

# “JOB INCLUSION FOR ALL”

*Uno strumento di inclusione lavorativa*



*Inclusioni ed esclusioni in educazione  
eventi e (r)esistenze*

Collana diretta da

Alessia Cinotti (Università Milano-Bicocca)

Luca Decembrotto e Valeria Friso (Università di Bologna)

3

COMITATO SCIENTIFICO

Giombattista Amenta (Università di Enna Kore), Serenella Besio (Università di Bergamo), Fabio Bocci (Università Roma Tre), Giuseppe Burgio (Università di Enna Kore), Roberta Caldin (Università di Bologna), Paolo Calidoni (Università di Parma), Deanne Clouder (Coventry University, United Kingdom), Filippo Dettori (Università di Sassari), Maurizio Fabbri (Università di Bologna), Roberta Garbo (Università Milano-Bicocca), Catia Giaconi (Università di Macerata), Isabella Liodice (Università di Foggia), Anna Grazia Lopez (Università di Foggia), Michele Mainardi (SUPSI, Svizzera), Daniel Mara (Università Lucian Blaga din Sibiu, Romania), Margherita Merucci (Università Catholique de Lyon, France), Meritxell Calbet Montcusi (Universidad Viña del Mar, Chile), Elisabetta Nigris (Università Milano-Bicocca), Juan Pablo Parchuc (Universidad de Buenos Aires, Argentina), Vincenza Pellegrino (Università di Parma), Franco Prina (Università di Torino), Marina Santi (Università di Padova), Alvisè Sbraccia (Università di Bologna), Alessandro Tolomelli (Università di Bologna), Dario Tuorto (Università di Bologna), Analia Umpierrez (Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires, Argentina), Ira Vannini (Università di Bologna), Susanna Vezzadini (Università di Bologna), Francesca Vianello (Università di Padova)

COMITATO DI REFERAGGIO

Gianluca Amatori (Università Europea di Roma), Debora Aquario (Università di Padova), Barbara Balconi (Università di Milano-Bicocca), Nicole Bianquin (Università di Bergamo), Andrea Ciani (Università di Bologna), Enrico Angelo Emili (Libera Università di Bolzano), Luca Ferrari (Università di Bologna), Andrea Fiorucci (Università del Salento), Daniela Frison (Università di Firenze), Ines Guerini (Università di Roma Tre), Antonio Di Grigoli (Università di Firenze), Andrea Mangiatordi (Università di Milano-Bicocca), Anna Pileri (IUSVE, Istituto Universitario Salesiano di Venezia Mestre), Matteo Schianchi (Università di Milano-Bicocca), Arianna Taddei (Università di Macerata)

La Collana accoglie lavori scientifici in riferimento ad alcune traiettorie specifiche di studio e di ricerca che caratterizzano la Pedagogia odierna e dell'inclusione; in modo particolare, la Collana si prefigge di privilegiare il discorso pedagogico sul versante connesso ai temi della disabilità, delle vulnerabilità e delle marginalità più ampiamente intese e agli interrogativi riguardanti l'integrazione sociale e culturale. La lettura teorica-interpretativa delle questioni portate alla luce della Collana verrà affrontata nell'ottica della prospettiva inclusiva per la promozione dell'emancipazione, dell'autonomia e della partecipazione di tutti e ciascuno, limitando i fattori di esclusione sociale.

Obiettivo prioritario della Collana è quello di indagare e proporre possibili intrecci, attraverso un approccio pedagogico ed educativo, tra le aree della disabilità e della marginalità, ponendo l'accento sulle esistenze di persone che, ancora oggi, tendono a vivere nell'invisibilità, tra discriminazione e isolamento sociale.

Questa è la cifra con la quale la Collana intende l'inclusione come una risposta necessaria e competente alle attuali sfide educative e sociali, che necessitano di una società in grado di accogliere secondo un principio di uguaglianza, in riferimento ai diritti umani e civili.

La Collana è diretta da tre giovani studiosi e si rivolge prevalentemente a dottorandi, dottori di ricerca, assegnisti, ricercatori e persone "in formazione", privilegiando la diffusione delle loro pubblicazioni scientifiche, specialmente di quelle contraddistinte da carattere innovativo, all'interno della comunità scientifico-accademica.

Disabilità, inclusione, differenze, identità, autodeterminazione, contesti di vita, marginalità, esclusione sociale, problematicità educative, progettualità, processi educativi e didattici rappresentano soltanto alcune delle principali parole chiave che comprendono i contenuti che il lettore ritroverà nelle opere della Collana stessa.

I volumi della Collana sono sottoposti a *double-blind peer review*.

**Stefano D'Ambrosio**

# **“JOB INCLUSION FOR ALL”**

*Uno strumento di inclusione lavorativa*

L'opera, tutelata dalla legge sul diritto d'autore, è pubblicata in versione digitale Open Access con licenza *Creative Commons Attribuzione Non Commerciale-Non opere derivate 4.0*.

Il download è liberamente scaricabile dal sito [www.edizionidelrosone.it](http://www.edizionidelrosone.it).

In copertina:

“Schema generale dello strumento Index for inclusion job version”

Luglio 2024

ISBN 978-88-3335-190-2 

© Edizioni del Rosone «Franco Marasca»

Via Zingarelli 10, 71121 Foggia

[info@edizionidelrosone.it](mailto:info@edizionidelrosone.it)

[www.edizionidelrosone.it](http://www.edizionidelrosone.it)

## PREFAZIONE

Nel panorama attuale del mondo del lavoro, l'inclusione rappresenta un tema cruciale e, al contempo, una sfida irrinunciabile. Il lavoro “coinvolge lo statuto identitario della persona disabile, come di qualunque altra persona, assumendo per quella una valenza ulteriore” (Boffo et al., 2018, p. 18).

È all'interno di questo scenario che il volume di D'Ambrosio propone una serie di dispositivi operativi indirizzati alle aziende, per favorire l'attivazione di processi di riflessione e di monitoraggio dell'inclusione lavorativa. Il cuore della proposta riguarda l'adattamento di strumenti riconosciuti su scala internazionale, come l'Index for Inclusion e l'ICF.

L'inclusione lavorativa è un tema che richiede una chiave interpretativa necessariamente multidisciplinare. Non è un caso che la validazione degli strumenti presentati nel volume abbia richiesto un approccio integrato e multidimensionale, che ha preso in considerazione aspetti pedagogici, sociologici ed economici, assicurando una visione “complessa” del fenomeno studiato.

L'adozione di nuove strategie di inclusione può incontrare resistenze all'interno delle organizzazioni, dovute a pregiudizi culturali, resistenza al cambiamento o mancanza di consapevolezza sul senso e sui benefici dell'inclusione. Per superare tali ostacoli è fondamentale, da un lato, continuare a promuovere politiche, culture e pratiche inclusive nei contesti aziendali; dall'altro, con riferimento al lavoro fatto in questo volume, occorre attivare ulteriori sperimentazioni degli strumenti presentati e testati.

Il volume di D'Ambrosio si propone, infatti, come un pun-

to di partenza per le aziende che desiderano comprendere e riflettere sul significato, valore e opportunità dell'inclusione lavorativa. L'inclusione, "richiede un'azione politica [...] che possa cambiare l'organizzazione del contesto" (Caldin, 2012, p. 249). È solo attraverso la promozione di un approccio inclusivo che le aziende possono migliorare la qualità della vita di tutti i dipendenti, aumentando le opportunità di accesso e partecipazione. In questa direzione, la pedagogia speciale – all'interno di una cornice multidisciplinare - è chiamata a svolgere un ruolo fondamentale nel guidare la riflessione teorica e l'applicazione di modelli e strategie inclusive.

*Luca Ferrari*

## 1. CAPITOLO

### L'inclusione lavorativa: il contributo della pedagogia speciale

*La pedagogia speciale:  
una giovane scienza della complessità e delle domande*

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

Franco Larocca (1999) nel difficile compito di stilare una definizione di pedagogia speciale fa emergere alcuni punti cardine, definendola: “Scienza preposta allo studio delle modalità più idonee a vincere le resistenze alla riduzione di asimmetria tra l'essere e il poter-dover essere delle singole personalità in situazione di disagio, sia esso derivante da un deficit fisico, sensoriale o psichico, sia da deprivazione socio-culturale” (Larocca, 1999 p. 133). Questa definizione mostra il ruolo fondamentale dell'“Altro” all'interno della relazione. Come afferma Pavone riprendendo Lévinas,

“[lo] starci di fronte dell’altro - l’essere cioè esposti alla sua espressività - nel reclamarci ci richiama alla nostra «responsabilità», che è anche quella di dargli risposta; rispondiamo della nostra umanità non già in riferimento a una norma astratta, ma concretamente, nel rapporto che stabiliamo gli uni verso gli altri. Dentro l’individuo compromesso c’è sempre una persona, con tutte le esigenze emotive, affettive, esperienziali proprie di tutte le persone normali” (Pavone, 2010, p. 79).

Il volto diventa espressione dell’Altro, impegna in una relazione ed è condizione di dialogo, portando nella relazione la creazione di una socialità, così da diventare la base del dialogo responsabile (Lévinas, 1993). La relazione tra la persona ed il proprio contesto in continuo mutamento evidenziano l’importanza ed il bisogno di differenti professionalità e competenze, “la medicina, così come la pedagogia speciale, cioè le scienze che prevalentemente si occupano della disabilità, da sole non bastano.” (Pavone, 2010, p. 15).

Lo sguardo utilizzato dalla pedagogia speciale e dai pedagogisti speciali è quello volto “[...] all’umanizzazione della persona, al di là delle condizioni reali che possono apparire scoraggianti, disperate o prive di qualunque progettualità” (Caldin 2020, p. 12). La pedagogia speciale è, dunque, una scienza in movimento, che vive di interdisciplinarietà, mantenendo il proprio sguardo aperto verso soggetti Altri nei propri contesti. Per creare un cambiamento, grazie a interventi progettati di pedagogia speciale, è importante, come ci ricorda Montuschi e Caldin (2004), comprendere dapprima il contesto per poi gettare lo sguardo al di là del proverbiale “ostacolo”, cercando di rispondere alle domande riguardanti complessità e problematicità, che vengono generate però solo dopo una prima accettazione del reale. Montuschi sottolinea che il primo importante passo dell’accettazione del reale per poter costruire e progetta-

re in una vera prospettiva realistica, ricordando che è dalla situazione che poi si forgeranno le domande a cui si cercherà di rispondere, con interventi mirati e sempre in divenire. È quindi possibile affermare che la pedagogia speciale sia, quindi, una scienza della complessità (Gaspari, 2004), ma anche della domanda (Montuschi, 2004).

### *La pedagogia speciale: “scompare durante l’intervento”*

Canevaro (2007) sostiene che la pedagogia speciale ha come scopo quello di “scompare durante l’intervento”; questo è denominato come il “paradosso della pedagogia speciale”. Questa scienza porta alla luce alcune domande e si avvale di saperi interdisciplinari per poter rispondere ai bisogni, sviluppando il più possibile il potenziale del soggetto (Altro). Lo scopo è quello di trasformare la risposta “specialistica” in risposta “ordinaria” (Caldin, 2009).

Canevaro e Gaudreau (1988) mettono in relazione la pedagogia speciale e la pedagogia generale parlando dei problemi di educabilità delle persone con disabilità, che, all’interno di un contesto di educativo, mostrano la validità dell’educazione generale, di cui la pedagogia speciale fa parte. “La pedagogia speciale è [...] innanzitutto Pedagogia, ha lo stesso oggetto di questa, cioè problemi relativi all’educazione, ma, come campo di ricerca, si è staccata dalla Pedagogia Generale, conservandone tutti gli elementi fondanti e aggiungendo degli elementi specifici, rispondenti a quelli che abbiamo individuato come «bisogni educativi speciali» dei soggetti con situazioni particolari. La diversità alla quale guarda la pedagogia speciale è dunque quella comprensibile su un piano genetico-funzionale, come risultante dei processi mentali, psicologici e/o comportamentali [...]” (Gelati, 1996, p. 14). La pedagogia speciale non

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

*Normative a sostegno  
dell'inclusione lavorativa: una panoramica*

“Le persone con disabilità hanno diritto a buone condizioni sul posto di lavoro, a una vita indipendente, a pari opportunità e a partecipare pienamente alla vita della loro comunità. Tutti hanno diritto a una vita senza barriere. Ed è nostro dovere, in quanto comunità, garantire la loro piena partecipazione alla società, su un piano di parità con gli altri”<sup>9</sup>,

Il diritto al lavoro è ampiamente illustrato e tutelato a livello Europeo dalla Convenzione Onu sui diritti fondamentali del 2006 (United Nation, 2006) e nell'Art. 3 della Costituzione Italiana.

“Art. 3.- Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della

---

<sup>9</sup> Ursula von der Leyen, presidente della Commissione Europea durante il discorso nel Giorno delle Personedi con Disabilità 2020 link: <https://audiovisual.ec.europa.eu/en/shotlist/I-199417>.

persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese"<sup>10</sup>.

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

La legge n° 68 del 12 marzo 1999 (Repubblica italiana 1999) "Norme per il diritto al lavoro dei disabili" conta al suo interno differenti articoli che sostengono il collocamento delle persone in situazione di disabilità, attraverso: collocamenti mirati, assunzioni obbligatorie e contributi riconosciuti dall'INPS a datori di lavoro o privati per l'assunzione di persone con capacità lavorativa limitata. Questa legge regola anche il sistema di incentivi e contributi per le aziende che assumono persone in situazione di disabilità. Ad esempio, la legge riporta la possibilità per il datore di lavoro di accedere ad un contributo pari al 70% della retribuzione mensile lorda per un periodo di 36 mesi, con specifiche sulla percentuale di "capacità lavorativa" dei lavoratori ammessi. La legge 68/99, oltre a regolare questi contributi introduce obblighi per i datori di lavoro con aziende che occupano oltre 14 dipendenti. Vari aggiornamenti e precisazioni, che dettagliano maggiormente la legge, ma senza alterarne l'essenza, sono stati apportati grazie all'Art. 10 del Decreto Legislativo 151/2015 (emanato durante in attuazione del Jobs Act).

---

<sup>10</sup> Governo Italiano (1948) Art.3 Costituzione della Repubblica Italiana. Link <https://www.governo.it/it/costituzione-italiana/principi-fondamentali/2839#:~:text=economica%20e%20sociale.,Art.,di%20condizioni%20personali%20e%20sociali>.

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

All'interno del decreto legge, è possibile identificare anche aggiornamenti legati a mutamenti dati dalla recente situazione pandemica (SARS-CoV-2). In questi aggiornamenti è possibile riscontrare l'introduzione del concetto di "lavoratore fragile", legato al potenziamento del concetto di lavoro agile (compreso un importante punto riguardante gli accomodamenti ragionevoli, trattati nelle pagine successive). All'interno di essi è presente anche un ampliamento della dimensione lavorativa ad attività, non solo come utile percorso di integrazione socio-culturale, ma anche per la realizzazione del proprio progetto di vita<sup>11</sup> (Dainese, 2015).

---

<sup>11</sup> Vedi anche legge 328/00 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" La disposizione legislativa

## *Raccomandazioni per promuovere l'inclusione lavorativa*

Grazie al lavoro scaturito dalla Legge 68/99 ed ai suoi aggiornamenti, è attuabile l'identificazione di alcuni esempi di best practices e di strumenti facilitatori riguardanti il mercato del lavoro ed il diritto di accesso per tutti. È possibile infatti interrogare il documento redatto nel 2021 per conto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, dal titolo "Relazione sullo stato di attuazione della legge recante norme per il diritto al lavoro dei disabili (anni 2016, 2017 e 2018)"<sup>12</sup> accedendo ad una panoramica (pre-pandemia) da cui poter partire per l'identificazione di best practices.

Un primo dato rilevante è quello riscontrato nel 2018 riguardo le assunzioni all'interno del collocamento mirato, di cui la legge è promotrice, ed il numero di posti scoperti in base alla quota riservata. Il report evidenzia che in Italia nel 2018 presentava 151.836 posti riservati non coperti, con un numero di assunzioni di 62.048; questi dati mostrano che i posti riservati vacanti in quel momento superavano di più del doppio quelli assunti grazie al collocamento mirato, evidenziando un bisogno di azioni mirate all'accesso al collocamento mirato.

Un altro dato che aiuta a comprendere meglio il panorama, è identificato all'interno della relazione (Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, 2021) nel numero totale di sanzioni

---

in questione sancisce un importante principio di tutela e valorizzazione della dignità e dell'autonomia delle persone. Attraverso la predisposizione di progetti individuali personalizzati, si intende promuovere l'inclusione sociale e la partecipazione attiva della persona con disabilità alla vita della comunità. L'obiettivo è quello di garantire un supporto adeguato e mirato alle esigenze specifiche di ciascuna persona, favorendo la realizzazione dei propri progetti di vita e la piena fruizione dei propri diritti.

<sup>12</sup> Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (2021).

prescritte alle aziende inerente la mancata copertura della quota d'obbligo. I dati ci mostrano una crescita esponenziale del numero di sanzioni sul territorio italiano: nel 2016 erano 484 aziende, nel 2017, 674 aziende (con una crescita di 190 unità rispetto all'anno precedente), nel 2018, 974 aziende (con una crescita di 300 unità rispetto all'anno precedente).

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

Nella sezione "I sistemi attuativi regionali del collocamento mirato" della relazione sopra indicata, è possibile una identificazione di quali siano le pratiche di intervento atte a favorire l'inserimento lavorativo delle persone in situazione di disabilità, come da Fig. 1.

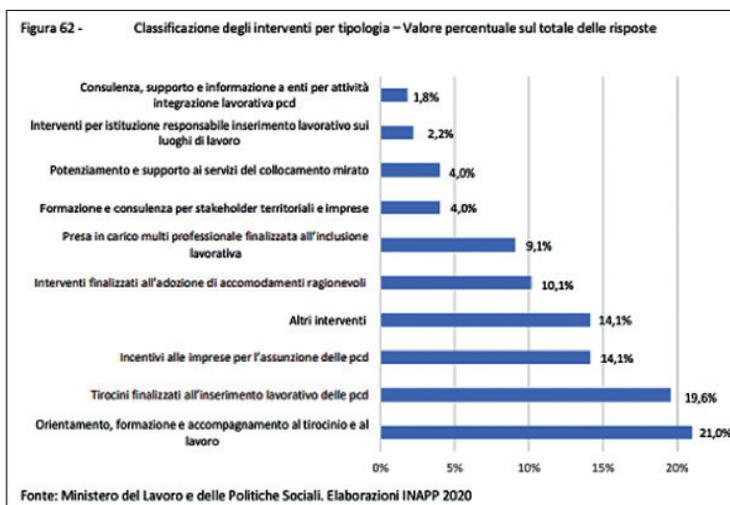


Fig. 1. Tratta da: Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, (2021) "Nona relazione al Parlamento sullo stato di attuazione della Legge 12 marzo 1999, n. 68 Norme per il diritto al lavoro dei disabili. Anni 2016 - 2017 - 2018" p. 143.

Dalla Fig. 1 è possibile identificare quali interventi, su scala nazionale, siano stati scelti e programmati maggiormente all'interno dell'attuazione della Legge 12 marzo 1999.

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

- maggiore rilievo rispetto ai beneficiari (rafforzando competenze e condizione socio lavorativa);
- maggiore rilievo rispetto al lavoro di rete (azioni che favoriscono le reti e le collaborazioni tra Servizi e competenze dei soggetti);
- maggiore rilievo rispetto alla gestione ed all'efficienza (azioni che favoriscono accesso e fruizione oltre ad un monitoraggio e ad una valutazione degli interventi);
- maggiore rilievo rispetto l'impatto socio culturale (azioni di sensibilizzazione e diffusione di una cultura inclusiva).

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

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

Convenzione sui diritti delle persone con disabilità del 2006 delle Nazioni Unite.

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

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

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

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

riportate dalla Federazione disability manager<sup>13</sup> introducono il concetto di “sproporzionalità dell’onere” anche all’interno delle possibilità o dell’impossibilità da parte dell’azienda di attingere ai finanziamenti<sup>14</sup> pubblici e a risorse utili ad abbattere i costi, oltre alla creazione di sostenibili “economie di scala”<sup>15</sup>. Il concetto di “onere sproporzionato”, citato nella Convenzione sui diritti delle persone con disabilità, non va inteso come semplice onere economico, la problematica non si limita al “prezzo minore” di una ipotetica soluzione, ma la scelta è orientata verso la soluzione che viene ritenuta la più adeguata al fine prefissato (Fondazione Asphi Onlus, 2021).

Gli accomodamenti ragionevoli sono una possibilità ed uno strumento compensativo che può essere utilizzato anche per evitare le differenti forme di discriminazione, diretta o indiretta. Come per l’accessibilità, il rifiuto nell’adozione di accomodamenti ragionevoli, può costituire una discriminazione perseguibile a livello legale. Secondo il rapporto dell’OECD (2018)

---

<sup>13</sup> Strumento “PARI” della Federazione disability manager (FE.D.Man): <https://paritalia.it/>.

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

<sup>15</sup> Enciclopedia Treccani on-line, alla voce “scala, economie di”: *Diminuzione dei costi medi di produzione in relazione alla crescita della dimensione degli impianti e sono quindi realizzate dalle grandi imprese per ragioni organizzative e tecnologiche. In relazione a un dato livello di dimensione degli impianti, la riduzione dei costi unitari al crescere della quantità prodotta può realizzarsi in conseguenza sia della maggiore efficienza della direzione e delle maestranze, sia della riduzione e dispersione dei rischi, sia della maggiore facilità di finanziamento e della possibilità di un più largo ricorso alla pubblicità. Inoltre le economie di s. sono connesse con la ricerca di migliori metodi di produzione e con lo sviluppo di nuovi prodotti* (link: <https://www.treccani.it/enciclopedia/economie-di-scala>).

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

1. Un intervento precoce come pratica comune: attuare una politica di welfare, attraverso una serie di sforzi antecedenti ad una qualsiasi richiesta da parte di persone con disabilità, ciò include la dotazione di programmi di assicurazione e malattia per tutti i lavoratori, improntati ad forte orientamento al ritorno al lavoro. In secondo luogo, l’implementazione di servizi pubblici che identifichino possibili barriere alla salute dei lavoratori o dei futuri lavoratori, con e senza disabilità (OECD, 2018). Questo aspetto viene evidenziato anche nello studio di Schur et al., 2014 che rinforza la tesi con uno studio relativo alle richieste ed alle concessioni di accomodamenti ragionevoli. L’analisi ha preso in considerazione i costi ed i benefici delle sistemazioni per tutti dipendenti, con o senza disabilità. Si è riscontrato che i dipendenti con disabilità presentano una maggiore propensione a richiedere sistemazioni rispetto ai colleghi senza disabilità, tuttavia, l’indagine ha evidenziato come i costi-benefici e i tipi di sistemazioni richiesti siano stati simili, sia tra gli accomodamenti relativi alle disabilità, sia per quelli non correlati. Inoltre, le preoccupazioni riguardo ai costi elevati e alle possibili reazioni negative dei colleghi sono state smentite, risultando infondate, in tutti i gruppi coinvolti, rispetto agli accomodamenti, ci sono state segnalazioni e reazioni positive da parte dei colleghi senza disabilità.
2. È possibile implementare i sistemi di lifelong learning per tutti i lavoratori (in situazione di disabilità e non) in modo che siano accessibili e inclusivi. La richiesta di inclusività della formazione implica un adattamento e/o una ripro-

gettazione, che tengano conto delle regole dell'Universal design e delle raccomandazioni riguardo l'accessibilità digitale in generale (WCAG). In questo modo, l'approccio al lifelong learning diventa conforme alle esigenze di tutti, aumentando la possibilità di partecipazione. A questo proposito è importante implementare il coinvolgimento attivo dei servizi pubblici di collocamento mirato, per poter raggiungere il maggior numero di persone possibile (OECD, 2018). Lo studio di Blanck et al. (2013) va ad avvalorare questa *best practice*, in quanto si sono riscontrati risultati e benefici per tutti i lavoratori, con e senza disabilità, che lavorano all'interno di ambienti in cui si sperimenta una cultura aziendale formata ed improntata all'attenzione per le esigenze individuali di tutti i dipendenti.

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

come concause preminenti alla maggiore difficoltà di reperimento delle possibilità lavorative, quindi ad uno scoraggiamento maggiore verso la ricerca del lavoro.

Il rapporto si conclude con un richiamo all'obiettivo fissato negli anni duemila, che si prefiggeva di orientare le politiche riguardanti la disabilità e l'inclusione ad una proattività e all'occupazione. È possibile notare come gli obiettivi non siano ancora stati raggiunti, nonostante le norme esistenti a favore dell'inserimento lavorativo delle persone con disabilità, come ad esempio la Legge 68/99 sul collocamento mirato. Analizzando il territorio nazionale italiano la situazione occupazionale per le persone in situazione di disabilità è del 12% per chi dichiara una limitazione grave e del 28,9% delle persone che hanno una limitazione non grave (Organizzazione Internazionale del Lavoro, 2022).

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

## 2. CAPITOLO

### Occupazione, nuove competenze e inclusione

#### *Accesso e partecipazione*

Negli ultimi vent'anni, i concetti legati alle parole “accesso” e “partecipazione” hanno subito mutamenti, soprattutto in considerazione dei differenti contesti di utilizzo. Per quanto riguarda la parole “accesso”, essa deriva dal latino “ACCÈSSUS da ACCÈDERE avvicinarsi, accostarsi - La via e il modo per poter andare in un luogo” (Pianigiani, Vocabolario Etimologico). Quando ci si riferisce al termine accesso diventa importante la comprensione del come arrivare in un “luogo”; che può essere anche un “nonluogo” come lo è internet (Augè, 2009). Contestualizzando questo significato nel nostro periodo storico, è possibile riferirsi anche ad un servizio (digitale o non), comprendendo anche il modo con cui avvicinarsi ad esso e alle modalità di fruizione.

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

“[Al] fine di consentire alle persone con disabilità di vivere in maniera indipendente e di partecipare pienamente a tutti gli ambiti della vita, gli Stati Parti devono prendere misu-

re appropriate per assicurare alle persone con disabilità, su base di eguaglianza con gli altri, l'accesso all'ambiente fisico, ai trasporti, all'informazione e alla comunicazione, compresi i sistemi e le tecnologie di informazione e comunicazione [...]” (United Nations, 2006, p. 11).

L'accesso e la partecipazione, quindi, vengono identificati come i fattori in grado di determinare la qualità e l'efficacia di un processo inclusivo (World Health Organization 2001; Booth e Ainscow 2002; Canevaro 2013; Caldin 2007). È rilevante la possibilità di poter accedere, di avere la possibilità di potersi avvicinare. Allo stesso tempo è fondamentale garantire la possibilità di prendere parte, di scegliere la propria parte.

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

Facendo riferimento alla Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità (Assembly, U. G. 2006), Marchisio e Curto (2022) ci ricordano l'importanza di considerare le persone con disabilità come titolari di diritti indipendentemente dalle caratteristiche:

“[...] non siamo più chiamati a cercare dei modi per accudire, educare e custodire ma mettere in campo professionalità e competenze per creare le condizioni di contesto, sociali e materiali affinché le persone con disabilità - a prescindere dalle capacità che riescono a sviluppare - siano messe in condizione di costruire il proprio progetto di vita nel mondo di tutti“ (Marchisio e Curto 2022, p. 206).

## *Definire l'Accessibilità*

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

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

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

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

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

I concetti chiave sono:

- percepiibilità, che richiede che il contenuto sia disponibile alla percezione di almeno uno dei 5 sensi dell'utente;
- utilizzabilità, che richiede la possibilità di controllare il contenuto con più possibilità di input;
- comprensibilità, che richiede un linguaggio che possa essere comprensibile e chiaro, semplice con interfacce utenti coerenti e logiche;

- solidità, la richiesta in questo caso è di possibilità di poter accedere al servizio da differenti dispositivi.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### *Il ruolo dell’Universal Design e del Design for All nell’accessibilità*

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

- Principle 1: Equitable Use
- Principle 2: Flexibility in Use
- Principle 3: Simple and Intuitive Use
- Principle 4: Perceptible Information

- Principle 5: Tolerance for Error
- Principle 6: Low Physical Effort
- Principle 7: Size and Space for Approach and Use (Connell et al., 1997)

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

Principio 1: Uso equo Il progetto è utile e commercializzabile per persone con abilità diverse. Linee guida:	
	1a. Fornire lo stesso metodo di utilizzo a tutti gli utenti: identico quando è possibile; equivalente quando non lo è.
	1b. Evitare di escludere o stigmatizzare gli utenti.
	1c. Mettere a disposizione di tutti gli utenti le stesse disposizioni in materia di privacy, sicurezza e protezione.
	1d. Rendere il progetto attraente per tutti gli utenti.
Principio 2: Flessibilità d'uso Il progetto si adatta a un'ampia gamma di preferenze e abilità individuali. Linee guida:	
	2a. Offrire la possibilità di scegliere i metodi di utilizzo.
	2b. Accompagnare l'accesso e l'uso con la mano destra o sinistra.
	2c. Facilitare l'accuratezza e la precisione dell'utente.
	2d. Offrire la possibilità di adattarsi al ritmo dell'utente.
Principio 3: Utilizzo semplice e intuitivo L'uso del progetto è facile da comprendere, indipendentemente dall'esperienza, dalle conoscenze, dalle competenze linguistiche o dal livello di concentrazione dell'utente. Linee guida:	
	3a. Eliminare la complessità non necessaria.
	3b. Essere coerenti con le aspettative e l'intuizione dell'utente.

	3c. Accogliere un'ampia gamma di competenze linguistiche e letterarie.
	3d. Organizzare le informazioni in base alla loro importanza.
	3e. Fornire suggerimenti e feedback efficaci durante e dopo il completamento del compito.
<p>Principio 4: Informazioni percepibili</p> <p>Il progetto comunica efficacemente all'utente le informazioni necessarie, indipendentemente dalle condizioni ambientali o dalle capacità sensoriali dell'utente. Linee guida:</p>	
	4a. Utilizzare diverse modalità (pittorica, verbale, tattile) per presentare in modo ridondante le informazioni essenziali.
	4b. Massimizzare la "leggibilità" delle informazioni essenziali.
	4c. Differenziare gli elementi in modi che possano essere descritti (ad esempio, rendere più facile dare istruzioni o indicazioni).
	4d. Garantire la compatibilità con una varietà di tecniche o dispositivi utilizzati da persone con limitazioni sensoriali.
<p>Principio 5: Tolleranza all'errore</p> <p>Il progetto riduce al minimo i pericoli e le conseguenze negative di azioni accidentali o non volute. Linee guida:</p>	
	5a. Disporre gli elementi in modo da ridurre al minimo i pericoli e gli errori: gli elementi più utilizzati, più accessibili; gli elementi pericolosi eliminati, isolati o schermati.
	5b. Fornire avvisi sui pericoli e sugli errori.
	5c. Prevedere funzioni di sicurezza.
	5d. Scoraggiare l'azione inconsapevole nei compiti che richiedono vigilanza.
<p>Principio 6: Basso sforzo fisico</p> <p>Il progetto può essere utilizzato in modo efficiente e confortevole e con un minimo di fatica. Linee guida:</p>	
	6a. Consentire all'utente di mantenere una posizione corporea neutra.

	6b. Utilizzare forze operative ragionevoli.
	6c. Ridurre al minimo le azioni ripetitive.
	6d. Ridurre al minimo lo sforzo fisico sostenuto.
<p>Principio 7: Dimensioni e spazio per l'avvicinamento e l'uso  Sono previste dimensioni e spazi adeguati per l'avvicinamento, il raggiungimento, la manipolazione e l'uso, indipendentemente dalla corporatura, dalla postura o dalla mobilità dell'utente. Linee guida:</p>	
	7a. Fornire una chiara linea visiva agli elementi importanti per qualsiasi utente seduto o in piedi.
	7b. Raggiungere tutti i componenti in modo confortevole per l'utente seduto o in piedi.
	7c. Adattare le dimensioni delle mani e delle impugnature.
	7d. Offrire uno spazio adeguato per l'uso di dispositivi di assistenza o di assistenza personale.
<p>Copyright © 1997 by North Carolina State University. Major funding provided by the National Institute on Disability and Rehabilitation Research, U.S. Department of Education.</p>	

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

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

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

della diversità umana” (Istituto Europeo per il Design e la Disabilità, 2004).

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

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

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

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

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

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

### *Accessibilità digitale*

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

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

che deve poter includere tutti, senza discriminazione alcuna” (Imperiale e Giannelli, 2020, p. 43), larga parte dell’accessibilità digitale è riferita e viene basata, a livello internazionale, sulle linee guida proposte dal World Wide Web Consortium (W3C).

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

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

Tab. 2. W3C Accessibility Guidelines (WCAG) 3.0 cap 3, Guidelines<sup>9</sup> (traduzione dell’autore)

Nel richiamare i termini “accessibilità digitale” spesso vengono associate questioni di carattere tecnico e linee guida (es. WCAG), ma questa percezione non tiene conto dell’importante

---

<sup>9</sup> W3C Accessibility Guidelines (WCAG) 3.0 cap 3, Guidelines link: <https://www.w3.org/TR/wcag-3.0/#guidelines>.

campo dei diritti e della discriminazione che una mancanza di accessibilità può far emergere.

Quando ci si riferisce all'accessibilità digitale, “si intende la capacità dei sistemi informatici di erogare servizi e fornire informazioni fruibili senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari.” (tratto dal sito dell'Agenzia per l'Italia Digitale - AGID<sup>10</sup>).

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

#### “Articolo 21 - Non discriminazione

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

Il campo della discriminazione è ampio, ma è possibile identificare due differenti macrocategorie di discriminazione: Discriminazione diretta ed indiretta, come da Decreto Legislativo dell'11 aprile 2006, n. 198: “Codice delle pari opportunità tra uomo e donna, a norma dell'articolo 6 della legge 28 novembre 2005, n. 246.

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

---

<sup>10</sup> Link alla definizione di Accessibilità digitale del sito AGID <https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/accessibilita>.

1. Costituisce discriminazione diretta, [...] qualsiasi atto, patto o comportamento che produca un effetto pregiudizievole discriminando le lavoratrici o i lavoratori [...]il trattamento meno favorevole rispetto a quello di un'altra lavoratrice o di un altro lavoratore in situazione analoga.
2. Si ha discriminazione indiretta [...] quando una disposizione, un criterio, una prassi, un atto, un patto o un comportamento apparentemente neutri mettono o possono mettere i lavoratori [...] in una posizione di particolare svantaggio” (Decreto Legislativo, 11 aprile 2006).

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

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

In sintesi, è possibile affermare che l'ambito di azione dell'accessibilità riguarda qualsiasi settore, afferente alla sfera pubblica e/o privata<sup>11</sup>. In merito a questa ampia afferenza è possibile, nella creazione o nella valutazione di strumenti digitali, seguire alcune regole di accessibilità facendo riferimento ai modelli WCAG del W3C.

---

<sup>11</sup> Vedi: Presidente della Repubblica (2003) Decreto Legge 2003 Art. 3, Ambito di applicazione e Repubblica italiana (2006) Legge 1 marzo 2006, n. 67 Misure per la tutela giudiziaria delle persone con disabilità vittime di discriminazioni.

All'interno del modello WCAG 2.1 sono presenti dei livelli di conformità<sup>12</sup>, che possono essere utili come guida tecnico-pratica alla creazione di pagine web ad alta accessibilità. Le linee guida WCAG 2.1 hanno dei principi fondanti, in modo simile a quelli visti in precedenza riguardo l'Universal Design. Questi principi sono quelli di:

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

È inoltre possibile consultare il sito dell'AGID<sup>13</sup> per poter studiare l'analisi degli errori riguardanti l'accessibilità, com-

---

<sup>12</sup> Vedi lik: <https://www.w3.org/Translations/WCAG21-it/#cc1>.

<sup>13</sup> AGID-Errori frequenti sull'accessibilità: Conclusioni relative a casi frequenti o critici di non conformità alle prescrizioni individuate nelle norme e nelle specifiche tecniche. <https://www.agid.gov.it/it/desig-servizi/accessibilita/errori-frequenti>.

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

L'accessibilità digitale non è un tema a sé, ma trasversale, come evidenziano anche Falchetti et al., (2020)<sup>14</sup> quando viene utilizzata come strumento per una “accessibilità culturale”, o come viene evidenziato da Limone (2014)<sup>15</sup> nell'identificare nell'accessibilità uno strumento di innovazione e di distribuzione dei saperi scientifici. Il tema dell'accessibilità è strettamente legato al tema dell'apprendimento e della comunicazione perché moltiplica le possibilità, come evidenzia anche Armano et al., (2020)<sup>16</sup> che sollevano anche il problema della produzione di documenti scientifici accessibili in ambito Science, Technology, Engineering and Mathematics (STEM).

---

<sup>14</sup> Falchetti, E., Da Milano, C., & Guida, M. F. (2020). La narrazione digitale come strategia per l'accessibilità e l'inclusione culturale in museo. *L'ACCESSIBILITÀ NEI MUSEI*, (21), 193.

<sup>15</sup> Limone, P. (2014). Riviste scientifiche e linguaggi digitali. multi-modalità, accessibilità e interdisciplinarietà come fattori di innovazione. *Pedagogia oggi*, 2, 46-63.

<sup>16</sup> Armano, T., Capietto, A., Dragan, A., Cristian, B., Coriasco, S., Mattia, D.,... & Sofia, A. (2020). Accessibilità di contenuti digitali per le STEM: un problema aperto. Alcune soluzioni inclusive per l'accessibilità di formule e grafici.

“Occorre, infatti, ripensare l’accessibilità sottolineando che questa dimensione non può essere relegata ad una dimensione tecnica. [Molti autori e approcci] suggeriscono di orientare le ricerche e l’azione verso un’analisi ed un ripensamento dell’accessibilità in modo globale” (Ferrari e D’ambrosio, 2021, p. 127).

### *Dalla società dell’incertezza ai modelli di business inclusivi*

La società definita da Bauman (1999) “dell’incertezza”, viene descritta nel campo degli studi aziendali attraverso modelli come il VUCA (volatility, uncertainty, complexity and ambiguity), richiede al mondo delle imprese di dimostrarsi maggiormente agili e flessibili, nonché proattive. Il modello, si configura come un quadro concettuale che sottolinea l’importanza di anticipare le dinamiche mutevoli e incerte del mercato, caratterizzate da complessità e ambiguità. la capacità di prevedere e anticipare tempestivamente i cambiamenti e le tendenze emergenti rappresenta un importante vantaggio competitivo per le aziende. Ciò è dovuto a diversi fattori.

In primo luogo, riuscire a prevedere l’evoluzione della domanda e l’emergere di nuovi bisogni consente all’azienda di adeguare rapidamente la propria offerta di prodotti e servizi. Questa reattività è fondamentale per soddisfare le mutevoli esigenze dei clienti e mantenere quote di mercato.

In secondo luogo, anticipare le tendenze permette di orientare strategicamente gli investimenti in ricerca e sviluppo. Le risorse possono essere allocate in modo più efficiente per innovare l’offerta in linea con i futuri driver di crescita.

Inoltre, la capacità predittiva rafforza il coinvolgimento degli stakeholder chiave, quali investitori, partner e fornitori. Essi acquisiscono maggiore fiducia nella visione strategica dell’a-

zienda e nella sua capacità di creare valore anche in scenari in rapido mutamento.

Infine, sul fronte interno, la previsione dei cambiamenti in atto nel settore può essere utilizzata per coinvolgere e motivare più efficacemente le risorse umane. Comprendere le sfide future aiuta i dipendenti a sviluppare nuove competenze e ad adottare una mentalità agile, necessaria per supportare la competitività dell'impresa in un ambiente VUCA (Jain, 2019; Mack, et al. 2015).

In un contesto di mercato VUCA, la capacità di prevedere e anticipare i cambiamenti rappresenta un vantaggio competitivo cruciale per le aziende, come discusso in precedenza. Allo stesso tempo, gli investitori stanno riconoscendo i benefici di modelli di business sostenibili che incorporano principi di Environmental, Social and Governance (ESG).

In particolare, i modelli ESG enfatizzano l'inclusione lavorativa come componente sociale fondamentale (Kennet 2019). Questi modelli strategici mirano a generare vantaggi competitivi per le aziende, insieme a benefici sociali e ambientali più ampi a livello territoriale. Sono spesso considerati "future-proof" in quanto tengono conto delle esigenze a lungo termine della società e del pianeta (Winston, 2014).

Di conseguenza, la capacità di prevedere le tendenze e l'evoluzione del settore può aiutare le aziende ad allineare strategicamente il proprio modello di business con i principi della sostenibilità e dell'inclusione lavorativa. Anticipare la direzione del cambiamento facilita l'adozione di modelli ESG che, oltre a rafforzare la competitività, generano anche un significativo risparmio sociale complessivo. Le capacità predittive consentono quindi di cogliere le opportunità offerte dall'integrazione di sostenibilità, inclusione e visione strategica di lungo termine.

L'inclusione lavorativa delle persone con disabilità può portare ad un significativo empowerment individuale e alla realiz-

zazione di un proprio Progetto di Vita (Friso e Scollo, 2019). L'accesso al lavoro consente in primo luogo di esercitare i diritti di cittadinanza e la piena partecipazione sociale (Caldin e Scollo, 2018). Attraverso l'occupazione, le persone con disabilità possono raggiungere una maggiore autodeterminazione ed autostima, sviluppando al contempo il proprio potenziale e le capacità necessarie per una vita indipendente nella comunità. In ambito occupazionale, interventi mirati possono ridurre le barriere e promuovere l'inclusione, migliorando la qualità della vita delle persone con disabilità

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

È possibile evidenziare un terzo ed ultimo punto, identificando nel territorio il terzo attore dell'inclusione lavorativa. Analizzando le ricadute sul territorio, come già riportato nel 1998 all'interno del Welfare Reform Green Paper inglese (Snell et al., 2015), è possibile individuare: una riduzione della discriminazione nei confronti delle persone disabili, una riduzione della spesa pubblica per sussidi di inabilità, di conseguenza un aumento di disponibilità per l'aiuto a persone con disabilità complesse.

Un altro studio pubblicato sulla rivista "Work, Employment and Society" (Harper e Tregaskis, 2016) ha esaminato l'impatto dell'inclusione lavorativa sulle prestazioni aziendali. I risultati hanno dimostrato che le aziende che promuovono la diversità e l'inclusione hanno una maggiore probabilità di ottenere un

vantaggio competitivo, grazie a una maggiore creatività e innovazione, nonché a una riduzione dei costi legati alla rotazione del personale.

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



### 3. CAPITOLO

## “Job Inclusion for all”: una proposta di strumenti per monitorare la qualità dell’inclusione lavorativa

In questo capitolo si presentano due strumenti che sono stati sviluppati all’interno del progetto di ricerca “Job Inclusion for All” selezionato e finanziato attraverso una borsa di dottorato erogata nell’ambito del bando “Alte competenze per la Ricerca e il Trasferimento Tecnologico” della Regione Emilia-Romagna (2019-2023).

Il progetto, avvalendosi della metodologia del *design thinking* (Allegato 1), ha portato alla definizione e alla validazione di strumenti per monitorare i livelli di inclusività lavorativa integrati, successivamente, in un prototipo di web app.

Il nucleo centrale dell’applicazione (il fulcro metodologico) è rappresentato dall’“Index for Inclusion Job Version” e dall’“Employment Role Mapping”. L’index for Inclusion Job version rappresenta un tentativo di adattamento del noto strumento internazionale “Index for Inclusion” (Booth et al., 2002). L’Employment role mapping, invece, si propone di analizzare il contesto lavorativo attraverso alcune categorie di funzionamento ispirate all’International Classification of Function, Disability and Health (WHO 2001). Gli obiettivi generali perseguiti all’interno del progetto “Job inclusion for all” si orientano verso l’incremento delle opportunità lavorative, favorendo l’inclusione di tutti i lavoratori.

Il processo di creazione dell’*Index for Inclusion Job Version*

e dell'*Employment Role Mapping* ha coinvolto una serie di professionisti accademici e tecnici operanti nel settore dell'inclusione lavorativa. L'obiettivo è stato quello di valorizzare un approccio multidimensionale e una valutazione approfondita degli strumenti proposti. Si è proceduto con la degli strumenti attraverso la consultazione di un gruppo internazionale multidisciplinare di esperti. Questa fase è stata cruciale per garantire l'affidabilità e la validità dei metodi e degli strumenti utilizzati. Successivamente lo strumento è stato testato in tre diverse realtà aziendali, includendo una piccola impresa, una media impresa ed una cooperativa. Questo approccio ha consentito di valutare l'applicabilità e l'efficacia dello strumento in contesti lavorativi diversificati. I feedback ottenuti da questi test sono stati attentamente analizzati e integrati nel processo di sviluppo dello strumento, al fine di migliorarne la precisione e la pertinenza.

L'iter seguito per lo sviluppo e la validazione degli strumenti ha garantito un approccio scientifico e rigoroso, con un coinvolgimento attivo di professionisti del settore. L'implementazione dei feedback ottenuti dai test sul campo ha contribuito a raffinare ulteriormente gli strumenti proposti, fornendo una base solida per futuri utilizzi e applicazioni nell'ambito dell'inclusione lavorativa.

#### ALLEGATO 1 Il design thinking

La metodologia di progettazione *Design Thinking* si articola attraverso cinque fasi. Questa metodologia è stata selezionata per la focalizzazione sull'individuo e per la creazione di uno strumento basato su una prospettiva bottom-up, che implica la raccolta di diversi feedback e un'attiva interazione con professionisti e parti interessate (Dell'Anna, et al., 2022). L'utilizzo di

questa metodologia è stata pensata altresì in funzione dell'adattamento di uno strumento che possa partire da bisogni delle persone con disabilità, in modo che l'argomentazione intorno al tema del “Niente su di noi senza di noi”<sup>9</sup> sia sempre tenuta in alta considerazione e supportata durante la progettazione e la prototipazione. Nello schema riportato nella Fig.5 sono evidenziate le differenti fasi del *design thinking* utilizzato alla Stanford design school (d.school)<sup>10</sup>. Il *design thinking* della Stanford d.school prevede cinque fasi principali:

- *Empathize*: questa fase è orientata alla comprensione profonda delle esigenze, dei desideri e dei bisogni delle persone coinvolte nel “problema” o nella tematica a cui si vuole apportare un miglioramento. Ciò può includere la raccolta di dati attraverso interviste, osservazioni e analisi di dati esistenti. Nel contesto della ricerca, questa fase è identificabile attraverso un disegno di ricerca *mixed method* e con il modello misto convergente, il quale costituisce la base per l'architettura dell'apparato investigativo.
- *Define*: in questa fase, si definisce il problema o la sfida in modo chiaro e specifico. In questa fase vengono individuati gli strumenti appropriati e formulate ipotesi in merito a eventuali adattamenti.
- *Ideate*: in questa fase, si generano e si sviluppano le idee per affrontare il problema o la sfida. Ciò può includere il brain-

---

<sup>9</sup> “È Charlton (1998) ad aver impiegato per la prima volta il detto «Niente su di noi senza di noi», come titolo di un suo testo oramai classico. Questo semplice motto racchiude un tratto sostanziale del movimento per la Vita Indipendente e, non a caso, è oggi lo slogan mondiale degli attivisti per i diritti delle persone con disabilità. [...] esso incapsula succintamente «l'accresciuta consapevolezza delle persone con disabilità di prendere il controllo sulle proprie vite e di abbracciare i principi di empowerment e di autodeterminazione»” (Dell’Anna et al., 2022, p. 17).

<sup>10</sup> “Stanford d.school” è una scuola di design all'interno della Stanford University che utilizza il *design thinking* come approccio alla risoluzione dei problemi.

storming, richieste di feedback da stakeholders ed esperti, l'utilizzo di modelli o framework di riferimento per aiutare a generare e sviluppare idee. Questa è la prima fase nella quale gli strumenti elaborati vengono sottoposti a un processo di feedback finalizzato alla loro ottimizzazione.

- *Prototype*: in questa fase, si crea un modello o una rappresentazione concreta delle idee generate nella fase di ideazione. Ciò può includere la creazione di modelli in scala, disegni o prototipi digitali. Questa è la fase in cui viene elaborato il prototipo, successivamente verrà sottoposto a un processo di feedback semi-strutturato ad un team multidisciplinare internazionale, al fine di validare lo strumento.

- *Test*: in questa fase, si testano i prototipi per verificare la loro validità e per raccogliere feedback da potenziali utenti o clienti. Ciò può includere la somministrazione di questionari o l'osservazione delle reazioni delle persone durante l'utilizzo del prototipo. Il prototipo validato è stato sistemato secondo i feedback ed è stato proposto ad un campione di utilizzatori.

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

### *Un (possibile) adattamento dell'Index for inclusion al contesto lavorativo*

#### L'INDEX FOR INCLUSION

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

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

Nel contesto italiano, l'*Index for inclusion* è stato inserito all'interno della "Circolare Ministeriale del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca n. 8 del 6-2013"<sup>9</sup> tra gli strumenti di riferimento per la rilevazione, il monitoraggio e la valutazione del grado di inclusività della scuola. L'attuazione di un processo di metariflessione e autovalutazione, volto a valutare il grado di inclusività della scuola, rappresenta un'opportunità per l'elaborazione di percorsi di sviluppo ed implementazione coerenti (Flavell, 1979).

L'*Index* supporta la comprensione del significato di "inclusione scolastica", definita dagli autori come "un percorso verso la crescita illimitata degli apprendimenti e della partecipazione di tutti gli alunni" (Booth e Ainscow, 2008, p. 110). "I concetti chiave dell'*Index* sono «inclusione», «ostacoli all'apprendimento e alla partecipazione», «risorse per sostenere l'apprendimento e la partecipazione» e «sostegno alla diversità»" (Booth Ainscow, 2008, p. 109). L'inclusione non può essere considerata come un obiettivo isolato, ma deve essere integrata nella missione e nei valori dell'istituzione educativa e deve essere perseguita attraverso azioni concrete e sistematiche. La costruzione del

---

<sup>9</sup> Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (2013) Circolare Ministeriale n. 8 del 6-2013 "Strumenti d'intervento per alunni con bisogni educativi speciali e organizzazione territoriale per l'inclusione scolastica". Indicazioni operative.

senso di comunità può essere favorita dalle differenze, poiché rappresenta una dimensione pedagogica che indica il passaggio da ciò che esiste già al sempre possibile. In altre parole, le differenze possono contribuire a costruire un senso di comunità, poiché promuovono il confronto e il dialogo, favoriscono l'apprendimento e la crescita personale, e aiutano a superare le barriere e gli stereotipi (Caldin, 2013)".

All'interno dell'*Index for inclusion* "I concetti di inclusione ed esclusione vengono esplorati lungo tre dimensioni interconnesse che riguardano il miglioramento della scuola: creare culture inclusive, produrre politiche inclusive, sviluppare pratiche inclusive. [...] L'esperienza nella pratica dell'uso dell'*Index* evidenzia un consenso molto ampio sul loro valore come strumenti per organizzare lo sviluppo della scuola. Le tre dimensioni sono tutte necessarie per il potenziamento dell'inclusione a scuola, e in ogni progetto di sviluppo della scuola bisogna dare attenzione a ciascuna di esse. [...] Ogni sezione contiene da cinque a undici indicatori, che definiscono un obiettivo a cui mirare e che vanno confrontati con le pratiche abitualmente in uso nella scuola, in modo da individuare le priorità per il cambiamento [...] Il significato di ogni indicatore è chiarito da una serie di domande [...] che seguono ogni indicatore e aiutano a definirne il significato, in modo da sollecitare la scuola a esplorarlo in maniera dettagliata, spronando la riflessione su un particolare indicatore e cercando di far emergere le conoscenze esistenti sulla scuola. Le domande approfondiscono l'analisi sullo stato attuale della scuola, forniscono idee aggiuntive per la costruzione di attività e servono come criterio per valutare i progressi realizzati (Booth e Ainscow, 2008, pp. 116-118).

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

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

Come esplicitato, ogni sottosezione è corredata da domande atte a supportare l'utente nel cogliere ogni aspetto che viene evidenziato dallo strumento, in questo modo è possibile accedere ad una visione multifaccettata data dalle differenti domande di stampo metariflessivo. Queste domande hanno una grande rilevanza all'interno del progetto perché l'adattamento verrà effettuato proprio su queste. Prendendo in considerazione un contesto di sviluppo di soft skills, è possibile posizionare questo strumento metariflessivo all'interno del framework LifeComp, evidenziando congiunzioni con ognuna delle tre le aree (personale, sociale, imparare ad imparare)<sup>10</sup> (Ricci, Luppi 2022; Sala et.al. 2020).

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

---

<sup>10</sup> LifeComp: The European Framework for Personal, Social and Learning to Learn Key Competence <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC120911>.

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

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

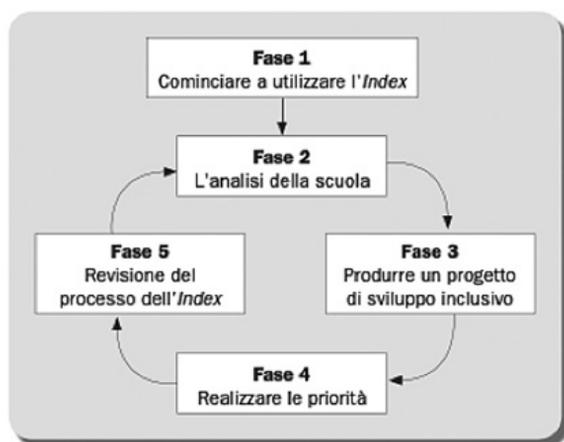


Fig. 14. Il processo di sviluppo con l'*Index for inclusion* e il ciclo di pianificazione dello sviluppo della scuola. (Immagine tratta da Booth Ainscow 2002, p. 120)

La prima fase suggerita dal documento è quella denominata "Cominciare ad usare l'*Index*", richiede uno studio, ed una formazione sull'*Index for inclusion*, oltre alla costituzione di un gruppo interno alla struttura che dovrà dedicarsi maggiormente al processo di inclusione, rivestendo funzioni di coor-

dinamento e progettazione delle metodologie che andranno a realizzare il processo di autovalutazione.

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

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

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

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

### *Dall'Index for inclusion all'Index for inclusion job version*

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

Lo svolgimento di questo adattamento parte dallo strumento originale nella sua traduzione in italiana del 2008<sup>11</sup> e, grazie a differenti step elaborati all'interno di un processo di *Design*

---

<sup>11</sup> Reperibile dal sito: <http://www.csie.org.uk/>.

*Thinking*<sup>12</sup>, si è potuta creare una versione “Beta” dell’*Index for inclusion job version*”.

La scelta dell’utilizzo dell’*Index for inclusion* nella traduzione italiana del 2008 è stata dettata dalla maggior adattabilità e trasformabilità dello strumento. Questo documento, meno ricco e sfaccettato rispetto al suo successore, riporta un’anima legata alla scuola in modo meno prominente del nuovo *index for inclusion* del 2017. Nel nuovo documento è possibile evidenziare una parte inerente l’apprendimento e la valutazione, ampliata e maggiormente attinente al modello scolastico contemporaneo, oltre che alle comunità educative.

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

---

<sup>12</sup> “Il Design Thinking (innovazione del pensiero) è una particolare metodologia, innovativa, di matrice tecnologica, particolarmente apprezzata in ambito economico ed aziendale, volta a mettere al centro l’utente, la persona” (De Vitis 2020, p. 714).

## *Index for inclusion job version: il percorso di adattamento*

Il percorso di adattamento dello strumento internazionale *Index for inclusion* ha inizio dallo studio e dall'analisi dello strumento e delle aree coincidenti a quelle del contesto aziendale. Questo è il primo passo per il ripensamento dello strumento, infatti, sono state analizzate tutte le macro e micro aree ricercando un corrispettivo all'interno di differenti ipotetici panorami lavorativi (identificati tramite i settori economici)<sup>13</sup>. Successivamente, le macroaree identificate e coincidenti all'interno dell' "*index for inclusion*" sono state presentate a persone in situazione di disabilità tramite un questionario semi-strutturato. L'obiettivo è stato quello di comprendere in quale misura sarebbe stato necessario e utile intervenire nelle suddette aree per migliorare l'inclusione lavorativa. Portata a termine questa fase iniziale di raccolta impressioni e dati, è stata compiuta la definizione della progettazione attraverso l'analisi approfondita delle informazioni precedentemente raccolte. L'obiettivo principale è stato quello di acquisire una comprensione dettagliata delle sfide, dei bisogni e delle opportunità delle persone coinvolte. Si sono delineati maggiormente gli ambiti di intervento, focalizzando l'attenzione sul problema specifico su cui concentrare gli sforzi progettuali.

I risultati dell'analisi hanno orientato la scelta e la ridefinizione di specifici elementi dell'"*Index for inclusion*". Tale selezione è stata guidata dalla coerenza degli indicatori dell'*Index* con i bisogni precedentemente identificati, identificando quelli

---

<sup>13</sup> “[Il] settore primario, che comprende l’agricoltura, la silvicoltura, la pastorizia e le miniere; il s. secondario, che comprende le industrie di trasformazione in senso lato; il s. terziario, che comprende il commercio, il credito, l’assicurazione, i trasporti e comunicazioni e altre attività” Definizione di “Settore Economico” Enciclopedia Treccani.

che richiedono ulteriori integrazioni o modifiche al fine di potenziarne l'efficacia nell'utilizzo.

Una volta avuta una buona definizione delle aree e delle sottoaree è stato necessario affinare ulteriormente le idee emerse nella fase precedente. Sono impiegate diverse tecniche, quali il brainstorming, il mind mapping, (Brown, 2008), la sperimentazione e la prototipizzazione. Come sottolineato da Brown e Wyatt (2010), la creazione di prototipi si configura come un efficace strumento per testare le idee, consentendo di identificare prontamente i punti di forza e di debolezza delle proposte.

Durante questa fase, assume particolare rilevanza la sospensione del giudizio attraverso l'applicazione dell'epoché, accogliendo idee e feedback provenienti da esperti e stakeholders. Sono quindi state create numerose versioni prototipali che hanno poi richiesto successivi aggiornamenti, effettuati sulla base dei feedback ottenuti da esperti sia del settore accademico che tecnico a cui si sono presentati.

Nel corso di questa fase, sono state esaminate diverse opzioni per la creazione di prototipi, comprendendo la sperimentazione di varie soluzioni software e servizi. L'utilizzo e l'analisi di diverse proposte tecniche hanno permesso l'esecuzione di prove che, grazie ai feedback ricevuti, hanno evidenziato punti di forza e debolezze. Inoltre, le diverse prototipazioni hanno ampliato l'orizzonte e sollevato domande, inclusa la rilevanza della valutazione delle risposte date all'interno dell'applicativo.

Dopo una approfondita analisi di differenti possibilità prototipali e di diverse prove sperimentali, è emerso che la valutazione sommativa avrebbe potuto costituire un ostacolo per l'adozione e l'utilizzo dello strumento. Le aziende, infatti, mostrano spesso una resistenza a processi di valutazione, preferendo strategie volte a minimizzare l'esposizione a tali procedure. Questa resistenza può derivare dalla percezione degli

strumenti di valutazione come minacce alle pratiche aziendali esistenti e all'autonomia dei dipendenti (Cameron e Quinn, 2011).

La terza fase del processo ha rivolto l'attenzione alla ridefinizione e al miglioramento del modello utilizzato all'interno dello strumento creato nelle fasi precedenti (Nicolini, 2012). L'obiettivo principale è stato identificato nell'ottimizzazione dello strumento, rendendolo più efficace e utile per gli utenti. Durante le varie trasformazioni e prototipazioni, lo strumento ha subito differenti mutamenti e metamorfosi, il cambiamento maggiore è stato quello riguardante il passaggio da uno strumento di valutazione sommativa finalizzato a fornire un punteggio finale, a uno strumento di stampo metariflessivo. Questa seconda tipologia di strumento si concentra sull'aiutare gli utenti a comprendere il proprio processo di apprendimento e di pensiero, senza focalizzarsi sulla valutazione delle prestazioni, ma piuttosto sulla comprensione del materiale e dei processi di apprendimento e riflessione sul tema in esame (Flavell, 1979).

La fase successiva ha visto la nascita di un prototipo che ha riassunto le idee sviluppate nelle fasi precedenti, al fine di creare un primo test, ottenendo un importante feedback strutturato, richiesto ad una platea di studiosi multidisciplinari internazionali al fine di compiere una validazione scientifica dello strumento.

Il processo di validazione dello strumento ha previsto l'utilizzo di differenti indici atti a verificare che lo strumento fosse affidabile e comprensibile. Uno dei metodi più comuni per la validazione è quello che consente l'analisi singola di ogni item al fine di verificarne la rilevanza e la chiarezza. Per valutare la rilevanza di un item, si può utilizzare il criterio di pertinenza, ovvero verificare che l'item sia pertinente al concetto che si vuole affrontare ed al contesto in cui lo si inserisce. Per valuta-

re la chiarezza di un item, invece, si può utilizzare il criterio di comprensibilità, ovvero verificare che l'item sia comprensibile per tutti i soggetti che devono rispondere al questionario e che non presenti ambiguità o doppi sensi.

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

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

Durante la creazione dello strumento, i differenti feedback ricevuti hanno permesso di apportare svariate modifiche allo scopo di rendere più semplice e di stampo maggiormente riflessivo piuttosto che valutativo la fruizione dello strumento. La riduzione dell'enfasi sulla valutazione e l'incremento dell'enfasi sulla riflessione, come suggerito da Brookfield (2017), possono aumentare l'engagement e la motivazione dei partecipanti (Kluger e DeNisi, 1996; Schraw e Dennison, 1994; Brookfield, 2017).

## *Index for inclusion job version: validazione scientifica*

Nell'ambito pedagogico, ma più in generale in quello scientifico, è importante porre una particolare attenzione alla validazione scientifica degli strumenti utilizzati, contribuendo così a un avanzamento effettivo delle conoscenze nel settore in questione. Successivamente la prima fase di prototipazione, lo strumento è stato sottoposto alla valutazione da parte di differenti esperti per poter creare una validazione dello strumento *Index for inclusion job version* e dell' *Employment role mapping* (che vedremo successivamente). Il processo di validazione è stato attuato durante il periodo di mobilità effettuato presso il Dipartimento di Economia Aziendale, Sanità e Sociale (DEASS) della Scuola Universitaria Professionale della Svizzera Italiana (SUPSI). In quell'occasione, sono stati raccolti diversi tipi di feedback: sia orali, di carattere generale, che maggiormente strutturati. Per quanto riguarda i feedback strutturati, sono stati raccolti tramite un questionario che ha previsto l'acquisizione di tre feedback per ogni item presentato all'interno dello strumento.

Il primo ed il secondo feedback affrontano la richiesta di percezione, da parte dell'esperto, dei fattori di rilevanza e chiarezza (che sono stati riportati su scala Likert a 4 indici) (Nemoto e Beglar, 2014):

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

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

Il questionario contenente il feedback semi-strutturato è stato proposto a quattro differenti professionisti con differenti background del dipartimento DEASS presso la SUPSI, tra le

risposte è possibile annoverare quelle di due pedagogisti, un sociologo e un economista.

La richiesta di feedback ad esperti in differenti campi è stata utile per l'ottenimento di una valutazione esterna dello strumento e per validare la sua comprensibilità e pertinenza verso il target aziendale di riferimento. Gli esperti in pedagogia hanno potuto fornire un parere sulla pertinenza degli item del questionario, con un taglio maggiormente focalizzato al concetto di metariflessione e di inclusione come intesa dallo strumento originale *Index for inclusion* (Booth e Ainscow, 2002). Gli esperti in sociologia ed economia aziendale hanno fornito un puntuale sguardo in relazione alle dinamiche sociali e lavorative, oltre alla validazione di un lessico (inteso come linguistico e di temi) maggiormente comprensibile alle aziende. Secondo uno studio di Gouldner (1954) l'applicazione dei principi della sociologia alle organizzazioni aziendali può contribuire ad una maggiore comprensione delle dinamiche di gruppo e delle relazioni interpersonali all'interno delle imprese. Inoltre, come sottolineato da Chen et al., (2019), l'economia aziendale fornisce una solida base teorica per comprendere i meccanismi di mercato e le decisioni strategiche delle aziende.

È stato deciso di avvalersi di esperti di diverse discipline per una analisi multifaccettata e per garantire una prospettiva multidisciplinare, (come sostenuto da diversi autori, ad esempio: Hochstadt e Harwicke, 1985; Pazienza, 2006; Mårtensson, et al., 2016; Fanelli et al., 2017).

### *Index for inclusion job version: analisi dei dati ed Integrazione dei feedback ricevuti*

Il feedback orale informale ricevuto all'inizio di questo quarto step di studio ha evidenziato un forte interesse per il tema della

ricerca. In seguito, è stato somministrato un questionario richiedente un feedback scritto maggiormente strutturato (questionario semi-strutturato) che ha generato risposte, nel complesso positive, agli item presentati. Attraverso il feedback ottenuto, è stato possibile considerare: se gli item presentati nello strumento sono stati compresi e ritenuti comprensibili e adeguati dai partecipanti, se sono stati formulati in modo chiaro e coerente ed infine se sono stati considerati rilevanti per il tema della ricerca (Fink, 2002; Cain e Oakhill, 2006). Inoltre, il feedback può fornire indicazioni utili per la revisione degli item, come l’inserimento di approfondimenti per aumentare la comprensibilità, la riformulazione di quelli più ambigui o che richiedono competenze pregresse peculiari, o anche la cancellazione di quelli non pertinenti.

I risultati riguardanti la rilevanza e la chiarezza degli item interni allo strumento mostrano una distribuzione sostanzialmente uniforme dei risultati con alcune criticità identificate soprattutto dagli esperti dei campi sociale ed economico. Il terzo feedback richiesto nel questionario semi-strutturato in esame consisteva nella possibilità di fornire, alla fine di ogni sezione, un feedback aperto, finalizzato a spiegare le percezioni precedenti. Le domande aperte sono uno strumento pedagogico molto efficace per stimolare il pensiero critico e la riflessione (Coburn et al. 2016); di fatto le risposte date hanno avuto una grande rilevanza nel contribuire alla modifica di alcuni elementi del questionario. L'utilizzo di feedback aperti può fornire informazioni preziose sulla comprensione delle domande e delle scale di valutazione utilizzate.

In questa sezione, le opinioni concordano sul fatto che le domande presentavano una certa complessità, talvolta percepita come “[domanda] poco chiara” e talvolta come “[batteria di domande] troppo cervelotiche”, questo va a creare una correlazione eccessivamente stretta tra le difficoltà nell’ eseguire la propria attività lavorativa in modo adeguato e un ambiente

lavorativo non inclusivo. Secondo Fink (2003), l'utilizzo di domande troppo complesse o teoriche può rendere più difficile per alcuni partecipanti, in particolare per quelli con meno esperienza o con un background diverso, fornire risposte consapevoli, vanificando l'obiettivo metariflessivo del questionario.

Inoltre, all'interno di una delle sezioni, sono stati riscontrati altri problemi minori legati alla comprensione della terminologia, ad esempio, di "nozioni abilistiche"; "filosofia inclusiva", ma anche una richiesta di informazioni aggiuntive rispetto al termine "diversità" utilizzato, ad esempio un'osservazione è stata: "Che cosa s'intende per "diversità" (diverse provenienze culturali, differenze di genere, diversità nei profili di competenze, diverse abilità, ecc..., o tutto questo)?" (esempio di feedback riportato).

L'identificazione di un glossario comune rappresenta una sfida importante all'interno di uno strumento pratico (Ruzic et al., 2016). È cruciale mantenere un registro comprensibile per tutti i partecipanti, al fine di evitare confusione e garantire la comprensione dei termini utilizzati, evitando ambiguità o terminologia particolarmente tecnica (Gibson e Brown, 2009).

I feedback riportati in precedenza rappresentano solo alcuni esempi; tuttavia, i concetti chiave emersi da essi sono stati utilizzati anche per implementare altre domande. Ciò ha portato a differenti aggiornamenti chiarificatori e integrazioni, al fine di garantire la chiarezza e la rilevanza dei contenuti presentati.

In seguito ai feedback ricevuti nel questionario semi-strutturato, si è deciso di integrare le domande di percorso dello strumento con delle descrizioni post domande, che potremmo chiamare feedback esplicativi al fine di facilitare i fruitori nella comprensione di concetti come: "diversità", "inclusione" e "accessibilità", che erano stati individuati come problematici durante questa fase.

In questo caso il feedback (eplicativo) immesso diventa un processo per fornire, alle persone che utilizzeranno lo strumen-

to, informazioni sulle domande, sul tema trattato e su alcune pratiche implementabili aumentando così la parte metariflessiva dello strumento (Schraw e Dennison, 1994). Nel contesto della metariflessione, il feedback può diventare uno strumento utile per supportare la “domanda socratica”<sup>14</sup>, poiché fornisce una base di conoscenza. Nell'utilizzare il feedback come mezzo per integrare e sviluppare ulteriormente la domanda, gli individui possono diventare maggiormente consapevoli dei loro assunti e delle loro convinzioni, incoraggiando così una maggiore riflessione critica.

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

### *Index for inclusion job version: il prototipo*

Viene riportato il prototipo per intero, assieme alle domande, ai feedback e alle fonti utilizzate. L'inserimento delle domande, dei feedback e delle fonti utilizzate permette di comprendere il processo di sviluppo della prototipizzazione attuata attraverso

---

<sup>14</sup> La “domanda socratica” è una tecnica di indagine filosofica sviluppata da Socrate e descritta da Platone nelle sue opere (ad esempio, Apologia di Socrate). Il metodo consiste nell'utilizzare domande aperte e guidate per indurre gli interlocutori a riflettere sui loro assunti e a mettere in discussione le loro convinzioni. L'obiettivo è quello di condurre gli interlocutori alla verità attraverso il dialogo e la riflessione critica. Nel contesto della metariflessione, il feedback può essere utilizzato come strumento per sviluppare ulteriormente la domanda socratica, poiché fornisce una base di conoscenza sulla quale costruire ulteriori domande e indagini (Flavell, 1979).

la metodologia del design thinking. Inoltre, l'inclusione di tutto il materiale evidenzia il percorso di modifiche attuato grazie ai feedback ricevuti nelle varie fasi.



Fig. 3. Copertina generale della parte “Index for inclusion Job version”, che segue l’introduzione e le domande

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

La prima parte dello strumento accompagna la metariflessione riguardo l’inclusione lavorativa aziendale riprendendo concetti propri del tema e analizzando differenti sfaccettature, si compone di circa una sessantina di domande a cui rispondere scegliendo tra “Per Niente”, “Poco”, “Abbastanza”, “Molto”.

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

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

Per qualsiasi richiesta di chiarimento potete scrivere a:  
stefano.dambrosio3@unibo.it

I dati raccolti sono completamente anonimi  
e saranno utilizzati a scopo esclusivamente scientifico.

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



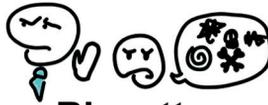
## Accoglienza

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

Domanda	Feedback	Altre Fonti consultate
1.1) Il lavoratore è accolto positivamente e professionalmente dall'azienda fin dal primo giorno di lavoro?	1.1) È possibile accogliere professionalmente e amichevolmente tutti i lavoratori dal primo momento in cui entrano a far parte dell'azienda, questo crea una predisposizione al lavoro migliore, un migliore clima e abbassa l'indice di stress nell'ambiente di lavoro.	Galliker, S., Igit, I., Elfering, A., Semmer-Tschan, N., Brunner, B., Wieser, S. (2018). Job-Stress-Index 2018. Kennzahlen zum Stress bei Erwerbstätigen in der Schweiz.  Baldasseroni, A., Camerino, D., Cenni, P., Cesana, G. C., Fattorini, E., Ferrario, M.,... e Tartaglia, R. (2001). La valutazione dei fattori psicosociali. Proposta della versione italiana del Job Content Questionnaire di RA Karasek.

<p>1.2) Le informazioni aziendali interne ed esterne (in concomitanza con la privacy aziendale) sono rese fruibili a tutti coloro che, da ruolo, possono accedervi, indipendentemente dalla lingua madre o dalla disabilità?</p> <p>(ad esempio: i regolamenti, la Corporate Social Responsibility, i contratti Aziendali e altre informazioni, sono tradotte in più lingue, rese disponibili in Braille, audioregistrate o stampate a caratteri grandi, quando necessario)</p>	<p>1.2) Rendendo accessibili i documenti (secondo ruolo e privacy interni ed esterni) si accresce la possibilità di fruizione degli stessi, ad esempio la possibilità di avere un file audio del “Codice Etico”, dà la possibilità alle persone non vedenti e ipovedenti di poterli accedere, ma anche a chi non ha molta dimestichezza con la lettura o ha problematiche di dislessia, anche non diagnosticata.</p>	<p>Direttiva (UE) 2019/882 sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi, chiamata anche “Atto Europeo sull’Accessibilità” (Unione Europea 2019)</p>
<p>1.3) Sono disponibili traduttori in linguaggio dei segni o mediatori?</p>	<p>1.3) Avere la possibilità di accedere a traduttori in linguaggio dei segni e mediatori apre a maggiori possibilità di interazione anche con persone che hanno necessità di esprimersi in differenti modi (ci si può riferire a lavoratori interni all’azienda, ma anche di clienti esterni).</p>	<p>Neves, J. (2018). Cultures of Accessibility: Translation making cultural heritage in museums accessible to people of all abilities. In <i>The Routledge handbook of translation and culture</i> (pp. 415-430). Routledge.</p>

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



## Rispetto vicendevole

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

Domanda	Feedback	Altre Fonti consultate
2.1) Ci si rivolge alle persone con rispetto e con il nome con cui vogliono essere chiamati pronunciato in modo corretto?	<p>2.1) Un primo passo per il rispetto vicendevole parte dal come ci si rivolge alle persone, ad esempio un buon modo è quello di chiamare le persone con il nome con cui vogliono essere chiamate pronunciato in modo esatto, cosa che non sempre succede, soprattutto con nomi di difficile pronuncia.</p> <p>Il nome è il primo riconoscimento di identità che si dà ad una persona ed il primo passo per una relazione lavorativa di valore.</p>	<p>Guest, D. E. (1999). Human resource management-the workers' verdict. Human resource management journal, 9(3), 5-25.</p>
2.2) Dipendenti e dirigenti trattano gli uni gli altri con rispetto, cortesia e professionalità, indipendentemente dal ruolo?	<p>2.2) Il rispetto vicendevole porta a migliorare la base per la collaborazione, che a sua volta restituisce un buon ambiente lavorativo alle persone.</p>	

<p>2.3) Le opinioni dei dipendenti, su come migliorare l'azienda, vengono tenute in considerazione nella gestione e dalla dirigenza?</p>	<p>2.3) Un'altra base importante per la collaborazione, ma anche per la produttività ed il senso di appartenenza e responsabilizzazione nei confronti dell'azienda, è la partecipazione.</p> <p>I canali più usati per la partecipazione sono quelli comunicativi e quindi di dialogo e anche la richiesta di opinioni, che dovrebbero essere prese in seria considerazione per migliorare sensibilmente l'ambiente di lavoro o le pratiche di lavoro stesso.</p>	<p>Dandi, R., e Schiavi, S. (2003). Partecipazione alle decisioni e e-mail: un caso aziendale. In IVth WOA Conference, Florence (pp. 13-14).</p>
<p>2.4) I lavoratori si prendono cura degli ambienti?</p>	<p>2.4) Una scarsa cura degli ambienti da parte dei lavoratori (dirigenti, impiegati, operai ecc..) evidenzia uno scarso valore attribuito a quell'ambiente, che inevitabilmente verrà rispecchiato nel lavoro e sulle mansioni da espletare all'interno di quell'ambiente.</p>	<p>Guest, D. E. (1999). Human resource management-the workers' verdict. Human resource management journal, 9(3), 5-25.</p>
<p>2.5) I lavoratori sanno a chi rivolgersi per una problematica o una necessità?</p>	<p>2.5) È importante conoscere la gerarchia dell'azienda per non sentirsi spaesati o abbandonati al proprio mansionario o alla propria attività.</p> <p>Anche questo aspetto concorre allo spirito di appartenenza al gruppo lavorativo attraverso una identificazione chiara dei ruoli.</p>	

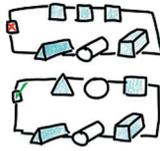


## Vision

3. Si condivide una comune filosofia inclusiva?

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

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



## Valorizzazione

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

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

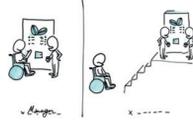


## Ogni lavoratore è in primo luogo una persona

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

Domanda	Feedback	Altre Fonti consultate
5.1) Ogni responsabile conosce bene i propri collaboratori con le loro caratteristiche e modalità di lavoro?	5.1) Conoscere bene le persone con cui si lavora, soprattutto per chi ha dei collaboratori, diventa importante per avere la possibilità di valorizzarle e lavorare in modo efficace, sfruttando punti di forza dei differenti lavoratori.	Guest, D. E. (1999). Human resource management-the workers' verdict. Human resource management journal, 9(3), 5-25.
5.2) Tutti i lavoratori sono considerati come lavoratori attivi?	5.2) Sempre per valorizzare ogni dipendente in modo eguale, è importante considerare tutti i lavoratori come lavoratori attivi, quindi concentrandosi sulle differenti peculiarità positive di ogni persona.	Schuler, R. S., Budhwar, P. S., e Florkowski, G. W. (2002). International human resource management: review and critique. International Journal of Management Reviews, 4(1), 41-70.

<p>5.3) Viene dato adeguatamente peso a eventi significativi come: nascite, malattie, decessi?</p>	<p>5.3) Nell'ottica del "trattare le persone come esseri umani" c'è anche la comprensione per alcuni eventi significativi della vita, come appunto nascite malattie e decessi che non devono essere penalizzanti, ma visti come normalità della vita di tutti i giorni e di tutte le persone, così da poter, se c'è necessità, muoversi verso i bisogni della persona e includere grazie anche a questo aspetto di partecipazione alla vita delle persone da parte dell'azienda.</p>	
<p>5.4) I dipendenti, i dirigenti e il personale evitano la stigmatizzazione e l'etichettamento negativo dei lavoratori?</p>	<p>5.4) L'etichettamento negativo e la stigmatizzazione portano ad un ambiente di lavoro che risente di esclusioni e crea un clima tossico per tutti i lavoratori.</p>	<p>Ziglio, C., Telleri, P., e Guidi, R. (2004). Viaggio nelle professioni: virus, veleni e antidoti. Junior.</p>
<p>5.5) Le strutture di servizio (servizi igienici, spogliatoi, ecc...), ove presenti, sono puliti e tenuti in ordine?</p>	<p>5.5) In una domanda precedente si parlava di cura degli ambienti, evidenziandone il lato comportamentale e di rispetto per le altre persone.</p> <p>Questa domanda ha lo scopo di sondare e portare l'attenzione sugli aspetti legati ai servizi e al concetto di dignità e di trattamento umano attraverso la cura di questi ambienti comuni.</p>	<p>De Croon, E., Sluiter, J., Kuijper, P. P., e Frings-Dresen, M. (2005). The effect of office concepts on worker health and performance: a systematic review of the literature. <i>Ergonomics</i>, 48(2), 119-134.</p> <p>Norman, D. A. (1999). Affordance, conventions, and design. <i>interactions</i>, 6(3), 38-43.</p>



## Potere causativo

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

Domanda	Feedback	Altre Fonti consultate
<p>6.1) La dirigenza è consapevole che la relazione tra ambiente e dipendenti può generare ostacoli alla buona riuscita del lavoro, sia di team, che personale e alla partecipazione?</p>	<p>6.1) Le “Affordances” cioè le qualità che permettono di interagire con un oggetto o un ambiente, sono cruciali in quanto orientano l'azione e l'interazione.</p> <p>L'ambiente in cui si lavora e la relazione con lo stesso, possono generare ostacoli: ad esempio ambienti stretti e dove poter passare solo facendo molta attenzione al proprio ingombro, potrebbero generare ostacoli a persone sovrappeso, o a chi temporaneamente o stabilmente ha bisogno di utilizzare stampelle o carrozzine per la propria mobilità.</p> <p>Questo vale anche per le zone comuni come sale riunioni o aree ristoro/relax che diventano spesso punti di aggregazione e partecipazione al gruppo di lavoro.</p>	<p>Norman, D. A. (1999). Affordance, conventions, and design. <i>interactions</i>, 6(3), 38-43.</p> <p>De Croon, E., Sluiter, J., Kuijper, P. P., e Frings-Dresen, M. (2005). The effect of office concepts on worker health and performance: a systematic review of the literature. <i>Ergonomics</i>, 48(2), 119-134.</p>

<p>6.2) Gli ostacoli alla buona riuscita del lavoro, sia di team che personale, nella maggioranza dei casi, sono frutto di mancanze o carenze dei dipendenti?</p>	<p>6.2) Questa domanda mette in evidenza un possibile sbilanciamento del “locus of control” e una deresponsabilizzazione.</p> <p>Parlando di possibili ostacoli al lavoro e alla partecipazione occorre identificare delle concause e le possibilità di miglioramento da parte di dipendenti, manager e dirigenza.</p>	<p>Valentine, S., Silver, L., e Twigg, N. (1999). Locus of control, job satisfaction, and job complexity: The role of perceived race discrimination. <i>Psychological Reports</i>, 84(3_suppl), 1267-1273.</p>
<p>6.3) Viene compreso che chiunque può incontrare ostacoli alla buona riuscita del lavoro, sia di team che personale?</p>	<p>6.3) In questa domanda si afferma che chiunque può incontrare ostacoli alla riuscita del lavoro, questi possono essere di vario genere, legati a bisogni passeggeri o a bisogni più strutturali e costanti, quindi pone l'accento sulla consapevolezza della nascita di possibili ostacoli e che, lavorando con delle persone ci si riferisce a contesti che possono essere mutevoli.</p>	

<p>6.4) I dirigenti evitano di stigmatizzare i dipendenti secondo pregiudizi discriminatori di razza, genere o disabilità?</p>	<p>6.4) Le discriminazioni di razza, genere e verso le persone con disabilità, sono alla base dell'esclusione e della creazione di gruppi elitari.</p> <p>Quindi il contrario di quello che si cerca di creare in un ambiente inclusivo o nelle "Certificazioni B".</p> <p>I vantaggi che l'azienda acquisisce dall'utilizzo di una cultura inclusiva sono, oltre a quelli che si stanno affrontando in questo strumento, legati anche alla creazione e mantenimento di un migliore gruppo di lavoro e clima lavorativo, quelli verso una maggiore sostenibilità e, tra le altre cose la modifica necessaria per un cambio di paradigma "future-ready".</p>	<p>Di Cesare, P., e Ezechiele, E. (2017). Le benefit corporation e l'evoluzione del Capitalismo. L'azienda sostenibile trend, strumenti e case study, 55-78.</p>
<p>6.5) Classificare i lavoratori soltanto come abili o disabili può portare alla loro svalutazione ed esclusione?</p>	<p>6.5) Una divisione abilitistica, cioè escludente sulla base della disabilità, porta alla svalutazione delle persone con disabilità, ma anche ad una incertezza maggiore per tutti e ad un clima di esclusione, che una volta instaurato può facilmente propagarsi a macchia d'olio in tutta l'azienda, portando ad incrinare il clima aziendale rendendolo tossico.</p>	<p>Ziglio, C., Telleri, P., e Guidi, R. (2004). Viaggio nelle professioni: virus, veleni e antidoti. Junior.</p>

<p>6.6) I dirigenti evitano di paragonare i dipendenti “normali” e quelli con disabilità?</p>	<p>6.6) La dirigenza in questo caso rispecchia l'idea aziendale, quindi se dei dirigenti paragonano differenti dipendenti, basandosi, come nella domanda precedente, sui temi dell'abilismo e della disabilità, trasmettono un pensiero volto all'esclusione ed alla svalutazione delle persone sdoganandolo anche verso tutti i dipendenti che si sentiranno in diritto di creare contrapposizioni e una frammentazione malsana del gruppo di lavoro.</p>	
---	--	--



## Accessibilità

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

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

Domande	Feedback	Altre Fonti consultate
7.1) Nell'adeguamento dell'accessibilità degli edifici vengono tenuti in considerazione i bisogni dei lavoratori non udenti, non vedenti, ipo-vedenti o con problemi fisici?	7.1) In caso di adeguamento verso l'accessibilità, è bene tenere in considerazione, oltre ai bisogni macroscopici di chi ha una mobilità ridotta, anche chi ha problematiche differenti, che richiedono differenti accorgimenti.	Politica per l'accessibilità del web. <a href="https://european-union.europa.eu/web-accessibility-policy_it">https://european-union.europa.eu/web-accessibility-policy_it</a>  <a href="https://www.agid.gov.it/">https://www.agid.gov.it/</a> <a href="http://www.handylex.org/">http://www.handylex.org/</a>
7.2) L'azienda si impegna attivamente nel rendere accessibili tutti gli spazi, ed i locali, inclusi il parcheggio, la via d'accesso all'edificio, gli uffici, i corridoi, gli ascensori, i bagni, gli spogliatoi (ove presenti) e le postazioni di lavoro?	7.2) In questa domanda si porta l'attenzione sul lavoro attivo verso l'accessibilità, che non necessariamente si conclude con un singolo accomodamento o una singola sistemazione, ma è possibile che durante gli anni insorgano delle possibilità di miglioramento degli ambienti e delle strutture.	

<p>7.3) Vengono consultate le associazioni che rappresentano le persone con disabilità e ne difendono i diritti e/o il disability manager per una consulenza sull'accessibilità?</p>	<p>7.3) All'interno di questa domanda è già possibile trovare un suggerimento, infatti le associazioni di persone con disabilità e/o i disability manager possono essere un buon accompagnamento al fine di migliorare l'inclusione lavorativa dei lavoratori.</p>	
<p>7.4) Esistono dei piani per l'adeguamento dell'accessibilità?</p>	<p>7.4) Il focus, in questo caso, è sul fatto che l'adeguamento all'accessibilità è un adeguamento che necessita di piani e di progettazione per poter essere efficaci ed evitare sprechi di budget.</p>	

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

## Ambientamento



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

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

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

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



## Formazione e sensibilizzazione

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

Domande	Feedback	Altre Fonti consultate
<p>9.1) Esistono momenti di formazione che mirano al miglioramento della capacità dei lavoratori di svolgere il proprio lavoro anche in modo cooperativo?</p> <p>(Per cooperazione si intende un lavoro di team verso un obiettivo comune valorizzando le persone del gruppo con una divisione dei ruoli che tiene conto delle diversità e dei punti di forza di ognuno).</p>	<p>9.1) Saper lavorare in modo cooperativo è una "soft skill" sempre più richiesta, che non sempre viene acquisita durante la formazione o gli anni di lavoro, una formazione su questo tema può aiutare il lavoro di team, ma anche la comunicazione all'interno dello stesso.</p>	<p>Kagan S. (2000) <i>L'apprendimento cooperativo: l'approccio strutturale</i>. Roma, Edizioni Lavoro</p>

<p>9.2) I lavoratori dell'azienda sono formati ai temi dell'inclusività?</p>	<p>9.2) Una formazione e sensibilizzazione verso i temi dell'inclusività, può aiutare a comprendere alcune scelte attuate dalla dirigenza o dai manager ed a lavorare in modo più armonico andando a comprendere meglio e valorizzare i differenti punti forti di ogni persona.</p> <p>Questo evidenzia anche come potrebbe essere efficace ed interessante conoscere le persone con cui si lavora per comprenderle meglio ed essere più partecipi al lavoro di gruppo, potendo mettere in campo non solo conoscenze e attività standardizzate, ma le proprie peculiarità.”</p>	
<p>9.3) I lavoratori dell'azienda vengono formati per contrastare le diverse forme di bullismo/mobbing, incluse razzismo, sessismo e omofobia?</p>	<p>9.3) Il bullismo, il nonnismo, il mobbing, il razzismo, il sessismo, l'omofobia, sono tutti meccanismi e dinamiche di esclusione tossiche, che non devono esistere all'interno di un sano ambiente lavorativo.</p>	<p>Pickering, C. E., Nurenborg, K., e Schiamberg, L. (2017). Recognizing and responding to the “toxic” work environment: Worker safety, patient safety, and abuse/neglect in nursing homes. <i>Qualitative health research</i>, 27(12), 1870-1881.</p>



## Differenze come risorsa

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

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

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



## Risorse per inclusione

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

Domande	Feedback	Altre Fonti consultate
<p>11.1) È chiaro come le risorse vengono stanziare per il sostegno lavorativo dei dipendenti con disabilità e problematiche varie?</p> <p>(Ad esempio: È possibile richiedere sedie con un maggior sostegno lombare per problematiche certificate?).</p>	<p>11.1) Nelle informazioni date dall'azienda potrebbe essere integrata anche una voce che dichiara la disponibilità dell'azienda ad andare verso i bisogni delle persone con problematiche varie, da problematiche come quella esposta nell'esempio ad altre, un altro esempio può essere quello di un piano di lavoro alzabile o abbassabile per una postura corretta anche da carrozzina.</p>	

<p>11.2) Le risorse sono dirette a prevenire gli ostacoli al lavoro e alla partecipazione e a ridurre la stigmatizzazione dei dipendenti?</p>	<p>11.2) Sarebbe importante che una voce del budget venisse destinata a prevenire ostacoli e disagi lavorativi e alla possibile partecipazione dei lavoratori alle attività di gruppo attuate come team.</p> <p>Oltre a eliminare gli ostacoli, dovrebbero essere utilizzato il budget, anche per la riduzione della stigmatizzazione dei dipendenti, che è possibile attuare anche attraverso le formazioni di cui si è parlato in precedenza.</p>	
<p>11.3) La dirigenza opera una regolare revisione della destinazione di utilizzo delle risorse affinché possa essere assicurata una sufficiente flessibilità nel rispondere ai cambiamenti delle necessità dei lavoratori?</p>	<p>11.3) Questa domanda suggerisce la revisione sistematica e regolare della destinazione del budget in questione, così da poter avere una maggiore flessibilità, ma anche efficacia in differenti tempi.</p> <p>Questo evidenzia come possa essere meno consigliato utilizzare un budget fisso.</p>	

Tab.1. Index for inclusion job version.

## *Dall' ICF all' Employment role mapping*

All'interno della parte strumentale della web app "*Job inclusion for all*" è possibile individuare anche la Mappatura del ruolo lavorativo: "*Employment role mapping*". Questa sezione è stata progettata per aiutare le aziende a comprendere come un ruolo lavorativo all'interno dell'organizzazione possa essere reso maggiormente inclusivo. Secondo il modello di inclusione lavorativa di Goodley e Runswick-Cole (2018), l'inclusione lavorativa dovrebbe essere intesa come "la promozione di pratiche di lavoro che siano accessibili, accoglienti e rispettose per tutte le persone, indipendentemente dalla loro diversità" (p. 4). Lo scopo di questa sezione dello strumento è orientato all'identificazione dei possibili aspetti inclusivi all'interno di un determinato ruolo lavorativo in un certo contesto.

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

È importante sottolineare, tuttavia, che l'inclusione lavorativa non è semplicemente un tema da risolvere o un obiettivo da raggiungere, ma un processo continuo che richiede un impegno costante e una volontà di adattamento da parte dell'organizzazione (WHO, 2001; Booth e Ainscow, 2002; Canavaro, 2013; Caldin, 2007; Goodley, Runswick-Cole, 2018). Pertanto, è fondamentale che le aziende adottino un approccio proattivo e sistematico all'inclusione lavorativa, utilizzando strumenti come lo "*Job inclusion for all*" per identificare le aree di miglioramento e implementare strategie mirate per promuovere un ambiente di lavoro inclusivo per tutti i lavoratori.

## *Employment role mapping: l'ICF*

La seconda parte dello strumento “*Job inclusion for all*” è stata progettata per analizzare l’inclusione lavorativa all’interno di un determinato ruolo lavorativo. Come sostenuto da Shrey (1996) la mappatura di un ruolo lavorativo è una metodologia utile per aiutare le aziende a comprendere se un determinato ruolo può essere implementato e quali potrebbero essere i miglioramenti in termini di inclusione lavorativa.

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

### La Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute (ICF)

La Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute (ICF), adottata dall’Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nel 2001, costituisce un rilevante quadro concettuale per comprendere la salute e la disabilità in modo integrato. Essa si differenzia dai suoi predecessori, come la Classificazione Internazionale delle Cause di Morte (ICD) del 1893 e la Classificazione Internazionale delle Menomazioni, della Disabilità e Handicap (ICIDH) del 1980, per il suo approccio più ampio e centrato sul funzionamento individuale.

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

Nel 1998, alla prima presentazione in Italia dell’ICF ho soste-

nuto, e tuttora sostengo, che il problema della salute e della disabilità, due aspetti dello stesso fenomeno, stia nel riconoscere la nostra condizione umana, che per alcuni comporta disabilità nel presente, ma che per tutti può comportarla nel futuro.

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

Il modello proposto dall'ICF si basa su una visione olistica della salute, che considera non solo le condizioni patologiche dell'individuo, ma anche il suo funzionamento fisico, mentale e sociale, nonché l'influenza degli ambienti fisici, sociali e culturali circostanti. Questa prospettiva multidimensionale permette di analizzare le interazioni complesse tra le caratteristiche individuali, le condizioni di salute e l'ambiente circostante.

L'ICF comprende due parti principali: la prima parte si concentra sul funzionamento e la disabilità includendo le funzioni e le strutture corporee, le attività e la partecipazione sociale dell'individuo. La seconda parte riguarda invece i fattori contestuali, che possono essere ambientali o personali e che influenzano il funzionamento e la disabilità dell'individuo.

L'ICF rappresenta un importante strumento concettuale per comprendere la salute e la disabilità in modo integrato. Tuttavia, per massimizzare la sua utilità e rilevanza, è fondamentale adottare un approccio interdisciplinare che tenga conto delle complesse interazioni tra individuo, ambiente e società.

Nonostante i suoi vantaggi, l'ICF non è immune da critiche e da rilevare che alcuni studiosi hanno sollevato preoccupazioni riguardo all'utilizzo acritico dello strumento e alla sua applicazione dogmatica, sottolineando la necessità di considerare attentamente il contesto sociale e ambientale delle persone con disabilità.

## *Employment role mapping: ispirato all'ICF*

Il percorso che ha portato alla creazione dell' *“Employment role mapping”* parte dall'analisi categoriale dell'ICF<sup>9</sup> e dalle sue due parti strutturali (“Fattori contestuali” “Funzionamento e disabilità”), oltre allo studio della bibliografia riguardante gli accomodamenti ragionevoli (alcuni esempi: Ferri 2017; Spinelli 2017; Azzolini, et al., 2018; Fondazione Asphi Onlus 2021; Pia De Petris in Pavone et al., 2022). In questo modo è stato possibile individuare diverse categorie che sono state poi semplificate e raggruppate (Tab. 4).

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

Procedendo nell'adattamento al contesto lavorativo, è possibile identificare all'interno dello stesso, sia dei “fattori contestuali” con un “contesto accessibile”, che del “funzionamento e disabilità” che diventano dimensioni chiave per l'inclusione lavorativa. Esaminando il “contesto accessibile” come evidenziato nella Tabella 4, è utile suddividerlo in base ai seguenti fattori:

- sicurezza sul lavoro,
- accessibilità digitale,

---

<sup>9</sup> È possibile reperire l'applicativo ICF con tutte le categorie di classificazione presso <https://apps.who.int/classifications/icfbrowser/>

- fattori naturali,
- fattori artificiali,
- possibilità di partecipazione e
- tempi flessibili.

Questi fattori, che sono stati identificati a partire da un concetto di contesto accessibile, possono aiutare a individuare eventuali problemi o aspetti da ottimizzare. Nel contesto dell'International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF), il concetto di “funzionamento e disabilità”, che riflette le interazioni tra l'individuo e il suo ambiente, riveste un'importanza molto significativa. L'ICF, attraverso una selezione strutturata degli elementi di natura bio-psico-sociale, consente di ottenere un dettagliato indice di funzionalità, correlato al contesto. In particolare, il fattore “funzionamento e disabilità” dell'ICF è stato adottato per valutare le capacità e le difficoltà di una persona nel compiere specifiche attività. Tuttavia, nell'adattare questo strumento per l'analisi di un contesto lavorativo e di una specifica mansione, si è preferito focalizzarsi sul ruolo lavorativo e sulle mansioni specifiche anziché sull'individuo.

Per esaminare questa dimensione, è stato necessario suddividerlo in diversi fattori, alcuni dei quali derivati direttamente dall'ICF. I fattori che costituiscono la “funzionalità dell'attività” sono identificati come:

- Accessibilità generale dell'attività
- Aspetti cinestetici
- Aspetti visivi
- Aspetti uditivi
- Dimensioni cognitive
- Relazionali
- Motivazionali

Questi fattori sono stati scelti per analizzare il modo in cui l'attività lavorativa è eseguita e per individuare possibili punti di interesse o aree di miglioramento.

Per la definizione degli indici generali, e successivamente delle domande che vanno a dettagliare maggiormente la richiesta, è stato necessario adottare un approccio multidimensionale, come suggerito da Strah, et al., (2022) dal momento che la tecnologia sta trasformando i profili occupazionali, richiedendo una continua rivisitazione dei sistemi di classificazione del lavoro (Fais, 2015). Inoltre, è stato importante considerare l'impatto delle barriere ambientali e sociali rispetto l'inclusione lavorativa e la qualità della vita dei lavoratori con disabilità (WHO, 2011).

Il modello presentato in Tab. 4 è il risultato di una comparazione e analisi di diversi ambienti lavorativi, tra cui uffici, magazzini, industria metalmeccanica/elettronica/elettrotecnica, edilizia, agricoltura, ristorazione, servizi educativi e di assistenza.

L'identificazione di questi ambienti ha anche beneficiato di un'analisi data dall'esperienza diretta e pratica in ciascuna di questi contesti. Tuttavia, è importante notare che questo modello non può sostituire un questionario settoriale specifico, il modello presentato in Tab. 4 è stato sviluppato per fornire una buona approssimazione e una equilibrata struttura che possa portare una riflessione aziendale generalizzata per diverse tipologie di aziende. L'obiettivo è quello di fornire uno spunto di riflessione e consapevolezza agli utilizzatori dello strumento, che possa essere utile per tutti i lavoratori, indipendentemente dal loro ambiente di lavoro o dalle loro esperienze personali, al fine di promuovere un ambiente di lavoro sicuro e inclusivo per tutti.

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

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

Tab. 4. Dimensioni analizzate dalla sezione “*employment role mapping*” dello strumento “*Job inclusion for all*”.

L'obiettivo principale è quello di promuovere una riflessione metariflessiva piuttosto che una valutazione sommativa. Questo significa che lo strumento non è concepito per valutare o giudicare, ma piuttosto per incoraggiare i dirigenti e le aziende a riflettere criticamente sulle proprie pratiche e processi, esaminando in modo approfondito le dinamiche organizzative e le culture aziendali relative all'inclusione. Invece di concentrarsi esclusivamente sui risultati o sulle prestazioni, si mira a stimolare una consapevolezza più profonda delle sfide e delle opportunità legate all'adozione di pratiche lavorative più inclusive. Questo approccio permette alle aziende di avviare un percorso di cambiamento che sia sostenibile e orientato verso

l'obiettivo di diventare organizzazioni più inclusive e rispettose della diversità.

Ogni ruolo lavorativo può comprendere una serie di mansioni e attività diverse, pertanto, è stato avviato un processo di analisi per identificare con precisione il ruolo da mappare, al fine di creare un mansionario dettagliato che possa guidare l'utilizzatore dello strumento nelle fasi successive.

Secondo Jackson (2018), la mappatura di un ruolo lavorativo rappresenta un'opportunità per individuare non solo le attività svolte, ma anche per identificare possibili aree di miglioramento e ottimizzazione. Pertanto, l'identificazione del ruolo da mappare è un passaggio fondamentale per assicurare che il processo di mappatura produca risultati concreti e utili per l'azienda.

Nel processo di identificazione degli item dello strumento metariflessivo, si è proceduto mediante una metodologia a step successivi, passando dall'identificazione macro delle aree ad una identificazione più dettagliata e precisa (micro). Come sostenuto da Atman et al., (2007), definire il contesto, le azioni e lo scopo di un'attività tende a renderla più facile da analizzare, eseguire ed eventualmente risolvere le problematiche, così si sono identificate le prime tre aree:

- Contesto
- Identificazione della tipologia di lavoro
- Scopo

Successivamente si sono scomposte le aree in sotto aree:

- Contesto (è accessibile?)
  - Norme base sicurezza sul lavoro in chiave inclusiva (es cartellonistica accessibile, allarmi accessibili, impedimenti per carrozzine nelle vie d'uscita)
  - Infrastrutture digitali
  - Fattori ambientali
    - Naturali (Es. intemperie, giorno/notte, temperatura, luci, suoni, odori, mobilità verso e nel luogo)

- Artificiali (Es. Forniture, luci, suoni, odori, mobilità verso e nel luogo)
  - Possibilità di partecipazione al gruppo di lavoro?
- Compiti e principali attività (è accessibile?)
  - Quanto è il carico di responsabilità?
  - Quanto è presente una guida esterna?
  - Quanto problem solving/ripetitività (o esecuzione seriale)
  - Tempistiche (a scelta tra tempi fissi, tempi fissi con possibilità di fermarsi al bisogno senza problemi, gestione flessibile dei tempi di lavoro)
  - Quanto Team/singolo
  - Quanto a contatto con il pubblico vis a vi
  - Quanto contatto telefonico?
  - Richiede uso di:
    - Attrezzi
    - Tecnologie
    - Manualità/artigianalità
    - Competenze specifiche
- Scopo (è facilmente comprensibile?)
  - Quale partecipazione al bene aziendale?

Per procedere con l'identificazione delle sottocategorie, è stata condotta un'approfondita ricerca bibliografica al fine di individuare gli studi di riferimento e le questioni fondamentali correlate al nostro ambito di studio. Questo processo ci ha consentito anche di individuare gli strumenti di misura già esistenti e validati, fornendo così una solida base per lo sviluppo del nostro strumento di mappatura. Tra gli autori consultati e i lavori ritenuti significativi figurano quelli di Stone e Colella (1996), Taronna (2008), Alessandrini (2012), Chiurco et al. (2017), nonché il sistema VilmaFABER™ sviluppato dalla regione Friuli Venezia Giulia.

Durante la ricerca, è stato esteso il processo di validazione

precedentemente applicato all'*Index for Inclusion Job Version* alla fase successiva di mappatura del ruolo lavorativo. Questa fase è stata altrettanto fondamentale nell'ambito della progettazione dello strumento, poiché ha consentito, come per l'*Index for inclusion job version*, di valutare attentamente la chiarezza e la pertinenza delle domande proposte, nonché di individuare eventuali ambiguità o errori. È universalmente riconosciuto che l'impiego di un processo di revisione condotto da esperti del settore sia cruciale per garantire la qualità e la validità dei dati raccolti.

In questa fase, è stata coinvolto un team di esperti provenienti da diverse discipline, sempre presso il Dipartimento di Economia Aziendale, Sanità e Sociale (DEASS) della Scuola Universitaria Professionale della Svizzera Italiana (SUPSI), il che ci ha permesso di ottenere una valutazione approfondita e diversificata dello strumento nella sua totalità.

L'analisi dei dati raccolti durante questa fase ha permesso di valutare l'accuratezza e la validità dello strumento *Employment role mapping*. Sulla base di questa analisi e dei preziosi feedback ricevuti, sono state apportate le modifiche e i miglioramenti necessari per garantire l'efficacia e la pertinenza dello strumento nel contesto dell'intero progetto.

#### *Employment role mapping: analisi dei dati ed Integrazione dei feedback ricevuti*

La prospettiva multidisciplinare è essenziale per la comprensione dei problemi complessi e per lo sviluppo di soluzioni efficaci, poiché consente di integrare le conoscenze e le competenze di diverse discipline e di considerare diverse prospettive (Hochstadt, Harwicke 1985; Fanelli, et al., 2017). L'analisi dei dati ha evidenziato alcune problematiche riguardan-

ti la formulazione di alcuni item. Questo ed altri commenti simili disseminati in tutto il feedback semi-strutturato hanno fatto scaturire una riflessione importante sulla comprensione degli item e sulla possibilità di esplicitare alcune connessioni. Come si è visto per la parte relativa all'Index for Inclusion Job Version, si è proceduto ad aggiungere feedback ad ogni risposta, allo scopo di chiarire ulteriormente questa connessione e di stimolare una riflessione metacognitiva più profonda. Tale approccio mira a favorire una comprensione più approfondita, andando oltre la semplice formulazione della domanda. Dopo aver introdotto la pratica del feedback dopo le risposte, è importante evidenziarne l'importanza attraverso un esempio concreto. Tale esempio va a dimostrare il valore aggiunto dato dal fornire feedback post-domanda e informazioni aggiuntive. Ad esempio, nel questionario semi-strutturato per la validazione dello strumento, è stato ricevuto un feedback significativo che ha influenzato la decisione di ampliare la parte informativa all'interno del questionario. Il feedback riguardava una domanda e chiedeva di definire il concetto di "accomodamenti" e di chiarire il contesto di riferimento. Questo feedback ricevuto durante l'analisi da parte dei revisori accademici dell'area sociale ed economica, non solo mette in luce l'importanza di comprendere se gli "accomodamenti" siano ragionevoli in termini di accessibilità e inclusione, ma anche la mancanza di consapevolezza riguardo al concetto di "accomodamenti ragionevoli" definito dalla legge. Questo esempio dimostra come il feedback post-domanda possa contribuire non solo a migliorare la chiarezza e la pertinenza delle domande, ma anche a correggere eventuali lacune di conoscenza riguardo ai concetti legati all'inclusione lavorativa, promuovendo una comprensione più approfondita dei temi trattati all'interno dello strumento.

## Employment role mapping: il prototipo

Anche questo prototipo viene presentato integralmente, accompagnato dalle domande, dai feedback, dalle fonti utilizzate e dalle possibilità di risposta. In questo strumento le domande possono richiedere una risposta specifica per ogni domanda, quindi vengono riportate anche le risposte diversificate per ogni domanda. Includere la totalità del materiale dello strumento, va ad evidenziare il percorso di modifiche apportate al prototipo in seguito ai feedback ricevuti nelle varie fasi del processo di sviluppo, garantendo una valutazione obiettiva del prototipo stesso.



Fig. 4. Copertina generale della parte di “employment role mapping”, segue l’introduzione e le domande.

Introduzione allo strumento: lo strumento “Job inclusion for all” è stato elaborato all’interno della ricerca di dottorato ancora in corso: “Occupazione, nuove competenze e inclusione. eLISA: una proposta di web app per l’inclusione lavorativa, for all” condotta dallo scrivente, dott. Stefano D’Ambrosio, nell’ambito del Dottorato in Scienze Pedagogiche, nel Dipartimento di Scienze dell’Educazione dell’Università di Bologna e sotto la supervisione della prof.ssa Roberta Caldin, della prof.ssa Valeria Friso e del prof. Luca Ferrari.

Questa presentata è la seconda parte dello strumento “Job Inclusion”, adibita alla riflessione riguardante il contesto e le abilità in gioco all’interno di un determinato lavoro. Punterà ad evidenziare alcune punti migliorabili riguardante l’inclusione lavorativa. Questo strumento non prevede alcun tipo di punteggio, ma può essere utile per iniziare una sensibilizzazione riguardo alcuni problemi che possono esserci sul luogo di lavoro.

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

Le 36 domande constano di differenti temi di afferenza, sempre nel panorama inclusivo:

- Accessibilità del contesto lavorativo, compresa l’accessibilità digitale, l’accessibilità in contesto naturale, contesto artificiale e sulla sicurezza.
- Domande ad hoc su alcune problematiche sensoriali (visivo, uditivo, olfattivo), cognitive, più specificatamente: lettoscrittura, calcolo e cinestetiche (movimento e forza/motricità fine).
- Si andranno ad analizzare anche il campo del funzionamento nell’attività lavorativa, delle relazioni e della motivazione.

Ogni risposta presenta un feedback con suggerimenti e spunti di riflessione riguardo l’argomento trattato.

Questo strumento richiederà un tempo di compilazione di circa 45 minuti

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

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

*Domanda preliminare:*

Lavoro che si vuole mappare (es. impiegato, magazziniere, disegnatore tecnico ecc..  
La risposta a questa domanda servirà per fissare al meglio l'obiettivo, soprattutto per le domande più legate all'attività lavorativa):



### Contesto Accessibile

M1) Il Contesto deve essere accessibile

Domanda	Possibilità di risposte	Feedback	Altre fonti consultate
<p>M1.1) Sono state studiate e adattate le norme base riguardanti la sicurezza sul lavoro in chiave inclusiva?</p> <p>“(Come da Decreto Legislativo 19 settembre 1994, n. 626, con particolare interesse all'articolo 30 commi 4, 5, 6 che recita:”4. I luoghi di lavoro devono essere strutturati tenendo conto, se del caso, di eventuali lavoratori portatori di handicap.5. L'obbligo di cui al comma 4 vige, in particolare, per le porte, le vie di circolazione, le scale, le docce, i gabinetti e i posti di lavoro utilizzati od occupati direttamente da lavoratori portatori di handicap.6. La disposizione di cui al comma 4 non si applica ai luoghi di lavoro già utilizzati prima del 1° gennaio 1993, ma debbono essere adottate misure idonee a consentire la mobilità e l'utilizzazione dei servizi sanitari e di igiene personale.”)”</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Per nulla</li><li>- Poco</li><li>- Abbastanza</li><li>- Molto</li></ul>	<p>M1.1)</p> <p>Partendo dalla norma di legge, è possibile rendere l'ambiente di lavoro più inclusivo, sia per visitatori esterni, ad esempio clienti, sia per possibili nuovi lavoratori. Per fare ciò è possibile studiare efficacemente (anche grazie a consulenze di professionisti) delle sistemazioni che vanno a migliorare strutturalmente l'azienda, anche sulla base dei bisogni interni dei lavoratori.</p>	<p>Decreto Legislativo 19 settembre 1994, n. 626 articolo 30 commi 4, 5, 6</p>

<p>M1.2) Le strutture e le infrastrutture digitali sono accessibili?</p> <p>(In questa domanda si intende indagare l'accessibilità digitale dell'azienda, quindi, ad esempio se il sito web o l'app. dell'azienda sono stati pensati e/o resi accessibili seguendo le direttive dello standard Wcag3, o della possibilità di poter usare le funzionalità di accessibilità nei device da utilizzare per il lavoro e nel caso se le infrastrutture di input sono adeguate ai bisogni delle persone che le utilizzano)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Per nulla</li> <li>- Poco</li> <li>- Abbastanza</li> <li>- Molto</li> </ul>	<p>M1.2)</p> <p>Una delle componenti cardine dell'inclusione è l'accessibilità, anche declinata come accessibilità digitale.</p> <p>Ad esempio, l'attenzione all'accessibilità del sito web dell'azienda può diventare un indice che dimostra sensibilità all'inclusione lavorativa verso l'esterno.</p> <p>Sarebbe importante anche avere la possibilità di lavorare con software accessibili e con device adeguati ai bisogni dei lavoratori)</p>	<p>W3C Accessibility Guidelines (WCAG) 3.0  <a href="https://www.w3.org/TR/wcag-3.0/">https://www.w3.org/TR/wcag-3.0/</a></p>
<p>M1.3) Sono stati valutati i fattori naturali in fatto di accessibilità? (seguono le domande per identificare meglio alcuni esempi di fattori Naturali che è possibile valutare)</p>			
<p>M1.3.1) Il lavoro risente delle intemperie, è all'aperto?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il lavoratore lavora all'aperto e può risentire delle intemperie.</li> <li>- Il lavoratore lavora all'aperto ma è completamente protetto dalle intemperie.</li> <li>- Il lavoratore non lavora all'aperto.</li> </ul>	<p>M1.3.1)</p> <p>Questa domanda evidenzia il fatto che alcuni lavoratori possono essere (o diventare) particolarmente sensibili alle intemperie, in relazione anche ad alcune patologie incidenti che possono interferire con lo stato di salute.</p>	<p>Fondazione Asphi Onlus (2020) "Fibromialgia e lavoro: quali accomodamenti ragionevoli?", Roma, Edizioni Lavoro</p>
<p>M1.3.2) Il lavoro è su turni, giornalieri o notturni?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il lavoro non è su turni.</li> <li>- Il lavoro è su turni unicamente giornalieri.</li> <li>- Il lavoro è su turni unicamente notturni.</li> <li>- Il lavoro è su turni che possono essere diurni o notturni</li> <li>- Smart working</li> </ul>	<p>M1.3.2)</p> <p>Alcune persone possono avere, all'interno della giornata, dei momenti di "funzionamento efficiente" migliori rispetto ad altri e questa cosa può mutare nel tempo anche in relazione ad alcune patologie. Se si vuole parlare di inclusione è sicuramente da prendere in considerazione una certa flessibilità di orari/turnazioni che potranno così avvicinarsi ai bisogni reali del lavoratore</p>	

<p>M1.3.3) Il lavoro risente delle temperature naturali ambientali?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Per nulla</li> <li>- Poco</li> <li>- Abbastanza</li> <li>- Molto</li> </ul>	<p>M1.3.3) Alcune persone hanno problematiche particolari che li portano ad avere bisogno di temperature stabili, senza sbalzi che potrebbero esserci, invece, in un ambiente non termoregolato. Possiamo dire che l'aspetto temperatura e regolazione della stessa è uno degli aspetti da tenere presente.</p>	
<p>M1.4) Sono stati valutati i fattori artificiali in fatto di accessibilità? (seguono le domande per identificare meglio alcuni esempi di fattori Artificiali che è possibile valutare)</p>			
<p>M1.4.1) Il mobilio del posto di lavoro (dove presente) o gli spazi tra i diversi macchinari sono già predisposti per una adeguata accessibilità da parte di persone con impedimenti motori?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Non sono presenti mobilio o macchinari.</li> <li>- Il mobilio o i macchinari sono presenti, ma gli spazi per la mobilità sono ridotti.</li> <li>- Il mobilio o i macchinari sono presenti e gli spazi di passaggio sono almeno di 70-90 cm.</li> <li>- Il lavoratori lavorano in telelavoro.</li> </ul>	<p>M1.4.1) Nel Testo Unico sulla Sicurezza sul Lavoro (TUSL), decreto legislativo n° 81/08 articolo 63, [2] I luoghi di lavoro devono essere strutturati tenendo conto, se del caso, dei lavoratori disabili.</p> <p>Quindi il TUSL parla di "caso di lavoratori con disabilità", ma in un ottica di inclusione è applicabile a tutti i contesti. Solitamente lo spazio minimo consigliato per il passaggio fra gli arredi è di 70-90 cm lo spazio necessario per la rotazione della carrozzina è 150x150cm - 170x170 cm (fonte disabili.com)</p>	<p>Decreto Legislativo 19 settembre 1994, n. 626 articolo 30 commi 4, 5, 6. e <a href="https://www.disabili.com/">https://www.disabili.com/</a></p>

<p>M1.4.2) Il mobilio del posto di lavoro (dove presente) è flessibile a variazioni/miglioramenti a livello di accessibilità?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Non è presente mobilio.</li> <li>- Non è possibile modificare la disposizione dei mobili.</li> <li>- È possibile modificare la disposizione dei mobili in caso di bisogno.</li> <li>- È possibile modificare la disposizione e i mobili per migliorare il livello di accessibilità generale (con o senza bisogni particolari)</li> </ul>	<p>M1.4.2) La possibilità di modificare la disposizione del mobilio non va sempre di pari passo alla volontà di farlo, quindi in questa domanda è stato richiesto: se si era più favorevoli ad una visione inclusiva generale, se si era portati alla modifica in caso di bisogno o semplicemente se non esiste la possibilità di migliorare la disposizione del mobilio.</p>	<p>Decreto Legislativo 19 settembre 1994, n. 626 articolo 30 commi 4, 5, 7</p>
<p>M1.4) Sono stati valutati i fattori artificiali in fatto di accessibilità? (seguono le domande per identificare meglio alcuni esempi di fattori Artificiali che è possibile valutare)</p>			
<p>M1.4.3) All'interno del posto di lavoro, esiste la possibilità di regolare l'intensità delle luci?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Non è possibile regolare l'intensità della luce.</li> <li>- La luce è regolabile, ma risente della luce esterna non regolabile (quindi la luce non può essere completamente regolata)</li> <li>- La luce è completamente regolabile</li> </ul>	<p>M1.4.3)</p> <p>La regolazione della luce può essere importante, sia per il singolo, che in modo generale, per alcune problematiche che risentono della luce troppo forte, mentre altre danno meno sensibilità alla luce, quindi richiederebbero una luce molto più forte. L'illuminazione migliore potrebbe essere, in modo generale, quella a luce diffusa, con la possibilità di avere addizionalmente delle lampade da tavolo regolabili.</p>	<p>Fondazione Asphi Onlus (2020) "Fibromialgia e lavoro: quali accomodamenti ragionevoli?", Roma, Edizioni Lavoro</p>

<p>M1.4.4) All'interno del posto di lavoro esiste la possibilità di regolare i suoni, i rumori e le vibrazioni?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Non è possibile regolare l'intensità dei suoni e vibrazioni all'interno del luogo di lavoro.</li> <li>- I suoni, i rumori e le vibrazioni sono regolabili, ma risentono di rumori esterni non regolabili.</li> <li>- I suoni e i rumori sono completamente regolabili, ma non le vibrazioni</li> <li>- I suoni, i rumori e le vibrazioni sono completamente regolabili.</li> </ul>	<p>M1.4.4) Alcune persone possono essere più o meno sensibili ai suoni e ai rumori ambientali (o a vibrazioni date da motori). Il rumore può interferire con la concentrazione e alcuni suoni possono essere causa di mal di testa o confusione. In caso di ambienti rumorosi potrebbe essere interessante pensare a barriere antirumore, deflettori, pannelli fonoassorbenti o a cuffie con cancelamento attivo del rumore.</p>	
<p>M1.4.5) Ci sono profumi od odori all'interno del posto di lavoro?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ci sono odori persistenti che non è possibile eliminare.</li> <li>- Ogni tanto è possibile che ci siano odori/profumi che non dipendono direttamente da fattori modificabili.</li> <li>- Ogni tanto è possibile che ci siano odori/profumi che dipendono direttamente da fattori modificabili.</li> <li>- Non sono presenti odori o profumi di alcun genere.</li> </ul>	<p>M1.4.5) Alcune persone hanno più o meno sensibilità a odori e profumi, quindi è possibile che, anche se per qualcuno il luogo di lavoro non ha profumi od odori, per altre persone potrebbe essere, invece, pieno di odori. Per alcune patologie, gli odori in generale potrebbero essere scatenanti di mal di testa, emicranie e rendere così un posto di lavoro problematico per alcuni lavoratori</p>	<p>Fondazione Asphi Onlus (2020) "Fibromialgia e lavoro: quali accomodamenti ragionevoli?", Roma, Edizioni Lavoro</p>

<p>M1.4.6) Lo stabile o l'area di lavoro è sempre facilmente accessibile in termini di parcheggi vicini ad un entrata?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il luogo di lavoro non ha parcheggi vicini all'entrata.</li> <li>- Il luogo di lavoro condivide parcheggi con altre attività con differenti orari e raramente si possono trovare parcheggi vicini all'ingresso.</li> <li>- Il luogo di lavoro ha un parcheggio vicino all'entrata.</li> <li>- Il luogo di lavoro ha parcheggi riservati che possono essere riassegnati in modo flessibile, a seconda dei bisogni dei lavoratori.</li> </ul>	<p>M1.4.6) La problematica dei parcheggi vicini all'ingresso del luogo di lavoro, soprattutto per persone con disabilità o con problematiche varie, è un tema dibattuto, un esempio virtuoso è quello della Provincia Autonoma di Bolzano: Decreto del Presidente della Provincia 9 novembre 2009, n. 541 – Regolamento sull'eliminazione e il superamento delle barriere architettoniche: 2. Nelle aree di parcheggio pubbliche o private aperte al pubblico deve essere previsto un posto auto riservato a persone disabili ogni 20 posti e un'ulteriore frazione di 20.</p> <p>Un punto interessante potrebbe essere anche quello dei parcheggi riparati dal sole, infatti, alcune persone soffrono di problematiche che si acuiscono in ambienti molto caldi (ad esempio una macchina al sole per 8 ore) e generano complicazioni e disagi al lavoratore.</p>	<p>Provincia Autonoma di Bolzano: Decreto del Presidente della Provincia 9 novembre 2009, n. 541 comma 2</p>
--	--	---	--

<p>M1.5) Sono state valutate le possibilità di partecipazione al gruppo di lavoro da parte del maggior numero di persone?</p> <p>(Per partecipazione al gruppo di lavoro si intende in questo caso una doppia accezione: sia la possibilità di collaborazione all'attività lavorativa di gruppo ove presente, che la possibilità di prendere parte alle attività collaterali del gruppo di lavoro, ad esempio: dalla possibilità di partecipare alle cene aziendali a quella di poter accedere alla sala ricreativa, dove presente)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Per nulla</li> <li>- Poco</li> <li>- Abbastanza</li> <li>- Molto</li> </ul>	<p>M1.5) La partecipazione alla vita dell'azienda e ai lavori di gruppo può aiutare a creare una sinergia e un gruppo di lavoro che possa lavorare in un clima di serenità evitando alcune problematiche stressorie</p>	<p>Ziglio, C., Telleri, P., e Guidi, R. (2004). Viaggio nelle professioni: virus, veleni e antidoti. Junior.</p>
---	--	---	--



## Compiti Accessibili

Domanda	Possibilità di risposte	Feedback	Altre fonti consultate
<p>M2) I compiti richiesti al lavoratore e le principali attività sono completamente accessibili, fisicamente e informativamente (dove previsto l'utilizzo di interfacce informatiche)</p> <p>(Per accessibilità fisica, "si intende la possibilità, anche per persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, di raggiungere l'edificio e le sue singole unità immobiliari e ambientali, di entrarvi agevolmente e di fruirne spazi e attrezzature in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia" (tratto da: <a href="http://www.handylex.org/">http://www.handylex.org/</a>).</p> <p>Per accessibilità digitale "si intende la capacità dei sistemi informatici di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari. " (tratto da: <a href="https://www.agid.gov.it/">https://www.agid.gov.it/</a>).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Non è stata fatta una valutazione sull'accessibilità fisica e/o informatica.</li> <li>- È stata fatta una valutazione sull'accessibilità fisica con le relativi accomodamenti, ma non sull'accessibilità informatica.</li> <li>- Si è prestata attenzione all'accessibilità informatica del sito web, ma non a quella fisica dell'ambiente di lavoro.</li> <li>- Si è prestata attenzione all'accessibilità fisica con i relativi accomodamenti, si è posta attenzione anche all'accessibilità informatica, sistemando e predisponendo un ambiente accessibile ed implementabile al bisogno.</li> </ul>	<p>M2) Per la buona riuscita del compito, è importante poter arrivare nel luogo del posto di lavoro, quindi potersi muovere entro esso (accessibilità fisica) e nel caso di lavoro ad apparecchi con interfacce digitali, poter utilizzare agevolmente le interfacce. Una cosa importante e immediatamente più visibile, riguarda l'accessibilità fisica, che è anche strutturale. Una piena accessibilità fisica alza le possibilità di inclusione lavorativa, sia per le persone che utilizzano una carrozzina per muoversi nello spazio, sia per chi utilizza altri strumenti per la mobilità, in modo permanente o anche per alcuni periodi (es. qualcuno che deve portare un gesso ingombrante o che modifica la mobilità della persona).</p> <p>L'accessibilità informatica, sarebbe importante nella costruzione del sito dell'azienda (così da poter essere visitato da più persone) e nella scelta dei programmi interni all'azienda (es. suite di Google, suite di Microsoft, programmi gestionali specifici ecc.), infatti ci sono programmi che hanno ampia accessibilità, altri che presentano delle barriere e poca sensibilità al tema.</p>	<p>Sito HandyLex, norme e diritti sulla disabilità: <a href="http://www.handylex.org/">http://www.handylex.org/</a></p> <p>Sito dell'Agenzia per l'Italia Digitale: <a href="https://www.agid.gov.it/">https://www.agid.gov.it/</a></p>

<p>M2.1) Serve una certa dose di forza fisica per espletare il compito richiesto dal lavoro (o compiti accessori: es. spostare risme di carta per poter stampare)?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Per espletare tutte le attività, principali e accessorie, non serve avere forza fisica.</li> <li>- Per espletare tutte le attività, principali e accessorie, non serve avere molta forza fisica, nel caso è possibile richiedere un aiuto ai colleghi di lavoro.</li> <li>- Per espletare tutte le attività, principali e accessorie, serve forza fisica perché parliamo di un lavoro prettamente manuale</li> </ul>	<p>M2.1) È importante valutare se per espletare le attività principali e accessorie del lavoro serve o meno forza fisica, anche per non mettere alcune persone con problematiche di vario genere, in condizioni di dover richiedere assistenza in modo costante (nel caso meglio assegnare ruoli che possano valorizzare i punti di forza delle persone). La possibile richiesta di assistenza nei confronti di altri lavoratori potrebbe essere vissuta come un peso da ammorbiati: da parte di chi è chiamato ad aiutare perché deve fermare il suo lavoro per poi riprenderlo, da parte del richiedente perché va a ledere la possibilità di svolgere il proprio lavoro in modo indipendente.</p>	<p>Fondazione Asphi Onlus (2020) "Fibromialgia e lavoro: quali accomodamenti ragionevoli?", Roma, Edizioni Lavoro</p>
--	---	--	---

<p>M2.2) Tutto il materiale, i ripiani di lavoro e le interfacce dove presenti, sono facilmente accessibili e ad una altezza a cui anche chi ha problemi di mobilità può raggiungerli facilmente?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- I materiali sono svariati e posti a differenti altezze per necessità di stoccaggio, i ripiani e le interfacce di lavoro (dove presenti) sono fissi.</li> <li>- I materiali sono svariati e posti a differenti altezze per necessità di stoccaggio, i ripiani sono mobili, alzabili o abbassabili, infine anche le interfacce di lavoro (dove presenti) sono anch'esse mobili e regolabili.</li> <li>- Per raggiungere i materiali è possibile avvalersi di strumenti per procurarseli comodamente, i ripiani e le interfacce di lavoro (dove presenti) sono fissi.</li> <li>- Per raggiungere i materiali è possibile avvalersi di strumenti per procurarseli comodamente, i ripiani sono mobili, alzabili o abbassabili, infine anche le interfacce di lavoro (dove presenti) sono anch'esse mobili e regolabili.</li> </ul>	<p>M2.2) Per poter svolgere il proprio lavoro, oltre a poter raggiungere il proprio posto di lavoro (come abbiamo visto precedentemente) bisogna anche portare l'attenzione rispetto agli strumenti da utilizzare, che possano essere accessibili anche a chi ha problematiche di mobilità, ad esempio, una buona scelta potrebbe essere quella di avere tavoli regolabili in altezza, che danno la possibilità di alzarli ed abbassarli per poter lavorare da una carrozzina, oppure anche per poter lavorare in piedi.</p>	
---	--	--	--

<p>M2.3) È importante per il completo compimento del lavoro avere un completo controllo visivo?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Per nulla</li> <li>- Poco</li> <li>- Abbastanza</li> <li>- Molto</li> </ul>	<p>M2.3) Ad esempio, alcune tipologie di lavori che utilizzano device tecnologici a piena accessibilità (nelle suite dei maggiori sistemi operativi o gestori di servizi è sempre contemplata la parte per l'accessibilità che spesso restituisce una piena accessibilità del device) non richiedono un controllo visivo, o meglio, in virtù dell'utilizzo di apparati tecnologici accessibili, la problematica del non vedente viene ridotta notevolmente, dando la possibilità di operare su complessi compiti in piena capacità ed indipendenza. Altre tipologie di lavoro invece richiedono un controllo visivo della postazione o dell'artefatto.</p>	
<p>M2.4) È importante per il completo compimento del lavoro avere un completo controllo uditivo?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Per nulla</li> <li>- Poco</li> <li>- Abbastanza</li> <li>- Molto</li> </ul>	<p>M2.4) Alcune tipologie di lavoro richiedono una attenzione particolare agli input sonori (dalla comunicazione agli allarmi). Per migliorare (ad esempio) alcuni dispositivi di sicurezza, è possibile installare degli allarmi che, oltre all'allarme uditivo, abbiano anche una segnalazione visiva tramite un lampeggiante che si attiva assieme a quello uditivo.</p>	

<p>M2.5) È importante per il completo compimento del lavoro avere una buona competenza di letto-scrittura?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Per nulla</li> <li>- Poco</li> <li>- Abbastanza</li> <li>- Molto</li> </ul>	<p>M2.5) Questa domanda cerca di portare l'attenzione su alcune funzioni base dell'attività lavorativa, che a volte vengono date per scontate. In questo caso il bisogno di saper leggere e scrivere fluentemente. Questa problematica potrebbe afferire sia a problematiche legate a problemi cognitivi (come ad esempio, anche una forte dislessia) che problemi concernenti la cultura della persona (ad esempio, le persone che conoscono e leggono un tipo di alfabeto diverso come potrebbe essere quello cinese o arabo, oppure con problematiche legate ad una bassa scolarizzazione o anche persone non abituate molto a leggere)</p>	
<p>M2.6) È importante per il completo compimento del lavoro avere una buona competenza di calcolo matematico?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Per nulla</li> <li>- Poco</li> <li>- Abbastanza</li> <li>- Molto</li> </ul>	<p>M2.6) Anche questa domanda, come la precedente, cerca di portare l'attenzione su alcune funzioni base dell'attività lavorativa, che a volte vengono date per scontate. In questo caso il bisogno di saper fare calcoli in modo fluente. Questa problematica potrebbe afferire sia a problematiche legate a disturbi cognitivi (come ad esempio, una forte discalculia) che problemi che concernono la cultura delle persone (ad esempio che ha delle problematiche legate ad una bassa scolarizzazione e ha perso l'abitudine al calcolo mentale)</p>	

<p>M2.7) È importante per il completo compimento del lavoro avere possibilità di spostamento e mobilità (per mobilità si intende anche quella semplice laterale)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Per nulla</li> <li>- Poco</li> <li>- Abbastanza</li> <li>- Molto</li> </ul>	<p>Anche in questa domanda si cerca di comprendere meglio alcune azioni basilari che il lavoratore viene chiamato a svolgere all'interno della routine di lavoro. In questo caso ci si riferisce alla mobilità, che sia anche solo una mobilità laterale che per alcune persone potrebbe essere difficoltosa.</p>	<p>Fondazione Asphi Onlus (2020) "Fibromialgia e lavoro: quali accomodamenti ragionevoli?", Roma, Edizioni Lavoro</p>
--	--	---	---



## Responsabilità

Domanda	Possibilità di risposte	Feedback	Altre fonti consultate
M3) All'interno del lavoro, quanto carico di responsabilità individuale del lavoratore è richiesto?	<ul style="list-style-type: none"><li>- Per nulla</li><li>- Poco</li><li>- Abbastanza</li><li>- Molto</li></ul>	<p>M3) Questa domanda porta a riflettere sul carico di responsabilità che viene richiesto di sostenere al lavoratore. Il sostenere un carico di responsabilità medio o medio alto, potrebbe portare alcune persone a lavorare con molta ansia e quindi ad avere un disagio.</p> <p>In questi casi non parliamo unicamente di persone con problematiche cognitive, ma anche di persone fragili che potrebbero trarre più vantaggi e svolgere un lavoro migliore se in un ruolo con una responsabilità medio-medio/bassa.</p> <p>A volte un un livello di responsabilizzazione troppo alto, porta ad un lavoro troppo sfidante, percepito troppo al di sopra delle proprie capacità, questo porta ad un lavoro che fa sentire già sconfitti in partenza.</p>	Peruzzi, M. (2011). La valutazione del rischio da stress lavoro-correlato ai sensi dell'art. 28 del d. lgs. 81/2008. I Working papers di Olympus, (2)



## Guida Esterna

Domanda	Possibilità di risposte	Feedback	Altre fonti consultate
<p>M4) All'interno del lavoro, è possibile affiancare al lavoratore una guida esterna?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Non è possibile avere una guida che affianca il lavoratore.</li> <li>- È possibile avere una guida che funge da diretto superiore e controlla ogni tanto il lavoro (il ruolo di supervisione del lavoratore si aggiunge al suo carico di lavoro individuale).</li> <li>- È possibile avere una guida che funge da diretto superiore e controlla e supervisiona tutto il lavoro (il ruolo di supervisione è proprio del lavoratore che avrà quindi un carico di lavoro diviso tra supervisione e lavoro individuale).</li> <li>- È possibile immettere una persona che affianchi il lavoratore in tutto il suo lavoro e lavori assieme a lui (il ruolo ricoperto è totalmente quello di supervisione, senza altre mansioni)</li> </ul>	<p>M4) La domanda va a indagare la possibilità di affiancamento al lavoratore di una guida/ supervisore in vari gradi di affiancamento, da un affiancamento con molta libertà (per persone che hanno bisogno di poca o nulla guida), ad un affiancamento molto strutturato (per persone con problematiche maggiori, solitamente di stampo cognitivo). L'affiancamento, come molti degli indicatori già visti è utile sia in condizioni di disabilità come supporto, sostegno ed aiuto, che anche in condizioni di formazione, anche all'inizio di un lavoro.</p>	



**Esecuzione  
seriale/  
problem solving**

Domanda	Possibilità di risposte	Feedback	Altre fonti consultate
<p>M5) Quanto, all'interno del lavoro, si richiedono attività sequenziali e ripetitive o attività simultanee e non ripetitive (quindi variabili)?</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- L'attività lavorativa richiede una Alta sequenzialità ripetuta e una BASSA simultaneità di attività variabili non ripetitive.</li><li>- L'attività lavorativa richiede una BASSA sequenzialità ripetuta e una ALTA simultaneità di attività variabili non ripetitive.</li><li>- L'attività richiede una ALTA sequenzialità, ma di attività non ripetitive.</li><li>- L'attività richiede una ALTA simultaneità, ma di attività ripetitive.</li></ul>	<p>M5) La risposta a questa domanda, come per quelle precedenti, fornisce una ulteriore nuova sfaccettatura dell'attività lavorativa, che potrebbe non essere presa sempre in considerazione. Infatti alcune persone sono più o meno a proprio agio con le attività sequenziali o con le attività ripetitive. Alcune persone infatti potrebbero sentirsi alienate da una alta ripetitività e simultaneità, mentre invece altre potrebbero trarne sicurezza.</p>	



**Tempistiche  
fisse/  
flessibili**

Domanda	Possibilità di risposte	Feedback	Altre fonti consultate
<p>M6) L'attività è governata da tempistiche precise?</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Le tempistiche richieste per il lavoro sono fisse con pause ben definite.</li><li>- Le tempistiche richieste per il lavoro sono fisse ma con la possibilità di fare un numero definito di pause al bisogno.</li><li>- Le tempistiche richieste per il lavoro sono flessibili con la possibilità di fare un numero definito di pause al bisogno.</li><li>- Le tempistiche richieste per il lavoro sono flessibili con la possibilità di fare un numero indefinito di pause al bisogno</li></ul>	<p>M6) Alcune persone possono avere delle problematiche che richiedono delle tempistiche più flessibili e delle pause non definite. Questa domanda cerca di evidenziare e far emergere la struttura inerente al lavoro, suggerendo differenti strutture di lavoro che potrebbero essere attivate per i lavoratori con delle problematiche. Questa possibile apertura aumenta la possibilità di una maggiore inclusione, anche secondo i bisogni delle persone con disabilità o che si trovano in momenti particolarmente complicati dati da malattie (anche passeggiere).</p>	



**Lavoro  
team/  
singolo**

Domanda	Possibilità di risposte	Feedback	Altre fonti consultate
<p>M7) Quanta parte del lavoro si svolge in team?</p>	<p>- Per la struttura propria del lavoro, non è presente la possibilità di lavorare in team.            - Il lavoro in team fa parte dell'attività lavorativa per circa il 20% o meno.            - Il lavoro in team fa parte dell'attività lavorativa per circa il 50% o meno            - Il lavoro in team fa parte dell'attività lavorativa per circa il 60% o più            - Per la struttura propria del lavoro, Il lavoro va svolto unicamente in team</p>	<p>M7) Alcune persone, anche al di là di particolari problematiche, possono trovarsi a proprio agio in un lavoro di team, mentre altri possono trovarsi a proprio agio in lavori svolti singolarmente. Questa domanda porta alla luce questo fattore che può diventare anche motivo di stress (da una parte e dall'altra) e quindi creare un clima lavorativo che può rivelarsi insoddisfacente.</p> <p>C'è poi una possibile problematica legata alla comunicazione di team, ad esempio con persone sorde, o che hanno poca dimestichezza con la lingua utilizzata; in questi casi si possono utilizzare degli strumenti "compensativi" e/o delle strategie di comunicazione che tengano conto di queste problematiche. In entrambi i casi, ma soprattutto nel caso del lavoro svolto singolarmente, potrebbe essere d'aiuto al clima aziendale pensare a delle possibili attività di team building o momenti di socialità e di partecipazione anche alla vita dell'azienda.</p>	<p>Lucchini, R., Facco, P., Trombini, E., Franceschini, R., Taccia, R., e Alessio, L. (2003). Lo "stress index": proposta di un metodo per la valutazione del rischio da stress e burnout in ambienti sanitari. <i>G Ital Med Lav Erg</i>, 25(3 Suppl), 220.</p>



## Contatto con il pubblico

Domanda	Possibilità di risposte	Feedback	Altre fonti consultate
<p>M8) Quanta parte del lavoro è a contatto con il pubblico? (più dal punto di vista relazionale es. front office, contatti telefonici, visite in loco, addetti alle vendite, ecc...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Per la struttura propria del lavoro non è presente il contatto con il pubblico.</li> <li>- Il contatto con il pubblico fa parte dell'attività lavorativa per circa il 20% o meno</li> <li>- Il contatto con il pubblico fa parte dell'attività lavorativa per circa il 50% o meno</li> <li>- Il contatto con il pubblico fa parte dell'attività lavorativa per circa il 60% o più</li> <li>- Per la struttura propria del lavoro il lavoro è basato completamente sul contatto con il pubblico.</li> </ul>	<p>M8) Come nella risposta precedente, si può affermare che alcune persone, anche al di là di particolari problematiche, possono trovarsi a proprio agio in un lavoro a contatto con il pubblico. Altri possono trovarsi a proprio agio in lavori svolti unicamente con componenti interni dell'azienda o singolarmente.</p> <p>La relazione con persone differenti tutti i giorni può, per alcune persone, essere problematica, proprio perché alcune problematiche posseggono peculiari complicazioni che concernono proprio la socialità e (dipendentemente dal grado di problematica, come potrebbe essere ad esempio quello dello spettro autistico) possono avere bisogno di tempi di "adattamento" alle specifiche persone con cui lavorare.</p>	<p>Borghi, A. (2017). Storytelling: teorie innovative per lo sviluppo della socialità nei soggetti autistici. <i>Comparatismi</i>, (2), 104-112.</p>

## Contatto telefonico



Domanda	Possibilità di risposte	Feedback	Altre fonti consultate
<p>M9) Quanta parte del lavoro si svolge con un contatto telefonico?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Per la struttura propria del lavoro non è presente nessun contatto telefonico.</li> <li>- Il contatto telefonico fa parte dell'attività lavorativa per circa il 20% o meno.</li> <li>- Il contatto telefonico fa parte dell'attività lavorativa per circa il 50% o meno</li> <li>- Il contatto telefonico fa parte dell'attività lavorativa per circa il 60% o più</li> <li>- Per la struttura propria del lavoro il lavoro è basato completamente sul contatto telefonico.</li> </ul>	<p>M9) Questa domanda ripresenta delle problematiche relazionali simili a quelle delle domande precedenti, ma più specifiche sul contatto telefonico che può essere difficoltoso per alcune persone.</p> <p>Riferendosi al contatto telefonico è indubbio il fatto che si parli dell'apparato udito e della possibilità di esprimersi fluentemente tramite la parola, quindi questa domanda evidenzia anche questa problematica, cercando di far emergere il quantitativo richiesto di utilizzo del telefono (bisogno di poter ascoltare e parlare per compiere il proprio lavoro)</p>	



### Uso “attrezi”

Domanda	Possibilità di risposte	Feedback	Altre fonti consultate
<p>M10) Il lavoro richiede l'uso di attrezi e/o attrezzature?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Per nulla</li> <li>- Poco</li> <li>- Abbastanza</li> <li>- Molto</li> </ul>	<p>M10) Alcune persone hanno problematiche che concernono l'utilizzo della “motricità fine”, quindi possono avere più problematiche nell'utilizzo degli strumenti (ad esempio nell'ambito di un ufficio, esistono alcuni strumenti, spesso ergonomici, che possono essere usati come “compensativi” e che aiutano a colmare alcune di queste lacune, vedi le tastiere con tasti più grandi, mouse con trackball, forbici elettriche ecc..)</p>	
<p>M10.1) Il lavoro richiede l'uso di manualità/artigianalità?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Per nulla</li> <li>- Poco</li> <li>- Abbastanza</li> <li>- Molto</li> </ul>	<p>M10.1) Questa domanda dettaglia quella precedente, andando ad analizzare l'aspetto dell'utilizzo di manualità (motricità fine) con e senza l'utilizzo di attrezzature in un contesto artigianale, quindi una manualità anche legata ad una determinata competenza</p>	

<p>M10.2) Il lavoro richiede l'utilizzo di competenze specifiche?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Per nulla</li> <li>- Poco</li> <li>- Abbastanza</li> <li>- Molto</li> </ul>	<p>M10.2) Questa domanda cerca di far emergere come la precedente l'utilizzo di competenze specifiche, ma diversamente dalla precedente ha una afferenza maggiore al campo cognitivo.</p>	
<p>M10.3) Il lavoro richiede l'utilizzo di determinate tecnologie?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Per nulla</li> <li>- Poco</li> <li>- Abbastanza</li> <li>- Molto</li> </ul>	<p>M10.3) Alcune tecnologie potrebbero essere difficoltose da comprendere per alcune persone con alcune problematiche, ma anche per persone con una bassa scolarizzazione o con un'età avanzata. Diventa importante quindi comprendere bene il livello di utilizzo delle tecnologie richiesto per poter far presente che il lavoro verte o meno sull'utilizzo delle stesse.</p>	



### Scopo comprensibile

Domanda	Possibilità di risposte	Feedback	Altre fonti consultate
<p>M11) Lo scopo del lavoro è comprensibile? (quindi è comprensibile come il proprio lavoro si inserisce nel lavoro aziendale e dell'attività produttiva?)</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Per nulla</li><li>- Poco</li><li>- Abbastanza</li><li>- Molto</li></ul>	<p>M11) Comprendere come il lavoro si inserisce nell'attività produttiva aiuta il lavoratore a livello di motivazione del lavoro e al sentirsi parte di un "gruppo" o meglio dell'intera azienda perché conosce la motivazione per cui sta compiendo il proprio lavoro e conosce il come il proprio lavoro incida su quello di altre persone e quindi sull'azienda intera in una sorta di interdipendenza positiva.</p>	

			
Domanda	Possibilità di risposte	Feedback	Altre fonti consultate
<p>M12) Da parte della dirigenza c'è la volontà di apportare "accomodamenti ragionevoli"?</p> <p>(Cosa si intende per accomodamento ragionevole? Direttiva 2000/78/CE Art. 5: "Per garantire il rispetto del principio della parità di trattamento dei disabili, sono previste soluzioni ragionevoli. Ciò significa che il datore di lavoro prende i provvedimenti appropriati, in funzione delle esigenze delle situazioni concrete, per consentire ai disabili di accedere ad un lavoro, di svolgerlo o di avere una promozione o perché possano ricevere una formazione, a meno che tali provvedimenti richiedano da parte del datore di lavoro un onere finanziario sproporzionato. Tale soluzione non è sproporzionata allorché l'onere è compensato in modo sufficiente da misure esistenti nel quadro della politica dello Stato membro a favore dei disabili".)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Per nulla</li> <li>- Poco</li> <li>- Abbastanza</li> <li>- Molto</li> </ul>	<p>M12) L'art. 27 della Convenzione ONU - diritto al lavoro Afferma che: "Gli Stati Parti riconoscono il diritto delle persone con disabilità al lavoro, su base di parità con gli altri; ciò include il diritto all'opportunità di mantenersi attraverso il lavoro che esse scelgono o accettano liberamente in un mercato del lavoro e in un ambiente lavorativo aperto, che favorisca l'inclusione e l'accessibilità alle persone con disabilità.</p> <p>Gli Stati Parti devono garantire e favorire l'esercizio del diritto al lavoro, incluso per coloro che hanno acquisito una disabilità durante il proprio lavoro, prendendo appropriate iniziative – anche attraverso misure legislative – in particolare al fine di (...) assicurare che accomodamenti ragionevoli siano forniti alle persone con disabilità nei luoghi di lavoro".</p>	<p>DIRETTIVA 2000/78/CE DEL CONSIGLIO del 27 novembre 2000</p>

Tab. 5. Employment role mapping.

## *Integrazione di illustrazioni/icone*

Nel contesto dello strumento “Job Inclusion for All” (sviluppato come risultato della ricerca presentata), le illustrazioni iconografiche assumono un ruolo di primaria importanza. Queste immagini non sono semplici elementi decorativi, bensì sono state accuratamente selezionate e posizionate all’inizio di ciascuna sezione con l’obiettivo preciso di suscitare una differente gamma di emozioni negli utilizzatori dello strumento stesso.

Le illustrazioni sono state progettate con grande cura per sfruttare il potenziale emotivo intrinseco nell’elaborazione delle informazioni, seguendo gli approcci di Pronko (1973) e Nørgaard (2012) riguardanti la comunicazione emotiva. Grazie a una rappresentazione visiva essenziale ma carica di espressività, esse sono in grado di trasmettere messaggi che catturano l’attenzione e coinvolgono maggiormente gli utenti nell’argomento trattato.

La scelta di includere sia scene positive che negative, mira a suscitare una vasta gamma di differenti reazioni negli spettatori. Dalla gioia e speranza alla compassione e all’indignazione, le illustrazioni sono in grado di evocare una molteplicità di sentimenti che arricchiscono e approfondiscono la comprensione del tema trattato.

Inoltre, le illustrazioni sono state progettate per essere accessibili e universalmente comprensibili, trasmettendo messaggi emotivi senza dipendere da concetti di genere o etnia. Ciò garantisce che le immagini siano per lo più accessibili e riconoscibili per tutti gli utenti, indipendentemente dal loro background o provenienza.

Ogni invita ed incuriosisce gli utenti aiutando la riflessione critica sulle implicazioni e le sfide legate all’argomento trattato. Questo approccio non solo favorisce una comprensione più profonda e coinvolgente, ma anche uno sviluppo emotivo e

empatico che arricchisce l'esperienza di apprendimento, stimolando un coinvolgimento più profondo e significativo con il materiale presentato.

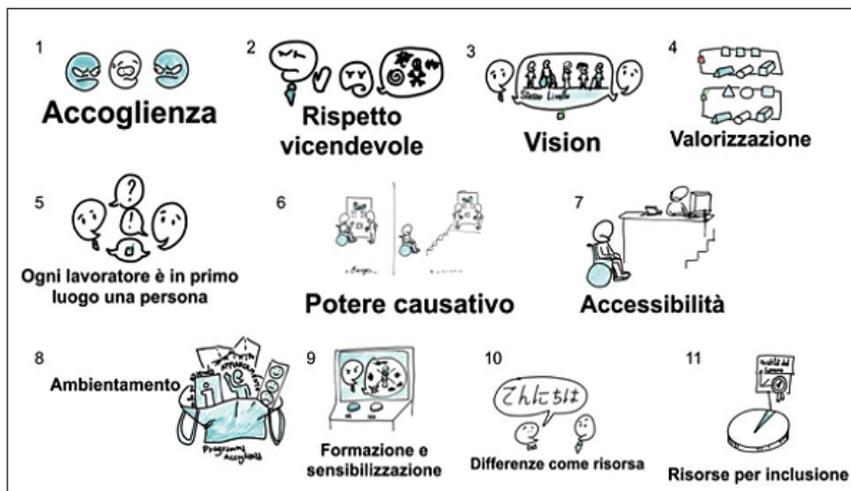


Fig. 5. Illustrazioni iconografiche immesse nel questionario "Index for inclusion Job version".



Fig. 6. Illustrazioni iconografiche immesse nel questionario "Employment role mapping".

## *L'app: "Job inclusion for all", il prototipo*

La progettazione di tecnologie digitali accessibili è un aspetto cruciale nell'ambito dell'inclusione lavorativa. Nel dare vita alla versione BETA della webapp Job inclusion for all, si è analizzata l'importanza di garantire una progettazione che considerasse le esigenze del maggior numero di possibili utenti, compresi coloro che potrebbero incontrare difficoltà fisiche, cognitive o tecniche nell'accesso e nell'utilizzo di tali strumenti.

La progettazione inclusiva è stata il motore trainante di questo processo, riflettendo l'impegno concreto del garantire l'uguaglianza di opportunità per tutti i lavoratori, indipendentemente dalle loro capacità.

Attraverso l'analisi dettagliata delle componenti e delle scelte progettuali di questa web app, si delinea un quadro di come la tecnologia possa essere impiegata per promuovere l'inclusione lavorativa.

Il risultato finale è una web app che ha superato con successo la prova di accessibilità di "Google Lighthouse" con un punteggio del 100%, rendendolo un ambiente flessibile ed utilizzabile, come da indicazioni dell' Universal Design (Sorrentino, Pinnelli, 2017).

L'applicazione è strutturata su più web-page a cui è possibile accedere attraverso i pulsanti del menu: Home, Info, Strumento, Rete (vedi Fig. 7).

L'applicazione presenta differenti sezioni a cui è possibile accedere tramite i pulsanti nella parte bassa della pagina.

- [info] porta alla sezione informativa,
- [strumento] porta alla sezione interattiva con i questionari: "Index for inclusion Job version" e "Mappare un ruolo lavorativo"
- [Rete] che porta alla sezione partecipativa

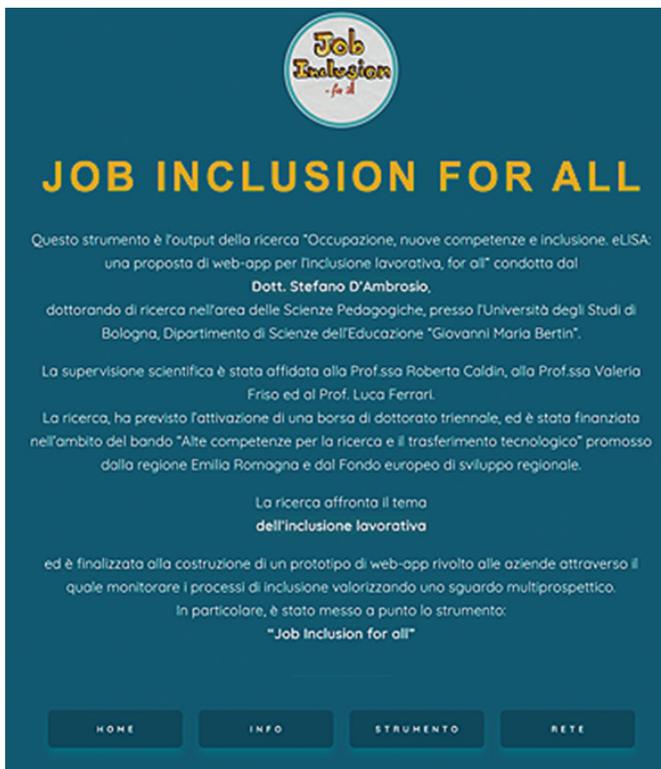


Fig. 7. Screenshot della pagina principale (*landing page*) che corrisponde alla Home del sito.

- [Home] riporta alla pagina principale (*landing page*) riportata in Fig. 7.

La sezione dedicata alle informazioni riguardo l'inclusione lavorativa offre una vasta gamma di risorse, comprese norme legislative, articoli scientifici e altre fonti, con l'obiettivo di garantire l'uguaglianza di opportunità per tutti i lavoratori, indipendentemente dalle loro caratteristiche personali. Tra le risorse disponibili vi sono norme legislative come la Legge 68/99 che disciplina il diritto al lavoro delle persone con disabilità e linee guida per il collocamento mirato.

Inoltre, sono presenti materiali informativi che illustrano il concetto di inclusione lavorativa, tra cui articoli scientifici che riflettono sull'identità e l'inclusione delle persone con disabilità nel contesto lavorativo. Viene inoltre fornita una panoramica sull'Index dell'inclusione e sull'*International Classification of Functioning, Disability and Health* (ICF), che fornisce un quadro per comprendere la salute e la disabilità. Si menzionano anche strumenti come PARI, che suggerisce accomodamenti ragionevoli per superare le barriere nel lavoro.

Al fine di favorire la maggiore accessibilità, vengono utilizzati diversi canali comunicativi, inclusi podcast audio con trascrizioni e mappe visive.

Questa varietà di approcci consente di raggiungere un pubblico diversificato, compresi coloro con disabilità sensoriali o cognitive.

Infine, vengono elencate normative e direttive che tutelano i diritti delle persone con disabilità sul lavoro, come il Testo Unico sulla Sicurezza sul Lavoro e la Legge 18/09, che riconosce il diritto al lavoro delle persone con disabilità e promuove condizioni lavorative eque e favorevoli. Questa sezione offre una panoramica completa e articolata delle risorse disponibili sull'inclusione lavorativa, fornendo un quadro dettagliato per approfondire questo importante tema.

All'interno dell'applicazione è presentato lo strumento Job inclusion for all, comprensivo della sua intera struttura.

Tale strumento si articola in due componenti fondamentali che abbiamo imparato a conoscere attraverso le pagine di questo volume (Fig. 8): la prima parte, intitolata "Index for Inclusion Job Version", rappresenta un adattamento specificamente progettato per il contesto lavorativo dell'Index for Inclusion, mentre la seconda parte, denominata "Employment Role Mapping", trae ispirazione dall'International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF).

## LO STRUMENTO

Questa è la parte dedicata allo strumento "Job Inclusion for all"  
Lo strumento è formato da due parti: "Index for Inclusion Job Version" e "Mappatura"  
(entrambi in lingua italiana)

Questo non è uno strumento valutativo, ma di presa di coscienza sull'inclusione lavorativa!



[1\) Index for inclusion](#)  
Clicca qui per accedere  
alla prima parte



[2\) Mappatura](#)  
Clicca qui per accedere  
alla seconda parte



HOME

INFO

STRUMENTO

RETE

Fig. 8. Screenshot della pagina dello strumento



## Conclusioni

La ricerca presentata in questo volume delinea un quadro complesso dell'inclusione lavorativa dove la pedagogia speciale ricopre un ruolo fondamentale per accompagnare la riflessione e l'intervento a sostegno dell'inclusione.

Al cuore di questa ricerca risiede la creazione di un modello concettuale innovativo, fondato sull'adattamento dell' *"Index for Inclusion"* e dell' *"ICF"*. La scelta di partire da strumenti validati a livello internazionale non solo conferisce maggiore valore al modello complessivo, ma ne facilita l'applicabilità in una pluralità di contesti. L'adozione di metodologie consolidate e riconosciute nel campo dell'inclusione garantisce allo strumento una solida base concettuale e scientifica.

Il processo di validazione degli strumenti ha coinvolto una équipe di ricerca multidisciplinare internazionale (SUPSI). L'apporto dell'équipe multidisciplinare è stato determinante per il successo della validazione dello strumento, in quanto ha permesso di ottenere una visione olistica dell'oggetto di studio, andando a considerare aspetti pedagogici, sociologici ed economici. Tale approccio integrato e multidimensionale ha consentito di verificare ogni item in modo completo ed esaustivo, analizzando diverse variabili. Il processo di validazione dello strumento digitale *"Job inclusion for all"*, ha consentito di raccogliere feedback riguardanti la rilevanza e la chiarezza di ogni singolo item, attuando un sostanziale miglioramento ed implementazione della versione finale del prototipo di web app. Tale approccio non solo semplifica l'utilizzo dello strumento, ma ne amplifica anche l'applicabilità e la rilevanza pratica.

Tuttavia, si evidenzia la necessità di una riflessione critica sull'applicabilità di questo lavoro nei contesti reali, conside-

rando le potenziali resistenze delle aziende all'innovazione. Ad esempio, l'adozione di strategie di inclusione potrebbe incontrare ostacoli all'interno delle organizzazioni dovuti a preconcetti culturali, resistenza al cambiamento o mancanza di consapevolezza dei benefici dell'inclusione lavorativa. Per superare tali ostacoli e per garantire un ambiente lavorativo inclusivo, potrebbe risultare indispensabile promuovere ulteriori sperimentazioni degli strumenti presentati in questo volume e procedere con la personalizzazione dell'intervento inclusivo sulla base dei dati (situati) raccolti.

I partecipanti alla fase di test hanno manifestato un apprezzamento positivo nei confronti dell'applicazione web, formulando idee per potenziali miglioramenti, quali l'integrazione con il questionario ISO (30415:2021), l'utilizzo in un formato di formazione step-by-step e opzioni di personalizzazione in base al tipo di azienda. Durante questa fase di test, è emerso chiaramente che i risultati ottenuti non potessero essere estesi all'intera popolazione a causa delle limitazioni del campione utilizzato. Tuttavia, grazie alla diversità dei profili dei partecipanti, sono emerse proposte rilevanti per il miglioramento dello strumento.

L'inclusione lavorativa rappresenta una sfida ineludibile a livello globale, in quanto riguarda la possibilità per tutte le persone di avere accesso alla vita lavorativa e di partecipare attivamente al mondo del lavoro.

Come sostiene Pavone (2022), “[...] Il lavoro rappresenta un luogo di incontro e quindi di interazione e socializzazione; è lo strumento principale per accedere alla normalità e costruire il proprio progetto di vita” (Pavone et al 2022, p.17).

L' *International Labour Organization* (ILO) nel rapporto “*World Employment and Social Outlook: Trends 2021*”, evidenzia che l'accesso alle opportunità di lavoro è un fattore chiave per l'inclusione sociale e l'uguaglianza di opportunità, in parti-

colare per i gruppi che sono maggiormente a rischio di esclusione, come i giovani, le donne, i lavoratori con disabilità e i migranti (International Labour Organization, 2021).

Questo volume rappresenta un possibile punto di partenza per le aziende che desiderano approfondire la comprensione e riflettere sul significato, sul valore e sulle opportunità dell'inclusione lavorativa. L'applicazione "Job Inclusion for All" si propone di affrontare questa importante sfida attraverso l'offerta di un percorso metariflessivo, solidamente fondato metodologicamente, volto a incrementare la consapevolezza e le competenze riguardo al tema dell'inclusione lavorativa. L'attenzione verso l'inclusione lavorativa può fungere da indicatore cruciale dei bisogni e delle percezioni più ampie all'interno dell'organizzazione (Pinnelli, 2020). L'adozione di un approccio inclusivo da parte delle aziende può influire positivamente sulla qualità della vita dei dipendenti, aumentando le opportunità di accesso e partecipazione e riducendo il livello di stress correlato al lavoro. Affinché le aziende possano promuovere con successo l'inclusione, è essenziale che comprendano appieno le sfide e i bisogni dei propri dipendenti, al fine di massimizzare gli effetti positivi derivanti dall'implementazione di politiche e pratiche che favoriscono la diversità e l'inclusione. Lo strumento metariflessivo "Job Inclusion for All" rappresenta una risorsa preziosa per aiutare le aziende a comprendere l'inclusione lavorativa e a valutare i livelli di inclusività, promuovendo una maggiore consapevolezza e riflessione su questo tema a vantaggio di tutti i dipendenti.



## Riferimenti bibliografici

- Accolla, A. M., e Galli, F. (2015). *Design for all: the role of design as anomaly for a changing paradigm*. Atti del convegno 11Th European Academy of design Conference.
- AGID Agenzia per l'Italia Digitale, definizione di Accessibilità Digitale. Link: <https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/accessibilita> (controllato 30/01/23).
- Alberici, A. I. (2007). *Processi di identificazione e ruolo delle norme*. I Nuovi Scenari della Psicologia Giuridica: Congresso Nazionale, Milano 5-6 Ottobre 2000. EDUCatt-Ente per il diritto allo studio universitario dell'Università Cattolica.
- Alessandrini, G. (2012). *La pedagogia del lavoro*. Education Sciences e Society, 3(2).
- Ali, M., Schur, L., & Blanck, P. (2011). *What types of jobs do people with disabilities want?* Journal of Occupational Rehabilitation, 21(2), pp. 199-210.
- Almalky, H. A. (2020). *Employment outcomes for individuals with intellectual and developmental disabilities: A literature review*. Children and Youth Services Review, 109, 104656.
- Armano, T., Capietto, A., Dragan, A., Cristian, B., Coriasco, S., Mattia, D., Sofia, A. (2020). *Accessibilità di contenuti digitali per le STEM: un problema aperto. Alcune soluzioni inclusive per l'accessibilità di formule e grafici*. Mondo Digitale, 89, pp. 1-12.
- Assembly, U. G. (2006). *Convention on the Rights of Persons with Disabilities*. GA Res, 61, p. 106.
- Atman, C. J., Adams, R. S., Cardella, M. E., Turns, J., Mosborg, S., e Saleem, J. (2007). *Engineering design processes: A comparison of students and expert practitioners*. Journal of engineering education, 96(4), pp. 359-379.
- Augè, M. (2009). *Nonluoghi: introduzione a una antropologia della surmodernità*. Elèuthera.
- Azzolini, E., Ferrari, A., e Rossi, M. (2018). *Inclusione lavorativa delle*

- persone con disabilità: prospettive di gestione delle risorse umane*. Milano: FrancoAngeli.
- Babbie, E. (2018). *The practice of social research*. Cengage Learning.
- Baldasseroni, A., Camerino, D., Cenni, P., Cesana, G. C., Fattorini, E., Ferrario, M.,... e Tartaglia, R. (2001). *La valutazione dei fattori psicosociali. Proposta della versione italiana del Job Content Questionnaire di RA Karasek*.
- Banca mondiale, sito. Link: <https://www.worldbank.org/en/topic/disability#1> (controllato 30/01/23).
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.
- Banerjee, B., & Gibbs, T. (2016). *Teaching the Innovation Methodology at the Stanford d. school*. *Creating Innovation Leaders: A Global Perspective*, pp. 163-174.
- Barak, M. E. M. (1999). *Beyond affirmative action: Toward a model of diversity and organizational inclusion*. *Administration in Social Work*, 23(3-4), pp. 47-68.
- Barker, C., Pistrang, N., e Elliott, R. (2015). *Research methods in clinical psychology: An introduction for students and practitioners*. John Wiley e Sons.
- Barnes, C. (2012). *The social model of disability: Valuable or irrelevant*. *The Routledge handbook of disability studies*, 12-29.
- Bauman, Z., Marchisio, R., e Neirotti, S. (1999). *La società dell'incertezza*. Bologna: Il mulino.
- Bell, E., Bryman, A., e Harley, B. (2022). *Business research methods*. Oxford university press.
- Bellacicco, R., e Cappello, S. (2020). *Tutti uguali, tutti diversi: progettazione di PEI su base ICF. L'apporto della visione bio-psico-sociale, tra luci e ombre*.
- Bertolini, P. (1988). *L'esistere pedagogico. Ragioni e limiti di una pedagogia come scienza fenomenologicamente fondata*. Firenze: La Nuova Italia.
- Besio, S., Bianquin, N., Giraldo, M., & Sacchi, F. (2020). *Le tecnologie assistive per la disabilità tra attualità e innovazione: una systematic review*. *SIRD*, pp. 64-72.

- Besio, S., Caldin, R. (Eds.). (2020). *La pedagogia speciale in dialogo con altre discipline. Intersezioni, ibridazioni e alfabeti possibili*. goWare e Guerini Associati.
- Biggs, J. (2003). *Aligning teaching and assessment to course objectives*. In *Teaching for quality learning at university*, pp. 41-72. Maidenhead: Open University Press.
- Bion, W. R. (1952). *Group dynamics: A re-view*. *International Journal of Psycho-Analysis*, 33, 235-247.
- Blanck, P., Schur, L., Kruse, D., Schwochau, S., & Song, C. (2009). *The economics of disability accommodations: Empirical research and policy implications*. In S. N. Barnartt & B. M. Altman (Eds.), *Disability and Intersecting Statuses* (pp. 11-44). Emerald Group Publishing Limited.
- Blanck, P., Schur, L., Kruse, D., Schwochau, S., & Song, C. (2013). *Is disability disabling in all workplaces? Workplace disparities and corporate culture*. *Industrial Relations: A Journal of Economy and Society*, 48(3), pp. 381-410.
- Boon, C., Den Hartog, D. N., e Lepak, D. P. (2019). *A Systematic Review of Human Resource Management Systems and Their Measurement*. *Journal of Management*, 45(6), pp. 2498-2537.
- Booth, T., Ainscow, M., Black-Hawkins, K., Vaughan, M., e Shaw, L. (2002). *Index for inclusion*. *Developing learning and participation in schools*, 2.
- Booth, T., e Ainscow, M. (2008). *L'Index per l'inclusione. Promuovere l'apprendimento e la partecipazione nella scuola*. Edizioni Erickson.
- Borghi, A. (2017). *Storytelling: teorie innovative per lo sviluppo della socialità nei soggetti autistici*. *Comparatismi*, (2), pp. 104-112.
- Brenner, W., Uebernickel, F., e Abrell, T. (2016). *Design thinking as mindset, process, and toolbox*. In *Design thinking for innovation* (pp. 3-21). Springer, Cham.
- Brookfield, SD (2017). *Becoming a critically reflective teacher*. San Francisco, CA: Jossey Bass.
- Brown, T. (2008). *Design thinking*. *Harvard Business Review*, 86(6), pp. 84-92.

- Brugger-Paggi, E., Demo, H., Garber, F., Ianes, D., e Macchia, V. (2013). *L'Index per l'inclusione nella pratica*. Milano: Franco Angeli.
- Bruner, J. S. (2002). *La cultura dell'educazione. Nuovi orizzonti per la scuola*. Feltrinelli editore.
- Buemi, M., Guazzo, G., e Conte, M. (2015). *Il Diversity Management per una crescita inclusiva: strategie e strumenti*. Il Diversity Management per una crescita inclusiva, 0-0.
- Cacciari, C., e Glucksberg, S. (1995). *Understanding idioms: Do visual images reflect figurative meanings?* European Journal of Cognitive Psychology, 7(3), pp. 283-305.
- Cain, K., e Oakhill, J. (2006). *Assessment matters: Issues in the measurement of reading comprehension*. British Journal of Educational Psychology, 76(4), pp. 697-708.
- Caldin R. (2007) *Introduzione alla pedagogia speciale*. Padova: Cleup.
- Caldin R. (2009). *La prospettiva inclusiva nella/della scuola. Percorsi di ricerca e nuove questioni*, Studium Educationis, 3 (299), pp. 85-99.
- Caldin, R. (2020). *Pedagogia speciale e didattica speciale. Le origini, lo stato dell'arte, gli scenari futuri*, Vol. 1. Trento: Erickson.
- Caldin, R. (2022). *Pedagogia speciale e didattica speciale/2. Le origini, lo stato dell'arte, gli scenari futuri*.
- Caldin, R., Friso, V. (2016). *Diventare grandi: la famiglia e il permesso a crescere*. C. Lepri (a cura di), *La persona al centro. Autodeterminazione, autonomia, adultità per le persone disabili*, pp. 28-38.
- Caldin, R., Scollo, S. (2018). *Inclusione lavorativa, disabilità e identità. Riflessioni e rappresentazioni*. Studium educationis-Rivista semestrale per le professioni educative, (3), pp. 49-60.
- Cambi F. (2014). *Manuale di storia della pedagogia*. Gius. Laterza e Figli Spa.
- Cameron, K. S., e Quinn, R. E. (2011). *Diagnosing and changing organizational culture: Based on the competing values framework*. John Wiley e Sons.
- Canevaro A. (1999) *Pedagogia speciale: la riduzione dell'handicap*. Milano: Bruno Mondadori.

- Canevaro A. (2001). *Ti accompagno dall'ambiente ai contesti*. Archivio di Labottegadelpossibile.it.
- Canevaro A. (2006). *Le logiche del confine e del sentiero: una pedagogia dell'inclusione, per tutti, disabili inclusi*. Trento: Erickson.
- Canevaro A. (2007) *L'integrazione scolastica degli alunni con disabilità. Trent'anni di inclusione nella scuola italiana*. Trento: Erickson.
- Canevaro A. (2013). *Pedagogia speciale*. Italian Journal of Special Education for Inclusion, 1(1), pp. 181-184.
- Canevaro A., Gaudreau J., (1988), *L'educazione degli handicappati: dai primi tentativi alla pedagogia moderna*. Roma: NIS.
- CAST (2018). *Universal Design for Learning Guidelines version 2.2*. Retrieved from <http://udlguidelines.cast.org> (controllato 30/01/23).
- Castells, M. (2009). *Comunicazione e potere nella società digitale*. Milano: Egea.
- Castori, L. (2021). *Come un sasso nello stagno: Un'indagine dei fattori contestuali nell'ambito degli inserimenti lavorativi delle persone con disabilità*. (Doctoral dissertation, Scuola Universitaria della Svizzera Italiana SUPSI).
- Chakti, G. (2019). *The Book Of Digital Marketing*. Buku Pemasaran Digital, Vol. 1. Celebes Media Perkasa.
- Chipalkatti, N., Le, Q. V., e Rishi, M. (2021). *Sustainability and Society: Do Environmental, Social, and Governance Factors Matter for Foreign Direct Investment*. CRISIS, 2, pp. 2-300.
- Chiurco, L., Franceschelli, R., e Taricone, F. (2017). *Supporto alle attività di coordinamento inter istituzionale e tra programmi operativi sui temi della disabilità*.
- Christensen, H. B., Hail, L., e Leuz, C. (2021). *Mandatory CSR and sustainability reporting: economic analysis and literature review*. Review of Accounting Studies, 26(3), pp. 1176-1248.
- Coburn, C. E., e Penuel, W. R. (2016). *Research–practice partnerships in education: Outcomes, dynamics, and open questions*. Educational researcher, 45(1), pp. 48-54.
- Colombo, G., Cocever, E., & Bianchi, L. (2014). *Il lavoro di cura: come si impara, come si insegna*. Roma: Carocci.

- Commissione Europea (2021). *Un'Unione dell'uguaglianza: strategia per i diritti delle persone con disabilità 2021-2030*. Link: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=COM:2021:101:-FIN#PP4Contents> (controllato 30/01/23).
- Connell, B. R., Jones M. L., Mace R. L., Mueller J. L., Mullick A., Ostroff E., Sanford J., et al., (1997). *The Principles of Universal Design*, Version 2.0, Raleigh, N.C.: Center for Universal Design, North Carolina State University.
- Cooley, C.H. (1983). *Human Nature and the Social Order* (1st ed.). Routledge.
- Corradini, I., e Nardelli, E. (2016). *La reputazione aziendale. Aspetti sociali, di misurazione e di gestione*. FrancoAngeli, p. 14.
- Cottini, L. (2004). *Didattica speciale e integrazione scolastica*. Roma: Carocci.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage.
- Creswell, J. W., e Plano Clark, V. L. (2007). *Designing and conducting mixed methods research*. Sage.
- D'Alessio, S. (2011). *Decostruire l'integrazione scolastica e costruire l'inclusione in Italia in R. Medeghini e W. Fornasa, L'educazione inclusiva. Culture e pratiche nei contesti educativi e scolastici: una prospettiva psicopedagogica*. Milano: Franco Angeli, pp. 89-90.
- D'Alessio, S. (2013). *Italian Journal of Disability Studies* 1, no. 1, p. 8.
- d'Alonzo L. (2008). *Integrazione del disabile. Radici e prospettive educative*. Brescia: La Scuola.
- d'Alonzo, L. (2018). *Pedagogia speciale per l'inclusione*. Morcelliana, pp. 1-256.
- d'Alonzo, L. (2019). *Dizionario di pedagogia speciale*. In: *Dizionario di pedagogia speciale*. Morcelliana, pp. 1-368.
- d'Alonzo, L., Elia, G., Bocci, F., Cinotti, A., Caldin, R., Fantozzi, D.,... e Zinant, L. (2018). Gruppo 12. Per una nuova formazione degli insegnanti di sostegno.
- Dainese, R. (2015). *Progetto di vita e disabilità: un processo tra orientamenti e ri-orientamenti Life Project and Disability: a Process Between Orientation and Ri-Orientation*.

- Dallago L. (2012). *Che cos'è l'empowerment*. Roma: Carocci.
- Dandi, R., e Schiavi, S. (2003). *Partecipazione alle decisioni e e-mail: un caso aziendale*. In: IVth WOA Conference, Florence, pp. 13-14 .
- De Amicis E. (1889). *Cuore, Libro per ragazzi*. Milano, Fratelli Treves Editori.
- De Croon, E., Sluiter, J., Kuijer, P. P., e Frings-Dresen, M. (2005). *The effect of office concepts on worker health and performance: a systematic review of the literature*. Ergonomics, 48(2), pp. 119-134.
- De Lucia, C., Paziienza, P., e Bartlett, M. (2020). *Does good ESG lead to better financial performances by firms? Machine learning and logistic regression models of public enterprises in Europe*. Sustainability, 12(13), p. 5317.
- De Polo, G., Pradal, M., Bortolot, S. (a cura di) (2011). *ICF-CY nei servizi per la disabilità. Indicazioni di metodo e prassi per l'inclusione*. Milano: FrancoAngeli.
- De Vitis, F. (2020). *Interdisciplinarietà e pensiero creativo. L'approccio del Design Thinking per un nuovo umanesimo pedagogico. Formazione e Insegnamento*. Rivista internazionale di Scienze dell'educazione e della formazione, 18(1), pp. 713-719.
- Dell'Anna, S., Micalizzi, E., Parisi, T., e Bellacicco, R. (2022). *Nulla su di noi senza di noi: una ricerca empirica sull'abilismo in Italia. Nulla su di noi senza di noi*, pp. 1-184.
- Dell'Isola, L. (2016). *Dall'integrazione all'inclusione. L'evoluzione lessicale e le realizzazioni didattiche nella scuola italiana*. OP-PIInformazioni, 121, pp. 42-50.
- delle Nazioni Unite, O. O. (2006). *Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità*. Assemblea Generale dell'ONU, p. 13.
- Demetrio D. (2003). *L'età adulta. Teorie dell'identità e pedagogie dello sviluppo*. Roma: Carocci.
- Demo, H. (2020). *4. Il livello "scuola": l'Index per l'Inclusione*. In: strumenti per l'inclusione/instrumente für inklusion.
- Denzin, N. K., e Lincoln, Y. S. (2011). *The SAGE handbook of qualitative research* (4th ed.). SAGE Publications.

- Dewey, J. (1933). *How we think: A restatement of the relation of reflective thinking to the educative process*. Boston: D.C. Heath.
- Di Cesare, P., e Ezechieli, E. (2017). *Le benefit corporation e l'evoluzione del Capitalismo. L'azienda sostenibile trend, strumenti e case study*, pp. 55-78.
- Diez-Busto, E., Sanchez-Ruiz, L., e Fernandez-Laviada, A. (2021). *The B Corp movement: A systematic literature review. Sustainability*, 13(5), p. 2508.
- Diodati, M. (2007). *Accessibilità. Guida Completa*. Apogeo Editore.
- Dolci D. (1979). *Creatura di creature. Poesie 1949-1978*. Milano: Feltrinelli.
- Dovigo, F. (2014). *Nuovo Index per l'inclusione: percorsi di apprendimento e partecipazione a scuola*. Carocci.
- Dunlosky, J., Rawson, K. A., Marsh, E. J., Nathan, M. J., e Willingham, D. T. (2013). *Improving students' learning with effective learning techniques: Promising directions from cognitive and educational psychology*. Psychological Science. In: the Public Interest, 14(1), pp. 4-58.
- Dunning, H., Williams, A., Abonyi, S., e Crooks, V. (2008). *A mixed method approach to quality of life research: A case study approach. Social indicators research*, 85(1), pp. 145-158.
- Emili, E. A., Pascoletti, S. (2021). *Tecnologie e nuovo Pei. Facilitatori e strumenti nel piano educativo individualizzato*.
- Epping, L. L., Wilder, W. M. (2011). *Factors impacting the credibility of website disclosures*. Journal of Financial Reporting and Accounting. European Agency for Development. In: Special Needs Education (2012) "Profilo dei docenti inclusivi".
- Fais, G. (2015). *Lavoro, tecnologia e competenze nell'era della quarta rivoluzione industriale*. Roma: Carocci.
- Falchetti, E., Da Milano, C., e Guida, M. F. (2020). *La narrazione digitale come strategia per l'accessibilità e l'inclusione culturale in museo*. L'accessibilità nei musei, (21), p. 193.
- Fanelli, R., Lombardi, M., Michelassi, S., Zizzo, C., e Duro, G. (2017). *Senza una multidisciplinarietà organizzata. Giornale Di Clinica Nefrologica E Dialisi*, 29(Suppl. 1), S32-S34.

- Farr, R. M., Moscovici, S. (a cura di) (1989). *Rappresentazioni sociali*. Il Mulino.
- Farrugia, P., Petrisor, B. A., Farrokhyar, F., e Bhandari, M. (2010). *Research questions, hypotheses and objectives*. Canadian journal of surgery, 53(4), p. 278.
- Fernández-Archilla, J. A., Álvarez, J. F., Aguilar-Parra, J. M., Trigueros, R., Alonso-López, I. D., e Echeita, G. (2020). *Validation of the Index for inclusion questionnaire for compulsory secondary education students*. Sustainability, 12(6), p. 2169.
- Ferrari L., D'Ambrosio S. (2021): *Online Learning per l'educazione permanente. Un'opportunità per tutti?*, in: pedagogia speciale, Famiglie e Territori. Sfide e Prospettive". Milano: Franco Angeli, pp. 118-130 (TRAJETTORIE INCLUSIVE) [capitolo di libro].
- Ferri, D. (2017). *L'accomodamento ragionevole per le persone con disabilità in Europa: da Transatlantic Borrowing alla Cross-Fertilization*. Diritto pubblico comparato ed europeo, 19(2), pp. 381-420.
- Fink, A. (2003). *How to design survey studies*. Sage.
- Fiorucci, A., Marra M, Pinnelli S., (2012) *ICT e disabilità. Il Progetto TECNOABILITAMOCI*, in: Roselli, T., Andronico, A., Berni, F., Di Bitonto, P., Rossano, V. (Eds.): DIDAMATICA 2012.
- Flavell, J. H. (1979). *Metacognition and cognitive monitoring: A new area of cognitive-developmental inquiry*. American Psychologist, 34(10), pp. 906-911.
- Fondazione Asphi Onlus (2021). *Fibromialgia e lavoro: quali accomodamenti ragionevoli?* Roma: Edizioni lavoro.
- Foucault, M. (2019). *Aesthetics, method, and epistemology: Essential works of Foucault 1954-1984*. Penguin UK.
- Friso, V. (2013). *Inclusione sociale, lavoro e capability. Formazione e insegnamento*. Rivista internazionale di Scienze dell'educazione e della formazione, 11(1), pp. 91-102.
- Friso, V. (2017). *Disabilità, rappresentazioni sociali e inserimento lavorativo: percorsi identitari, nuove progettualità. Disabilità, rappresentazioni sociali e inserimento lavorativo. Percorsi identitari, nuove progettualità*. goWare e Guerini Associati.

- Friso, V., Caldin, R. (2022). *Orientamento e accompagnamento per un autentico Progetto di vita*. Studium educationis-Rivista semestrale per le professioni educative, (1), pp. 048-056.
- Friso, V., e Scollo, S. (2019). *Il Disability Manager e le competenze di tutoring, a sostegno dell'inclusione lavorativa*. Formazione, lavoro, persona, 25, pp. 107-116.
- Gabriel, M. and Benoit, U. (2003). *The web accessible for all: Guidelines for seniors*, in: Universal Access. In: HCI: Inclusive Design in the Information Society (Vol. 4 of the Proceedings of HCI International 2003; C. Stephanidis, ed.), pp. 872-876. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Galliker, S., Igc, I., Elfering, A., Semmer-Tschan, N., Brunner, B., e Wieser, S. (2018). *Job-Stress-Index 2018*. Kennzahlen zum Stress bei Erwerbstätigen in der Schweiz.
- Gaspari P. (2004). *La Pedagogia speciale come scienza della complessità*. Roma: Anicia, pp. 299-305.
- Gedda, M., Heddebaut, S. (2020). *Ergoterapia e fisioterapia: complementarità da far vivere*. EMC-Medicina Riabilitativa, 27(4), pp. 1-11.
- Gibson, W., e Brown, A. (2009). *Working with qualitative data*. Sage.
- Golafshani, N. (2003). *Understanding reliability and validity in qualitative research*. The Qualitative Report, 8(4).
- Goleman, D. (2003). *Lavorare con intelligenza emotiva*. Milano: Biblioteca Universale Rizzoli.
- Goleman, D. (2011). *Intelligenza emotiva*. Bur.
- Goodley, D., D'Alessio, S., Ferri, B., Monceri, F., Titchkosky, T., Vadalà, G. e Medeghini, R. (2018). *Disability Studies e inclusione. Per una lettura critica delle politiche e pratiche educative*. Trento: Erickson.
- Goodley, D., Liddiard, K., e Runswick-Cole, K. (2018). *Feeling disability: Theories of affect and critical disability studies*. Disability e society, 33(2), pp. 197-217.
- Gouldner, A.W. (1954). *Patterns of Industrial Bureaucracy*. New York: Free Press.
- Goussot, A. (2015). *La pedagogia speciale come scienza delle mediazioni e delle differenze*. Aras Edizioni. p. 46.

- Gray, L. J., Brown, S., e Macanuso, J. (2010). *Gamestorming: A play-book for innovators, rulebreakers, and changemakers*. O'Reilly Media, Inc.
- Green, M. C., e Brock, T. C. (2000). *The role of transportation in the persuasiveness of public narratives*. Journal of personality and social psychology, 79(5), 701.
- Green, M. C., e Brock, T. C. (2002). *In the mind's eye: Transportation-imagery model of narrative persuasion*. In: S. O. Lilienfeld (Ed.), Psychological science in the public interest, Vol. 3, pp. 101-143. Washington, DC: American Psychological Association.
- Griffo G., (2005) *Diritti umani per le persone con disabilità*. In: "Pace diritti umani", n. 3, pp. 37-68.
- Griffo, G. (2013). *Diritti umani e persone con disabilità*. Italian Journal of Disability Studies, 1(1), pp. 21-24.
- Guest, D. E. (1999). *Human resource management-the workers' verdict*. Human resource management journal, 9(3), pp. 5-25.
- Hochstadt, N. J., e Harwicke, N. J. (1985). *How effective is the multidisciplinary approach? A follow-up study*. Child Abuse e Neglect, 9(3), pp. 365-372.
- Hunt, V., Prince, S., Dixon-Fyle, S., e Yee, L. (2018). *Delivering through diversity*. McKinsey e Company, p. 231.
- Ianes, D., & Demo, H. (2020). *Non uno di meno: didattica e inclusione scolastica*. Non uno di meno, pp. 1-182.
- Ianes, D., Dell'Anna, S., Demo, H., & Macchia, V. (2020). *IN-IN Instruments for inclusion: Autoanalisi e automiglioramento dell'inclusività nelle scuole: progetto di ricerca IN-IN Strumenti per l'inclusione in alcune scuole altoatesine*.
- Illich, I. (1977) *Nemesi medica*. Milano, Mondadori.
- Illich, I. (1981) *Rovesciare le istituzioni*. Roma: Armando editore.
- Imperiale, F., e Gianelli, N. (2020). *Accessibilità web e tecnologia assistiva: strumenti di inclusione digitale: atti del convegno*, Genova, 3 dicembre 2019. Accessibilità web e tecnologia assistiva, pp. 1-93.
- INAPP (2021). Presentazione "Nona relazione al Parlamento sullo stato di attuazione della Legge 12 marzo 1999, n. 68 "Norme per

- il diritto al lavoro dei disabili”. Anni 2016 - 2017 - 2018” Link: <https://oa.inapp.org/xmlui/handle/20.500.12916/3474> (controllato 30/01/23).
- International Labour Office (2016). *Promoting diversity and inclusion through workplace adjustments*. A practical guide, Geneva. ISO (2008). ISO 9241-171. Ergonomics of human-system interaction. Part 171: guidance on software accessibility.
- Istituto Europeo per il Design e la Disabilità (2004) La Dichiarazione di Stoccolma dell'EIDD©. Link dell'istituto: <https://dfaeurope.eu/> Link della dichiarazione in Italiano: [https://dfaeurope.eu/wordpress/wp-content/uploads/2014/05/stockholm-declaration\\_italiano.pdf](https://dfaeurope.eu/wordpress/wp-content/uploads/2014/05/stockholm-declaration_italiano.pdf) (controllato 30/01/23).
- Jain, A. (2019). *Understanding the future of HRM through the VUCA lens*. NHRD Network Journal, 12(2), 80-86.
- Jedynak, M. (2018). *Systematic review of the literature on supplier code of conduct*. International Journal of Contemporary Management, 17(3), 153-171.
- Johansson-Sköldberg, U., Woodilla, J., e Çetinkaya, M. (2013). *Design thinking: past, present and possible futures*. Creativity and innovation management, 22(2), 121-146.
- Kagan, S. (2000) *L'apprendimento cooperativo: l'approccio strutturale*. Roma: Edizioni Lavoro.
- Kagan, S. (2000) *L'apprendimento cooperativo: l'approccio strutturale*. Roma: Edizioni Lavoro.
- Kakazu, J. (2021). *But Did You Die? Developing Critical Thinking*, in: Paramedics Using Interactive Branching Scenarios.
- Kaufmann, J.-C. (2009). *L'intervista*. Bologna: il Mulino.
- Kenett, R. S., Swarz, R. S., e Zonnenshain, A. (Eds.). (2019). *Systems engineering in the fourth industrial revolution: Big data, novel technologies, and modern systems engineering*. John Wiley e Sons.
- Khayatzadeh-Mahani, A., Wittevrongel, K., Nicholas, D. B., e Zwicker, J. D. (2020). *Prioritizing barriers and solutions to improve employment for persons with developmental disabilities*. Disability and rehabilitation, 42(19), pp. 2696-2706.

- Kluger, A. N., e DeNisi, A. (1996). *The effects of feedback interventions on performance: A historical review, a meta-analysis, and a preliminary feedback intervention theory*. *Psychological Bulletin*, 119(2), pp. 254-284.
- Kocman, A., Fischer, L., e Weber, G. (2018). *The Employers' perspective on barriers and facilitators to employment of people with intellectual disability: A differential mixed-method approach*. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 31(1), pp. 120–131. <https://doi-org.ezproxy.unibo.it/10.1111/jar.12375>.
- Kundera, M. (2022). *L'insostenibile leggerezza dell'essere*. Adelphi Edizioni spa.
- Larocca, F. (1999). *Nei frammenti l'intero. Una pedagogia per la disabilità*. Milano: Angeli, p. 133.
- Latouche, S. (2002). *La fine del sogno occidentale*. Saggio sull'americanizzazione del mondo, pp. 26-7.
- Leifer, L., Lewrick, M., e Link, P. (2021). *Gli strumenti per il design thinking: La guida alle migliori tecniche per facilitare l'innovazione*. Edizioni LSWR.
- Lepri, C. (2011). *Viaggiatori inattesi. Appunti sull'integrazione sociale delle persone disabili*. Milano: FrancoAngeli.
- Lepri, C. (2020). *Diventare grandi: la condizione adulta delle persone con disabilità intellettiva*. Trento: Erickson.
- Lester, J. D. (2014). *Writing research papers: A complete guide* (14th ed.). Pearson.
- Levita, M. (2019). *Mirella Antonione Casale: la battaglia per i minori con disabilità tra ieri e oggi*. Quaderni di Intercultura, pp. 192-210, p. 200, 205, 207 “bambini in situazione di disabilità”.
- Limone G. (Ed.). (2018). *Kalòs kai agathòs: Il bello e il buono come crocevia di civiltà*. Milano: FrancoAngeli, p. 8.
- Limone, P. (2014). *Riviste scientifiche e linguaggi digitali. Multimodalità, accessibilità e interdisciplinarietà come fattori di innovazione*. *Pedagogia oggi*, 2, pp. 46-63.
- Lindsay, S., Cagliostro, E., Albarico, M., Mortaji, N., & Karon, L. (2018). *A systematic review of the benefits of hiring people with disabilities*. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 28(4), pp. 634-655.

- Lucchini, R., Facco, P., Trombini, E., Franceschini, R., Taccia, R., e Alessio, L. (2003). *Lo "stress Index": proposta di un metodo per la valutazione del rischio da stress e burnout in ambienti sanitari*. *G Ital Med Lav Erg*, 25 (3 Suppl), p. 220.
- Lurija A., Vygotskij L. (1987). *La scimmia, l'uomo primitivo, il bambino*. Giunti Editore.
- Mack, O., Khare, A., Krämer, A., e Burgartz, T. (Eds.). (2015). *Managing in a VUCA World*. Springer.
- Macke, J., e Genari, D. (2019). *Systematic literature review on sustainable human resource management*. *Journal of cleaner production*, 208, pp. 806-815.
- Marchisio, C., Curto, N. (2022). *Progetto di vita e paradigma dei diritti*.
- Mårtensson, P., Fors, U., Wallin, S. B., Zander, U., e Nilsson, G. H. (2016). *Evaluating research: A multidisciplinary approach to assessing research practice and quality*. *Research Policy*, 45(3), pp. 593-603.
- Matherly, C. M., Burton, H. A. (2005). *An analysis of corporate website disclosures*. *Management Accounting Quarterly*, 6(2), p. 26.
- Matthews, M. T., Williams, G. S., Yanchar, S. C., e McDonald, J. K. (2017). *Empathy in distance learning design practice*. *TechTrends*, 61(5), pp. 486-493.
- Mazzei, A., Ravazzani, S. (2012). *Leveraging variety for creativity, dialogue and competition*. *Journal of Communication Management*.
- Measuring Health and Disability: Manual for WHO Disability Assessment Schedule WHODAS 2.0 (versione Italiana 2018 presso: <http://www.reteclassificazioni.it/WHODAS/WHODAS2019/index.html#2/z> (controllato 30/01/23)).
- Medeghini, R. (2014). *L'inclusione, una lettura attraverso i Disability Studies Italy*.
- Meinel, C., e Leifer, L. (2012). *Design thinking research*. In: *Design thinking research* (pp. 1-11). Springer, Berlin, Heidelberg.
- Merlo, G., e Tarantino, C. (Eds.). (2018). *La segregazione delle persone con disabilità: i manicomi nascosti in Italia*. Maggioli.

- Mertens, D. M. (2019). *Research and evaluation in education and psychology: Integrating diversity with quantitative, qualitative, and mixed methods*. Sage publications.
- Merzagora, I., Piga, A., Genovese, U., Toncini, A., e Travaini, G. (2020). *Primum non tacere-L'Olocausto dei disabili e l'insegnamento ai professionisti sanitari*.
- Michelini, L., e Fiorentino, D. (2011). *Nuovi modelli di business per la creazione di valore condiviso: il social e l'inclusive business*. *Impresa Progetto-Electronic Journal of Management*, (1).
- Ministero dei Lavori pubblici (1989) Decreto del Ministro dei Lavori Pubblici 14 giugno 1989, n. 236. *Gazzetta Ufficiale*. Link: <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/1989/06/23/089G0298/sg> (controllato 30/01/23).
- Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (2021). *Relazione sullo stato di attuazione della legge recante norme per il diritto al lavoro dei disabili (anni 2016, 2017 e 2018)*. Link: <https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/disabilita-e-non-autosufficienza/focus-on/norme-sul-collocamento-al-lavoro-delle-persone-disabili/Documents/Relazione-diritto-lavoro-disabili-2016-2018.pdf> (controllato 30/01/23).
- Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (2022) Decreto ministeriale n°43 dell'11 marzo 2022 Linee guida in materia di collocamento mirato delle persone con disabilità. Link: <https://www.fishonlus.it/files/2022/03/dm-n43-11-03-2022-linee-guida-collocamento-mirato.pdf> (controllato 30/01/23).
- Mitchell, R. K., Agle, B. R., e Wood, D. J. (1997). *Toward a theory of stakeholder identification and salience: Defining the principle of who and what really counts*. *Academy of Management Review*, 22(4), pp. 853-886.
- Mokhonoana M. (2017). *The Use and Misuse of Children*, Sekoala Publishing Company, United States.
- Moliterni, P. (2015). *L'integrazione degli stranieri e degli alunni in situazione di disabilità nella scuola. L'integrazione degli stranieri e degli alunni in situazione di disabilità nella scuola*, pp. 169-186.

- Montenegro, G. T. (2020). *How Public Relations Agencies Communicate Diversity and Inclusion Practices on Their Websites* (Doctoral dissertation, The University of Alabama).
- Montobbio E. (a cura di) (1999). *Il falso se nell'handicap mentale: l'identità difficile*. Pisa: Del Cerro.
- Montobbio E., Lepri C. (2000). *Chi sarei se potessi essere. La condizione adulta del disabile*. Pisa: Del Cerro.
- Montuschi F. (2004). *Dalla pedagogia speciale al "pensare speciale"*. In: Montuschi F. and Caldin R. (coordinated by), *Disabilità, integrazione e pedagogia speciale*, monographic issue of "Studium Educationis", n. 3, pp. 511-516.
- Montuschi, F. (2004). *Dalla pedagogia speciale al "pensare speciale"*. Studium educationis, 3, pp. 511-516.
- Morwane, R. E., Dada, S., e Bornman, J. (2021). *Barriers to and facilitators of employment of persons with disabilities in low- and middle-income countries: A scoping review*. African journal of disability, 10, p. 833.
- Mura, A., de Freitas, C. R., Tatulli, I., e Zurru, A. L. (2020). *Inclusione: prossimità e distanze tra culture*. "individui/alunno/alunni/persona in situazione di disabilità".
- Mura, A., Zurru, A. L. (2013). *Identità, soggettività e disabilità. Processi di emancipazione individuale e sociale*. Milano: FrancoAngeli.
- Murawski W.W., Scott K. L., (2021). *Universal Design for Learning in pratica. Strategie efficaci per l'apprendimento inclusivo*. Trento: Erickson.
- Nemoto, T., & Beglar, D. (2014). *Likert-scale questionnaires*. In: JALT 2013 conference proceedings, pp. 1-8.
- Neuendorf, K. A. (2016). *The content analysis guidebook*. Sage.
- Nevala, N., Pehkonen, I., Koskela, I., Ruusuvoori, J., e Anttila, H. (2015). *Workplace accommodation among persons with disabilities: a systematic review of its effectiveness and barriers or facilitators*. *Journal of occupational rehabilitation*, 25(2), pp. 432-448.
- Neves, J. (2018). *Cultures of Accessibility: Translation making cul-*

- tural heritage in museums accessible to people of all abilities*. In: The Routledge handbook of translation and culture, pp. 415-430. Routledge.
- Nicolini, D. (2012). Design Thinking: A Literature Review. In: J. Plaisant, C. Rushton, H. Singh, e B. Shneiderman (Eds.), *DESRIST 2012: Proceedings of the 7th International Conference on Design Science Research in Information Systems and Technology*, pp. 77-84. New York, NY: ACM.
- Nielsen, J., e Loranger, H. (2006). *Prioritizing Web usability*. Berkeley, CA: New Riders.
- Nørgaard, M. (2012). *Using extreme sketching in creative business modelling*. In: Cumulus Conference Proceedings, pp. 184-189.
- Norman, D. A. (1999). *Affordance, conventions, and design interactions*, 6(3), pp. 38-43.
- O'Brien, J. (2010). *The production of reality: Essays and readings on social interaction*. Thousand Oaks: Pine Forge Press. p. 126.
- OECD (2018). *Disability, Employment and Inclusion: Mainstreaming in: All Policies and Practices*. OECD Publishing.
- Oliver, M. (1990). *Politics of disablement*. Macmillan International Higher Education.
- Oliver, M., Barnes, C. (2012). *The new politics of disablement*. Bloomsbury Publishing.
- Oliver, P. (2013). *Writing your thesis*. Writing Your Thesis, pp. 1-248. Torrossa.
- Organizzazione Internazionale del Lavoro (2022). *L'inclusione lavorativa delle persone con disabilità in Italia*.
- Organizzazione mondiale della sanità. (2004). *ICF versione breve. Classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute*. Edizioni Erickson.
- Paivio, A. (2013). *Imagery and verbal processes*. Psychology Press.
- Palmieri, C. (2021). *Disabilità e inclusione: una proposta pedagogica*. Approfondimento. In: C. Del Carro (a cura di), *L'inclusione sociale delle persone con disabilità ai tempi del covid. Tracciare rotte nella tempesta*, pp. 112-120. Sant'Arcangelo di Romagna: Maggioli editore.

- Pavan, A. (2003). *Dire persona - luoghi critici e saggi di applicazione di un'idea*. Bologna: il Mulino.
- Pavone, M. R. (2010). *Dall'esclusione all'inclusione. Lo sguardo della pedagogia speciale*. Mondadori università, pp. 1-271.
- Pavone, M., Arengi, A., Borgonovi, E., Ferrucci, F., Genovese, E., e Pepino, A. (2022). *Un ponte tra università e mondo del lavoro per l'inclusione e la vita indipendente*.
- Pazienza, M. T. (Ed.). (2006). *Information Extraction: A Multidisciplinary Approach to an Emerging Information Technology: A Multidisciplinary Approach to an Emerging Information Technology*, Vol. 1299. Springer.
- Peperzak, A. T., e Lévinas, E. (1993). *To the other: An introduction to the philosophy of Emmanuel Levinas*. Purdue University Press.
- Persson, H., Åhman, H., Yngling, A. A., e Gulliksen, J. (2015). *Universal design, inclusive design, accessible design, design for all: different concepts one goal? On the concept of accessibility historical, methodological and philosophical aspects*. Universal Access in the Information Society, 14(4), pp. 505-526.
- Peruzzi, M. (2011). *La valutazione del rischio da stress lavoro-correlato ai sensi dell'art. 28 del d. lgs. 81/2008*. I Working papers di Olympus, (2).
- Piaget J. (1982). *“L'épistémologie des relation interdisciplinaires”*, in: Besio Caldin (a cura di) (2020), *La pedagogia speciale in dialogo con altre discipline*, Milano, Guerini Scientifica, p. 15.
- Pianigiani Vocabolario Etimologico della Lingua Italiana Versione Web. Link <https://www.etimo.it/> (controllato 30/01/23).
- Piccardo, C. (1992). *Empowerment. Strategie di sviluppo organizzativo centrate sulla persona*. Milano: Raffaello Cortina.
- Pickering, C. E., Nurenberg, K., e Schiamberg, L. (2017). *Recognizing and responding to the “toxic” work environment: Worker safety, patient safety, and abuse/neglect in nursing homes*. Qualitative health research, 27(12), pp. 1870-1881.
- Pinelli S. (2022). *Tecnologie digitali e processi di apprendimento. L'eterma ghirlanda dorata*. In: Caldin R. (a cura di) *Pedagogia speciale e didattica speciale/2*. Trento: Erickson, pp. 161-175.

- Pinnelli S., Yin, R. K. (2005). *Lo studio di caso nella ricerca scientifica*. Roma: Armando.
- Pinnelli, S. (2020). *Contesti educanti nell'emergenza COVID-19*. Da cosa ricominciare. Liber-O. Collana Didattica Open Access dell'Università del Salento, 2020(1), pp. 153-162.
- Pinnelli, S., & Fiorucci, A. (2021). *Individualized educational planning ICF based. Testing and monitoring of the IEP-ICF UniSalento model*. Form@ re-Open Journal per la formazione in rete, 21(1), pp. 204-218.
- PMI (Project Management Institute) (2017). *A guide to the project management body of knowledge (PMBOK guide)*. Newtown Square, PA: Project Management Institute.
- Polit, D. F., e Beck, C. T. (2012). *Nursing research: Generating and assessing evidence for nursing practice* (9th ed.). Lippincott Williams e Wilkins.
- Presidente della Repubblica (1994). Decreto Legislativo 19 settembre 1994 n.626 Attuazione delle direttive 89/391/CEE, 89/654/CEE, 89/655/CEE, 89/656/CEE, 90/269/CEE, 90/270/CEE, 90/394/CEE e 90/679/CEE riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro, Gazzetta ufficiale. Link: <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/1994/11/12/094G0610/sg> (controllato 30/01/23).
- Presidente della Repubblica (2003). Decreto Legislativo 9 luglio 2003, n. 216 Attuazione della direttiva 2000/78/CE per la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro e della direttiva n. 2014/54/UE relativa alle misure intese ad agevolare l'esercizio dei diritti conferiti ai lavoratori nel quadro della libera circolazione dei lavoratori. Gazzetta Ufficiale. Link: <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2003/08/13/003G0240/sg> (controllato 30/01/23).
- Presidente della Repubblica (2006). Decreto Legislativo 11 aprile 2006, n. 198 "Codice delle pari opportunità tra uomo e donna, a norma dell'articolo 6 della legge 28 novembre 2005, n. 246". Gazzetta Ufficiale. Link: <https://web.camera.it/parlam/leggi/deleghe/06198dl.htm> (controllato 30/01/23).

- Presidente della Repubblica (2015). Decreto Legislativo 14 settembre 2015, n. 151 Disposizioni di razionalizzazione e semplificazione delle procedure e degli adempimenti a carico di cittadini e imprese e altre disposizioni in materia di rapporto di lavoro e pari opportunità, in attuazione della legge 10 dicembre 2014, n. 183. Gazzetta Ufficiale. Link: <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2015/09/23/15G00164/sg> (controllato 30/01/23).
- Presidente della Repubblica (2020). Decreto Legge 16 luglio 2020, n. 76 (in S.O. n. 24/L alla Gazzetta Ufficiale - Serie generale - n. 178 del 16 luglio 2020), coordinato con la legge di conversione 11 settembre 2020, n. 120 (in questo stesso S.O.), recante: «Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale.» Gazzetta Ufficiale. Link: <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2020/09/14/20A04921/sg> (controllato 30/01/23).
- Presidente della Repubblica (2020). Legge 11 settembre 2020, n. 120 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76, recante misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale. (20G00139). Gazzetta Ufficiale. Link: <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2020/09/14/20G00139/sg> (controllato 30/01/23).
- Pronko, N. H. (1973). Mehrabian, albert. "Nonverbal Communication" (Book Review). The Psychological Record, 23, p. 133.
- Repubblica italiana (1977). Legge 4 agosto 1977, n. 517 Norme sulla valutazione degli alunni e sull'abolizione degli esami di riparazione nonche' altre norme di modifica dell'ordinamento scolastico. Gazzetta Ufficiale. Link: <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/1977/08/18/077U0517/sg> (controllato 30/01/23).
- Repubblica italiana (1992). Legge 5 febbraio 1992, n. 104 Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate Gazzetta Ufficiale. Link: <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/1992/02/17/092G0108/sg> (controllato 30/01/23).
- Repubblica italiana (1999). Legge 12 marzo 1999, n. 68 Norme per il diritto al lavoro dei disabili. Gazzetta Ufficiale. Link: <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/1999/03/23/099G0123/sg> (controllato 30/01/23).

- Repubblica italiana (2004). Legge 9 gennaio 2004, n. 4 Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici. Gazzetta Ufficiale. Link: <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2004/01/17/004G0015/sg> (controllato 30/01/23).
- Repubblica italiana (2006). Legge 1 marzo 2006, n. 67 Misure per la tutela giudiziaria delle persone con disabilità vittime di discriminazioni. Gazzetta Ufficiale. Link: <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2006/03/06/006G0090/sg> (controllato 30/01/23).
- Ricci, A., & Luppi, E. (2022). *La promozione delle soft skills fra riflessività e autovalutazione nel processo di apprendimento. Uno studio esplorativo all'interno di un percorso di formazione all'imprenditorialità*. COLLANA SIRD, pp. 658-672.
- Rivoltella, P. C. (2014). *La previsione. Neuroscienze, apprendimento, didattica*. La scuola.
- Roberts, L. D., e Allen, P. J. (2015). *Exploring ethical issues associated with using online surveys in educational research*. Educational Research and Evaluation, 21(2), pp. 95-108.
- Ruzic, L., Lee, S. T., Liu, Y. E., e Sanford, J. A. (2016, July). Development of universal design mobile interface guidelines (UDMIG) for aging population. In: International Conference on Universal Access in Human-Computer Interaction, pp. 98-108. Springer, Cham.
- Sala, A., Punie, Y., Garkov, V., & Cabrera Giraldez, M. (2020). *Life-Comp: The European Framework for Personal, Social and Learning to Learn Key Competence*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Saldaña, J. (2021). *The coding manual for qualitative researchers. The coding manual for qualitative researchers*, pp. 1-440.
- Sanyal, C., Wilson, D., Sweeney, C., Rachele, J. S., Kaur, S., e Yates, C. (2015). *Diversity and inclusion depend on effective engagement: It is everyone's business to ensure that progress is maintained*. Human Resource Management International Digest.
- Sasanelli, D. (2022). *Disabilità, autodeterminazione, inclusione: l'eredità pedagogica di P. Freire e le potenzialità del Capability Approach*, in Fiorucci et. al (2022) Pedagogia e politica in occasio-

- ne dei 100 anni dalla nascita di Paulo Freire. Pensa Multimediale versione e-Book.
- Saunders, S. L., e Nedelec, B. (2014). *What work means to people with work disability: a scoping review*. Journal of occupational rehabilitation, 24(1), pp. 100-110.
- Scelfo, P., Sapuppo, C. (2012). *Storia e campi di applicazione della Classificazione Internazionale del Funzionamento della Disabilità e della Salute*. Pratica Medica e Aspetti Legali, 6(1), pp. 21-29.
- Schoneveld, G. C. (2020). *Sustainable business models for inclusive growth: Towards a conceptual foundation of inclusive business*. Journal of Cleaner Production, p. 277, 124062.
- Schraw, G., e Dennison, R. S. (1994). *Assessing Metacognitive Awareness*. Contemporary Educational Psychology, 19(4), pp. 460-475.
- Schuler, R. S., Budhwar, P. S., e Florkowski, G. W. (2002). *International human resource management: review and critique*. International Journal of Management Reviews, 4(1), pp. 41-70.
- Schunk, D. H., e Zimmerman, B. J. (Eds.). (2023). *Self-regulation of learning and performance: Issues and educational applications*. Taylor e Francis.
- Schur, L., Nishii, L., Adya, M., Kruse, D., Bruyère, S. M., & Blanck, P. (2014). *Accommodating employees with and without disabilities*. Human Resource Management, 53(4), pp. 593-621.
- Semerádová, T., Weinlich, P., Semerádová, T., e Weinlich, P. (2020). *Factors influencing user experience*. Website Quality and Shopping Behavior: Quantitative and Qualitative Evidence, pp. 29-62.
- Shandwick, W. (2015). *The CEO reputation premium: Gaining advantage in the engagement era*. Retrieved on, 10.
- Sharkey, L., e Barrett, M. (2017). *The Future-Proof Workplace: Six strategies to accelerate talent development, reshape your culture, and succeed with purpose*. John Wiley e Sons.
- Shelly, C. C. (2019). *Inclusion*. In: Web Accessibility. London: Springer, pp. 301-313.
- Shrey, D. E. (1996). *Disability management in industry: the new paradigm in injured worker rehabilitation*. Disability and Rehabilitation, 18(8), pp. 408-414.

- Snell, C., Bevan, M., e Thomson, H. (2015). *Welfare reform, disabled people and fuel poverty*. Journal of Poverty and Social Justice, 23(3), pp. 229-244.
- Sorrentino, C., & Pinnelli, S. (2017). *Universal design for learning approach and schoolwide enrichment model: a critical perspective*. In: edulearn17 Proceedings, pp. 5386-5392. IATED.
- Spangler, B. (2003). *Win-win, win-lose, and lose-lose situations*. Beyond Intractability.
- Spinelli, C. (2017). *La sfida degli accomodamenti ragionevoli per i lavoratori disabili dopo il Jobs Act. La sfida degli accomodamenti ragionevoli per i lavoratori disabili dopo il Jobs Act.*, pp. 39-59.
- Stake, R. E. (1995). *The art of case study research*. Sage Publications.
- Stephanidis, C. (2009). *The universal access handbook*. CRC Press.
- Stone, D. L., e Colella, A. (1996). *A model of factors affecting the treatment of disabled individuals in organizations*. Academy of management review, 21(2), pp. 352-401.
- Story, M. F. (2001). *Principles of universal design*. Universal design handbook.
- Strah, N., Rupp, D. E., e Morris, S. B. (2022). *Job analysis and job classification for addressing pay inequality in organizations: Adjusting our methods within a shifting legal landscape*. Industrial and Organizational Psychology, 15(1), pp. 1-45.
- Taronna, P. (2008). *Classificazione e descrizione delle professioni: il modello Isfol-Orientaonline*.
- Taskan, B., Junça-Silva, A., e Caetano, A. (2022). *Clarifying the conceptual map of VUCA: a systematic review*. International Journal of Organizational Analysis, (ahead-of-print).
- Taylor, M. (2005). *Access and support in the development of a visual language: Arts education and disabled students*. International Journal of Art e Design Education, 24(3), 325-333.
- Teddlie, C., e Tashakkori, A. (2009). *Foundations of mixed methods research: Integrating quantitative and qualitative techniques in the social and behavioral sciences*. SAGE Publications.
- Telecommunications Standards Institute (2018) EN 301 549 V2.1.2 (2018-08) Accessibility requirements for ICT products and servi-

- ces. Link: [https://www.etsi.org/deliver/etsi\\_en/301500\\_301599/301549/02.01.02\\_60/en\\_301549v020102p.pdf](https://www.etsi.org/deliver/etsi_en/301500_301599/301549/02.01.02_60/en_301549v020102p.pdf) (controllato 30/01/23).
- Tobler, Z. B. (2021). *Le nuove tecnologie in aiuto all'apprendimento del disegno: creare un'immagine verosimile sfruttando i videogiochi (Doctoral dissertation, Scuola universitaria professionale della Svizzera Italiana - SUPSI)*.
- Trincherò, R., Robasto, D. (2019). *I mixed methods nella ricerca educativa*. Mondadori Education spa, pp. 1-138.
- Trincherò, R., Robasto, D. (2019a). *Dispositivi di ricerca misti convergenti e trasversali*. In *Metodologie della ricerca sociale*. UTET Università, pp. 143-160.
- Ugolini S. (2014). *L'atteggiamento della cultura greco-romana nei confronti della disabilità: agli antipodi della nostra 'inclusione'?*. Dossier di "Scuola e Amministrazione". NIKEDITRICE: Lecce, p. 15.
- Unione Europea (2000). Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea, Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea. Link: [https://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text\\_it.pdf](https://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_it.pdf) (controllato 30/01/23).
- Unione Europea (2000). Direttiva 2000/78/CE del Consiglio, del 27 novembre 2000, che stabilisce un quadro generale per la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro. Gazzetta Ufficiale n. L 303 del 02/12/2000 pag. 0016 - 0022 Link: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32000L0078> (controllato 30/01/23).
- Unione Europea (2012). Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea 2012/C 326/02 link: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=CELEX:12012P/TXT> (controllato 30/01/23).
- Unione Europea (2016) Direttiva (UE) 2016/2102 relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici, Gazzetta Ufficiale. Link: [https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository\\_files/direttiva\\_ue\\_2016-2102.pdf](https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/direttiva_ue_2016-2102.pdf) (controllato 30/01/23).
- Unione Europea (2018). 2018/1523 Modello di dichiarazione di accessibilità conformemente alla direttiva (UE) 2016/2102 del Parlamento europeo e del Consiglio relativa all'accessibilità dei siti

- web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici. Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea. Link: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32018D1523&from=IT> (controllato 30/01/23).
- Unione Europea (2019) DIRETTIVA (UE) 2019/882 sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi, Gazzetta Ufficiale. Link: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L0882&from=EN> (controllato 30/01/23).
- United Nations (2006). Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità. Disponibile al link: <https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/disabilita-e-non-autosufficienza/focus-on/Convenzione-ONU/Documents/Convenzione%20ONU.pdf> (controllato 30/01/23).
- Valentine, S., Silver, L., & Twigg, N. (1999). *Locus of control, job satisfaction, and job complexity: The role of perceived race discrimination*. Psychological Reports, 84(3\_suppl), pp. 1267-1273.
- W3C (World Wide Web Consortium) Accessibility Guidelines WCAG 2.0, 2.1, 3.0. Link: <https://www.w3.org/> (controllato 30/01/23).
- Welch, D. E., & Welch, L. S. (2008). *The importance of language in international knowledge transfer*. Management International Review, 48(3), 339-360.
- Williams, R. M., & Westmorland, M. (2002). *Perspectives on workplace disability management: a review of the literature*. Work, 19(1), pp. 87-93.
- Willits, F. K., Theodori, G. L., & Luloff, A. E. (2016). *Another look at Likert scales*. Journal of Rural Social Sciences, 31(3), p. 6.
- Winston, A. (2014). *The big pivot: Radically practical strategies for a hotter, scarcer, and more open world*. Harvard Business Review Press.
- World Health Organization. (2001). IFC: International Classification of Functioning, Disability and Health.
- Yin, R. K. (1994). *Discovering the future of the case study. Method in evaluation research*. Evaluation practice, 15(3), pp. 283-290.
- Zappalà, E. (2021). *Inclusione lavorativa di studenti e adulti con Disturbo dello Spettro Autistico: un approccio ecologico-sistemi-*

- co. Italian journal of special education for inclusion, 9(2), pp. 113-120.
- Ziglio, C., Telleri, P., & Guidi, R. (2004). *Viaggio nelle professioni: virus, veleni e antidoti*. Junior.
- Zurru, A. L. (2017). *Disabilità e soggettività. Costruire un dialogo interdisciplinare attraverso l'ICF. Ricerche di Pedagogia e Didattica*. Journal of Theories and Research in Education, 12(2), pp. 23-40.

# Indice

Prefazione di Luca Ferrari .....	p.	5
1. Capitolo		
L'inclusione lavorativa: il contributo della pedagogia speciale.....	»	7
<i>La pedagogia speciale: una giovane scienza della complessità e delle domande</i> .....	»	7
<i>La pedagogia speciale: "scompare durante l'intervento"</i> .....	»	9
<i>Normative a sostegno dell'inclusione lavorativa: una panoramica</i> ..	»	10
<i>Raccomandazioni per promuovere l'inclusione lavorativa</i> .....	»	13
2. Capitolo		
Occupazione, nuove competenze e inclusione.....	»	21
<i>Accesso e partecipazione</i> .....	»	21
<i>Definire l'Accessibilità</i> .....	»	23
<i>Il ruolo dell'Universal Design e del Design for All nell'accessibilità</i> ..	»	25
<i>Accessibilità digitale</i> .....	»	30
<i>Dalla società dell'incertezza ai modelli di business inclusivi</i> .....	»	36
3. Capitolo		
"Job Inclusion for all": una proposta di strumenti per monitorare la qualità dell'inclusione lavorativa .....	»	41
<i>Dall'Index for inclusion all'Index for inclusion job version</i> .....	»	49
<i>Index for inclusion job version: il percorso di adattamento</i> .....	»	51
<i>Index for inclusion job version: validazione scientifica</i> .....	»	55
<i>Index for inclusion job version: analisi dei dati ed Integrazione dei feedback ricevuti</i> .....	»	56
<i>Index for inclusion job version: il prototipo</i> .....	»	59
<i>Dall'ICF all'Employment role mapping</i> .....	»	86
<i>Employment role mapping: l'ICF</i> .....	»	87
<i>Employment role mapping: ispirato all'ICF</i> .....	»	89

<i>Employment role mapping: analisi dei dati ed Integrazione dei feed-back ricevuti</i> .....	p.	96
<i>Employment role mapping: il prototipo</i> .....	»	97
<i>Integrazione di illustrazioni/icone</i> .....	»	124
<i>L'app: "Job inclusion for all", il prototipo</i> .....	»	126
Conclusioni .....	»	131
Riferimenti bibliografici .....	»	135





La Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti delle Persone con Disabilità (UNCRPD) riconosce il diritto di tutte le persone al lavoro. Gli “Stati Parti adottano misure adeguate a garantire alle persone con disabilità, su base di uguaglianza con gli altri, l’accesso all’ambiente fisico, ai trasporti, all’informazione e alla comunicazione, compresi i sistemi e le tecnologie di informazione e comunicazione, e ad altre attrezzature e servizi aperti o forniti al pubblico [...]” (United Nations, 2016, p.14).

Nonostante i progressi politici e culturali compiuti a livello internazionale in termini di pari opportunità e inclusione, le persone con disabilità continuano a incontrare barriere che limitano la loro partecipazione attiva nel mondo del lavoro. È all’interno di questo scenario che il volume propone una serie di dispositivi operativi indirizzati alle aziende, per favorire l’attivazione di processi di riflessione e di monitoraggio dell’inclusione lavorativa. Il cuore della proposta riguarda l’adattamento di strumenti riconosciuti su scala internazionale, come l’Index for Inclusion e l’ICE.

È solo attraverso la promozione di un approccio inclusivo che le aziende possono migliorare la qualità della vita di tutti i dipendenti, aumentando le opportunità di accesso e partecipazione. In questa direzione, la pedagogia speciale – all’interno di una cornice multidisciplinare - è chiamata a svolgere un ruolo fondamentale nel guidare la riflessione teorica e l’applicazione di modelli e strategie inclusive.

STEFANO D’AMBROSIO ha conseguito il dottorato di ricerca in Scienze Pedagogiche nel Dipartimento di Scienze dell’Educazione “G.M. Bertin”, Università di Bologna. Presso l’Alma Mater Studiorum è stato collaboratore scientifico all’interno di progetti internazionali e assegnista di ricerca. I suoi ambiti di ricerca riguardano le tecnologie per l’educazione inclusiva, la progettazione didattica di ambienti e strumenti digitali, la facilitazione grafica mediata digitalmente. Attualmente è assegnista di ricerca presso l’Università di Bergamo, Dipartimento di Scienze Umane e Sociali.