
Il nuovo portale dell'Inail sulla disabilità SUPERABILE.IT: BELLO E POSSIBILE

E' on line dallo scorso ottobre la nuova versione di www.superabile.it, il portale dell'Inail dedicato al mondo della disabilità. Le novità: una redazione giornalistica impegnata a livello quotidiano e il collegamento con un call center di consulenza gratuita.

di Stefania Cecchetti

Di portali dedicati al mondo della disabilità ce ne sono tanti. Ma www.superabile.it è il più grande e l'unico promosso da un ente pubblico, l'Inail. Il direttore responsabile è Stefano Trasatti, "anima" dell'agenzia giornalistica Redattore sociale, che ha vinto l'ultima gara per la gestione del portale.

«Non si tratta solo di un portale - spiega Trasatti - ma di un "Contact Center Integrato" costituito da un portale di informazione e di documentazione sulle tematiche della disabilità, aggiornato quotidianamente, e da un servizio gratuito di consulenza telefonica, il Call Center SuperAbile (numero verde: 800 810 810). Una redazione giornalistica di sette persone, impegnata a livello quotidiano, significa un grosso impegno, segno che l'Inail crede molto in questo strumento».

Il servizio di Call Center, che è gratuito da tutta Italia, fatta eccezione per i cellulari, è in funzione tutti i giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 19.00 e il sabato dalle 9.00 alle 13.00. È costituito da operatori specializzati, opportunamente formati nella conoscenza delle aree tematiche di interesse del Servizio, con capacità di ascolto e orientamento. «Gli operatori - spiega Trasatti - possono contare su una lunga esperienza e questo consente loro di essere anche veri "ascoltatori". Non dimentichiamo che molti sono a loro volta disabili e, come tali, rispondono al requisito di "consulenza alla pari"». Alle spalle del call center, tuttavia, c'è anche un nutrito gruppo di esperti, ai quali chi telefona per i bisogni più diversi può essere indirizzato.

Così Stefano Trasatti ha commentato la scelta del tema - l'accessibilità web - per la Giornata internazionale del disabile 2006: «La parola accessibilità fa pensare subito alle barriere architettoniche. Ma l'utilizzo del web in questi anni è aumentato in modo considerevole presso le persone con le disabilità più diverse. Si tratta di una platea vastissima, che attraverso la rete ha avuto accesso a un mondo altrimenti precluso. Per questo il tema dell'accesso a Internet da parte delle persone disabili è oggi fondamentale».

Naturalmente, Superabile.it è un portale interamente accessibile e questo è costato molto, spiega Trasatti, «innanzi tutto in termini di energie e di tempo per realizzarlo: ci è stata affidata la gestione nel gennaio 2006, ma la nuova versione del portale è on line solo dallo scorso ottobre». Ma la difficoltà maggiore, secondo Trasatti, sono i limiti che l'accessibilità impone: «Realizzare un portale per tutti significa spesso rinunciare a una serie di funzioni a cui siamo abituati navigando in rete. Nonostante ciò, credo che Superabile.it, che è un portale accessibile di ultima generazione, sia riuscito a salvaguardare la navigabilità con una certa resa estetica».