

Messaggio

numero

8578

data

28 maggio 2025

competenza

CANCELLERIA DELLO STATO

DIPARTIMENTO DELLA SANITÀ E DELLA SOCIALITÀ

DIPARTIMENTO DELLE FINANZE E DELL'ECONOMIA

Rapporto sulla mozione del 9 dicembre 2024 presentata da Lea Ferrari e cofirmatari "Lingua dei Segni Italiana nell'amministrazione pubblica"

Signor Presidente,
signore deputate e signori deputati,

abbiamo esaminato la mozione n. 1814 del 9 dicembre 2024, presentata da Lea Ferrari e cofirmatari, e con il presente messaggio vi sottoponiamo le nostre considerazioni in merito.

1. CONTENUTI DELLA MOZIONE

La mozione chiede al Consiglio di Stato di:

- rendere i servizi del Cantone inclusivi e pienamente accessibili alle persone sorde, formando all'uso della lingua dei segni (LIS) il personale di uffici e settori prioritari dell'Amministrazione;
- fornire un accesso equo ai servizi e alle informazioni dell'Amministrazione cantonale (AC), garantendo la presenza di un interprete in caso di necessità;
- ridurre l'isolamento e la discriminazione grazie all'uso più capillare della lingua dei segni, realizzando video esplicativi da mettere a disposizione dell'utenza (ad esempio con supporto di *tablet*) nei servizi e uffici dell'Amministrazione cantonale.

Le richieste contenute nella mozione propongono pertanto misure di tre tipi:

- formazione alla lingua dei segni per funzionarie e funzionari dell'AC;
- possibilità di far capo a interpreti;
- creazione di video esplicativi con traduzione in lingua dei segni, consultabili anche all'interno degli uffici.

Queste misure saranno approfondite separatamente nel prossimo capitolo.

2. CONSIDERAZIONI DEL CONSIGLIO DI STATO

L'inclusione delle persone con disabilità è prevista dall'articolo 13a della Costituzione cantonale. Il Governo conferma, anche in questa circostanza, la propria volontà di applicare questo mandato costituzionale, affinando gli strumenti e le modalità di comunicazione per garantire il più ampio accesso possibile alla comunicazione istituzionale. In questa prospettiva, l'AC ha già compiuto – durante gli ultimi anni – alcuni passi in questo ambito.

Il Consiglio di Stato è consapevole che l'accesso alle informazioni ufficiali è un ambito essenziale per una vera inclusione delle persone con disabilità. Per questo motivo, da anni l'AC si impegna a migliorare l'accessibilità dei propri canali di comunicazione digitali. Già

da tempo, il Cantone ha adeguato i documenti PDF attivando il riconoscimento ottico dei caratteri (OCR), e ha introdotto un sistema per la visualizzazione dei video che permette la sottotitolazione. Le pagine web, inoltre, sono oggetto di costante valutazione e aggiornamento. Infatti, un collaboratore del Centro di competenza Web del Centro sistemi informativi si occupa delle valutazioni e propone soluzioni adeguate alle nuove possibilità tecnologiche. È inoltre stato elaborato un nuovo concetto grafico e tecnico per la presenza del Cantone nell'ambito digitale (un cosiddetto «design system»). Questo strumento tiene conto dei più avanzati standard in vigore a livello internazionale, anche in ambito di accessibilità, e la sua applicazione in maniera estesa (come già fatto, ad esempio, sullo Sportello dei servizi digitali) permette di aumentare ulteriormente la fruibilità delle pagine web e degli applicativi digitali del Cantone.

In aggiunta a quanto citato in precedenza, segnaliamo che il Servizio dell'informazione e della comunicazione del Consiglio di Stato (SIC) ha formato negli ultimi anni i propri collaboratori alla traduzione nella cosiddetta lingua facile. Inoltre, in collaborazione con la Fondazione Procom, elabora nel limite del possibile contenuti video informativi con traduzione in lingua dei segni. Questo ha permesso di migliorare l'accessibilità della comunicazione istituzionale, ad esempio, in occasione di votazioni ed elezioni dove il materiale informativo viene messo a disposizione in lingua facile e nella lingua dei segni.

Va inoltre segnalato che l'8 febbraio 2024 è stata trasmessa – a titolo sperimentale – la prima conferenza stampa del Consiglio di Stato in diretta *streaming* con traduzione in lingua dei segni e con sottotitolazione in diretta. Questa esperienza ha permesso di verificare le necessità tecniche e organizzative e di precisare i costi di questa soluzione, che si aggirano attorno ai 3 mila franchi per ogni singola conferenza stampa della durata di circa 45 minuti¹.

Oltre a produrre il materiale informativo in occasione di votazioni ed elezioni, il SIC ha fornito supporto a diversi servizi dell'AC per la traduzione in lingua facile di pagine informative e di documenti ufficiali. A mò di esempio vale la pena di menzionare le pagine web del Servizio di promozione e di valutazione sanitaria dell'Ufficio del medico cantonale del DSS o il documento «Linee programmatiche cantonali di politica culturale 2024-2027» curato dal Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport.

Dopo questa premessa, entriamo nel merito delle richieste contenute nella mozione.

Formazione dei dipendenti pubblici

La lingua dei segni italiana (LIS) è una lingua storico-naturale, dotata di struttura e sintassi, che utilizza un sistema codificato e combinato di segni delle mani, espressioni del viso e movimenti del corpo, e che gode di una grande ricchezza performativa. È principalmente utilizzata dalla comunità dei segnanti, a cui appartengono in maggioranza persone sorde o con difficoltà uditive.

¹A titolo informativo, segnaliamo che ogni anno a Palazzo delle Orsoline vengono organizzate in media fra 30 e 50 conferenze stampa. I costi per una eventuale traduzione sistematica di tutte le conferenze stampa si aggirerebbero quindi tra i 90 mila e i 150 mila franchi all'anno.

L'apprendimento è paragonabile a quello di qualsiasi altra lingua straniera, con una possibile difficoltà supplementare legata alla possibile mancanza di esposizione. Se non viene praticata con regolarità con persone sorde oppure segnanti l'apprendimento della LIS può richiedere più tempo. Inoltre, il mantenimento delle competenze acquisite risulta essere più complesso se la lingua non viene praticata con una certa regolarità.

Alcuni corsi di base – offerti alla popolazione anche dall'Istituto della formazione continua – prevedono un percorso di circa 50 ore. Come accade per l'apprendimento delle lingue straniere, acquisire una buona fluidità richiede tuttavia alcuni anni di formazione e pratica.

Formare collaboratrici e collaboratori, come richiesto dai mozionanti, è dunque una via percorribile: tuttavia, per ottenere un risultato efficace dal punto di vista degli utenti, occorrerebbe un rilevante investimento sia in termini finanziari (costo dei corsi di base e più avanzati) e soprattutto in termini di ore da dedicare allo studio e alla pratica. Va infine tenuto presente che occorrerebbe prevedere la presenza di almeno due collaboratrici o collaboratori formati per ogni servizio che ha contatto con l'utenza esterna.

Per fornire un quadro generale, segnaliamo che le unità amministrative dell'AC con funzionario dirigente sono 275 (escludendo la magistratura e le direzioni scolastiche) e se si ipotizza di voler disporre di almeno due collaboratori per unità amministrativa con competenza in lingua dei segni, sarebbe necessario formare in lingua dei segni circa 550 collaboratrici e collaboratori. A questo andrebbe aggiunto il fatto che, considerando il tasso di rotazione del personale, una simile formazione del personale dovrebbe essere pianificata in modo sistematico e continuativo nel tempo.

Presenza di un interprete su richiesta

Si tratta di una modalità più efficiente rispetto alla soluzione precedente, dato che permettere di attivare un supporto mirato solo in caso di necessità e in maniera puntuale.

In questo ambito va segnalato che per le persone al beneficio di prestazioni dell'assicurazione invalidità (AI), l'ufficio competente (UAI) riconosce, a certe condizioni, i costi per la presenza di un interprete in lingua dei segni. Ciò si verifica qualora questa soluzione si dimostri necessaria per allestire il caso, per colloqui con i consulenti AI o per il buon esito dei provvedimenti di reintegro nel mondo del lavoro (formazione professionale di base, prime formazioni, perfezionamento, misure di intervento tempestivo). Queste prestazioni sono erogate dalla Fondazione Procom, che ha stipulato una convenzione con l'Ufficio federale delle assicurazioni sociali (UFAS).

Per fornire una quantificazione dei costi possiamo indicare che tra il 2018 e il 2022, in Ticino, 19 persone hanno beneficiato di questa prestazione, per un totale di costi pari a fr. 267'057.

Secondo l'Ufficio degli invalidi, responsabile dell'applicazione della Legge sull'integrazione sociale e professionale degli invalidi (LISPI), questa prestazione – verosimilmente ancora poco conosciuta – potrebbe essere utilizzata in misura maggiore.

Sebbene sia plausibile affermare che i servizi dell'AC si impegnino a comunicare con le persone con disabilità attraverso differenti modalità, i servizi cantonali preposti stanno

valutando la possibilità di promuovere ulteriormente tale impegno mediante una campagna informativa.

Elaborazione di video informativi

Questa terza richiesta risulta già parzialmente soddisfatta, in particolare per quanto riguarda i video informativi prodotti in occasione di votazioni ed elezioni. Partendo da un video informativo tradizionale – la cui realizzazione è curata dal SIC – è sempre possibile sovrapporre la traduzione in lingua dei segni, per un costo che si aggira attorno a fr. 300.-/400.- franchi per un video di una durata standard di alcuni minuti (costo relativo all'interprete, ma che non comprende i costi legati alle riprese, al montaggio e alla produzione, attività che nel caso delle votazioni vengono svolte internamente dal SIC).

È stata pure valutata la possibilità di produrre video informativi con traduzione in lingua dei segni, concentrandosi su ambiti di particolare interesse per l'utenza, ma l'idea è stata per il momento congelata da un lato perché l'AC non dispone di personale qualificato per questo genere di traduzioni dall'altra a seguito della delicata situazione finanziaria del Cantone.

Segnaliamo, infine, che negli ultimi anni sono state lanciate alcune promettenti sperimentazioni con «assistenti digitali» che sono in grado di comprendere la lingua dei segni e di fornire risposte tramite una controfigura digitale (*avatar*). Anche a livello svizzero vi sono alcuni esempi, EASIER di Swiss TXT², un progetto finalizzato allo sviluppo di un sistema intelligente e completamente automatico che permetta alle persone di comunicare e interagire in lingua dei segni.

Come secondo esempio, è possibile citare il progetto DEEP sviluppato dalla società Handy System in collaborazione con il Servizio di informatica forense della SUPSI e sostenuto dalla Città di Mendrisio. Si tratta di un'interfaccia – presentata il 14 aprile 2025 – che combina una videocamera e un *avatar* digitale, capace di fare traduzioni in tempo reale tra italiano e lingua dei segni. Il progetto è ancora in una fase di sviluppo. L'obiettivo della Città di Mendrisio è di metterlo a disposizione – appena possibile – in alcuni sportelli pubblici, nell'ambito di una fase di sperimentazione operativa.

Si tratta di esperienze che il Cantone seguirà con attenzione, dato che potrebbero fornire soluzioni innovative e favore delle persone con disabilità.

3. CONCLUSIONE

Analizzando i suggerimenti formulati dalla mozione, mediante una valutazione costi e benefici, emerge che la soluzione più promettente consisterebbe nel mettere a disposizione interpreti formati nella lingua dei segni, in maniera puntuale e in caso di necessità segnalata dagli utenti. Questo modo di procedere garantirebbe l'accesso all'informazione in modo mirato, con una consulenza personalizzata. Le modalità di un simile servizio sono descritte nel capitolo specifico.

² Fonte: <https://swisstxt.ch/it/innovazione/easier>

Messaggio n. 8578 del 28 maggio 2025

Teniamo ad ogni modo a sottolineare che l'avanzamento tecnologico – nel campo degli «assistenti digitali» – potrebbe molto presto portare a una svolta nel campo dell'accessibilità. Oltre a proseguire con le attività finora messe in atto, il Governo monitorerà pertanto con attenzione l'evoluzione di questi nuovi strumenti.

Si propone quindi al Gran Consiglio di ritenere evasa la mozione

Vogliate gradire, signor Presidente, signore deputate e signori deputati, l'espressione della nostra massima stima.

Per il Consiglio di Stato

Il Presidente: Norman Gobbi

Il Cancelliere: Arnoldo Coduri