PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 9 - numero 1797 di lunedì 08 ottobre 2007

Europa unita ma non ancora nel soccorso...

Mentre il numero unico di emergenza europeo stenta a decollare, le varie numerazioni attuali generano confusione e creano anche gravi disservizi ai cittadini europei già abituati al nuovo numero: alcuni esempi italiani e svizzeri.

Pubblicità

google_ad_client

Due esempi della confusione che regna ancora in Europa in merito al numero unico di emergenza: il 112.

In molti paesi d'Europa il numero unico è gia una realtà e questo porta i cittadini di questi paesi a comportarsi di conseguenza anche nei loro viaggi all'estero. Ma con alcuni problemi.

La recente iniziativa svizzera del video prodotto dai Vigili del Fuoco di Ginevra per ricordare ai cittadini il locale numero (118) è sicuramente encomiabile per lo spirito di comunicazione ma non fa altro che disorientare i cittadini comunitari in visita in quei luoghi.

Ancora più grave però è l'episodio riportato dal sito italiano dedicato alla diffusione del numero unico, il www.e112.it. Una cittadina belga ha scritto al sito raccontando che "lo scorso Agosto si trovava in vacanza in Italia, presso una delle città d'arte di maggior richiamo turistico del nostro paese. La Signora Claire si trovava nella nota località turistica quando proprio il marito, sofferente di cuore, è stato minacciato da un uomo.
La donna ha subito contattato il 112 col proprio cellulare, ma quando hanno risposto si è sentita dire: "**SOLAMENTE PARLARE ITALIANO**". Al termine di questa frase, testualmente riportata nell'email, si è sentita riattaccare la cornetta".

In effetti ? riporta il sito - gli operatori del 112 e delle altre centrali operative d'emergenza non sono tenuti a parlare una seconda lingua, pertanto la possibilità che a rispondere sia un operatore che parla anche inglese o francese è affidata alle capacità personali dell'operatore stesso.

Oltre all'aspetto turistico (che per un paese come l'Italia ad elevato interesse artistico e paesaggistico non può trascendere dall'organizzazione di un servizio essenziale, come questo del soccorso, ponendo un'attenzione importante al multilinguismo), c'è quello legato alle necessità di un paese che confina con Slovenia, Austria, Svizzera, Francia e che è molto vicino alle coste della Croazia e dei paesi del basso Adriatico.

Le soluzioni messe in atto negli altri paesi sono diverse a seconda del tipo di organizzazione e delle possibilità tecnologiche di chi risponde al 112.

Ad esempio nel Regno Unito, dove a rispondere sono in prima battuta gli operatori della British Telecom, se chi chiama non parla inglese, la chiamata viene subito trasferita a uno degli operatori che gestiscono le chiamate internazionali per la lingua di competenza.
In Francia le centrali dell'emergenza si appoggiano ad un'associazione di traduttori professionisti (spesso madrelingua) che effettua il servizio di traduzione simultanea attraverso una reperibilità per un numero elevato di lingue di tutto il mondo.

In Romania, uno degli stati Europei più giovani, tra tutti gli operatori del 112 del paese vengono sfruttate le capacità di lingua degli operatori stessi. Le competenze multilingue sono evidenziate automaticamente per tutti gli operatori in servizio (la rete informatica e telefonica è unica). In caso di necessità, gli operatori che rispondono al 112 provvedono a trasferire all'operatore in servizio presso un'altra centrale del paese, le chiamate in lingua straniera.
Nei paesi Scandinavi, la conoscenza dell'inglese e di altre lingue europee da parte degli operatori del 112 è una prassi.

La necessità di centrali operative di primo livello capaci di una risposta multilingue e che limiti gli investimenti necessari per far afferire le informazioni relative alla localizzazione del chiamante da telefoni fissi e mobili (nonchè prossimamente quelle per l'eCall), è impellente. Le centrali operative dell'emergenza devono trasformarsi in centrali tecnologiche al servizio dei cittadini, capaci di far dialogare le centrali delle Forze dell'Ordine, del Soccorso Sanitario e di quello Tecnico.

Fonte: www.e112.it

Pubblicità
google_ad_client

Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.

---

www.puntosicuro.it