

Linee Guida

Accessibilità e inclusione

Grandi Eventi organizzati da Trentino Marketing

“Ogni individuo ha diritto di prendere parte liberamente alla vita culturale della comunità, di godere delle arti e di partecipare al progresso scientifico ed ai suoi benefici”.

*Dichiarazione Universale dei Diritti Umani,
Assemblea Generale delle Nazioni Unite, 10 dicembre 1948*

indice

I Grandi Eventi e l'accessibilità

1	Perché i Grandi Eventi accessibili	5
2	Le aree di intervento	6
3	Come migliorare l'accessibilità di un Grande Evento	7
	<ul style="list-style-type: none">• Luoghi e sale• Direzione tecnica e segreteria organizzativa• Mobilità• Allestimenti e attrezzatura• Servizi di ristorazione• Comunicazione, informazione e tecnologia• Sicurezza• Personale e servizio di accoglienza	
4	Glossario di accessibilità	10
5	Referenze e bibliografia	14

I Grandi Eventi e l'accessibilità

L'idea di questo Vademecum e di un approccio più sensibile all'accessibilità nascono da una questione pratica e da un desiderio.

La Provincia autonoma di Trento, per il tramite dell'UMSE Disabilità, insieme all'Agenzia della Coesione e a TSM sta lavorando alla realizzazione del progetto conseguente all'aggiudicazione del Bando Turismo Accessibile 2022. Trentino Marketing sarà così impegnata nella realizzazione di un portale di promozione turistica dedicato. Da questo obiettivo nasce il desiderio di lavorare anche ad una progettazione inclusiva - for all - dei nostri Grandi Eventi. Questo vademecum costituisce una guida e uno strumento di sintesi pensato per chi in azienda lavora, in modo diretto o indiretto, alla pianificazione, organizzazione, comunicazione e gestione dei Grandi Eventi.

All'interno vi sono suggerimenti, approfondimenti e indicazioni tecniche per orientarsi nel mondo dell'accessibilità per tutte e tutti. È l'inizio di un cambiamento culturale condiviso che, progressivamente, interesserà e coinvolgerà tutto il sistema turistico trentino e gli operatori della filiera in una nuova visione che sappia fare dell'accessibilità un elemento cardine e imprescindibile dell'accoglienza turistica.

La normativa italiana, D.M. 236/89

In Italia il riferimento normativo per l'eliminazione delle barriere architettoniche è la Legge 13/1989, insieme al suo regolamento di attuazione, il Decreto Ministeriale D.M. 14 giugno 1989, n. 236. La legge identifica le "disposizioni per favorire il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati" e comprende anche gli edifici residenziali pubblici, di nuova costruzione o da ristrutturare. La Legge 13/89 prevede anche i contributi per l'abbattimento delle barriere architettoniche negli edifici già esistenti, destinati alle persone che hanno limitazioni di movimento.

Il decreto attuativo identifica con precisione "le prescrizioni tecniche necessarie a garantire l'accessibilità, l'adattabilità e la visitabilità degli edifici privati e di edilizia residenziale pubblica, sovvenzionata e agevolata", cioè i tre livelli di fruizione degli edifici.

I tre criteri fondamentali contenuti e descritti nel decreto, che definiscono il livello di fruizione di un edificio, sono accessibilità, adattabilità e visitabilità.

Accessibilità: un edificio e le sue unità immobiliari e ambientali sono accessibili se anche le persone che hanno capacità motoria o sensoriale ridotta o impedita possono entrare, vivere gli spazi e utilizzare le attrezzature presenti in sicurezza e autonomia.

Adattabilità: uno spazio viene modificato perché sia accessibile e fruibile anche da persone che hanno capacità motorie o sensoriali ridotte o impedito.

Visitabilità: i luoghi privati come la casa e il posto di lavoro sono visitabili se chi ha capacità motorie o sensoriali ridotte o impedito può raggiungere gli spazi di relazione e almeno un bagno.

La normativa provinciale - Legge Provinciale 7 gennaio 1991, n. 1

Eliminazione delle barriere architettoniche in provincia di Trento

Art. 1

1. Le disposizioni della presente legge sono rivolte all'eliminazione delle barriere architettoniche nella provincia di Trento, al fine di assicurare ai portatori di minorazione una migliore vita di relazione, attraverso:

- a) la disciplina edilizia delle nuove costruzioni, delle ristrutturazioni ed altre attività edilizie e di ogni spazio aperto al pubblico;
- b) gli interventi finanziari per l'eliminazione delle barriere architettoniche dagli edifici pubblici ed aperti al pubblico, nonché dagli spazi aperti al pubblico;
- c) gli interventi finanziari per l'eliminazione delle barriere architettoniche dagli edifici privati;
- d) la disciplina dell'organizzazione dei servizi di pubblico trasporto e delle strutture accessorie.

1 Perché i Grandi Eventi accessibili

Un Grande Evento accessibile è utile a:

- *Garantire un più ampio pubblico partecipante*

Migliorare i livelli di accessibilità e le possibilità di partecipazione attiva ad un evento da parte di persone con esigenze specifiche significa, in primis, ampliare il bacino d'utenza dell'evento. Il raggiungimento di nuovi segmenti di mercato significa ovviamente positive ricadute economiche che devono tener conto del fatto che l'ospite con esigenze specifiche, ovviamente come tutti, partecipa ad un evento insieme ad amici, parenti e colleghi.

- *Incrementare la reputazione positiva*

Un evento "accessibile" è una dimostrazione visibile dell'impegno dell'azienda sui temi dell'inclusione e della responsabilità sociale in senso più ampio. Una strategia di comunicazione mirata può migliorare il profilo dell'evento e attrarre un maggior numero di partecipanti.

- *Ampliare la consapevolezza*

Ogni evento è una opportunità per diffondere conoscenza e consapevolezza fra partecipanti, dipendenti, fornitori e comunità locale riguardo l'accessibilità e la partecipazione attiva delle persone con disabilità alla vita sociale contribuendo a scardinare preconcetti, pregiudizi e false paure nei confronti della diversità e della disabilità.

- *Incrementare i benefici sociali*

Se pianificato e realizzato con cura, l'evento può rappresentare un beneficio per il territorio, creando soluzioni e opportunità che possono migliorare l'accessibilità e la fruibilità in modo temporaneo o, meglio, permanente. La sistemazione di una rampa fissa in una piazza o una rampa mobile per l'ingresso in un bar è sicuramente un'eredità positiva che l'evento accessibile lascia sul territorio.

- *Innovare*

L'impegno nelle pratiche di sostenibilità contribuisce a promuovere tecniche e tecnologie innovative, che aiutano ad utilizzare le risorse in maniera più efficiente.

Costituzione Italiana, Principi Fondamentali, Articolo 3

Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.

Quando un Grande Evento è accessibile

La realizzazione di eventi accessibili, for all, richiede un approccio dinamico che tenga in considerazione la complessità degli elementi di cui si compone, valorizzando la fruibilità tanto quanto la piacevolezza.

Un evento è accessibile quando presenta tutte le condizioni (attenzioni, servizi, soluzioni tecniche e tecnologiche, organizzazione, gestione e comunicazione) adatte a consentire a qualsiasi persona di conoscere, accedere e interagire dinamicamente con le iniziative e le attività proposte.

Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità

Articolo 30 - Partecipazione alla vita culturale e ricreativa, agli svaghi ed allo sport

Gli Stati riconoscono il diritto delle persone con disabilità a prendere parte su base di uguaglianza con gli altri alla vita culturale e adottano tutte le misure adeguate a garantire alle persone con disabilità:

5. l'accesso ai prodotti culturali in formati accessibili;
6. l'accesso a programmi televisivi, film, spettacoli teatrali e altre attività culturali, in formati accessibili;
7. l'accesso a luoghi di attività culturali, come teatri, musei, cinema, biblioteche e servizi turistici, e, per quanto possibile, a monumenti e siti importanti per la cultura nazionale.

2 Le aree di intervento

- a. accessibilità alle informazioni e accessibilità digitale
- b. accessibilità strutturale
- c. accessibilità all'esperienza

Il concetto di fruibilità di un evento non rappresenta uno stato o una visione costante nel tempo, ma occorre intenderlo come un processo continuo nel quale si coniugano, in modo equilibrato, le tre dimensioni fondamentali dell'accessibilità:

- **accessibilità alle informazioni e accessibilità digitale**, possibilità per tutti e ciascuno di reperire informazioni chiare, affidabili e aggiornate circa l'accessibilità, i servizi e le soluzioni disponibili, attraverso strumenti di comunicazione fruibili da persone con disabilità e non;
- **accessibilità strutturale**, possibilità di accedere, muoversi e utilizzare, in modo paritario, inclusivo e non discriminante gli spazi e i luoghi in cui si svolge l'evento, compresi i cosiddetti spazi accessori e collaterali (guardaroba, caffetteria, servizi igienici, camerini, sale prove etc.);
- **accesso all'esperienza**, possibilità per tutti e ciascuno di partecipare, godere, comunicare, comprendere e vivere al meglio l'evento proposto.

Linee Guida sull'Accessibilità degli strumenti informatici

“Le presenti Linee Guida hanno lo scopo di adempiere a quanto definito dall'art. 11 della Legge del 9 gennaio 2004, n. 4, in cui si richiede che l'Agenzia dell'Italia Digitale, sentite anche le associazioni maggiormente rappresentative delle persone con disabilità, nonché quelle del settore industriale coinvolto nella creazione di software per l'accessibilità di siti web e applicazioni mobili, d'intesa con la Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del Decreto Legislativo 28 agosto 1997, n. 281, emani, in conformità alle procedure e alle regole tecniche di cui all'articolo 71 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, apposite linee guida con cui, nel rispetto degli atti di esecuzione adottati dalla Commissione Europea ai sensi delle direttive sull'accessibilità, siano stabiliti: 1. i requisiti tecnici per l'accessibilità degli strumenti informatici, ivi inclusi i siti web e le applicazioni mobili, conformemente ai principi di cui all'articolo 3-bis, Legge n. 4 del 2004, e ai valori di cui al punto 1), lettera d), numero 3, dell'allegato B al decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie 8 luglio 2005, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 183 dell'8 agosto 2005; 2. le metodologie tecniche per la verifica dell'accessibilità degli strumenti informatici, ivi inclusi i siti web e le applicazioni mobili; 3. il modello della dichiarazione di accessibilità di cui all'articolo 3-quater, Legge del 9 gennaio 2004, n. 4; 4. la metodologia di monitoraggio e valutazione della conformità degli strumenti informatici, ivi inclusi i siti web e le applicazioni mobili, alle prescrizioni in materia di accessibilità; 5. le circostanze in presenza delle quali, tenuto conto di quanto previsto dall'articolo 5 della Direttiva europea 2016/2102, si determina un onere sproporzionato, per cui i soggetti erogatori possono ragionevolmente limitare l'accessibilità di un sito web o applicazione mobile.”

Fonte: <https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/accessibilita>

3 Come migliorare l'accessibilità di un Grande Evento

a. Luoghi e sale

La scelta iniziale sui luoghi e sulle sale in cui si tengono gli eventi è fondamentale per valutare la scelta di spazi privi di barriere o adoperarsi per superarle.

Alcune domande da porsi:

- è funzionale e risponde ai parametri di accessibilità?
- è facilmente raggiungibile?
- è possibile realizzare integrazioni per migliorare l'accessibilità in tempi e costi compatibili con l'evento?
- è possibile integrare una partecipazione a distanza con dirette streaming o diffusione a posteriori dei contenuti?
- è individuabile un'area dedicata alle persone con disabilità che garantisca sicurezza e inclusione con gli altri spettatori?

Proposta: creiamo un elenco di spazi accessibili e coinvolgiamo le associazioni dedicate alla disabilità (cooperative e altri enti) che possono garantire la verifica dell'accessibilità dei luoghi e delle strutture coinvolte, si deve offrire un'informazione certa e affidabile

b. Direzione tecnica e segreteria organizzativa

Le persone sono fondamentali per migliorare l'accessibilità dell'evento. Persone informate aiutano a divulgare meglio. Sarebbe opportuno definire una organizzazione capace di compiere delle scelte consapevoli, che possa confrontarsi con i fornitori (catering per esigenze alimentari, grafiche e materiali informativi, gestione hostess e steward) e il pubblico, capace di monitorare e supportare il gruppo di lavoro.

La segreteria organizzativa deve prevedere diverse modalità di prenotazione, andando incontro a diverse esigenze: sito web, e-mail, telefono, whatsapp.

Proposta: creiamo uno standard di gestione della segreteria e teniamolo come riferimento per tutti i Grandi Eventi

c. Mobilità

Garantire la raggiungibilità dell'evento e delle sue diverse location, preferibilmente con i mezzi pubblici e prevedere eventuali parcheggi dedicati. Valutare tanto per i relatori quanto per il pubblico la possibilità di deroghe e autorizzazioni per consentire alle persone con mobilità ridotta di poter accedere all'evento. Garantire l'autonomia di movimento a tutti i partecipanti. Alcuni esempi: eliminazione gradini e riduzione dislivelli con rampe amovibili, passaggi, varchi e ingressi privi di strettoie, evitare porte girevoli e tornelli, evitare percorsi sconnessi e buche.

Alcune proposte:

- Attenzione all'accessibilità dei servizi igienici, sia quelli presso strutture che quelli temporanei messi a disposizione per l'evento all'aperto (Toi Toi chimici dedicati);
- Prevedere una segnaletica direzionale di orientamento per agevolare i visitatori sordi e le persone in carrozzina, soprattutto in caso di percorsi/accessi alternativi
- Valutare di prevedere nel caso di manifestazioni itineranti/diffuse la fornitura di ausili di supporto, Es. carrozzina;
- Valutare corsie preferenziali in caso di lunghe code per gli accessi per chi fa fatica a stare in piedi ma anche donne in gravidanza, Es. dimensioni ascensori.

Proposta: creiamo un questionario standard da inviare ai relatori, così da conoscere le loro esigenze in tema di mobilità; in questo modo si può garantire accessibilità del palco e zona relatori a tutti e tutte

d. Allestimenti e Service

Valutare la scelta di banconi e tavoli informativi ad altezze diverse e di attrezzature architettoniche fisse o mobili che facilitino la mobilità, prevedere almeno un bancone ribassato per le persone in carrozzina, valutare un interfono per persone con difficoltà dell'udito, valutare pc con App per comunicazione sordi, valutare l'integrazione di servizi e soluzioni di descrizione vocale, interpretariato LIS, traduzione o sovra titolazione, ecc...

Proposta: creiamo uno standard di allestimento che faciliti le persone con disabilità e prevediamo la fornitura di strumenti utili a migliorare l'accessibilità

Design for All

Design for All è il design per la diversità umana, l'inclusione sociale e l'uguaglianza. Questo approccio costituisce una sfida creativa ed etica e ha lo scopo di consentire a tutte le persone di avere pari opportunità di partecipazione in ogni aspetto della società.

Per raggiungere questo obiettivo l'ambiente costruito, gli oggetti quotidiani, i servizi, la cultura e le informazioni – in breve, tutto ciò che è stato progettato e realizzato da persone ad essere utilizzati da persone – deve essere accessibile, conveniente per tutti e rispondente alla diversa evoluzione umana. La pratica del Design for All fa uso cosciente dell'analisi dei bisogni e delle aspirazioni umane e richiede il coinvolgimento degli utenti finali in ogni fase del processo di progettazione.

e. Servizi di ristorazione

L'offerta ristorativa può essere considerata un altro elemento che contribuisce a garantire un buon livello di accessibilità, sia nella proposta alimentare che nelle modalità di servizio e fruizione. Per quanto riguarda la proposta è bene prestare attenzione a esigenze dietetiche di persone con intolleranze, allergie, regimi o scelte alimentari specifiche.

Un'ulteriore attenzione meritano gli eventi che includono show-cooking e degustazioni, tanto per la modalità di fruizione (valutare le altezze) quanto per la comunicazione durante l'evento. Valutare anche in questo caso i dovuti accorgimenti per persone con disabilità uditiva o visiva, oltre che mobilità ridotta.

Proposta: coinvolgiamo un servizio di ristorazione attento a queste esigenze, alla sostenibilità e allo spreco alimentare lungo tutta la catena di produzione e di consumo del cibo e creiamo un questionario per conoscere le esigenze alimentari dei nostri ospiti

f. Comunicazione, informazione e tecnologia

Strutturare tutta la comunicazione, online e offline, per far sì che sia accessibile al maggior numero di persone. Che sia, innanzitutto, chiara, aggiornata, affidabile e che contenga tutte le informazioni utili a rendere l'evento accessibile a persone con disabilità motoria, sensoriale e cognitiva. Questo non significa che tutti gli appuntamenti, luoghi e convegni debbano essere 100% accessibili a tutti i pubblici ma che sia chiaro quali lo sono e quali no, garantendo un livello diffuso di accessibilità e di corretta informazione.

Per il sito web è bene prevedere che rispetti i parametri del W3C e che ci sia una sezione dedicata all'accessibilità dove è semplice reperire le informazioni e i contatti della segreteria organizzativa, prevedere la possibilità di telefonare, scrivere una e-mail o un messaggio WhatsApp per reperire ulteriori informazioni.

Prevedere un uso intelligente della tecnologia, così da agevolare accessi e fruizione dell'evento. Es. uso di Qr-Code, uso di trascrittori digitali, uso di app gratuite. Se le persone sanno cosa offriamo, possono pianificare i loro programmi.

Pensare che il materiale informativo sia disponibile in diversi formati: cartaceo, digitale, audio e con linguaggi e sistemi alternativi come braille, stampa a caratteri grandi, comunicazione aumentativa alternativa.

Importante è aggiungere un contatto e-mail e telefonico, così che possano chiedere se hanno bisogno di ulteriori informazioni o di un ulteriore adattamento.

Proposta: facciamolo sapere alle persone - creiamo uno standard di pagina web "accessibilità" da integrare in tutti i siti e scegliamo un linguaggio testuale e visivo comune da usare nella nostra comunicazione online e offline

g. Sicurezza

Anche nella redazione dei piani di sicurezza è bene specificare e tenere presenti le esigenze di tutto il pubblico, considerando le diverse modalità di muoversi, comunicare e relazionarsi delle persone. Es. vie di fuga per persone in sedia a rotelle, sistemi di avviso luminosi per persone sorde. Ancora, individuazione degli spazi dedicati alle persone in sedia a rotelle, eventuali limiti numerici per problemi di sicurezza (eventuali evacuazioni), collocazione delle persone in modo da garantire la visibilità rispetto al palco e alla zona relatori. In caso di eventi di grandi dimensioni con elevata affluenza stabilire tempistiche di accesso e uscita da tali aree idonee alla tipologia di utenza (evitare tempi di attesa troppo lunghi per l'accesso e uscita, dedicare corsie preferenziali).

Proposta: accertiamoci che nei piani di sicurezza e di evacuazione siano indicate tutte queste informazioni e che lo staff di sala sia in grado di gestire il supporto alle persone con disabilità in caso di emergenza

h. Personale e servizio di accoglienza

Un buon sistema di accoglienza prevede l'assenza di barriere non solo fisiche ma anche culturali. È importante creare consapevolezza e sensibilità intorno al tema e formare tutte le persone che si occupano di accoglienza e servizio di informazione al pubblico durante l'evento, fornendo tutte le informazioni relative alle buone prassi dell'accoglienza per tutte le persone. Le parole chiave di una accoglienza inclusiva sono:

rispetto, attenzione, comprensione, confronto

Immaginiamo di predisporre un questionario da sottoporre anche alle persone con disabilità che hanno partecipato per effettuare un monitoraggio successivo all'evento per la valutazione della qualità e del gradimento dello stesso.

Come gestire alcune richieste

Potrebbe capitare di trovarsi di fronte a richieste di servizi non previsti, errori di comunicazione, difficoltà di accesso alle sale, ecc... Il consiglio è di tenere la calma, scusarsi per l'imprevisto o l'errore e cercare di trovare sempre la migliore soluzione possibile in quel momento. La soluzione perfetta potrebbe non esistere; il garbo, la cortesia e l'empatia, invece, esistono sempre.

Proposta: facciamo un incontro formativo e informativo con tutte le persone che si occupano del servizio di accoglienza - dipendenti di Trentino Marketing, volontari, studenti e studentesse in alternanza scuola-lavoro, hostess e steward, agenti per la sicurezza diurna e notturna - in cui diamo informazione del nostro standard per il servizio di accoglienza. Valutiamo se individuare un referente che si occupi dell'accoglienza delle persone con disabilità e che sia possibile contattare in caso di necessità in breve tempo

Esistono codici e standard utilizzati dall'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile per definire i differenti tipi di disabilità e le relative necessità, per garantire un servizio di supporto adeguato:

- BLND, Passeggeri ipovedenti o ciechi
- WCHR, Passeggeri che non possono percorrere lunghe distanze, ma possono salire e scendere le scale e muoversi in autonomia
- WCHS, Passeggeri che non possono percorrere lunghe distanze e non possono salire e scendere le scale, ma sono autonomi a bordo dell'aeromobile
- WCHC, Passeggeri completamente immobili, che non sono autosufficienti a bordo dell'aeromobile e necessitano di assistenza totale
- DEAF, Passeggeri con disabilità uditiva
- DPNA, Passeggeri con disabilità intellettuali o comportamentali

4 Glossario di accessibilità

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. 4/04).

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 impongono 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. 236/89).

Ausili: strumenti o sistemi tecnologici che aiutano, facilitano e consentono di compiere un'azione che altrimenti non sarebbe possibile effettuare migliorando il raggiungimento della massima autonomia. Gli ausili possono essere attrezzature da fornire in caso di bisogno. Tra questi si possono considerare ad esempio passeggini e carrozzine per bambini, scaldabiberon, deambulatori, carrozzine a ruote, elettroscooter, quad, elevatori/sollevatori per letto, per vasca o per piscina, barella, barella/doccia, sedia/barella per evacuazione, sedile da doccia, wc-doccia, elementi di sostegno "mobili".

Autismo e disturbi dello spettro autistico: il disturbo dello spettro autistico fa parte della più ampia categoria dei disturbi del neurosviluppo, che insorgono, appunto, nella fase dello sviluppo, determinando una compressione del funzionamento personale, sociale, scolastico o lavorativo. Per quanto riguarda la diagnosi e la sintomatologia, il DSM-5, rileva la presenza di una difficoltà relativa all'area della comunicazione e dell'interazione sociale in molteplici contesti compresi deficit della reciprocità sociale, della comunicazione non verbale utilizzata per le interazioni interpersonali e di un "pattern di comportamenti, interessi o attività ristretti e ripetitivi".

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 (vedi Organizzazione Mondiale della Sanità, (a cura di), Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute (ICF), Erickson Libri, Trento, 2001).

Barriere fisiche: sono ostacoli naturali o artificiali (strutturali) che impediscono alle persone a mobilità ridotta di circolare, avvicinarsi ed essere trasferite in luoghi e strutture. Esse interessano principalmente, ma non esclusivamente, le persone che utilizzano una sedia a rotelle (manuale o elettrica), e anche le persone che possono camminare ma hanno difficoltà a percorrere lunghe distanze o a superare ostacoli come scale o marciapiedi, come ad esempio donne incinte e anziani, persone paraplegiche, persone affette da sclerosi multipla, persone che hanno subito un ictus, tra gli altri.

Barriere sociali: si riferiscono a situazioni che impediscono o ostacolano l'accesso alla partecipazione culturale. Comprendono fattori quali il livello di istruzione, l'analfabetismo o la scarsa alfabetizzazione, la disoccupazione, l'isolamento sociale o geografico, la scarsità di offerta culturale nella zona di residenza, il servizio di assistenza giudiziaria, la mancanza di un'autorità di vigilanza, offerta culturale nell'area di residenza, lo scontare una sentenza, tra le altre cose.

Barriere intellettuali: situazioni che impediscono o ostacolano l'accesso alla partecipazione culturale di persone analfabete, con una bassa alfabetizzazione, che non hanno conoscenze tecniche e/o scientifiche specializzate su un determinato argomento, che hanno una disabilità, un handicap o difficoltà - per esempio, ciechi, sordi, con problemi di udito, deficit di attenzione, disabilità intellettiva o con un disturbo dello spettro autistico, tra gli altri.

Braille: denominazione internazionale (dal nome dell'ideatore, Louis Braille) di un sistema di scrittura per le persone cieche, composto 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. Le disposizioni rappresentano le lettere dell'alfabeto, i segni d'interpunzione, numeri e altri segni. Il Braille non è una lingua internazionale.

Cane guida: il cane guida è tutelato dalla legge che prevede libero accesso negli esercizi pubblici e l'esonero dall'uso della museruola. Non può essere allontanato dalla persona che accompagna.

Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA): 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 CAA e tutto il suo ambiente di vita.

Disabilità intellettiva: la disabilità intellettiva è caratterizzata da deficit delle capacità mentali generali, come il ragionamento, il problem solving, la pianificazione, il pensiero astratto, la capacità di giudizio, l'apprendimento scolastico e l'apprendimento dell'esperienza. I deficit comportano una compromissione del funzionamento adattivo tale che l'individuo risulta incapace di soddisfare gli standard di autonomia e di comportamento sociale in uno o più aspetti della vita quotidiana, comprese la comunicazione, la partecipazione sociale, l'attività scolastica o lavorativa e l'autonomia a casa o nella comunità. Il ritardo complessivo dello sviluppo viene diagnosticato quando un individuo non riesce a raggiungere le tappe attese dello sviluppo in diverse aree del funzionamento intellettivo.

Disturbi della comunicazione: i disturbi della comunicazione comprendono il disturbo del linguaggio, il disturbo fonetico-fonologico, il disturbo della comunicazione sociale e il disturbo della fluenza. I primi tre sono caratterizzati da deficit dello sviluppo e dell'utilizzo rispettivamente del linguaggio, dell'eloquio e della comunicazione sociale, mentre l'ultimo riguarda un'alterazione della fluenza e cadenza dell'eloquio. I disturbi della comunicazione si manifestano precocemente e possono produrre danni funzionali permanenti.

Disturbi del movimento: i disturbi del movimento comprendono il disturbo dello sviluppo della coordinazione, il disturbo da movimento stereotipato e i disturbi da tic. Il primo è caratterizzato da deficit dell'acquisizione e dell'esecuzione delle abilità motorie coordinate e si manifesta con goffaggine e lentezza o imprecisione nello svolgimento delle abilità motorie che interferiscono con le attività della vita quotidiana. Il secondo viene diagnosticato quando un individuo presenta comportamenti motori ripetitivi, apparentemente intenzionali e apparentemente afinalistici, come scuotere le mani, dondolarsi, battersi la testa, morsicarsi o colpirsi. I disturbi da tic sono invece caratterizzati dalla presenza di tic motori o vocali, ovvero movimenti stereotipati o vocalizzazioni improvvise, rapidi e non ritmici.

Disturbo da deficit di attenzione (DDAI): è un disturbo del neurosviluppo caratterizzato da livelli invalidanti di disattenzione, disorganizzazione e/o iperattività-impulsività. La disattenzione e la disorganizzazione comportano l'incapacità di mantenere l'attenzione su un compito, l'apparente mancanza di ascolto e la perdita di oggetti, a livelli inadeguati all'età o al livello di sviluppo. L'iperattività-impulsività comporta un livello di attività eccessivo, agitazione, incapacità di rimanere seduti, intromissione nelle attività altrui e incapacità di aspettare.

Disturbo specifico dell'apprendimento: il disturbo specifico dell'apprendimento viene diagnosticato quando sono presenti deficit specifici dell'abilità di un individuo di percepire o elaborare informazioni in maniera efficiente e accurata. Si manifesta la prima volta durante gli anni della formazione scolastica ed è caratterizzato da persistenti e progressive difficoltà nell'apprendere le abilità scolastiche di base nell'ambito della lettura, della scrittura e/o del calcolo. La prestazione dell'individuo nelle abilità scolastiche è di gran lunga al di sotto della media per l'età. In tutti gli individui il disturbo specifico dell'apprendimento è in grado di dare luogo a compromissioni permanenti di quelle attività che dipendono dalle abilità coinvolte, comprese le prestazioni lavorative.

Escape chair: dispositivo di sicurezza per evacuare persone con disabilità o non deambulanti passando per le scale.

Inclusione: condizione in cui tutti gli individui vivono in uno stato di equità e di pari opportunità, indipendentemente dalla presenza di elementi limitanti. Spinge verso il cambiamento del sistema culturale e sociale per favorire la partecipazione attiva e completa di tutti gli individui; mira alla costruzione di contesti inclusivi capaci di includere le differenze di tutti, eliminando ogni forma di barriera.

LIS: Lingua dei Segni Italiana, in acronimo LIS, è una lingua naturale veicolata attraverso il canale visivo-gestuale e utilizzata nel territorio italiano da parte dei componenti della comunità sorda.

Mappa tattile: rappresentazione schematica a rilievo dei luoghi, cromaticamente contrastata e completa di legenda e simboli, che può essere esplorata con le mani o percepita visivamente. Le mappe visuo-tattili possono essere:

Informative: rappresentano percorsi o planimetrie di edifici. Queste, consentono di identificare uno spazio e di coglierne le caratteristiche, sarebbe opportuno rappresentare riferimenti (facilitatori) che vengono poi riportati nello spazio, una linea che può essere un cordolo, un marciapiede, o punti che possono essere alberi, o segnali appositamente collocati nello spazio; se si tratta di edifici queste devono riportare le diverse funzioni e i servizi.

Tematiche: rappresentano le caratteristiche di uno o più elementi (prospetti di un edificio, elementi vegetali, profilo delle montagne, ecc). È sempre necessario prevedere l'inserimento di un'intestazione e di una legenda con relativa convenzione grafica.

Percorso tattile: tipo di pavimentazione stradale che permette l'orientamento per non vedenti o ipovedenti e il riconoscimento di luoghi di pericolo quali rampe, scale o intersezioni.

Rampa/pedana/scivolo: la rampa è un elemento architettonico, fisso o mobile, che congiunge due piani con diverse quote, cioè posti ad altezze diverse. La rampa, in molti casi, può essere considerata la soluzione più versatile ed economica per superare un dislivello. Secondo la normativa (L. 13/89, D.M. 236/89) la rampa per persone con disabilità con l'accesso tramite supporto umano o meccanico è obbligatoria per dislivelli pari o superiori a 2,5 cm. Fino a tale altezza un gradino è considerato superabile semplicemente con una maggiore spinta da parte della persona in carrozzina.

Screen Reader: applicazione software che identifica e interpreta il testo mostrato sullo schermo di un computer, presentandolo tramite sintesi vocale o attraverso un display Braille. Sono utilizzati prevalentemente da persone con problemi di vista.

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.

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 universale' 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".

Consigli per una comunicazione inclusiva

Persone con disabilità

L'espressione "persona con disabilità" appartiene al linguaggio ufficiale della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, che ha il pregio di mettere in primo piano la persona e di inquadrare la disabilità come condizione esterna alla persona, dipendente anche da fattori di contesto. Ad esempio, possiamo parlare di "persona con disabilità motoria che si avvale dell'uso di una sedia a rotelle" o "persona che si muove in sedia a rotelle".

Chiamare cose e persone con il loro nome

Usare, se esistono, i femminili professionali (direttrice, capa, avvocatessa, collaboratrice). All'inizio possono sembrare strani, ma solo perché non vengono usati abbastanza. Quando non è possibile utilizzare termini neutri e ampi, usa anche il femminile (Buongiorno a tutti e tutte, Cari tutti e tutte, etc).

Quello che non nominiamo, non esiste.

Prediligere sostantivi e aggettivi neutri

Provare a scegliere termini neutri, senza declinazione di genere: persona, dipendente, individuo, familiare, utente, ecc. Il vocabolario italiano è più ricco di quanto si pensi, approfittiamo per fare un viaggio alla scoperta della nostra lingua.

Fare attenzione a stereotipi e pregiudizi

Sforziamoci di scegliere con cura le parole, evitando espressioni pregiudizievoli e stereotipate o non corrette (persona di colore, diversamente abili, etc.)

Nel dubbio, chiediamo alle persone come vogliono essere chiamate.

Le parole possono essere finestre, oppure muri.



People illustrations by Storyset

5 **Referenze e bibliografia**

Ratifica del Presidente della Repubblica della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità

https://www.esteri.it/mae/resource/doc/2016/07/c_01_convenzione_onu_ita.pdf

Osservatorio nazionale sulla condizione delle persone con disabilità

<https://www.osservatoriodisabilita.gov.it/it/>

Legge Provincia Autonoma di Trento

<https://www.consiglio.provincia.tn.it/leggi-e-archivi/codice-provinciale/Pages/legge.aspx?uid=10409>

Legge provinciale 7 gennaio 1991, n. 1 - Eliminazione delle barriere architettoniche in Provincia di Trento

<https://www.consiglio.provincia.tn.it/leggi-e-archivi/codice-provinciale/Pages/legge.aspx?uid=705>

Linee Guida Accessibilità AGID

<https://www.agid.gov.it/index.php/it/design-servizi/accessibilita>

Organizzare Eventi Accessibili - Istituto Italiano per il Turismo per tutti

The cultural participation of people with disabilities or impairments: how to create an accessibility plan - Lisbon City Council

Unlimited UK

<https://weareunlimited.org.uk/resources/>

Attitude is Everything

<https://attitudeiseverything.org.uk/>

The cultural participation of people with disabilities or impairments: how to create an accessibility plan

https://accessoculturapt.files.wordpress.com/2021/03/manual_access_plan.pdf