

Grazie al Call center e al numero verde 800 810 810 ben 24 mila persone all'anno chiamano per chiedere consulenze o raccontare una propria problematica (di [Gianfranco Mingione](#))



Martedì 16 dicembre 2008 è stato presentato a Roma il nuovo "Contact Center Integrato Superabile" per la disabilità. Alla presentazione del nuovo portale, presso l'Auditorium dell'Inail, sono intervenute varie personalità fra le quali il Ministro per la Pubblica Amministrazione Renato Brunetta, il Presidente dell'Inail Marco Fabio Sartori, il Sottosegretario al Lavoro, Salute e Politiche Sociali Francesca Martini e il Direttore centrale Riabilitazione e Protesi Inail Mauro Fanti.

A presentare il Portale il Direttore del Contact Center Integrato Superabile Giovanni Sansone e il Direttore editoriale superabile.it Stefano Trasatti. SuperAbile è un portale di informazione e consulenza, rivolto alle tematiche della disabilità, avviato nel 2000 ad opera dell'Inail e dal 2001 dotato di servizio di call-center. Dal 2006 il portale diviene un Contact Center Integrato gestito da un gruppo di imprese operanti in questo settore (Consorzio Sociale COIN, Agenzia Redattore Sociale, Eustema, PosteCom).

Si distingue sin da subito per i molteplici servizi offerti e nasce soprattutto per rispondere all'esigenza di soddisfare e diffondere i bisogni di informazione in merito alle tematiche della disabilità. Nel corso degli anni il portale si è costituito come una preziosa ed utile fonte di informazione grazie ad una costante pubblicazione di notizie. I dati pubblicati da Superabile parlano di 500 notizie pubblicate ogni mese: storie, inchieste, dossier, interviste, schede e tabelle tecniche, fotografie, filmati e un notiziario audio giornaliero. Notizie che possono affacciarsi sul web nel pieno rispetto delle regole dell'accessibilità, e che quindi possono essere lette da tutti i lettori. Ma i dati parlano chiaro anche in merito ai webnauti che frequentano e si documentano sul portale: 13 mila utenti al giorno.

Grazie al Call center e al numero verde 800 810 810 ben 24 mila persone all'anno chiamano per chiedere consulenze o raccontare una propria problematica. Sempre i dati riportati da Superabile ci dicono che oltre il 90% di queste telefonate e delle problematiche poste dagli utenti vengono risolte in tempo reale, al primo contatto telefonico. Un vero successo che si basa su una presenza costante e una pubblicazione di contenuti ritenuti "utili" e adatti a soddisfare il folto pubblico del web. Contenuti che oltre a trattare le tematiche della riabilitazione e reinserimento delle persone che hanno subito un infortunio sul lavoro, spaziano su molteplici fronti: scuola, lavoro, sport, normativa, protesi e ausili per migliorare la qualità della vita delle persone disabili, viaggi, tempo libero, cultura, associazionismo (fonte cartella stampa Superabile). Ma quali sono i nuovi cambiamenti, ai quali si deve l'inaugurazione?

Una nuova veste grafica; una maggiore multimedialità così come il potenziamento dell'area video e fotografia; la personalizzazione dell'home page da aprte dell'utente; una campagna sperimentale di outbound per la "presa in carico" di un campione di assistiti Inail infortunati sul lavoro (dai primi mesi del 2009); nuove rubriche dedicate a svariati temi, come la casa, la salute, il benessere, i cittadini stranieri (schede sull'immigrazione, normativa, mediazione culturale, panorama internazionale); animazione territoriale nelle Regioni. E ad aumentare l'interattività e la vicinanza con il pubblico della rete anche un nuovo strumento, già da molti anni noto a tutti: il blog.

Da oggi è possibile, inoltre, abbattere un'ulteriore barriera fisica: si potrà rimanere sempre aggiornati con le notizie proposte da superabile grazie alla versione mobile del portale, la quale è accessibile da telefoni palmari e cellulari. Non c'è che dire, di rinnovamenti così ne avrebbe bisogno sovente tutto il sistema dell'Italia. E rinnovamenti e presenze forti sul web così come sul territorio c'è ne sono molteplici che lottano per cambiare una visione negativa delle cose, uno stereotipo che troppo spesso distrugge la cosiddetta "immagine" o meglio reputazione di un luogo. E così via dicendo. C'è da sperare di assistere a molte, moltissime altre inaugurazioni di questo tipo. Non fa mai male costruire reali processi di inclusione sociale, che, come in questo caso passano da una tensione a migliorare e a tenere sempre all'avanguardia un chiaro, corretto e veritiero sistema dell'informazione.

Il sito del Contact Center www.superabile.it