

del diritto alla salute: ci sono state richieste particolari durante la pandemia?

Tra le funzioni della difesa civica disciplinate dalla legge istitutiva (l.p. 28/1982) rientrano a tutto tondo anche quelle afferenti alla tutela della salute a fronte di una competenza generale involgente quasi tutti i settori della Pubblica amministrazione. Nel convulso susseguirsi della normativa emergenziale, non sempre di agevole comprensione, i cittadini si sono rivolti al difensore civico per avere chiarimenti in ordine alle limitazioni introdotte e conoscere i rimedi esperibili avverso le sanzioni comminate per le violazioni contestate.

Come ha affrontato il suo ufficio il periodo di lockdown e isolamento?

Sebbene non accessibile per alcuni mesi del 2020, l'ufficio ha assicurato ai cittadini la consulenza richiesta attraverso contatti in modalità telematica, consentendo la prosecuzione dell'attività, che mai ha subito interruzioni. L'accesso attualmente avviene nel rispetto di precise modalità organizzative, in primis il distanziamento, e di cautele igienico-sanitarie. Il personale opera per alcuni giorni in smartworking. Questo incide in senso limitativo sulla programmazione degli incontri con i cittadini, tenendo conto che il contatto diretto con i cittadini è di imprescindibile rilievo ai fini di una corretta prospettazione e comprensione delle questioni.

Se una persona necessita dell'intervento del difensore civico come deve attivarsi?

Può chiedere un appuntamento telefonando alla segreteria o inviando una mail. Spesso i cittadini prospettano le questioni a mezzo posta elettronica, indicando il recapito telefonico. Le modalità di contatto, indicate sul sito, sono le seguenti: numero verde 800 851026, telefono 0461 213201, mail difensore.civico@consiglio.provincia.tn.it, Pec difensore.civico@pec.consiglio.provincia.tn.it

Le riunioni online diventano più inclusive

Entro fine anno la piattaforma Zoom ha annunciato i sottotitoli automatici



Da un anno a questa parte le nostre riunioni si sono spostate online, su piattaforme specializzate per i cosiddetti webinar e meeting. Fra le più famose, pratiche e utilizzate ci sono senza dubbio Zoom e Google Meet. Grazie a questi programmi siamo riusciti nei mesi di pandemia a mantenere i contatti e il confronto con i colleghi, i superiori, clienti, pazienti... Non per tutti, però, queste riunioni online hanno rappresentato una soluzione: per alcune categorie di persone sono anzi una difficoltà, in particolare per i non udenti. Proprio queste persone, infatti, sono state finora in qualche modo escluse dal poter seguire una conversazione online o legate alla visualizzazione di parole inserite manualmente dagli organizzatori del meeting.

Proprio per venire incontro a queste esigenze e migliorare il servizio in chiave inclusiva, Zoom ha annunciato sulla sua pagina ufficiale che entro la

fine dell'anno renderà disponibili per ogni diretta un servizio di sottotitoli automatico e in tempo reale.

In pratica, mentre i membri della riunione online si alternano nella discussione, anche le persone non udenti o con deficit uditivi potranno seguire il discorso leggendo i sottotitoli generati in automatico. Quello che in concreto la piattaforma Zoom farà, sarà potenziare ed estendere la funzione "Live Transcription", che già oggi è fruibile dagli utenti iscritti con abbonamento e solo per la lingua inglese.

Non appena il sistema di intelligenza artificiale verrà perfezionato, la generazione dei sottotitoli potrà essere attivata direttamente da tutti gli utenti iscritti, anche quelli con abbonamento.

A quel punto, l'utente che avvia la riunione online su Zoom può abilitare la visualizzazione dei sottotitoli direttamente da browser o

da app. In questo modo tutti gli iscritti, in maggior parte gratuiti, potranno beneficiare della trascrizione del testo in tempo reale.

Nonostante non si abbiano notizie sui tempi di rilascio, proprio chi ha problemi all'udito può già effettuare la richiesta di visualizzazione dei sottotitoli, cliccando sulle pagine di supporto di Zoom e attendendo l'attivazione dell'opzione per l'account personale. Attualmente, la trascrizione è disponibile solo in inglese e non è chiaro se, al lancio globale, verrà estesa ad altre lingue. I sottotitoli automatici sono disponibili anche con altri servizi di videoconferenza come Google Meet e Microsoft Teams, e considerando la popolarità che questa tipologia di app sta assumendo, è sicuramente un bene aprire la comprensione della conversazione ad utenti con diverse abilità, oltre che fornire un'utilità aggiuntiva basata sul testo.