



**PRATICHE DI  
ACCESSIBILITÀ**



PRATICHE DI ACCESSIBILITÀ

*Pubblicazione realizzata da*  
CERPA Italia Onlus

*In collaborazione con*  
Dott.ssa Sabrina Paola Banzato - SocialNet  
Dott. Werner Suzzi - APMARR  
Dott. Manuel Sant - APMARR

*Il progetto SiPuò è stato realizzato da*



*Ideazione e assistenza tecnica*  
SocialNet S.r.l. Pesaro



*Collaborazione tecnico scientifica*



*Progetto finanziato dal*  
Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Avviso 2/2020



# SOMMARIO

<b>PREMESSA</b>	<b>4</b>		
<b>DISABILITÀ E ACCESSIBILITÀ</b>			
Il contesto	5	Per un ambiente inclusivo, accogliente e bello per tutti	9
Viaggi e tempo libero	6	Criteri di accessibilità	10
Perché puntare sull'accessibilità	7	Cosa si intende per buona pratica	15
Manifesto per la promozione del Turismo Accessibile	8	Il turismo come sistema di accoglienza e professionalità	16
Spazi e servizi "inclusivi"	8		
<b>PRINCIPALI INDICAZIONI TECNICHE PER BUONE PRATICHE</b>			
Premessa	20	Segnaletica ed elementi di orientamento	36
Le stazioni ferroviarie	20	Terminali di impiantistica	37
Le fermate del trasporto urbano ed extraurbano	21	Comfort acustico, termico, luminoso	37
Parcheggi	21	Arredi e complementi	37
Accesso alla struttura	22	Pulizia, manutenzione e cura degli ambienti	38
La comunicazione	23	Spazi verdi, giardini e spazi esterni	38
Reception - hall	23	Giardini e parchi gioco inclusivi	39
Ascensori, rampe, scale	25	Spazi museali	41
Percorsi e pavimentazioni	26	Stabilimenti balneari e spiagge attrezzate	44
Le camere	27	Approdi, attracchi, porti turistici	45
Servizi igienici e ausili	30	Percorsi nella natura	47
Sale per la ristorazione	32	Eventi accessibili a tutti	51
Sale per attività comuni	34	Glossario	53
Infissi e finestrate, porte e maniglie	35	Biblio-Sitografia	56
<b>PRATICHE DI ACCESSIBILITÀ IN PRATICA...</b>			
Il progetto SiPuò	58	<i>Molise - Venafro</i>	63
Il contesto SiPuò	59	<i>Puglia - Lecce</i>	64
Le pratiche SiPuò	62	<i>Basilicata - Scanzano Jonico</i>	64
<i>Valle D'Aosta - Morgex</i>	62	<i>Sicilia - Mazara Del Vallo (estate 2022)</i>	64
<i>Liguria - Chiavari</i>	63	<i>Liguria - Genova</i>	65
<i>Toscana - Firenze</i>	63	<i>Sicilia - Mazara Del Vallo (autunno 2022)</i>	65
<i>Umbria - Spoleto</i>	63	<i>Lombardia - Grosio</i>	65
<i>Campania - Napoli</i>	63	<i>Lazio - Roma</i>	65

## PREMESSA

Crediamo che tutte le persone meritino pari diritti, pari dignità e parità di trattamento, ma ad oggi purtroppo non è sempre così. Le persone con disabilità (motorie, sensoriali, mentali, etc.) incontrano sovente difficoltà e limitazioni nel corso della propria vita, scontrandosi quotidianamente con ostacoli e affrontando occasioni in cui non possono esercitare pienamente i propri diritti o compiere determinate attività. Attualmente le pari opportunità non sono adeguate e garantite, soprattutto per quanto attiene alcuni settori e aspetti del quotidiano. È infatti opportuno sottolineare che il benessere e l'inclusione sociale delle persone con disabilità e malattie croniche e rare non passano solo dall'assistenza sanitaria e sociale, ma dal garantire una qualità della vita soddisfacente in tutti i campi, compreso quello dello svago, del turismo, del tempo libero, dello sport, del divertimento, aspetti essenziali della vita di una persona. La piena attuazione del diritto di cittadinanza e delle pari opportunità passa anche da qui. Questi ambiti sono però spesso sottovalutati, pensando che l'unica priorità siano gli interventi sanitari e strettamente sociali e, al massimo, di inserimento lavorativo.

Le persone stanno bene se possono divertirsi, stare con gli altri, viaggiare, fare sport e se possono farlo alla pari degli altri. Questa è l'idea a fondamento del progetto "SiPuò": rendere anche questi settori prioritari campi d'intervento viste le enormi possibilità e gli ampissimi bisogni di tante e diverse persone, ad oggi ancora spesso discriminate.

È impegno da sempre delle tre associazioni coinvolte in questo progetto (APMARR, AST, UILDM Mazara del Vallo) diffondere nel nostro Paese la cultura dell'accessibilità e dell'inclusione, per consentire a tutti di poter vivere la propria vita in maniera naturale e quanto più possibile autonoma, e usufruire pienamente delle bellezze e degli svaghi che ci offre l'Italia. Nel farlo oltre a sensibilizzare Istituzioni e opinione pubblica diffondendo la consapevolezza dell'importanza di accessibilità e inclusione, vogliamo anche fornire le competenze necessarie alla loro corretta realizzazione e applicazione, al fine di fornire a chiunque le metodologie e gli strumenti pratici per conseguirle ed evitare modelli di accessibilità "improvvisata" inadeguati a soddisfare realmente le esigenze delle persone con disabilità.

Con il progetto SiPuò e grazie agli enti partner, agli enti collaboratori esterni e ai volontari delle associazioni, che

hanno già aderito numerosi e che sin d'ora ringraziamo, le famiglie e le persone con disabilità hanno potuto viaggiare, scoprire il mare e la montagna, praticare sport, vivere esperienze culturali, coltivare nuove passioni e stare a contatto con la natura. È quasi riduttivo riuscire a descrivere a parole l'entusiasmo e la felicità mostrati da coloro che hanno partecipato alle pratiche di accessibilità, e anche la professionalità e la disponibilità che hanno caratterizzato tutti i collaboratori e le realtà coinvolte, indispensabili per la buona riuscita delle stesse. Sottolineiamo infine con molta soddisfazione e senso di gratitudine anche la grande accoglienza che è stata mostrata dai territori in cui si sono svolte queste attività. Auspichiamo che queste esperienze e la gioia provata dalle persone nel loro svolgimento non debbano essere trovate solo all'interno di progettualità definite, ma che i contenuti e le linee guida del progetto "SiPuò" e del presente report possano contribuire a diffondere sempre più tali occasioni, rendendole fruibili a tutti. Perché tutti hanno il diritto di essere felici, anche attraverso un viaggio e lo svago.

Nelle prossime pagine potrete vedere le numerose attività svolte e gli obiettivi raggiunti nonché fruire delle linee guida (Capitolo due) redatte dal Centro Europeo di Ricerca e Promozione dell'Accessibilità (CERPA) per una corretta pratica che sia accessibile e soprattutto inclusiva, che ringraziamo per l'alta qualità e l'impegno del lavoro svolto al nostro fianco.

APMARR, AST e UILDM hanno la speranza e la voglia che queste linee guida vengano sempre più seguite dai numerosi enti del Turismo e del Tempo libero per far sì che in un prossimo futuro tutte le persone, sia che abbiano qualche disabilità sia che non l'abbiano, riescano insieme a frequentare posti turistici e possano accedere alle strutture per il tempo libero in modo veramente inclusivo.

Antonella Celano  
*Presidente APMARR*

Francesca Macari  
*Presidente AST*

Giovanna Tramonte  
*Presidente UILDM  
sez. Mazara del Vallo*

# DISABILITÀ E ACCESSIBILITÀ

## IL CONTESTO

Prima di entrare nel merito delle indicazioni e delle linee guida da seguire per creare spazi e servizi inclusivi e adatti alle esigenze di tutte le persone, a prescindere dalle loro condizioni di disabilità, ci sembra fondamentale far conoscere il contesto attuale in cui ci muoviamo, le problematiche esistenti e le sfide da cogliere. Solo attraverso un approccio concreto e una presa di coscienza della situazione attuale è possibile programmare successivamente interventi mirati da realizzare nelle singole destinazioni e realtà.

Per raggiungere questi obiettivi è auspicabile una forte sinergia di azioni, di obiettivi e di risorse del settore pubblico e del privato.

Un focus sul mondo della disabilità - Report ISTAT 2019  
«La salute, come la definisce l'OMS, è uno "stato di completo benessere fisico, psichico e sociale e non semplice assenza di malattia. Come tale essa costituisce una risorsa essenziale per condurre una vita soddisfacente in ciascun ambito rilevante per il benessere personale, inclusa la realizzazione sociale»  
(pag.11, Report ISTAT, Il mondo della disabilità, 2019).

In Italia sono 2 milioni e 300mila le famiglie in cui vive una persona con disabilità grave. Il report ISTAT del 2019 sul mondo della disabilità ci offre una panoramica dettagliata e completa sulla situazione nel nostro paese e un'analisi approfondita sui temi legati alla salute delle persone con disabilità, alla loro istruzione, all'inclusione professionale e sociale, all'autonomia, alla partecipazione alla vita culturale e sportiva.

«La partecipazione sociale può manifestarsi attraverso numerose attività, in particolare quelle culturali, sociali, politiche e sportive. Anche in questo caso la limitazione grave sembra costituire un ostacolo: solo il 9,3% delle persone che ne soffrono va frequentemente al cinema, al teatro, a un concerto o visita un museo durante l'anno. Nel resto della popolazione il dato è il 30,8%. Tra le cause di questa scarsa partecipazione culturale vi sono i problemi di accessibilità: solo il 37,5% dei musei italiani, pubblici e privati, è attrezzato per ricevere le persone con limitazioni gravi; appena il 20,4% di essi offre materiale e supporti informativi (percorsi tattili, cataloghi e pannelli esplicativi in braille, ecc.) che possono essere indispensabili per rendere la visita un'esperienza utile e di qualità. Il volontariato, l'associazionismo di tipo civico-culturale e la partecipazione politica sono le principali

forme di partecipazione alla vita politica e sociale. Ma soltanto il 9% delle persone con disabilità (contro il 25,8% del resto della popolazione) è impegnata in una di queste attività e in prevalenza sceglie il volontariato (6,3%) o l'associazionismo (5,5%).

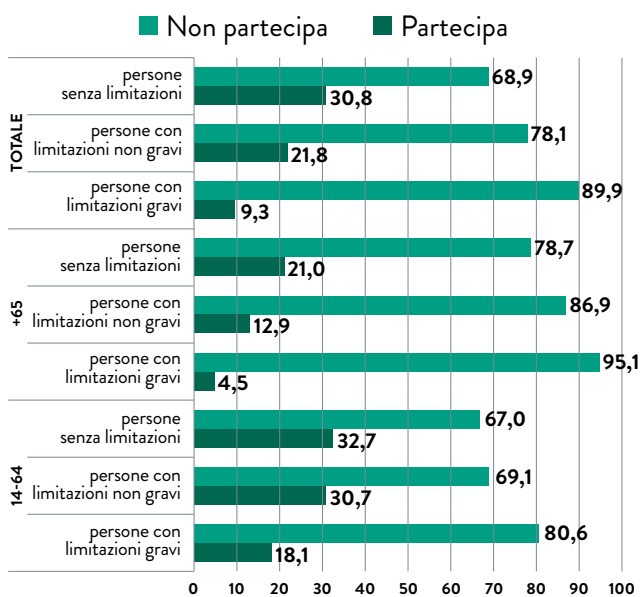
L'attività fisica e lo sport possono contribuire notevolmente allo sviluppo delle relazioni sociali, a una diversa percezione di sé e possono avere anche un positivo effetto riabilitativo sulla salute. In considerazione di ciò, la Convenzione Onu esorta i Governi a garantire e favorire le attività sportive, attraverso la promozione nelle scuole della cultura sportiva, l'accesso alle strutture e alle competizioni. Malgrado l'importanza dello sport sia ormai largamente riconosciuta, molto deve essere ancora fatto per accrescere la quota di persone con limitazioni che si dedicano a questa attività. Attualmente esse sono il 9,1%, contro il 36,6% relativo al resto della popolazione. Un ulteriore 14,4% delle persone con limitazioni (meno della metà rispetto alle persone senza limitazioni) svolge qualche attività fisica, pur non praticando sport. Dunque, quasi l'80% delle persone con disabilità è completamente inattivo e un milione di essi attribuisce questa scelta a un problema di salute»

(Partecipazione alla vita sociale e relazioni interpersonali - pag.16)

«L'inclusione sociale, una importante dimensione del benessere (Buntinx & Schalock,2010), è un diritto essenziale sancito dalla Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità»  
(pag 93)

Le relazioni interpersonali e la partecipazione alla vita sociale hanno un forte impatto sul benessere individuale. La partecipazione sociale può manifestarsi attraverso numerose attività, in particolare quelle culturali, sociali, politiche e sportive. Anche in questo caso la limitazione grave sembra costituire un ostacolo: solo il 9,3% delle persone che ne soffrono va frequentemente al cinema, al teatro, a un concerto o visita un museo durante l'anno. Nel resto della popolazione il dato è il 30,8%. Tra le cause di questa scarsa partecipazione culturale vi sono i problemi di accessibilità: solo il 37,5% dei musei italiani, pubblici e privati, è attrezzato per ricevere le persone con limitazioni gravi; appena il 20,4% di essi offre materiale e supporti informativi (percorsi tattili, cataloghi e pannelli esplicativi in braille, ecc.) che possono essere indispensabili per rendere la visita un'esperienza utile e di qualità.

**Grafico 4.3** Persone di 14 anni e più, che partecipano ad attività culturali per classe di età e gravità delle limitazioni. Media 2016-2017 (valori percentuali)

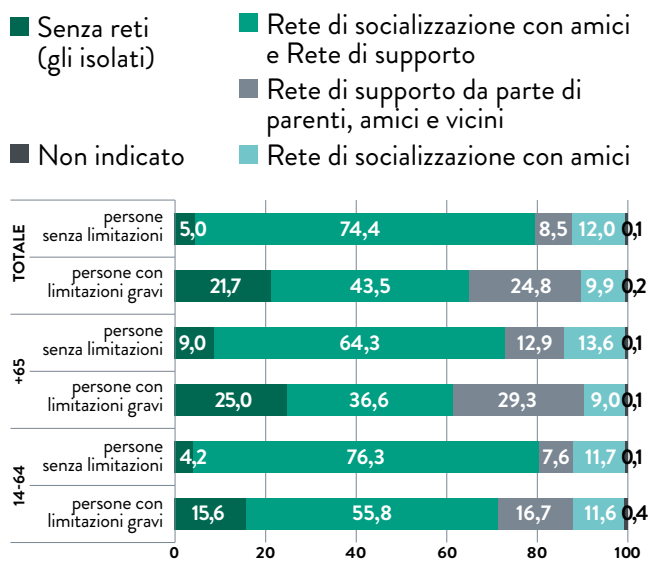


Fonte: Istat, Aspetti della vita quotidiana

«La pratica e la partecipazione artistica e culturale, oltre a influenzare la qualità del tempo libero delle persone, favoriscono l'arricchimento delle loro conoscenze, della loro abilità, delle loro competenze. Alimentano la loro curiosità, la loro fiducia in sé stessi, lo spirito critico e la capacità di immaginazione e di pensiero creativo. Hanno un effetto positivo sul loro senso di benessere, e sul loro stato di salute percepita [...] L'effetto positivo della partecipazione culturale sulle persone con limitazioni gravi è rilevante. Infatti, tra coloro che, nonostante gravi disabilità, sono attivi nell'andare al cinema, al teatro, ai concerti o a frequentare luoghi del patrimonio, una persona su tre si dichiara molto soddisfatta della vita».

**L'attività fisica e lo sport** possono contribuire notevolmente allo sviluppo delle relazioni sociali, a una diversa percezione di sé e possono avere anche un positivo effetto riabilitativo sulla salute. Malgrado l'importanza dello sport sia ormai largamente riconosciuta, molto deve essere ancora fatto per accrescere la quota di persone con limitazioni che si dedicano a questa attività. Attualmente esse sono il 9,1%, contro il 36,6% relativo al resto della popolazione. L'inclusione sociale va intesa come la possibilità di avere relazioni interpersonali continuative e di accedere a luoghi (es: musei, biblioteche ecc.), beni, servizi ed esperienze di tipo culturale, artistico e fisico-sportivo che generano benessere, la possibilità di partecipazione alla comunità per dare il proprio contributo.

**Grafico 4.1** Persone di 14 anni e più, per composizione delle reti sociali, classe di età e gravità delle limitazioni. Media 2016-2017 (valori percentuali)



Fonte: Istat, Aspetti della vita quotidiana

Un indicatore importante è anche dato dall'osservazione del **mercato del lavoro**. Considerando la popolazione compresa tra i 15 e i 64 anni, risulta occupato solo il 31,3% di coloro che soffrono di gravi limitazioni (26,7% tra le donne, 36,3% tra gli uomini) contro il 57,8% delle persone senza limitazioni.

Solo 1/3 dei ragazzi con disabilità in età scolare partecipa alle gite scolastiche e condivide esperienze fuori casa con i compagni.

Prospettive: gli ultra-sessantacinquenni nel 2050 aumenteranno di oltre 6 milioni a fronte di una riduzione complessiva della popolazione (da 60,4 milioni a 58,2 milioni); una persona su tre sarà anziana.

## VIAGGI E TEMPO LIBERO

Sebbene si sia iniziato a discutere di turismo accessibile già negli anni '90, il tema dell'accessibilità e dell'inclusione in vacanza e nel tempo libero è diventato negli ultimi anni sempre più di attualità e al centro delle politiche comunitarie. Certamente la ratifica della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità avvenuta in Italia nel 2009 ha contribuito ad aumentare la consapevolezza delle persone e farle emergere da un mondo invisibile fino a 10-15 anni fa.

Eppure, nonostante la domanda di servizi turistici adatti alle diverse esigenze dei clienti sia in costante crescita il livello dell'accessibilità del prodotto turistico italiano nel

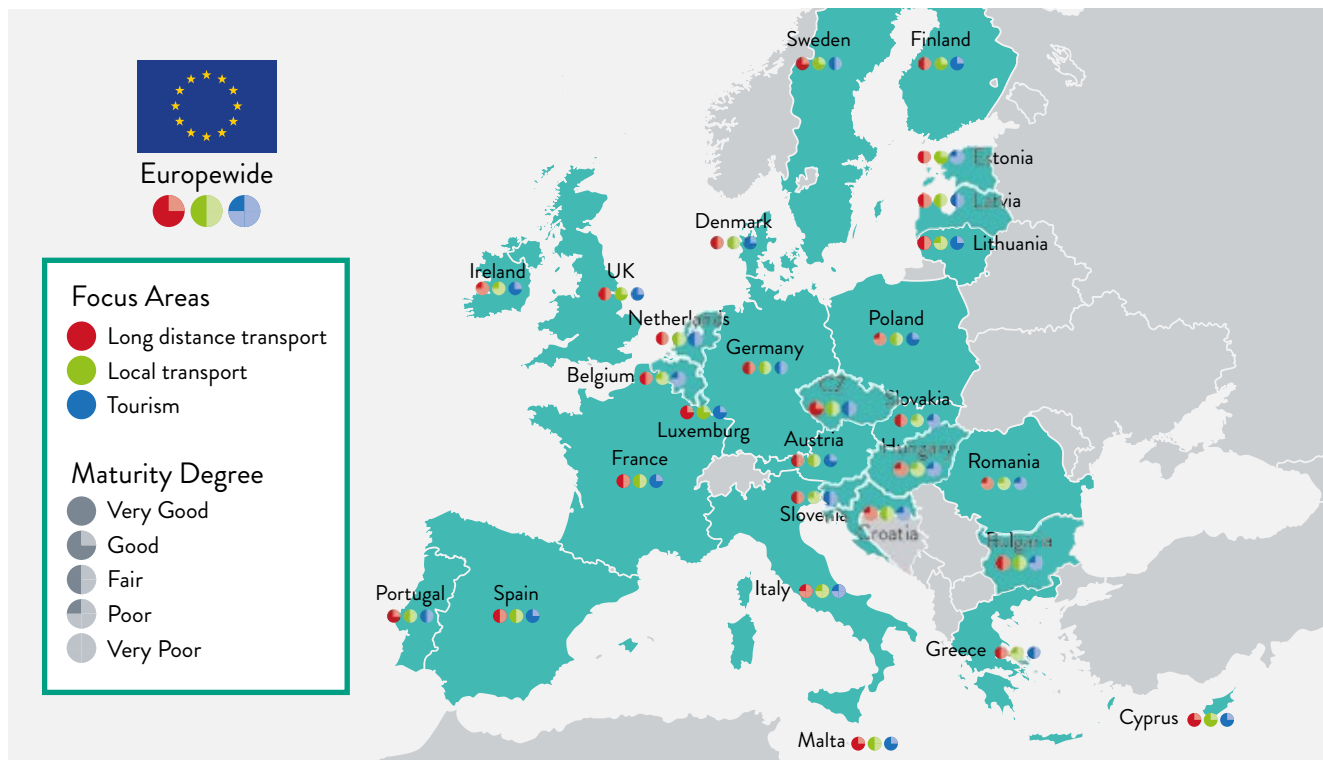
suo insieme e della destinazione Italia è ancora poco soddisfacente e ha bisogno di essere migliorato.

Come dimostrato da un recente studio commissionato dal Parlamento europeo sull'accessibilità dei servizi e dei trasporti in Europa pubblicato nel maggio 2018<sup>1</sup>, i servizi della filiera turistica e dei trasporti in Italia non riescono a rispondere alle necessità delle persone con bisogni speciali o con disabilità.

<sup>1</sup> Research for TRAN Committee - Transport and tourism for persons with disabilities and persons with reduced mobility. European Parliament, May 2018.

Quando parliamo di filiera turistica intendiamo quella miriade di luoghi e servizi che vengono richiesti, visitati ed utilizzati da chi sceglie di trascorrere un soggiorno fuori dalla propria città di residenza. Parliamo delle strutture ricettive di vario tipo (alberghiere ed extra alberghiere), dei ristoranti, dei musei, delle spiagge, dei luoghi in cui si organizzano eventi e spettacoli, dei trasporti o delle attività sportive o ricreative che aiutano le persone a rigenerarsi e a ritrovare il benessere.

### Qualitative presentation of long-distance transport, local transport and tourism accessibility at EU level and in each EU Member State.



Source: Author's own elaboration

Independent note: The above figure is only qualitative and presents the authors' current view, based on available data. However, it is a very dynamic situation. It should only be viewed in a comparative framework.

## PERCHÉ PUNTARE SULL'ACCESSIBILITÀ

Un paese a vocazione turistica come l'Italia, con la più importante concentrazione di patrimonio artistico culturale (deteniamo il 70% del patrimonio UNESCO) dovrebbe investire maggiori risorse per ottenere livelli di accessibilità più elevati e più soddisfacenti delle destinazioni, non solo per una questione di carattere etico, ma anche per una questione di posizionamento del nostro paese a livello internazionale.

Nel corso degli ultimi 15 anni l'Italia ha perso competitività e con essa la posizione di paese tra i più visitati in Europa. Negli ultimi anni abbiamo registrato una perdita di presenze rispetto alla Spagna e alla Francia, i nostri principali competitor, e contemporaneamente abbiamo visto nuovi paesi come la Germania diventare destinazioni turistiche interessanti. Sebbene il Piano Strategico di Sviluppo del Turismo 2017-2022 abbia messo al centro dell'attenzione la sostenibilità, l'accessibilità, l'Innovazione e la formazione del personale, si registrano ancora troppe strutture ricettive e luoghi della cultura non accessibili a tutti.



Per capire l'importanza che l'accessibilità turistica ha nel nostro paese, basta pensare che in Europa si stimano circa 80 milioni di persone con una disabilità temporanea o permanente.

Sono persone che come tutti desiderano viaggiare e che, se trovano i servizi di cui hanno bisogno, si muovono con amici o con la famiglia implicando un effetto moltiplicatore per il quale ogni persona con disabilità che realizza un viaggio coinvolge in media 1-2 persone (gli accompagnatori). La Commissione Europea nel 2014 ha stimato un potenziale economico diretto derivato dal turismo accessibile pari a un fatturato lordo di 352 miliardi di euro<sup>2</sup>.

Inoltre, dobbiamo considerare che non esiste solamente il turismo leisure ma anche il turismo d'affari, le persone viaggiano anche per lavoro e tra quelle ci sono persone con disabilità motoria, visiva o sensoriale a cui dobbiamo pensare.

Uno spazio e una città in cui ci si muove e ci si orienta facilmente è un posto che scegliamo per viverci o per tornarci in vacanza, è uno dei fattori non delocalizzabili che incide nella capacità economica di un territorio oltre che nella sua tenuta sociale, nella riduzione di conflitti e costi per disservizi.

## MANIFESTO PER LA PROMOZIONE DEL TURISMO ACCESSIBILE

Il Manifesto è stato presentato il 20/10/2009 dal Ministro del Turismo in attuazione dell'art 30 della Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità ratificata con Legge n. 18 del 24/2/09.

Di seguito il testo:

1. La persona nella sua accezione più completa, con i suoi specifici bisogni derivanti da condizioni personali e di salute (ad esempio: disabilità motorie, sensoriali, intellettive, intolleranze alimentari, ecc.) è un cittadino ed un cliente che ha diritto a fruire dell'offerta turistica in modo completo e in autonomia, ricevendo servizi adeguati e commisurati a un giusto rapporto qualità prezzo.
2. L'accessibilità comporta il coinvolgimento di tutta la filiera turistica a livello nazionale e locale, a partire da:
  - a. il sistema dei trasporti;
  - b. la ricettività;
  - c. la ristorazione;
  - d. la cultura, il tempo libero e lo sport
3. L'accessibilità dei luoghi non deve determinare la scelta della vacanza: si deve poter scegliere una meta o struttura turistica perché piace e non perché essa è l'unica accessibile.

<sup>2</sup> Conferenza Mondiale sul Turismo Accessibile: San Marino 19 Novembre 2014. Intervento di Antonella Corra, Funzionario della Commissione Europea, Responsabile per il Turismo Accessibile

4. È necessario pensare l'accessibilità come accesso alle esperienze di vita, ovvero andare oltre il concetto dello "standard" valorizzando invece la centralità della persona/cliente con bisogni specifici.
5. L'informazione sull'accessibilità non può ridursi a un simbolo, ma deve essere oggettiva, dettagliata e garantita, onde permettere a ogni persona di valutare in modo autonomo e certo quali strutture e servizi turistici sono in grado di soddisfare le sue specifiche esigenze.
6. È necessario promuovere una comunicazione positiva, che eviti l'uso di termini discriminanti. Essa va diffusa in formati fruibili per tutti, e attraverso tutti i canali informativi e promozionali del mondo turistico.
7. Poiché l'accessibilità riguarda non solo aspetti strutturali e infrastrutturali, ma anche i servizi offerti ai turisti, occorre promuovere la qualità dell'accoglienza per tutti, ovvero incentivare un cambiamento culturale che generi profondi mutamenti dei modelli organizzativi e gestionali, ancora prima che strutturali.
8. È necessario incentivare la formazione delle competenze e delle professionalità, basata sui principi dello Universal Design e che coinvolga tutta la filiera delle figure professionali turistiche e tecniche: manager, impiegati, aziende, imprese pubbliche e private. Occorre inoltre aggiornare i programmi di studio degli Istituti per il Turismo, Tecnici, Universitari, dei Master e dei Centri Accademici a tutti i livelli.
9. Le Autonomie Locali, ognuna per le proprie competenze e vocazioni, hanno il compito di implementare l'accessibilità urbana, degli edifici pubblici e dei trasporti locali, pianificando inoltre periodiche azioni di verifica e di promozione delle proposte turistiche per tutti.
10. Per realizzare e promuovere il turismo accessibile in una logica di sistema si auspica la fattiva collaborazione tra gli Operatori turistici, le Autonomie Locali, gli Enti Pubblici, le Associazioni delle persone con disabilità e le Organizzazioni del turismo sociale.

## SPAZI E SERVIZI "INCLUSIVI"

I diritti di inclusione e pari opportunità sono stati al centro di tante politiche sviluppate a tutti i livelli nel dopoguerra e l'idea dell'inclusione<sup>3</sup> come scenario di riferimento è frutto di una storia di emancipazione che ha portato negli anni recenti alla stesura della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità (UNCRPD)

<sup>3</sup> La creazione di contesti di spazi e servizi che rispondono alle esigenze di tutte le persone nel rispetto della specificità degli individui in modo da permettere la partecipazione di tutte e tutti superando qualunque barriera e qualunque forma di discriminazione.

entrata in vigore il 3 maggio 2008 e ratificata in Italia con la Legge n. 18 del 24/2/2009.

Questo riferimento ha di fatto superato i tecnicismi delle tante leggi specifiche per ribadire il diritto alla vita indipendente e alla partecipazione attiva a tutte le forme di socialità, quali il lavoro, l'istruzione, la cultura, lo sport e non ultimo lo svago. Non a caso il Manifesto per la promozione del turismo accessibile è stato presentato dal Ministero per il Turismo nell'autunno del 2009. Oggi la recente **Strategia Europea per i diritti delle persone con disabilità 2021-2030** "Un'Unione dell'uguaglianza" cita tra gli obiettivi (5.5) **migliorare l'accesso all'arte e alla cultura, alle attività ricreative, al tempo libero, allo sport e al turismo: "L'accessibilità e l'inclusività" dell'arte e della cultura, dello sport, del tempo libero, delle attività ricreative e del turismo sono essenziali per la piena partecipazione alla società. Aumentano il benessere e offrono a tutti l'opportunità di sviluppare e sfruttare il proprio potenziale. [...] Il turismo accessibile alle persone con disabilità è fondamentale per sostenere la partecipazione e lo sviluppo socioeconomico.**"

Il nostro impegno per rendere i territori accessibili e per promuovere circuiti turistici in cui ogni persona possa trovare risposte alle proprie esigenze si inserisce a pieno titolo nel lavoro di sviluppo sociale di pieno riconoscimento dei diritti umani e civili di tutte e tutti.

L'accessibilità dei territori, delle strutture e dei servizi turistici non è una questione che riguarda solo le persone con disabilità e men che meno solo le persone con disabilità motoria che utilizzano la carrozzina. L'accessibilità delle strutture e dei servizi è un bene che, proprio perché soddisfa le esigenze più complesse, riguarda tutta la vasta gamma dei clienti con necessità specifiche e più in generale l'insieme della popolazione.

In questo senso le soluzioni che migliorano la fruizione di uno spazio da parte di tutti sono preferite a qualsiasi realizzazione "speciale", studiata solo per i bisogni di un singolo o di una determinata categoria, inoltre, l'attenzione alle proposte concrete e realizzabili non concerne solo l'accessibilità agli spazi ma si estende alla fruibilità delle "esperienze" che rendono le vacanze interessanti e divertenti, all'erogazione di servizi e alle competenze di ospitalità che coinvolgono la gestione delle strutture ricettive. Tra gli altri aspetti rilevanti riconducibili allo scenario dell'inclusione è, come sempre più spesso accade, lo sviluppo di realtà produttive in cui le persone con disabilità sono presenti quali operatori e operatrici nell'erogazione dei servizi turistici (ristorazione, ricettività, servizi per la balneazione, eccetera).

L'evolversi dell'organizzazione sociale, dei diritti civili, della struttura stessa della popolazione, ha portato a modificare l'orizzonte degli utilizzatori di spazi e servizi comprendendo il variegato universo di persone disabili,

persone anziane, bambini, donne in stato di gravidanza, persone con limitazioni temporanee o croniche, stranieri. Se pensiamo alla popolazione e ai visitatori che invecchiano, in cui le famiglie sono a geometria variabile e dove numerose sono le persone sole, se pensiamo alle esigenze dei bambini, la progettazione che ha come obiettivi tra gli altri l'inclusione e l'accoglienza, il benessere ambientale, presuppone un cambiamento di approccio prima che un adempimento formale alle norme.

## PER UN AMBIENTE INCLUSIVO, ACCOGLIENTE E BELLO PER TUTTI

Con *Universal Design* si intende il progetto e la composizione di uno spazio in modo che possa essere fruito, compreso e usato in modo più esteso possibile da tutte le persone indipendentemente dalla loro età, corporatura, abilità o disabilità. Un ambiente (o qualsiasi edificio, prodotto, o servizio in quell'ambiente) deve essere progettato per incontrare i bisogni di tutte le persone che desiderano utilizzarlo. Questa non è una richiesta specifica, per il beneficio solo di una minoranza della popolazione. È una condizione fondamentale per il buon design. Se un ambiente è accessibile, utilizzabile, comodo e piacevole da usare, chiunque può beneficiarne. Mediante la considerazione di tutti i diversi bisogni e abilità di tutti durante il processo di progetto, l'Universal design crea prodotti, servizi e ambienti che incontrano i bisogni della gente. Lo scopo di questi principi è guidare la progettazione degli spazi, prodotti e comunicazione.

I principi possono essere usati per valutare i prodotti esistenti, guidare il processo ed educare sia i progettisti che i consumatori sulle caratteristiche dei più usati prodotti e ambienti.

### N.1 Usabilità equa

Il design è utile e vendibile a persone con abilità diverse.

*Linee guida:*

- Fornisce lo stesso significato dell'uso a tutti gli utilizzatori: identico se possibile; altrimenti equivalente.
- Evitare segregazione o categorizzazione di qualsiasi utilizzatore.
- Componenti di riserbo, sicurezza e incolumità devono essere disponibili a tutti gli utilizzatori in modo equivalente.
- Il design deve essere attraente per tutti gli utilizzatori.

### N.2 Flessibilità d'uso

Il design ammette un'ampia gamma di preferenze e abilità individuali.

*Linee guida:*

- Apporta scelta nei metodi d'uso.
- Ammette una maneggevolezza sia sinistra che destra.

- Favorisce l'accuratezza e la precisione dell'utilizzatore.
- Apporta adattabilità all'abilità dell'utilizzatore.

### N.3 Uso semplice e intuitivo

Lo scopo del prodotto è facile da capire, indipendentemente dall'esperienza, conoscenza, abilità linguistiche o livello di concentrazione possibile dell'utilizzatore.

*Linee guida:*

- Elimina complessità non necessarie.
- Corrisponde all'intuizione e aspettative dell'utilizzatore.
- Ammette un'ampia gamma di abilità linguistiche e di alfabetizzazione.
- Gestisce l'informazione coerentemente con la sua importanza.
- Fornisce efficaci suggerimenti e feedback durante e dopo l'azione d'uso.

### N.4 Informazione percettibile

Il design comunica efficacemente le informazioni necessarie all'utilizzatore indipendentemente dalle condizioni ambientali o delle sue abilità sensoriali.

*Linee guida:*

- Usa metodi diversi (visivi, verbali, tattili) per ridondare la presentazione dell'informazione essenziale.
- Fornisce adeguata differenziazione tra l'informazione essenziale e quelle in secondo piano.
- Massimizza la leggibilità dell'informazione essenziale.
- Differenzia gli elementi secondo modalità che possono essere descritte (esempio, rendere semplice dare istruzioni ed indicazioni).
- Fornisce compatibilità con una varietà di tecniche o dispositivi usati dalle persone con limitazioni sensoriali.

### N.5 Tolleranza per gli errori

Il design minimizza i pericoli e le conseguenze avverse di usi accidentali o non intenzionali.

*Linee guida:*

- Sistema gli elementi al fine di minimizzare pericoli ed errori: gli elementi più usati, i più accessibili; gli elementi più pericolosi, eliminati, isolati o schermati.
- Prevede avvertimenti su errori e pericoli.
- Prevede elementi di protezione contro la conseguenza di guasti.
- Scoraggia usi non intenzionali in azioni che richiedono cautela.

### N.6 Sforzo fisico contenuto

Il design può essere usato in modo efficiente e comodamente in condizioni minime di fatica.

*Linee guida:*

- Permette all'utilizzatore di mantenere una posizione neutra del corpo.
- Uso ragionevole dell'azione di forza per operare.

- Minimizza le azioni ripetitive.
- Minimizza lo sforzo fisico sostenuto.

### N.7 Dimensione e spazio per approccio e uso

Dimensione e spazio appropriato sono garantiti per l'approccio, l'accesso, la manipolazione e l'uso, indipendentemente dalle dimensioni del corpo, postura e mobilità.

*Linee guida:*

- Fornisce una chiara visualizzazione degli elementi importanti per ogni utilizzatore seduto o eretto.
- Rende confortevole raggiungere tutti i componenti per qualsiasi utilizzatore seduto od eretto.
- Ammette variazioni nelle dimensioni della mano e impugnatura.
- Fornisce adeguato spazio per l'impiego degli ausili o personale di assistenza.

## CRITERI DI ACCESSIBILITÀ

Riportiamo di seguito una serie di criteri base da considerare nell'allestimento degli spazi in relazione alle esigenze specifiche delle persone, per macro categorie di clienti. Sono primi criteri di orientamento per esprimere una valutazione su più fattori vincolanti e non sempre standardizzabili.

I criteri adottati in relazione alle necessità specifiche dei clienti, ovvero come lasciare un ricordo positivo della vacanza:

### Donne in avanzato stato di gravidanza, persone obese

- Presenza di un parcheggio entro i 100 ml dall'ingresso
- Possibilità di raggiungere la struttura con sistemi di trasporto adeguati con sosta nelle vicinanze,
- Assenza di ostacoli in ingresso, realizzato senza gradini o con soglie fino a 2,5 cm,
- Lunghezza contenuta dei percorsi di accesso e dei percorsi interni (entro 100 ml),
- Ampiezza adeguata delle porte, dei passaggi (corridoi, percorsi) e delle distanze tra gli arredi (ad esempio nel caso dei tavoli da pranzo),
- Porte di facile manovrabilità (preferibilmente automatiche) cioè con maniglie di facile presa e porte poco pesanti,
- Presenza di corrimani in prossimità di gradini e rampe,
- Presenza di piattaforma elevatrice o ascensore per superare dislivelli,
- Pavimentazioni antisdrucciolevoli e compatte,
- Presenza di aree di seduta, dotazioni di sedie comode e con braccioli,
- Presenza di servizi igienici fruibili e in buono stato (di dimensioni adeguate, puliti, dotati di detergenti, salviette e tavoletta del wc, dotati di maniglia accanto al wc)

### **Persone con lievi e medie difficoltà motorie**

Persone con disturbi osteoarticolari e muscolari, persone con forme di artrite, di artrosi, accentuate scoliosi, lievi forme di distrofia, persone con limitazione all'uso degli arti superiori, persone claudicanti o amputate, persone con difficoltà nella coordinazione dei movimenti, persone cardiopatiche o affette da disturbi all'apparato respiratorio, persone che si muovono con l'uso di bastoni.

- Presenza di parcheggio entro i 100 ml dall'ingresso,
- Assenza di ostacoli in ingresso, realizzato senza gradini o con soglie fino a 2,5 cm,
- Nel caso di dislivelli dotazione di piattaforme elevatrici o ascensori,
- Rampe e raccordi con pendenza inferiore o uguale al 5%,
- Pavimentazioni antisdrucciolevoli e compatte,
- Presenza di corrimani (in prossimità di gradini, rampe, percorsi),
- Distanze di percorrenza contenute ad es. entro 100 ml,
- Adeguata ampiezza di spazi e percorsi,
- Se vi sono lungo i percorsi piccoli dislivelli possono essere superati con gradini di altezza contenuta dotati di corrimano o raccordi dotati di corrimano,
- Porte di facile manovrabilità (preferibilmente automatiche) cioè con maniglie di facile presa e porte poco pesanti,
- Aree di seduta con arredi alle diverse altezze, alcune sedie dotate di braccioli, appoggi ischiatici o sgabelli più alti, sedute morbide, bordi arrotondati, sedie stabili e di difficile ribaltamento,
- Servizi igienici a breve distanza e con water ad altezza adeguata, dotato di maniglia,
- Disponibilità di mezzi di locomozione di tipo alternativo: ad es. elettroscooter, club car,
- Letti ad altezza adeguata e inclinazione e con materassi confortevoli,
- Arredi e attrezzature di facile usabilità (impugnature, peso, altezze) come ad esempio nel caso di armadi e stoviglie,
- Buone condizioni microclimatiche e di comfort acustico,
- Presenza di un defibrillatore.
- Persone con difficoltà motorie temporanee (persone con gessi, fissatori, uso di stampelle)
- Presenza di parcheggio entro i 100 ml dall'ingresso,
- Assenza di ostacoli in ingresso, realizzato senza gradini o con soglie fino a 2,5 cm,
- Nel caso di dislivelli dotazione di piattaforme elevatrici o ascensori
- Rampe e raccordi con pendenza inferiore o uguale al 5%,
- Pavimentazioni antisdrucciolevoli e compatte,
- Presenza di corrimani (in prossimità di gradini, rampe, percorsi),
- Distanze di percorrenza contenute ad es. entro 100 ml,
- Se vi sono lungo i percorsi piccoli dislivelli possono essere superati con singoli gradini di altezza contenuta dotati di corrimano o raccordi dotati di corrimano,

- Adeguata ampiezza di spazi e percorsi,
- Porte di facile manovrabilità (preferibilmente automatiche) cioè con maniglie di facile presa e porte poco pesanti,
- Aree di seduta con arredi alle diverse altezze,
- Servizi igienici a breve distanza e con water ad altezza adeguata, dotato di maniglia, sedia per la doccia,
- Disponibilità di mezzi di locomozione di tipo alternativo: ad es. elettroscooter, club car,
- Buone condizioni microclimatiche e di comfort acustico.
- Persone non udenti e ipoudenti, persone mute o con difficoltà di linguaggio
- Soluzioni o ausili specifici per agevolare le esigenze di comunicazione:
- Segnaletica visiva (a testo o a icone) e spaziale (differenziazione cromatica delle aree, presenza di elementi caratterizzanti che facilitano l'orientamento e la comprensione dello spazio),
- Sistemi di allarme o di chiamata di tipo visivo e vibratile,
- Installazione di sistemi loop nelle reception e nelle sale collettive (spazi spettacolo, convegni, musei, palestre, sale ristoranti ecc.) per abbattere i rumori di fondo in presenza di protesi acustiche e impianti cocleari (Adeguati selettori e amplificatori di suono per cinema, teatri, sale convegni o per servizi di sportello),
- Conoscenza del linguaggio dei segni (LIS) da parte del personale della struttura,
- Impiego di applicazioni per facilitare la comunicazione (come WhatsApp) quando non si dispone di sottotitolazioni o comunicazioni scritte (ad esempio a una reception o a uno sportello),
- Sottotitolazioni nelle sale da spettacolo e da convegni,
- Ascensori e spazi dotati di connessione wi-fi per facilitare la comunicazione o la richiesta di aiuto con mezzi propri,
- Uso di mascherine che consentano la lettura del labiale,
- Buone condizioni di comfort acustico,
- Dotazione di carta e penna per scrivere.

### **Persone non vedenti o ipovedenti**

Presenza di soluzioni o ausili per consentire l'orientamento e la comprensione degli elementi dello spazio, compresa l'adeguata segnalazione di potenziali fonti di pericolo. Presenza di soluzioni per accedere alle informazioni.

Ad esempio:

- Segnaletica di orientamento nello spazio a rilievo (mappe tattili e modelli tridimensionali) o in braille (la cui conoscenza però oggi è meno diffusa) o acustica,
- Segnaletica di sicurezza: acustica e a rilievo,
- Buone condizioni di illuminazione sia naturale che artificiale (evitare abbagliamenti e zone buie),
- Presenza di contrasto di tra ambiente ed oggetti,
- Presenza di contrasto di luminosità tra pavimento e pareti (colore, scurezza, chiarezza) e tra zone ad usi differenti (percorsi, aree),

### Sistemi di orientamento in spazi e percorsi:

- Pavimentazioni tattili
- Altri sistemi guida di tipo tecnologico
- Elementi che agiscono sui sensi vicari e favoriscono il benessere delle persone: musica e suoni naturali (acqua, fruscio delle piante), qualità acustica degli spazi, tipi di profumi e odori, variazioni microclimatiche date dalla presenza di piante e ombreggiamenti ecc...

### Altri elementi significativi il cui peso è da valutare di volta in volta in relazione ad altre componenti dello spazio considerato:

- Pavimentazioni antisdrucciolevoli e compatte,
- Presenza di corrimano (in prossimità di scale, rampe, percorsi) eventualmente dotato di etichette con indicazioni a rilievo,
- Evidenziazione tattile plantare per gradini e inizio e fine rampe di scale,
- Ascensori con sistemi informativi e di azionamento acustico, a rilievo, in braille,
- Mappa tattile del servizio igienico,
- Pulizia e cura di corrimani e oggetti nello spazio,
- Arredi con spigoli arrotondati e attenzione alla qualità dei materiali (che devono essere privi di elementi di pericolo come bordi taglienti, legni che rilasciano schegge, ecc.).
- Persone con passeggino o con pacchi voluminosi, persone che usano il deambulatore
- Presenza di parcheggio entro i 100 ml dall'ingresso,
- Assenza di ostacoli in ingresso, realizzato senza gradini o con soglie fino a 2,5 cm,
- Nel caso di dislivelli dotazione di piattaforme elevatrici o ascensori di dimensioni adeguate,
- Rampe e raccordi con pendenza inferiore o uguale al 5% attrezzate con segnaletica tattile,
- Pavimentazioni antisdrucciolevoli e compatte,
- Presenza di corrimani (in prossimità di gradini, rampe, percorsi),
- Distanze di percorrenza contenute ad es. entro 100 ml,
- Adeguata ampiezza di spazi e percorsi,
- Distanze adeguate tra gli arredi (per esempio sala da pranzo)
- Porte di facile manovrabilità, preferibilmente automatiche,
- Servizi igienici a breve distanza, di dimensioni adeguate e dotato di accessori per la presenza di bambini piccoli (fasciatoi, salviette, cestino rifiuti) per entrambi i sessi.
- Persone su sedia a ruote manuale, elettronica o con propulsore elettrico
- Parcheggio riservato a breve distanza dall'ingresso e possibilmente coperto

### Ingresso ed interno:

- Assenza di ostacoli in ingresso, realizzato senza gradini o con soglie fino a 2,5 cm,
- Rampe con pendenza inferiore o uguale al 5%,

- Porte o passaggi con luce netta non inferiore a 80 cm,
- Congrue larghezze dei passaggi e spazi di manovra per la fruibilità interna (considerando anche un possibile accompagnatore),

### Ascensore:

- Porta con luce netta non inferiore a 80 cm,
- Profondità minima della cabina di 130 cm (considerando la presenza di una seconda persona),
- Spazio di manovra antistante di 150 X 150 cm,

### Servizi Igienici:

In generale sarebbe auspicabile arrivare ad avere spazi pubblici o aperti al pubblico con servizi igienici distinti per sesso entrambi accessibili.

È utile prevedere uno spazio ampio, una sala da bagno o uno spogliatoio, dotato di lettino regolabile in altezza e doccia per il cambio di persone disabili non autonome.

Caratteristiche dei servizi igienici accessibili:

- Porta con luce netta non inferiore a 80 cm,
- Possibilità di manovra per la sedia a ruote all'esterno ed all'interno, nel caso di una pluridisabilità,
- Possibilità di accostamento laterale (minimo 80 cm) o obliquo al WC, nel caso di una pluridisabilità,
- Presenza di sostegni accanto al WC,
- Presenza di doccia accanto al WC,
- Doccia a pavimento (se presente) e dotata di seggiolino,
- Possibilità d'uso dei vari sanitari presenti (lavabo, vasca, bidet, wc) con attenzione alle possibilità di accostamento, alle altezze, alle distanze dal muro,

### Altro:

- Terminali di impianti tra cm 60 e cm 140.

### Altri elementi significativi:

- Pavimentazioni antisdrucciolevoli e compatte,
- Porte di facile manovrabilità (preferibilmente automatiche),
- Reception, biglietterie e front office con piani ribassati per facilitare la comunicazione con le persone.

### Camere:

- Spazi di manovra adeguati da entrambi i lati del letto,
- Letti ad altezze e inclinazioni regolabili,
- Possibilità di utilizzo degli armadi e degli arredi con attenzione alla possibilità di accostamento e, nel caso degli armadi, mediante la presenza di opportuni saliscendi.

### Sale da pranzo:

Congrui spazi di manovra, opportuna altezza dei tavoli e adeguata collocazione dei sostegni per consentire l'accostamento.

### Aspetti inerenti la sicurezza:

- Organizzazione gli spazi e gestione delle situazioni di emergenza in modo da facilitare l'uscita e la conseguente messa in sicurezza delle persone disabili (uscite e percorsi accessibili e fruibili, luoghi statici sicuri, informazioni riconoscibili, distanze contenute).

### Persone con allergie

- Ambienti realizzati con accorgimenti per ridurre le cause delle allergie più comuni: attenzione alla scelta di materiali di finitura, arredi e complementi (tendaggi, biancheria),
- Controllo delle condizioni microclimatiche (convezione, umidità, temperatura, soleggiamento, ricambio d'aria, ecc.),
- Scelta adeguata dei prodotti di pulizia,
- Scelta adeguata delle essenze vegetali presenti.

### Persone con esigenze alimentari specifiche

Presenza di servizi specifici o disponibilità ad adattare il servizio a seconda delle circostanze.

Ad esempio:

- Disponibilità di diete specifiche,
- Disponibilità ad adattare e variare i menù a seconda delle richieste,
- Spazi di preparazione e somministrazione dei cibi privi di contaminazione dai prodotti che possono scatenare reazioni allergiche o intolleranze alimentari.
- Protocolli di sicurezza per la preparazione e la somministrazione dei cibi.
- Distributori automatici con l'offerta di cibi adatti, conservati garantendo l'isolamento da altri cibi incompatibili.

### Persone con disturbi cognitivi e psicosensoriali, persone con disturbi dello spettro autistico, persone epilettiche

#### Articolazione degli spazi:

- Prevedere adeguati sistemi di orientamento e riconoscimento degli spazi e delle loro funzioni, ad esempio mediante l'impiego di geometrie semplici, la scansione degli elementi nello spazio e l'impiego del colore,
- Preferire spazi ad un unico piano,
- Evitare spazi compressi (passaggi, ascensori) o spazi troppo estesi e indifferenziati (lunghi corridoi, saloni),
- Preferire andamenti curvilinei negli spazi di distribuzione,
- Negli spazi più ampi predisporre diversi percorsi di distribuzione e aree per le attività previste (per esempio sala da pranzo) con diversi gradi di interazione,
- Associare specifiche aree a specifiche funzioni,
- Creare spazi sufficientemente ampi da permettere la distanza tra le persone evitando il senso di sovraffollamento (distanze tra i tavoli ad esempio)
- Articolare gli spazi (anche con gli arredi) in modo da creare aree più circoscritte,

- Prevedere spazi di transizione, tra luoghi affollati e luoghi calmi, tra interno ed esterno,
- Evitare gradini o altri elementi che possono essere causa d'inciampo,
- Considerare le dimensioni di passaggi e aree in modo da consentire la presenza di due persone (ad esempio spazi di manovra accanto ai letti o in bagno),
- Disporre di servizi igienici a breve distanza,
- Disporre di spazi più protetti e appartati in continuità con gli spazi comuni per assorbire i momenti in cui le persone possono sentirsi eccessivamente sollecitate dall'ambiente,
- Controllo degli stimoli sensoriali degli spazi:
- Evitare il sovraccarico degli stimoli sensoriali,
- Controllo della luce diurna e notturna, preferire luci indirette e a scomparsa, evitare luci fluorescenti, utilizzare luci regolabili, possibilità di oscurare completamente la camera o gli spazi di compensazione degli spazi di socialità, sistemi di oscuramento integrati all'infisso,
- Comfort acustico, evitare suoni forti o improvvisi, ridurre il rumore di fondo, controllare il comfort degli ambienti (disposizione, materiali di finitura, serramenti),
- Comfort ambientale (buone condizioni di riscaldamento/raffrescamento, ventilazione, umidità),
- Evitare superfici lucide e riflettenti,
- Evitare accostamenti di materiali troppo contrastanti tra loro (in particolare nel caso dei pavimenti),
- Evitare connotazioni olfattive troppo accentuate,
- Evitare finiture delle pareti con fantasie e trame e preferire trattamenti monocromatici,
- Realizzare spazi e percorsi esterni controllando l'altezza della vegetazione in modo da risultare bassa e compatta al passaggio (prati)

#### Riconoscibilità di spazi e componenti:

- Differenziazioni di colore per rendere più riconoscibili gli usi e gli spazi ad essi dedicati,
  - Pittogrammi che facilitano il riconoscimento degli elementi,
  - Serramenti trasparenti o semitrasparenti,
  - Creazione di sequenze con successioni di elementi che facilitano la comprensione dell'uso, come nel caso dei servizi igienici (wc-bidet-lavabo),
  - Rendere gli spazi e le attività che vi si svolgono percepibili e comprensibili anche dall'esterno,
  - Spazi flessibili con possibilità di modificare il posizionamento di arredi e attrezzature per personalizzarli in relazione alle esigenze di ciascuno,
  - Predisporre aree allestite con le sedute in cui le persone possono condividere le situazioni senza essere coinvolti in prima persona,
- Arredi e attrezzature:**
- Conformazione che facilita la comprensione: contenitori trasparenti o con pittogrammi collocati in aree organizzate,

- Assenza di forme spigolose e appuntite (forme degli spazi, degli arredi, degli infissi, ecc.),
- Attenzione alle caratteristiche tattili di arredi e attrezzature,
- Corrimani e maniglioni nel caso di dislivelli (gradini, rampe) e negli spazi del bagno o in altri che possono risultare scivolosi,
- Corrimani negli spazi di distribuzione,
- Poter offrire camere da letto con letti e spazi di dimensioni differenti potendo scegliere la situazione più in sintonia con le percezioni del cliente, dotazioni di spondine da inserire in caso di necessità,
- Evitare la presenza di oggetti che possano essere lanciati o divelti,

#### **Impianti e ausili:**

- Prevedere l'attivazione di impianti di ventilazione o di illuminazione con sistemi manuali o con timer evitando le attivazioni automatiche, prevedere la differenziazione e personalizzazione delle condizioni climatiche negli ambienti personali (camera per esempio),
- Presenza di comandi con informazioni visive attraverso display, touch screen, tastiere,
- Disponibilità di interruttori facilitati con pulsanti a contrasto cromatico e di grandi dimensioni,
- Preferire impianti di riscaldamento a pavimento,
- Prevedere miscelatori a temperatura controllata,
- Protezione degli scarichi e delle tubature a vista, dei radiatori,

#### **Sicurezza:**

- Considerazione della presenza di persone con disabilità cognitive e psicosensoriali nella gestione delle emergenze,
- Impianti con dispositivi di spegnimento automatico,
- Impiego di comandi domotici su interfaccia touchscreen,
- Finestre dotate di sistemi di apertura sicuri o in alternativa dotati di maniglie rimovibili, con vetri di sicurezza o pellicole di sicurezza,
- Gli schermi protettivi in plastica trasparente si possono applicare anche su dispositivi tecnologici,
- Controllo del posizionamento sicuro di cassette di pronto soccorso o altro in modo da non risultare raggiungibili,
- Sensori di rilevazione dell'acqua nei bagni e nelle cucine,
- Sensori di rilevazione del fumo,

#### **Servizi:**

- Presenza di personale qualificato per la comunicazione e l'accoglienza, per le manovre in condizioni di emergenza,
- Disponibilità di servizi sanitari e di interventi a chiamata, come nel caso di persone epilettiche,
- Offerta di servizi turistici inclusivi in cui è possibile coinvolgere clienti con queste necessità specifiche.

### **Bambini piccoli e persone che si muovono con passeggino o con il marsupio**

- Presenza di un parcheggio entro i 100 m dall'ingresso
- Possibilità di raggiungere la struttura con sistemi di trasporto adeguati con sosta nelle vicinanze,

- Assenza di ostacoli in ingresso, realizzato senza gradini o con soglie fino a 2,5 cm,
- Ampiezza adeguata delle porte, dei passaggi (corridoi, percorsi) e delle distanze tra gli arredi (ad esempio nel caso dei tavoli da pranzo),
- Articolazione degli spazi in modo da prevedere aree a differente grado di interazione,
- Presenza di camere ampie in cui muoversi agevolmente con passeggini, dotate di spazi e attrezzature per il cambio e la preparazione dei cibi (scalda biberon, scaldacqua, etc.)
- Presenza di piattaforma elevatrice o ascensore per superare dislivelli,
- Pavimentazioni antisdrucchiolevoli e compatte,
- Presenza di aree di seduta, dotazioni di sedie comode e con braccioli adatte alle necessità di allattamento,
- Presenza di servizi igienici fruibili e in buono stato dotati di fasciatoio, salviette, cestini, per entrambi i sessi,
- Dotazione di aree adatte per il gioco e l'esplorazione dell'ambiente, in interno e in esterno
- Dotazione di seggioloni, posate e stoviglie adatte ai bambini piccoli,
- Dotazione di lettini per le varie fasce d'età e luci di cortesia per la notte,
- Attenzione agli aspetti di sicurezza: alle caratteristiche degli arredi che devono risultare sicuri (angoli stondati, impossibilità di ribaltamento, ecc.) e degli oggetti controllando che non risultino raggiungibili oggetti e prodotti fragili, nocivi, ingeribili, appuntiti, a dotare le prese di appositi copriprese,
- Menù con alcuni piatti adatti ai bambini piccoli, spazi per la preparazione dei cibi in autonomia,
- Offerta di servizi di babysitteraggio e di laboratori o esperienze adatte alle famiglie con bambini piccoli.

### **Bambini, persone di bassa statura**

- Presenza di un parcheggio entro i 100 m dall'ingresso
- Possibilità di raggiungere la struttura con sistemi di trasporto adeguati con sosta nelle vicinanze,
- Assenza di ostacoli in ingresso, realizzato senza gradini o con soglie fino a 2,5 cm,
- Facile manovrabilità delle porte,
- Articolazione degli spazi in modo da prevedere aree a differente grado di interazione,
- Presenza di piattaforma elevatrice o ascensore per superare dislivelli,
- Presenza di corrimani a doppia altezza nelle scale, nel caso di spazi pensati anche per i bambini (strutture ricettive di maggiore dimensione, parchi gioco, strutture museali, ecc.),
- Pavimentazioni antisdrucchiolevoli e compatte,
- Presenza di servizi igienici fruibili e in buono stato dotati di riduttori per il water e sgabelli/panchette per il raggiungimento del lavabo,

- Attenzione alle caratteristiche degli arredi che devono risultare sicuri (angoli stondati, impossibilità di ribaltamento, dispositivi salvadita nei cassetti, ecc.) e fruibili anche persone di bassa statura, desk con piani ribassati, armadi dotati di saliscendi, maniglie ad altezza adeguata,
- Posizionamento di interruttori e maniglie entro l'altezza di cm 140,
- Dotazione di aree adatte per il gioco e l'esplorazione dell'ambiente, in interno e in esterno
- Dotazione di libri, giochi, fogli e pastelli, ecc, in aree dedicate o per intrattenere i bambini, ad esempio alla reception,
- Dotazione di sedie adeguate e cuscini, di sedute di varie altezze e forme,
- Dotazione di posate e stoviglie adatte ai bambini,
- Dotazione di letti di altezza e dimensione adeguata, dotati di protezioni e luci di cortesia per la notte,
- Menù adatto ai bambini, interessante e al tempo stesso pensato per incontrare il gusto e le consistenze preferite dai bambini,
- Offerta di servizi, laboratori o esperienze adatti ai bambini, compresi i bambini con necessità specifiche (competenze del personale dedicato e spazi adeguati).

## COSA SI INTENDE PER BUONA PRATICA

L'individuazione, la raccolta e il trasferimento di buone pratiche appare oggi come una delle modalità più utilizzate attraverso le quali sviluppare differenti modalità di apprendimento organizzativo e costruire le condizioni per migliorare i risultati di specifiche attività progettuali. Molto si è discusso a livello nazionale e internazionale su cosa sia una buona pratica dal punto di vista delle condizioni per la sua trasferibilità e riproducibilità. Il dibattito si è sviluppato su alcune questioni: la prima è quella relativa alle specificità del contesto nel quale le (Buone) pratiche si realizzano e che determinano il successo o meno di questa, la seconda riguarda la definizione dei parametri che determinano la buona pratica: efficacia misurata nel tempo, costo, la trasferibilità, la manutenzione, la sostenibilità, ecc...

Queste riflessioni tendono pertanto a scoraggiare un generalizzato e generico uso di una concettualizzazione di buona pratica come semplicemente qualcosa che funzioni molto bene in un determinato contesto.

**Buona pratica, dunque, può essere una modalità partecipativa delle associazioni ad un progetto, l'applicazione di soluzioni alternative in un contesto ambientale vincolato, una particolare originalità di un manufatto, l'innovazione di un servizio, la sostenibilità, la riproducibilità, la trasferibilità, effetti di mainstreaming, la coerenza del risultato rispetto agli obiettivi e valore aggiunto, ecc.**

Quindi, in ogni buona pratica andrebbero individuati con precisione quei pochi meccanismi che si ritengono essenziali, che la rendono cioè effettivamente funzionante e buona. Questo per dire che dobbiamo fare lo sforzo di riflettere su quali fattori siano effettivamente considerabili generatori di efficacia in quel determinato contesto. In sintesi, una pratica può essere individuata come buona pratica quando, dopo averla documentata (il primo livello) e aver verificato che funziona, riusciamo, a scambiarci quelle parti di essa che gli altri possono capire, condividere ed eventualmente riprodurre (secondo livello).

I fattori di una buona pratica potrebbero essere:

### A) Criteri di ammissibilità:

#### 1) Requisiti generali

- il servizio in esame deve essere già avviato
- il servizio deve essere facilmente esportabile e ripetibile in altre realtà locali
- il servizio deve essere coerente con gli obiettivi di qualità e target adottati

#### 2) Attuazione di almeno un obiettivo per ogni categoria

- Sostenibilità ambientale
  - Tutela del paesaggio
  - Compatibilità con l'ambiente circostante
  - Bassa manutenzione
  - Riqualficazione dell'ambiente costruito
  - Ecc.
- Sostenibilità economica
  - Sviluppo di tecnologie innovative
  - Miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia della prestazione
  - Costi contenuti
  - Ecc.
- Sostenibilità sociale
  - Riduzione dei rischi sulla salute
  - Miglioramento dell'autonomia personale
  - Miglioramento delle relazioni
  - Sensibilizzazione sociale
  - Produzione e distribuzione di beni o servizi
  - Tutela e riqualficazione dei servizi
  - Ecc.

### B) Criteri di qualificazione:

#### 1) Attuazione di almeno un obiettivo specifico

- Edilizia
  - Non discrimina l'accesso al servizio
  - Promuovere servizi che migliorano le condizioni di salute e benessere
  - Migliorare la sicurezza ambientale
  - Valorizzare il patrimonio culturale attraverso tecnologie e soluzioni non invasive (accessibilità trasparente)
  - Ecc.



- Urbanistica
  - Promuovere una mobilità pedonale intesa come rete di collegamento di percorsi accessibili a tutti
  - Migliorare la sicurezza ambientale
  - Valorizzare il patrimonio culturale
  - Facilitare l'interscambio con i sistemi di trasporto
  - Ecc.
- Trasporto
  - Migliorare l'uso dei mezzi di trasporto
  - Migliorare l'interconnettività fra essi e il sistema infrastrutturale
  - Standardizzare le tecnologie di sollevamento
  - Standardizzare le tecnologie per la comunicazione
  - Ridurre gli spostamenti e/o le percorrenze pro capite sui mezzi meno efficienti
  - Riorganizzare il sistema di trasporto per persone con disabilità affidato a terzi e/o da parte delle A.di V.
- Paesaggio
  - La progettazione nelle aree protette deve rispettare i principi del "Design for all"
  - Valorizzazione della natura
  - Applicazione di tecnologie ecocompatibili
  - Accessibilità garantita al maggior numero di visitatori
  - Presenza di servizi di supporto lungo i sentieri
  - Ecc.
- Turismo
  - L'offerta turistica deve includere l'accessibilità
  - Deve essere garantita la vacanza come diritto
  - L'offerta turistica deve essere concepita come un sistema di offerte interconnesse fra loro
  - Viene offerta una particolare attenzione ai clienti con disabilità invisibili
  - Vengono messi in rete prodotti e servizi accessibili
  - Vengono inserite nel mondo del lavoro persone con disabilità
  - Gli spazi culturali non offrono solo un'accessibilità architettonica ma una fruibilità dell'informazione a diverse scale di lettura e comprensione
  - La tecnologia dell'informazione diventa elemento facilitatore dell'inclusione
  - L'attività sportiva come elemento catalizzatore di relazioni e servizi per l'accoglienza e lo sviluppo di attività agonistica e non solo
  - L'accesso a spiagge e arenili devono offrire pari opportunità
  - Servizi di accoglienza e supporto in situazione di assistenza
  - Servizi di supporto sanitario in situazione critica
  - Una offerta termale meno sanitarizzata negli ambienti vocati all'accoglienza
  - Ecc.
- Formazione/informazione (da conoscere ma non applicabile in questa precisa esperienza)
  - La comunicazione di servizi accessibili offre un valore aggiunto in termini di promozione e qualità.
  - Viene erogata una informazione oggettiva, verificata e attendibile dell'accessibilità
  - Sono stati adottati strumenti per l'ascolto sociale
  - Viene assicurata una formazione permanente sulle modalità di accoglienza
  - Vengono promosse linee guida per l'accesso alla formazione
  - Ecc.
- Partecipazione (da conoscere ma non applicabile in questa precisa esperienza)
  - Condivisione delle scelte tecniche e funzionali
  - Sostenibilità ambientale in termini di:
    - Qualità architettonica e urbanistica degli spazi e dei manufatti
    - Rispetto delle regole
    - Efficacia della spesa
    - Cura dei luoghi
    - Crescita del senso di comunità e di identità
    - Maturazione dei diritti/doveri di cittadinanza
    - Arricchimento della creatività
    - Maggior soddisfazione dei bisogni diffusi
    - Gestione programmata delle opere, con contenimento dei costi di esercizio
    - Ecc.

### C) Criteri aggiuntivi di qualificazione:

- Promuove la piena integrazione riconoscendo la dignità ed il valore connaturati a tutti i membri della famiglia umana ed i diritti uguali e inalienabili come fondamento di libertà, giustizia
- Garantisce il pieno godimento degli spazi, degli ambienti e dei servizi da parte delle persone con disabilità
- La comunicazione attivata è inclusiva
- Ecc.

## IL TURISMO COME SISTEMA DI ACCOGLIENZA E PROFESSIONALITÀ

Per leggere un'esperienza in modo sufficientemente completo, occorre valutare le macro-azioni della vacanza in: arrivare, soggiornare, visitare, conoscere, relazionarsi con il territorio. Cosa deve emergere dall'esperienza di viaggio e soggiorno in un luogo non conosciuto?

**Abbiamo suddiviso l'esperienza in diversi momenti**, suddivisi secondo le fasi temporali significative di svolgimento della vacanza (prima, durante, dopo il viaggio), sono stati sintetizzati, evidenziando gli aspetti relativi alle *problematiche/criticità*, emerse ma anche elementi di positività da evidenziare e diffondere.

## Prima del viaggio

Gli aspetti di seguito sintetizzati propongono prima gli aspetti relativi alle modalità di reperimento delle informazioni in maniera diretta ed indiretta, poi gli aspetti relativi alla qualità.

### Informazione diretta

(realizzata dal turista in maniera autonoma)

- C'è stata difficoltà nella consultazione di website ONLINE, per la complessità riscontrata nella navigazione, nonché per la limitata disponibilità di siti certificati con W3C, consultabili quindi, anche da persone con disabilità di tipo sensoriale?
- Avete avvertito la mancanza di attrezzature per una diffusione ampliata delle informazioni? (utilizzo di telefoni con sistema DTS, FAX, trasduttore vocale)
- C'è stata difficoltà di reperimento di guide specialistiche, di cui a volte non è neanche nota l'esistenza? (ci riferiamo a guide che sono specializzate nell'accompagnamento di persone con disabilità).
- C'è stata difficoltà di reperimento di guide specializzate nell'uso della L.I.S.? (lingua italiana dei segni).
- Avete trovato difficoltà nel valutare l'affidabilità di informazioni pubblicate, ma di cui non si hanno informazioni sulla capacità ed esperienza di chi le ha raccolte?
- Difficoltà dovuta alla mancanza di disponibilità, da parte degli operatori, ad offrire informazioni dettagliate e/o specialistiche relative all'accessibilità e ai servizi erogati?

### Informazione indiretta

(realizzata attraverso operatori turistici o organizzazioni di persone disabili)

- Gli operatori turistici, a fronte delle vostre richieste, mostrano di essere in difficoltà nel comprendere le specifiche esigenze espresse dal potenziale viaggiatore? (per esempio: incapaci nel reperire e fornire risposte adeguate)
- Le organizzazioni turistiche offrono pacchetti turistici per le persone con esigenze specifiche, garantendo un sicuro grado di assistenza e sicurezza, sia rispetto all'accessibilità delle strutture ospitanti e delle destinazioni offerte, sia sull'organizzazione delle attività e delle giornate che compongono la vacanza?
- Le organizzazioni vincolano la persona a tempi prestabiliti, ad effettuare la vacanza in periodi di bassa stagione e a rimanere in contesti relazionali protetti?
- Nonostante un elevato livello di consapevolezza e comprensione delle esigenze, l'organizzazione tende a circoscrivere in gruppi i clienti che presentano la stessa tipologia di disabilità, quindi l'offerta non è adeguata a tutti i possibili utilizzatori?

## Qualità delle informazioni

- Avete avvertito la mancanza di informazioni di dettaglio sui singoli elementi che compongono la vacanza e sulla correlazione tra loro, rispetto all'intero sistema-vacanza.
- C'è una mancanza di informazioni sulla reperibilità in loco, sia di ausili specifici, che di personale in grado di offrire assistenza specializzata? (per esempio: le strutture sanitarie, le loro specificità o distanze dalla località di destinazione).
- C'è una mancanza di informazione sull'offerta di assistenza meccanica specializzata sui mezzi di trasporto privati? (Riparazioni dei comandi di guida, sollevatori, riparazione delle carrozzine o altri ausili, ecc...)
- C'è una mancanza di informazioni sugli sportelli informativi locali in termini di disponibilità e sulla interazione con i luoghi culturali, le attrezzature ricettive, ristorative, ecc. ?

## Durante il viaggio

### Gli spostamenti

- Per chi si sposta con un mezzo privato, c'è la mancanza o presenza di sistemi di comunicazione in caso di emergenza, adatti a persone con disabilità di tipo sensoriale? (paline SOS in autostrada solo con comunicazione audio; non disponibilità di numeri di soccorso raggiungibili anche attraverso l'invio di sms).
- Nel viaggiare con un mezzo pubblico, avete notato poca cura nel maneggiare ed immagazzinare gli ausili trasportati, soprattutto durante i viaggi in aereo?
- Esiste una reale difficoltà di accesso ai controlli aeroportuali (al check-in) di kit sanitari specifici, provvisti di siringa ad uso terapeutico?
- Esistono tempi più lunghi per l'accesso a treni e aerei, nonostante il preavviso fatto nei giorni precedenti?
- Verificare se c'è la mancanza di servizi igienici realmente accessibili ed in condizioni igieniche accettabili negli aeroporti o stazioni ferroviarie o terminal di autobus di linea.
- Abbiamo una mancanza di segnaletica e di informazioni, rivolte ai ciechi, sufficienti all'orientamento e al raggiungimento di luoghi e destinazioni di interesse?
- Esiste una interconnessione fra il trasporto nazionale e il trasporto locale?
- Il trasporto con conducente (taxi) è provvisto di veicoli adatti per accogliere persone in carrozzina?
- Nella città o luogo dove trascorrerete la vacanza, esiste un'autofficina in grado di riparare veicoli adattati?
- Nella città o luogo dove trascorrerete la vacanza, esiste un servizio di autonoleggio con veicoli idonei al trasporto di persone con disabilità motorie?

### Il soggiorno

- È una scelta obbligata di destinazioni orientata, a causa delle condizioni di accessibilità non verso i propri gusti ma verso mete già conosciute e "sicure"?

- Esiste un aggravio dei costi, dovuto alla disponibilità di offerte quasi sempre in strutture ricettive appartenenti a categorie elevate?
  - È stato verificato che c'è una incongruenza delle informazioni rispetto alla condizione reale, riferita a tutti gli elementi componenti il sistema vacanza?
  - All'interno della struttura che vi ospita, esiste una mancanza di segnaletica e di informazioni sufficienti all'orientamento e al raggiungimento di luoghi e destinazioni di interesse?
  - Avete percepito un pregiudizio relazionale, dovuto alla non conoscenza delle reali condizioni del cliente/visitatore.
  - Avete riscontrato nella struttura la presenza di barriere architettoniche che hanno limitato la vostra autonomia?
  - Esiste un numero sufficiente di camere adatte alle vostre esigenze?
  - In mancanza di un numero sufficiente di camere accessibili, il gruppo di turisti deve necessariamente distribuirsi su vari alberghi o strutture ricettive di altro genere?
  - Si è impossibilitati nell'accedere all'interno della struttura (qualsiasi sia) con cani-guida nonostante sia previsto dalla legge?
  - La struttura ricettiva mette a disposizione mezzi di locomozione? (carrozzina manuale, carrozzina elettrica, bicicletta, triciclo, ciclomotore, elettroscooter, propulsori a batteria per carrozzine, ecc.)
  - I percorsi interni hanno un andamento regolare?
  - Non avete percepito la presenza di ostacoli sporgenti e appuntiti nei corridoi e pianerottoli?
  - La reception ben illuminata, riconoscibile e il personale ha un atteggiamento positivo?
  - Le scale e i corridoi sono ben illuminati?
  - È presente uno spazio appartato o stanza per decomprimere crisi nervose?
  - È normalmente presente un sottofondo musicale rassicurante?
  - Non ci sono all'interno della struttura piante troppo profumate o con un eccessivo odore che possono dare fastidio a coloro che soffrono qualche particolare allergia o disturbo dello spettro autistico?
  - La struttura offre un servizio con sala colazione e/o sala ristorazione?
  - Il personale o i menù alla carta danno maggiori informazioni sui componenti e le modalità di preparazione dei cibi?
  - È stata verificata la possibilità di avere i pasti in orari personalizzati?
  - Notate una mancanza di servizi igienici realmente accessibili ed in condizioni igieniche accettabili?
  - Ci sono informazioni sulle caratteristiche antiallergiche di arredi e attrezzature interne alle camere? La struttura è disponibile a fornire informazioni specifiche sui materiali antiallergici presenti nelle camere?
  - La pulizia delle camere viene effettuata con cura (con antiallergeni) e gli oggetti personali non vengono spostati dal personale in luogo diverso?
  - Avete notato una mancanza di dispositivi ed indicazioni sul comportamento da tenere in caso di emergenza, soprattutto comprensibili da parte delle persone con disabilità di tipo sensoriale, con difficoltà di apprendimento, ecc.?
- Al ristorante**
- Il personale è in grado di fornire indicazioni sugli alimenti che compongono i diversi piatti?
  - Il menù prevede una descrizione in Braille o con immagini?
  - C'è la possibilità di muoversi agevolmente fra i tavoli?
  - È presente un bagno attrezzato con fasciatoio?
  - È presente un bagno famiglia attrezzato anche per bambini piccoli?
  - È presente un bagno accessibile, facilmente raggiungibile?
  - La segnaletica (simbolo dell'accessibilità) che evidenzia il bagno accessibile è congruente con la realtà?
- Durante la visita culturale**
- Il luogo corrisponde all'accessibilità eventualmente dichiarata sul sito o su catalogo?
  - Esiste un servizio di assistenza o accompagnamento per i visitatori con disabilità?
  - Il servizio è sempre a disposizione o prevede una prenotazione anticipata di almeno 24 ore?
  - Esiste una segnaletica di orientamento per le persone non vedenti?
  - Gli oggetti esposti hanno didascalie leggibili da parte dei ciechi?
  - Esistono modelli tridimensionali per la lettura tattile?
  - Si accede alle informazioni attraverso modalità alternative? (display, cuffie, QR-code, segnali a induzione magnetica, ecc.)
  - I percorsi sono accessibili alle persone con difficoltà motorie?
  - Ci sono luoghi non raggiungibili a causa delle barriere architettoniche?
  - Esistono luoghi o arredi dove riposarsi?
  - La struttura espositiva presenta uscite di sicurezza accessibili?
- Durante le attività**
- Avete percepito una incapacità al coinvolgimento, di persone disabili, da parte degli operatori delle attività ricreative?
  - C'è una mancanza di personale, nei musei e nelle sale espositive, in grado di dare descrizioni orali delle opere e degli oggetti in esposizione e di guide turistiche (L.I.S.) esperte in sistemi di comunicazione adeguati a visitatori con disabilità sensoriali e con difficoltà di apprendimento?

- C'è l'impossibilità di accesso alle strutture da parte dei cani-guida?
- Delusione rispetto alle aspettative create dall'informazione promozionale?

### **Dopo il viaggio**

- C'è delusione rispetto alle aspettative e ai desiderata manifestati al momento della partenza?
- È stata riscontrata una pubblicità negativa nei confronti del sistema turistico, del paese e della struttura ospitanti, nonché degli operatori turistici?
- È stata attivata una azione di rivalsa verso il sistema turistico, il paese e la struttura ospitanti, nonché verso gli operatori turistici?
- Avete trovato l'esperienza positiva e quindi attivate il passa parola?
- L'esperienza è troppo breve per poter esprimere un giudizio?

In conclusione, i dati rilevati, permettono di definire due diverse tipologie di esigenze, proprie del turista con bisogni specifici:

- le une, di carattere generale, relative al suo *status* di cliente, che ha diritto, in ogni caso, di ottenere un servizio di qualità;
- le altre, più specifiche, relative cioè alla sfera individuale e personale, perciò direttamente correlate a richieste individuali di comfort e sicurezza.

È bene sottolineare che ogni turista ha, infatti, le sue attitudini ed aspettative che condizionano e definiscono il suo comportamento in ogni momento della permanenza nella località e nella struttura ricettiva.

Da questa lettura si sono quindi delineate delle modalità comportamentali e atteggiamenti progettuali definite come "Linee guida per un turismo più inclusivo".

# PRINCIPALI INDICAZIONI TECNICHE PER BUONE PRATICHE

## PREMESSA

Da diverso tempo molte attività legate al settore turistico stanno conoscendo nuove opportunità di sviluppo che sono determinate soprattutto da una maggiore disponibilità di tempo libero, ad una maggiore diversificazione della richiesta da parte della clientela e dalla diffusione esponenziale dei servizi attraverso la rete internet.

Le nuove opportunità di sviluppo richiedono però una maggiore attenzione alla qualità del servizio erogato piuttosto che alla quantità; questa esigenza pone l'operatore turistico in una condizione di "riqualificazione" (in alcuni casi) della propria attività attraverso piccole soluzioni e/o atteggiamenti che rendono, al nostro cliente tipo, la vacanza davvero speciale.

Le modalità per migliorare il servizio sono davvero tante e sicuramente questa pubblicazione non ha la presunzione di affrontarle tutte, ma sicuramente ci sono alcuni aspetti che generalmente non valutiamo o addirittura non conosciamo; ci riferiamo all'accessibilità delle strutture e ai clienti con bisogni "speciali" che poi tanto speciali non sono, anzi "normali" che richiedono risposte professionali. È importante anche comprendere che i modelli di comportamento e la propensione al viaggio non sono affatto dissimili da quelli di altri segmenti di mercato già abituati a muoversi per turismo, affari, cure, ecc..., quindi è necessario sfatare il concetto che associa le esigenze dei clienti con necessità "speciali" a maggiori costi economici e gestionali. Gli strumenti di marketing a disposizione non devono riguardare solo i prezzi o il periodo stagionale, occorre uno sforzo maggiore nel pensare e progettare un prodotto integrato e di qualità, in termini di servizio erogato, di predisposizione degli ambienti, comfort, sicurezza, ecc... Da qui la necessità di dare alcune indicazioni di orientamento per la progettazione di una qualsiasi infrastruttura veramente "ospitale". Crediamo infatti che un **sistema ospitale** non si realizzi solo attraverso una maggiore attenzione tecnica, ma è necessario coniugare il comfort ambientale con una gestione attenta dei servizi e una maggiore attenzione ai clienti che esprimono nuove esigenze turistiche.

## LE STAZIONI FERROVIARIE

In Italia ancora oggi troviamo situazioni molto differenti e ancora oggi non tutte le stazioni ferroviarie sono accessibili. In generale si dovrebbe poter raggiungere la stazione in pullman, taxi, auto, bici con la sosta nelle adiacenze, trovare aree di arrivo e percorsi accessibili privi di barriere fisiche e

dotati di segnali sensoriali, protetti dalle intemperie, attraverso spazi porticati o ampie tettoie, nei quali è più agevole muoversi con i bagagli o in più persone. Nelle stazioni storiche l'ingresso è con dislivello, gradini di accesso che devono essere superati attraverso rampe di pendenza contenuta, ampie e dotate di corrimani su ambo i lati, integrate all'ingresso principale. I gradini stessi devono essere segnalati e leggibili nel contrasto di luminanza tra pedata e alzata. Nelle costruzioni più recenti e in alcune delle stazioni storiche più importanti l'ingresso è alla stessa quota dello spazio urbano e offre grandi aperture, attraverso passaggi privi di infissi o con porte che solitamente sono automatiche e scorrevoli, segnalate visivamente e acusticamente. L'organizzazione della stazione e la localizzazione dei servizi dev'essere comprensibile a tutti, incluse le persone con disabilità sensoriali, visive o uditive, ricorrendo ad una segnaletica appropriata, visiva, tattile, acustica. I percorsi privi di ostacoli e di una sezione adeguata ad accogliere i flussi dei viaggiatori che si spostano con i bagagli tra i binari, devono offrire guide artificiali quando le guide naturali sono insufficienti a garantire l'orientamento. Per raggiungere i binari, tranne che nelle stazioni di testata che possono essere organizzate alla stessa quota, è necessario raccordare i dislivelli con ascensori e scale mobili oltre che con le scale, apponendo le dovute segnalazioni e nel rispetto dei requisiti d.m. 236/68, oltre che con un adeguato dimensionamento rispetto ai flussi di persone. Le biglietterie devono essere segnalate per le persone non vedenti e dotate di sportelli ad altezza di cm 90 per consentire il dialogo con persone di bassa statura o in carrozzina, le sottotitolazioni sono consigliate per facilitare la comunicazione con persone non udenti e gli stranieri. Altresì biglietterie automatiche, dispositivi per la vidimazione dei biglietti, sportelli bancomat, devono essere previsti accessibili, con i comandi disposti ad altezza adeguata, con tasti a rilievo e indicazioni sonore e visive. Anche i tabelloni con la segnalazione di partenze e arrivi devono trovare una collocazione e una modalità di lettura che possa essere comprensibile per tutti (posizionamento, grandezza del carattere, contrasto di luminanza, permanenza della scritta).

I servizi igienici devono essere accessibili per entrambi i sessi, dotati di fasciatoio per i bambini e, nelle stazioni principali, con la possibilità di utilizzare spogliatoi e docce accessibili.

Gli spazi di sosta, i punti di ristoro, devono anch'essi risultare accessibili per dimensione, percorsi e arredi, consentendo la fruibilità da parte di persone con disabilità sensoriali.

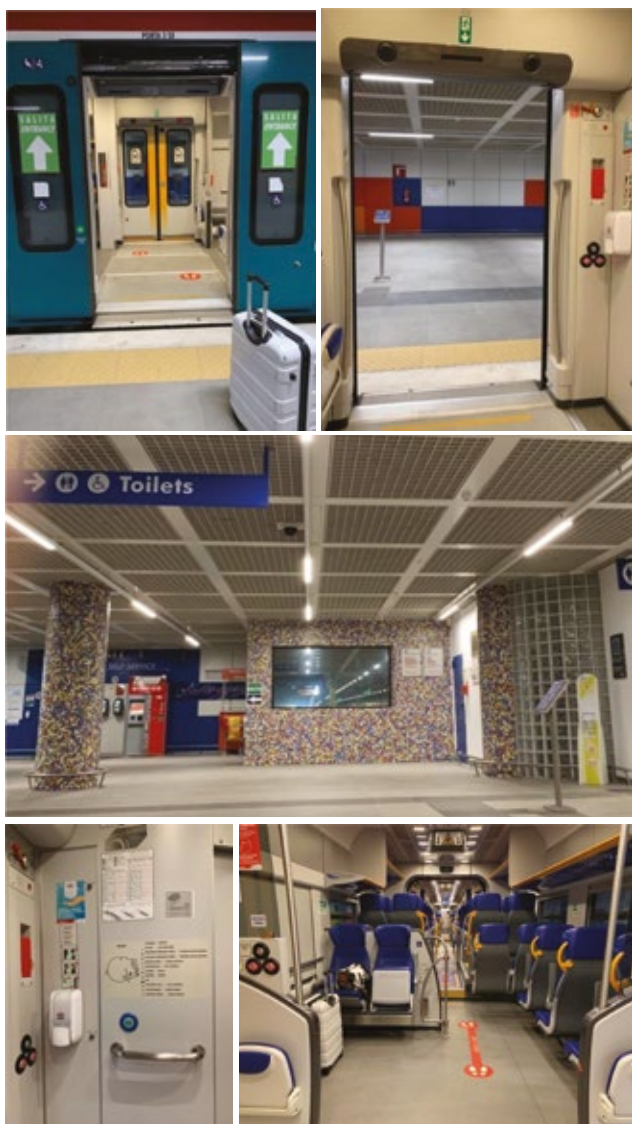
Le banchine devono essere portate all'altezza dell'apertura delle porte dei treni in modo da facilitare l'accesso

a bordo, il margine della banchina dev'essere segnalato a livello tattile e cromatico, la profondità della banchina deve essere commisurata alla possibilità di inserire spazi di sosta dotati di sedute e se è il caso protetti dalle intemperie attraverso tettoie su tutto lo spazio e frangivento vetrati, dotati della segnaletica per la riconoscibilità delle pareti trasparenti. Negli spazi organizzati per la sosta a sedere devono essere previste anche sedute con braccioli e spazi per l'accostamento delle carrozzine.

La cura dell'illuminazione, la manutenzione e la pulizia, sono requisiti importanti per rendere comprensibili fruibili e sicuri gli spazi.

Le carrozze dei treni dovrebbero essere accessibili con pulsante di apertura automatica, grande a rilievo e luminoso, recare spazi ampi e accessibili riservati, con i servizi igienici automatici anch'essi raggiungibili e facilmente azionabili con pulsanti accessibili.

La decorazione alle pareti, il layout dell'architettura dovrebbe favorire la riconoscibilità dello spazio.



Stazione ferroviaria Aeroporto di Palermo

## LE FERMATE DEL TRASPORTO URBANO ED EXTRAURBANO

Le fermate bus possono essere di varie conformazioni in modo da facilitare l'accostamento e lo sbarco sul/dal mezzo pubblico, la comprensione degli orari e delle attese, l'individuazione con facilità del posizionamento della porta anteriore del mezzo da parte di persone non vedenti, la sosta in condizioni riparate dalle intemperie per tutti gli utilizzatori. È importante che il marciapiede che le ospita sia di ampiezza sufficiente a consentire la sosta e la salita sul mezzo anche da persone con passeggini, borse, valigie, persone in carrozzina. E quindi vanno considerate le dimensioni della profondità della banchina, la sua altezza dal piano strada, i raccordi al marciapiede vero e proprio, gli spazi di manovra necessari alle persone in carrozzina.

La sosta bus dev'essere dotata di pensilina per l'attesa con diverse soluzioni per facilitare l'attesa, sedute, appoggi ischiatici e spazi liberi.

La palina dev'essere facilmente leggibile e pertanto la dimensione e la scelta dei font o dei testi a cristalli liquidi deve considerare le condizioni di leggibilità, sono preferibili le soluzioni che indicano i tempi di attesa alla fermata o sullo smartphone.

Sono da considerare i messaggi vocali di avviso dei mezzi in arrivo, utili alle persone non vedenti.

Tutti gli spazi, il raccordo dal marciapiede, la pensilina per la sosta, la palina informativa e la postazione di attesa del mezzo oltre che il bordo della banchina devono essere correttamente segnalati a livello cromatico e tattilo-plantare. La collocazione di arredi quali cestini portarifiuti e dissuasori non deve costituire un ostacolo per gli utilizzatori non vedenti e ipovedenti.

Gli spazi di sosta delle auto, bici e moto devono essere collocati in modo da non ridurre i passaggi e non creare ostacoli alla visibilità dei pedoni.

## PARCHEGGI

L'accoglienza inizia fuori dalla struttura (ricettiva, ristorativa, museale, ecc.), attraverso un'adeguata informazione; si deve percepire immediatamente la zona da raggiungere con il veicolo e prevedere sempre almeno un posto riservato alle persone con disabilità. È bene che il posto riservato sia più vicino possibile all'ingresso principale della struttura.

Il parcheggio è il primo servizio di cui usufruisce il cliente e se non è presente, oppure ha caratteristiche insoddisfacenti, la prima impressione sulla struttura, ad esempio sull'hotel, sarà sicuramente negativa.

Ottimale come soluzione, quando tecnicamente possibile, è la costruzione di una copertura di una parte dell'a-

rea per favorire la salita e la discesa del cliente in carrozzina, o di un genitore con il neonato nel passeggino (parcheggi rosa), qualora le condizioni atmosferiche siano pessime.

Nell'area di parcheggio delle autovetture dei clienti e dei visitatori, occorre evitare sistemazioni prive di definizione che risultano poco leggibili, anche a livello percettivo e non ci fanno sentire accolti. Sono consigliabili le soluzioni che prevedono alberi, con l'importante funzione di protezione del mezzo dai raggi solari, pavimentazioni con autobloccanti o lastre in pietra, mentre non risulta funzionale l'impiego di tappeti di ghiaia o di grigliati in cemento che impediscono la mobilità dei clienti con difficoltà motorie, signore con i tacchi, genitori con il passeggino, ecc.

I responsabili della struttura devono custodire con attenzione il mezzo con il quale il cliente è arrivato. Quindi, per rispondere alle esigenze degli automobilisti il parcheggio dovrà essere:

- gratuito,
- molto illuminato,
- senza buche, pozzanghere o macchie d'olio,
- provvisto di adeguata segnaletica a terra per la limitazione dei posti auto,
- con aree riservate ai clienti con disabilità,
- dotato di contenitori di rifiuti,
- e perché no, dotato di un cartello di benvenuto,
- ben collegato alla struttura attraverso percorsi pedonali facilmente individuabili e sicuri.

Se la struttura ha un garage ed il garage è interno alla struttura, è necessario avere un collegamento diretto e accessibile con la reception o la biglietteria presente all'ingresso.

Talvolta il percorso pedonale non è complanare al parcheggio, vanno pertanto realizzati scivoli di collegamento, presegnalati con zigrinatura della superficie e con pendenza massima del 5%.

L'uso di dissuasori ad altezza corrimano, aiuole, fioriere, cordoli o materiali di diversa fattura, percepibili acusticamente, possono svolgere la doppia funzione di guida-persone nel caso di clienti non vedenti, oppure delimitare in modo tangibile le aree riservate, impedendo sconfinamenti di altri veicoli, che ridurrebbero lo spazio di sosta e di manovra del cliente anziano con una disabilità motoria.

Nel caso in cui vi sia un parchimetro o il parcheggio sia custodito mediante cancelli automatici, questi dovranno avere i comandi facilmente raggiungibili da un cliente seduto nella propria autovettura.

Sempre riguardo ai parcheggi soprattutto riservati alle persone/clienti con disabilità, sarebbe buona norma aumentare le superfici previste dal Codice della Strada. Per inciso, quando si progettano gli spazi riservati alla sosta

dei veicoli non si tiene conto che, nel tempo, abbiamo avuto un'evoluzione tipologica e tecnologica dei mezzi. Attualmente le rampe di accesso, i sollevatori e gli elevatori sono sicuramente i dispositivi più importanti per i furgoni o i monovolumi adibiti al trasporto delle persone disabili.

Le soluzioni possono essere le rampe di accesso posteriori (per il trasporto disabili individuale o collettivo) oppure sollevatori ed elevatori per l'accesso tramite portellone laterale che apre il fronte a soluzioni alternative per il trasporto dei disabili sfruttando nel miglior modo possibile le capacità dei vari furgoni o monovolumi.

Le rampe di accesso posteriori sono di ridotte dimensioni e di peso contenuto, adatte per l'installazione su veicoli di piccole e medie dimensioni. Pertanto, se lo spazio lo consente, sarà sicuramente apprezzata un'area con la superficie maggiorata e più orientata a contenere un camper che un'auto tipo.

## ACCESSO ALLA STRUTTURA

Il benvenuto è spesso legato all'immagine esterna dell'edificio e alla modalità per raggiungerlo. Molti edifici di interesse turistico collocati nel centro storico o in luoghi isolati, diventano difficili da raggiungere se sul territorio specifico non viene installata una segnaletica fruibile che fornisca indicazioni precise su come raggiungere la struttura, soprattutto quando si tratta di aziende agrituristiche che solitamente sono immerse nella campagna, rifugi immersi nel verde, in luoghi naturali e quindi meno facilmente raggiungibili. Nel caso di un B&B, l'abitazione privata che lo ospita deve risultare facilmente individuabile dall'esterno e la scritta sul campanello chiara e ben leggibile; anche i colori esterni o una buona illuminazione possono rendere il riconoscimento più efficace.

Alcune bandiere danno il benvenuto agli ospiti internazionali. Le bandiere, come le insegne non bastano, un ruolo importante deve essere riservato all'illuminazione esterna: per essere visti e desiderati dai turisti le luci devono essere efficaci per rendere riconoscibile l'ingresso, così come l'insegna, una pensilina di protezione dalla pioggia, il contrasto di texture e di luminanza nella pavimentazione e nelle pareti all'intorno, la presenza di arredi che contribuiscono alla leggibilità dello spazio (con le piante per esempio). Essere visibili rappresenta un primo segnale di accoglienza.

Il massimo dell'accoglienza simbolica nell'immaginario di molti, se si tratta di un albergo, è fatta di guanti bianchi e tappeto rosso. Gli alberghi normalmente utilizzano zerbini e passatoie scure, spente, opache, idonee solo per nascondere le macchie ma poco accoglienti e invitanti. Pochi alberghi usano un brillante tappeto rosso

che accompagna l'ospite dall'ingresso alla hall; chi utilizza questa soluzione garantisce al cliente un formidabile effetto di accoglienza e ospitalità.

Attenzione che le passatoie e gli zerbini non siano a pelo lungo, che siano fissate in più punti e che non siano prevalenti rispetto alla normale pavimentazione: clienti claudicanti e anziani o clienti che utilizzano carrozzine trovano estremamente difficoltoso percorrere tali camminamenti. Negli anni più recenti sono state introdotte soluzioni maggiormente fruibili, con pensiline e ampie porte scorrevoli all'ingresso, zerbini incassati raso pavimento e hall ben caratterizzare che costituiscono il biglietto da visita della struttura. L'accesso principale deve, quando possibile, essere protetto dagli agenti atmosferici con una pensilina di riparo sufficientemente profonda (circa 2 mt.).

L'accesso in piano è da preferirsi per tutti per la maggiore facilità di movimento con i bagagli, l'apertura automatica è una facilitazione ma deve essere segnalata alle persone con disabilità visive, sono sconsigliati gli ingressi a bussola che risultano barrieranti sia per le persone con disabilità motorie, sia per le persone con disabilità sensoriali.

I sistemi di apertura e chiusura, se automatici, devono essere temporizzati in modo da permettere un agevole passaggio anche da parte di anziani o clienti claudicanti, devono essere presenti sistemi per il riconoscimento degli spazi da parte di persone non vedenti (quali avvisatori acustici, linee guida naturali, segnaletica).

Quando esiste un trasbordo di bagagli, agevolate l'operazione del trasporto in ogni circostanza considerando, anche il tratto dal parcheggio all'ingresso dell'edificio.

Ogni qualvolta si presenti un dislivello tra il piano esterno e quello interno dell'edificio aperto al pubblico, occorre prevedere delle soluzioni tecniche di accessibilità come le rampe, le piattaforme di distribuzione e porte di dimensioni adeguate. Sono da evitare trattamenti verso la clientela che prevedono l'uso di ingressi secondari; l'ingresso deve essere principale per tutti e tutti devono percepire lo stesso livello di accoglienza.

La piattaforma orizzontale prospiciente l'accesso deve avere dimensioni utili (non impegnate dalla rotazione di battenti) superiori a cm. 150x150 per facilitare la manovra e il passaggio di un cliente con valigie, passeggini, ecc. La normativa consente che le soglie possano essere realizzate ad altezza massima di 25 mm. Una buona accessibilità però viene garantita se la soglia viene eliminata o ridotta di dimensioni o raccordata smussando lo spigolo esistente.

## LA COMUNICAZIONE

La chiave per offrire un buon servizio è quella di trattare il cliente come vorreste essere trattati voi, quindi un sorriso e un atteggiamento ospitale verso il cliente serve a met-

terlo a proprio agio e quindi favorevolmente predisposto a superare le difficoltà più banali.

Ricordate che gli ostacoli di natura fisica (dislivelli, spazi ristretti, ecc.) creano disagio o "barriera" a chi ha difficoltà di deambulazione o a chi usa la carrozzina perché impediscono il libero movimento e la piena fruibilità degli spazi. Quindi siate pronti a intervenire nel rimuovere ostacoli, ove possibile, o agevolare il cliente nel loro superamento, ascoltando i loro suggerimenti.

Molti edifici di interesse turistico collocati nel centro storico o in luoghi isolati, diventano difficili da raggiungere se non vengono date, al momento della prenotazione o nell'organizzazione del prodotto turistico, informazioni adeguate a facilitare l'arrivo.

Abbiamo quindi a monte la necessità di avere un'informazione non ridondante ma efficace e veritiera.

## RECEPTION - HALL

Nel caso di una struttura ricettiva, la hall deve essere luminosa ed accogliente, deve profumare di fresco perché in essa gli ospiti possano trascorrere piacevolmente i momenti di attesa. Le poltrone devono essere comode e facilitare l'avvicinamento se non addirittura l'uso da parte dei clienti in carrozzina (in questo caso con cuscini molto rigidi), tavoli da salotto facilmente raggiungibili da seduti, pubblicazioni turistiche disponibili e collocate in modo ben visibile, postazioni web consultabili.

Deve essere data preferenza ad arredi non taglienti e privi di spigoli vivi e individuabili da parte di persone non vedenti con l'uso del bastone.

È il luogo dove il cliente riceve la prima impressione sul servizio offerto dall'albergo.

Le caratteristiche della Hall Ideale:

- una segnaletica fruibile (colorata, tattile, comprensibile) con una frase di benvenuto, indicante ogni servizio dell'albergo: bar, ristorante, sale, ascensori, piscina, ecc. che facilita l'orientamento del nuovo cliente,
- mazzi di fiori freschi e piante importanti sistemate coerentemente con la struttura dell'albergo,
- musica di sottofondo a basso volume unitamente a un ambiente dal buon comfort acustico privo di riverberi,
- buona caratterizzazione dello spazio attraverso l'uso del colore, della luce, delle texture dei materiali per renderlo accogliente e riconoscibile,
- dotata di spazi articolati per la sosta in modo da permettere la fruizione da parte di tutti (spazi che permettano di allontanarsi dalle situazioni più caotiche per consentire il permanere in situazioni accoglienti per persone con difficoltà cognitive relazionali o per persone che si stancano facilmente e sono più disturbate a situazioni caotiche o di sovraffollamento),



- impianto loop per ridurre il rumore di fondo per le persone con protesi acustiche o impianti cocleari.

Come già detto, il punto più importante dell'albergo è sicuramente il front-desk (reception), da cui dipendono in larga parte i risultati economici dell'impresa.

Caratteristiche della hall sono anche la forma del banco, le dotazioni, le tecnologie di cui dispone. Non va sottovalutata l'esigenza di avere una parte del banco ad altezza raggiungibile dai clienti bassi di statura, bambini o clienti in carrozzina. I banconi e i piani di appoggio utilizzati per le normali operazioni del pubblico devono essere predisposti in modo che almeno una parte di essi sia utilizzabile da persona su sedia a ruote, permettendole di espletare tutti i servizi (altezza pari a 90 cm.) dovrebbero essere raggiungibili anche da parte di persone non vedenti con l'inserimento di codici percettivi e guide naturali, la comunicazione con le persone non udenti o ipo udenti può essere facilitata con la presenza di un sistema loop, di videoscrittura (smartphone o altri strumenti tecnologici), il supporto di una chiara comunicazione visiva attraverso la lettura labiale;

Se gli spazi sono grandi e ci sono tempi di attesa, predisponete zone di seduta o d'appoggio ove far accomodare i clienti. L'articolazione dello spazio potrà creare così diverse aree in cui le persone si possono distribuire potendo scegliere tra aree più defilate e silenziose e aree più centrali e trafficate (aspetti importanti per persone con disturbi cognitivo relazionali). Nella scelta degli arredi offrire soluzioni di diverso tipo per altezza della seduta, presenza o meno di braccioli e sedili imbottiti può rispondere a una varietà di esigenze.

Nel caso di edifici di carattere culturale dove l'atrio è costituito da biglietterie, guardaroba, servizi igienici e sedute, è importante che i diversi spazi siano segnalati per le loro funzioni principali.

### La comunicazione

Verso il cliente con disabilità assumete sempre un atteggiamento naturale: non è richiesta un'attenzione speciale ma un servizio professionale e di qualità che sia in grado di rispondere alle diverse esigenze.

Ricordate che è preferibile chiedere prima di aiutare: la persona con disabilità va messa nelle condizioni di agire il più possibile in modo autonomo. In generale se avrà bisogno di aiuto lo chiederà direttamente.

Tra i vari servizi è utile poter fornire ai clienti informazioni su possibili mete turistiche e sui servizi del territorio, con i mezzi di trasporto relativi, comprendenti anche notizie sull'accessibilità.

Integrate, se possibile, il normale materiale informativo distribuito nei servizi di ricevimento, con le guide di accessibilità eventualmente pubblicate nella città, nella provincia, nella regione di riferimento. Sarà un "plus" sicuramente apprezzato dalla clientela della struttura ricettiva.

### L'assegnazione delle camere

Se si tratta di un albergo, assegnate camere facilmente raggiungibili, riducendo al minimo la distanza da percorrere. La scelta dovrà favorire quelle vicino all'ascensore e ai servizi. Se manca l'ascensore assegnate le stanze al livello più facilmente raggiungibile (piano terra, rialzati, ecc.), per ragioni di sicurezza è bene prevedere la camera nelle vicinanze di un luogo sicuro o all'uscita di sicurezza comunque accessibile.

Se si tratta di campeggi e villaggi turistici, caratterizzati da strutture distribuite in ampi spazi, assegnando lo spazio tenda bungalow, privilegiate quelli vicini alle attrezzature e ai servizi (servizi igienici, docce, spaccio, ecc.), ricordati da percorsi accessibili.

È buona norma accompagnare il cliente non vedente o ipovedente nella presa di conoscenza della camera in cui soggiognerà e delle parti d'uso comune della struttura. Descrivetegli l'ubicazione degli spazi, i vari servizi offerti e con maggiori dettagli la camera che andrà a occupare e ciò che si trova al suo interno.

La disponibilità ad accompagnare il cliente a visitare l'intero complesso è particolarmente significativa in caso di strutture ampie come i campeggi o i villaggi turistici, dove l'orientamento, almeno nella fase iniziale, è piuttosto complesso. A tal fine il personale potrà illustrare al cliente i percorsi principali di collegamento con la zona servizi e le varie attrezzature presenti, anche in relazione allo spazio tenda o bungalow a lui assegnato, dando continui riferimenti spaziali.

Offrite al cliente, se accompagnato, la possibilità di avere camere comunicanti o contigue con l'accompagnatore; se l'accompagnatore è un coniuge, assegnate una camera matrimoniale: la più grande.

Per clienti con problemi di allergie o di tipo respiratorio si raccomanda di fornire la camera più adatta (stanza analergica o stanza per non fumatori) a seconda delle esigenze manifestate dal cliente.

Nel caso in cui la struttura offre un servizio di ristorazione e sono presenti clienti con problemi di alimentazione, il personale deve essere informato del tipo di dieta che può essere offerto dal settore ristorazione. Potrà essere compilata una scheda apposita con le esigenze alimentari del cliente che sarà un importante riferimento per il personale della cucina, i camerieri di sala e il personale che effettua servizio in camera.

### La sicurezza

Non sottovalutate mai gli aspetti connessi alla sicurezza dei clienti. All'arrivo del cliente spiegate di persona (e ove possibile fornite un pieghevole) le procedure di evacuazione attuate nella struttura in caso di incendio, con riferimento alla camera dove sarà alloggiato e ai servizi, indicando l'ubicazione di luoghi sicuri statici. (Si ricorda

che il luogo sicuro statico accessibile è in ambiente protetto, resistente al fuoco, facilmente raggiungibile in modo autonomo da parte delle persone con disabilità per attendere i soccorsi) o delle vie di fuga accessibili. Nel fare questo tenete conto di quanto esposto in precedenza a proposito delle esigenze legate alle diverse necessità.

Se il cliente è una persona non udente o ipoudente, fornite, su sua richiesta, un sistema di allarme dotato di sistema vibratile. Infatti, molte persone non possono essere svegliate dai comuni allarmi antincendio a causa di un deficit uditivo. I rilevatori di fumo per non udenti o difficoltà uditive, sono dotati di luci stroboscopiche ad alta intensità e di cuscino vibrante per svegliare una persona nel caso suoni l'allarme principale. Esistono modelli di allarmi senza fili per comunicare una situazione di allarme ai clienti non udenti o con deficit uditivi. Il sistema, quando rileva il suono dell'allarme antincendio provvede ad attivare un mini cuscino vibrante posizionato sotto il cuscino della persona che sta riposando; funziona anche come sveglia.

## ASCENSORI, RAMPE, SCALE

### Gli ascensori

Ormai tutti gli alberghi sono dotati di ascensore; l'ascensore non è più solo uno strumento di trasporto, è qualcosa di più: un modo per riconoscere la qualità e il livello del servizio offerto.

Un errato dimensionamento dell'ascensore, una illuminazione non adatta o scarsa, materiali di rivestimento non adeguati, creano nell'ospite una predisposizione psicologica critica per i successivi ambienti verso cui è diretto.

Gli specchi interni abbassano il senso di claustrofobia, mentre una musica di sottofondo e la presenza di citofoni per la comunicazione con l'esterno danno un senso di sicurezza all'utente smarrito o con difficoltà sensoriali, da questo punto di vista è importante che l'ascensore abbia collegamento wi-fi per permettere la comunicazione con persone non udenti e che possono usare gli smartphone in caso di necessità.

Una parete della cabina ascensore potrebbe essere attrezzata con una bacheca contenente informazioni relative all'albergo (menù, attività varie, orari, servizi presenti ai piani) con adeguato stile grafico percepibile anche dalle persone con limitazioni visive.

Un avvisatore acustico al piano di arrivo facilita l'orientamento di tutti i clienti ma se all'apertura della porta automatizzata leggiamo sul muro frontale, magari in un bel layout grande e riconoscibile, il numero del piano, sicuramente rendono l'ambiente molto percettivo e sicuro. La normativa sull'accessibilità dell'ascensore prevede che il sistema di autolivellamento debba avere una tolleranza massima inferiore a +/- 6 mm.

Il consiglio è di rispettare questa indicazione, nel caso di un ascensore di dimensioni accessibili; diventa un obbligo quando le dimensioni della cabina e della porta sono ridotte e non consentono un'adeguata spinta del mezzo, quindi il superamento della differenza di livello da parte delle ruote piroettanti anteriori.

La bottoniera dovrebbe avere le indicazioni alfanumeriche in rilievo e la traduzione in Braille per consentirne l'uso anche alle persone non vedenti.

Quando il dislivello fra i piani viene superato da pochi gradini (circa 1 mt.), la soluzione idonea è l'utilizzo della piattaforma elevatrice o di un mini-ascensore a giorno, adeguatamente protetto.

La piattaforma è utile per il sollevamento delle persone in carrozzina o delle persone a ridotta mobilità o con passeggeri e si adatta perfettamente ad ambienti diversi, perché di poco ingombro e ben integrabile, anche sotto il profilo estetico, nell'ambiente.

### Le rampe

Troppo spesso la rampa di accesso all'edificio o lo scivolo, se il manufatto è di modeste dimensioni, risulta essere esteticamente un volume a sé stante. L'intervento risulta essere esteticamente sgradevole quando all'opera edilizia non si dà sufficiente valore, ovvero lo si considera una forzatura per rispettare la norma. Se l'ingresso all'albergo rappresenta un primo segnale dell'ospitalità, una brutta rampa, di forte impatto estetico, produce una reazione psicologica negativa per chiunque vi acceda.

Se si tratta di ristrutturazione, il manufatto deve essere integrato e ben realizzato con materiali e finiture di buon livello, se si tratta di un nuovo progetto, la soluzione risulterà sicuramente più semplice e inserita nel contesto edilizio. L'accessibilità dell'edificio non deve mai essere letta come una restrizione progettuale ma bensì come uno stimolo per individuare soluzioni interessanti e funzionali.

Va sottolineato che il superamento di un dislivello deve prevedere due soluzioni: la realizzazione di una rampa e la costruzione di gradini. Se è vero, infatti, che la rampa è indispensabile per una persona in carrozzina, è altresì vero che è fonte di pericolo per i restanti utenti, soprattutto se presenta una pendenza accentuata, non è protetta da agenti atmosferici, non è dotata di corrimani e presenta una pavimentazione sdruciolevole.

La rampa va presegnalata, come pure la presenza di gradini, per impedire infortuni ai non vedenti.

### Le scale

Le rampe di scale, oltre a presentarsi come barriere inaccessibili per i clienti in carrozzina, sono uno dei luoghi più comuni di incidenti per chiunque, questa è una delle ragioni per cui sono da evitare le scale a chiocciola o con pedata di forma non rettangolare, l'andamento dei gra-

dini deve essere il più possibile regolare e costante nel rapporto alzata/pedata.

Sulle scale va inserito un corrimano su entrambi i lati, se esse vengono usate frequentemente da bambini è necessario prevedere una seconda coppia di corrimano ad altezza minore.

Il corrimano non è un accessorio futile, è soprattutto un ausilio utile per chiunque. Un corrimano rigido, non a corda, possibilmente presente su entrambi i lati della scala, dà sicurezza al cliente, previene possibili infortuni e, soprattutto per alcuni clienti anziani o con difficoltà di equilibrio diventa veramente indispensabile. Il corrimano è un ottimo indicatore di orientamento per i clienti ipovedenti che vogliono muoversi in autonomia.

È importante ricordare che la presenza isolata di gradini, soprattutto se non sono ben visibili, è fonte di pericolo, come pure la costruzione del gradino con l'alzata aperta che facilita le situazioni di inciampo.

Da non sottovalutare è l'uso di una corretta illuminazione laterale affinché non vi siano ombre che possono sviare l'utente. Sono da evitarsi, nei luoghi pubblici, interruttori a tempo.

È importante che vi siano contrasti di luminanza (una specie di contrasto di colore o chiaro scuro) tra pedata e alzata per rendere leggibile la scala anche alle persone che ci vedono poco. È altrettanto importante che vi siano variazioni di pavimentazione che facciano comprendere a livello tattile e cromatico l'inizio e la fine della scala e che il corrimano si sviluppi lungo tutto il dislivello. In questo modo la scala potrà essere fruibile per le persone non vedenti o ipovedenti.

Fonte di inciampo possono essere tappeti, zerbini non incassati, guide di colore uniforme o trattamenti che inducono allo scivolamento. L'uso di materiale antisdrucchiolo per la costruzione delle rampe è d'obbligo, sono sconsigliate invece le strisce antisdrucchiolo autoadesive o che comunque sbordano dal gradino.

In presenza di clienti con difficoltà motorie mostrate le facilitazioni presenti nella struttura soprattutto per quanto riguarda il superamento dei dislivelli: dove si trovano gli ascensori, dove è collocato lo scivolo per raggiungere un servizio, come si utilizza un elevatore per raggiungere un ammezzato, ecc.

Se il cliente deve superare un dislivello, mostrate la vostra disponibilità soprattutto per le operazioni più difficili, come il portare bagagli o pacchi.

Nel caso di persone con problemi agli arti superiori aiutatele ad aprire le porte, a prendere gli oggetti, o selezionare dei pulsanti di comando, ecc.

Offrite la vostra disponibilità anche nel caso che il cliente abbia già un accompagnatore, magari, quando possibile, anche di spostare arredi quali tavoli, suppellettili che intralciano il percorso.

## PERCORSI E PAVIMENTAZIONI

### I percorsi interni

Quando si realizzano i percorsi interni, è importante tener conto dell'aspetto psicologico che, colori, materiali, arredi, dimensioni possono suscitare nel cliente, ad esempio un senso di claustrofobia.

Un corridoio troppo lungo e angusto può disturbare un claustrofobico, ma è necessario ricordare che anche percorsi complessi possono creare disorientamento a chiunque e ancor di più alla persona non vedente o anziana.

La qualità dei corridoi sta nella ricchezza e nelle interruzioni d'arredo. Quando il corridoio è lungo, può essere interrotto con quinte e salotti, da aperture e visuali verso l'esterno, quando è stretto va ben illuminato e reso gradevole attraverso la definizione dei colori sulle pareti ad esempio. L'illuminazione può giocare un effetto d'ambiente e prestarsi a soluzioni integrate all'architettura che definiscono meglio lo spazio risultando gradevole.

La presenza del corrimano, posto a cm 90 da terra, anche in questo caso può essere d'aiuto per le persone con ridotta mobilità e le persone ipovedenti o non vedenti.

Le alloggiamenti (linee di confine, cornici, partiture cromatiche differenziate) possono essere utili per riconoscere le porte delle stanze al di là del numero su di esse impresso, in modo da facilitare l'orientamento di persone ipovedenti e aiutare nella fruizione le persone con difficoltà cognitive relazionali, in questi casi sono da preferire colori morbidi e non troppo squillanti e forme stondate.

La differenziazione delle porte delle camere fa parte di questo nuovo stile di presentazione, proprio del wayfinding.

Vanno rispettate le norme di sicurezza nel momento in cui i percorsi vengono accessoriati con lampade di emergenza e dotati di un'adeguata segnaletica che indica in particolare le uscite d'emergenza. Sempre tramite segnaletica a pavimento, sulle pareti o a soffitto devono essere evidenziati i percorsi preferenziali e i servizi presenti.

La realizzazione di percorsi interni, soprattutto se adibiti ad uso comune, risulta complessa da definire nelle sue dimensioni per la varietà di casi che si possono presentare e l'influenza che può avere l'intensità di circolazione. È appurato che lo spazio minimo per il passaggio di una carrozzina su un percorso orizzontale è di cm.90. È però vero che tale dimensione non permette il doppio senso di circolazione. In ogni caso per spazi collettivi, vissuti da più persone come nel caso di strutture ricettive, è importante considerare ampiezze adeguate al passaggio contemporaneo di persone con bagagli, passeggini o in carrozzina. Nei casi di piccole strutture tipiche dell'ospitalità diffusa, quando non si dispone di ampiezze rilevanti, bisogna rendere il più breve possibile il percorso e prevedere opportuni allargamenti che facilitino la sosta o l'incrocio e l'inversione di marcia.

È consigliata la cura degli aspetti microclimatici offrendo adeguati livelli di ricambi d'aria, controllando ventilazione, temperatura e umidità e avendo cura di installare adeguati frangisole in corrispondenza delle aperture.

È altresì consigliato che l'illuminazione sia naturale nei percorsi interni. Ad ogni modo il livello di illuminamento artificiale dovrà essere di circa 100 lux, in caso di alta affluenza di pubblico, misurati sul piano ideale (neutro) posto a cm.100 di altezza dal pavimento. Per la luce diurna il valore medio di illuminamento dovrà essere pari a 0,01 nm.

Le pareti devono essere libere da arredi che sporgono e, per evitare abrasioni accidentali, vanno trattate con materiali poco rugosi; sempre a tal fine è utile rivestire gli spigoli delle pareti con paraspigoli adeguati.

In spazi accessori o laterali, quali slarghi, incroci con ampliamento di sezione del corridoio, è cortesia inserire, in modo che non siano d'intralcio al passaggio, panche o sedie con braccioli per l'appoggio e la sosta delle persone che si stancano facilmente.

È buona norma ricordarsi che durante il riordino delle aree adiacenti alle camere, come corridoi e disimpegni, il personale dovrà avere cura di non creare intralcio al passaggio con attrezzature e altri oggetti (elementi sporgenti dalle pareti, fioriere, sacchi e attrezzi per le pulizie) collocati in modo tale da restringere il percorso e creare ostacolo.

Per aprire agevolmente una porta occorre che il cliente in carrozzina possa avvicinarsi il più possibile ad essa e disporsi obliquamente per raggiungere la maniglia. La chiusura necessita di uno spazio maggiore che è proporzionale alla larghezza della porta e può essere di 140 cm. di larghezza e 170 cm di profondità.

Il battente o battenti devono avere larghezza minima di cm 80.

### Comunicazione

Le persone ipovedenti o non vedenti possono essere accompagnate nella visita al luogo per imparare a orientarsi, meglio ancora se si è organizzato un sistema di orientamento fruibile in autonomia con targhe o mappe a contrasto di luminanza e tattili, con la possibilità di risultare gradevoli e di arredo per tutti e molto utili per le persone con disabilità sensoriali.

Quando il cliente ha problemi visivi e non è accompagnato da un amico o da un familiare, richiamate l'attenzione della persona chiamandolo per nome oppure toccandolo leggermente sull'avambraccio, presentarsi cercando di mantenere la posizione di fronte. Se chiede di essere guidato, offrite il vostro braccio e muovetevi con lui, precedendolo nei punti più stretti, avvertendolo della presenza di ostacoli con particolare attenzione a quelli all'altezza della testa, che non sono percepibili dal bastone, presenza di dislivelli o scale.

Se la persona è accompagnata dal suo cane, permettete anche all'animale l'ingresso alla struttura (è previsto dalla

legge, non vi sono limiti di alcun genere nemmeno nei ristoranti) e ricordate che il non vedente e il cane costituiscono un insieme perfettamente affiatato, quindi non distraete mai il cane dal suo compito, evitate quindi di fargli complimenti o di farlo giocare.

### Pavimentazioni

Spesso sulle pavimentazioni esterne di pertinenza dell'edificio, troviamo delle griglie, esse mettono in difficoltà non solo la persona con disabilità, ma talvolta anche la persona, che più semplicemente, che fa uso di scarpe con tacco stretto, bastoni, o simili. Per questo motivo le griglie devono essere incassate, perfettamente allineate e complanari. Se di forma rettangolare, i grigliati vanno posti con il lato minore verso la direzione principale di marcia. Inoltre, le maglie devono avere il foro con almeno un lato di mm. 15. Un aspetto da tener presente è la pendenza trasversale della pavimentazione. Deve essere realizzata con caratteristiche antiscivolo, soprattutto se la pendenza è accentuata, ed è consigliabile comunque non superare l'1%.

L'uso di materiali con differenti caratteristiche è fondamentale per individuare le variazioni di livello che si possono incontrare nei percorsi. Va pertanto scelto con cura l'aspetto cromatico, acustico e di scabrosità superficiale. Quest'ultima però non deve essere troppo accentuata perché può essere di inciampo per i clienti molto anziani o claudicanti.

Nonostante sia corretto raccomandare, in caso di variazione di livello, anche una variazione del materiale (per es.: fra percorso orizzontale e rampa di gradini, tra ingresso e hall, ecc...), è bene ricordare che alcuni materiali possono ridurre, per eccessivo attrito, la rotazione delle ruote di una carrozzina o lo strisciare delle scarpe di una persona anziana o lo sfregamento di un arto meccanico rendendo difficile la deambulazione. Sono quindi da sconsigliare i materiali elastici e plastici in genere, moquette a pelo lungo, tappeti di spessore superiore a mm. 6, quelli a larga trama e stuoi di cocco. Eventuali tappeti e moquette a trama corta vanno opportunamente fissati al pavimento, gli stuoi e gli zerbini in genere vanno incassati in modo che non creino inciampo alle persone con difficoltà di deambulazione.

## LE CAMERE

Le camere occupano di solito il maggior volume dell'albergo e costituiscono quindi una parte consistente dell'investimento, ma le camere rappresentano il servizio principalmente offerto e, ridurre al minimo il volume delle stanze non favorisce una buona politica commerciale.

Il miglioramento della qualità della camera, che non sempre viene curata come gli altri spazi funzionali, non si deve limitare al solo miglioramento delle tecnologie ma

al design degli arredi che comunque devono sempre risultare facilmente fruibili da chiunque.

Ogni struttura ricettiva (alberghi, pensioni, villaggi turistici, campeggi, etc.) deve avere tutte le parti e servizi comuni ed un determinato numero di stanze accessibili anche a clienti con ridotta o impedita capacità motoria e/o sensoriale. Tali stanze devono avere arredi, servizi, percorsi e spazi di manovra che consentano l'uso agevole anche da parte di clienti con disabilità.

Negli anni più recenti si sta traguardando un modo nuovo di approcciarsi al tema, l'idea è di connotare meno le camere accessibili (soprattutto per quanto concerne il bagno in camera) come camere per persone con disabilità, in modo che possano risultare gradevoli per tutti, superando il pregiudizio che in una camera accessibile i clienti si sentano a disagio, rendendola invece apprezzata perché più confortevole e in cui gli accorgimenti di accessibilità sono completamente integrati nella stanza. Rendere più accessibili tutte le stanze e più flessibili alcune soluzioni per adattarle alle esigenze specifiche delle persone (spostare letti, inserire sollevatore, spostare maniglioni, inserire seggiolino, fornire strumenti tecnologici quando necessario ecc.) rende più ampia la gamma dei possibili utilizzatori e fa sentire le persone a proprio agio. È opportuno che le stanze più accessibili siano ubicate nei piani bassi dell'immobile e comunque nelle vicinanze di una via di esodo accessibile o di un "luogo statico sicuro". Per i villaggi turistici e campeggi, oltre ai servizi ed alle attrezzature comuni, devono essere accessibili almeno il 5% delle superfici destinate alle unità di soggiorno temporaneo con un minimo assoluto di due unità.

La camera merita un'analisi approfondita, trattandosi dell'identità stessa del prodotto "alloggio".

Innanzitutto, offrire una camera molto confortevole e pulita, una camera che garantisca privacy e sicurezza, non deve essere prerogativa solo delle catene o degli alberghi di lusso.

La camera deve sempre risultare facilmente fruibile da più clienti possibili.

Perché ciò avvenga, è necessario organizzare lo spazio interno di una camera in modo da mantenere dei percorsi fruibili, in particolare, dai clienti in carrozzina o con le grucce. La larghezza media da considerarsi è 80/100 cm. ma la larghezza utile dipende molto dal contesto degli arredi e dalle azioni che si intendono compiere. La filosofia che in generale si dovrebbe applicare è quella di rendere gli arredi sospesi da terra e il letto con i piedi arretrati. L'assenza di ostacoli fino a 25/30 cm. di altezza da terra consente alla persona su sedia a ruote di ridurre le manovre, di non urtare gli arredi, di avvicinarsi maggiormente alle armadiature. La soluzione esposta facilita molto le operazioni di pulizia e ripristino della stanza. Gli arredi non devono avere forme troppo spigolose né finiture o acces-

sori appuntiti e sporgenti che possono arrecare contusioni o abrasioni involontarie; nel caso di arredi pensili una differenza di pavimentazione potrà essere di riferimento per le persone non vedenti che usano il bastone.

Ma vediamo in particolare le attenzioni che il progettista deve prestare nel progettare o arredare una camera d'albergo:

- Prendere possesso della camera, significa prevedere un piccolo ingresso dove la persona ha la possibilità di depositare una borsetta, un cappotto, ecc. - servono almeno due appendiabiti con doppia altezza: cm. 140 e cm. 180 di altezza da terra;
- Depositare il bagaglio: non sempre è il facchino che accompagna il cliente per la prima volta alla camera, quindi diventa necessario individuare immediatamente un portavaligie che possa sostenere comodamente una valigia rigida, di medie dimensioni. La valigia deve poter restare "aperta", in quanto gli ospiti utilizzano sempre meno i cassetti per camicie e biancheria. Positiva la panca porta valigie ai piedi del letto. In qualche camera possono essere progettati mobili combinati che comprendano cassetiera, scrivania, porta valigie ed un frigobar); il ripiano superiore del portavaligie deve essere previsto a 50 cm di altezza da terra e avere lo spazio sottostante vuoto per facilitare l'accostamento della persona in carrozzina.
- Riposarsi potrebbe risultare un'attività ripetitiva in relazione al tipo di ospite (per es.: stazione climatica, stazione termale, ecc...) Quindi, risulta fondamentale disporre di un comodo letto non troppo basso ma neppure più alto di 50 cm. da terra; altezze maggiori non facilitano il passaggio di una persona con difficoltà motorie, dalla seduta della carrozzina al piano superiore del materasso. Il materasso non deve essere troppo morbido e, qualche cuscino supplementare nell'armadio, può aiutare maggiormente il cliente con necessità posturali particolari, nel trovare la posizione più gradevole e riposante. Il letto ad una sola piazza è ormai in disuso; la quasi totalità degli alberghi da tre stelle in poi utilizza letti da 130 cm di larghezza o il letto matrimoniale da 160 x 200 cm. A materasso intero. Va evitato l'accostamento laterale del letto ad una parete, oppure, se ciò è inevitabile, la testata del letto deve essere mobile e risistemabile in funzione dei diversi bisogni.
- Un cliente con limitazioni motorie deve avere la possibilità di potersi accostare su entrambi i lati del letto o sul lato a lui più ottimale. La testata fissa del letto è considerata più conveniente e più facile da gestire, ma può essere più costosa e complicata; inoltre, la testata fissa può irrigidire la camera e togliere flessibilità all'arredo. Tutta l'elettronica incassata o inserita in parete è sconsigliata. Le testate imbottite, collegate

direttamente al sommier, semplificano il lavoro del designer, sono gradevoli, piacciono molto agli ospiti, ma presentano alcune difficoltà di manutenzione. Se il letto può scorrere con la testata fissa, rappresenta un vantaggio notevole nel definire gli spazi necessari per l'accostamento della persona in carrozzina al letto.

- Spogliarsi e vestirsi è un'attività strettamente connessa ad altre attività: dormire, mangiare, svagarsi, ecc... Non sempre il cliente può compiere l'attività in modo autonomo, a volte è necessario essere assistiti da una seconda persona, è importante quindi prevedere uno spazio libero di almeno 150 x 150 cm, per compiere l'attività senza limitazioni o contorsioni inutili e difficoltose. Prevedere la possibilità di usufruire di un sollevatore a richiesta o predisporre i locali con l'inserimento di binari a scomparsa nel soffitto in cui inserire le componenti del sollevatore in caso di necessità.
- Nelle vicinanze deve essere previsto un armadio guardaroba con attaccapanni standardizzato in parte con aggancio obbligato e in parte con aggancio libero (per le persone anziane o con difficoltà di coordinamento degli arti superiori; la quota degli attaccapanni tra i 140-160 cm. (più un eventuale gancio alto per il bagaglio "porta vestiti") con molla di ritorno comandabile con un'asta. L'armadio deve essere provvisto di uno spazio per contenere cuscini supplementari e uno spazio per scarpe ed una eventuale cassaforte.
- Scrivere e leggere possono diventare attività ripetitive per chi soggiorna diversi giorni in un albergo; quindi, la camera deve essere arredata con una scrivania larga almeno 100 cm. E con lo spazio sottostante il piano di appoggio, libero per 75 cm. di altezza da terra. Lo spazio libero facilita l'accostamento del cliente seduto sulla carrozzina. Sulla scrivania si può prevedere un abat-jour, una presa del telefono ed una presa di alimentazione elettrica, è raccomandata la connessione wi-fi, sia per l'uso dei portatili, sia per la possibilità di comunicare da parte di persone non udenti con l'impiego di applicazioni su smartphone.
- Con la presenza della scrivania è necessario prevedere anche una sedia imbottita con braccioli; si sconsigliano tutti i modelli con le gambe in tubolare ripiegato, i monopiede con o senza ruote: risultano instabili per le persone claudicanti, anziane o con bastoni che ne potrebbero fare uso.
- A complemento dell'arredo si possono prevedere due poltroncine comode o un divano trasformabile se lo spazio lo consente.
- Inserite a parete una grande specchiera illuminata (molti designers la inseriscono "incorniciata come un quadro" sopra il mobile scrivania o sopra la cassettera);
- Prevedete inoltre una cassettera (almeno tre cassette o ripiani). Può fungere eventualmente da porta televisore;

- Attrezzate la camera con un televisore da almeno 21". La dimensione del televisore dipende dalla distanza tra testata del letto e video. Nelle suite conviene pensare ad uno schermo da 27"; qualora motivi di spazio non consentono l'appoggio per tv sui mobili, si può rimediare su un sostegno (ad esempio il "frigobar" che tra l'altro è consigliato in ogni camera);
- Per l'illuminazione della camera è necessario prevedere non meno di 3 abat-jours o appliques;
- Curare la regolazione climatica in modo da risultare confortevole con la possibilità di autoregolazione da parte del cliente;
- Curare l'isolamento acustico della camera, fattore di comfort importante per tutti e ancor più in alcune disabilità.
- Predisporre informazioni comprensibili circa la camera e la struttura, sia circa le opportunità e i servizi offerti, sia circa le misure di sicurezza adottate e le relative istruzioni (cartacee, audiovideo).

### Altre attenzioni

Mettere a disposizione materiale promozionale e informativo dell'offerta turistica della zona, cose da fare, luoghi da visitare, prodotti tipici, locali, restituiscono all'ospite il piacere di sentirsi a casa, in un ambiente animato, simile a quello nel quale abita.

Predisporre le attrezzature per potersi preparare un tè o un caffè, per impiegare uno scaldabiberon o preparare un pasto a un bimbo piccolo impiegando acqua calda.

Avere in dotazione lettini e box per bimbi piccoli da mettere a disposizione nelle camere.

Disporre di una luce notturna di cortesia nel caso di persone o famiglie con bambini che la desiderano.

Un gesto di ospitalità molto apprezzato è quello della presenza di uno stiracalzon, di una coperta supplementare protetta in un apposito sacco.

### I clienti con allergie

Questo tipo di manifestazioni sono sempre più diffuse e possono assumere caratteri differenziati. In molti casi sono legate a particolari fattori ambientali, in altri sono dovute alla peluria d'animali, alle piume o a particolari materiali di rivestimento. Una delle cause più diffuse di rinite e asma allergica è costituita dagli acari, piccolissimi parassiti che prediligono ambienti umidi e temperati (sono gli acari della polvere). Il loro habitat ideale è costituito da cuscini, materassi, coperte, poltrone e divani imbottiti, tappeti e moquette. Non è possibile eliminare del tutto questi organismi però si può cercare di ridurre la loro presenza con adeguati accorgimenti durante la fase di pulizia degli ambienti. Esistono normalmente in commercio degli spray anti-acari che possono essere utilizzati su tende, moquette e tessuti in genere. Prestare molta attenzione alle modalità di uso. Una soluzione radicale

è quella di mettere a disposizione del cliente ambienti, in particolare stanze da letto, predisposti per le loro esigenze, assenza di moquette, di tende in stoffa e utilizzare cuscini e materassi antiacaro e anallergici. Avvisare preventivamente il cliente della eventuale presenza di animali domestici (in particolare felini).

Curate ad intervalli regolari la pulizia dei climatizzatori e degli elementi per il riscaldamento. (Assicuratevi che tale regola sia rispettata dal personale addetto.).

Le stanze per non fumatori hanno come unico requisito quello del rispetto del divieto di fumare, pertanto si raccomanda al personale di assicurarsi che tale regola sia rispettata. Verificate il perfetto funzionamento degli interruttori (referente per l'allarme che si cura di intervenire immediatamente) che regolano le luci generali azionabili dal letto: il cliente con disabilità incontra sicuramente grandi difficoltà nel ripetere più volte il passaggio dal letto alla sedia a ruote.

Controllate l'agibilità degli armadi, grucce, cuscini aggiuntivi, coperte, cassetta di sicurezza, ecc., e assicuratevi che l'allarme nella stanza da bagno sia efficiente e facilmente raggiungibile dal cliente. Controllate l'efficiente funzionamento del telefono collocato sul tavolino.

Se il cliente ha sistemato oggetti o spostato elementi di arredo per facilitare il passaggio sarà bene non cambiare la nuova disposizione durante le pulizie. Ricordate che alcune persone possono avere la necessità di un ricambio di biancheria aggiuntivo per i letti o di protezione per i materassi. In generale quando viene rigovernata la camera da parte del personale dell'albergo, chiedete all'operatore di rimettere sempre gli oggetti nella loro posizione originale, perché per i clienti con forti difficoltà visive, l'ordine è molto importante, rappresenta infatti il loro modo per orientarsi ed organizzare gli spazi per muoversi e per viverci.

Concordate l'eventuale uso dei passe-partout per fornire il servizio in camera senza obbligare il cliente ad aprire personalmente la porta.

### La sicurezza

Nell'assegnare la stanza o l'appartamento tenete conto dell'aspetto sicurezza e in base alle esigenze personali assegnate camere il più possibile sicure, cioè ubicate al piano terra, accanto a vie di fuga accessibili, o a luoghi sicuri statici accessibili. Anche in altre strutture, come ad esempio un campeggio, nell'assegnare al cliente il proprio spazio tenete il più possibile conto di queste regole. In caso di pericolo il personale deve contribuire all'evacuazione di tutti gli occupanti della struttura. In particolare, deve tenere conto di tutti i clienti con disabilità motorie o sensoriali o di altra natura ed essere pronto a fornire l'assistenza necessaria.

Per i clienti non vedenti e ipovedenti, sarebbe opportuno prevedere l'apertura automatica della porta in caso

di emergenza e sistemi di allarme sonori. In caso di clienti non udenti e ipoudenti il personale del ricevimento deve conoscere l'ubicazione esatta della stanza e deve essere pronto a intervenire di persona in caso di emergenza. Altro accorgimento può essere la previsione di specifici sistemi di allarme a integrazione di quelli già in uso:

- di tipo acustico a forte intensità, oppure l'utilizzo di toni bassi che provocano uno spostamento dell'aria,
- di tipo visivo ad intermittenza da usare anche in caso di chiamata della persona sorda per necessità urgenti,
- di tipo vibratile, vedi il cuscino vibrante.

## SERVIZI IGIENICI E AUSILI

### I bagni delle camere

I requisiti dei bagni annessi alle camere:

- L'estrazione meccanica dell'aria nel bagno è sempre inserita ma attenzione che l'aspiratore non produca fastidiosi ronzii;
- Se si sceglie di utilizzare una vasca, questa deve essere da almeno 160 cm. di lunghezza, facilmente sostituibile, nella quale è possibile fare una comoda doccia, opportunamente dotata di schermi adatti a limitare l'effetto "allagamento", la vasca deve essere naturalmente dotata di alcuni maniglioni in modo da garantire una facile presa da parte del cliente;
- Il lavandino deve essere incassato in una grande mensola. Il piano è utilissimo per appoggiare tutte le cose che il cliente estrae dalla valigia e che vuole avere a portata di mano. In genere non servono altre mensole, ma solo portasciugamani, appendiabiti e portasapone. Assicuratevi che il sifone sia incassato in modo da non essere urtato dalle persone su sedia a ruote;
- Sulla parete del lavandino è opportuno prevedere un grande specchio a tutta parete;
- Il box doccia (che viene genericamente considerato una limitazione nella cultura di management) a nostro avviso deve essere previsto in una buona percentuale di camere. È infatti risaputo che la doccia assicura maggiori garanzie di pulizia, è facilmente utilizzabile da tutti ed è più difficile incorrere in incidenti dovuti all'imprudenza dei clienti o all'errata posizione degli oggetti.
- L'ambiente bagno deve avere accessori adeguati, comodi, classici, comprensibili (niente elettronica), di facile impugnatura e poco ingombranti. Il manager non dimentica dei comodi appoggi per la biancheria, gli eventuali accappatoi, i portasciugamani riscaldati e un sedile di facile utilizzo da parte dei clienti anziani o con difficoltà di equilibrio, un cestino portarifiuti con coperchio;
- Predisporre uno spazio per il fasciatoio e il cambio dei pannolini.

- Il WC deve essere con il sedile in plastica pesante, anziché quelli in legno plastificato.

Ovunque, da due stelle in su, deve risultare facile truccarsi e farsi la barba, ma solo il 3% delle camere d'albergo italiane è dotata di specchio ingranditore.

L'accessibilità per i clienti con necessità specifiche non basta, a volte occorre offrire qualche servizio accessorio che facilita l'autonomia e la sicurezza del cliente. È concettualmente sbagliato intervenire sul bagno con una pluralità di accessori, spesso in stile "sanitario" che rendono l'ambiente poco gradevole e spesso, per l'errata collocazione di alcuni ausili, anche inservibili e costosi.

Tutti i clienti vogliono sentirsi psicologicamente a proprio agio e certi arredi estremamente accessoriati in funzione dell'accessibilità non rendono appetibile l'offerta della stanza neppure per i clienti con difficoltà motorie. Avviene quindi che il gestore si ritrova spesso la camera invenduta o con il prezzo ribassato.

L'accessibilità deve essere "trasparente" e l'arredo più gradevole possibile.

Ormai da tempo sul mercato dell'arredo, soprattutto per bagno, esistono prodotti che vanno incontro alle persone con necessità particolari; sono prodotti "normalissimi", meno costosi (a volte) ed esteticamente più gradevoli.

Alcuni elementari suggerimenti:

- disporre di un seggiolino per la doccia che sia di aiuto al cliente anziano, meglio se con braccioli asportabili;
- maniglioni con funzione di porta-asciugamano;
- lavandino con anti-gocciolatoio e sifone incassato;
- erogatori dell'acqua a fotocellula con regolatore della temperatura massima, ecc.

### Specifiche per l'accessibilità.

Una delle difficoltà maggiori nel rendere accessibile un bagno, non riguarda tanto la scelta del prodotto, quanto la sua collocazione nella stanza. Quindi, vi suggeriamo soprattutto come vanno posizionati i sanitari, le dimensioni minime per il loro utilizzo, la sistemazione degli accessori e le modalità di utilizzo degli stessi.

Partendo dalla tazza wc si può dire che vari sono i modi per accedervi, a seconda della forza e sicurezza del singolo utente. Pertanto, anche se la legge prevede che venga lasciato uno spazio laterale accanto alla tazza wc, si possono prevedere soluzioni alternative basate sull'esigenza del cliente. Generalmente vi sono tre sistemi di trasferimento: trasferimento laterale a ritroso, trasferimento frontale di sbieco, trasferimento frontale diretto. Il trasferimento non avviene sempre in autonomia, spesso occorre considerare anche la presenza di una seconda persona che assiste il cliente in difficoltà.

Quindi, la soluzione ottimale è quella di prevedere almeno 80 cm. Di spazio libero su entrambi i lati della tazza per consentire le manovre necessarie e in sicurezza. Que-

sta opzione richiede come soluzione ottimale l'uso di due maniglioni paralleli al wc; il cliente, facendo leva su di essi scivola sulla tazza, poi, allontanata la carrozzina, si ruota lateralmente fino ad ottenere una posizione adeguata. Indipendentemente dalla scelta, è igienicamente più corretto l'uso di wc e bidet sospesi rispetto a quelli fissati a pavimento, oltremodo permettono un avvicinamento maggiore all'utente.

Spesso nella realizzazione di bagni accessibili si preferisce inserire la doccia al posto della vasca da bagno. Sicuramente varie e valide sono le motivazioni, infatti oltre ad una maggiore igiene e sicurezza nel trasferimento, i costi risultano minori, gli ingombri sono minimi e, cosa non da poco, l'utente acquista maggior autonomia.

Tra le varie informazioni utili ve ne sono alcune che riguardano i lavandini.

I più validi sono quelli con il bordo anteriore rivolto verso l'interno perché permettono l'appoggio delle braccia evitando così i gocciolamenti sul pavimento. La profondità del modello è di almeno cm.50, questo permette un adeguato avvicinamento del cliente sulla carrozzina ai rubinetti. I modelli che esistono in commercio con il sifone incassato non solo permettono un miglior avvicinamento al lavabo, ma sono anche più igienici. L'uso dei miscelatori con il comando a leva è ideale, ma in ambienti pubblici è possibile anche l'utilizzo di quelli a fotocellula. È consigliabile l'uso di termostati per il controllo automatico della temperatura dell'acqua, così da evitare possibili scottature agli utenti.

Il cliente in carrozzina spesso non può guardarsi allo specchio perché risulta troppo alto per la sua visuale, è bene perciò collocarlo ad un'altezza di massimo 90 cm. da terra. La posizione di accessori come il rolo della carta igienica, il pulsante dello sciacquone e il pulsante di allarme, la doccetta uso bidet non è cosa da poco, devono essere facilmente raggiungibili da chiunque, tanto più se in carrozzina. L'angolo doccia va curato nei particolari in quanto, fra i sanitari, è quello che più può essere fonte di pericolo. La pavimentazione deve essere antisdrucchiolo, non deve esserci alcun gradino di contenimento, ma, per incanalare l'acqua al sifone, va realizzata una pendenza del 2% massima.

Le persone non vedenti in genere viaggiano con accompagnatore che descrive loro la composizione della stanza in tutte le componenti e la collocazione di sanitari e attrezzature.

Quando viene rigovernato il bagno della camera, da parte del personale dell'albergo, chiedete all'operatore di rimettere sempre gli oggetti nella loro posizione originale, perché per i clienti con forti difficoltà visive, l'ordine è molto importante, rappresenta infatti il loro modo per orientarsi ed organizzare gli spazi per muoversi e per viverci.

### I servizi igienici pubblici

Quando si parla di progettazione accessibile occorre non perdere di vista 3 punti principali: conoscere gli utenti, gli



ausili e l'ambiente dove si opera, inteso come spazio in cui avvengono le relazioni sociali. Detto ciò, è da sottolineare che gli ausili non sono la soluzione radicale ad un problema, ma strumenti utili per migliorare la mobilità e lo svolgimento delle più elementari azioni di vita quotidiana. Nonostante le avanzate tecnologie, negli ambienti pubblici, ancora non è stata pensata una tazza wc funzionale che permetta un doppio uso, sia da parte della persona normodotata che di quella in carrozzina. Il blocco rimane l'altezza del bordo superiore che, per una persona in carrozzina, deve essere più alto di circa cm. 8. Esistono sul mercato dei prodotti costituiti da sedute con regolazione pneumatica o elettromeccanica dell'altezza che risultano ancora molto costosi.

La soluzione più accettabile rimane ancora la ciambella in materiale plastico: fissa o asportabile, accessoriata con la doppia funzione di bidet, oppure inglobata nella cassetta zaino posteriore. La ciambella di forma anatomica è generalmente in materiale plastico antiscivolo, con apertura anteriore per permettere una corretta pulizia. Spesso è dotata di doccetta ad uso bidet, utile per le persone con difficoltà motorie. Alcune di queste possono essere accessoriate con doccia a telefono, miscelatore ed erogatore di aria calda: questa soluzione è igienicamente più valida della precedente. Il getto di acqua tiepida viene spruzzato dal basso tramite un comando, un secondo, nei modelli più sofisticati, aziona un ventilatore ad aria calda.

Potendo optare tra i vari tipi di comando di scarico, la scelta va fatta su modelli con il comando laterale fissato sul sedile e non sulla cassetta, ottimale se il comando viene incassato nella parete laterale raggiungibile dall'utente.

I lavandini presentano delle particolarità rispetto a quelli di uso comune: devono essere a mensola, fissati a parete con lo scarico arretrato o incassato nel muro, senza colonna centrale per permettere un adeguato accostamento della carrozzina al lavabo e ai comandi. Un incavo centrale aiuta l'accostamento ai comandi, mentre appositi incavi impediscono la fuoriuscita di spruzzi. L'uso dei rubinetti con doppio comando è sconsigliato, si preferiscono dei comandi del tipo a leva lunga con miscelatore monocomando o, ancor meglio a fotocellula.

In ambienti pubblici può essere utile dotare il servizio con un appendiabiti alto cm. 140 max e mensole portaoggetti ad altezza cm. 80 da terra.

Predisporre uno spazio per il fasciatoio nel bagno o nei bagni di entrambi i sessi.

Alcune considerazioni finali di carattere logistico e comportamentale: i servizi igienici per i clienti, previsti per il bar, ristorante o la hall, talvolta si trovano ancora ubicati nel sottosuolo. I servizi devono essere facilmente raggiungibili con un ascensore accessibile e percorsi liberi da ostacoli.

Se dovete accompagnare la persona non vedente al servizio igienico, se siete dello stesso sesso, entrate con lei

e descrivete il tipo di bagno, la dislocazione dei sanitari e delle attrezzature. Se non siete dello stesso sesso eventualmente cercate l'aiuto di una persona che lo sia.

## SALE PER LA RISTORAZIONE

La ristorazione occupa una parte predominante del volume dedicato ai servizi all'interno di una struttura ricettiva di grosse dimensioni: area scarico merci, accettazione, economato, spogliatoi del personale, servizi igienici del personale, magazzino, dispensa, celle frigo, cucina, ecc... dove l'attenzione è concentrata soprattutto sull'igiene. Le sale utilizzate dal pubblico devono essere allestite con molta cura in quanto luoghi di maggior rappresentanza per l'albergo ma anche per un comune ristorante che si vuole distinguere.

Innanzitutto, la sala ristorante deve essere strutturata in modo da evitare un grande volume unico, salvo quando questo ambiente sia il principale e sia da destinare a banchetti o feste. La scomposizione dello spazio in zone separate da pareti, diaframmi, piante, ecc. offre maggiore intimità e risulta più adeguato a persone con disabilità cognitive relazionali che rifuggono gli spazi caotici e affollati. I locali possono essere resi accoglienti con luci diffuse e non riverberanti, animati da oggetti che richiamano la storia e la cultura del luogo, nonché lo stile e la tipologia del ristorante stesso.

Nelle sale con servizio di self-service alle persone con mobilità ridotta si possono fornire carrelli speciali dove poter appoggiare il vassoio nella fase di scelta del menù e trasporto delle vivande al tavolo e disporre di personale al trasporto dei piatti. La collocazione degli arredi deve essere tale da non costituire ostacolo al passaggio di un cliente in carrozzina, claudicante o non vedente. Gli arredi non devono avere, per quanto possibile, forme spigolose o taglienti. Si deve facilitare l'orientamento delle persone anche attraverso la possibilità d'impiego delle attrezzature come guide naturali (piano d'appoggio dei vassoi, elementi separatori, ecc.).

In questa tipologia di ristorazione è da prevedere la possibilità per i bambini di confezionarsi i piatti in modo da scegliere i prodotti e le quantità a loro più graditi.

La sala per la ristorazione deve essere raggiungibile mediante un percorso continuo in piano o raccordato con rampe, dalle persone con difficoltà motorie. Altresì deve essere ben segnalata e resa raggiungibile dalle persone con disabilità sensoriali, visive e uditive. Quindi la sala deve essere dotata di spazi accessibili e arredati adeguatamente sia per accogliere i clienti delle camere riservate, sia per accogliere i clienti esterni. Riservare solo un piccolo spazio accessibile risulta insufficiente e stigmatizzante. Solo nei locali storici quando non sia possibile tro-

vare soluzioni adeguate sono accettabili accomodamenti ragionevoli che permettono in ogni caso di fruire dei servizi offerti in comfort e sicurezza.

La scelta degli arredi è definita in base alla funzionalità e all'estetica che si vuole ottenere nell'ambiente. I tavoli devono avere uno spazio libero sottostante e un'ampiezza laterale tali da poter essere usati comodamente da chi utilizza la sedia a ruote. Di norma si consiglia un'altezza libera sotto il tavolo di cm 72. Alcuni tavoli con fascione verticale sotto il piano non sempre risultano fruibili dalle persone sulle sedie a ruote, sono altresì da evitare i tavoli con le gambe centrali che impediscono l'accostamento delle carrozzine. Nei locali con tavoli e sedie fissi devono essere previsti dei posti con sedie rimovibili per permettere al cliente di occupare il tavolo che desidera. (Si suggerisce di distribuire tali posti nel modo più uniforme possibile per evitare situazioni di emarginazione.)

I banconi, i piani d'appoggio, le vetrine e gli espositori alimentari, a servizio del pubblico, devono essere predisposti in modo che almeno una parte di essi sia utilizzabile da persone in carrozzina.

Nella zona bar in presenza di un bancone troppo alto il cliente su sedia a ruote può avere difficoltà sia nell'ordinazione che nella consumazione. In tal caso fatelo accomodare a un tavolo per servirlo meglio. Comunque, è opportuno prevedere almeno una parte del bancone ribassata a un'altezza pari a 90 cm.

È importante curare la scelta degli arredi e delle sedute che devono risultare confortevoli anche per le persone in sovrappeso, per le persone con difficoltà articolari e muscolari. Sedili imbottiti, sedie con i braccioli, possibilità di impiego di cuscini, possono essere attenzioni che per alcuni fanno davvero la differenza nel rendere il soggiorno un'esperienza gradevole.

È importante che la sala abbia una buona acustica per evitare il rimbombo fastidioso che diventa barrierante per le persone ipoudenti e le persone che si affaticano o con disturbi cognitivi. Analogamente è consigliato curare il comfort microclimatico e la qualità della luce, per rendere gradevole la permanenza.

La qualità dei cibi e il servizio offerto costituiscono la chiave del successo nel settore, ma questo non basta: il personale della cucina può dare il proprio contributo nella preparazione e nella presentazione dei cibi nel caso sia richiesta una attenzione particolare. In caso di diete che richiedono un'attenzione particolare nella scelta e nella preparazione dei cibi è bene che tutto il personale della cucina sia correttamente informato sulle modalità previste.

Come comportarsi in presenza di clienti con problemi di alimentazione?

Sarà sicuramente utile, qualora il ristorante è annesso alla struttura ricettiva, preparare una scheda che riporti le esi-

genze dietetiche dei clienti. A questa farà riferimento il personale nella fase di preparazione e distribuzione dei cibi.

- Si rammentano, a titolo esemplificativo, alcuni tipi di diete più comuni:
- diete a regime controllato di grassi e zuccheri (per persone con diabete)
- diete ricche di calcio (per persone con osteoporosi)
- diete prive di lattosio
- diete vegetariane
- diete vegane
- diete senza glutine
- diete legate a motivazioni religiose
- cibi graditi ai bambini e insieme propri della cucina locale o proposta dal ristorante, evitando l'appiattimento su cibi sfiziosi ma non adeguati a una permanenza prolungata (i soliti hamburger e patatine!)

Nei casi d'intolleranza al glutine (celiachia) è richiesta la massima disponibilità da parte degli operatori del servizio ristorazione e la disponibilità di una parte esclusiva della cucina e delle attrezzature per la preparazione dei cibi.

Rispetto ai clienti con disabilità fisiche, considerate il percorso che la persona deve fare per arrivare al tavolo. Pur lasciandogli facoltà di scelta, indirzzatelo verso una zona facilmente raggiungibile il cui percorso non presenti ostacoli. Verificare che i percorsi per raggiungere il tavolo e la toilette non siano troppo angusti, utilizzare i tavoli più accessibili per ultimi, in modo da averli a disposizione.

Nel leggere il menù è opportuno rivolgersi esclusivamente alla persona disabile e non al suo eventuale accompagnatore.

In caso di limitazioni di movimento agli arti superiori può essere utile offrire assistenza per tagliare i cibi o predisporre che il cibo sia spezzettato in cucina.

Rispetto ai clienti con disabilità sensoriali, l'atteggiamento richiesto è il seguente:

All'ingresso in sala aiutate il cliente a raggiungere il posto prescelto. Avanzate il più naturalmente possibile nella sala, descrivendo l'ambiente circostante in modo tale che la persona possa eventualmente compiere lo stesso percorso senza accompagnatore.

Una volta giunti al tavolo, congedatevi da lui dopo avergli spiegato la disposizione degli oggetti sulla tavola. Al momento di servire i pasti, spiegate come sono disposti i cibi sull'esempio del quadrante dell'orologio.

Se possibile, in caso di ospite ipovedente, utilizzate contrasti di colore per il vasellame della tavola, per rendere più visibili gli oggetti.

Ricordatevi di non allontanarvi senza avvertire.

Nel caso di clienti non udenti o ipoudenti, nell'assegnare i tavoli fate sedere il cliente in una zona lontana da fonti sonore di disturbo. Se nella sala è trasmessa della musica non assegnate al cliente un tavolo troppo vicino alle casse che non consente di utilizzare pienamente le protesi acustiche.

Nella comunicazione parlare lentamente, impiegare la scrittura e favorire la lettura del labiale.

Nei locali di maggiori dimensioni si può predisporre un sistema loop che facilita la fruizione da parte di persone con protesi acustiche o impianti cocleari.

Se il servizio è con buffet il cameriere dovrebbe accertarsi che il cliente non abbia bisogno di assistenza e non abbia particolari richieste da fare sulla composizione dei cibi o sulla disponibilità di stoviglie adeguate. Ad esempio, in presenza di persone con difficoltà di presa lasciare a disposizione bicchieri più facili da impugnare o in altri casi le cannuce per bere.

È importante prevedere spazi e attrezzature per le famiglie con i bambini. Avere tavoli a cui è possibile affiancare in sicurezza una carrozzina o una cesta portenfant senza che siano d'intralcio, disporre di un seggiolone, alcuni cuscini, posate e stoviglie adatte, qualche gioco o libretto o pastelli colorati per intrattenerli un po', nelle strutture più ampie organizzare un'area per il gioco a disposizione dei bambini.

## SALE PER ATTIVITÀ COMUNI

In un albergo lo spazio destinato alle attività comuni è considerato indispensabile e importante. Talvolta questo spazio non propone soluzioni adeguate. D'altro canto, l'evoluzione sociale ma soprattutto tecnologica porta l'ospite a considerare necessari determinati servizi accessori nel periodo di vacanza e non solo.

Da un lato appare molto difficile che la saletta comune tradizionale, allestita con tavolini, sedie e banco bar, ricorrente negli alberghi di modeste dimensioni come unico punto interno di socializzazione, possa venire dilatata in volumi diversi e specializzati; dall'altro, nei grandi alberghi di un tempo, permangono ancora alcuni spazi comuni ormai poco utilizzati, come le sale di lettura che possono essere riconfigurate come sale multimediali con la possibilità di lettura ma anche di collegamento a internet e consultazione del web da postazioni fisse a disposizione degli ospiti.

È importante che anche questi spazi siano resi accessibili e fruibili dalle persone con disabilità ricordando di porre attenzione a quegli elementi di base ricorrenti come requisiti minimi:

Spazi e percorsi agevoli e senza ostacoli, spazi organizzati e riconoscibili attraverso la collocazione degli arredi e la scelta delle finiture, comfort acustico e microclimatico, luce ben calibrata, calda, d'ambiente e priva di punti in eccessiva ombra, arredi stabili e ad angoli stonati, pavimentazioni complanari e antisdrucciolevoli, sedute accoglienti, con braccioli e altezze differenziate, segnaletica efficace e leggibile da tutti.

Lo studio delle diverse funzioni ludiche va effettuato anche nei casi più difficili, per verificare quali sono le alternative da offrire all'ospite. Le alternative possono essere le seguenti:

### Sala giochi

Si tratta di uno spazio particolarmente utile per gli alberghi di soggiorno montani, soprattutto per l'inverno e per le giornate estive con tempo inclemente. La possibilità di avere a disposizione alcuni giochi e noleggiarne altri rende più facile l'allestimento. La sala, per ottimizzare i costi, può essere aperta anche ai non residenti che ad esempio frequentano il bar o il ristorante.

### Sala ping pong

Il tennis da tavolo è un gioco praticato con piacere anche dagli adulti, se allestito in un ambiente adatto. Collocarlo con altri giochi è errato. Deve quindi essere montato in una saletta separata con una fonte luminosa, opportunamente schermata.

### Sala biliardo

È considerato un piacevole gioco di classe. Richiede una sala con un allestimento particolare, come la sala per i giochi da tavolo, che varia secondo lo stile dell'albergo e che può venire anche pensato come eccezione: una saletta da biliardo di stile classico, con muri rivestiti di legno scuro, può trovare una perfetta collocazione anche in un albergo modernissimo. L'illuminazione richiede una soluzione fissa, che contempla un paralume in vetro opalescente verde e una sorgente luminosa a incandescenza, con poca brillantezza.

### Saletta TV

Inizialmente i primi televisori erano installati nel soggiorno-bar. L'incremento del numero di stazioni emittenti ha però fatto sentire, particolarmente negli alberghi di soggiorno, l'esigenza di poter differenziare il canale ricevuto, per soddisfare i diversi desideri degli ospiti. È quindi meglio non realizzare una saletta unica e piuttosto ampia per la televisione, ma collocare più apparecchi in ambienti diversi. Alcune di queste salette possono essere attrezzate anche con collegamenti telefonici alla rete Internet o, ancor meglio, fornire una vera postazione informatica con la possibilità di stampare da parte del cliente.

### Soggiorno e salette incontri

Generalmente arredata da piccoli salotti composti da divano, alcune poltrone ed un tavolino, questi, sono separati da pareti in cartongesso, piante o specchi. I salotti facilitano gli incontri, le attese e le relazioni d'affari che i clienti intendono attivare durante il soggiorno. La presenza di questi spazi è sempre molto apprezzata dai clienti della struttura.

## Palestrina

Valorizza l'immagine dell'albergo ma nella maggior parte dei casi viene poco usata. Se si ha spazio disponibile, può essere allestita con eleganza e con poca spesa, purché non sia corredata da costose macchine di body building. Alcune palestre sono dotate anche di piccole piscine e vasche idromassaggio.

## Sale convegni e spettacoli

Tali ambienti devono essere agevolmente raggiungibili da tutti mediante un percorso continuo in piano o raccordato con rampe o con mezzi di sollevamento (ascensori, piattaforme elevatrici, servoscala).

Se esiste, il palco dovrà essere raggiungibile e fruibile da tutti, quindi anche da una persona su sedia a ruote. Se è sopraelevato, in caso di piccoli dislivelli, potrà essere prevista una breve rampa di raccordo (valutando che la pendenza sia conforme a quanto previsto dalla norma). Max 8 meglio se la pendenza è del 5%. Il tavolo degli oratori dovrà prevedere uno spazio libero sottostante per permettere l'avvicinamento di una sedia a ruote. In presenza di rampa o di uno o più gradini per accedere al palco sarà opportuno prevedere un corrimano. Si ricorda, infine, di rendere l'uso del microfono accessibile a tutti, ad esempio prevedendo microfoni mobili e/o con asta ad altezza regolabile.

Predisposizione in sala di posti riservati per persone con la carrozzina (mantenendo la possibilità di restare assieme al proprio gruppo), distribuiti in varie zone della sala e con congrui spazi di manovra idonei; in prossimità di vie di fuga accessibili o di luoghi statici sicuri.

Prevedete la presenza di servizi igienici accessibili in prossimità della/e sale/a.

In occasione di conferenze, molto utile sarà la possibilità di prevedere la presenza di un traduttore esperto nel linguaggio gestuale (dotatevi di una lista dei professionisti presenti in ambito provinciale) per riportare in tempo reale quanto detto dai relatori o in ogni caso prevedere un servizio di sottotitolazione utile a tutte le persone. È opportuno prevedere impianti che facilitano la comunicazione come i sistemi loop che abbattano i rumori di fondo per le persone ipoudenti che impiegano gli apparecchi acustici o gli impianti cocleari. In caso di persone ipovedenti e non vedenti, offritevi di accompagnarli alla sala e, lungo il percorso descrivetegli l'ambiente e la dislocazione dei servizi. Una volta giunti in sala descrivete la disposizione degli arredi (il palco o lo schermo e i sedili). Prendete accordi per riaccompagnarli all'uscita al termine dello spettacolo o della conferenza.

È importante però che i progettisti abbiano adottato gli accorgimenti che facilitano la fruizione degli ambienti, curando i contrasti di luminanza tra pavimenti e pareti, tra pavimenti e arredi, inserendo linee guida tattilo-plantari ove necessario, curando l'illuminazione di orientamento, d'aiuto anche alle persone ipovedenti.

## INFISSI E FINESTRATURE, PORTE E MANIGLIE

### Infissi e finestrate

Una buona ospitalità deve prevedere ambienti luminosi e quando possibile con luce naturale. La luce non deve essere abbagliante o riverberante; la dimensione delle finestrate e l'arredo con tendaggi schermanti va prevista con una certa attenzione. I vetri vanno mantenuti puliti, non basta sovrapporre un tendaggio pesante o di colore scuro; tutto ciò rende l'ambiente tenebroso e poco ospitale. Controllate che la luce naturale, eventualmente anche con l'uso di frangisole, soprattutto sulle rampe di scale, non dia riflessi fastidiosi al cliente, ciò può provocare inciampi o disorientamento.

Nelle camere le finestre, soprattutto quelle esposte sul lato più rumoroso del palazzo, devono essere insonorizzate. L'insonorizzazione non è una questione accessoria ma un segnale di comfort; il cliente deve riposarsi o comunque non essere disturbato da rumori esterni soprattutto alla notte.

Affinché una bella visuale sia godibile anche dalle persone di bassa statura, dai bambini, dalle persone in carrozzina, teniamo conto di avere portefinestre e finestre con i vetri all'altezza adeguata. Gli infissi sono da preferirsi con profili stondati di facile impugnatura, in modo da risultare sicuri e agevoli nella movimentazione.

### Porte

La porta della stanza deve dare sicurezza. Per il cliente, infatti, è normale pretendere una porta che chiuda fuori il mondo esterno. La porta deve essere robusta, forte, la maniglia eccellente, avere una serratura efficace, visibilmente in acciaio. Deve assicurare, proteggere la privacy (a prova di rumore), ma anche i valori, il bagaglio, l'agenda e i documenti lasciati in camera.

Svariati sono i modelli di porte che si trovano sul mercato, alcune possono soddisfare le esigenze di un numeroso pubblico, altre, invece, sono da sconsigliare oppure abbisognano di accorgimenti e attenzioni particolari. Valevoli per ogni modello sono le dimensioni delle ante: la larghezza non deve superare i 90 cm., altrimenti potrebbe essere di ostacolo nella manovra del battente e il peso richiedere un eccessivo sforzo. L'uso di una porta con battente di dimensioni inferiori a 90 cm. (75/80) dipenderà dalla disponibilità della superficie libera presente prima e dopo l'infisso. È importante ricordare che le porte non devono aprirsi direttamente su un vano scala e che il sistema di apertura o di chiusura non richieda una forza di pressione superiore a Kg.8, meglio se i valori sono compresi fra i Kg.1 e Kg.3,5. Le porte che si trovano dove c'è un afflusso di clienti sostenuto, è bene che siano fornite di una finestra verticale o orizzontale trasparente per evitare infortuni e faci-

litare la visibilità. Nel caso in cui vi siano delle porte a vetro, è utile che esso sia temperato o antisfondamento, in ogni caso sulle ante vanno poste opportune segnalazioni di sicurezza fra i cm. 100 e cm. 180. È infatti questa la fascia di altezza a cui giunge l'occhio di un bimbo o di un adulto nella percezione di un elemento che può essere di ostacolo.

Valida soprattutto per le persone in carrozzina o claudicanti è la scelta della porta automatizzata. Attenzione però che l'area di collocazione delle fotocellule di rilevamento consenta l'entrata, senza il pericolo di chiusura improvvisa delle porte durante il passaggio delle ruote posteriori o dell'eventuale accompagnatore. Inoltre, è importante che le porte automatiche siano dotate di segnaletica tattile o avvisatore acustico per essere percepibili da parte di persone non vedenti.

Al contrario le porte girevoli sono da escludersi per i clienti in carrozzina o con bastoni, grucce o passeggini. Anche le porte scorrevoli a libro o a fisarmonica, se non sono automatiche, sono da evitare per le persone in carrozzina. Diventano fruibili solo se dotate di un adeguato maniglione verticale che consente un'agevole manovra di apertura e chiusura.

### Maniglie

Per ciò che riguarda le maniglie, generalmente le maniglie vengono considerate un accessorio più o meno importante che viene scelto in base al materiale di composizione o al suo colore, mentre la forma è spesso irrilevante. Per i clienti con difficoltà di prensione questo accessorio diventa importante e la sua scelta, in base a criteri antinfortunistici e di sicurezza, può essere utile ad un'utenza più allargata. I modelli ottimali sono quelli che posseggono una leva sufficientemente lunga, rotondeggiante e ricurva verso l'interno.

Vanno scartate nella scelta le maniglie lavorate, con parti taglienti o appuntite o ancora che non presentano una curvatura verso l'interno. Sono infatti pericolose perché di facile appiglio per i vestiti e di urto impreveduto per l'altezza a cui sono poste (cm.90 da terra).

Analogamente i pomelli che possono risultare estetici hanno una difficile presa per le persone con limitazioni di presa o di forza alle mani.

Le porte dei locali o degli spazi collettivi che hanno maniglie del tipo a tubo con sviluppo in verticale o inclinato forniscono l'opportunità a ciascuno di impugnare la maniglia alla propria altezza ottimale.

I maniglioni orizzontali sono ideali per le uscite di sicurezza, perché agiscono sulla semplice pressione della barra verso la direzione di uscita, importante è sapere che la forza necessaria per spingere il battente non deve superare gli 8 Kg.

## SEGNALETICA ED ELEMENTI DI ORIENTAMENTO

Quando si progetta una struttura aperta al pubblico, parecchi sono gli elementi da studiare che concorrono poi alla sua realizzazione. L'argomento "segnaletica" rientra in uno di questi, rivelandosi utile, se non indispensabile, per un miglioramento della fruibilità dell'edificio. Appurato che l'essere umano concepisce e percepisce il mondo tramite la vista, risulta evidente che la segnaletica è uno dei punti fondamentali su cui basarsi per ottenere una corretta comunicazione.

Quando gli utenti preferenziali sono i clienti con una ridotta capacità visiva, la segnaletica va curata di modo che l'informazione venga percepita, prima ancora che vista, come tale. Una volta avvicinato, l'utente trova la sua giusta distanza di lettura. Per una buona comprensibilità delle immagini è importante curare il colore del fondo, infatti esso è il primo elemento visivo che colpisce l'occhio catturando così la nostra attenzione. Generalmente la segnaletica indirizzata ai clienti con disabilità motorie o sensoriali utilizza il "campo" azzurro, ma può risultare anche eccessivamente connotante. Ricordiamoci il senso del colore, le qualità di distensione e pacificazione dei verdi e degli azzurri, le qualità stimolanti o allarmanti dei rossi, tonificanti e accoglienti dei gialli. I colori emanano una loro frequenza che è associata a risposte percettive neurali, culturali, psicologiche, e ci evocano sensazioni e comunicano informazioni di cui tenere conto nella progettazione delle immagini e dei segnali che adottiamo.

Molti sono gli accorgimenti o le strategie che possono essere associate alla pura segnaletica per rendere più fruibili gli ambienti, sia interni che esterni, soprattutto ai clienti non vedenti e ai clienti sordi. Uno dei punti fondamentali su cui giocare, per ottenere un buon risultato con i clienti affetti da una minorazione visiva, è proprio l'uso del colore. I contrasti, infatti, che si possono ottenere aiutano l'orientamento e la percezione immediata dei servizi primari. Per non creare confusione al cliente bisogna utilizzare un numero contenuto di colori e non superare un massimo di tre gradazioni di tonalità dello stesso.

È da considerare la scelta dei caratteri in modo che siano facilmente leggibili dal più ampio numero di persone (es. Helvetica, Tahoma, Verdana), non in corsivo, unitamente alla scelta dell'altezza cui porre la segnaletica. Nel caso di un edificio essa va posta tra i cm. 145 e i cm. 170.

In progetti più recenti la segnaletica diventa un'icona che travalica le dimensioni della targa e diventa essa stessa un elemento decorativo ampio e spazioso sulla parete.

Nel caso delle insegne, quando ci si trova in presenza di un pannello a bandiera che sporge in modo ortogonale rispetto al flusso pedonale, questo deve essere posizionato ad un'altezza non inferiore a cm. 210 da terra.

La diversificazione di materiali (gomma, legno, conglomerati bituminosi, terre, ecc.) di cui è composto un ambiente può essere utile alla percezione, sia come differenziazione di colore, che di sensazione tattile o sonora. Un controllo opportuno dell'illuminazione circostante può migliorare l'utilizzo della segnaletica, la cui lettura viene compromessa dalla riverberazione, oppure dal contrasto tra luce naturale e artificiale.

Il progetto grafico, del colore, della segnaletica anche tattile e della luce, impiegando tutti questi aspetti insieme, caratterizza e rende riconoscibile uno spazio e facilita l'orientamento.

È altrettanto importante, ad esempio lungo i percorsi, inserire - in modo che non sia d'intralcio beninteso - qualcosa di particolare che rende riconoscibile lo spazio, la sequenza dei passaggi e facilita gli spostamenti, qualcosa che attrae lo sguardo o che ci aiuta a orientarci, una sistemazione verde, una scultura, un suono, un profumo. L'attenzione agli aspetti sensoriali fa parte della comunicazione di uno spazio e al tempo stesso possono aiutarci a renderlo riconoscibile e fruibile dalle persone con disabilità sensoriali e cognitive.

## TERMINALI DI IMPIANTISTICA

La luce di cortesia per superare la soglia è una soluzione tecnologica che migliora l'accoglienza. Si tratta di un faretto che si accende automaticamente all'apertura della porta, illumina l'ingresso, facilita la ricerca dell'interruttore, in sintesi agevola l'ospite mentre supera la soglia. Questa luce "di cortesia" si spegne dopo alcuni minuti dall'ingresso del cliente in camera.

L'illuminazione più funzionale per le camere è quella realizzata con abat-jours classiche (non appliques che hanno costi supplementari di tracciatura e scatole murate), perché facilmente raggiungibili, sostituibili e riattivabili dal personale addetto alla pulizia e sostituzione lampade o dal cliente per accensioni personalizzate.

La luce centrale non serve né a chi è seduto alla scrivania, né a chi è sdraiato a letto.

In fase progettuale generalmente si dà poca importanza alla collocazione dell'impiantistica nella camera; talora capita, al cliente, di dovere intervenire sul comando del termostato, sulla presa di rete, comandi elettrici o più semplicemente sulla valvola del termosifone, è utile pertanto che i comandi siano accessibili e di facile funzionamento. Questa attenzione vale non solo per le persone in carrozzina, ma anche per tutte le persone dotate di una scarsa prensilità alle mani e in qualche caso anche per i "normodotati", se i comandi sono in posizione scomoda o nascosta.

È importante, inoltre, che l'area circostante sia priva di ostacoli. È importante prevedere prese ad altezza acces-

sibile per la ricarica degli strumenti tecnologici (smartphone, tablet, ecc.).

Quando per i più svariati motivi nella camera si interrompe l'energia elettrica è indispensabile una luce di emergenza e un avvisatore presso la reception.

Per facilitare il controllo degli apparecchi accesi involontariamente da clienti non vedenti, si consiglia di utilizzare interruttori con segnaletica in rilievo in modo che sia loro possibile percepire lo stato di acceso-spento.

I comandi da preferirsi sono quelli con mascherina fluorescente o con spia luminosa; sono sconsigliati quelli a sensore. È importante prevedere stanze in cui siano disponibili terminali di sicurezza sia acustici e vibratili che visivi, per la sicurezza delle persone con disabilità sensoriali.

## COMFORT ACUSTICO, TERMICO, LUMINOSO

Tra le qualità che si traducono in benessere per chi vive gli spazi vi è la percezione microclimatica dell'ambiente. Importante per tutti, per le persone con disabilità cognitive-relazionali, per le persone sensibili alle allergie, per le persone già affaticate da alcune patologie, diventano una qualità fondamentale e un requisito necessario di accessibilità e benessere.

Il controllo del rapporto tra temperatura, umidità, ventilazione dev'essere sempre ben bilanciato, garantendo ricambi d'aria, omogeneità di condizioni e la possibilità di regolare facilmente secondo le proprie esigenze il microclima delle camere e degli spazi privati.

La luce naturale è una componente importante del benessere e deve però essere introdotta in modo che sia diffusa e piacevole evitando effetti di abbagliamento anch'essi fastidiosi e scatenanti situazioni di disagio in alcuni casi.

L'uso di frangisole, pergole, di vetri basso emissivi e colorati, la presenza di tettoie e porticati, facilitano il controllo della luce senza privarci della bellezza di un affaccio o un panorama.

La presenza di fontanelle e piante negli ambienti chiusi può contribuire a rendere gradevole la percezione microclimatica dello spazio, variazioni di questo genere, sulla pelle e acustiche, diventano un'informazione di orientamento per le persone ipovedenti e non vedenti e possono restituire nello spazio il fascino di un patio mediterraneo o rendere suggestivo lo sfondo di una hall.

## ARREDI E COMPLEMENTI

Gli arredi devono presentare alcuni accorgimenti, a volte banali e a volte di estrema importanza per l'orientamento o la sicurezza: i pannelli degli armadi presentano una dif-

ferenza cromatica e di materiali tra cornici e campiture, ciò li rende più chiaramente percepibili, sono sollevati da terra in modo da permettere l'accostamento delle sedie a ruote, hanno maniglie di facile presa e, all'interno, scomparti cassetti e tubi dotati di dispositivi per l'avvicinamento alla persona. Gli spigoli sono arrotondati e le superfici sono lisce e gradevoli al tatto. Risultano fruibili sia da persone con disabilità motorie sia da persone con disabilità sensoriali.



Arch. Piera Nobili, Centro Tagliavini Ferrari (RE),  
arredi adatti alla fruizione di persone con mobilità ridotta

## PULIZIA, MANUTENZIONE E CURA DEGLI AMBIENTI

La manutenzione, la pulizia e l'igiene degli spazi e delle attrezzature sono condizioni necessarie per la fruibilità di tutti e a maggior ragione per le persone disabili che più di altre ricorrono all'uso dei corrimani, ci si appoggia, ci si siede per riposarsi, si impiega il tatto come senso vicario della vista per l'orientamento, le persone in carrozzina trascinano con sé ciò che le loro ruote incontrano, taluni soffrono di allergie o di maggiori fragilità del sistema immunitario.

Spazi puliti e mantenuti trasmettono il senso della cura, l'idea che ci si prenda cura degli ospiti e che si sia coccolati come si desidera esserlo in vacanza, caratteristiche queste gradite a tutti.

Evitiamo quindi di trovare arredi o elementi scheggiati, consumati, impolverati o appiccicosi. Particolare cura è richiesta nelle pavimentazioni, nelle impugnature, nei bagni, nella pulizia di tutto ciò che può trattenere la polvere e microrganismi indesiderati. Anche la scelta dei prodotti ha la sua importanza, ponendo attenzione a impiegare sostanze biocompatibili, non aggressive al tatto, e a lasciare i luoghi leggermente profumati con essenze naturali (lavanda, agrumi, rosa, ecc.).

## SPAZI VERDI, GIARDINI E SPAZI ESTERNI

Di quanto sia importante l'offerta degli ambienti esterni ci siamo accorti dopo la recente pandemia e anche di quanto tutti quanti noi ricerchiamo spazi all'aperto anche per incontrare gli amici o rilassarci. Gli spazi di terrazze e giardini negli alberghi, nei ristoranti, negli agriturismo, sono diventati ambienti di primaria importanza, sia per gli utenti, sia per i gestori.

La riconnessione con la natura è ormai da molti anni un fattore riconosciuto, sia a livello scientifico sia a livello soggettivo, per il benessere.

Il verde può essere impiegato come sfondo e come separazione nell'articolazione degli spazi, in questi casi ponendo attenzione alla scelta delle essenze evitando tutte quelle urticanti, allergizzanti e tossiche, curando la combinazione cromatica negli accostamenti e nelle variazioni stagionali, il rilascio delle essenze odorose, dei terpeni, l'effetto termoregolatore dell'ambiente.

Il verde però poi può anche essere vissuto direttamente, gustando il filtro solare di una pergola in estate, la sensazione protettiva data dalla sosta sotto un albero dalla folta chioma, può costituire uno spazio compiuto e riconoscibile in cui potersi soffermare e in cui potersi rigenerare. Sono questi gli ingredienti dei giardini terapeutici

ma che si addicono altrettanto ai contesti turistici (parco bioenergetico di Villa Boffo a Biella, il giardino di Corte Roncati a Bologna, entrambi a cura di Marco Nieri).

In questi contesti i criteri propri dell'accessibilità vengono applicati in funzione di una fruizione esperienziale e ludica, tenendo conto delle esigenze dei diversi utilizzatori.

Gli spazi curati e riconoscibili sono apprezzati da tutti e questi requisiti diventano ancora più importanti per le persone con disabilità cognitive relazionali che possono provare inquietudine in dimensioni verdi più selvagge e compresse. Distese di prati, bordure e aree a cespugli bene definite, piante odorose, il sottofondo di un ruscello d'acqua sono elementi da considerare in questi casi, assieme a una chiara illuminazione degli spazi.

Per le persone con disabilità sensoriali, visive ad esempio, la considerazione di varietà di texture delle pavimentazioni, la presenza di corrimani o cordoni, di bordi da impiegare come guide naturali, di contrasti cromatici negli arredi (o di segnalazione degli arredi incorniciati in aree con uno sfondo cromatico differenziato), l'introduzione di elementi di spicco artificiali o naturali, la creazione di passaggi e ambienti dalle differenti caratteristiche microclimatiche e olfattive, costituiscono criteri per la progettazione.

La variabilità nell'andamento dei percorsi, morbida e controllata, contribuisce a restituire sensazioni piacevoli e proprie del contatto con l'ambiente naturale, così come la presenza di variazioni di altezza nelle aiuole per permettere il contatto con il suolo anche alle persone con disabilità motorie.

Ne sono un esempio gli orti rialzati in bancali ma anche tutte quelle situazioni che offrono terrazzamenti verdi a "portata di mano".

Altrettanto importante è curare gli aspetti che valgono in generale per i percorsi e gli spazi aperti: la qualità delle pavimentazioni, l'ampiezza dei percorsi, la qualità dell'illuminazione (o la possibilità di mostrare un cielo stellato scegliendo spazi adeguati in cui le luci possono essere così misurate da consentirlo), la presenza di arredi che non siano di ostacolo alle persone non vedenti e ipovedenti, possano essere facilmente riconoscibili e che consentano l'accostamento delle sedie a ruote e dei passeggini, permettendo alle persone di riposarsi su panchine, appoggi, sedute con braccioli.

Tutto questo può generare spazi caratterizzati e ben riconoscibili, ideali per rimanere impressi nella memoria tra le cose belle.

## GIARDINI E PARCHI GIOCO INCLUSIVI

La progettazione di aree gioco per tutte le abilità ha come obiettivi principali il massimo divertimento possibile per i futuri utilizzatori ma anche lo sviluppo dell'autonomia e

dell'integrazione sociale, aspetti che attraverso il gioco acquistano una particolare valenza.

Bambini con lievi o anche gravi disabilità motorie, sensoriali o psichiche, possono in questi spazi giocare con gli altri bambini e diventare anche protagonisti del gioco. Uno spazio ben progettato può diventare un prezioso veicolo per l'integrazione, consente ai bambini di giocare all'aperto, di poter provare la propria autonomia in un ambiente protetto, di socializzare e conoscere altri bambini ed altre famiglie, di confrontarsi e sperimentare ambienti diversi da quello familiare.

Giocare insieme nonostante la diversità è un'esperienza che arricchisce tutti i compagni di gioco.

Un bambino normodotato, messo in condizione di potersi rapportare serenamente con la diversità, sarà un adulto più sensibile e pronto a cogliere le problematiche riguardanti le persone con disabilità.

Il gioco stesso può generare integrazione tra individuo e ambiente e tra individuo e individuo, perché giocare per il bambino è "scuola di vita", approccio graduale al mondo dei grandi.

Il genitore e l'educatore saranno informati degli accorgimenti che si sono adottati in termini di sicurezza, ma anche dei rischi possibili che necessariamente un gioco comporta. Questo ne permetterà un utilizzo più sereno da parte dei bambini e aumenterà la consapevolezza negli educatori dell'importanza sociale del gioco.

Pavimentazione e percorsi tra giochi sono gli aspetti a cui lo studio progettuale o il gestore dell'area deve fare più attenzione.

La pavimentazione dovrà essere "gattonabile", cioè percorribile a gattoni senza difficoltà. Pavimentazioni in gomma poste sotto i giochi per attutire le cadute sono ben utilizzabili a questo scopo ma anche pavimentazioni in materiale sintetico che, costipato con sabbia al quarzo come l'erba sintetica dei campi da tennis, assumono l'aspetto di una moquette e permettono questo utilizzo, facilitando l'abbandono della carrozzina.

Particolari sedute o gradini (in prossimità di scivoli o castelli) possono facilitare il trasferimento in autonomia dalla carrozzina a terra.

### Quali abilità? Quali giochi?

Tutti nelle diverse fasi di vita, ed in particolare nella prima infanzia, sviluppiamo le nostre abilità attraverso le esperienze che viviamo. I bambini imparano a controllare il loro corpo gradualmente, la loro curiosità nell'esplorare cresce e li fa muovere. I movimenti non sono ancora precisi e, di prova in prova, le abilità si sviluppano e si perfezionano in modo progressivo.

Per tutta la vita noi impariamo nuove strategie ottenendo variabili e nuove possibilità (e inevitabilmente impossibilità) di movimento e questa evoluzione coinvolge tutti i sensi.



## Ma quali giochi si possono proporre considerando le diverse abilità/età?

*Giochi paurosi...* per la sfida e la scoperta.

*Giochi sicuri...* raggiungibili dagli educatori.

*Giochi colorati...* per il piacere degli occhi.

*Giochi liberi...* spazi tra i giochi e materiali vari per poterli inventare!

Se scendendo dallo scivolo il bambino non sente le “farfalline nella pancia”, questo gioco che abbiamo proposto non sarà mai un bel gioco.

La sfida fa parte del gioco stesso, ridurla eccessivamente svilisce il divertimento, e a seconda delle diverse abilità e delle diverse età potranno essere proposte soluzioni diverse, ma gradualmente sempre più difficili e articolate. Il bambino che per giocare lascia la carrozzina dovrà trovare una pavimentazione adatta per potersi muovere senza farsi male; non dovrà “spendere” più tempo a spostarsi che a giocare; dovrà poter provare, con l’autonomia maggiore possibile, a sperimentare anche movimenti inusuali.

Per sviluppare la mobilità è molto importante che possa procedere con la forza delle proprie braccia e delle proprie mani. La flessibilità e la forza sono fondamentali per il miglioramento della mobilità delle mani. Così diventa facile per un bambino con disabilità tornare alla sedia a rotelle.

Il bambino con difficoltà sensoriali o psichiche ha la necessità di percepire con chiarezza l’organizzazione dell’area e la distribuzione delle strutture gioco con punti di riferimento colorati e percorsi di collegamento preferenziali. È bene che le aree gioco siano dotate di zone in cui i bimbi possano giocare e nascondersi in sicurezza, lontano dagli occhi dell’adulto. Queste devono comunque permettere l’accesso agli adulti al fine di assistere i bambini, anche se solo in caso di necessità.

I giochi nelle aree verdi devono essere costruiti con materiali robusti, resistenti agli atti vandalici, di facile riparazione e pulizia, rispondenti ai requisiti di sicurezza UNI EN1176 e EN 11779, ed essere, almeno in parte, accessibili e utilizzabili da tutti.

È fondamentale ricordare che l’utilizzo di questi spazi necessita di una manutenzione accurata sui giochi (eventuali parti ruggini o deteriorate, ecc.), sul verde (ramificazioni sporgenti, radici che fanno inciampare, ecc.) e sul fondo dei percorsi perché essi stessi non si trasformino in fonti di pericolo e, una volta realizzati, possano essere sempre fruibili.

Recentemente le ditte produttrici stanno inserendo nei cataloghi componenti ed accorgimenti di serie che è possibile inserire in progetti di aree gioco accessibili, riducendo il costo e la verifica delle normative sulla sicurezza. Tra questi si segnalano:

- contenitori per giochi con la sabbia, di varie forme e colori, rialzati da terra e con lo spazio sottostante libero per permettere l’accostamento della carrozzina

o il posizionamento di una panchetta (la misura varia a seconda dell’età del fruitore, indicativamente può essere considerata una altezza libera da terra tra i 40 e i 60 centimetri). Queste vasche, se poste a piede di un pendio naturale, possono essere usate dai bambini da entrambi i lati creando simpatiche situazioni;

- contenitori per i giochi con l’acqua sempre molto amati dai bambini, sempre rialzati e con diverse pendenze e raccordi, favoriscono con la sabbia la manipolazione e la sperimentazione;
- casette e capanne accessibili, angoli lievemente sopraelevati rispetto al terreno in cui il bambino crea il suo mondo e simula quello degli adulti;
- altalena nido, cesti resistenti che possono contenere uno o più bambini, anche con problemi motori, permettendo di dondolare in sicurezza. Aiuta la socializzazione e rassicura il genitore grazie alla sua forma “accogliente”;
- altalena con diverse “imbracature” danno sicurezza e tranquillità nel movimento;
- giochi didattici posti singolarmente o su piattaforme articolate accessibili, stimolano l’intelletto e la socializzazione;
- giochi sonori o musicali, che stimolano la creatività e la socializzazione;
- castelli nelle infinite composizioni di più attrezzature assemblate, con scivoli, torri e percorsi a diversi livelli posti su una base allargata accessibile (posta in piano o raccordata al terreno circostante tramite brevi rampe). Il castello sarà composto da parti raggiungibili con minore o maggiore grado di difficoltà;
- ponti con torsione che danno, in sicurezza, la sensazione del disequilibrio, tanto ricercata dai bambini che in questo modo può essere proposta anche ad un bambino in carrozzina.
- È bene ricordare che lo spazio più prezioso per i bambini è quello della relazione con gli altri e con la natura. Da un’indagine condotta in Svezia sulle aree gioco è emerso che gli spazi preferiti dai bambini sono quelli di “confine” tra un gioco e l’altro e che hanno più spazi liberi e più natura.

## Forest bathing

Negli ultimi anni questa pratica giapponese di “bagno di foresta” è stata importata anche alle nostre latitudini creando eventi che accompagnano le persone lungo i sentieri nei boschi per sperimentare il contatto con gli alberi e la natura facendo delle vere e proprie docce di foresta, immergendosi e respirando i terpeni benefici dei sempreverdi. Alcune oasi si sono attrezzate per questo. Selezionare sentieri nelle foreste demaniali che possano offrire l’opportunità a tutti di godere di spazi naturali attraverso il controllo dei fondi dei percorsi, l’inserimento di elementi guida appropriati al contesto per le persone non vedenti, la creazione di piccole aree di sosta in piano, la

sceita di alberi a cui è possibile avvicinarsi per un contatto o la costruzione di pontili in legno che lo consentano anche alle persone in carrozzina, è un'opportunità che può essere abbinata alla possibilità di spostarsi lungo i sentieri su mezzi elettrici a pedalata assistita o sedie a ruote con propulsore elettrico per outdoor o altre soluzioni d'interesse turistico.

## SPAZI MUSEALI

### Accessi automatizzati

Spazio minimo da prevedersi all'interno di una bussola con porte automatiche.

Le porte di accesso devono essere facilmente manovrabili, di tipo e luce netta tali da consentire un agevole transito anche da parte di persona su sedia a ruote. Il vano della porta e gli spazi antistanti e retrostanti devono essere complanari.

Occorre dimensionare adeguatamente gli spazi antistanti e retrostanti con riferimento alle manovre da effettuare con la sedia a ruote, passeggini o altri ausili, anche in rapporto al tipo di apertura.

Se si utilizzano porte automatizzate, occorre porre molta attenzione alla collocazione delle fotocellule di rilevamento eventualmente in dotazione.

L'area di rilevamento deve consentire il passaggio e l'esodo senza incorrere in chiusure improvvise delle porte durante il passaggio delle ruote posteriori o dell'eventuale accompagnatore.

In caso di porte azionate manualmente, la pressione di spinta del battente previsto dalla norma non deve superare gli 8 kg. Riteniamo invece che tale pressione sia eccessiva e quindi consigliamo una pressione non superiore ai 3 kg.

### Sale conferenze o aule

Le strutture interne devono avere le caratteristiche previste dal D.P.R. 503/96 e in particolare agli articoli 7, 15, e 17, per le strutture esterne quelle di cui all'art. 10.

L'arredamento, i sussidi didattici e le attrezzature necessarie per assicurare lo svolgimento delle attività didattiche devono avere caratteristiche particolari per ogni caso di invalidità (banchi, sedie, macchine da scrivere, materiale Braille, spogliatoi, ecc.).

Una debolezza generale nell'approccio culturale è il complesso tema dell'apprendimento e degli strumenti facilitatori per consentire l'accesso alla didattica alla pari di tutti, tema che non può essere affrontato da queste schede.

Si ricorda che il 30 aprile 2008 il Ministero per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione, il Ministero della Pubblica Istruzione e il Ministero dell'Università e della Ricerca hanno emanato il decreto ministeriale

intitolato "Regole tecniche disciplinanti l'accessibilità agli strumenti didattici e formativi a favore degli alunni disabili". Il decreto ministeriale previsto dall'articolo 5 della legge 4/2004 e dall'articolo 2 del decreto del Presidente della Repubblica 75/2005 specifica i requisiti tecnici di accessibilità da applicarsi al materiale didattico e formativo in formato digitale, con l'obiettivo di garantire il diritto all'educazione e alla formazione degli studenti disabili e che verrà periodicamente aggiornato per il recepimento delle normative internazionali in materia di accessibilità.

### Tavoli adattati

Diversi sono i prodotti in commercio che si adattano alle diverse necessità. Sarebbe opportuno prevedere alcuni tavoli adattabili e su ruote per essere facilmente trasportabili fra i vari ambienti.

### Info point

La normativa in vigore sull'accessibilità dei luoghi culturali e di spettacolo (D.M. 236/89) prevede che il requisito della visitabilità è soddisfatto se almeno una zona riservata al pubblico, oltre a un servizio igienico, è accessibile; inoltre, deve essere garantita la fruibilità degli spazi di relazione e dei servizi previsti, quali la biglietteria, il guardaroba, gli spazi espositivi.

A evidenziare maggiormente la necessità di mantenere il requisito dell'accessibilità degli spazi culturali è il D.M. 28 marzo 2008 del Ministero per i Beni e le Attività Culturali. All'interno del documento si sottolinea, inoltre, che la scelta di una funzione d'uso poco invasiva, così come un'attenta organizzazione distributiva del progetto, può ridurre l'impatto degli interventi di adeguamento, ma consente anche di muoversi nell'ambito del requisito della accessibilità.

Dunque, quando il contatto con il pubblico avviene mediante tavoli o scrivanie, deve essere previsto un adeguato spazio libero, eventualmente in ambiente separato, per poter svolgersi un'ordinata attesa, nel quale inoltre possano disporsi un congruo numero di posti a sedere (preferibilmente sedie separate).

### Espositori

Quando l'osservazione degli oggetti richiede tempo, è buona norma prevedere un corrimano collocato orizzontalmente rispetto all'espositore e in modo tale che le persone anziane, non vedenti o con disturbi dell'equilibrio, si possono reggere in sicurezza e nel contempo riposarsi.

In alcuni casi l'accessibilità totale di un edificio o di un sito può risultare un obiettivo difficile da raggiungere. Un esempio tipico è costituito dai siti di interesse culturale o paesaggistico in cui la necessità di ridurre al minimo l'impatto antropico porta a limitare il numero dei visitatori. In queste situazioni diventa fondamentale predisporre adeguate misure compensative (postazioni multime-

diali, telecamere in presa diretta, pubblicazioni, modelli tridimensionali, ecc.) che permettano comunque, seppur in forma indiretta, la conoscenza e la valorizzazione dei luoghi. In tutti i casi, la verifica della compatibilità della destinazione d'uso con le istanze dell'accessibilità costituisce un passaggio fondamentale a cui non ci si può sottrarre.

I mobili particolarmente profondi dovrebbero avere una nicchia sottostante la vetrina che consente alle persone in carrozzina di avvicinarsi maggiormente all'espositore. Per una maggiore fruibilità dei videoterminali occorre prestare molta attenzione al luogo in cui si collocano gli apparecchi, favorendo, ove necessario, una maggiore privacy. Eliminare eventuali riflessi provocati dalla luce esterna, valutando la corretta inclinazione del monitor rispetto alle luci circostanti. Prevedere un corrimano orizzontale che facilita la permanenza delle persone anziane o con disturbi dell'equilibrio in posizione eretta o, ancor meglio, dotare il videoterminale di apposita seduta.

### Illuminazione

L'illuminazione dell'ambiente assume un ruolo di primaria importanza per l'uomo soprattutto se si pensa che almeno il 40% delle informazioni sensoriali che giungono alla corteccia cerebrale sono di origine visiva e che l'80-90% delle azioni sono guidate dalla vista.

Un'illuminazione razionale e funzionale è determinante, non solo come elemento di sicurezza, comfort ed efficienza, ma anche per prevenire disturbi visivi e fatica.

È opinione diffusa che la soluzione dei problemi di illuminazione sia nell'adozione di un più elevato livello di illuminamento ma ciò è parzialmente vero; infatti, altri fattori che possono influire sono le caratteristiche della sorgente luminosa, la direzione della luce, l'assenza di fenomeni di abbagliamento, la giusta distribuzione delle luminanze, ecc.

Occorre porre molta attenzione alla luce diretta sul pavimento che, generando forti ombre o abbagliamenti, può indurre, soprattutto le persone ipovedenti, a commettere errori nei movimenti e nella percezione degli ostacoli. L'illuminazione indiretta o riflessa al contrario non genera ombre ma appiattisce l'ambiente e gli oggetti, riducendo, attraverso una visione meno plastica degli stessi, la percezione da parte delle persone con carenze visive.

Negli ultimi anni sono state compiute numerose ricerche per accertare il comportamento dell'occhio ai vari livelli di illuminamento.

Il contrasto tonale forte e una luce diffusa consentono alle persone anziane e ipovedenti di individuare immediatamente la distribuzione delle funzioni spaziali.

Ci si deve accertare che le ombre o i riflessi prodotti dalle superfici brillanti non creino illusioni visive o pericolose fonti di abbagliamento.

Il cambio di luminosità fra uno spazio illuminato e una zona parzialmente buia deve essere graduale.

### Infissi

Sulle ante di vetro vanno poste opportune segnalazioni di sicurezza fra i 100 cm e 180 cm di altezza da terra; altezza corrispondente al normale asse visivo di bambini e adulti che consente la percezione immediata della porta e dell'ostacolo in caso di anta chiusa.

### Scale

Molti infortuni che avvengono sulle scale sono dovuti:

- alla loro larghezza, spesso inferiore alle reali necessità di scorrimento. Le rampe di scale e i pianerottoli che costituiscono parte comune o che sono di uso pubblico devono avere una larghezza minima di 120 cm, 180 cm se si prevede il passaggio contemporaneo di almeno tre persone. Solo le scale di uso individuale e che non costituiscono parte comune o non sono di uso pubblico possono avere una larghezza minima di 80 cm.
- al parapetto non idoneo per forma e dimensione.
- Il parapetto, se in grigliato, deve essere inattraversabile da una sfera di 10 cm di diametro e, qualora si utilizzino profilati in metallo o legno posti verticalmente, è necessario prevedere un cordolo di contenimento che, secondo le diverse tipologie del manufatto, può essere alto da 5 cm a 10 cm.
- all'eccessivo sviluppo longitudinale.
- » Si consiglia di interrompere la rampa di scale con pianerottoli ogni 10/13 alzate.
- alla presenza di gradini isolati.
- I gradini isolati devono per quanto possibile essere evitati o eventualmente segnalati con una differenziazione del colore e del materiale.
- alla collocazione angolare di gradini con pedata variabile come le scale a chiocciola. Le scale a chiocciola e le scale con la pedata di forma non rettangolare sono da evitarsi soprattutto negli ambienti pubblici.
- al numero incostante di gradini.
- » È necessario che l'andamento dei gradini sia per quanto possibile regolare e costante nel rapportoalzata/pedata.
- alla illuminazione errata.
- » È necessario prevedere una buona illuminazione laterale in modo da non gettare ombre che possono indurre in errore sulla posizione dei gradini; sono da evitarsi, nei luoghi pubblici, interruttori a tempo.
- alla pavimentazione sdruciolevole o sconnessa.
- » È necessario evitare l'uso di tappeti, guide di colore uniforme, zerbini non incassati o trattamenti che inducono allo scivolamento. La pavimentazione deve

rispondere al valore 0,40 per elemento scivolante cuoio su pavimentazione asciutta secondo il metodo BCRA. Se si considera che la pavimentazione sia spesso bagnata il valore deve essere 0,40 per elemento scivolante gomma dura standard su pavimentazione bagnata secondo il metodo BCRA.

- alla assenza di corrimano.
- » Occorre prevedere ove sussiste una larghezza minima di 120 cm un corrimano su ambo i lati, di forma adatta a garantire una presa solida e sicura e, su rampe di scale particolarmente frequentate da bambini, è necessario aggiungere una seconda coppia di corrimano collocati ad una altezza compresa fra i 60/75 cm.

### Segnaletica e comunicazione

Occorre evitare al massimo i contrasti utilizzando tinte tenui per le pareti e tinte neutre per i soffitti. Per quanto possibile occorre, anche in virtù del risparmio energetico, tinteggiare con colori chiari gli spazi in modo da sfruttare al massimo la condizione di riflessione delle pareti in presenza di luce naturale.

I colori contrastanti dovranno essere utilizzati in maniera saltuaria per accentuarne l'effetto di comunicazione come, per esempio, la suddivisione della zona giorno dalla zona notte, la zona di ristoro dalla zona dei servizi, ecc.

Gli stessi arredi, gli infissi o la segnaletica unificata da un particolare colore di fondo possono contribuire a fornire messaggi di orientamento soprattutto utili negli edifici dai caratteri distributivi particolarmente complessi.

Se vanno evitati contrasti forti sull'ambiente, in realtà nel campo della percezione e lettura dei messaggi occorre, al contrario, agire sui contrasti.

Sopra abbiamo riportato una tabella che sintetizza uno studio sulla leggibilità legata al contrasto, svolto dal Dip. di Psicologia dell'Università di Austin (USA) in cui viene analizzata la velocità di lettura di una frase, al variare dei colori, dei caratteri e dello sfondo. Il colore riportato nel quadrato di sinistra si riferisce al colore del testo, mentre quello di destra al colore di fondo.

Tale schema può essere di aiuto nella fase di progettazione delle tabelle informative di un servizio.

I colori trasmettono, come i materiali, la sensazione del caldo e del freddo. Per gli ambienti in cui esiste una marcata presenza e permanenza di persone si consigliano colori caldi mentre negli ambienti di passaggio, ambienti tecnologici dove esiste una scarsa presenza, si possono utilizzare colori freddi.

Il rosso-arancio è il colore più caldo in assoluto mentre il colore blu-verde è il colore più freddo.

La **gamma dei gialli** dopo il bianco raccoglie i colori più luminosi purché questi non siano accostati a colori neutri che li rendono spenti e inverosimili. Ciò provoca un senso

di inquietudine e insicurezza nello stato d'animo della persona. La gamma dei gialli, se usata in abbondanza, provoca effetti negativi sulle persone iperattive (per esempio: le persone epilettiche).

La **gamma dei rossi** è quella che attrae maggiormente l'attenzione: il codice e le norme la associano soprattutto a messaggi di pericolo o di attenzione. I rossi sono eccitanti e quindi non idonei nei luoghi di degenza, di attesa o comunque dove esiste un'attività sedentaria.

La **gamma dei blu** comprende colori passivi e spenti che acquistano una presenza attiva se posti in contrasto con altri colori. Gli spazi in cui predominano i toni di blu intenso danno forti sensazioni di introspezione e di depressione. Al contrario gli azzurri e le tonalità con percentuali di verde danno una sensazione di tranquillità e di equilibrio.

La **gamma dei verdi** produce sensazioni di tranquillità, di pacatezza, ottimismo e serenità.

Attenzione all'informazione troppo ridondante che può produrre, in realtà, confusione e incapacità percettiva dei servizi rivolti in particolare alle persone anziane o con disabilità. Semplicità e chiarezza sono alla base della comprensione del messaggio da parte di tutti, in particolare per le persone con difficoltà di carattere motorio, sensoriale o cognitivo. I logotipi riportati non sono normati ma rappresentano uno dei tanti studi effettuati per fornire informazioni su servizi presenti.

Le tabelle e i dispositivi segnaletici devono essere installati in posizione tale da essere agevolmente visibili e leggibili. Le tabelle e i dispositivi segnaletici, nonché le strutture di sostegno, devono essere installati in modo da non essere fonte di infortunio e di intralcio, anche a persone su sedia a ruote.

Oltre a segnalare alcune facilitazioni o servizi alle persone con problemi motori, non va dimenticato che innumerevoli possono essere gli accorgimenti per le persone con problemi sensoriali.

Per esempio, ove possibile, associare ed evidenziare segnali di carattere grafico con pannelli luminosi per le persone sordastre, diffusori acustici e tattili per persone non vedenti.

Una buona lettura per persone sofferenti di diversi livelli di subvedenza si ottiene attraverso un'adeguata collocazione del segnale ed un buon contrasto segnale/sfondo.

La mappa tattile è una rappresentazione in rilievo dell'ambiente, studiata per favorire l'orientamento e la riconoscibilità dei luoghi e delle fonti di pericolo a chiunque ed in particolare a persone non vedenti e ipovedenti.

Sulla mappa sono riportate alcune informazioni che aiutano chi ha problemi visivi a muoversi autonomamente nei luoghi che non conosce o che conosce poco. Le informazioni, in alcuni casi, possono limitarsi ad indicare la dire-

zione da seguire per raggiungere un determinato punto, in altri casi costituiscono una rappresentazione, completa o parziale, della struttura che ospita la mappa stessa.

La mappa viene realizzata su pannelli o targhe a seconda dell'uso; deve essere realizzata utilizzando, per le scritte e i rilievi, colori fortemente contrastanti con il fondo; le dimensioni di una mappa tattile varia a seconda della quantità di informazioni da inserire al suo interno, delle necessità tattili ed esplorative di chi dovrà consultarla. La mappa tattile s'intende quindi come strumento utile per favorire l'accessibilità e la fruibilità di luoghi pubblici o aperti al pubblico, ai sensi del D.P.R. n.503 del 24 luglio 1996.

Una mappa tattile è in genere composta da un'intestazione, una legenda e dalla rappresentazione dei luoghi. L'intestazione è presente generalmente sulla prima riga in alto e indica il luogo rappresentato: questa è la prima importante indicazione relativa ai luoghi rappresentati e a ciò che ci si può aspettare di trovare all'interno della mappa stessa.

La legenda, riconoscibile dalla sua intestazione, potrà trovarsi – a seconda delle disponibilità di spazio – nella parte destra oppure in quella inferiore della mappa e viene distinta dalla rappresentazione vera e propria mediante una linea divisoria ben distinguibile al tatto; è costituita da una serie di simboli disposti l'uno sotto l'altro, affiancati alla scritta che ne spiega il significato.

Nelle mappe di percorso la legenda spiega il significato dei vari simboli tattili della rappresentazione e prosegue con dei numeri ai quali sono abbinati punti specifici del luogo, così che nella rappresentazione, al posto del nome di quel punto, si troverà solo il numero ad esso abbinato; troviamo, perciò, simboli seguiti da scritte, come “sei qui”, “percorso rettilineo”, “svolta ad L”, “scala”, oppure numeri seguiti da scritte, come “biglietteria”, “segreteria”, “ai treni”, ecc. Il punto denominato “sei qui”, indicato da un pallino ben distinguibile rispetto agli altri simboli, compare sempre come primo simbolo nella legenda e indica anche la posizione esatta della mappa come posizionata nella realtà. Se nella rappresentazione sono indicate altre mappe, queste vengono contrassegnate da un simbolo diverso, anch'esso riportato in legenda con la dicitura “altra mappa”.

I contenuti di una mappa tattile sono diversi:

- schematizzazioni di percorsi e di luoghi;
- scritte in braille e a rilievo;
- scritte a caratteri ingranditi e in forte contrasto cromatico con il fondo per ipovedenti;
- simboli che indicano l'ubicazione di elementi architettonici, dell'arredo urbano e/o dei servizi presenti nei luoghi rappresentati.

Le mappe possono essere distinte in due tipologie:

- mappa di percorso, quando la rappresentazione grafica riporta il percorso tattile per non vedenti esistente nei luoghi raffigurati; in questo caso l'utilizzatore seguirà il percorso riportato sulla mappa per raggiungere i punti/servizi;
- mappe di luogo, quando in mancanza dei percorsi tattili, la mappa rappresenterà i punti di riferimento naturali necessari per la deambulazione come pareti, strade, aree verdi, ecc.; questa volta l'utilizzatore seguirà, invece del percorso, i riferimenti e le guide naturali riportati in mappa.

## STABILIMENTI BALNEARI E SPIAGGE ATTREZZATE

Gli “ingredienti” per la buona riuscita di un servizio balneare inclusivo sono:

- La **progettazione**, pensando a tutto ciò che serve per rendere accessibile fruibile una spiaggia,
- L'**accoglienza**, saper accogliere le persone avendo presente le loro necessità specifiche per poter offrire un servizio di qualità,
- **Informazione e comunicazione**, descrivere oggettivamente caratteristiche e dotazioni attraverso i siti web e social, i canali web istituzionali e turistici,
- **Formazione degli addetti e degli addetti alla balneazione** per poter fornire un servizio in maniera efficace e appropriata,
- **Manutenzione delle infrastrutture, pulizia e igiene** (dei servizi igienici, degli spogliatoi, delle piazzole) sono condizioni necessarie per la fruibilità di tutti e a maggior ragione da parte di persone disabili che possono avere maggiori fragilità sanitarie.

Una spiaggia accessibile necessita di:

### Stile, affordance

- Caratterizzazione degli elementi e distribuzione nello spazio che tenga conto degli aspetti percettivi, delle caratteristiche sensoriali, della riconoscibilità degli elementi e della loro organizzazione nello spazio, dell'orientamento, della piacevolezza estetica, in modo tale da perseguire una migliore qualità complessiva e una migliore definizione degli ambienti.
- Cura e manutenibilità. Le soluzioni debbono considerare le condizioni di manutenibilità e le caratteristiche di conservazione nel tempo, rispetto sia alla fruizione pubblica sia rispetto all'esposizione ad agenti atmosferici in prossimità al mare.

### Infrastrutture

- Parcheggi riservati in prossimità della spiaggia attrezzata /dello stabilimento balneare;

- Percorso pedonale di arrivo allo stabilimento/spiaggia attrezzata accessibile e riconoscibile, con il superamento del dislivello strada-spiaggia mediante passeggiata con tratti in pendenza al 5-8% o miniascensori, da installare nei casi in cui il dislivello sia > mt.2,40.
- Le condizioni ottimali sono quelle in cui in presenza di dislivelli le rampe vengono integrate ai percorsi pedonali presenti nell'area. La presenza di ascensori può costituire un'utile alternativa negli altri casi. I corrimani possono costituire linee guida per le persone non vedenti e ipovedenti oltre che essere un ausilio per le persone anziane e con ridotta mobilità. La segnaletica comprensibile da tutti è una componente del percorso.
- Percorsi interni accessibili attraverso l'impiego di passerelle o altre pavimentazioni adeguate (quali le piastrelle cementizie con superficie a graniglia fine, pavimenti in pvc oppure deck opportunamente trattato, doghe o formelle derivate dal riuso di materiale plastico ecc.) per gli spostamenti interni tra le aree dei servizi, lo spostamento nella spiaggia e il raggiungimento della battigia.
- Accessibilità ai servizi e agli spazi di relazione quali la reception, il bar/ristoro, gli spazi gioco, mediante la possibilità di raggiungere le aree con pavimentazioni e raccordi adeguati, installando cordoni corrimano per persone non vedenti laddove le pavimentazioni non possano essere utilizzate come guide naturali. Il desk della reception e del bancone bar è opportuno che sia ribassato per la fruizione delle persone su sedie a ruote.
- Servizi igienici accessibili distinti per sesso, con le dotazioni previste per legge;
- Spogliatoi accessibili, con opportuni spazi di manovra per le carrozzine, appendiabiti ad altezza posta tra mt.1,10 e mt.1,40, maniglie di apertura semplice e per tutti (maniglione a spinta ad esempio), apertura della porta di larghezza idonea verso l'esterno o meglio scorrevole,
- Doccia chiusa e aperta accessibile e fruibile, raggiungibile con pavimentazione idonea e corrimano, comandi ad altezza adeguata,
- Percorsi interni accessibili mediante passerelle (realizzate in piastrelloni di cemento o in pvc o legno resistente) e cordoni passamano, da sviluppare lungo la spiaggia e per l'accesso alle piazzole attrezzate,
- Piazzole pavimentate in cui sono predisposte aree di sosta da dotare con ombrelloni e lettini rialzati per facilitare lo spostamento carrozzina - lettino da spiaggia,
- I requisiti ottimali sono dati dalla possibilità di fruire di tutti i servizi presenti e di poter scegliere tra più postazioni accessibili, di poter fruire di un'area ricreativa per la socializzazione, come una piazza ombreggiata, o il gioco dei bambini.

### Attrezzature specifiche

- I lettini rialzati,
- Sedie da mare di vario tipo: sand&sea, Job (impiegate con minore autonomia negli spostamenti), Tiralò, poltrone da mare adatte nel caso di disabilità più impegnative,
- Passamano e/o corrimani che possono essere installati sino in acqua come ausilio per persone con ridotta mobilità e per l'orientamento delle persone non vedenti,
- Corrimani, boe sonore, segnaletica informativa e di orientamento per la fruizione in autonomia da parte delle persone non vedenti.

### Servizi

La fruizione in autonomia non sempre è possibile e non lo è quasi mai la discesa in acqua che necessita del supporto di un addetto. Spesso bagnini o addetti alla balneazione vengono istruiti in tal senso.

Anche alla reception è necessario che le persone siano formate e capaci di rapportarsi con le persone disabili comprendendo le principali necessità per fruire del servizio.

## APPRODI, ATTRACCHI, PORTI TURISTICI

Nelle località di mare e di lago in cui è possibile effettuare le attività turistiche escursionistiche e sportive (vela, canottaggio, immersioni) è necessario dotarsi di infrastrutture accessibili e ben collegate alle località.

I requisiti fondamentali per rendere gli spazi adeguati allo svolgimento di sport adattati e inclusivi nelle basi nautiche gestite da associazioni e imprese sono i seguenti:

### Collegamenti territoriali

È importante poter raggiungere facilmente la base nautica, quando è inserita nei centri urbani è opportuno che sia ben collegata sia attraverso i percorsi ciclopeditoni dedicati, sia attraverso i sistemi di trasporto pubblico, sia con l'accessibilità carrabile per le auto private, i pulmini delle associazioni e federazioni sportive, i carrelli che trasportano le barche.

È bene poter usufruire di parcheggi e aree riservate alle persone con disabilità in prossimità dei pontili accessibili e delle sedi sociali e che tali parcheggi prevedano stalli per parcheggiare pulmini con pedane per l'accessibilità. È altresì opportuno che vi sia lo spazio per il deposito di mezzi elettrici, quali bici inclusive.

Segnaletica e indicazioni comprensibili e fruibili per comprendere accessi percorsi e servizi.

### Infrastrutture per le attività sportive

- Club house accessibile

Ingresso con porta automatica scorrevole o ad ante con una larghezza minima di 75 cm, dotata di segnaletica di riconoscimento visiva e podotattile, soglie contenute entro i cm. 2,5, adeguati spazi di manovra, possibilità di accostamento agli arredi in genere e ai tavoli, dispositivi per l'orientamento delle persone con disabilità psicosensoriale (partiture cromatiche, pittogrammi, segnali tattili, ecc.), adeguato comfort acustico e visivo (impiego di vetri a tenuta termica, sistemi ombreggianti, pannelli fonoassorbenti o altri dispositivi costruttivi per l'assorbimento del rumore) in modo da poter fruire agevolmente dei seguenti spazi:

- Segreteria, con possibilità di accostamento al tavolo, impiego eventuale di smartphone o dispositivi per la comunicazione con le persone non udenti, sito web accessibile,
- Spazi di aggregazione al coperto e all'esterno,
- Spazio ufficio per i comitati di regata e la discussione delle proteste,
- bacheca avvisi accessibile,
- Pennone accessibile,
- Spazio per la didattica teorica,
- Podio per le premiazioni accessibile.
- Spazi di servizio
  - Servizi igienici distinti per sesso e rispondenti ai requisiti del DM 236/89, dotati di spazio di manovra più ampio con panchetta o tavolino dove appoggiare eventuali borse e ricambi o fasciatoio, dotati di accessori adeguati (doccino con temperatura controllata, salviette asciugamani, specchio ad altezza adeguata, cestini portarifiuti con coperchio)
  - Spogliatoi distinti per sesso e rispondenti ai requisiti del DM 236/89, ovvero con adeguati spazi di manovra, panche e punti di appoggio per le borse, spazi per riporre le scarpe e gli effetti personali, opportuna articolazione in modo da avere spazi con maggiore privacy e almeno una doccia a telefono realizzata a filo pavimento, dotata di sedia da bagno e con comandi ad altezza adeguata.
- Spazi complementari
  - Punto ristoro (bar, ristorante) eventualmente nelle vicinanze, accessibile e fruibile sia al chiuso che all'esterno (ingresso, spazi di manovra, tavoli e sedie adeguate, sistemi di orientamento).
- Percorsi e collegamenti
 

Tutti i percorsi di collegamento tra gli spazi di cui sopra sono accessibili e fruibili in autonomia da parte di persone con disabilità motorie o sensoriali, in sicurezza. Prestare attenzione a risolvere in sicurezza i percorsi negli spazi in cui vi sono incroci con gli alaggi e i percorsi carrabili.
- Pontili
  - Punto di sosta protetto in prossimità del pontile: area dedicata e attrezzata con copertura e panche,

oltre ad altri eventuali elementi di arredo e funzionali (erogatore acqua ed elettricità, bauli contenitori, carrelli, ecc.) per facilitare le operazioni di preparazione e assistenza, la sosta degli accompagnatori, il rimessaggio delle carrozzine in caso di pioggia,

- Scivolo per l'alaggio delle barche e sollevatore gru per la barca 2.4M.r con presa acqua ed elettrica in prossimità, spazi di manovra per le barche,
- Pontile/i accessibile: galleggiante e collegato mediante rampe di idonea pendenza, dotate di corrimani e pavimentazione antisdrucchiolo. Altezza ottimale dal pelo d'acqua cm 10-20
- Sollevatore omologato a servizio delle persone con disabilità motoria con dotazione di un paio di imbraghi per taglie diverse,
- Guide sensoriali per le persone non vedenti (corrimani, segnaletica tattopiantare di segnalazione dei moli).
- Dotazioni e attrezzature per le attività sportive:
  - Barche sportive accessibili Hansa 303, 2.4 Mr, Scud, Sonar, Liberty ecc. eventualmente dotate di servomeccanismo,
  - Barche d'altura per scuola vela con pedana di accesso larga 75 cm, plancia e timone accessibili, meglio se con sistemi di fissaggio per le ruote,
  - Dotazione di boe normali di diverso colore e sonore per le regate, ancore o bolognini, bandiere, anche di classe,
  - Dotazione di gommoni di appoggio per le regate uno ogni 4-5 barche,
  - Dotazione di idonei sistemi di comunicazione in sicurezza (radio),
  - Carrelli per il trasporto delle barche,
  - Pullmino accessibile per le trasferte,
  - Ausili quali imbraghi personali per il sollevatore, cuscini gonfiabili, elementi di supporto per facilitare il passaggio molo carrozzina, ausili sonori per l'orientamento delle persone non vedenti e ipovedenti,
  - Ricovero imbarcazioni in prossimità del pontile,
  - Officina piccole riparazioni e veleria.
- Requisiti per le attività sportive inclusive circa la qualità dei servizi
  - Istruttori/trici con formazione inerente la vela e la voga inclusiva,
  - Persone a supporto e istruttori/trici formati per la relazione con persone con disabilità circa le necessità specifiche e la comunicazione (accoglienza, informazioni, supporto nelle fasi di imbarco e sbarco),
  - Creazione di chiari protocolli condivisi per l'organizzazione delle attività e i compiti di ciascuno (azioni, decisioni, responsabilità).

## Porti e servizi turistici connessi

Oltre ai requisiti generali di accessibilità sopra descritti e valevoli a maggior ragione nei casi dei porti turistici, (collegamenti territoriali, ingressi e percorsi accessibili in autonomia, parcheggi in prossimità degli attracchi, servizi igienici e spogliatoi accessibili, bar/ristoro accessibili) è necessario che siano accessibili e fruibili anche gli spazi della capitaneria e le biglietterie o i punti informazione per i servizi erogati.

I pontili dedicati all'attracco dei servizi di linea o ai transiti accessibili è necessario che siano individuabili con facilità e che siano fruibili le informazioni circa gli orari stagionali dei battelli e dei servizi presenti, sia in bacheca sul posto, sia pubblicati sul web.

La realizzazione di moli accessibili può avvenire con la realizzazione di pontili galleggianti ribassati e collegati ai moli in cemento armato attraverso raccordi mobili tipo ponte levatoio, come nel caso degli spazi della Marina di Viareggio.

I battelli potranno attraccare direttamente sui moli principali mediante l'uso di pedane di collegamento utilizzabili da tutti e disponibili al momento dell'attracco, le barche da diporto potranno anch'esse collegarsi con pedane larghe min. cm. 75 ai pontili ribassati. Analoghi pontili o i pontili galleggianti modulari possono essere impiegati per alcune imbarcazioni elettriche accessibili che offrono l'accesso con pedane di poppa, o laterale all'inglese, e possono essere noleggiate con o senza pilota per le escursioni. Differenziazioni cromatiche e tattili rendono maggiormente visibili i contorni dei moli.

## PERCORSI NELLA NATURA

Il sentiero nel parco naturale ed il percorso nel giardino urbano, oltre a rappresentare la via di comunicazione primaria tra le infrastrutture dello spazio verde, sono anche l'ambito in cui si svolgono le funzioni di fruizione dell'ambiente, di tutto ciò che ci circonda quando ci troviamo a percorrere i luoghi della natura, gli spazi urbani o quelli destinati ad alcune attività.

Il sentiero (o percorso) è quindi uno degli elementi più importanti per la fruibilità di uno spazio verde perché luogo indispensabile alla mobilità, spazio di osservazione, di conoscenza, di ricreazione e godimento estetico: è indispensabile, di conseguenza, che "il tracciato del sentiero, per quanto riguarda la conformazione, sia "progettato" e che nella fase di proposta e di definizione, a fianco delle considerazioni economiche, si svolga un'attenta valutazione di impatto ambientale".

Sentieri, percorsi botanici e quelli relativi ai parchi urbani dovrebbero essere percorribili con facilità e ben segnalati. È chiaro che sentieri e percorsi non possano essere progettati solo per l'utenza disabile ma si debbano prevedere

diversi livelli di difficoltà; altre volte non è possibile effettuare interventi che permettono una totale accessibilità poiché si rischierebbe di compromettere le peculiarità di un determinato ambiente.

In questi casi, nasce l'esigenza di predisporre una struttura informativa che consenta ad ogni utente di operare delle scelte in base alle proprie capacità.

Anche la creazione di sentieri-natura e percorsi botanici "ritagliati" all'interno di zone molto estese che permette a tutti di conoscere la natura e l'ambiente, potrebbe essere abbastanza utile.

Solitamente questi sentieri sono vicini all'accesso principale, al centro visite ed al parcheggio ed il loro sviluppo è ad anello (per permettere un primo approccio alla natura anche a coloro che non possono disporre di molte forze senza ad un certo punto subire l'umiliazione di dover tornare indietro).

Qualora dal sentiero principale si dovessero dipartire altri sentieri secondari (che dispongono generalmente di una fruibilità limitata) che raggiungono luoghi di particolare interesse, questi dovranno essere preventivamente segnalati con informazioni che riguardano: la direzione, la lunghezza, il tipo di interesse, ecc...

Larghezza, pendenze, tipo di fondo e servizi presenti devono essere considerati con estrema attenzione al fine di ottenere un ambiente accessibile.

Naturalmente, l'esigenza dell'accessibilità dovrà essere compatibile con la conservazione delle caratteristiche degli ambienti in cui si interviene e le indicazioni qui di seguito riportate (i cui consigli sono atti ad ottenere la massima fruibilità), debbono essere valutate in maniera differente a seconda del contesto in cui si opera.

La larghezza minima ottimale è di 120 cm. per permettere a chi ha problemi motori di utilizzare il percorso con grucce, bastoni, sedia a ruote o con un accompagnatore. Una larghezza maggiore (150 cm.) può consentire a due sedie a rotelle di procedere affiancate e di incrociarsi se provengono da direzioni opposte.

La larghezza minima in ogni caso non inferiore a 90 cm. può essere utilizzata solamente in casi in cui l'ambiente non permette di effettuare delle modifiche e per brevi tratti.

La larghezza ottimale può essere calcolata proporzionalmente al flusso degli utenti previsti, alla posizione rispetto ai servizi ed alla sua destinazione.

Per i percorsi occorre prevedere un andamento semplice e regolare al fine di permettere alle persone anziane, con problemi visivi o handicap mentali di orientarsi facilmente. Anche larghezze eccessive del percorso, l'attraversamento di grandi spazi o l'alta densità pedonale possono creare difficoltà di orientamento; questi problemi sono tuttavia risolvibili con una segnaletica orizzontale facilmente percepibile sia visivamente che acusticamente.

La lunghezza eccessiva del sentiero può costituire una barriera: questo elemento dipende dal grado di difficoltà



che ciascun utente è in grado di sopportare a causa del tipo di fondo, della pendenza, della quantità di ombra presente e dell'interesse a raggiungere una determinata meta e della condizione fisica.

Si può affermare che la distanza percorribile da ogni tipo di utente è di circa 500 metri fino ad un massimo di 1000 metri.

Occorre prevedere, ove possibile, degli slarghi che consentano la sosta momentanea o il cambio di direzione al fine di evitare che altri pedoni siano condizionati nella loro marcia o a soste forzate.

Si consigliano pertanto percorsi interrotti (possibilmente ogni 10 metri) da spazi di manovra in piano con una dimensione minima di cm.150X150.

La larghezza minima dello spazio libero degli arbusti, per una maggior sicurezza, dovrebbe essere di 30 centimetri ai due lati del percorso.

In ogni caso, per evitare pericoli e danni alle persone ipo o non vedenti, rami e fronde dovranno essere eliminati se sporgenti sul percorso lasciando uno spazio libero largo 120 cm. fino ad un'altezza di 200 cm.

Anche qualsiasi altro elemento dovrà essere posto all'esterno del cordolo.

Inoltre, il percorso dovrà essere delimitato, lateralmente da cordoli di contenimento e battiruota.

Nei punti di particolare interesse naturalistico o panoramico, in vicinanza di corsi d'acqua o di pericolosi attraversamenti stradali, occorre rimuovere il più possibile gli elementi che ostacolano la visuale.

A tale proposito si deve tenere presente che un bambino ha un punto focale a 80 cm. da terra ed una persona in carrozzina di 150cm.

Fontanelle, insegne, pali per l'illuminazione, panchine e cestini per l'immondizia sono oggetti pericolosi per chi ha problemi di vista se posizionati sul sentiero: dovranno quindi essere posti alla portata di tutti ma fuori dal percorso.

Anche buche, fenditure e griglie sono pericolose e di ostacolo ai disabili: grate e botole dovrebbero di conseguenza essere piazzate fuori dal sentiero.

Se questi elementi si trovano sui percorsi, non debbono, obbligatoriamente avere spazi vuoti che superano il diametro di 1,5 centimetri ed un rialzo rispetto al piano del terreno superiore ai sei millimetri (per non ostacolare chi si muove grazie all'ausilio di grucce, bastone o sedia a ruote).

Sentieri e strade di accesso devono avere un fondo il più possibile compatto ed in piano. La pavimentazione non deve presentare sconnessioni e, qualora le caratteristiche dell'ambiente naturale non permettano di effettuare modifiche in questo senso, occorre provvedere affinché il superamento delle stesse possa avvenire mediante una deviazione di percorso, un percorso alternativo o un allargamento del sentiero stesso.

Non bisogna dimenticare che un fondo con radici sporgenti, canali per il deflusso delle acque o scivoloso a causa di pioggia, fango, acque affioranti e rocce lisce sono estremamente pericolosi per carrozzine e sedie a ruote ma anche per gli anziani, i bambini ed i non vedenti.

I requisiti appena descritti possono essere raggiunti anche nelle zone di verde seminaturale

o di protezione compattando il terreno mediante rullaggio, cercando di inglobare uno strato leggero di ghiaia spezzata o inerbando il terreno con sementi di graminacee selvatiche autoctone.

Anche le tavole di legno da ponteggio nel terreno possono costituire un metodo efficace e poco costoso: tre tavole affiancate possono essere sufficienti per permettere ad una carrozzina di procedere anche su terreni altrimenti inaccessibili perché intrisi d'acqua.

Pendenze trasversali rispetto alla direzione di marcia non devono superare l'inclinazione del 2% per non affaticare l'utente in carrozzina o l'accompagnatore impegnato nell'azione di spinta e controllo della direzione del mezzo. Eventuali e improvvise variazioni di livello nei percorsi devono essere preventivamente segnalate mediante l'uso di materiali dalle differenti caratteristiche cromatiche, acustiche e di superficie che risultino differenti al calpestio.

Talvolta in oasi naturali o in arenili è necessario l'allestimento di percorsi temporanei: in questo caso si possono utilizzare tavolati annegati nel terreno, rete elettrosaldata annegata nella sabbia, listelli di legno o materiale riciclato e componibile a nastro.

I grigliati utilizzati nella pavimentazione devono avere maglie di dimensioni tali da non poter essere attraversate da una sfera di diametro 15 mm., per evitare situazioni di pericolo alle persone che fanno uso di bastoni o simili.

Se la forma dei fori delle griglie è rettangolare, occorre posizionare il lato maggiore verso la direzione di marcia. Tutte le griglie devono essere incassate, perfettamente allineate e sullo stesso piano della pavimentazione.

Se si utilizzano tavolati in legno (per creare percorsi rialzati o ponti) occorre provvedere affinché la distanza fra le tavole non sia mai superiore a 5 mm e le giunture siano in senso trasversale rispetto alla direzione di marcia.

Le tavole posizionate diagonalmente al senso di marcia inducono le ruote piroettanti della carrozzina ad una deviazione dal percorso e destabilizzano le persone con le grucce o arti meccanici.

Quando, su percorsi naturalistici si sceglie di utilizzare materiale come i tavolati di legno posti in senso longitudinale e distanziati trasversalmente, occorre fare attenzione che questi siano ben fissati a terra, non presentino variazioni di livello fra di essi o pendenze trasversali accentuate; la distanza fra loro deve essere sufficiente per accogliere le ruote di una carrozzina.

La larghezza di ciascuno di questi tavolati non dovrà essere inferiore a cm.40 e la distanza fra loro in senso longitudinale dovrà essere al massimo di 5 cm.

In caso di variazione di livello, è bene ricordare che alcuni materiali possono ridurre, per eccessivo attrito, la rotazione delle ruote di una carrozzina o lo sfregamento di un arto meccanico rendendo difficile la deambulazione: sono quindi da sconsigliare tappeti erbosi eccessivamente alti, fondi in ghiaia o fondi sabbiosi.

### Pendenza dei percorsi

Qualora un sentiero presenti diversi livelli del terreno, si consiglia una pendenza del 5%.

In caso di rampe la cui lunghezza non supera i 50 cm. è concessa un'inclinazione del 10%.

Non bisogna comunque dimenticare che vi sono soggetti in carrozzina capaci di superare pendenze lievi i cui valori sono inferiori a quelli previsti dalla normativa, altri, grazie all'uso della carrozzina elettrica possono superare pendenze maggiori: una pendenza dell'8% è la massima superabile in modo autonomo dalle persone in carrozzina solo se possiedono una buona funzionalità degli arti superiori, pendenze superiori sono spesso superabili solo da chi è aiutato o in presenza di un ottimo fondo.

Anche una lunghezza eccessiva può influire sulla capacità di raggiungere un obiettivo e un percorso in pendenza troppo lungo può a sua volta costituire una barriera architettonica: in questo caso occorre creare dei piani orizzontali (con una lunghezza minima di 150 cm.) per permettere il riposo ogni 10 metri con una pendenza superiore all'8%, ogni 15 se la pendenza è inferiore al 5%.

È necessario porre molta attenzione al raccordo terminale e iniziale tra pendenze e fondo pianeggiante che dovrebbe essere segnalato con opportuno anticipo per mezzo di una con differente tessitura della pavimentazione.

Spesso incidenti ai non-vedenti e disabili fisici sono proprio causati da un'eccessiva pendenza e/o raccordi sconnessi.

Se ci si trova a dover superare pendenze naturali del terreno è necessario raccordare pendenza e piano dividendo il tratto in più raccordi con diverse pendenze in modo da renderlo il più dolce possibile.

La pendenza trasversale, necessaria per evitare il ristagno di acqua, non deve mai essere superiore al 2% (ideale 1%): sezioni di percorso "bombate" o a "schiena d'asino" in cui la sagomatura è portata a valori estremi può rivelarsi davvero pericolosa in rapporto all'utilizzo della sedia a rotelle. Nel caso, pur mantenendo un profilo bombato, è necessario prevedere una fascia centrale in piano larga almeno un metro.

### Aree di sosta

Lungo i percorsi, in funzione della loro lunghezza, della condizione morfologica, climatica o dell'interesse natu-

ralistico, si devono prevedere spazi per la sosta, l'osservazione, la socializzazione ed il riposo da parte delle persone con energie limitate e, eventualmente, per ospitare la segnaletica relativa agli elementi di particolare interesse. L'area di sosta può contenere attrezzature diverse a seconda delle differenti esigenze.

I requisiti minimi consistono in una panchina per la seduta ed un cestino per i rifiuti. Si possono anche prevedere dei tavoli per il pic-nic ed eventualmente un corrimano e l'attrezzatura per l'osservazione botanica. Le aree più complesse prevedono l'uso di una fontanella, la presenza di servizi igienici, una tettoia di riparo, piano di cottura, ecc.

La pavimentazione di queste aree dovrebbe essere sullo stesso piano del percorso e dotata di una diversa tessitura del materiale per permettere alle persone ipovedenti e non vedenti di riconoscere con facilità queste zone.

La pendenza dell'area, verso l'esterno, non deve superare il 2%, si può facilitare il deflusso dell'acqua per mezzo di una pavimentazione drenante.

Un cordolo di 10 cm. ed una transenna alta 90 cm. delimitano l'area di sosta e proteggono da cadute o escoriazioni accidentali le persone in carrozzina ed i non vedenti. La transenna o balaustra deve consentire una libera visuale verso il luogo oggetto dell'osservazione: le opere dovranno essere di conseguenza realizzate con materiale non trasparente e non superare l'altezza di cm. 60, soprattutto quando l'osservazione è verso il basso.

In presenza di aree panoramiche, l'altezza minima del parapetto deve essere di un metro.

Qualora si utilizzino dei profilati in metallo o legno posti verticalmente è necessario prevedere uno zoccolo di contenimento che abbia un'altezza compresa tra i 5 ed i 10 centimetri; se si usano reti metalliche o profilati in genere occorre fare molta attenzione alla distanza degli elementi verticali e orizzontali (i bambini potrebbero passare attraverso gli interstizi!). Per prevenire eventuali infortuni, le maglie non devono superare la dimensione interna di cm. 5 x 10.

In queste aree è importante che lo spazio sia progettato in previsione di un'utenza costituita anche da una o più persone su sedia a ruote: per l'accostamento e la sosta di una carrozzina a lato della panchina serve uno spazio libero di 90/100 centimetri. La sosta non deve essere di intralcio al cammino sul percorso.

I tavoli, collocati in zone ombreggiate, privi di spigoli e con superfici che non consentono il ristagno dell'acqua devono avere una larghezza utile di 80 centimetri e l'altezza del piano di cm. 75/80 da terra per permettere l'accostamento di una persona su sedia a ruote e per consentire ai braccioli della carrozzina di infilarsi sotto al piano. È necessario prevedere posteriormente uno spazio utile alla manovra della carrozzina nella fase di accesso e uscita per una profondità minima di 120 centimetri.

Il percorso, in prossimità dell'area deve prevedere una segnaletica tattile e visiva a terra che segnali la persona non vedente la presenza del servizio.

### Accorgimenti sensoriali

Tutti gli ambienti naturali ci trasmettono delle esperienze sensoriali. Tuttavia, è la concentrazione di alcuni elementi che fornisce una specifica identità ai giardini sensoriali.

Dove si progetta con l'obiettivo di stimolare l'interesse dei sensi, è importante sapere esattamente quali siano le caratteristiche degli spazi che si desiderano ottenere: vi è la possibilità di creare un'area che concentri una grande quantità di esperienze sensoriali (i "Giardini dei cinque sensi") oppure un percorso sensoriale che racchiuda una certa varietà di esperienze.

Se l'uso dei sensi alla scoperta della natura fornisce un arricchimento di informazioni per chiunque, a maggior ragione risulta estremamente utile a chi è deficitario di un senso.

Il percorso sensoriale possiede obiettivi simili a quelli del giardino ma i suoi principi sono associati al movimento e gli elementi che provocano sensazioni sono legati al concetto di orientamento.

Persone cieche possono assumere una maggior familiarità con il percorso imparando a riconoscere e ad associare alcuni elementi (rumori, textures e profumi) con le differenti zone percorse e persone che possiedono dei deficit legati alla mobilità fisica possono imparare a camminare su superfici differenti da quelle che sono abituati a percorrere...

Si tratta dunque, in fase di progettazione, di creare e moltiplicare tutti quegli elementi che in natura offrono dei riferimenti tattili, olfattivi e sonori.

Occorre ricordare che vi sono sensazioni che non sono formalmente classificate, come, per esempio la forza di gravità, il tempo, i cambiamenti.

Si riportano qui di seguito alcune indicazioni utili per la creazione di spazi atti a stimolare le sensazioni.

### Guardare e vedere

**Colori:** le piante (fiori, licheni, foglie, bacche, muschi ecc.) offrono una vasta gamma di colori che variano anche a seconda delle stagioni.

Se lo spazio lo permettesse, sarebbe utile la creazione di aree tematiche in cui è possibile osservare quale sia l'influenza del cromatismo sull'umore e gli stati d'animo.

L'uso di materiali differenziati (pietre, vecchi mattoni, ghiaia, ardesia) permette di ottenere textures e colorazioni diverse e la creazione di eventuali mosaici o disegni sulla pavimentazione, sui muri...

**Forme:** Molti elementi della natura sono caratteristici per le loro forme complesse. Per il riconoscimento delle differenti forme si possono utilizzare: fiori (margherite,

papaveri...), foglie (d'acero, di fico...), frutti (mele, uva...) steli (canne di bambù), tipi di pavimentazione (di forma quadrata, rettangolare...) e vasi per i fiori (rotondi, quadrati, rettangolari).

### Ascoltare e sentire

Nella vita di tutti i giorni, a causa dell'inquinamento acustico, non siamo abituati ad ascoltare. Sarebbe utile, a questo proposito, un incoraggiamento ad ascoltare i suoni, specialmente quelli deboli.

Inoltre, alcuni studi hanno dimostrato che le attività che inducono all'ascolto facilitano la calma e permettono un migliore inserimento nell'ambiente naturale.

Possono essere considerati rumori della natura e quindi oggetto della nostra attività lo scroscio delle foglie mosse dal vento, il canto degli uccelli, l'acqua che scorre e che urta contro i sassi, il suono dei campanelli o delle strutture metalliche.

### Le sensazioni legate al tatto

Il mondo all'aperto è caratterizzato naturalmente da elementi con texture differenti che possono essere utili (soprattutto ai non vedenti) per interpretare l'ambiente. Si possono provare sensazioni differenti attraverso il contatto con superfici grezze (licheni, grandi pietre, cortecce), lisce (ciottoli, legno levigato, foglie, petali di fiori), pelose (animali, particolari tipi di foglie, erba, gemme) ecc. Bacche, frutti, foglie, steli ecc. possono, se inseriti in apposite cassette di legno, essere riconosciute attraverso il tatto.

Altre sensazioni che possono essere stimulate attraverso la percezione tattile sono: il peso (corteccia leggera, pietra pesante...), la temperatura (acqua riscaldata dal sole in contrasto con l'acqua all'ombra), il contrasto bagnato-asciutto (terreno o sabbia umidi e asciutti), densità in contrasto (la dura pietra e il soffice muschio).

Materiali di tessiture differenti influenzano il comportamento di chi li calpesta: il fatto di passare dalla terra battuta al prato, da un tappeto di muschio o foglie ad una distesa di sabbia può provocare sensazioni note a chi frequenta abitualmente i luoghi della natura.

### Sentire gli odori

I profumi, oltre ad essere piacevoli, possono trasformarsi in ottimi segnali di orientamento per le persone non vedenti: a tal fine le essenze debbono essere disposte in maniera tale che i forti profumi non siano tanto vicini da annullarsi, che in un determinato luogo prevalga un solo profumo e che sia possibile una immediata percezione olfattiva senza doversi chinare o sporgere.

I luoghi olfattivi sono preferibilmente organizzati fuori dal percorso principale, in "trappole degli odori" o all'interno delle aree di sosta e riposo.

Si possono sentire degli odori che si diffondono nell'aria senza la necessità di toccare le piante da cui provengono (alcuni tipi di rose, la pianta del curry, l'erba appena tagliata, il fieno...), altri sono riscontrabili solo se vicini alle nostre narici (le violette, i narcisi) o percepibili solamente se le stesse piante vengono spezzate (la maggior parte delle erbe da cucina ed alcuni gerani).

### **Stimolare l'orientamento, l'equilibrio e percepire la forza di gravità**

Gli aspetti legati alla superficie di calpestio come la larghezza, i cambi di direzione, le diramazioni, l'abilità nel vedere una destinazione influenzano la velocità di uno spostamento ed inducono un senso di mistero o di invito. La pavimentazione nei giardini e nei percorsi sensoriali, oltre a fornire informazioni utili per l'orientamento, potrebbe prevedere la presenza di elementi come ponti, piattaforme e palchi (concepiti per ottenere la massima sicurezza) che aiutino a provare le sensazioni legate al fatto di trovarsi in alto, in basso ecc.

### **Uso della vegetazione**

La vegetazione è il tessuto connettivo che sostiene numerose attività che si svolgono in uno spazio verde. È occasione di stimolo sensoriale, strumento di esercizio ed attività (orticoltura) ed ausilio nella memorizzazione e nel riconoscimento dei percorsi per le persone ipo e non vedenti.

In ambienti creati dall'uomo, la vegetazione contribuisce a definire o accentuare gli elementi del giardino svolgendo un ruolo di separazione e di delimitazione, di demarcazione dei percorsi, di definizione dello spazio.

I requisiti che devono essere posseduti dalla vegetazione sono importanti sia per il rapporto con l'utenza che per la sua evoluzione nel tempo, per il mantenimento delle sue caratteristiche fisiche e prestazionali.

Occorre considerare, inoltre, che l'uso di piante esotiche, estremamente interessante in contesti "artificiali" ed in parchi urbani, costituisce invece un problema assai delicato e molto spesso può diventare improponibile in ambienti in cui occorre mantenere un aspetto possibile naturale (ad esempio in un'oasi di protezione naturalistica).

La scelta delle specie arboree, arbustive, erbacee ed erbose deve avvenire in relazione alle finalità che s'intendono perseguire in una determinata area ma anche in relazione alle compatibilità nei riguardi dei fattori seguenti: clima, suolo, esposizione, disponibilità idrica e morfologia del terreno. Esistono inoltre dei requisiti irrinunciabili strettamente connessi ai principi di accessibilità e sicurezza.

Si dovranno, a questo proposito, evitare tutte le specie che presentano parti velenose, con spine, o elementi pericolosi in genere.

Nelle tabelle allegate sono descritte alcune delle specie ornamentali che contengono dei principi attivi tossici o

dotate di caratteristiche sgradevoli (spine, foglie acuminose, lattice irritante, urticanti...)

## **EVENTI ACCESSIBILI A TUTTI**

Con il termine "evento" si intende un avvenimento, un'iniziativa di particolare rilievo che può interessare molteplici settori della vita sociale. Gli eventi possono essere di carattere sportivo (olimpiadi, mondiali di calcio), economico (salone dell'auto, del gusto, fiere), culturale (mostre d'arte, rassegne cinematografiche, festival musicali), religioso (giubileo, ostensione della Sindone) o politico (vertici internazionali, meeting, congressi) e possono riscontrare l'interesse di un pubblico vasto e variegato.

Chi può prendersi la libertà di pensare o decidere che una persona non vedente non può essere un gourmet o un appassionato di jazz, che una persona in carrozzina non può essere un politico o un appassionato di vela o ancora che una persona sorda non può essere un appassionato d'arte o non ami i mercatini dell'antiquariato?

Molto spesso, o forse quasi sempre, chi organizza gli eventi non si pone la preoccupazione delle diverse esigenze del pubblico. Troppo spesso si ragiona, pianifica e organizza rispetto ad un pubblico standard, senza pensare che la personalizzazione del servizio è sempre e comunque un punto di forza che mette in evidenza la capacità dell'organizzatore nel raggiungere e soddisfare un ampio ventaglio di cittadini. Ad oggi alcuni target come i bambini e gli anziani iniziano ad essere considerati e, di conseguenza, a trovare servizi e iniziative a loro dedicati all'interno dei grandi eventi, ma ancora inesistente è la capacità di guardare alla complessità del pubblico.

Parlare quindi di **EVENTO PER TUTTI** significa imparare e iniziare a considerare l'evento in una prospettiva diversa, osservandolo dal punto di vista del fruitore e considerando un fruitore "complesso" con esigenze diverse e diversificate. In questo contesto un evento diventa accessibile quando presenta tutte le condizioni (attenzioni, servizi, soluzioni tecniche e tecnologiche) per consentire a tutte le persone, senza discriminazioni di sorta, di conoscere, accedere e interagire dinamicamente con le iniziative e le attività proposte.

In altre parole, un evento per tutti può essere definito come una manifestazione che consente, a tutti, il diritto di partecipazione attiva realizzando un'esperienza appagante e piacevole, in condizioni di comfort e sicurezza. Proprio perché le persone con esigenze specifiche sono molteplici e con molteplici interessi, non si può definire una categoria di eventi che devono essere accessibili, al contrario tutte le manifestazioni, gli spettacoli e le cele-

brazioni dovrebbero, e dovranno diventare, fruibili per tutti cioè vivibili e godibili da qualunque persona indipendentemente dalle specifiche esigenze e abilità.

Per il futuro, quindi, è fondamentale e imprescindibile che organizzatori, promotori, finanziatori, event manager e curatori, facciano propria una nuova cultura dell'accessibilità che sappia andare oltre il semplice superamento delle barriere architettoniche a favore di una visione globale che sappia considerare i principi dell'accessibilità anche nella comunicazione, nei servizi e nelle attività proposte.

Inoltre, parlando di evento accessibile è fondamentale ricordare che l'accessibilità deve essere garantita a tutti i livelli sia per quanto concerne il pubblico sia dal punto di vista dell'operatore (attore, relatore, espositore, ecc).

Per semplicità e per stimolare gli organizzatori ad una riflessione più ampia proponiamo un elenco di eventi con le possibili location in cui si possono realizzare e che è importante scegliere anche in funzione di parametri di accessibilità.

### La comunicazione

È fondamentale comunicare l'accessibilità della location e la presenza di servizi dedicati. Una corretta, chiara, aggiornata e facilmente reperibile comunicazione garantisce una piena accessibilità.

L'accesso ad un'informazione chiara, aggiornata, affidabile e facilmente reperibile rappresenta il primo e imprescindibile elemento per considerare un evento accessibile. D'altro canto, la comunicazione è uno degli elementi cardine nell'organizzazione e nella promozione di eventi e quindi, anche e soprattutto questo aspetto, deve essere affrontato in un'ottica di fruibilità.

In una realtà in cui eventi e manifestazioni non sono ancora tutti pienamente fruibili, la comunicazione del livello di accessibilità dovrebbe diventare una delle indicazioni "tradizionali" da segnalare e integrare negli strumenti previsti dalla campagna informativa, alla stregua dei finanziatori, delle modalità per raggiungere la location o dei costi d'ingresso.

L'informazione sull'accessibilità deve diventare un'indicazione standard, imprescindibile, se vogliamo che gli eventi diventino realmente per tutti. Se non posso sapere se la manifestazione è fruibile, come posso pensare di andarci rischiando brutte sorprese?

È naturale che le modalità e la quantità di informazioni fornite siano funzionali al tipo di strumento utilizzato, su un sito internet o a uno sportello informativo potrò entrare nel dettaglio mentre su un dépliant o in uno spot pubblicitario sarò più sintetico... l'importante è sempre e comunque passare il messaggio.

Altro elemento fondamentale è l'attenzione alla scelta di strumenti e modalità di comunicazione fruibili da tutti i

pubblici: un numero di telefono può essere utile per dare informazioni a una persona in carrozzina, a un visitatore non vedente (ammesso che il numero sia segnalato su un sito internet accessibile) ma per l'ospite sordo devo indicare un indirizzo e-mail o un contatto skype affinché lui possa comunicare con me. Non bisogna mai sottovalutare l'importanza della diversificazione degli strumenti per riuscire a raggiungere tutti i pubblici.

Un'ultima cosa è alla base della comunicazione: l'informazione che fornisco deve essere attendibile e aggiornata perché niente è più fastidioso ed irritante del trovarsi di fronte a una situazione diversa, in senso negativo, da quanto ci era stato promesso. Proprio per questo il consiglio è quello di essere quanto più possibile tecnici e obiettivi, meglio segnalare una difficoltà o una eventuale limitazione piuttosto che essere vaghi e approssimativi, creando aspettative che nella realtà potranno essere disattese.

### Gestione degli spazi e orientamento

È naturale che la location di una manifestazione accessibile deve essere, in tutti i suoi spazi e servizi, priva di barriere architettoniche e possibilmente presentare, almeno per quanto concerne gli arredi mobili, soluzioni in linea con i principi dell'Universal Design.

Risultano basilari il superamento dei dislivelli, il superamento delle lunghe distanze e la fruizione delle diverse unità ambientali e delle attrezzature in esse contenute da parte di qualsiasi persona.

Altro elemento fondamentale e troppo spesso sottovalutato è la presenza di una buona segnaletica di comunicazione (di orientamento, di direzione, di identificazione di luoghi e attività), pensata, realizzata e posizionata tenendo conto delle esigenze di un ampio ventaglio di possibili visitatori (ad esempio ampliare la portata del campo visivo attraverso l'eliminazione di tutti gli oggetti che costituiscono ostacolo alla visione; collocare gli elementi di segnaletica ad un'altezza tale da consentire la lettura da parte di qualsiasi persona, usare colori, simboli e testi facilitanti la lettura, la comprensione del messaggio e quindi l'orientamento).

### Accesso all'esperienza

Va assicurata a tutti i visitatori la possibilità di partecipazione attiva e interazione con l'evento predisponendo soluzioni, servizi e ausili specifici che consentano, anche alle persone con disabilità, la completa e appagante fruizione della manifestazione (servizio di interpretariato in LIS, materiali in macro-caratteri, audio guide, elettro-scooter, presenza di sedute lungo i percorsi, catering con piatti per intolleranti, iniziative/percorsi di visita facilitati, ecc).

## Accoglienza

Per garantire che l'evento sia, per la persona con disabilità, un'esperienza non solo accessibile ma piacevole, appagante e arricchente è importante che il personale addetto all'accoglienza, alla sicurezza e al servizio del pubblico sia privo di pregiudizi e barriere culturali nei confronti delle persone con disabilità e, conosca i principi fondanti per l'approccio, la relazione e la comunicazione con persone con esigenze specifiche, e, infine, sappia fornire con competenza e precisione, le informazioni relative all'evento.

## Sicurezza

È fondamentale che nei piani di sicurezza ed evacuazione siano considerate le esigenze delle persone con disabilità e vengano predisposte e attuate soluzioni adeguate a garantirne l'esodo e l'incolumità in caso di emergenza.

## GLOSSARIO

**Accessibilità:** l'accesso all'ambiente fisico, sociale, economico e culturale, ai trasporti, all'informazione e alla comunicazione, compresi i sistemi e le tecnologie di informazione e comunicazione, e ad altre attrezzature e servizi aperti o forniti al pubblico (art. 9, Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, 2008).

**Accessibilità dei siti web:** la capacità dei sistemi informatici, nelle forme e nei limiti consentiti dalle conoscenze tecnologiche, di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari (art. 2, comma 1, lett. a), L. 4/2004).

**Accessibilità urbana:** l'insieme delle caratteristiche spaziali, distributive ed organizzative regionali dell'ambiente costruito che siano in grado di consentire la fruizione agevole, in condizioni di adeguata sicurezza ed autonomia, dei luoghi e delle attrezzature della città, anche da parte delle persone con ridotte o impedito capacità motorie.

**Accomodamento ragionevole:** le modifiche e gli adattamenti necessari ed appropriati che non impongano un carico sproporzionato o eccessivo, ove ve ne sia necessità in casi particolari, per assicurare alle persone con disabilità il godimento e l'esercizio, su base di eguaglianza con gli altri, di tutti i diritti umani e libertà fondamentali (art. 2, Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, 2008).

**Adattabilità:** la possibilità di modificare nel tempo lo spazio costruito a costi limitati, allo scopo di renderlo completamente ed agevolmente fruibile anche da parte di persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale (art. 2 punto I, D.M. 236/1989).

**Ambiente:** vedi *Fattori ambientali*.

**Ambiente digitale:** spazio immateriale creato attraverso l'uso del linguaggio informatico e reso accessibile da dispositivi elettronici e digitali. Gli ambienti digitali sono generati dal computer e rendono altamente interattiva e immersiva l'esperienza dello spazio, fruibile soprattutto sul piano visivo e sonoro.

**Barriere:** fattori nell'ambiente di una persona che, mediante la loro assenza o presenza, limitano il funzionamento e creano disabilità. Essi includono aspetti come un ambiente fisico inaccessibile, la mancanza di tecnologia d'assistenza rilevante e gli atteggiamenti negativi delle persone verso la disabilità, e anche servizi, sistemi e politiche inesistenti o che ostacolano il coinvolgimento delle persone con una condizione di salute in tutte le aree di vita.

**Barriere architettoniche/percettive:** per barriere architettoniche si intendono: a) gli ostacoli fisici che sono fonte di disagio per la mobilità di chiunque ed in particolare di coloro che, per qualsiasi causa, hanno una capacità motoria ridotta o impedita in forma permanente o temporanea; b) gli ostacoli che limitano o impediscono a chiunque la comoda e sicura utilizzazione di parti, attrezzature o componenti; c) la mancanza di accorgimenti e segnalazioni che permettono l'orientamento e la riconoscibilità dei luoghi e delle fonti di pericolo per chiunque ed in particolare per i non vedenti, per gli ipovedenti e per i sordi (art. 2 punto A, D.M. 236/1989).

**Braille:** denominazione internazionale (dal nome dell'ideatore, l'insegnante francese Louis Braille, 1809-1852) di un sistema di scrittura per i ciechi, costituito dalle 64 disposizioni che può assumere, in ideali tessere contenenti ciascuna sei collocazioni possibili, un numero (da zero a sei) di punti in rilievo che si leggono scorrendo i polpastrelli delle dita sul foglio: tali disposizioni rappresentano le lettere dell'alfabeto, i segni d'interpunzione, altri segni tipografici e, con alcuni artifici, i numeri, le notazioni musicali, matematiche, ecc.

**Comfort ambientale:** insieme delle caratteristiche che rendono agevole e sicura la fruizione di un luogo, di uno spazio, di una attrezzatura o di un servizio da parte di una "utenza ampliata". Il comfort ambientale è ricompreso nel concetto di "accessibilità", così come definita dal D.M. 236/1989.

**Comunicazione museale:** nel contesto museale, si definisce comunicazione sia la presentazione dei risultati della ricerca effettuata sulle collezioni (cataloghi, articoli, conferenze, mostre), sia la messa a disposizione degli oggetti facenti parte delle collezioni (esposizioni permanenti e informazioni ad esse connesse) (vedi *Concetti chiave di Museologia*, (a cura di) A. Desvallées e F. Mairesse, ed. A. Colin - International Council of Museums - 2010, in coll. con Musée Royal de Mariemont e Istituto per i beni artistici, culturali e naturali della Regione Emilia-Romagna, trad. it. 2016, pp. 37-39).

**Comunicazione Aumentativa e Alternativa:** tutte le modalità di comunicazione che possono facilitare e migliorare la comunicazione di tutte le persone che hanno difficoltà ad utilizzare i più comuni canali comunicativi, soprattutto il linguaggio orale e la scrittura. Si definisce aumentativa perché non sostituisce ma incrementa le possibilità comunicative naturali della persona. Si definisce alternativa perché utilizza modalità di comunicazione alternative e diverse da quelle tradizionali. Si tratta di un approccio che tende a creare opportunità di reale comunicazione anche attraverso tecniche, strategie e tecnologie e a coinvolgere la persona che utilizza la C.A.A. e tutto il suo ambiente di vita.

**Design for all:** vedi *Universal Design*.

**Didascalia:** supporto informativo contenente informazioni sull'opera (autore/manifattura/civiltà, soggetto/tipologia, data/periodo della sua creazione). La didascalia è parte di un sistema informativo più complesso e gerarchizzato, in grado di fornire al visitatore diverse informazioni e livelli di approfondimento, nei quali diverse tipologie di visitatore possano riconoscersi.

**Disabilità:** qualsiasi limitazione o perdita (conseguente a una menomazione) della capacità di compiere un'attività nel modo o nell'ampiezza considerati normali per un essere umano (ICIDH, 1980). Nella Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (ICF, 2001), la disabilità viene definita come la conseguenza o il risultato di una complessa relazione tra la condizione di salute di un individuo, i fattori personali, e i fattori ambientali che rappresentano le circostanze in cui vive l'individuo.

La Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità stabilisce altresì (vedi Preambolo, lettera e) che la disabilità è il risultato dell'interazione tra persone con minorazioni e barriere attitudinali ed ambientali, che impedisce la loro piena ed efficace partecipazione nella società su una base di parità con gli altri.

**Easy-to-read:** sistema di regole o standard europeo per rendere le informazioni in formato facile da leggere e facile da capire.

**Esposizione:** è una delle funzioni principali del museo. Il termine indica sia il risultato dell'azione di esporre, sia l'insieme di ciò che è esposto e il luogo dove si espone. L'esposizione partecipa alla funzione più generale di comunicazione del museo, che comprende anche le politiche di educazione e di pubblicazione. Da questo punto di vista, l'esposizione appare come una caratteristica fondamentale del museo, nella misura in cui esso è il luogo dell'apprendimento sensoriale per eccellenza.

**Facilitatori:** nell'ambito dei fattori ambientali di una persona, sono dei fattori che, mediante la loro assenza o presenza, migliorano il funzionamento e riducono la disabilità. Essi includono aspetti come un ambiente fisico accessibile, la disponibilità di una rilevante tecnologia d'assistenza o di ausili e gli atteggiamenti positivi delle persone verso la disabilità, e includono anche servizi, sistemi e politiche che sono rivolti a incrementare il coinvolgimento di tutte le persone con una condizione di salute in tutte le aree di vita. L'assenza di un fattore può anche essere facilitante, come ad esempio l'assenza di stigmatizzazione o di atteggiamenti negativi. I facilitatori possono evitare che una menomazione o una limitazione dell'attività diventino una restrizione della partecipazione, dato che migliorano la performance di un'azione, nonostante il problema di capacità della persona.

**Foglio di sala:** supporto informativo che consente di approfondire individualmente la conoscenza di specifici oggetti o parti degli ambienti. Vantaggio principale dei fogli di sala è che questi possono essere portati con sé, e quindi consentono di associare informazioni di dettaglio a un numero ampio di oggetti o parti di ambienti

**Fattori ambientali:** costituiscono gli atteggiamenti, l'ambiente fisico e sociale in cui le persone vivono e conducono la loro esistenza.

**Fruibilità:** effettiva possibilità di utilizzazione di un ambiente o un'attrezzatura da parte di persone con disabilità seppur non esplicitamente progettati per tale scopo.

**Interprete LIS/ASL/IS:** è colui che effettua servizi di interpretazione attraverso la Lingua dei Segni come, ad esempio, l'italiano (LIS), l'americano (ASL) e la lingua internazionale dei segni (IS) da e in lingue diverse.

**Istituti e luoghi della cultura:** sono i musei, le biblioteche e gli archivi, le aree e i parchi archeologici, i complessi monumentali (art. 101, D.Lgs. 42/04 e ss.mm.ii.).

**Lingue dei Segni:** modalità di comunicazione attraverso il canale visivo-gestuale. L'American sign language (ASL), la Langue des signes française (LSF), il British sign language (BSL) e la Lingua dei segni italiana (LIS) sono alcune tra le più note e studiate varietà linguistiche in segni che si sono sviluppate nei rispettivi Paesi. Ognuna di tali varietà ha caratteristiche strutturali autonome.

**Mediazione:** indica l'azione che mira a riconciliare o a mettere d'accordo due o più parti e, nel contesto museale, il pubblico con ciò che gli è dato vedere. Designa essenzialmente tutta una gamma di interventi condotti nel contesto museale al fine di stabilire dei ponti fra ciò che è esposto (il vedere) e i significati che questi oggetti e siti possono assumere (il sapere); gioca un ruolo fondamentale nel progetto di comprensione di sé che ogni visitatore sviluppa attraverso l'azione facilitatrice del museo.

**Museo:** è un'istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo. È aperto al pubblico e compie ricerche che riguardano le testimonianze materiali e immateriali dell'umanità e del suo ambiente; le acquisisce, le conserva, le comunica e le espone a fini di studio, educazione e diletto, promuovendone la conoscenza presso il pubblico e la comunità scientifica (art. 1, DM del 23 dicembre 2014).

**Pannello di visita:** sono supporti che forniscono informazioni d'insieme su ambienti o gruppi di opere, che possono essere di diversa natura.

**Parcheggio riservato:** lo spazio riservato alla sosta delle autovetture delle persone disabili che presenta dimensioni tali da consentire anche il movimento del disabile nelle fasi di trasferimento; deve essere evidenziato con appositi segnali orizzontali e verticali (art. 4, punto 4.2.3, D.M. 236/1989).

**Parco archeologico:** un ambito territoriale caratterizzato da importanti evidenze archeologiche e dalla presenza di valori storici, paesaggistici o ambientali, attrezzato come museo all'aperto (art. 101, comma 2, lett. e), D.Lgs. 42/2004 e ss.mm.ii.).

**P.E.B.A. (Piano per l'eliminazione delle barriere architettoniche):** si configura come il principale strumento operativo obbligatorio per tutte le Amministrazioni Pubbliche. Il Piano disciplina l'accessibilità di spazi ed edifici pubblici esistenti (vedi art. 32, comma 21, della Legge 28 febbraio 1986, n. 41, come integrata dall'art. 24, comma 9, della Legge 5 febbraio 1992, n. 104, e richiamato dal D.P.R. n. 132 del 4 ottobre 2013. Cfr. anche *Barriere architettoniche* e *Fattori ambientali*).

**Persona con disabilità:** la Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute introduce la locuzione «persona con disabilità» delineando un nuovo concetto secondo cui ogni persona, nell'arco della propria vita, può trovarsi in una particolare situazione di salute tale da creare condizioni di disabilità. Ciò si verifica quando l'ambiente in cui la persona vive non è idoneo poiché i *fattori ambientali* presenti limitano o annullano le sue capacità funzionali e di partecipazione sociale (ICF, 2001). La Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità assorbe questo concetto e codifica il modello di disabilità sulla base dei diritti umani e delle libertà fondamentali.

**Progettazione universale:** vedi *Universal Design*.

**Segnaletica di sicurezza:** una segnaletica che, riferita ad un oggetto, ad una attività o ad una situazione determinata, fornisce una indicazione o una prescrizione concernente la sicurezza o la salute sul luogo di lavoro, e che utilizza, a seconda dei casi, un cartello, un colore, un segnale luminoso o acustico, una comunicazione verbale o un segnale gestuale (art. 162, comma 1 lett. a), D.Lgs. 81/2008).

**Tecnologie assistive:** “gli strumenti e le soluzioni tecniche, *hardware* e *software*, che permettono alla persona disabile, superando o riducendo le condizioni di svantaggio, di accedere alle informazioni e ai servizi erogati dai sistemi informatici” (art. 2, comma 1, lett. b), L. 4/2004).

**Universal Design:** la progettazione di prodotti, strutture, programmi e servizi utilizzabili da tutte le persone, nella misura più estesa possibile, senza il bisogno di adattamenti o di progettazioni specializzate. La ‘progettazione universal’ non esclude dispositivi di sostegno per particolari gruppi di persone con disabilità ove siano necessari” (art. 2, Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, 2008).

La definizione è ripresa dal termine coniato nel 1985 dall'architetto Ronald L. Mace, che lo definisce come “*la progettazione di prodotti e ambienti utilizzabili da tutti, nella maggior estensione possibile, senza necessità di adattamenti o ausili speciali*”.

**Visitabilità:** per la visitabilità si intende la possibilità, anche da parte di persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, di accedere agli spazi di relazione e ad almeno un servizio igienico di ogni unità immobiliare. Sono spazi di relazione gli spazi di soggiorno o pranzo dell'alloggio e quelli dei luoghi di lavoro, servizio ed incontro, nei quali il cittadino entra in rapporto con la funzione ivi svolta” (art. 2, punto H, D.M. 236/1989).



**Visitabilità condizionata:** negli edifici, unità immobiliari o ambientali aperti al pubblico esistenti, che non vengano sottoposti a ristrutturazione e che non siano in tutto o in parte rispondenti ai criteri per l'accessibilità contenuti nel D.M. 236/1989, ma nei quali esista la possibilità di fruizione mediante personale di aiuto anche per le persone a ridotta o impedita capacità motoria, deve essere posto in prossimità dell'ingresso un apposito pulsante di chiamata al quale deve essere affiancato il simbolo internazionale di accessibilità di

cui all'art. 2 del decreto del Presidente della Repubblica n. 384 del 1978 (art. 5, punto 7, D.M. 236/1989).

**Way finding:** sistemi di orientamento integrati o soluzioni progettuali che rendono più facile l'orientamento. Quest'ultimo va inteso come capacità di sapere dove ci si trovi, nonché come possibilità di capire quali possano essere gli spostamenti da compiere, e con quali modalità, per raggiungere un determinato obiettivo prescelto.

## BIBLIO-SITOGRAFIA

### BIBLIOGRAFIA

GSTC - Global Sustainable Tourism Council  
**GSTC Destination Criteria Version 2.0**  
Global Sustainable Tourism Council  
anno: 2019

ISO - International standard  
**Tourism and related services - Accessible tourism for all - Requirements and recommendations**  
ISO/CD 21902:2018(E)  
anno: 2018

AA.VV.  
**Il patrimonio culturale per tutti**  
Quaderno NS 4 Ministero dei Beni e delle attività culturali e del turismo  
anno: 2017

World Tourism Organization  
**UNWTO: Recommendations on accessible information in tourism**  
UNWTO  
anno: 2016

Village for all  
**La reception per tutti**  
Village for all  
anno: 2016

Officina Rambaldi, MIBACT, Consiglio d'Europa  
**Manifesto di Matera**  
anno: 2014

Comitato per la promozione e il Sostegno del Turismo Accessibile  
**Accessibile è meglio. Primo libro bianco sul turismo per tutti in Italia**  
Presidenza del Consiglio dei Ministri  
anno: 2013

Antonella Carrera  
**Accessibilità turistica: opportunità di crescita e di sviluppo**  
Evento: Turismo accessibile e Piemonte for all  
anno: 2013

Aragall, Neumann, Sagramola  
**Design for all in progress, dalla teoria alla pratica**  
ECA European Concept for Accessibility, Luxembourg  
anno: 2013

Maddalena Coccagna  
**Sicurezza e innovazione nelle strutture turistico-alberghiere**  
Università degli studi di Ferrara  
anno: 2012

Leris Fantini  
**Progettare i luoghi senza barriere**  
Maggioli Editore  
anno: 2011

AA.VV.  
**Stessi giochi, stessi sorrisi**  
Comune di Jesolo  
anno: 2011

Le Mat  
**Il Manifesto "Le Mat"**  
anno: 2010

R. Vitali, S. Bonoli  
**Turismo accessibile - Manuale sull'accoglienza e l'ospitalità dei turisti nei campeggi**  
EBNT, FAITA  
anno: 2010

AA.VV.  
**Ipovisione e barriere percettive: come superare gli ostacoli invisibili**  
Rotary Club di Ancona  
anno: 2010

NGO Parsa  
**Universal design: guide for inclusive tourism**  
Eurasia Partnership Foundation, Sida - Swedish  
anno: 2010

Comitato Italiano Paralimpico  
**Criteri di progettazione per l'accessibilità agli impianti sportivi**  
CONI  
anno: 2010

Commissione per l'analisi delle problematiche relative alla disabilità  
**Linee guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse culturale**  
Ministero per i beni e le attività culturali  
anno: 2010

C.e.r.p.a. Italia

**Tempi e spazi della città**

Regione Liguria  
anno: 2009

SL&A Turismo e territorio

**Turismo accessibile in Italia: la domanda e l'offerta**

BETA - Borsa Europea del Turismo Associato  
anno: 2008

Seconda Conferenza Internazionale sul Turismo Sostenibile

**Carta di Rimini per un turismo sostenibile e competitivo**

anno: 2008

Leris Fantini

**Piccolo manuale per l'accoglienza**

Provincia di Parma  
anno: 2008

Commissione delle Comunità Europee

**Agenda per un turismo europeo sostenibile e competitivo**

Comunicazione interna  
anno: 2007

Coop. Soc. Asso, Leris Fantini

**T15: turismo eccellente. Managerialità, progettualità e aspetti relazionali: un mix di attenzioni per un turismo ospitale**

Provincia di Rimini  
anno: 2007

C.A.R.E. - Città Accessibili delle Regioni Europee

**Carta della città ospitale**

anno: 2006

FISH, Federparchi,

**Carta di Norcia. Principi e impegni per la libertà di accesso alla natura e la sua fruibilità**

anno: 2006

Associazione Tetra-paraplegici FVG

**Guida alla progettazione accessibile e funzionale**

Regione Friuli Venezia Giulia  
anno: 2006

E. Peroni, F. Mezzalana, R. Sacconi

**Il parco accogliente**

Regione Lazio  
anno: 2006

L. Baracco

**Questione di leggibilità**

Regione Veneto  
anno: 2005

AA.VV.

**Progetto EU.FOR.ME. Innovative tourist training**

Start up seminar of EU.FOR.ME project  
Proceedings  
anno: 2004

GreenWays4tour

**Guide to best practices and recommendations for accessible greenways**

European Union - Bruxelles  
anno: 2004

Jacqueline Westcott

**Turismo accessibile - Manuale sull'accoglienza e l'ospitalità dei turisti nei campeggi**

Commissione Europea, DG Imprese e Industria  
anno: 2004

AA.VV.

**Progetto "Parchi per tutti": linee guida per gli enti di gestione dei parchi nazionali italiani**

Ministero dell'Ambiente  
anno: 2003

Lucia Lancerin

**Il verde è di tutti**

Rotary Club di Ancona  
anno: 2003

Leris Fantini

**Progettare la normalità**

Maggioli Editore  
anno: 1998

## SITOGRAFIA

**Unione Italiana dei Ciechi e degli**

**Ipovedenti**

[www.uiciechi.it](http://www.uiciechi.it)

**Museo Omero**

[www.museoomero.it](http://www.museoomero.it)

**Museo Cavazza**

[www.cavazza.it](http://www.cavazza.it)

**Handilex**

[www.handylex.org](http://www.handylex.org)

**Disabili.com**

[www.disabili.com](http://www.disabili.com)

**Progettare Per Tutti**

[www.progettarepertutti.org](http://www.progettarepertutti.org)

**Superabile**

[www.superabile.it](http://www.superabile.it)

**MiBACT**

<http://musei.beniculturali.it/progetti/ad-arte>

**Atlante delle Città Accessibili**

[http://atlantecittaccessibili.inu.it/?utm\\_source=sendinblue&utm\\_campaign=Urbanpromo%20%20UP%20LETTURE%20incontro%20e%20Premio%20Urbanistica%202022%20%20%20220322&utm\\_medium=email](http://atlantecittaccessibili.inu.it/?utm_source=sendinblue&utm_campaign=Urbanpromo%20%20UP%20LETTURE%20incontro%20e%20Premio%20Urbanistica%202022%20%20%20220322&utm_medium=email)

**Superando**

[www.superando.it](http://www.superando.it)

**Architettura Senza Ostacoli**

<https://architettura-senzaostacoli.ch/>

**Parchi per Tutti**

<https://www.facebook.com/ParcoInclusivoPerTutti>

**Project for All**

<https://projectforall.net/>

**Turismo Accessibile**

<http://www.turismoaccessibile.eu/siteon/index.php>

**No Barrier**

<https://www.nobarrier.it/wp/>

**Alto Adige per Tutti**

<https://www.altoadigepertutti.it/it/home>

# PRATICHE DI ACCESSIBILITÀ IN PRATICA ...

## IL PROGETTO SPUÒ

Il progetto SiPuò nasce dalla volontà di tre associazioni, Associazione Nazionale Persone con Malattie Reumatologiche e Rare (APMARR), Associazione Sclerosi Tuberosa APS (AST) e l'Unione Italiana Lotta alla Distrofia Muscolare sez. Mazara del Vallo (UILDM), di voler portare all'attenzione delle istituzioni e dell'opinione pubblica i temi legati all'accessibilità e inclusività nel turismo e nel tempo libero.

Grazie al finanziamento ottenuto da parte del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e all'impegno delle tante persone che hanno collaborato, il progetto si è sviluppato su vari livelli e con questi principali obiettivi:

- Elaborare, sperimentare e disseminare un modello innovativo di accessibilità e inclusività di servizi e attività del turismo e del tempo libero.
- Formare personale e volontari dell'ambito turistico, sociale e del tempo libero ai temi dell'accessibilità e dell'inclusività.
- Promuovere l'accesso al turismo e alle attività di tempo libero per le persone con disabilità e malattie rare.

In prima battuta si è svolto un percorso interno di formazione e approfondimento volto alla conoscenza e conseguente identificazione di una prima bozza di linee guida SiPuò su accessibilità e inclusività delle pratiche di turismo e tempo libero, alle quali è seguita la formazione di personale e volontari dell'ambito turistico, sociale e del tempo libero con ampia diffusione nazionale.

A tale azione formativa, della durata di 40 ore, hanno aderito un numero molto elevato di richieste di partecipazione vista l'alta qualità del percorso gratuito offerto che ha visto l'importante partecipazione diretta di CERPA Italia, Centro Europeo di Ricerca e Promozione dell'Accessibilità. Sono state toccate tutte le aree specifiche di interesse dando sempre un taglio sia tecnico che aperto alla contaminazione di ogni diverso aspetto del tema.



Nel frattempo, si è predisposta e avviata la fase della sperimentazione del modello "SiPuò" in primis tramite un approfondimento valutativo di contesto specifico (di cui si leggerà nel prossimo paragrafo) in cui andare a realizzare le pratiche di accessibilità e poi l'organizzazione e lo svolgimento delle stesse in diverse regioni d'Italia. A seguire si è lavorato per concretizzare in diversi percorsi in varie parti d'Italia le cosiddette "pratiche di accessibilità". Le persone con disabilità e malattie rare hanno potuto quindi vivere in sicurezza e serenità esperienze uniche e finora poco accessibili, insieme alle loro famiglie e amici.

Non poteva mancare, infine, l'importante azione di diffusione di questo modello e di quanto già sperimentato, al fine di dare anche nel tempo spunti fondamentali e qualificati per rendere un numero sempre maggiore di luoghi, strutture ed esperienze accessibili a tutti, affinché il turismo e il tempo libero diventino esperienze ordinarie anche per chi oggi non ha la possibilità di accedervi regolarmente.

Sono stati promossi gratuitamente a livello nazionale 5 webinar informativi e divulgativi, attraverso anche dirette Facebook che hanno visto la partecipazione di numerose persone, dedicati ai diritti delle persone con disabilità e ad alcune tematiche specifiche nel campo dell'accessibilità. Anche in questo caso, i professionisti di CERPA sono intervenuti fornendo informazioni anche di tipo pratico su come attivare pratiche inclusive.





## IL CONTESTO SI PUÒ

Nella fase iniziale del progetto SiPuò è stato somministrato un questionario sui viaggi e sul tempo libero per l'inquadramento delle problematiche e delle aspettative delle persone rappresentate dalle associazioni partner del progetto, APMARR, AST, UILDM.

Hanno risposto 112 persone, quindi un campione eterogeneo sufficientemente rappresentativo per comprendere meglio le esigenze e le realtà che protagoniste del progetto stesso. Il 36,6% di coloro che hanno risposto erano proprio i diretti interessati, gli altri erano parenti o conviventi della persona interessata. Nel 62,5% dei casi hanno risposto le donne e il restante erano uomini. Nel 59% dei casi le persone vivono in località del Sud Italia, nel 23% del Nord, nel 18% dei casi nelle zone centrali. Le persone intervistate sono portavoce di 40 persone con disabilità motoria, 2 persone con disabilità sensoriale, 57 persone con disabilità cognitiva.

Le persone manifestano difficoltà di deambulazione o deficit cognitivi nella maggior parte dei casi, ma sono presenti altresì persone con difficoltà di impiego degli arti superiori, persone con disturbi dello spettro autistico, persone

affette da psicosi, persone con sindrome di Down, persone emiplegiche, tetraplegiche, ipovedenti, ipovidenti.

Le persone con patologie specifiche hanno difficoltà di deambulazione e si affaticano, hanno difficoltà respiratorie e soffrono di allergie.

Delle persone che hanno risposto 65 si dichiarano autonome, 54 parzialmente autonome, 67 necessitano di un accompagnatore.

Mentre la maggioranza delle persone risultano autonome o parzialmente autonome nel loro ambiente domestico, solo il 15% delle persone autonome sono autonome anche nella loro città. Quanto ancora c'è da fare sul piano dell'accessibilità per la qualità della vita di tutte e tutti!

Il fatto che il 60% degli intervistati necessiti di un accompagnatore ci fa capire che non si viaggia da soli e che su queste condizioni è necessario pensare alle dimensioni e alle caratteristiche degli spazi, risultando del tutto fuorvianti i riferimenti dei progettisti ai requisiti minimi di legge. Tra i partecipanti il 53% non impiega ausili, il 12% impiega una sedia a ruote manuale, il 10% una carrozzina elettronica, il 2% le stampelle, il 3% il bastone, il 42% esce con un accompagnatore.

Le persone viaggiano per vacanza, per visite ai parenti e per motivi di salute. Nel 47,56% dei casi si spostano per un viaggio 2 o 3 volte all'anno, ma c'è anche un 10,98% che non viaggia mai e un 29,27% che viaggia solo una volta all'anno.

Quindi adeguare servizi e spazi potrebbe incentivare il 40% delle persone intervistate e questo rende l'idea di cosa significhi dal punto di vista delle ricadute in termini di qualità della vita e ricadute economiche, investire nel settore del turismo e dell'accessibilità urbana e territoriale.

Del totale di chi viaggia il 93,9% si sposta in Italia, il 22% in Europa.

Il 65,1% degli intervistati preferiscono le vacanze al mare, il 19,3% in montagna, il 13,3% nelle città d'arte, il 2,4% in campagna.

Nelle specifiche delle risposte le parole chiave sono **vacanze** e poi spazi all'aperto a contatto con la natura e gli animali, viaggi in autonomia con associazioni, concerti e teatri, gite, svago, piacere, cultura e benessere, relax, progetti di autonomia.

Tutto ciò fa meglio comprendere il desiderio di leggerezza, di libertà, di divertimento che muove le persone verso i viaggi.

La durata media di un viaggio risulta essere al 52,44% di una settimana, al 30,5% di 2-3 giorni, al 98% di due settimane o più, al 7,3% di un giorno.

Sulla durata del viaggio possono incidere diversi fattori, da quelli relativi alle esigenze specifiche sino agli aspetti

economici. Aspetti su cui si può influire attraverso una migliore qualità dell'offerta - può contribuire a facilitare lo spostamento per più giorni - una maggiore dotazione di strutture ricettive adatte all'ospitalità di piccoli gruppi, la diffusione di soluzioni accessibili e fruibili in tutte le fasce di prezzo, il sostegno al viaggio attraverso politiche incentivanti e contributi.

Per informarsi circa le mete e l'organizzazione del viaggio ormai il 55,6% degli intervistati usa internet e i social, il 17,3% si rivolge alle associazioni, il 12,3% ad agenzie e tour operator specializzati, gli altri attraverso il passaparola di amici, colleghi, familiari.

Nel 39% dei casi le informazioni sono considerate sufficienti, 28% buone, 14,6% affidabili, per il 9,8% ottime, il 6,10% le giudica scarse e il 2,44% non affidabili e poco aggiornate.

Negli incontri online il tema dell'informazione è emerso più volte come una criticità: "capita di arrivare in un posto e poi rendersi conto che non corrisponde come avremmo desiderato alle nostre necessità".

I viaggi vengono organizzati direttamente dalle persone interessate nel 58% dei casi, nel 35,8% attraverso la famiglia e gli amici, nel 21% dei casi ci si rivolge alle associazioni di riferimento e nel 17,3% attraverso agenzie o tour operator specializzati.

Le modalità di organizzazione del viaggio rendono ancor più importante l'accesso a informazioni oggettive, affidabili e complete.

Le persone intervistate preferiscono viaggiare con la famiglia nella stragrande maggioranza dei casi (84,1%), con gli amici (41,5%) in gruppo con altre persone nelle stesse condizioni (19,5%), con l'accompagnatore (19%), in gruppi misti (11%), da soli (3,7%).

Le preferenze riferiscono della necessità di trovare ricettività e attività adatte a gruppi di persone.

I problemi maggiori e le difficoltà riscontrate nel viaggiare riguardano:

- La mancanza di attività ed esperienze interessanti adatte alle proprie esigenze (51%),
- I trasporti (49%) (Le persone per viaggiare si spostano al 79% in auto, il 32% usa l'aereo, il 24% il treno, il 4% la nave),
- La scarsa fruibilità/accessibilità dei luoghi d'interesse (centri storici, musei, i monumenti, le chiese, i parchi naturali, le spiagge, i percorsi di trekking ecc) (32%),
- Le strutture ricettive (19%) e la ristorazione (10%).
- Le persone nelle vacanze vorrebbero:
- Partecipare a eventi culturali, musicali e di spettacolo (47%),
- Fare attività sportive legate al mare (nuoto, vela, canottaggio, immersioni, ecc) (46%),
- Visitare centri storici in autonomia o con una guida locale (42%),
- Visitare parchi o aree protette con una guida ambientale (42%),

- Fare attività legate al benessere (spa, trattamenti, corsi ginnastiche dolci e similari) (32%),
- Fare attività per scoprire le tipicità del territorio visitato (laboratori, corsi di cucina, ecc.) (26%),
- Degustazioni di specialità locali e visite di aziende (21%),
- Visitare i musei presenti sul territorio in autonomia o con una guida locale (21%).

Tra le altre risposte (5%) vorrebbero trovare attività inclusive per i ragazzi in grado di accogliere ragazzi con disabilità, poter fare nuove amicizie, partecipare ad attività inclusive, visitare posti nuovi.

Ormai da tempo il turismo si è allontanato dai vecchi stereotipi che vedevano un cliente stanziale sui luoghi di villeggiatura dove il tempo era sostanzialmente investito in poche attività ludico-culturali.

Dalle risposte attuali emerge forte la necessità di ripensare all'offerta turistica come un sistema integrato in cui le infrastrutture dello spazio urbano, dei territori, dei poli attrattivi, dei trasporti, siano più rispondenti alle esigenze di accessibilità - e quindi prevedano un'azione diffusa e a tutto campo degli enti pubblici - una ridefinizione dell'offerta di servizi turistici oltre che di strutture ricettive, da parte degli operatori privati, capaci di coinvolgere e includere le persone con disabilità rispondendo ai desideri di relax, di scoperta di cose nuove, di esperienze inconsuete proprie delle opportunità delle vacanze. Vivere più opportunità possibili.

Si viaggia per scoprire, fare, conoscere, incontrare, è una costante universale che attraversa il popolo dei vacanzieri di qualsiasi genere e caratteristica.

Il budget annuale destinato ai viaggi è di 1000 euro per il 46% degli intervistati, di 1000-2000 euro per il 37%, di 2000 - 3000 euro per il 12%, di oltre 3000 euro per il 5% dei casi.

Il costo troppo elevato è l'ostacolo principale al viaggiare per il 50% degli intervistati, mentre le motivazioni che ostacolano i viaggi sono le difficoltà di autonomia negli spostamenti (16%), la mancanza di servizi adeguati (20%), la mancanza di persone con cui viaggiare (20%), la difficoltà di trovare strutture ricettive adeguate (16%), le difficoltà a reperire le informazioni e i servizi necessari (9%), altre ragioni date dalle difficoltà economiche, dagli impegni di lavoro, dalle condizioni della pandemia.

Sono molto interessanti le domande con risposta aperta, in cui risulta che le persone intervistate viaggerebbero più spesso se:

- *Ci fossero più strutture adeguate per noi disabili con problemi di non autonomia e anche città con barriere architettoniche abbattute*
- *Avessi più tempo, più soldi e se ci fossero più servizi adeguati alla disabilità cognitiva di mia figlia*

- *Potessi trovare strutture e persone adeguate alle mie necessità*
- *I collegamenti con le altre destinazioni funzionassero meglio*
- *Viaggerei più spesso se ci fossero dei contributi a favore dei disabili quindi un turismo sociale*
- *Avessi degli amici*
- *Se ci fossero più posti accessibili con carrozzina sia come alloggi che come luoghi di interesse*
- *Le attività di gruppo (cmq molto gradite) sarebbero maggiormente “calzanti” se si riuscisse a tener maggiormente conto dei diversi livelli di deficit cognitivo...forse sarebbe più facile far nascere delle amicizie*
- *Se costasse meno*
- *Trovassi luoghi e percorsi accessibili alle mie “esigenze”*
- *Se ci fossero più progetti mio figlio viaggerebbe di più*
- *Mettessero a disposizione bonus (es. Bonus Vacanze 2020)*
- *Ci fossero più attività e laboratori dedicati ai bambini*
- *Manca di attività sul territorio in cui vivo di gruppi che programmano viaggi a cui si possa partecipare in quanto sola non amo viaggiare*
- *Spostandosi col camper occorrerebbero aree sosta dedicate a disabili vicini ai centri*
- *Avessi la possibilità di avere le ferie quando desidero e non in un periodo prestabilito.*
- *Si organizzassero vacanze adatte ai miei bisogni.*
- *Esperienza, scoperta, confronto, sollievo, staccare dalla routine quotidiana*
- *Personale responsabile e competente che mi aiuti e tuteli in caso di bisogno*
- *Se i prezzi fossero più bassi*
- *Ci fossero strutture adatte*
- *Ci fossero strutture e attrezzature adeguate per disabili, In generale si accettasse di più la disabilità cognitiva con hotel, spiagge, baite rispettose di riposo e ritmi e percezioni diverse della realtà*
- *Avessi più tempo libero*
- *Se fossi in compagnia volentieri soprattutto con una ragazza che condivida i miei interessi*
- *Ci fossero luoghi attrezzati alle difficoltà di mio figlio con disabilità intellettiva ed impaccio motorio (accessibilità, accompagnatori, mezzi idonei tipo bike cargo per disabili, ecc.)*
- *Avessi più tempo e soldi*
- *Avessi le possibilità economiche e avessi maggiore autonomia*
- *I costi fossero contenuti e se avessi supporto in termini di assistenza*
- *Se non avessi crisi epilettiche*
- *Avessimo un aiuto con nostro figlio.*
- *Se ci fossero maggiori proposte accessibili*
- *In supporto a progetti dove ci siano persone atte a fare autonomie e inclusione in gruppi*
- *Viaggerei se avessi grandi possibilità economiche! Raggiungerei in aereo il luogo di vacanza, ma poi, avendo pochissima autonomia nel camminare (affetta da malat-*

*tia neuromuscolare e uso le stampelle) e stancandomi oltremodo, mi sposterei sempre in taxi per visitare i luoghi, per raggiungere le mete desiderate e per ogni esigenza. Avrei bisogno di soggiornare in un albergo dotato di ogni confort, che potesse garantirmi efficienza, ma soprattutto serenità.*

- *Non ci fossero problemi di salute e se avessi più soldi.*

Il questionario evidenzia una molteplicità di aspetti che comprendono la necessità dell’impegno concreto del sistema sia pubblico sia privato per migliorare l’accessibilità ma anche la necessità di un ripensamento sui modi di viaggiare e l’organizzazione delle strutture ricettive, la realizzazione di esperienze inclusive, la creazione di community per i viaggi, la formazione degli operatori per abbattere le barriere culturali e migliorare le competenze. È un impegno strategico su più e differenti piani che, a partire dallo sviluppo di un mercato potenziale, rafforza i territori e le comunità, favorisce l’inclusione, promuove il benessere delle persone e il loro empowerment. Non va dimenticato che il sistema ospitale può rappresentare un valido incentivo nel promuovere start-up di persone con disabilità protagoniste nel campo del noleggio, delle riparazioni specialistiche, nell’assistenza turistica che sanitaria, alleggerimento psicologico, ecc.

I fattori relativi alla salute e alla scarsità di disponibilità economiche sono un binomio ricorrente non a caso. Trovare il modo per evitare che questa condizione rimanga privativa è importante per innescare percorsi di valorizzazione delle persone che, attraverso le esperienze di viaggio (benessere, sport, cultura), si rafforzano a livello psicofisico, migliorando la qualità complessiva della vita. In questo panorama complesso un ruolo importante, come abbiamo visto, lo gioca la rispondenza degli spazi e dei servizi alle necessità specifiche della molteplicità di situazioni che si possono incontrare e attraverso modalità che siano davvero inclusive.

Le risposte migliori che possiamo realizzare nell’organizzazione degli spazi e nell’erogazione dei servizi sono quelle che risultano “trasparenti”, sono le soluzioni che non hanno connotazioni specifiche ma che riescono a far sentire tutti a proprio agio così come suggerisce lo spirito della vacanza, un tempo dedicato al relax, al divertimento, alla leggerezza e allo star bene.

L’offerta inclusiva di spazi e servizi comporta l’attenzione a molte “piccole” cose, la cura nei dettagli, il mettersi per un attimo nei panni degli altri e capire se ciò che proponiamo risponde alle necessità dei nostri ospiti, dall’articolazione degli spazi sino alla scelta degli arredi e la messa a punto dei servizi. Una vacanza piacevole la si ricorda quando emotivamente i clienti ritornano al proprio luogo di provenienza con piccoli o grandi ricordi positivi.

Ad esempio, se tra i fruitori ci sono persone che si stan-

cano facilmente, nell'organizzazione dei percorsi di una struttura ricettiva o di visita in un polo d'interesse, si dovranno considerare le distanze da attraversare, la realizzazione di adeguate aree di sosta, dotate di sedute confortevoli e di facile utilizzo. Allo stesso modo, nel caso dell'organizzazione di una gita turistica, si o la durata o la lunghezza dell'itinerario.

Altrettanto importanti sono le competenze degli operatori interessati dalla relazione con il pubblico (dagli addetti alla reception, a coloro che accolgono in ingresso o al telefono oppure online, ai camerieri, agli addetti alle pulizie, ecc.), persone che devono aver acquisito sufficienti conoscenze rispetto alle necessità specifiche dei clienti e circa le modalità di comunicazione più appropriate.

## LE PRATICHE SIPUÒ

Il progetto ha permesso a numerosi protagonisti diretti invitati delle Associazioni promotrici del progetto SiPuò e i loro collaboratori e conoscenti, di sperimentare percorsi pratici di turismo e tempo libero in luoghi e con modalità molto diverse e per partecipanti diversi.

Le zone geografiche scelte ci hanno permesso di attraversare una metà dell'Italia scegliendo luoghi e tipo di attività molto diverse una dall'altra proprio per poter esplorare e verificare diverse facce della "pratiche accessibili" facendo vivere direttamente ai partecipanti "interessati" le esperienze SiPuò.

Di seguito le principali pratiche realizzate con alcune immagini e messaggi di rilievo a mettere un punto fermo a queste particolari esperienze, che dovrebbero essere la normalità per tutti e che speriamo lo siano proprio anche grazie a questi nostri importanti impegni nel merito.

### Aree geografiche

Chiavari	» Liguria
Firenze	» Toscana
Genova	» Liguria
Grosio (Valtellina)	» Lombardia
Lecce	» Puglia
Mazara del Vallo (Autunno)	» Sicilia
Mazara del Vallo (Estate)	» Sicilia
Morgex	» Valle D'Aosta
Napoli	» Campania
Roma	» Lazio
Scanzano Jonico	» Basilicata
Spoletto	» Umbria
Torino	» Piemonte
Venafro	» Molise

### Pratiche SiPuò



con tecnologia Bing © GeoNames, Microsoft, TomTom

### VALLE D'AOSTA - MORGEX

**Visita guidata nei parchi e nei boschi ed escursioni naturalistiche con esperienze multisensoriali**



«Sono stati tre giorni vissuti in armonia e un momento importante dello stare insieme, vacanza è anche questo

per chi vive una disabilità poter ridere e cantare senza pregiudizi intorno a noi!»

## LIGURIA - CHIAVARI

**Esperienza della vela adattata sulle barche Hansa 303 e visita guidata del centro storico di Chiavari su mezzi elettrici Re-moove**



«L'esperienza di vela accessibile che ho vissuto grazie a SiPuò è stata unica e meravigliosa. Nonostante la disabilità si possono incontrare persone che possono cambiarti la vita e vivere in modo nuovo. Ringrazio tutti i partecipanti per avermi arricchita con le loro esperienze.»

## TOSCANA - FIRENZE

**Esperienza di turismo accessibile con valutazione di percorsi, locali e spazi per persone con disabilità, incontri di riflessione e scambi di opinioni**



«Sono stati momenti che ho vissuto con grande orgoglio perché ancora una volta ho avuto dimostrazione che in questo mondo possiamo tutti essere risorse per creare reti di supporto e vivere con pari opportunità.»

## UMBRIA - SPOLETO

**Visita guidata del centro storico di Spoleto e dintorni e momenti informativi e di riflessione sul turismo accessibile**



«Durante l'esperienza col progetto SiPuò finalmente non ho vissuto l'ansia di trovare ostacoli e pensare a come affrontarli. Aver vissuto momenti di svago in modo accessibile ha significato viverli in maniera comoda, tranquilla e piacevole»

## CAMPANIA - NAPOLI

**Visita guidata al centro storico di Napoli e a Pompei**



«Ho trascorso delle giornate bellissime, grazie perché sono momenti di vita che permettono crescita e bagagli esperienziali importanti!»

## MOLISE - VENAFRO

**Visita guidata al Museo Nazionale di Castello di Pandone e soggiorno presso una masseria ad Isernia**





«Doversi scontrare con le barriere architettoniche, vivere esperienze a metà o dovervi rinunciare crea in me un senso di profonda frustrazione, mi fa sentire diversa. Grazie al progetto SiPuò invece ho potuto trascorrere un'esperienza all'insegna di gioia e tranquillità, in cui non mi sono mai sentita diversa.»

## PUGLIA - LECCE

**Musica SiPuò – serata di musica e danza dedicata alla cultura senza barriere, con esibizioni di persone con disabilità mediante l'utilizzo di strumenti musicali adattati e la presenza di un interprete LIS**



«È stato uno spettacolo meraviglioso all'insegna della condivisione, della cultura e della musica! Questa serata ha dimostrato che la musica può e deve essere per tutti! Emozioni allo stato puro!»

## BASILICATA - SCANZANO JONICO

**Esperienza in un villaggio turistico accessibile, con attività ricreative in spiaggia e piscina ed escursioni a cavallo**



«La formula villaggio è buona, il posto è sicuro e ci si può muovere liberamente, e abbiamo apprezzato i ragazzi dell'animazione. È filato tutto liscio, siamo stati bene sotto tutti i punti di vista!»

## SICILIA - MAZARA DEL VALLO (estate 2022)

**Realizzazione di uno stabilimento balneare pienamente accessibile e inclusivo e svolgimento di attività motorie e ricreative quali escursioni in barca ed esperienze in canoa**



«Ho passato una stupenda giornata in un ombrellone in mezzo a tutte le altre persone, e non situato in un'area specifica. L'inclusione è anche questo: vivere la normalità di una giornata di mare accanto a famiglie, amici, bambini che si stanno divertendo come tutti.»

## LIGURIA - GENOVA

Scoperta della città, con visita all'acquario e a Casella



«La visita all'acquario è stata bellissima e nel farla non mi sono sentito un pesce fuor d'acqua! Senza l'esigenza di dover affrontare barriere architettoniche, infatti, non ci si sente esclusi dalla società, ma parte inclusiva di essa!»

## SICILIA - MAZARA DEL VALLO (autunno 2022)

Passeggiate a lungomare e nel centro storico della città, giro in barca e dei pontili tramite la Lega Navale, incontro tra i ragazzi soci della UILDM e di AST con condivisione di un laboratorio di giochi in squadra



«Ho trascorso esperienze molto belle e costruttive, e ho conosciuto delle persone fantastiche! Credo che tutto sia fattibile, basta creare le condizioni giuste e nulla è impossibile.»

## LOMBARDIA - GROSIO

Passeggiata lungo la ciclo pedonale Grosio-Grosotto e al laghetto di Grosotto con lezione e pratica di pesca sportiva, visita guidata della Basilica della Madonna di Tirano e del centro storico, partenza Trenino Rosso fino a Saint Moritz con guida turistica



«Nel nostro Paese ci sono luoghi bellissimi, ma non sempre accessibili. Credo sia giusto che a tutti venga dato il diritto e la possibilità di poterne usufruire, come fatto col progetto SiPuò.»

## LAZIO - ROMA

Visita guidata ai Musei Vaticani e alla Basilica di San Pietro



«Poter contemplare le bellezze artistiche in compagnia e serenità e in modo rispettoso delle nostre esigenze è stato qualcosa di speciale, che ha arricchito gli animi di tutti noi partecipanti.»

pubblicato nel mese di ottobre 2022



**APMARR**

Via Miglietta 5 c/o Asl Lecce (Ex Opis), 73100 Lecce (LE)  
Numero verde: 800 984712  
Telefono: 376 0012604 dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 14.00  
Email: [info@apmarr.it](mailto:info@apmarr.it)



**SEZIONE DI  
MAZARA DEL VALLO**

**UILDM - Sezione Mazara del Vallo**  
Via Delle Madonie 1/A, 91026 Mazara del Vallo (TP)  
Telefono: 0923 1855014  
Email: [uildmmazara@hotmail.it](mailto:uildmmazara@hotmail.it)



**ASSOCIAZIONE  
SCLEROSI  
TUBEROSA**

**AST**

via Attilio Ambrosini 72, 00147 Roma  
Telefono: 338 6747922 - 335 8282000  
Email: [info@sclerosituberosa.org](mailto:info@sclerosituberosa.org)