

SCHEDA RELAZIONE DEL PROGETTO

Premio Innovazione nei Servizi Sociali. Città di Rimini. Settima Edizione.



DATI IDENTIFICATIVI PER L'ISCRIZIONE	
<i>Titolo del progetto</i>	www.risorsehandicap.org
<i>Ente proponente</i>	Fase 3 – Associazione Traumi Cranici - Verona
<i>Settore/Ufficio proponente</i>	--
<i>Indirizzo (Via, Cap, Città, Provincia)</i>	Via Marin Faliero 131 – 37138 Verona (Vr)
RELAZIONE DI PROGETTO (max 10 cartelle, ciascuna di non oltre 2500 caratteri spazi inclusi)	
N.B. Realizzare la relazione descrittiva del progetto nelle pagine seguenti attenendosi all'indice proposto.	
La relazione dovrà essere redatta in Corpo 12, Carattere Times New Roman, e la lunghezza non dovrà superare le 10 cartelle/pagine, ciascuna di non oltre 2500 caratteri spazi inclusi.	

TITOLO**www.risorsehandicap.org**

Sito internet che raccoglie i dati sulle strutture e servizi sanitari e sociali italiani utili alle persone con disabilità, enti, associazioni, professionisti, operatori e imprese presenti nella rete.

TEMPI*Data di avvio*

L'iniziativa, presentata come simulazione alla 2^a Conferenza di Consenso sui bisogni riabilitativi delle persone colpite da Grave Cerebrolesione Acquisita (giugno 2005), ha attraversato una fase di studio fino alla primavera del 2007 per progettare la struttura del sito ed individuare la piattaforma su cui operare. Contemporaneamente, dal 2006, è iniziata la ricerca degli indirizzi delle strutture da inserire

Nella primavera del 2007 sono iniziati gli inserimenti sperimentali nel database di strutture prevalentemente pubbliche. Nell'autunno successivo, una volta standardizzate le modalità di ricerca ed inserimento, si è iniziato il lavoro vero e proprio

Ad oggi le risorse registrate sono oltre 1200 e più di 125.000 visitatori hanno utilizzato il sito. Si sta ora iniziando la ricerca e l'inserimento di risorse private, contemporaneamente al controllo random di quelle già registrate.

Data (prevista) di conclusione

Il progetto, nei suoi aspetti tecnici e nell'impostazione (struttura del sito, piattaforma informatica, modalità di ricerca e inserimento), si è praticamente concluso nel corso del 2008. Continua come realizzazione al servizio di chi lo utilizza per ricerche, in quanto il sito è sottoposto a continui aggiornamenti per raggiungere l'obiettivo di comprendere nel database il maggior numero di risorse disponibili per la disabilità.

Alla data odierna sono recensite oltre 1200 risorse; entro il 2009 ci si propone di arrivare al raddoppio, fino ad arrivare nel 2011 alle 5/6000 risorse stimate come esistenti.

INTRODUZIONE*Destinatari*

Il sito è destinato innanzitutto di tutti coloro che hanno necessità di individuare per una risposta ai propri bisogni una struttura nel territorio di riferimento, e cioè le persone disabili e i loro familiari.

Si propone di essere utile anche agli operatori sanitari e sociali per conoscere determinate realtà. Si pensi per esempio al momento in cui bisogna perfezionare la dimissione di un

paziente con esiti invalidanti residente in una località diversa da quella dell'ospedale, oppure alla stessa ricerca da parte di un medico di base.

Uno degli obiettivi del sito è anche quello di fornire indicazioni in merito a convegni e corsi, aspetto interessante per gli operatori sanitari e sociali, nonché ad eventi, fiere e manifestazioni.

Contesto

Geograficamente è tutto il territorio italiano, ed è composto da tutti quei soggetti (disabili, famiglie, operatori, professionisti, medici di base, associazioni...) che hanno necessità di conoscere la presenza e il tipo di risorse disponibili per l'handicap sul proprio territorio o altrove.

Breve descrizione del servizio se esistente

Il sito è strutturato per consentire una ricerca veloce che dà come risultato una serie di links alle risorse che rispondono ai criteri della richiesta.

Da questa schermata l'utente può collegarsi ai siti delle varie strutture per verificare quale risponde alle proprie esigenze.

Oltre al menù generale di navigazione (home, chi siamo, ricerca, etc...), vi è un menù "risorse", che permette di accedere a quattro sezioni: Regioni, Portali, Eventi, Pubblicazioni. La prima permette di accedere alle 20 regioni italiane; la seconda è suddivisa in otto sottosezioni che indirizzano ai vari tipi di portali (associazioni, professioni, informazione, etc); la terza indirizza a convegni, corsi, fiere e spettacoli; la quarta, avviata da poco, segnala articoli, libri, etc.

Per ogni sezione è sempre disponibile la possibilità di restringere l'elenco utilizzando un filtro. Nel sito è possibile dimensionare la schermata e i caratteri da parte di chi ha problemi di vista.

Motivazioni

Innanzitutto la scelta di dare attuazione ad una delle raccomandazioni della seconda Conferenza di Consenso sulle Gravi Cerebrolesioni (...*favorire la massima diffusione delle informazioni sui servizi esistenti...*), rendendo facilmente accessibili le informazioni sulle strutture e servizi socio-sanitari (pubblici e privati) esistenti sul territorio nazionale. Ma anche associazioni, professionisti, corsi, convegni, eventi, pubblicazioni.

In secondo luogo la considerazione che non esiste una struttura, tradizionale o su internet, che raccolga organicamente tutte le informazioni in questione.

Analisi preliminari

L'analisi è stata applicata a diversi elementi da valutare:

- a) Il numero prevedibile delle risorse da ricercare e il metodo
- b) La disponibilità di personale volontario per la ricerca e l'immissione
- c) La piattaforma più idonea sulla quale realizzare il sito.

- a) Raccogliendo dati da varie fonti, si è stimato che tra strutture pubbliche, private, associazioni, cooperative, professionisti ed enti, l'operazione avrebbe potuto rilevare intorno alle 5/6000 unità. Il condizionale è d'obbligo considerando che non esiste un censimento organico e ufficiale.
- b) L'obiettivo di partenza di raccogliere nel primo anno 5/600 indirizzi web richiedeva il lavoro volontario di almeno due persone con il conferimento di almeno 60 ore mensili.
- c) Avendo presenti gli scopi, il livello di preparazione informatica dei volontari, e le risorse economiche a disposizione, ci si è orientati all'utilizzo della piattaforma Open Source Joomla!, un CMS (Content Management System) molto diffuso e di facile uso.

Obiettivi

Gli obiettivi, risultanti in parte anche dalle note precedenti, sono così riassumibili:

- Realizzare, utilizzando internet, uno strumento per la ricerca di informazioni utili sulle risorse capaci di dare risposta ai bisogni principalmente delle persone disabili e delle loro famiglie;
- Prevedere degli spazi informativi anche per singoli o strutture che per motivi istituzionali, professionali o scelta volontaria si occupano di disabilità (enti, professionisti, associazioni...);
- Utilizzare una piattaforma agile e poco complessa sia per chi avrebbe gestito il sito che per gli utilizzatori;
- Contenere al massimo i costi, in considerazione del carattere volontario dell'iniziativa e della sua durata nel tempo;
- Realizzare le condizioni, una volta stabilizzato il sito, affinché la gestione fosse curata anche da persone disabili.

COSTRUZIONE E DESCRIZIONE DEL PROGETTO

Metodologia e procedure

La metodologia e le procedure adottate per la ricerca e l'inserimento dei dati sono state molto semplici.

La ricerca delle risorse pubbliche è avvenuta partendo dalle pagine web dedicate ai servizi sanitari e sociali dal Ministero della Salute e dalle 20 Regioni.

In campo privato, dove la ricerca è appena iniziata, si procederà per province, interrogando i motori di ricerca sul termine [provincia] accoppiato in successione a [handicap], [disabili], [associazione].

Una volta individuato un sito interessante, si crea una scheda nel database, nella relativa sezione o regione, con delle brevi note tratte dal "chi siamo", o dallo statuto, accompagnate da keywords per la ricerca e dall'indirizzo web.

La ricerca, la valutazione e l'inserimento vengono di norma effettuati dallo stesso operatore.

Soggetti coinvolti

Due volontari per la ricerca e l'inserimento dei dati.

Un esperto esterno per l'utilizzo del CMS Joomla!, che ha collaborato a titolo gratuito..

Per gli aspetti sanitari nella fase di impostazione iniziale: i direttori del Dipartimento Riabilitazione e del Reparto di Riabilitazione Intensiva dell'Ospedale S. Cuore-Don Calabria di Negrar (Vr).

Materiali predisposti

Non vi è stata necessità di predisporre alcun materiale, se non sintetici appunti di lavoro, in quanto tutte le fasi, da quella sperimentale all'entrata a regime del progetto, si sono svolte su internet.

Fasi di realizzazione

- febbraio 2005: studio di fattibilità
- marzo/aprile 2005: realizzazione di una simulazione off-line utilizzando un programma di scrittura e hyperlinks
- giugno 2005: presentazione della simulazione alla 2^a Conferenza di Consenso sui bisogni riabilitativi delle persone colpite da Grave Cerebrolesione Acquisita (giugno 2005). L'interesse dei presenti ha confermato la bontà dell'idea ed ha suggerito alcuni aspetti di impostazione.
- settembre 2005/ottobre 2006: con una previsione temporale di due anni per la messa online, si è avviata la fase di progetto della struttura del sito e di individuazione della piattaforma su cui operare. Con un campione di circa 100 indirizzi si è sperimentato il funzionamento del sito su piattaforme diverse, fino alla scelta del CMS Joomla!, che si è dimostrato quello maggiormente rispondente agli scopi
- inverno 2006: in autoformazione via internet si sono apprese le tecniche avanzate di gestione del CMS Joomla! e contemporaneamente si è studiato il layout del sito.
- dalla primavera del 2007 il sito è online, in anticipo rispetto ai due anni previsti.

Aspetti innovativi da segnalare

Le informazioni in rete utili ai disabili sono frammentate e disperse su vari siti.

Risorsehandicap.org dà pertanto una risposta ad una esigenza diffusa utilizzando strumenti tecnologici avanzati.

La messa organica online di queste informazioni rende le stesse rapidamente accessibili a chi ne ha bisogno senza i costi, in tempo e denaro, della consultazione di una tradizionale guida tematica, che avrebbe inoltre necessità di essere rinnovata e stampata periodicamente.

RISULTATI E VALUTAZIONE

Risultati attesi

Una volta riscontrato il gradimento per l'iniziativa in fase di simulazione, ci si attendeva una buona risposta grazie anche ad un lavoro di segnalazione del sito.

In realtà i risultati sono stati ben più soddisfacenti in quanto da subito le visite sono state notevoli, e senza alcuna attività di promozione.

Criteri di valutazione

Per un sito internet il criterio per misurarlo il successo è prevalentemente legato al numero delle visite e alla loro progressione nel tempo.

Un secondo criterio è dato dal numero delle richieste di ricerche particolari che vengono indirizzate al sito.

Strumenti e metodologie di valutazione

Gli accessi vengono registrati dal contatore interno al sito e attualmente si limitano a poche indicazioni.

Nel corso del 2009 si implementerà un sistema di analisi delle visite più completo che permetterà di identificare le chiavi di ricerca che hanno portato al sito, i percorsi interni, la provenienza e la durata delle visite e altri dati in grado di fornire i profili dei visitatori e affinare il servizio offerto.

RISORSE

Costo complessivo del progetto

La realizzazione del sito che, con parametri di “mercato”, avrebbe richiesto diverse migliaia di euro per la progettazione ed altrettanti ogni anno per l'aggiornamento, è stata resa possibile esclusivamente grazie al lavoro di alcuni volontari di Fase 3 ed ai consigli di esperti informatici che hanno collaborato gratuitamente.

La piattaforma Joomla!, con la quale è realizzato il sito, è distribuita gratuitamente sul web come software open source e molteplici, sempre su internet, sono le risorse e i forum per risolvere problemi pratici o fornire aiuti.

Il costo pertanto si riduce a circa 80 euro annui di canone per l'utilizzo dello spazio necessario ad ospitare il sito (hosting).

Il “valore” economico del sito invece, applicando i riferimenti medi nel settore per consulenze e costi orari, può essere valutato con ragionevole approssimazione in euro 5000 per la progettazione (impianto, layout, grafica, collaudi...) ed in almeno 10.000 euro annui per l'aggiornamento.

Fonti di finanziamento

Fondi di Fase 3 - Associazione Traumi Cranici Verona.

Risorse umane impegnate:

- numero

Due volontari hanno lavorato al progetto, facendo simulazioni, contattando esperti, apprendendo online l'uso del CMS Joomla!.

Gli stessi hanno lavorato alla ricerca dei dati, alla valutazione ed all'inserimento nel database; ad essi si sono aggiunti, per periodi di tempo variabili e per la ricerca ed inserimento, altri volontari.

Esperti di informatica e internet hanno contribuito con consigli e interventi diretti.

- professione

Pensionati, insegnanti, studenti universitari.

- formazione prevista

La formazione è avvenuta autonomamente tramite internet e il confronto con persone esperte.

Risorse tecnologiche:

- attivate

Personal computer di proprietà dei volontari.

- da attivare

Nessuna

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Positività e criticità

Le positività risiedono nell'elevato numero di fruitori e nelle frequenti richieste che pervengono al sito per ricerche particolari. Ciò dimostra che l'intuizione iniziale che un servizio del genere avrebbe risposto ad obiettive necessità e raccolto consensi era giusta. L'unica criticità è data dalla necessità di procedere continuamente a verifiche random dei links raccolti. Infatti cambiano spesso, e questo è un dato negativo specie nel caso di servizi pubblici.

Per i cittadini costituisce motivo di disorientamento, mentre per noi è tempo sottratto alla ricerca di nuove risorse da inserire.

Comunicazione interna ed esterna

La comunicazione interna è stata prevalentemente diretta; spesso si sono usati anche i supporti di comunicazione via web, specie nei contatti con i consulenti (messaggistica online, videoconferenza, ...).

La comunicazione esterna è stata finora poco curata e dovrà riguardare la diffusione del sito presso portali, associazioni, enti.

Ad essa verrà dedicata una specifica attenzione nel corso del 2009.

Successive implementazioni

Da febbraio 2009, in seguito ad un accordo con il Centro Don Calabria di Verona, si aggiungeranno ai volontari dei disabili in riabilitazione. Questo permetterà un inserimento dati più veloce e la possibilità di valutare altri servizi, come un forum o la presenza in real-time per dialogare con gli utenti per alcune ore della settimana.

Si sta valutando anche la possibilità di pubblicare una selezione di risorse europee, ma non prima del 2010.

Nota finale

Durante la raccolta dei dati si è evidenziata una preoccupante difformità tra e nelle strutture:

- nella terminologia (*reparti con la stessa funzione vengono chiamati con nomi diversi perfino nella stessa Asl*)
- nella struttura e nella fruibilità dei siti (*diversità di layout e struttura, informazioni erronee o scadute, pagine appesantite da filmati o immagini troppo pesanti, siti inesistenti; perfino siti con sponsorizzazioni*);
- nell'aggiornamento tecnologico (*troppi siti sono realizzati con tecnologie ormai abbandonate che non permettono interattività con l'utente: prenotazioni, informazioni, autoinserimento per corsi o seminari...*)

Ciò rende evidente la necessità di avviare studi e procedure per pervenire ad una uniformità diffusa sotto tutti gli aspetti.