

🔊 Palafrizzoni primo in Italia a usare un software per non vedenti

Uno smartworking davvero speciale

di **Silvia Seminati**

Raimondo Mandaglio ha 43 anni, è non vedente da quando aveva 12 anni e lavora al call center del Comune di Bergamo. Finora sul lavoro non era mai riuscito a essere del tutto autonomo, aveva sempre bisogno di un collega. Ma grazie alla tecnologia, ora non solo è autonomo, ma in questa emergenza, può anche lavorare da casa. **a pagina 6**



Non vedo, ma non mi sono mai posto limiti

Raimondo Mandaglio

Lavoratore del Comune

38

per cento

di lavoratori del Comune in smart working

Se lo smart working significa autonomia (e più efficienza)

Mandaglio, non vedente, al lavoro per Palafrizzoni con un nuovo software

La storia

di **Silvia Seminati**

«Ho sempre puntato sull'autonomia». Raimondo Mandaglio ha 43 anni, vive a Casnigo, ha una moglie, due figli ed è non vedente da quando aveva 12 anni. «Ma mi ricordo ancora i colori», dice. Lavora per il Comune di Bergamo dal 2008, tramite la cooperativa La Sfida, di cui è socio e che contribuì a fondare. Per arrivare al lavoro, usa tre mezzi pubblici, un pullman, la tramvia e poi l'Atb, dalla stazione a Porta Nuova, perché orientarsi a piedi lungo viale Papa Giovanni non è semplicissimo. Si sposta da solo, con il suo bastone, tre ore tra andata e ritorno. «Viaggio in modo autonomo — racconta —. Mia moglie deve portare a scuola i bambini, non potrebbe accompa-

gnarmi al lavoro. E poi mi piace essere indipendente e non mi sono mai posto limiti, mi sono anche laureato in Filosofia a Pavia». Ma è proprio sul lavoro che, finora, non era mai riuscito a essere del tutto autonomo. Aveva sempre bisogno di un collega che lo aiutasse a fare un pezzetto di qualcosa. Così il Comune ha pensato di aiutarlo a lavorare anche senza l'ausilio di qualcun altro. C'è stato bisogno della tecnologia e adesso non solo è autonomo, ma in questa situazione di emergenza, può anche lavorare in smart working. Come tutti gli altri.

Mandaglio lavora al call center del Comune. «Faccio orientamento al pubblico», spiega. Significa rispondere a una telefonata dopo l'altra, da mattina a sera. Gli utenti vogliono sapere di tutto, gli orari di apertura degli uffici o avere informazioni su qualche iniziativa. Altre volte, hanno bisogno di capire quali documenti portare in municipio per rinnovare un documento. Capita anche che siano gli avvocati oppure il tribunale o la questura a chiamare per veri-

ficare dei dati. In questi casi, Mandaglio cerca le informazioni nel gestionale dell'Anagrafe. Ma poi, per conoscere l'esito della sua ricerca, finora ha sempre chiesto a un collega di leggerglielo. «La nostra software house, Maggioli Spa, ci ha messo a disposizione un

applicativo che agisce come un sintetizzatore vocale sul programma che usiamo all'Anagrafe — dice Monica Pezzella, responsabile dei Servizi demografici del Comune —. Mandaglio fa le ricerche usando i comandi con la tastiera che già padroneggiava e poi il sintetizzatore vocale gli legge gli esiti della sua ricerca. In questo modo è del tutto autonomo nel lavoro, non ha

bisogno di un collega che gli



legga quello che compare sullo schermo. Maggioli dice che siamo i primi in Italia a usare questo sistema».

Così ci guadagna il dipendente, ma anche il Comune. «È un lavoro prezioso — dice l'assessore ai Servizi demografici, Giacomo Angeloni —, ci stiamo dando da fare per aumentare la spesa e prendere un altro dipendente non

vedente, per farlo lavorare al call center, non per l'Anagrafe, come fa Mandaglio, ma per lo Stato civile».

Il telefono del Comune suona di continuo. «Tantissimi preferiscono fare una chiamata invece che cercare informazioni sul sito — spiega Monica Pezzella —. A tutti dobbiamo dare le informazioni corrette, indirizzarli, spiegare come trovare ciò che cer-

cano sul sito oppure guidarli nell'invio di una mail».

Una parte dei dipendenti del Comune sta ancora lavorando in smart working. Altri sono rientrati, ma a turni, per non creare assembramenti negli uffici. «Poter attivare lo smart working in questa situazione di emergenza — dice Mandaglio — mi ha permesso di evitare tre ore di viaggio al giorno sui mezzi pubblici. Sono davvero grato ai responsabili, ai dirigenti e all'amministrazione del Comune di Bergamo per aver costruito questo progetto di lavoro a distanza e in piena autonomia, per me è una preziosa opportunità, anche per sfidare i miei limiti».

© RIPRODUZIONE RISERVATA