

Titolo

D&B4C - Deaf and Blind for Communication

Idea di progetto

L'idea è quella di creare posti di lavoro per disabili sensoriali (sordi e non vedenti) in contesti occupazionali nuovi, realizzando servizi utili per le persone con difficoltà sensoriali.

I servizi identificati sono 3 che presentano alcune sinergie:

1. Un VideoCallCenter che consenta alle persone con disabilità uditiva (sia segnanti che oraliste) di accedere ai servizi normalmente erogati da numeri verdi di customer care delle aziende e/o da URP dei vari Enti.
2. Un Servizio di Sottotitolazione in tempo reale da Remoto di eventi per consentire alle persone sorde di seguire le varie manifestazioni
3. Un Servizio di Contact Center in cui possano operare anche le persone Non Vedenti o Ipovedenti che attualmente vengono escluse in quanto non sono in grado di operare contemporaneamente con il telefono e con i sistemi di CRM esistenti

Nel primo servizio l'utente sordo si metterà in contatto attraverso il suo PC, Tablet, Smartphone con il VideoCallCenter e sceglierà la modalità di interazione che preferisce

- nel caso si tratti di un sordo segnante la Videochiamata verrà inoltrata ad un operatore sordo segnante che interagirà utilizzando la lingua dei segni
- nel caso si tratti di un sordo oralista la Videochiamata verrà inoltrata ad un operatore non vedente o ipovedente, l'utente avrà a disposizione due finestre affiancate:
 - o nella prima potrà leggere sulle labbra dell'operatore inquadrato in primo piano
 - o nella seconda potrà leggere la trascrizione effettuata attraverso un sw di riconoscimento vocale

Nel secondo servizio si prevede di impiegare degli operatori non vedenti o ipovedenti che, utilizzando la tecnica del Respeaking e un software di riconoscimento vocale appositamente progettato, possono da Remoto ascoltare gli oratori e realizzare i sottotitoli che verranno quindi proiettati nella sala remota e/o messi a disposizione degli spettatori sordi su apposite pagine internet dedicate all'evento.

Da alcune precedenti esperienze si è potuto verificare che le persone con disabilità visiva grave hanno spesso sviluppato una notevole efficienza nell'ascolto e nella sintesi e di conseguenza risultano particolarmente adatte a svolgere questa attività di "interpreti di simultanea" tra l'italiano parlato dell'oratore e l'italiano scritto che verrà messo a disposizione degli utenti.

Come beneficio secondario, ma non meno importante, questo servizio consente anche di avere a disposizione alla fine dell'evento i testi di quanto sottotitolato.

La sinergia tra questi due servizi consiste nel fatto che parte delle tecnologie sono comuni e che gli operatori non vedenti potranno lavorare sui due servizi con conseguente maggiori possibilità di lavoro.

Il terzo servizio consiste nel rendere accessibili ai non vedenti/ipovedenti le complesse videate che vengono abitualmente utilizzate nelle attività di CRM normalmente svolte nei Contact Center e/o nei reparti di assistenza clienti delle aziende. Si tratterà di

- definire delle linee guida e possibilmente elaborare degli Esempi/Tools per semplificare le videate rendendole più facilmente gestibili/accessibili dalla persona non vedente attraverso gli screen reader
- sperimentare la combinazione di soluzioni che utilizzino cuffie con doppio canale (uno per ascoltare il cliente e l'altro per ascoltare lo screen reader)
- sperimentare l'utilizzo contemporaneo/interazione di sistemi di riconoscimento vocale e di screen reader per consentire un più rapido e accurato svolgimento di attività di back office

La sinergia tra questo servizio e il primo consiste nella permettere anche agli operatori non vedenti di svolgere servizi di customer care dedicati alle persone sorde che richiedono un'interazione complessa con il computer (lettura e inserimento di informazioni).

Azioni che si intende realizzare

Le azioni da realizzare opereranno su più fronti:

- Tecnologico

Prevediamo di sviluppare alcuni moduli software per supportare le modalità di interazione previste.

In particolare

- per il VideoCallCenter:
 - sistema di smistamento videochiamate
 - sistema di gestione contemporanea di videochiamata in LIS e di accesso alle informazioni / CRM
 - sistema di gestione contemporanea di videochiamata lettura labbra e riconoscimento vocale
- per la Sottotitolazione da Remoto
 - sistema di remotizzazione ascolto e trasmissione sottotitoli
 - adattamento sistema di sottotitolazione per operatori non vedenti
- per l'Operatore di Contact center Non Vedente/Ipovedente
 - integrazione cuffie doppio canale con sistema telefonico del Contact Center
 - integrazione riconoscimento vocale con screen reader
 - tools/esempi per semplificazione videate per ottimizzare interazione con screen reader

- Formativo

- per gli operatori Sordi
 - elementi di comunicazione in CallCenter per operatori sordi
 - utilizzo di tecnologie assistive per supportare la formazione sulle tematiche da trattare
 - utilizzo della piattaforma per la gestione dei vari moduli
- per gli operatori Non Vedenti o Ipovedenti
 - utilizzo della piattaforma per la gestione dei vari moduli
 - utilizzo del sistema di riconoscimento vocale
 - utilizzo delle cuffie a doppio canale e del sistema di supporto
 - utilizzo dei sistemi integrati (riconoscimento vocale + screen reader) per controllo e back office
- per i sottotitolatori Non Vedenti o Ipovedenti
 - formazione sulle tecniche di respeaking
 - utilizzo del sistema di remotizzazione

- Divulgativo/promozionale

- Presentazione alle aziende
- Presentazione agli enti Pubblici

- Mantenimento Lavorativo

Sono previste sperimentazioni di

- Azioni di mantenimento lavorativo e riqualificazione professionale in Aziende con personale disabile sensoriale uditivo, realizzate nei territori provinciali di Monza Brianza e di Città Metropolitana di Milano.
- Azioni di sensibilizzazione dell'ambiente lavorativo atte a creare un ambiente maggiormente inclusivo anche per prevenire effetti di marginalizzazione di personale lavorativo con disabilità sensoriale in posizioni conflittuali o di difficile inserimento.
- Nel territorio della
 - Provincia di Monza Brianza si coinvolgono lavoratori sordi già inseriti in Banco di Desio, Sodexo, e Basf Sun Chemical SpA,
 - Città Metropolitana di Milano si coinvolgono lavoratori disabili sensoriali uditivi già inseriti nel Comune di Legnano, RCS Rizzoli Corriere della Sera, Equitalia SpA.
 - Provincia di MB si tenterà inoltre l'inserimento lavorativo per una posizione particolarmente complessa di un disoccupato sordo del Comune di Cogliate (Mb) con basso

livello di scolarizzazione e prospettive di inserimento difficili per mancanza di competenze linguistiche italiane.

- Inserimento Lavorativo

Sono previsti inserimenti sperimentali per le attività di Contact Center e di Sottotitolazione per poi valutare eventuali inserimenti presso Aziende o Enti interessati.

Ipotesi di partenariato e soggetti della rete coinvolti

Cooperativa sociale Progetto il Seme (probabile Capofila)
CSF ente accreditato al lavoro e formazione (probabile Capofila)
ANS (Associazione Nazionale Subvedenti)
Pio Istituto dei Sordi + ENS di varie province da concordare (non Milano)
ALFA (Associazione Lombarda Famiglie Audiolesi)
AFA (Associazione Famiglie Audiolesi) Cantù (prov CO e LC)
Servizi sul territorio da identificare

Partner esterni

Oltre alle aziende sopra citate nelle azioni
A.S.M.B. Ass. Sordi Monza Brianza Onlus
Associazione Sordi Alto Milanese Legnano
Concerto Contact Center per le competenze di Contact Center e per eventuali nuovi inserimenti
TOP CS x sviluppo software
Altri partner tecnici

Stima dei costi di realizzazione

I costi di realizzazione, di avvio e di promozione per diffondere la conoscenza e le modalità di attivazione delle nuove professionalità potranno variare tra i 120.000 e i 150.000 euro.

Stima dei tempi di avvio e di realizzazione

Sono previsti

- 2 mesi di definizione dei requisiti HW/SW e funzionali necessari a supportare le attività previste
- Si procederà poi allo sviluppo del software e al test con gli operatori/utenti tempo stimato 6/8 mesi
- Verso la fine delle attività di sviluppo si inizieranno le attività di selezione del personale disabile e di erogazione dei vari servizi al lavoro previsti, in particolare la fase di formazione e tirocinio che durerà circa 4/6 mesi
- Nella seconda parte dell'anno inizieranno le attività di contatto con le aziende per proporre i vari servizi sia ad uso interno sia esternalizzati presso la Cooperativa o presso il partner che si occupa di contact center

In conclusione entro 10/12 mesi si prevede di poter iniziare a proporre i vari servizi al mercato.

Data 10 marzo 2017

Firma

