premettere che la LIS è una lingua, non un linguaggio né tantomeno un sistema di gesti e simboli. Il percorso formativo di un operatore ComunicaENS deve essere professionale e competitivo, e seguire quelle che sono le linee guide del Piano dell'Offerta Formativa ENS (POF). I



COMUNIC@ENS



corsi di LIS prevedono un percorso didattico che ha come obiettivo principale quello di far apprendere la struttura grammaticale di una lingua "straniera" che permette l'interazione e la comunicazione tra le persone sorde e udenti, la conoscenza della loro storia, lingua, cultura e vita sociale, ed in particolare:

acquisire conoscenze sulla sordità e sullo status della persona sorda;
accostarsi alla LIS e, a seconda del livello di corso, approfondirne la conoscenza;
comprendere:

il significato di "sordità" come fattore socio-culturale-linguistico in un contesto più ampio di percorso riabilitativo;

il significato di minoranza culturale e linguistica;

il significato di canale comunicativo diverso;

acquisire competenze per possibili sbocchi professionali e/o ulteriori titoli specialistici con percorsi successivi, come nel nostro caso.

Saranno articolati in 3 livelli, ognuno della durata di un anno circa, e permetteranno all'operatore di crescere professionalmente e personalmente:

1° livello apprendere le basi della grammatica della LIS e le nozioni fondamentali sulla Lingua e Cultura dei Sordi

2° livello arricchire la grammatica della LIS e le nozioni sulla Lingua e Cultura dei Sordi

3° livello approfondire le strutture grammaticali della LIS e le nozioni sulla Lingua e Cultura dei Sordi ottenere un attestato valido per l'accesso a successivi corsi di specializzazione di formazione specifica

METODOLOGIA DIDATTICA: Il percorso formativo si articola in tre livelli con moduli di lezioni frontali teorico/pratiche, di esercitazioni individuali e di gruppo e sessioni di full immersion, tenute da docenti qualificati ed accreditati presso il RND, Registro Nazionale Docenti ENS. Per la realizzazione dei corsi ci si avvale di metodiche didattiche collaudate e di idonei ausili tecnologici (libri, DVD, filmati in LIS; storie figurate in sequenza; altro materiale di tipo visivo utile, ecc.), inerenti ai contenuti. **PROGRAMMI E CONTENUTI** L'attività didattica dell'intero percorso formativo (generalmente suddiviso in tre livelli) si articola in moduli per un monte ore totale di 480:

1° Livello - 130 ore totali:

Il primo passo per introdurre gli studenti ad una lingua visivo-gestuale, come la LIS, consiste nella stimolazione dell'uso della vista, delle mani e dell'intero corpo per comunicare.

Mirando allo sviluppo di queste capacità, sia nell'attività di comprensione sia nell'attività di produzione (stimolazione della "comunicazione visivo-gestuale"; discriminazione visiva; memoria; uso dello spazio; uso del linguaggio corporeo; comprensione e produzione di brevi dialoghi su diversi argomenti; esecuzione di frasi con elementi spaziali e sequenziali) il programma didattico del primo livello ha l'obiettivo di affrontare argomenti di vita quotidiana utilizzando contesti reali e semplici.

Linguistica della LIS 1 – 6 ore Deaf studies 1 – 4 ore

Esercitazioni della LIS di 1° livello – 120 ore

2° Livello – 160 ore totali:

Il 2° livello è un corso di arricchimento grammaticale della LIS dove vengono ripresi e studiati in maniera approfondita alcuni argomenti trattati nel livello precedente, con particolare attenzione alle coniugazioni, tempi e modi dei verbi. Il programma didattico mira al consolidamento della grammatica acquisita comprendendo la capacità di distinguere le sfumature espressive (competenza comunicativa) da quelle lessicali (competenza linguistica). Non solo vengono focalizzati differenti modi di fornire indicazioni e descrizioni sia fisiche, sia caratteriali di persone e personaggi, ma anche di apprendimento delle complesse strutture grammaticali del contrasto e del topic/comment. Bisognerà concentrare lo studio sul corretto uso dello spazio, praticare diverse modulazioni del movimento e utilizzare le tecniche d'impersonamento.

Linguistica della LIS 2 – 8 ore Deaf studies 2 – 2 ore

Esercitazioni della LIS di 2° livello – 140 ore

Full-immersion 10 ore

3° Livello – 190 ore totali:

Il 3° livello è un corso di perfezionamento di LIS dove vengono ripresi e approfonditi tutti gli argomenti trattati nei due livelli precedenti, con una maggiore attenzione riguardo al lessico, strutture morfologiche e sintattiche. L'obiettivo è di portare gli studenti a una completa padronanza della lingua, in tutti i suoi aspetti linguistici e comunicativi. Vengono concentrati studi sull'utilizzo appropriato dei diversi tipi di classificatori, sugli aspetti grammaticali e sintattici della LIS in generale sulla comunicazione e sulla comparazione transculturale LIS/italiano.

Inoltre verranno introdotti argomenti di carattere settoriale allo scopo di far apprendere agli studenti il lessico specifico utilizzato in diversi contesti (linguaggi settoriali).

Linguistica della LIS 3 – 9 ore Educazione dei Sordi – 5 ore

Sordità, sordo-cecità e storia – 6 ore

Esercitazioni della LIS di 3° livello (al cui interno sarà predisposto un modulo da 18 ore di linguaggi settoriali, selezionati secondo utilizzo nell'ambito di destinazione)
– 160 ore

Full-immersion 10 ore

Costi di realizzazione:

1° Livello (classe da 10 persone):

Ore di pratica	Costo Orario	Totale netto	IVA 22%	Cassa prev. 4%	Totale
120	€ 50	€ 6000	€ 1320	€ 240	€ 7.560

Ore di teoria	Costo Orario	Totale netto	IVA 22%	Cassa prev. 4%	Totale
10	€ 80	€ 800	€ 176	€ 32	€ 1.008

Costi					
Tesseramento ENS – socio sostenitore	€ 50				€ 500
Materiale didattico:					
• Dizionario bilingue elementare della Lingua dei segni Italiana + DVD, ed. Kappa - € 52					€ 520
• Metodo VISTA, primo livello per studenti - € 25					€ 250
Rimborso spese di viaggio del docente di esercitazioni, 60 lezioni da 2 ore ciascuna - € 30					€ 1.800
Consumi, costi di cancelleria e segreteria dei corsi (spese vive annue)					€ 800
TOTALE					€ 12.428

2° Livello (classe da 10 persone):

Ore di pratica	Costo Orario	Totale netto	IVA 22%	Cassa prev. 4%	Totale
140	€ 50	€ 7000	€ 1540	€ 280	€ 8820

Ore di teoria	Costo Orario	Totale netto	IVA 22%	Cassa prev. 4%	Totale
10	€ 80	€ 800	€ 176	€ 32	€ 1008

Full-Immersion	Costo Orario	Totale netto	IVA 22%	Cassa prev. 4%	Totale
10	€ 30	€ 300	€ 66	€ 12	€ 378

Costi					
Tesseramento ENS – socio sostenitore	€ 50				€ 500
Materiale didattico:					
• Metodo VISTA, secondo livello per studenti - € 25					€ 250
Rimborso spese di viaggio del docente di esercitazioni, 70 lezioni da 2 ore ciascuna - € 30					€ 2100
Consumi, costi di cancelleria e segreteria dei corsi (spese vive annue)					€ 1000
TOTALE					€ 15556

€ 14058

Terza FASE: Consolidamento e professionalizzazione

La terza fase del progetto verrà istituita alla fine della formazione di base degli operatori di VideoChat, per arricchire il loro percorso formativo e consentire loro di aggiornarsi costantemente, in un'ottica di Life Long Learning. Verranno creati moduli di aggiornamento specifici, in ambiti settoriali, che renderanno il nostro personale sempre più qualificato e competente. Sappiamo già che le richieste che pervengono agli operatori del Piemonte sono le più disparate, ed è necessario che gli operatori si formino divenendo veri e propri Interpreti LIS.

3° Livello (classe da 10 persone):

Ore di pratica	Costo Orario	Totale netto	IVA 22%	Cassa prev. 4%	Totale
160	€ 50	€ 8000	€ 1760	€ 320	€ 10.080
Ore di teoria	Costo Orario	Totale netto	IVA 22%	Cassa prev. 4%	Totale
20	€ 80	€ 1600	€ 352	€ 64	€ 2.016
Full-Immersion	Costo Orario	Totale netto	IVA 22%	Cassa prev. 4%	Totale
10	€ 30	€ 300	€ 66	€ 12	€ 378
Costi					
Tesseramento ENS – socio sostenitore € 50					€ 500
Materiale didattico:					
• Metodo VISTA, terzo livello per studenti - € 25					€ 250
Rimborso spese di viaggio del docente di esercitazioni, 80 lezioni da 2 ore ciascuna - € 30					400
Consumi, costi di cancelleria e segreteria dei corsi (spese vive annue)					€ 1.500
TOTALE					€ 17.052

RIEPILOGO

Costo totale formazione – FASI 1 e 2

Piano di formazione:	
Corso operatori CHAT	
1° livello	€ 4.638
2° livello	€ 12.428
3° livello	€ 14.056
TOTALE	€ 17.052
	€ 48.174



COMUNIC@ENS



Piano di Monitoraggio

Comunic@Ens è dotato di un sistema di controllo e monitoraggio dei servizi offerti tramite la raccolta e l'elaborazione di report e statistiche generali. I rapporti statistici avranno cadenza giornaliera, trimestrale e annua. I rapporti giornalieri avranno il compito di individuare la tipologia di utente e i tipi di servizi offerti. L'operatore all'avvio della telefonata registrerà le informazioni di base del contatto (sesso, anno nascita e tipologia di richiesta dell'utente, provenienza e destinazione chiamate), mentre la valutazione della qualità del servizio offerto avverrà al termine della telefonata con la registrazione del grado di soddisfazione dell'utente per il servizio richiesto.

I rapporti trimestrali avranno il compito di monitorare l'andamento e il flusso telefonico per poter adeguare e differenziare l'offerta secondo quantità e tipologie di richieste. I rapporti annui costituiranno le valutazioni conclusive dell'andamento del progetto.

Il piano di monitoraggio è inserito nel Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2008 adottato dall'ENS ed è finalizzato a tenere sotto controllo il buon andamento del servizio e ad effettuare continui miglioramenti a garanzia della soddisfazione degli utenti e di tutti gli attori coinvolti nel servizio.

PIANO ECONOMICO SINTETICO PROGETTO ORIGINARIO

Costo Computer/call-center Sala Operativa/ Piattaforma I Village (server)	€ 45.000
Costo allestimento Sala Operativa	€ 15.000
Costo n. 7 Operatori compreso TFR	180.000 € / annui
Costo per Coordinamento Tecnico-Locale-Amministrativo	50.000 € / annui
Costo formazione operatori linguaggio LIS (vedi progetto)	52.374 € / annui
Costo affitto locali	12.000 € / annui
Costo utenze (luce,riscald.,telefono fisso)	8.000 € / annui
TOTALE	€ 362.374

A seguito dell'incontro preliminare del 24 febbraio u.s. nel quale, alla presenza della Presidente della Regione Umbria Dott.ssa Catiuscia Marini e del Direttore Regionale della Direzione regionale Salute e Coesione sociale Dr. Emilio Duca, si lavorato alla riduzione del personale e dei costi di sistema spalmando in un biennio la sperimentazione del progetto secondo la tabella che seguono:

PIANO ECONOMICO SINTETICO RIMODULATO A SEGUITO DELL'INCONTRO

	1° ANNO
Costo per 4 Operatori compreso TFR	€ 110.448
Costo formazione operatori ling. LIS	€ 24.087 (Costo ammortizzato nel 1 anno)
Costo per Coord.tecnico-locale-ammin.	€ 16.000 (Vestiaro antinfortunistica, Commercialista, Legale,Assicurazione, cancelleria, Medico Competente)
Costo affitto locali	ZERO (Poiché concessione loc. regione)
Costo Utenze	€ 7.500
TOTALE	€ 158.035

	2° ANNO
Costo per 4 Operatori compreso TFR	€ 110.448
Costo formazione operatori ling. LIS	€ 24.087 (Costo ammortizzato nel 1 anno)
Costo per Coord.tecnico-locale-ammin.	€ 16.000 (Vestiaro antinfortunistica, Commercialista, Legale,Assicurazione, cancelleria, Medico Competente)
Costo affitto locali	ZERO (Poiché concessione loc. regione)
Utenze (luce,riscald.,telefono fisso)	€ 7.500
TOTALE	€ 158.035

Una Tantum Costo allestimento Sala Operativa: Costo Computer/call-center Sala Operativa/ Piattaforma I Village (server)
Spesa di Euro 60.000

Si propone quindi a codesta rispettabile Regione di finanziare questo progetto in via sperimentale biennale, pari a € 158.035/annui, come da prospetto sopra indicato.