

L'informazione sociale in Italia e i servizi Informahandicap

1. Introduzione

A partire dalla fine degli anni '70 si è sviluppata in Italia una attenzione anche nell'ambito sociale per le tematiche di carattere informativo e documentativo. Soprattutto il terreno informativo, parallelamente all'evolversi della cosiddetta società dell'informazione, è stato quello più praticato. La Tv del dolore, la Tv di servizio, Telethon, la cinematografia americana col filone dedicato alla disabilità, il segretariato sociale Rai, la pubblicità progresso, rubriche televisive come «Il coraggio di vivere», la pagina 777 con i sottotitoli per i non udenti, infine Internet con i suoi siti e portali. Bastano queste citazioni per dare conto di una effervescenza informativa sociale che ha visto impegnati i media ma anche le tante associazioni che hanno sfornato riviste, bollettini, trasmissioni radio, siti, campagne pubblicitarie, uffici stampa, ricerche sull'atteggiamento dei media nei confronti dell'emarginazione. Il tutto con scarse strategie di collegamento e quindi con alti livelli di ripetitività.

2. L'informazione sociale e la disabilità: il ruolo anticipatore del terzo settore

Rosanna Benzi (la donna che ha vissuto nel polmone d'acciaio) e la sua rivista *Gli Altri*, Piergiorgio Mazzola e il suo notiziario *Informazione e riabilitazione* edito dalla fondazione don Gnocchi (a cui si deve aggiungere il centro studi consulenza invalidi, il prototipo dei futuri centri documentazione handicap) rappresentano le prime iniziative strutturate di un mondo dell'handicap che vuole comunicare e informare uscendo dalla autoreferenzialità dei bollettini/notiziari di sezione.

Siamo alla fine degli anni '70 e di lì a poco il gruppo Abele di Torino editerà la prima agenzia stampa sul sociale, Aspe, che teneva insieme con lungimiranza (forse troppa per l'epoca) disagio, pace e ambiente.

Da queste esperienze, ed anche con queste esperienze, nei primi anni '80 sono la comunità di Capodarco ed il centro documentazione handicap di Bologna, e in parte il centro nazionale per il volontariato di Lucca (sul versante del volontariato in senso lato) ad investire in iniziative prettamente informative (e di documentazione) che non nascevano come *sottoprodotto* di altro, ma come investimento preciso sulla comunicazione e l'approfondimento. Sono gli anni dell'agenzia *Res* (dalle cui 'ceneri' è nata l'attuale agenzia *redattoresociale.it*), dei convegni *Titoli minori* e *Handicap di carta*, delle riviste *Rassegna stampa handicap* e *Accaparlante*, anni in cui ci si incomincia a interessare su come la stampa quotidiana tratta il tema della disabilità, segno questo della centralità della dimensione locale, propria dell'essere associativo.

Di pari passo l'evolversi della società dell'informazione (le radio libere, le Tv locali, la nascita di nuove reti televisive nazionali e di nuove testate quotidiane) trova l'affermarsi delle cosiddette 'Pubblicità Progresso' sui quotidiani e i settimanali largamente praticate nella seconda metà degli anni '80 dalle associazioni del settore handicap. E ancora la cinematografia americana volge l'attenzione ai temi della disabilità con *Figli di un dio minore* (1986) e *Rain man* (1988), mentre partono sulle televisioni le prime trasmissioni specificatamente sociali: tra le tante *Il coraggio di vivere* condotta da Riccardo Bonacina.

Si può dire che con gli anni '90 la fase pionieristica dell'informazione sociale, caratterizzata da una zona di confine tra sociale e informazione densamente popolata, si conclude.

Terminata l'esperienza di Aspe il gruppo Abele torna all'approfondimento, evolve definitivamente verso la professione giornalistica l'esperienza di *redattoresociale.it* legata alla comunità di Capodarco e al Cnca; rimane in una posizione intermedia, con tutti i pro e i contro, quella del Cdh di Bologna (rivista *Hp-Accaparlante*, sito *Bandieragialla.it*).

Internet e la battaglia politica per il controllo delle televisioni costituiscono il passato prossimo di questa breve cronistoria. Le televisioni preferiscono chiudere una dopo l'altra tutte le trasmissioni specializzate sul sociale, ogni associazione attiva il proprio sito e la propria newsletter telematica, il dibattito sui media rimane unicamente ancorato attorno alla televisione da una parte e ad una rappresentazione della disabilità come problema di diritti civili dall'altra, quindi più centrata sui singoli casi, su storie legate a persone con disabilità fisica e attorno a tematiche (sport, tecnologie, turismo) che non definiscono più il disabile né come paziente né come utente dei servizi, ma come singola soggettività. La disabilità si svincola quindi dalla tutela esclusiva della cura e della assistenza e diventa pienamente tematica culturale, anche attraverso un processo di protagonismo dei diretti interessati, o meglio di parte di essi.

A tutto questo va aggiunto che viene superata la contrapposizione iniziale tra media e associazioni che si rimpallavano l'un l'altro la responsabilità di una informazione carente, grazie alla disponibilità di studi e ricerche sul rapporto tra informazione e marginalità, particolarmente sviluppatosi con l'avvio dei corsi di laurea in Scienze della comunicazione.

3. Informazione e disabilità come servizio nella rete dei servizi: primi passi

È solo con gli anni '90 che è andata sviluppandosi in Italia una rete di attività e servizi di carattere informativo e documentativo legati alla disabilità e promossi dagli Enti locali: centri di documentazione¹ e sportelli Informahandicap². Tutte queste iniziative hanno avuto ed hanno tuttora alcune peculiarità per quanto riguarda le motivazioni che li hanno fatti nascere: i Cdh, centri documentazione handicap (circa una cinquantina in Italia), sono nati in gran parte attorno alle tematiche della integrazione scolastica, mentre gli sportelli Informahandicap hanno soprattutto nelle famiglie e nelle persone adulte con handicap il loro pubblico di riferimento e nelle tematiche delle barriere architettoniche, trasporti, ausili e tecnologie, tempo libero, servizi socio-assistenziali e facilitazioni fiscali l'oggetto esplicito della gran parte delle richieste di informazioni. Abbiamo aggiunto l'aggettivo *esplicito* appositamente per sottolineare che in realtà, al di là dell'oggetto specifico delle richieste, è molto più complesso ciò che l'utente, soprattutto persona disabile o familiare, chiede/porta allo sportello. In sintesi, si può dire che i servizi Informahandicap sono stati la risposta, una delle risposte, attivate dagli Enti locali soprattutto per tentare di ricomporre in qualche modo, attraverso una modalità informativa, la frammentazione dei servizi e delle risorse destinate alla fascia delle persone disabili adulte e alle loro famiglie.

Più in generale l'interesse per le funzioni di informazione e documentazione si è strutturata anche a partire dai profondi cambiamenti nelle politiche sociali, dallo sviluppo delle nuove tecnologie che favoriscono la comunicazione anche di piccoli gruppi, e da una cultura informativa e di rete che ha permeato anche i nuovi riferimenti legislativi. Basti pensare a legislazioni di carattere generale come la legge n. 142/1990 sugli statuti comunali o la legge n. 241/1990 sulla «trasparenza amministrativa», per arrivare ad esempi più direttamente collegati ai temi di cui stiamo parlando come i centri di servizio previsti dalla legge n. 266/1991, legge quadro sul volontariato, e la legge 285/1997 sui minori, «legge Turco», che ha previsto l'attivazione di un centro nazionale di documentazione sui minori.

L'incontro tra le esperienze concrete, del terzo settore soprattutto ma anche degli Enti locali, con i riferimenti legislativi, e relative opportunità di finanziamento, hanno innovato la dinamica determinando il sorgere anche di strategie di rete tematica, particolarmente nell'ambito dei centri documentazione come in Toscana (Rete Cedro, ReteDocu) ed in Emilia-Romagna (Rete dei Cdh, Rete Dip&Doc)³.

4. Informahandicap tra età diverse e diverse tipologie di deficit

Nel campo dei servizi Informahandicap esiste un panorama variegato, con scarse iniziative di coordinamento (significativa eccezione la rete degli Informahandicap della Regione Piemonte e l'iniziativa seminariale del Crh di Bologna del 2002 «I servizi Informahandicap in Italia»)⁴ all'interno di una realtà informativa che sostanzialmente delinea due *mondi* diversi:

- quello legato all'infanzia disabile, con ambiti, quello della riabilitazione e della scuola, che necessitando di prassi di *presa in carico* nel tempo assolvono al loro interno molte delle esigenze di carattere informativo in ciò «facilitati», per certi versi, dalla presenza di figure di riferimento più o meno stabili (la terapeuta della riabilitazione, l'insegnante di appoggio, l'assistente sociale);

¹ Cfr. A. Pancaldi, *Documentazione ed emarginazione: l'esperienza dei centri documentazione in Italia*, disponibile alla pagina web: <http://www.accaparlante.it/cdh-bo/documentazione/centri-italiani/articolo.htm>; Aa.Vv., *La memoria del presente. La documentazione nel sociale*, in HP-Accaparlante, n. 4, 2001, e disponibile alla pagina web: <http://www.accaparlante.it/cdh-bo/informazione/hp/hp2001-04/index.htm>.

² Per un quadro completo si veda A. Pancaldi (a cura di), *Le risorse informative e di documentazione sulla disabilità in Italia*, Crh, Comune di Bologna; disponibile alla pagina web http://www.handybo.it/Documenti/dispensa_CAAD.pdf.

³ Cfr: www.retecedro.net; http://www.cesvot.it/portale/virtual_cm.wbs?cm_id=582; http://www.comune.forli.fo.it/cda/la_rete_regionale.htm; <http://www.regione.emilia-romagna.it/wcm/dipendenze/sezioni/dipdoc/dipdoc.htm>.

⁴ Cfr., *I servizi Informahandicap in Italia*, atti del convegno organizzato dal Crh Comune di Bologna, Bologna, 19 settembre 2002, Compagna Salone della comunicazione pubblica e aziendale, in M. Rubbi (a cura di), *Gli informahandicap*, HP-Accaparlante, n. 4, ottobre-dicembre 2002.

- quello legato alle persone handicappate diventate adulte o diventate tali in età adulta, che escono sostanzialmente dal circuito dei servizi (terminano la fase dell'istruzione e le «speranze di guarigione» con il termine dell'età evolutiva) e devono quindi ricercare nel mercato sociale, pubblico o privato, strumenti, opportunità e servizi cercando, se possibile, di ricomporre il tutto in un quadro unitario.

Occorre qui introdurre una sottolineatura sintetica (il tema ci porterebbe molto lontano) che evidenzia come parrebbe quantitativamente più significativa per questi servizi l'utenza legata a deficit di tipo fisico piuttosto che intellettuale o sensoriale. In realtà non esiste una polarizzazione netta tra le due dimensioni nei dati dell'utenza degli Informahandicap, mentre esiste certamente una percezione sociale diffusa di ciò, legata tuttavia ai meccanismi dell'informazione (sia esterna che interna ai mondi della disabilità) che trova più facile (e forse tranquillizzante) raccontare la disabilità fisica. Ciò che è accaduto durante il recente Anno europeo della persona disabile e il diffondersi del termine *diversamente abile* ne è esempio. Questo non toglie che, come si dirà oltre, rimangano fasce «scoperte» dai servizi informativi, che però solo in parte coincidono con l'utenza legata a deficit intellettivi.

5. Dall'utente al contesto

Al di là quindi della quantità di informazioni erogabili e della ricchezza o meno di opportunità del territorio di appartenenza, è proprio sul piano del quadro, dello sfondo complessivo che i servizi Informahandicap sanno delineare, che si gioca la qualità di queste iniziative. Ancora una volta di più diventano decisive le capacità di relazione, di scambio e collegamento con altri soggetti, pubblici e privati, del territorio e non, alle quali dedicare tempo, energie (... e passione) al pari delle attività di sportello.

In un certo senso i servizi Informahandicap, nati attorno agli anni '90 parallelamente all'entrata in vigore della legge quadro n. 104/92 ed ora diffusi nell'intero territorio nazionale, anche se con il storico squilibrio nord-sud (44 al Nord e 8 nel Centro-Sud), hanno incarnato la necessità operativa di muoversi nei confronti del *contesto* e non solo della specifica persona disabile, intesa al massimo sullo sfondo del suo nucleo familiare.

Esiste in Italia, pur tra tutte le difficoltà del momento, un sotterraneo evolversi delle culture legate agli operatori sociali, assistenziali, educativi, riabilitativi che operano nell'area della disabilità (lo straordinario successo dei recenti convegni sul lavoro sociale organizzati dal Gruppo Abele ne è testimonianza) e per i quali si rendono sempre più necessarie «... professionalità aperte a saperi esperienziali, che non prendano in carico più direttamente la persona con handicap, il disabile, ma aiutino a connettere nuovi punti di vista, diverse disponibilità e sensibilità: appaiono rilevanti capacità di connessione e mediazione, d'interpretazione di fenomeni e d'aiuto alla loro comprensione, più che di gestione diretta. Operatori quindi che agiscono anche sul contesto e non solo con la persona disabile»⁵.

6. Dove l'Informahandicap non arriva

L'Informahandicap non è né può essere l'unica chiave di volta per garantire una efficace integrazione sociale alle persone con disabilità, per diverse ragioni. In quanto accesso a una rete di servizi, qualsiasi Informahandicap non potrà che risentire della qualità dei servizi cui rimanda, pur non essendone semplice specchio: un Informahandicap può dare informazione ottimamente strutturata su una rete di servizi carente, o viceversa un sistema di servizi di grande qualità può avere stentata fruizione perché i cittadini non vi vengono indirizzati a livello informativo. È del resto diffusa una sorta di miopia per cui l'attenzione alla comunicazione pubblica diviene predominante su ciò che va comunicato – su un piano più generale, c'è stata negli anni scorsi una «ebbrezza degli Urp» che ha concentrato risorse ed energie sull'informazione al cittadino a discapito dei servizi effettivi cui tale informazione poteva dare accesso. Di qui la necessità di costruire insieme servizi e struttura informativa, evitando «fughe in avanti» della seconda, spesso meno onerosa, rispetto ai primi – ma sfuggendo al contempo alla tentazione di sforbiciare per prima la spesa sociale in informazione.

Occorre poi tenere presente che non tutti i cittadini in situazione di handicap possono giovare in maniera diretta di un servizio informativo. Anche l'esperienza del Crh di Bologna mostra che diverse fasce sociali restano «scoperte»: persone con grave disagio mentale, immigrati con limitata padronanza della lingua, e più in generale tutti coloro che, pur essendo toccati (direttamente o in quanto familiari) dal problema della disabilità, non hanno la capacità di formulare in maniera autonoma i propri bisogni informativi a uno

⁵ M. Colleoni, *La provocazione della disabilità*, in «Animazione sociale», Torino, 2003.

sportello. È ovvio che questa competenza "è di tipo fluido" e si acquisisce progressivamente: se spesso la persona che ha appena ottenuto l'attestazione di invalidità o di handicap, o il suo familiare, si rivolge allo sportello chiedendo letteralmente «tutto quello che ci si può fare», una volta entrato nella struttura dell'informazione relativa all'handicap, in genere, l'utente formula richieste più precise ed orientate, come l'assistenza alla compilazione di un modulo per i bandi regionali sugli ausili, o le regole di utilizzo del contrassegno per trasportati. Si ricompone così, nel caso specifico, quel quadro la cui frammentazione è come detto una delle forze motrici della nascita del servizio.

Permane tuttavia, in ogni momento, una porzione di possibile utenza che non è verosimile raggiungere direttamente. Non deve ingannare la tendenza, riscontrabile nei dati aggregati dello sportello Crh di Bologna negli anni 2002-2005 (consultabili su www.handybo.it), secondo cui il numero di utenti «finali» (disabili e loro familiari) costituisce una quota crescente dell'utenza dello sportello Informahandicap; anche se questa sembra una dinamica comune e corretta nello sviluppo del servizio, ci sono sempre settori di persone con disabilità le cui richieste informative arrivano attraverso una mediazione dei servizi, e non è difficile immaginare come ulteriori cittadini potenzialmente interessati non vi si rivolgano mai.

Anche da questo discende la grande importanza del raccordo tra Informahandicap e servizi sociali territoriali, intesi al livello più di base possibile – ossia di operatori a diretto e costante contatto con gli utenti. Questi ultimi sanno bene che oltre a cittadini che si rivolgono direttamente a loro, con tutto il bagaglio di competenze che questo approccio richiede, esistono cittadini che occorre «agganciare» (anche se nell'ambito handicap la «operativa di strada» è certo più limitata che in altri settori), o che ci si trova a dover gestire per segnalazioni di altre autorità come quelle di pubblica sicurezza. Tale lavoro sociale non è compito dell'Informahandicap, ma il rapporto di questo con chi lo svolge è imprescindibile per non limitarne l'efficacia complessiva, lasciando non presidiata la *zona grigia* sopra ricordata. I servizi comunicativi devono pertanto avere strette relazioni con quelli di base, e agevolarne l'opera fornendo informazioni standardizzate sulle materie più rilevanti, ricevendone in cambio il «polso» su quali sono le esigenze informative di questa utenza indiretta che ci si sforza di rendere, in quanto sempre più autonoma, diretta.

7. La comunicazione, l'informazione e il lavoro sociale

Giova a questo punto, continuando lo schema di alternare riflessioni sui servizi Informahandicap a quelle di ordine più generale, sottolineare l'importanza dell'informazione e della documentazione per il lavoro sociale in generale, anche con scambio di conoscenze tra professionisti della comunicazione e dei servizi.

Così scrive Mauro Serra del centro documentazione handicap di Modena: «La rete regionale dei Cdh in Emilia-Romagna è nata anche avendo presente alcuni rischi che si corrono nel lavoro nell'ambito della disabilità...la perdita di memoria, intesa sia come storia individuale che sociale. La memoria rischia di essere legata al consumo delle esperienze, dei prodotti, delle novità culturali e di metodo. È spesso una memoria consumata in fretta senza darsi/dare tempo per sostanziare le procedure, i progetti, i servizi che attiva freneticamente la ricerca di novità senza prima compiere i passi necessari a un monitoraggio e alla fase di valutazione»⁶.

Così invece scrivono Francesco D'Angella, Franco Floris e Franca Olivetti Manoukian: «...oggi il lavoro sociale vive una forte ambivalenza, a volte non percepita e altre volte esasperata nella percezione dei soggetti, al punto di lasciare tracce profonde di estraniamento, sofferenza, ripiegamento, fuga in un attivismo che non trova il coraggio di fermarsi a pensare... nessuno misconosce l'importanza di un lavoro progettuale, ma il lavoro sociale risente di un deficit progettuale nel momento stesso in cui ne proclama l'importanza....questa ambivalenza ne è un aspetto fondamentale, ovvero il suo essere anche un lavoro di conoscenza e non solo di azione. Perché nella pratica è difficile rimanere fedeli anche alla dimensione conoscitiva del proprio lavoro? Perché si scappa subito nell'azione?... assumere le dimensioni conoscitive chiede di immettersi in un quadro ben più ampio...questo salto pone l'operatore sociale in contatto con fenomeni che rischiano di sottolineare la parzialità e in fondo l'impotenza del suo stesso intervento»⁷.

I servizi Informahandicap quindi come uno dei nodi della rete dei servizi capace di far circolare informazioni, capace di stimolare comunicazione (insieme di relazioni sociali), capace di valorizzare e promuovere le risorse di document-azione. Un investimento di medio/lungo periodo in una realtà culturale

⁶ Cfr. M. Serra, *Bambini imparate a fare le cose difficili*, Erickson, 2003.

⁷ Cfr. F. D'Angella, F. Floris e F. Olivetti Manoukian, *Discutere di lavoro sociale*, in suppl. al n. 10 di «Animazione sociale», 2003.

dei servizi sociali che ancora vede spesso l'informazione e la comunicazione come funzioni accessorie, a cui dedicare risorse, salvo alcuni casi, in una ottica non strutturale.

8. Informazione e territorio

L'efficacia dell'Informahandicap sta nel suo essere un servizio locale, legato alle fonti informative preesistenti, ai servizi sociali e alle esigenze di una comunità definita territorialmente. Non si tratta di un'ovvietà, dal momento che non pochi servizi informativi sulla disabilità in ambito web sono nati e si sono sviluppati come nazionali, e data la loro alta qualità si potrebbe pensare che un portale web o un numero verde nazionali potrebbero garantire tutte le informazioni utili al cittadino con disabilità. Ma se l'Informahandicap è interfaccia da e per una rete di servizi che non può non essere locale (basti pensare al raccordo con il terzo settore, che raramente ha ingenti dimensioni operative), diventa necessario collocarlo a questo livello.

Di qui il problema della «localizzazione ideale» dell'Informahandicap, ossia del giusto grado intermedio tra punto informativo troppo locale (e dunque soggetto quanto meno a diseconomie di scala nel reperimento e nella diffusione dell'informazione) e troppo distante dalle esigenze dei cittadini di un territorio. L'esperienza italiana attuale mostra esempi decisamente variegati, di cui è opportuno citare gli estremi.

Nella Regione Piemonte sono attualmente attivi ben 18 punti informahandicap, nati da diversi progetti e diverse realtà territoriali (comune, provincia, Asl, consorzi di servizi sociali, comunità montane); la sola città di Torino ne conta 7, che salgono a 12 considerando l'intera provincia. Le ragioni storiche e la configurazione di un sistema così sviluppato sono esaminate, non senza utili considerazioni critiche, da Sandro Busso nella sua tesi di laurea «Informahandicap: sviluppo e prospettive di uno sportello per la disabilità»⁸, che pur risalendo al 2003 risulta a tutt'oggi l'analisi più articolata del nostro oggetto di discorso. All'estremo opposto, troviamo intere Regioni prive a quanto è dato sapere di servizi informahandicap. A parte la Valle d'Aosta, esse sono concentrate nel Centro-Sud: Umbria, Marche, Lazio, Abruzzo, Campania, Sardegna. Probabilmente in alcuni casi le informazioni relative alla disabilità vengono veicolate in altre forme non necessariamente meno efficaci, né questa mancanza deve riflettere servizi meno adeguati: tuttavia lo squilibrio si nota⁹.

Quale dunque il livello territoriale ideale entro cui collocare l'Informahandicap? La risposta non può essere netta, ma probabilmente l'ambito provinciale è quello più indicato. Da un lato, infatti, possono essere colte le specificità normative, sempre più rilevanti, che il federalismo del 2001 ha attribuito alle singole regioni – ad esempio, le modalità di accesso ai contributi per l'autonomia domestica, o diversi aspetti dell'assistenza sanitaria. Al contempo, si rimane abbastanza vicini alla dimensione del distretto socio-sanitario (non di rado coincidente proprio con la provincia), che con le sue articolazioni è il polo di erogazione dei servizi più rilevanti. Questi i livelli rispetto a cui è appropriato che l'Informahandicap rimanga «intermedio», e dunque nulla vieta che in particolari contesti si sviluppino proficuamente servizi di informazione a un livello più alto o più basso, a seconda della configurazione normativa e operativa di un territorio – senza dimenticare la necessità di un migliore coordinamento tra servizi contigui.

9. Informahandicap in prospettiva

Dalle considerazioni sopra esposte, pur in maniera sintetica, deriva una necessità di riflessione dei servizi Informahandicap necessariamente rivolta al proprio interno e nell'ambito delle reti locali in cui sono coinvolti, che deve procedere di pari passo ad una riflessione sulla organizzazione e operatività, da una parte, e sulla collocazione rispetto all'evolversi delle politiche sociali dall'altra. Su questi due aspetti non entriamo nel merito, ma rimandiamo alla lettura di quanto può essere consultato nella sezione «Gli informahandicap» del sito www.handybo.it.

Quali le possibili piste di riflessione? Ne elenchiamo alcune:

- il rischio della deriva organizzativa, tipica ad esempio dello sviluppo italiano dei sistemi non profit, che tende a dimenticare/sottovalutare l'imprescindibile dimensione conoscitiva del lavoro sociale. Qui l'attenzione che i servizi Informahandicap possono avere è quella di non dimenticare gli *sfondi* su cui le richieste di informazione si collocano. Avere quindi oltre alle capacità di *accoglienza* dell'utenza e di

⁸ S. Busso, *Informahandicap: sviluppo e prospettive di uno sportello per la disabilità*, Università di Torino, a.a. 2002-03, disponibile alla pagina web http://www.handybo.it/Informahandicap/informahandicap_documenti.htm

⁹ Un archivio completo dei servizi Informahandicap italiani, suddivisi per regione, è consultabile alla pagina web http://www.handybo.it/Informahandicap/servizi_informahandicap.htm

risposta corretta ed esauriente, anche una pratica informativa e di linguaggio (la famosa comunicazione) che ricomprenda gli aspetti relazionali e culturali, così centrali nella disabilità e soprattutto nelle *economie* di vita delle persone disabili e dei loro familiari.

Questo torna utile anche in funzione delle dinamiche che sempre più chiedono al lavoro sociale di «dimostrare» la sua utilità e di sottoporsi a pratiche di valutazione e validazione;

- la necessità di integrazione nel campo informativo tra i diversi sistemi che si occupano degli interventi nelle aree della disabilità. In questo senso, ad esempio, si potrebbero proporre forme di gestione *partecipata* dei servizi Informahandicap, e ancora forme di integrazione informativa tra i servizi operanti su questo *segmento* di popolazione (Informahandicap, centri per gli ausili, servizi socio-assistenziali per disabili, agenzia delle entrate, servizi delle province per il lavoro, ecc.) o ancora *network* locali, ad esempio di siti internet, che perseguano il medesimo obiettivo diversificando le azioni: chiunque può sperimentare l'alto tasso di ripetitività dei siti internet di respiro locale dedicati alla disabilità;

- una ultima riflessione è dedicata a quella *zona grigia* e al tempo stesso importantissima che si colloca tra sportello Informahandicap e servizi socio-assistenziali territoriali (anche se in alcune esperienze le cose coincidono). Gli Informahandicap non si occupano di *presa in carico*, i servizi territoriali non hanno *il tempo e lo spazio* informativo dell'Informahandicap. Ovvio scegliere la sinergia per non rischiare il conflitto. Terreno comune di riflessione possono essere le necessità informative della famiglia e del contesto nelle varie età. In fondo ogni *carriera* nell'ambito della disabilità nasce da un problema informativo: come, quando e a chi comunicare che è nato un bambino disabile? Come, quando e a chi comunicare che quell'incidente avrà conseguenza. Una riflessione sulle varie età della vita *lette* attraverso la lente delle esigenze e delle opportunità informative sarebbe di sicuro interesse e utilità e costruirebbe un terreno ancor più comune.

Questo ci porta ad una riflessione di carattere generale, che sempre più il *collegamento*, la *rete* non può essere legata alla sola logica dei tavoli ma hanno bisogno di buone pratiche di informazione e di documentazione che le rendano agire quotidiano.

Una sfida particolarmente importante che attende i servizi informahandicap, e che tiene insieme tutti gli spunti appena citati, è quella dell'integrazione nella nuova prospettiva dello «sportello sociale», già prefigurato nella legge quadro sull'assistenza (legge n. 328/2000) e poi espressamente previsto in molte normative regionali (tra cui quella dell'Emilia-Romagna). Se lo sportello sociale è un punto di accesso informativo e di accompagnamento alla rete di servizi esistente, la sua affinità con l'Informahandicap (ma anche con gli sportelli tematici da tempo attivati dal privato sociale e dedicati, ad esempio, all'immigrazione o all'età anziana) risulta palese. Peraltro, dal momento che lo sportello sociale presuppone ed impone una razionalizzazione delle strutture informative e di servizio cui esso introduce e rinvia, si potrebbe pensare che in ragione della sua maggiore generalità esso possa sostituire gli Informahandicap esistenti, e soprattutto quelli di cui si progetta oggi la costituzione. In questa prospettiva diventa ancor più cruciale la dimensione territoriale del servizio informahandicap, perché esso potrebbe costituire risorsa utilissima per l'informazione specialistica sulla disabilità se sovraordinato a una rete più capillare di sportelli sociali generali, ma anche doppiamente di scarsa utilità (da riassorbire in qualche maniera) quando affiancato allo sportello sociale. Se, come auspicabile, la sperimentazione attualmente in corso in diverse realtà italiane darà vita a una rete di sportelli efficace per i servizi sociali territoriali, anche il servizio informahandicap dovrà pertanto essere parte (e giocare la propria parte) nella ridefinizione dell'informazione al cittadino nell'ambito, con strategie e modalità in buona parte ancora da scoprire.

[ANDREA PANCALDI]

Settore servizi sociali Comune di Bologna

[MASSIMILIANO RUBBI]

Giornalista – Cooperativa Accaparlante

Aa.Vv., *La memoria del presente. La documentazione nel sociale*, in HP-Accaparlante, n. 4, 2001 (disponibile alla pagina <http://www.accaparlante.it/cdh-bo/informazione/hp/hp2001-04/index.htm>).

M. Colleoni, *La provocazione della disabilità*, in «Animazione sociale», Torino, 2003

F. D'Angella, F. Floris e F. Olivetti Manoukian, *Discutere di lavoro sociale*, in suppl. al n. 10 di «Animazione sociale», 2003

S. Busso, *Informahandicap: sviluppo e prospettive di uno sportello per la disabilità*, Università di Torino, a.a. 2002-03, (disponibile alla pagina

http://www.handybo.it/Informahandicap/informahandicap_documenti.htm)

A. Pancaldi, *Documentazione ed emarginazione: l'esperienza dei centri documentazione in Italia* (disponibile alla pagina <http://www.accaparlante.it/cdh-bo/documentazione/centri-italiani/articolo.htm>)

A. Pancaldi (a cura di), *Le risorse informative e di documentazione sulla disabilità in Italia*, Crh, Comune di Bologna; disponibile alla pagina (http://www.handybo.it/Documenti/dispensa_CAAD.pdf).

M. Rubbi (a cura di), *Gli informahandicap*, HP-Accaparlante, n. 4, ottobre-dicembre 2002

M. Serra, *Bambini imparate a fare le cose difficili*, Erickson, 2003

http://www.comune.forli.fo.it/cda/la_rete_regionale.htm;

<http://www.regione.emilia-romagna.it/wcm/dipendenze/sezioni/dipdoc/dipdoc.htm>.

www.retecedro.net

<http://www.cesvot.it/>

<http://www.handybo.it>

<http://www.accaparlante.it/>