

# ORGANIZZARE EVENTI ACCESSIBILI

Vademecum per progettare e realizzare  
manifestazioni senza barriere



- ▶ Guida pratica per avvicinarsi ad un approccio for all
- ▶ Principi e fondamenti per ideare e sviluppare manifestazioni per tutti
- ▶ Consigli, suggerimenti e riflessioni per fare scelte più inclusive
- ▶ Approfondimenti, dettagli e indicazioni in materia di accessibilità



# IL MANUALE

## Di cosa parla?

Il manuale "Organizzare eventi accessibili" è la prima guida che propone indicazioni, suggerimenti, principi e approcci per realizzare eventi inclusivi per tutti i pubblici. Il manuale vuole essere uno strumento utile e di facile consultazione per tutti coloro che operano, in modo diretto o indiretto, nella promozione, pianificazione e organizzazione di eventi e manifestazioni pubbliche.

All'interno della guida si possono trovare suggerimenti, riflessioni, approfondimenti e indicazioni tecniche per districarsi meglio nel complesso mondo dell'accessibilità per tutti.

## Per quale tipo di eventi?

Il manuale è una guida organizzativa per tutti i tipi di eventi che desiderano diventare più accessibili e fruibili: indoor e outdoor, pubblici e privati, culturali, sportivi, musicali, ricreativi, religiosi, fieristici, etc.

Gli approcci e le indicazioni si riferiscono a tutte le tipologie di eventi, nella convinzione che non possono esistere solo alcune categorie di eventi accessibili ma che una concreta cultura dell'accessibilità per tutti deve diventare la base fondante di una società moderna, inclusiva e sostenibile.

## A chi si rivolge?

- ▶ Società o associazioni che organizzano eventi (congressi, fiere, sagre, saloni, mostre, festival, manifestazioni sportive, ecc)
- ▶ Enti pubblici e fondazioni private che promuovono o finanziano eventi sul proprio territorio o che vogliono applicare i principi dell'accessibilità for all nei propri bandi
- ▶ Responsabili eventi comunicazione e marketing di aziende che vogliono realizzare eventi accessibili
- ▶ Fornitori di beni e servizi per eventi (aziende di catering, allestitori, service audio-video, ecc)
- ▶ Gestori di location per eventi (fiere, hotel, teatri, stadi)
- ▶ Curatori di mostre e festival nonché membri di pro loco, associazioni culturali e sportive

## Perchè questo manuale?

L'idea nasce dalla volontà di realizzare uno strumento che tratti l'accessibilità delle iniziative aperte al pubblico in maniera organica affrontando l'intero ciclo di vita dell'evento: dalle fasi della progettazione al rapporto con i fornitori, dalla comunicazione alla mobilità. Uno strumento che propone uno sguardo innovativo, una moderna cultura del vivere associato capace di garantire la piena fruibilità per tutti i pubblici, un'idea di inclusione sociale più attuale destinata a integrarsi in tutti gli aspetti e le fasi di realizzazione di un evento.

Una nuova cultura dell'accessibilità capace di migliorare la qualità dell'evento, semplificando le interazioni, favorendo le prestazioni e le possibilità di comunicare, muoversi e interagire con gli altri e con l'ambiente, in un'ottica di qualità a 360°.

# PREMESSA

## Fare cose vecchie in modo nuovo: questa è innovazione!

**G**li eventi considerati nella loro accezione più ampia, sono indubbiamente, sempre più strumenti di marketing e comunicazione ma anche e soprattutto momenti di aggregazione e condivisione. Nella società contemporanea, infatti, gli **eventi** come i viaggi fanno sempre più parte della quotidianità di tutti noi e rappresentano **potenti strumenti di inclusione, conoscenza e consapevolezza** anche delle diversità.

Eventi celebrativi, artistici, commerciali, sportivi, civili/politici o ricreativi rivestono un ruolo primario per ogni persona in relazione al percorso di educazione permanente, al piacere e all'intrattenimento, all'inclusione nella società, proprio perché le manifestazioni riuniscono diversi e molteplici ambiti di crescita personale, collettiva, sociale. Tali ambiti toccano aspetti artistici, culturali, espressivi, estetici, emotivi e relazionali.

Un evento è molto più di un semplice motore economico, un evento è aggregazione, cultura, promozione di nuove immagini, visioni e stili di vita, un evento quando è efficace lascia importanti eredità positive sul territorio e sui abitanti.

Affrontare il tema dell'accessibilità degli eventi significa imparare e iniziare a considerare l'evento in una prospettiva diversa osservandolo dal punto di vista del fruitore considerando un **visitatore "complesso" capace di esprimere esigenze diverse e diversificate** in funzione dell'età, delle abilità, delle condizioni di salute o all'appartenenza culturale.

La questione ha indubbiamente una valenza etica: gli eventi hanno una responsabilità sociale ben precisa, in quanto realizzati in spazi pubblici o aperti al pubblico, e considerando il ruolo sempre più incisivo della dimensione educativa, formativa e ri-creativa, risulta fondamentale considerare e garantire il diritto di accesso e piena partecipazione alle manifestazioni da parte di tutte le persone, a prescindere dai loro percentili e dalle differenze culturali.

Se il diritto d'accesso alla cultura è negato o ridotto da condizioni della società e dell'ambiente fisico disabilitanti, viene compromessa la piena ed effettiva partecipazione su basi paritarie di molte persone in relazione al loro stato di salute e alla loro provenienza sociale e culturale.

**La qualità dell'esperienza dei visitatori deve essere al centro dell'evento** ricercando e fornendo strumenti, soluzioni e opportunità di partecipazione attiva a tutti, comprese le persone che presentano identità e differenze, attese, bisogni, curiosità, abilità varie e diverse.

Un cambio culturale che deve essere condiviso a tutti i livelli e che dovrà progressivamente interessare e coinvolgere tutti gli operatori della filiera in una nuova visione che sappia fare dell'accessibilità inclusiva un elemento cardine e imprescindibile di tutti gli eventi di una società sempre più etica e sostenibile.

Per supportare gli organizzatori di eventi nell'approcciarsi al tema e sviluppare attenzione e conoscenze tecniche, la brochure è stata pensata e strutturata rispetto a elementi e aspetti che solitamente caratterizzano l'organizzazione di un evento ricercando e proponendo per ognuno di essi idee, suggerimenti e consigli per aumentarne la fruibilità.

**Riflessioni, indicazioni e suggerimenti** presentati in queste pagine **vogliono essere uno stimolo, per** ogni organizzatore di eventi, per dare il proprio contributo e **mettere in pratica comportamenti, scelte e attenzioni che possono contribuire a rendere gli eventi sempre più godibili da tutti**. La struttura del vademecum è pensata per fare in modo che ogni scelta sia la naturale conseguenza di quelle precedenti in un processo nel quale ogni azione rappresenta un tassello per la costruzione di un risultato finale che non sia la semplice somma delle parti. L'approccio proposto mira alla realizzazione di eventi for all, ma non imposta una soluzione unica e definita bensì propone una serie di indicazioni e suggerimenti per tendere, progressivamente, verso la via della piena fruibilità.

È bene precisare che la capacità e l'impegno profusi nella direzione di una migliore accessibilità sono tanto più efficaci quando sono condivisi sia all'interno dell'ente organizzatore (tutti i dipendenti e fornitori) sia con gli stakeholder locali, creando partnership con soggetti pubblici e privati ascoltando e coinvolgendo la comunità di riferimento.

L'elemento centrale per realizzare un evento accessibile è quello di ragionare in termini di catena dell'accessibilità, considerando e analizzando ogni aspetto dell'evento in chiave accessibile. **La coerenza di comportamento** e la necessità che, progressivamente, la totalità degli elementi organizzativi, strutturali e produttivi dell'evento vengano impostati in funzione della piena fruibilità per tutti **rappresenta la chiave del successo di un evento accessibile**.

# COS'È un evento accessibile?



**U**n evento diventa accessibile quando presenta tutte le condizioni (attenzioni, servizi, soluzioni tecniche e tecnologiche, organizzazione, gestione) adatte a consentire a qualsiasi persona, senza discriminazioni di sorta, di conoscere, accedere e interagire dinamicamente con le iniziative e le attività proposte dall'evento. In altre parole si intende una **manifestazione che consenta a tutti, indipendentemente dalle specifiche esigenze e/o abilità, la possibilità di partecipazione attiva** realizzando un'esperienza piacevole, appagante e soddisfacente in condizioni di comfort e sicurezza. Il concetto di fruibilità di un evento non rappresenta, però, uno stato o una visione costante nel tempo, ma occorre intenderla come un processo continuo nel quale si coniugano, in modo equilibrato, le tre dimensioni fondamentali dell'accessibilità:

▶ **l'accessibilità strutturale:** possibilità per tutti e ciascuno di accedere, muoversi e utilizzare, in modo paritario, inclusivo e non discriminante gli spazi e i luoghi in cui si svolge l'evento, ivi compresi i cosiddetti spazi accessori e collaterali (guardaroba, caffetteria, servizi igienici, camerini, sale prove etc.);

▶ **l'accesso all'esperienza:** possibilità per tutti e ciascuno di partecipare, godere, comunicare, comprendere e vivere al meglio l'evento proposto;

▶ **l'accesso all'informazione:** 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.

È bene precisare che, **ad oggi, non esiste alcun sistema o certificazione per accreditare un evento accessibile**. Le potenzialità degli eventi accessibili, in termini di comunicazione e apprezzamento da parte degli stakeholder, non sono ancora comprese appieno e, benché una concreta cultura dell'accessibilità per tutti si stia diffondendo tra gli operatori del settore, non risulta ancora patrimonio diffuso e condiviso su vasta scala.

Molti eventi si dicono "accessibili" anche se nella pratica non sono realmente fruibili o non soddisfano l'approccio for all, rischiando di generare un effetto boomerang: deludere le aspettative e ottenere una comunicazione controproducente.



# PERCHÉ realizzare un evento accessibile?

**Q**uali sono i motivi che dovrebbero spingere un organizzatore di eventi a pianificare e realizzare la propria offerta in un'ottica di accessibilità? In via estremamente sintetica sono identificabili una serie di benefici, che riguardano in primo luogo gli organizzatori ma si estendono anche ai partecipanti, ai fornitori e alla comunità ospitante:

## ▶ Aumento del 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.

## ▶ Reputazione positiva

Un evento "accessibile" è una dimostrazione visibile dell'impegno dell'ente 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. In questo modo l'evento diventa uno strumento utile per promuovere buone idee e buone prassi che si traducono progressivamente in attenzioni, approcci e comportamenti sempre più inclusivi e paritetici.

## ▶ Miglioramento della qualità

Realizzare un evento accessibile secondo l'approccio for all significa migliorare la qualità complessiva della manifestazione in quanto ciò che è accessibile è, in genere, più comodo e agevole per tutti.

## ▶ Benefici sociali

Se pianificato e realizzato con cura, l'evento può rappresentare un beneficio per il territorio circostante, 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.

## ▶ Innovazione culturale

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

## ▶ Diffondere buone pratiche all'interno dell'organizzazione

Molte delle scelte gestionali e delle iniziative realizzate per rendere un evento accessibile, possono essere rilevanti anche per le attività quotidiane dell'impresa.

# L'APPROCCIO CORRETTO

## per organizzare un evento accessibile

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 celebrazioni dovrebbero, e dovranno diventare, fruibili per tutti cioè vivibili e godibili da qualunque persona indipendentemente dalle specifiche esigenze e abilità. Non si tratta quindi di realizzare eventi per disabili bensì di sviluppare una nuova visione capace di considerare l'evento in una prospettiva diversa osservandolo dal punto di vista del fruitore e considerando un fruitore complesso con esigenze diverse e diversificate. Questa è la base fondante per iniziare a confrontarsi con l'accessibilità degli eventi.

**L'**approccio giusto deve necessariamente considerare l'accessibilità come un fatto "dinamico" e complesso sul quale influiscono molteplici aspetti, compresi i comportamenti e le modalità con cui si vive un evento! Per organizzare eventi for all è indispensabile iniziare a leggere, sotto l'ottica dell'accessibilità, della fruibilità e della piacevolezza, tutti gli anelli connessi alla pianificazione, alla promozione e alla realizzazione dell'evento, in modo da realizzare la catena dell'accessibilità, che deve consentire a chiunque di partecipare e vivere l'evento in maniera appagante, soddisfacente e piacevole in condizioni di autonomia, comfort, sicurezza.

Operare rispetto gli anelli che caratterizzano la realizzazione di un evento significa non trascurare tutti gli aspetti connessi a ciò che accade prima di arrivare e di accedere all'evento ovvero l'informazione, la mobilità (trasporti, percorsi pedonali, controllo delle lunghe distanze a piedi, parcheggi etc.), gli orari e i tempi.

Organizzare, in modo efficace, eventi accessibili significa quindi avere consapevolezza dell'importanza della piena fruibilità per tutti, avere conoscenza e competenze per effettuare scelte e realizzare soluzioni adeguate dimostrando un impegno concreto e costante nel ricercare e attuare le istanze dell'accessibilità nell'operato quotidiano.

**L'accessibilità di un evento prende forma al momento dell'ideazione della manifestazione e deve essere portata avanti e concretizzarsi nelle fasi di progettazione, di realizzazione e di gestione dell'evento.**

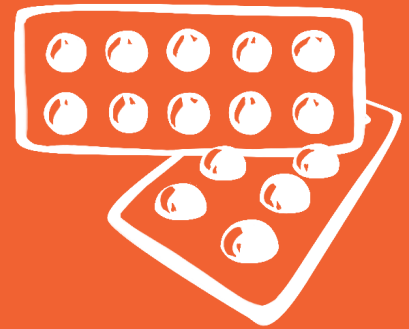
La resa accessibile degli eventi, infatti, è possibile attraverso attenti accorgimenti di tipo organizzativo, spaziale, tecnologico e gestionale, e con adeguate modalità comunicative, senza peraltro richiedere necessariamente consistenti incrementi finanziari, ma una preliminare e lungimirante attenzione alla questione dell'inclusione mediante l'ampia e onnicomprensiva accessibilità.

In questo processo risultano fondamentali e strategici i seguenti aspetti:

- ▶ Effettuare sopralluoghi sul sito dell'evento possibilmente con persone "rappresentative" di diverse esigenze;
- ▶ Farsi accompagnare nel percorso da persone competenti, spesso legate ad associazioni di tutela delle persone con disabilità, che sappiano esaminare l'accessibilità sotto più punti di vista in modo integrato e non settoriale;
- ▶ Comunicare in modo responsabile le informazioni sull'accessibilità.

Capacità di mediazione e di problem solving sono caratteristiche fondamentali per il successo di un evento: nel caso dell'accessibilità rappresentano condizioni fondanti dell'approccio da sviluppare. **La ricerca della piena fruibilità è un processo, un percorso in continua evoluzione:** spesso non si può avere tutto accessibile in autonomia per tutti alla prima edizione. La capacità di mediazione e l'accettazione di eventuali compromessi risulta utile se supportata da un'onesta consapevolezza, una chiara e dettagliata comunicazione e soprattutto da un concreto impegno di progressivo miglioramento nel tempo. In sintesi non esiste una ricetta che porti, in modo semplice e veloce, all'organizzazione di eventi accessibili, non esistono "formule magiche per l'accessibilità", regole o dettami da applicare in modo sterile e acritico ... l'accessibilità deve essere trasversale a tutte le fasi dell'evento e deve essere condivisa da tutti gli attori della filiera organizzativa. **Un evento riuscirà ad essere progressivamente più fruibile se è il frutto di un'adeguata sinergia di buone pratiche.** Solo attraverso questa consapevolezza la ricerca della piena fruibilità per tutti non si trasformerà in un peso o in un limite per gli organizzatori ma potrà diventare un impulso importante per il miglioramento complessivo della qualità della manifestazione.

# PILLOLE di accessibilità



## L'accessibilità di un evento non è solo:

- Una questione di spazio ... ma di come si pensa, progetta, realizza, mantiene e gestisce l'evento, ricordando che ciò che è accessibile è solitamente più comodo per tutti;
- Una questione di barriere architettoniche ... ma anche di approcci culturali, pregiudizi e false paure nei confronti della disabilità e della diversità in senso lato;
- Una questione di rigida applicazione normativa ... ma dell'attenzione che si pone al tema di un "uso buono e bello", andando oltre la normativa e non applicando solo il cosiddetto "Bignami" dell'accessibilità;
- Una questione di acritica fiducia nei tecnici e nei tecnicismi, ma è ricerca di soluzioni "sensate e ragionevoli", comode, pratiche e di agevole manutenzione, è scrupolosa e continua attenzione ai particolari, ai dettagli;
- Una questione di spesa economica e di consistenti aggravii economici ... ma si tratta di intervenire già nel momento iniziale del progetto (sia di spazi e oggetti sia di attività e servizi), si tratta di ottimizzare le risorse per raggiungere l'obiettivo.

## Su cosa si fonda l'approccio For All:

- Superare la logica del prodotto "dedicato" alle persone con disabilità. Soluzioni che, spesso, non sono neanche adeguatamente "pensate" e quindi funzionali a rispondere alle reali esigenze;
- Superare la logica del semplice rispetto normativo;
- Superare il luogo comune per cui la persona con esigenze specifiche è solo la persona in carrozzina;
- Superare il luogo comune per cui l'accessibilità è una questione dei disabili e delle loro associazioni.

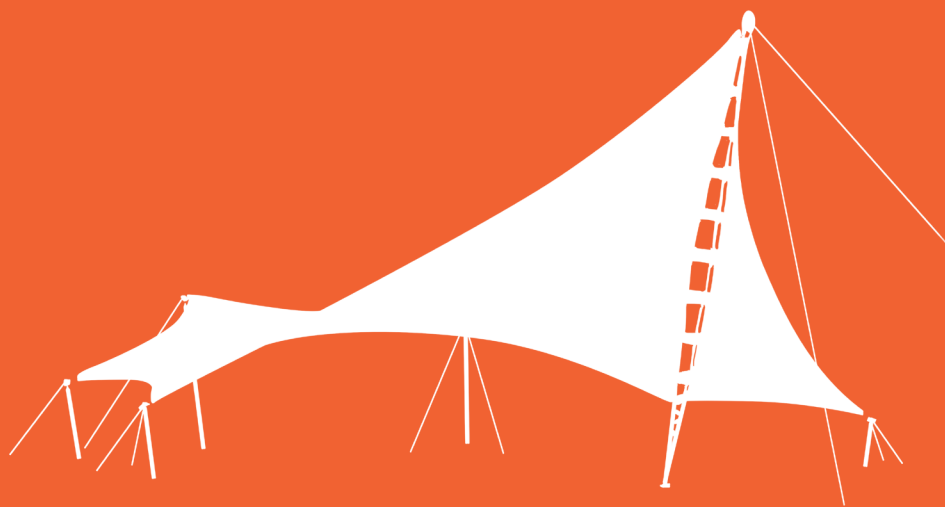
## Perché un evento sia davvero accessibile per tutti occorre:

- "Sapere" che l'evento è accessibile: una corretta, leggibile e comprensibile comunicazione è fondamentale e strategica (che cosa dico, dove lo dico, come lo dico etc.);
- Poter accedere e muoversi e orientarsi nei luoghi dell'evento: ricercare la massima autonomia e la comodità di movimento indipendentemente dalle specifiche abilità. È importante un'efficace segnaletica di indicazione, direzione, orientamento;
- Non limitare l'accessibilità degli eventi solo all'accesso fisico agli edifici e ai diversi luoghi;
- Avere accesso alle informazioni e alla comunicazione per le persone con disabilità visiva, uditiva e con compromissioni intellettive, relazionali, psichiche;
- Poter partecipare attivamente alle attività proprie di quell'evento e interagire indipendentemente dalle specifiche esigenze o abilità;
- Garantire, a tutti, la sicurezza in caso di emergenza;
- Disporre di personale sufficientemente "formato", in grado di superare eventuali problemi o difficoltà che incontrano le persone con disabilità. Utile sarebbe poter disporre di un servizio appositamente organizzato per dare informazioni e supporto a persone con specifiche esigenze o disabilità.

# LA LOCATION

La nostra meta non è mai un luogo,  
ma piuttosto un nuovo modo di vedere le cose

*Henry Miller*



**L'**evento si sviluppa sempre in un luogo preciso scelto con attenzione rispetto a coerenza e compatibilità con la natura e la struttura dell'evento.

Che il successo di un evento dipenda anche dalla scelta della location è una verità talmente intuitiva che non vale la pena di dimostrarla.

Non si può pensare che una location vada bene per tutto, individuare la tipologia adatta per i propri eventi, senza farsi condizionare da osservazioni estemporanee, è un elemento fondamentale per il successo. **Scegliere una location priva di barriere architettoniche o attivarsi per superarle è il primo passo per realizzare un evento accessibile.**

Raramente la scelta di una location è un'opzione obbligata o univoca, il più delle volte si può scegliere tra diverse possibilità, ma spesso nella visione d'insieme il tema dell'accessibilità non viene considerato come un elemento discriminante per la valutazione e selezione della location.

Se l'accessibilità è considerata, in maniera attenta ed efficace, già in fase di scelta della location posso evitare

spiacevoli inconvenienti ed eventualmente affrontare, in maniera consapevole e condivisa, maggiori sforzi organizzativi, tecnici, logistici ed economici, per renderla accessibile. Leggendo in termini di ampia fruibilità una location alcune domande utili da porsi sono: **è funzionale e rispondente ai parametri dell'accessibilità?** Dotazioni, spazi e servizi sono in linea con l'approccio for all? **È facilmente raggiungibile? Eventuali integrazioni per migliorarne l'accessibilità sono compatibili con tempistiche e budget dell'evento?**

## **Scelte e comportamenti che si possono attivare per una location più accessibile**

La buona fruibilità di una location va pianificata e valutata minuziosamente, con consapevolezza e professionalità, conoscendo e prevedendo i problemi e le possibili soluzioni per rispondere alle esigenze dei diversi pubblici. **La programmazione frettolosa e la gestione superficiale dell'accessibilità è sempre sbagliata e controproducente.**



Un confronto attento e una **collaborazione costruttiva con persone con disabilità o con associazioni del settore** può risultare un utile supporto nella scelta e nella gestione efficace della location perché consente di avere uno sguardo complessivo e attento a dettagli e particolari, fondamentale soprattutto quando l'organizzatore affronta per le prime volte il tema della fruibilità for all.

Per una gestione efficace dell'accessibilità della location è importante che il personale della sede sia informato e coinvolto sull'importanza della piena fruibilità per chi organizza l'evento. **I referenti e il personale della location devono diventare alleati fondamentali, disponibili, consapevoli e collaborativi nella**

**gestione** dei dettagli e dei particolari che fanno la qualità dell'accessibilità.

È bene imparare a mettere a frutto le esperienze maturate nel corso del tempo per evitare di commettere gli stessi errori e ottimizzare tempi e modalità per il raggiungimento di una buona fruibilità. **Costruirsi nel tempo un "albo" delle location accessibili**, imparare a considerare e registrare i dettagli dell'accessibilità ogni volta che si visita e si valuta una nuova location, catalogare le eventuali criticità segnalate dai visitatori per rimediare in futuro, archiviare idee e contatti per la soluzione di problematiche di accessibilità (es. rampe mobili, sollevatori, pedane elevatrici, etc) rappresentano buone abitudini che aiutano a gestire l'accessibilità in maniera più organica, veloce ed efficace.

Per un evento davvero for all è bene ricordare che...



- ▶ Non solo la location principale ma **tutti i luoghi dove si sviluppa l'evento devono essere privi di barriere architettoniche**, un evento accessibile presentato in una conferenza stampa in una location inaccessibile è decisamente poco coerente
- ▶ **Tutti gli spazi aperti al pubblico devono essere accessibili** non solo l'ambiente principale. Se per esempio la mia location è un teatro o un museo non è sufficiente che la sala o il percorso espositivo siano accessibili ... per un evento for all anche tutti gli spazi collaterali foyer, biglietteria, caffetteria, guardaroba, book shop devono necessariamente essere raggiungibili e utilizzabili
- ▶ Una **location inaccessibile** o con accessibilità condizionata può essere migliorata e **resa fruibile anche con soluzioni temporanee, messe in atto per la durata dell'evento**. È fondamentale però che anche soluzioni provvisorie e removibili siano di qualità, pensate e realizzate nel rispetto dei principi di autonomia, sicurezza e valenza estetica
- ▶ In casi particolari in cui la fruizione è particolarmente difficoltosa o limitata (es. un evento in quota o in un ambiente naturale sensibile in cui non tutti possono accedere, una location storica in cui non si può intervenire sull'accessibilità strutturale, etc) si può optare per **un'accessibilità e una partecipazione differite** attraverso l'uso della tecnologia. Dirette streaming, video o teleconferenze, l'uso efficace dei social media come Facebook e Twitter possono agevolare l'interazione di una fascia di pubblico che, per vari motivi, non si può recare fisicamente presso la location rendendo l'evento accessibile virtualmente. Ovviamente la possibilità dell'accessibilità differita non può mai essere una scusante per non impegnarsi e investire nella ricerca della fruibilità diretta: la partecipazione attiva e soddisfacente di tutti i pubblici è sempre l'obiettivo primario e imprescindibile di un evento accessibile

# LA DIREZIONE TECNICA E LA SEGRETERIA ORGANIZZATIVA

La mente che si apre ad una nuova idea non torna mai alla dimensione precedente.

*Albert Einstein*



L'evento rappresenta solo una delle fasi, la parte visibile e partecipata, come la punta di un iceberg è l'idea che si concretizza. Al di sotto della superficie visibile dell'evento si cela una complessa e fondamentale rete organizzativa, fatta di scelte, scadenze, valutazioni, compromessi, collaborazioni e coordinamento che ne rende possibile la sua realizzazione.

L'accessibilità e la buona fruibilità di un evento si concretizza in maniera efficace quando è intesa e pienamente condivisa e ricercata da tutto il sistema di gestione organizzativa. **La segreteria organizzativa e soprattutto il coordinamento gestionale sono passi fondamentali e importanti per dare l'impronta giusta all'accessibilità dell'evento**, ricercando sempre e adottando, quanto più possibile, soluzioni e comportamenti in grado di migliorare la fruibilità.

È bene precisare che, molto spesso, le direzioni tecniche e le segreterie organizzative degli eventi non affrontano in modo efficace la questione dell'accessibilità

e della piena fruibilità non perché siano poco sensibili ai temi dell'inclusione sociale ma solitamente perché non è facile modificare prassi lavorative consolidate nel tempo e perché, in genere, mancano consapevolezza e competenze sul tema.

## Scelte e interventi che si possono attivare per una gestione organizzativa finalizzata ad una migliore fruibilità

Per concretizzare una reale gestione accessibile dell'evento, capace di considerare e intervenire progressivamente su tutti gli elementi organizzativi, strutturali, logistici e produttivi dell'evento **è utile definire un referente dell'accessibilità**, appositamente formato, in grado di effettuare scelte consapevoli, di confrontarsi e coordinarsi con fornitori e pubblico nonché considerare le istanze della buona fruibilità in tutti gli aspetti dell'evento

**Stabilire proficue collaborazioni con tecnici dell'ac-**

**cessibilità** e associazioni di tutela delle persone con disabilità è una buona prassi per confrontarsi, sfatare dubbi, incertezze o avere conferme, suggerimenti e contatti su soluzioni e procedure da attivare, soprattutto nei primi anni di impegno nell'organizzazione di eventi accessibili

Nel caso di eventi gestiti con iscrizione obbligatoria (es. convegni, mostre, spettacoli culturali, etc) è **utile approfondire**, già con la scheda di iscrizione o **al momento della prenotazione telefonica, le eventuali esigenze dei partecipanti** al fine di gestire al meglio il servizio (es. comunicare al catering eventuali esigenze alimentari, predisporre un numero adeguato di mate-

riali stampati in grandi caratteri, presidio, se necessario, di ingressi alternativi accessibili, etc).

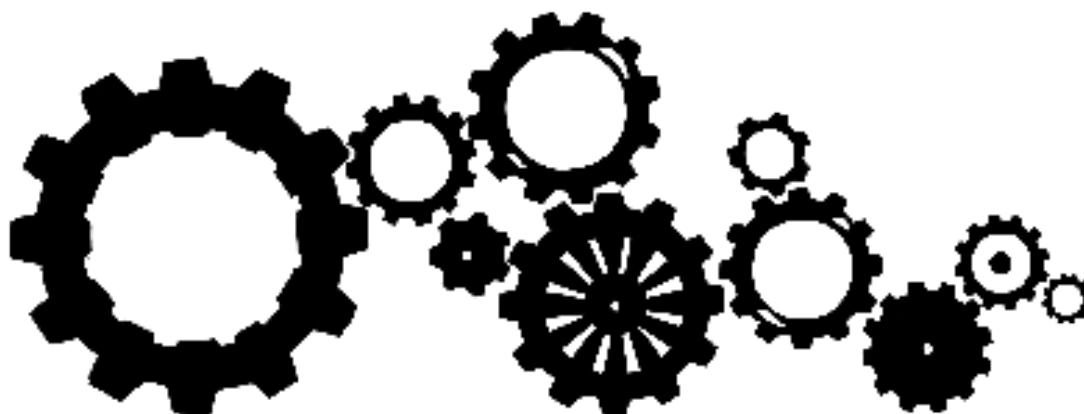
Per contenere i costi e garantire in modo efficace servizi inclusivi la segreteria organizzativa può **prevedere servizi ad hoc su prenotazione** (es. servizi di interpretariato LIS per convegni o accompagnamenti turistici, servizi navetta attrezzati, ecc) purché la comunicazione e la gestione del servizio siano fatte con consapevolezza e senso di responsabilità.

Assolutamente scorretto e controproducente risulterebbe comunicare la possibilità di servizi su prenotazione per promuovere un evento accessibile e poi addurre scuse o inutili giustificazioni per non attivare il servizio.

Per un evento davvero for all è bene ricordare che...



- ▶ La pulizia dei servizi igienici è importante per tutti ma fondamentale per gli ospiti in carrozzina, le persone non vedenti e le famiglie con bambini. Averne consapevolezza consente una **gestione più efficace del sistema di pulizia**, magari anche introducendo un sistema di certificazione dell'igienizzazione, che possa maggiormente garantire la fruibilità e la soddisfazione di tutto il pubblico
- ▶ **I particolari fanno la differenza** ... se in un evento accessibile non trovo neanche un cestino portarifiuti raggiungibile e utilizzabile cala esponenzialmente la credibilità dell'ente organizzatore sul tema. Se per esempio prevedo compattatori per i rifiuti o soluzioni per la raccolta differenziata è bene pensare anche questi dettagli in chiave accessibile perché tutto, anche e soprattutto le "piccolezze", deve essere utilizzabile da tutti. Solo così si può essere credibili e mirare al miglioramento continuo



# LA MOBILITÀ

Non esistono più distanze  
ma ci vogliono ore per rendersene conto

*Johan Anthierens*



**U**n evento complesso si può inceppare per un dettaglio. Anzi, **il successo di un evento è fatto di dettagli ben riusciti.**

La mobilità intesa sia come raggiungibilità della location sia come percorribilità interna all'evento è un aspetto cruciale che gioca un ruolo fondamentale nella soddisfazione e nel ricordo dei visitatori. Avere parcheggi comodi e ben segnalati, percorsi di fruizione pratici e facilmente riconoscibili, spazi per la sosta e il riposo o soluzioni, anche ecologiche, per la mobilità interna sono tutti elementi che contribuiscono a qualificare l'evento in senso lato.

Affrontare il tema della mobilità in un'ottica inclusiva significa declinare lo spostamento e il movimento dei partecipanti in funzione dei target e di possibili diverse esigenze di mobilità e affaticamento. L'efficace applicazione dell'approccio for all al comparto della mobilità è un elemento che, in genere, determina l'innalzamento della qualità complessiva dell'evento secondo il principio per cui ciò che è accessibile è più comodo per tutti. Spesso soluzioni inclusive pensate e messe in atto per rispondere alle esigenze degli ospiti con disabilità diventano opportunità e alternative per tutti, stimoli per sperimentare e vivere l'evento in maniera diversa o semplicemente più funzionale e confortevole.

Come in tutti i settori, anche per la mobilità for all, non si può improvvisare o essere approssimativi perché, più che in altri casi, una gestione o comunicazione errata compromette in maniera inevitabile la partecipazione all'evento: **se non posso arrivare non posso partecipare!**

## Scelte e comportamenti che si possono attivare per una mobilità accessibile e inclusiva

Quando la location, per vari motivi, non è raggiungibile direttamente dal pubblico con i mezzi di trasporto (es. eventi in parchi naturali, in zone pedonali e/o a traffico limitato, in quota in montagna, etc) è necessario **prevedere deroghe e autorizzazioni specifiche ai mezzi dotati di contrassegno disabili** per consentire alle persone a ridotta mobilità di accedere alla manifestazione e comunicare adeguatamente il servizio.

La gestione della mobilità interna all'evento in un'ottica for all deve mirare sia a **garantire l'autonomia di movimento** di tutti i partecipanti (eliminazione di gradini e dislivelli con l'introduzione di rampe rimovibili, passaggi, varchi e ingressi privi di strettoie e ostacoli, evi-

tare porte girevoli e tornelli, adeguata attenzione alla percorribilità dei fondi evitando sconnessioni, terreni affondanti, buche, etc) sia ad **evitare l'affaticamento** e la stanchezza dei visitatori (frequente e adeguata presenza di sedute e aree per la sosta e il riposo, disponibilità di noleggio gratuito di carrozzine, elettroscooter, easyglider, etc per il superamento delle grandi distanze).

Quando l'evento prevede l'integrazione del sistema dei trasporti pubblici con servizi navetta privati (stazione/aeroporto, parcheggi esterni/sede dell'evento, trasporto relatori) è necessario prevedere anche la disponibilità di mezzi attrezzati con pedana per consentire la mobilità dei partecipanti in carrozzina.

Un'opzione efficace può essere la gestione del servizio attrezzato in collaborazione con associazioni di traspor-

to solidale locali. Se l'evento si ripete per un lungo periodo (es. per tutta l'estate è previsto un servizio navetta che conduce/collega particolari location in un parco) si può eventualmente prevedere, per il contenimento dei costi, il servizio attrezzato su prenotazione (se c'è domanda richiedo e inserisco un mezzo attrezzato in alternativa a quello tradizionale). Anche in questo caso una comunicazione chiara, dettagliata, aggiornata e facilmente reperibile è un elemento imprescindibile per il successo del servizio

Una corretta gestione della mobilità deve necessariamente prevedere **un'efficace segnaletica direzionale di orientamento e identificativa** per agevolare tutti i partecipanti in particolare i visitatori sordi, le persone con difficoltà di affaticamento e le persone in carrozzina (soprattutto nel caso di percorsi e accessi alternativi)

## Per un evento davvero for all è bene ricordare che...



- ▶ L'accessibilità dei mezzi di trasporto, sia pubblici sia privati, è data dal giusto connubio di due elementi: **l'accessibilità del mezzo e dello spazio per l'accesso (fermata/banchina)**. Nel primo caso è fondamentale che le attrezzature per la salita/discesa siano perfettamente funzionanti e che il personale le sappia utilizzare in maniera corretta, veloce e professionale. Per le fermate è necessario che siano prive di barriere architettoniche e preferibilmente protette dalla sede stradale, dotate di coperture e sedute per l'attesa nonché informazioni chiare e aggiornate sul servizio e gli orari dei passaggi (è opportuno che le informazioni siano in formati leggibili anche da persone anziane o ipo-vedenti, in questo caso un uso efficace della tecnologia attraverso QR-Code o APP rende il servizio accessibile in autonomia anche ai passeggeri non vedenti)
- ▶ Se si prevedono servizi per favorire la **mobilità sostenibile** dell'evento è **bene diversificare, quanto più possibile le opportunità** per rispondere alle esigenze di tutti i pubblici. Se inserisco un servizio di biciclette è opportuno prevedere anche soluzioni quali tandem (utile a persone non vedenti), risciò (per persone con difficoltà di equilibrio, famiglie, gruppi), biciclette a pedalata assistita (anziani, persone con problematiche di facile affaticamento), handbike (persone in carrozzina), trake (persone con problematiche di equilibrio o che non sanno andare in bici), seggiolini e carretti traino per il trasporto dei bambini, biciclette con rotelle, etc. Nel caso di eventi a piedi in montagna si possono prevedere percorsi di lunghezze e difficoltà differenti, prevedere soluzioni come la joelette per persone in carrozzina, servizi navetta per persone con difficoltà di affaticamento, disponibilità di zaini porta-bimbo per le famiglie, etc. La diversificazione delle opportunità e delle soluzioni è sicuramente un elemento di qualità perché rispetta le diverse esigenze dei partecipanti ma può anche trasformarsi in un elemento attrattore per l'uso del servizio
- ▶ Nel caso di eventi realizzati in un centro cittadino con possibilità di accesso ai mezzi dotati di contrassegno disabili, è **bene segnalare sulla mappa l'ubicazione e la quantità dei parcheggi accessibili** per agevolarne la fruizione. La mappa può essere data al momento del passaggio autorizzato o scaricabile dal sito dell'evento
- ▶ Una comunicazione inclusiva attraverso la segnaletica direzionale deve **privilegiare soluzioni con testo e icone affiancate/integrate**, adeguati contrasti cromatici tra testo e fondo e usare i parametri di alta leggibilità. La segnaletica, inoltre, va collocata ad altezze comode e leggibili anche da bambini e visitatori in carrozzina. Utili, soprattutto per eventi in grandi spazi, l'uso di mappe e modelli plastici in scala, realizzati in modalità visivo-tattile per agevolare l'orientamento e la comprensione dello spazio di tutti i partecipanti con particolare riferimento alle persone non vedenti per le quali sono utili anche accorgimenti podo-tattili.

# GLI ALLESTIMENTI E I SERVICE

Semina un pensiero e raccoglierai un'azione,  
semina un'azione e raccoglierai un'abitudine ...

*Anonimo*



**L'**allestimento è il biglietto da visita dell'evento. Realizzarlo nel rispetto dei principi del Design for all e della progettazione inclusiva garantisce la piena fruibilità e aumenta la credibilità dell'ente organizzatore. Questo elemento è spesso sottovalutato ma rappresenta invece il segno tangibile dell'attenzione posta al tema della fruibilità perché entra nel merito della comoda partecipazione e godibilità dell'evento superando la logica del semplice accesso agli spazi.

Sono molteplici gli esempi di fiere e manifestazioni in cui posso entrare e muovermi ma, se sono in carrozzina, non riesco a prendere il materiale perché i desk sono alti, ad acquistare prodotti perché gli stand sono su piattaforme rialzate prive di rampe d'accesso a prendere comodamente un caffè perché tutti i banconi sono inaccessibili.

**La scelta di allestimenti inclusivi è il campo in cui attenzioni, accorgimenti e volontà fanno la differenza ancor più dell'impegno economico.** Scegliere tribune adattabili alle esigenze delle persone in carrozzina, decidere di alternare i desk a diverse altezze, sele-

zionare solo stand a livello o dotati di apposita rampa d'accesso sono scelte fondamentali che se concordate in fase di pianificazione dell'evento non determinano, necessariamente, sempre costi aggiuntivi.

Considerare i principi dell'accessibilità nella scelta di allestimenti e service deve diventare una buona abitudine, imprescindibile, per tutti coloro che vogliono realizzare un evento inclusivo

## Scelte e comportamenti che si possono attivare per allestimenti più comodi per tutti

Scegliere banconi e allestimenti ad altezze comode anche per ospiti in carrozzina e prevedere solo stand espositivi privi di barriere sono i primi segnali di un'attenzione alla buona fruibilità. Ricordarsi che anche uno scalino di 5 cm per accedere a uno stand sopraelevato, spesso superabile in autonomia da molte persone in carrozzina a spinta manuale non può essere tollerato in un evento che si definisca accessibile.

Nel caso di **casce e accreditati prevedere almeno una soluzione ribassata** e, nel caso di sportelli con vetro di sicurezza, almeno uno sportello dotato di interfono e impianto acustico per agevolare la comunicazione con il pubblico con difficoltà dell'udito. Ovviamente i servizi devono essere adeguatamente segnalati.

**Costruirsi adeguata competenza in merito ai servizi inclusivi** è fondamentale sia per effettuare scelte consapevoli sia per chiarire e motivare l'eventuale assenza del servizio. Servizi di interpretariato in Lingua dei Segni Italiana; sistemi di sottotitolatura, sovra titolatura o di traduzione in tempo reale del parlato/sonoro in didascalie per sordi con testi in display o in punti-seduta; soluzioni di stenotipia elettronica, respeaking; il ricorso a nuove tecnologie (es. soluzioni tipo Google Glass e MovieReading); soluzioni di descrizione vocale (audiodescrizione) per persone non vedenti; sistemi tecnologici per facilitare l'ascolto da parte del pubblico ipoudente con o senza protesi acustiche (es. Infrared Radiators System - sistemi a infrarosso, Induction Loop

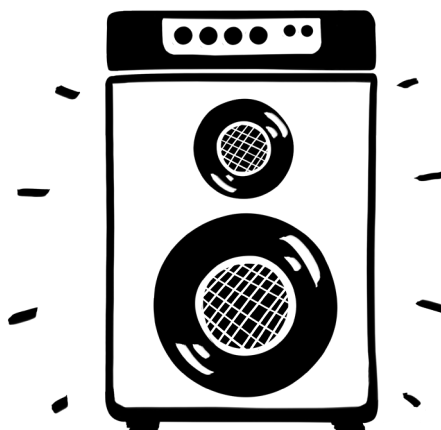
System for Assisted Listening - sistema a induzione magnetica) dovrebbero diventare conoscenze comuni e condivise da chi organizza eventi accessibili. Avere consapevolezza e un minimo di competenza rispetto a questi servizi consente di fare scelte utili ed efficaci, **avere contatti e fornitori affidabili anche per questi servizi consente di contenere i costi e offrire servizi di qualità.**

Nel caso di manifestazioni congressuali, teatrali o musicali è cruciale il tema dell'acustica. In questi casi è utile prevedere almeno il 20% dei posti a sedere nella zona di ricezione di un impianto di amplificazione, di preferenza a induzione magnetica o in alternativa a radiotrasmissione (FM) o a raggi infrarossi (IR) con sistema di ricezione per il pubblico con apparecchi acustici. Il sistema di induzione si può installare anche temporaneamente nelle sale prive di questi accorgimenti. A seconda delle manifestazioni può essere utile prevedere posti a sedere vicini al palco a prezzi moderati per le persone con problemi dell'udito.

Per un evento davvero for all è bene ricordare che...



- ▶ L'accessibilità degli allestimenti deve **contemplare il principio di duplice fruizione**: sia da parte del pubblico sia da parte dell'espositore/operatore. L'esempio classico è prevedere un numero adeguato di postazioni accessibili in una sala convegni, magari anche un servizio di interpretariato LIS e poi avere il tavolo/palco relatori inaccessibile e far intervenire un relatore in carrozzina con il gelato in una posizione scomoda e poco visibile
- ▶ L'attenzione a tutti i pubblici deve contemplare esigenze diverse e diversificate per cui se prevedo servizi igienici chimici o in container è necessario prevederne alcuni accessibili alle persone in carrozzina ma anche alcuni dotati di fasciatoio per il cambio dei neonati, soprattutto negli eventi in cui il target famiglia è significativo



# I FORNITORI E GLI ESPOSITORI

Sii il cambiamento che vuoi vedere avvenire nel mondo.

*Mahatma Gandhi*



**L'**evento è un'idea che prende forma e si concretizza, una scatola aperta in cui confluiscano non solo partecipanti, espositori, artisti ... ma anche fornitori di beni e servizi.

Un evento accessibile è un prodotto complesso la cui organizzazione richiede grande padronanza di processi gestionali e di strumenti operativi.

Il raggiungimento di un buon livello di fruibilità di un evento è strettamente correlato alla **corretta gestione della supply-chain** in cui i fornitori giocano un ruolo cruciale, rispetto ai quali si può e si deve intervenire.

Se sei un promotore pubblico puoi inserire e integrare nel bando di gara per l'organizzazione dell'evento i principi e i dettagli tecnici per garantire livelli minimi di buona fruibilità, agendo in modo progressivo nel tempo sulla quantità e il dettaglio delle richieste. Se sei un promotore privato è utile creare una procedura condivisa in grado di gerarchizzare, su base dell'accessibilità e dell'inclusione, i tuoi contractor e sub-contractor, privilegiando quelli che per competenza, esperienza e allineamento con la mission dell'inclusione contribuiscono al raggiungimento dei tuoi obiettivi.

Decidere di investire su una migliore fruibilità degli

eventi non è solo una questione di dettagli e procedure ma anche un **impegno concreto e costante nel sensibilizzare, comunicare, condividere e promuovere le istanze dell'accessibilità per tutti e dell'inclusione all'esterno della propria realtà.**

**Scelte e comportamenti che si possono attivare per condividere i principi dell'accessibilità per tutti con i propri fornitori**

Un'azienda che "si spiega poco" incoraggia tutti ad assumere comportamenti prudenziali o di routine che nel caso dell'accessibilità si può tradurre in spiacevoli incidenti, incomprensioni e situazioni di difficile gestione.

Un confronto attento e costante in merito all'accessibilità riduce i margini di errore e garantisce il successo. **Il responsabile dell'accessibilità dell'evento dovrebbe chiedere e confrontarsi continuamente con i fornitori sui dettagli e le soluzioni messe in campo** per l'inclusione: è un atteggiamento e un messaggio di estrema attenzione al tema che contribuirà a rendere tutti più attenti e consapevoli.



Molto spesso gli organizzatori dispongono di budget limitati per cui le scelte sui fornitori sono, in larga parte, dettate da esigenze economiche contingenti.

Provare a considerare nelle valutazioni anche i principi dell'accessibilità e dell'inclusione permette di iniziare percorsi e **stabilire proficue collaborazioni con alcuni fornitori che dimostrano attenzione e professionalità rispetto al tema** (a parità di costi, se considero l'accessibilità, mi conviene selezionare un allestire che abbia già casse ribassate, desk e piani a diverse altezze, piuttosto che uno che mi conteggia come extra questi interventi perché non ha attrezzature adeguate).

Per raggiungere gli obiettivi di piena fruibilità ed evitare spiacevoli imprevisti o dimenticanze è importante **definire**, insieme allo staff e ai fornitori, **procedure di controllo e di gestione delle criticità** durante tutto il ciclo di vita dell'evento:

▶ Momenti e riunioni di allineamento agli approcci e agli standard dell'accessibilità nella fase pre-evento

▶ Procedure di controllo pianificate e concordate con il fornitore per il corretto espletamento dei servizi durante i giorni dell'evento (anche tramite il coinvolgimento diretto di alcune persone con disabilità)

▶ Riunioni/incontri di de-briefing per capire quali sono stati i punti di forza e le criticità rispetto al tema e valutare miglioramenti in vista delle edizioni future

In un'ottica di costante e progressivo miglioramento dell'accessibilità e per garantire sul lungo periodo almeno l'eguale livello di fruibilità dell'edizione precedente è utile iniziare a prevedere e progressivamente inserire, per i fornitori, livelli e parametri minimi di accessibilità e fruibilità per poter partecipare all'evento (es. etichette con indicazione degli ingredienti per i cibi somministrati, formazione del personale sulle modalità di approccio e relazione con il cliente con disabilità, nel caso di fornitori di servizi per l'intrattenimento dei bambini capacità ed esperienza nel coinvolgimento attivo dei bambini con disabilità, etc)

Per un evento davvero for all è bene ricordare che...



▶ **Il successo di un evento accessibile è dato dall'efficacia di tutte le sue parti e dalla responsabilità dei singoli attori.** Per accrescere la consapevolezza nei confronti dei propri fornitori è fondamentale coinvolgerli e renderli consapevoli dei principi dell'accessibilità per tutti invitandoli a momenti di sensibilizzazione sul tema, fornendo loro materiali e documentazione specifica, raccontando e condividendo esperienze di buona accessibilità realizzate o viste in altre manifestazioni e rendendoli partecipi del progressivo percorso di miglioramento dell'evento.

▶ È fondamentale che i fornitori sposino l'approccio for all portato avanti dall'ente promotore in una logica di miglioramento della qualità complessiva e non solo come impegno socialmente utile. È cruciale che sviluppino un'attenzione alle esigenze dei partecipanti e non circoscrivano il tema alla semplice questione dell'accesso alle persone con disabilità e delle barriere architettoniche.

▶ È fondamentale essere consapevoli che gli allestimenti e i servizi di un evento comprendono anche erogatori automatici di cibi, bevande, biglietti; fontane e punti acqua nonché accorgimenti per specifici target. In un'ottica for all è bene inserire i distributori automatici in luoghi accessibili e valutarne la fruibilità per persone con disabilità (altezze adeguate delle feritoie per l'inserimento del denaro, dei pulsanti di selezione e prelievo del prodotto, se possibile privilegiare soluzioni con comandi anche vocali e dispositivi sonori e luminosi di segnalazione del funzionamento, prezzi e istruzioni chiari, visibili e in caratteri facilmente leggibili, nel caso di punti acqua valutare la possibilità di altezze differenziate, la presenza di conchetta per dissetare i cani e considerare le modalità di erogazione dell'acqua). Tra i servizi per specifici target si segnalano spazi, servizi e attività per l'intrattenimento o il coinvolgimento diretto dei bambini (soprattutto nel caso di eventi di lunga durata o prevalentemente rivolti ad un pubblico adulto) e, soprattutto per eventi di lunga durata, servizi per l'accoglienza degli animali e in particolare dei cani-guida (ciotole o spazi con acqua fresca da bere, aree per l'igiene dell'animale, etc)

# I CATERING E I SERVIZI RISTORO

Colui che riceve i suoi amici e non presta alcuna attenzione al pasto che è stato preparato, non merita di avere degli amici

*Anthelme Brillat-Savarin*



**L** cibo, nelle sue molteplici forme, rappresenta sempre più, un elemento caratterizzante e strategico nell'ambito di un evento.

Non è necessario che rappresenti il tema specifico dell'evento (es. Salone del Gusto, sagre locali di prodotti tipici, Expo 2015) per destare l'attenzione del pubblico e per essere affrontato con particolare attenzione e con uno sguardo inclusivo.

Cosa si mangia, come si mangia, dove si mangia ... sono tra le domande più comuni e frequenti durante un qualsiasi evento ... oggi la qualità dei prodotti, la disponibilità di menù per intolleranti, le alternative di scelta tra modalità di somministrazione fast e slow rappresentano elementi da considerare e valutare attentamente per rispondere alle esigenze di tutti i pubblici.

Preferire alimenti e bevande rispettosi dell'ambiente e dei diritti etico-sociali (prodotti tipici e locali, a km zero, cibo civile, etc) costituisce indubbiamente un elemento qualificante dell'evento, integrare questa attenzione con accorgimenti di somministrazione rispettosi delle diverse esigenze del pubblico è un ele-

mento fondamentale per una manifestazione accessibile.

## Scelte e comportamenti che si possono attivare per una ristorazione consapevole ed efficace

Leggere l'offerta ristorativa cercando di **massimizzare la diversificazione sia rispetto ai cibi sia rispetto alle modalità di somministrazione** permette di soddisfare le esigenze e le aspettative di un ventaglio di pubblico più ampio. Soprattutto nel caso di grandi eventi prevedere sia soluzioni di somministrazione strutturate con servizio al tavolo sia alternative di street food e self service comunicandole in modo adeguato permette, anche ai visitatori con disabilità, di trovare la soluzione che meglio risponde alle proprie esigenze.

In tutti i casi gli spazi per la somministrazione dei cibi devono essere pensati e strutturati per consentirne la fruizione agevole e autonoma anche da parte dei visitatori in carrozzina. La scelta degli arredi (privilegiare

tavoli che consentano l'accosto su tutti i lati, nel caso di tavoli con panche ancorate scegliere soluzioni che permettano almeno l'accosto sui lati corti, scegliere le sedute o almeno una parte di esse prive di braccioli sia per sistemare eventuali rialzi per bambini sia per agevolare i clienti con problemi di obesità, valutare la possibilità di sedie rinforzate per persone con problemi di peso), la loro disposizione (distanza minima tra i tavoli 120/150 cm, considerare attentamente la quantità e la disposizione degli arredi fissi e mobili) e la presenza di elementi come casse, banconi, vetrine espositive, banchi frigo deve sempre essere valutata rispetto al possibile e comodo utilizzo da parte dei visitatori in carrozzina e non vedenti che, nella gestione dei pasti presentano le esigenze più complesse.

Nel caso di somministrazione di cibi con soluzioni a furgone o chiosco privilegiare le alternative che ne consentano la fruizione comoda e agevole anche da parte di persone in carrozzina, bambini e clienti di bassa statura.

Nel caso si organizzino corsi/prove di cucina, cooking

show o degustazioni è necessario adottare tutti gli accorgimenti per consentire la piena partecipazione anche alle persone in carrozzina (piani, fornelli, lavabi e tavoli con spazio vuoto sottostante, mensole e piani di appoggio ad altezze adeguate).

Nel caso di degustazioni di prodotti si consiglia di **sviluppare esperienze sensoriali** (degustazioni a occhi chiusi, valorizzazione dei profumi e degli odori, etc) anche in collaborazione con associazioni di tutela delle persone non vedenti sviluppando attività inclusive per tutti.

I buffet sono, in genere, piccoli monumenti all'inaccessibilità. Nel caso è opportuno prevedere alcuni tavoli e sedute destinati a persone in carrozzina, non vedenti, con problemi di equilibrio e anziani che hanno necessità di mangiare con un piano di appoggio. I piani di appoggio dei cibi devono consentire la visibilità e la raggiungibilità da parte di tutti, è utile prevedere etichette con indicazione del prodotto e degli ingredienti per agevolare sia le persone sorde sia quelle con intolleranze e allergie alimentari.

## Per un evento davvero for all è bene ricordare che...



- ▶ È sempre bene prestare molta attenzione e **separare le portate dei clienti celiaci**, sia per una loro più facile identificazione ma soprattutto per evitare eventuali contaminazioni. La separazione deve essere applicata sia nel servizio al tavolo sia nel caso di buffet, prevedendo possibilmente un tavolo separato e opportunamente segnalato
- ▶ Prevedere **servizi ad hoc per bambini e famiglie** è sempre un elemento importante che diventa cruciale e strategico nel caso di eventi dedicati a questo target. Gli accorgimenti possono essere molteplici: dai menù per bambini (sani e veloci nella somministrazione) ai servizi per l'intrattenimento; dalla presenza di seggioloni alla dotazione di gadget (kit per colorare, memory sul cibo o sul tema dell'evento, bavaglini personalizzati); dalla possibilità di scaldare, anche in autonomia, biberon e pappe (prevedere piccole nursery per allattamento e preparazione pappe) alla disponibilità di prezzi agevolati per i bambini e le famiglie numerose; dalla possibilità di spazi e arredi dedicati ai bambini (tavoli e sedie colorati e ad altezza bambino) alla disponibilità di aree gioco nei pressi dei punti ristoro.
- ▶ L'attenzione e il rispetto dei clienti con esigenze alimentari specifiche è la base fondante di un evento accessibile: **prevedere proposte culinarie differenziate con attenzione alle esigenze dietetiche di persone con intolleranze, allergie, regimi alimentari specifici o precise scelte alimentari** è un elemento imprescindibile. L'attenzione deve essere declinata a tutti i livelli: possibilità di alternative, comunicazione chiara e dettagliata degli ingredienti (anche con soluzioni originali e innovative), comunicazione di eventuali dettagli nelle procedure di preparazione dei cibi, ricerca di menù alternativi di qualità anche attraverso la valorizzazione dei prodotti tipici locali.
- ▶ Il cambiamento è un processo che richiede un passo alla volta. Non si può essere eccessivamente restrittivi da subito o gli operatori si spaventeranno delle richieste per l'accessibilità e non saranno in grado di lavorare all'evento. Meglio **prevedere pochi obiettivi alla volta assicurandosi di raggiungerli e ampliarli nell'edizione successiva**.

# I MATERIALI INFORMATIVI E I GADGET

Un linguaggio diverso è  
una diversa visione della vita

*Federico Fellini*



**U**n gadget è un oggetto poco funzionale, quasi sempre inutile, ma che attrae l'attenzione per il suo aspetto bizzarro, colorato e simpatico (wikipedia.it).

Un gadget di un evento accessibile dovrebbe ribaltare completamente il concetto, diventando qualcosa di estremamente funzionale per alcune categorie di utenti ma comodo e gradito da tutti. Dovrebbe **garantire un'ampia usabilità e una facilità di utilizzo** inoltre dovrebbe trasmettere stimoli e riflessioni sulle tematiche dell'accessibilità e della diversità attraverso linguaggi creativi e innovativi.

Scegliendo materiali informativi e gadget inclusivi si possono generare una serie di vantaggi sia a livello di fruibilità (i gadget possono diventare strumenti per migliorare l'accesso e la partecipazione) sia a livello di marketing e comunicazione (rafforzamento dell'immagine dell'evento agli occhi degli stakeholder, sensibilizzazione del pubblico con un oggetto che comunica messaggi di inclusione e accessibilità).

## Scelte e comportamenti che si possono attivare per realizzare materiali informativi e gadget inclusivi

Un gadget è efficace quanto più è legato al tema e alle caratteristiche dell'evento, pensarli in chiave inclusiva significa: nel caso di un evento enogastronomico una tasca porta-bicchieri per degustazioni indispensabile per chi si muove in carrozzina; nel caso di un convegno/congresso una chiavetta USB con tutti i materiali dell'evento utilizzabile anche dal pubblico non vedente (caricare i materiali in formato PDF e non JPG) o clip porta bicchiere da utilizzare durante il buffet comode per tutti e in particolare per chi ha difficoltà di deambulazione e destrezza; nel caso di un evento culturale un segnalibro/cartolina con immagini in rilievo o aforismi anche in braille.

Il **materiale promozionale e informativo dell'evento deve essere fruibile in più formati** (cartaceo, digitale, MP3) e con modalità alternative (braille, stampa a grandi caratteri, etc). Se per esempio in una mostra

viene compresa nel prezzo l'audio-guida tradizionale è indispensabile prevedere delle soluzioni testuali cartacee per il pubblico sordo.

Il materiale informativo deve avere **caratteristiche di alta leggibilità e comprensibilità** (readability e legibility). Per la leggibilità del testo è bene considerare: tipo, dimensioni e caratteristiche del font, rapporto dimensione testo/distanza di lettura, contrasto tra testo e fondo, contrasto cromatico, interferenza con lo sfondo. Ricorrere a font "ad alta leggibilità" (es. ProFont, Bianco-enero, EasyReading etc.), quanto più possibile lineari e semplici, con contrasti cromatici efficaci e corpo del testo di dimensione sufficiente a consentire la lettura

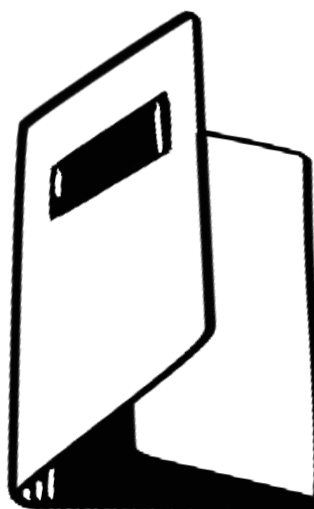
anche a persone ipovedenti o anziane.

Per la comprensibilità è bene ricorrere a un "italiano facile", curando la logica e coerente organizzazione del testo per agevolare, persone con difficoltà cognitive, persone di altre lingue o con difficoltà linguistiche e sordi. Inoltre è bene privilegiare soluzioni con utilizzo di simboli e illustrazioni, con testo e icona affiancate/integrate per facilitare la comunicazione con il pubblico straniero e con persone con difficoltà cognitive, intellettive e relazionali. In caso di materiale prevalentemente orientato a un pubblico infantile, si può realizzare del materiale utilizzando le tecniche di comunicazione aumentativa alternativa (CAA).

Per un evento davvero for all è bene ricordare che...



- ▶ Se si opta per un **gadget virtuale**: buoni sconto, buoni omaggio, riduzioni per visite a musei o acquisto di prodotti artigianali bisogna necessariamente essere coerenti con i principi dell'evento accessibile e **selezionare e includere solo realtà prive di barriere architettoniche** e quanto più possibile inclusive
- ▶ Se si scelgono **gadget "fai da te"** creati direttamente durante l'evento, magari con il coinvolgimento di associazioni locali di tutela delle persone con disabilità e con l'uso di materiali di riciclo è indispensabile concepire e **realizzare i laboratori creativi garantendo la piena partecipazione di tutti i pubblici** (spazi e arredi accessibili e possibilmente adattabili ai target, personale in grado di relazionarsi e coinvolgere anche il pubblico con disabilità)
- ▶ Se si scelgono **gadget solidali** provenienti da cooperative sociali, anche di tutela di persone con disabilità, è opportuno indicare le motivazioni della scelta spiegando **al pubblico l'apporto inclusivo portato avanti dall'evento**



# LA COMUNICAZIONE E L'INFORMAZIONE

Le parole giuste valgono molto  
e costano poco

*George Herber*



I principali attori di un evento sono i visitatori.

La comunicazione con il pubblico inizia ben prima dell'avvio dell'evento, si struttura durante la manifestazione e può proseguire anche dopo la chiusura.

La comunicazione può essere online (comunicazione che sfrutta il web), offline (comunicazione cartacea) e on-site (comunicazione che avviene sul luogo dell'evento) l'importante è che per qualsiasi canale utilizzato si rispettino i parametri dell'inclusività affinché tutti possano avere accesso alle informazioni.

Una **comunicazione attenta ed efficace**: chiara, aggiornata, affidabile e accessibile è uno strumento chiave per il successo di una manifestazione e contribuisce, in maniera significativa anche se spesso sottovalutata, alla soddisfazione e fidelizzazione del pubblico.

## Scelte e comportamenti che si possono attivare per una comunicazione più inclusiva

Per essere inclusiva qualsiasi tipo di comunicazione e informazione, soprattutto in modalità on-site, deve essere sempre fornita in due delle seguenti varianti: acustica, visiva e tattile.

Dato per scontata l'importanza e la diffusione della comunicazione digitale, compreso l'uso dei social media, anche nella possibilità di raggiungere il pubblico con esigenze specifiche è opportuno ribadire che gli strumenti di comunicazione devono essere accessibili.

**Il sito web è la vetrina dell'evento: renderlo accessibile** rispetto ai parametri del W3C è un **segnale fondamentale per un evento accessibile** così come

prevedere una **sezione sull'accessibilità** della manifestazione nella quale comunicare tutti i dettagli e i servizi accessibili previsti durante l'evento, scaricare eventuali supporti (mappe tattili, file audio MP3, video anche promozionali con sottotitolazione e/o interpretariato LIS) nonché spiegare e valorizzare l'impegno dell'organizza-

tore sulle tematiche dell'accessibilità.

La comunicazione degli elementi connessi all'accessibilità deve essere chiara, dettagliata e aggiornata comprendendo anche la segnalazione di possibili elementi di barriera e/o difficoltà o l'eventuale mancanza di servizi di supporto.

Per un evento davvero for all è bene ricordare che...



- ▶ Inserire dei **contatti per richiedere informazioni o approfondimenti sull'accessibilità** dell'evento è un accorgimento utile. Bisogna però ricordare e rispettare modalità di comunicazione e relazione differenti: un numero telefonico al quale risponde personale informato sulle soluzioni e i servizi accessibili presenti durante l'evento è utile per molti ma deve essere fornito con le giuste modalità (es. con spazio o punto tra i numeri per consentirne una corretta lettura dal voiceover delle persone non vedenti) ed essere sempre associato ad un contatto e-mail o skype per consentire alle persone sorde di richiedere informazioni o prenotare servizi
- ▶ È fondamentale **evitare** qualunque tipo di **messaggi, indicazioni, avvisi che possano essere discriminanti o concepiti come offensivi**. Al contrario è indispensabile adottare soluzioni contenenti messaggi accoglienti e invitanti, adottando un linguaggio che valorizzi le persone nella società, senza distinzione di sesso, età, razza o disabilità (es. "Questo è un luogo amico dei bambini", "Gli animali sono ben graditi", "Benvenuto al cane-guida", "Everyone's Invited", questo è un "Evento per tutti", questo è un evento dove si può "Ascoltare con gli occhi, parlare con le mani, vedere con le orecchie", etc.)
- ▶ Termini come handicappato, diversamente abile, portatori di handicap, invalido, diversabile, costretto in carrozzina sono espressioni da evitare, sgradevoli ed eticamente non accettabili sia nel linguaggio parlato sia tantomeno in quello scritto. È meglio **allinearsi a quanto prescritto dalla Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità** che utilizza il termine "persona con disabilità" o, in alternativa, visitatore con esigenze specifiche.



# LA SICUREZZA IN CASO DI EMERGENZA

La prova più sicura per giudicare  
se un paese è davvero libero  
è il grado di sicurezza  
goduto dalle minoranze

*Lord Acton*



**U**n piano di sicurezza non è altro che l'insieme pianificato e coordinato di procedure, soluzioni, ruoli e mansioni che devono essere attivate per garantire l'evacuazione e la sicurezza dei partecipanti all'evento in caso di un fenomeno dannoso o pericoloso.

Operare secondo un approccio inclusivo significa **tenere presente e rispettare le esigenze del "pubblico più debole"** considerando nella pianificazione degli strumenti e delle procedure di emergenza modalità di muoversi, comunicare, orientarsi e relazionarsi diverse e diversificate.

I piani di emergenza dovrebbero prevedere sempre la corretta gestione della messa in sicurezza del pubblico con disabilità ... ma quante volte, in una fiera pre-allestita, le uscite di sicurezza sono prive di rampe? Quante volte informazioni e aggiornamenti su situazioni di emergenza vengono fornite solo nella forma verbale?

Un evento accessibile deve **affrontare la questione dell'emergenza in maniera completa e consapevole**, senza tralasciare nessun particolare o dettaglio considerando persone con disabilità, bambini e anziani i target che, in caso di emergenza, presentano le difficoltà maggiori.

**Scelte e comportamenti che si possono attivare per migliorare l'accessibilità in caso di emergenza e la sicurezza in generale**

È fondamentale disporre di procedure di emergenza con specifiche indicazioni per la sicurezza delle persone con disabilità, anziani, bambini e la loro evacuazione, **organizzando un percorso di esodo accessibile**

È importante rendere facilmente riconoscibili gli elementi connessi alla sicurezza in situazioni di emergen-



za, ricordando che ci sono elementi che intuitivamente suggeriscono la via di fuga e l'idea di libertà/sicurezza (luce, verde, alberi, spazi aperti e soleggiati etc)

È indispensabile che il **personale addetto all'emergenza** e all'evacuazione sia **debitamente formato per la gestione delle persone con disabilità** in situazioni di emergenza (gestione dei trasferimenti, modalità di comunicazione, conoscenza degli ausili) e che conosca nel dettaglio gli spazi e le procedure previste. Soprattutto per gli eventi caratterizzati da grandi flussi di pubblico sono **opportuni briefing tra il responsa-**

**bile dell'accessibilità e il responsabile e gli addetti alla sicurezza** per coordinarsi e fare in modo che, anche questo aspetto, venga gestito nel migliore dei modi

È necessario **prevedere e fornire allarmi uditivi e visivi** per garantire sempre il raggiungimento e l'attenzione di tutti i pubblici, comprese le persone con disabilità sensoriali che, proprio in caso di emergenza, si possono trovare in situazioni di scarsa comprensione degli eventi che possono aumentare il senso di smarrimento, disagio e panico.

Per un evento davvero for all è bene ricordare che...



- ▶ La sicurezza è fatta anche di dettagli e accorgimenti utili per rendere sicura e protetta la fruizione dell'evento. È bene **fare sempre in modo che un elemento previsto per la sicurezza non si trasformi in pericolo o disagio per altri utenti**: proteggere in modo adeguato tutto quanto contiene cavi e fili e tutti gli elementi assimilabili a "sottoservizi" è indispensabile ma l'elemento di copertura e protezione non deve mai ostacolare il passaggio di persone anche in carrozzina e non deve costituire fonte di caduta (privo di parti spigolose, stondato, con dislivelli risolti con piani inclinati)
- ▶ Nel caso vi siano situazioni di accessibilità condizionata o di possibili difficoltà (es. pendenze impegnative, in montagna passaggi o attraversamenti leggermente esposti, etc) è bene prevedere un servizio di supporto/assistenza, anche con personale volontario, che possa agevolare e rassicurare il pubblico eventualmente spiegando i motivi che non hanno permesso una soluzione più efficace della situazione. In ogni caso il ricorso a soluzioni di assistenza/aiuto da parte di terzi non può mai essere una scusante per non ricercare soluzioni che garantiscano la massima autonomia.



# LABORATORI E ATTIVITÀ DINAMICHE

La libertà non è star sopra un albero,  
non è neanche il volo di un moscone,  
la libertà non è uno spazio libero,  
libertà è partecipazione.

*Giorgio Gaber*



**S**embra quasi scontato dire che il fulcro di un evento è la partecipazione: il pubblico partecipa, il successo si valuta anche rispetto al numero di partecipanti ... spesso la riedizione dell'evento è connessa alla partecipazione della comunità locale.

Partecipando ad un evento ci si diverte, si impara, ci si informa, si condivide, si acquista, si sperimenta, si scopre ... ma partecipare significa prendere parte a un'attività collettiva, intervenire, essere protagonista e interagire nelle diverse forme previste dalla tipologia di manifestazione.

È evidente che, molto spesso, il tema dell'accesso all'esperienza e della piena partecipazione del pubblico con disabilità viene trascurato e sottovalutato. In un evento accessibile deve invece diventare il fulcro di tutte le azioni e le scelte messe in campo. Se è vero che "a partecipare si impara partecipando" è

evidente il **ruolo positivo che gli eventi accessibili possono giocare nell'inclusione sociale delle persone con disabilità** e nello sviluppo di una cultura del vivere associato fondata su rispetto, confronto, condivisione e scambio.

**Scelte e comportamenti che si possono attivare per garantire la partecipazione attiva di tutti i pubblici**

**Sviluppare laboratori ed esperienze che valorizzino gli aspetti sensoriali** è una strategia che rende accessibile l'evento alle persone con disabilità sensoriali ma che risulta efficace con tutto il pubblico sempre più alla ricerca di esperienze di valore, innovative che agiscano anche sugli aspetti emotivi, studiate per offrire nuovi sguardi sul mondo e su sé stessi. Integrare e valorizzare le esperienze sensoriali, anche in collaborazione con associazioni locali, è un elemento determi-

nante nell'organizzazione di eventi accessibili.

La realizzazione di laboratori tematici, sia per adulti sia per bambini, calibrati sulle finalità e sulle attività dell'evento, deve essere pensata e realizzata in un'ottica for all. In questo caso sono attenzioni e volontà a fare la differenza: in un laboratorio di pittura collettiva organizzato con pannelli a terra è sufficiente prevedere alcune postazioni rialzate su tavoli per consentire anche a bambini in carrozzina di partecipare o per agevolare la fruizione congiunta bambino-nonno (che potrebbe avere difficoltà nell'inginocchiarsi a terra).

Nel caso di laboratori musicali il semplice utilizzo di palloncini colorati consente alle persone sorde di seguire la musica attraverso le vibrazioni e può essere una modalità per sviluppare attività e momenti divertenti e inclusivi.

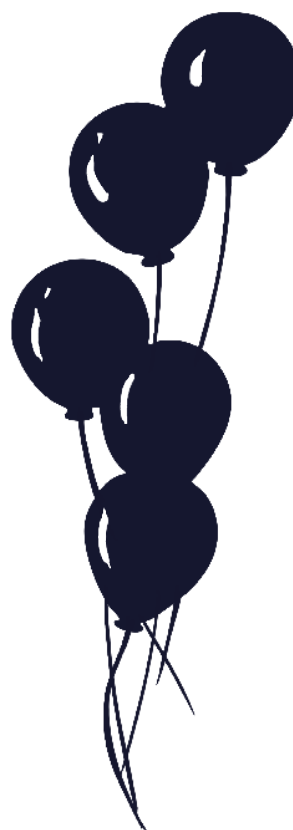
Nella realizzazione di attività inclusive, soprattutto per quanto concerne le persone con disabilità sensoriali e intellettive, cognitive e relazionali è importante avere personale esperto che sappia approcciarsi, interagire coinvolgere in modo adeguato e con modalità corrette ed efficaci i partecipanti con esigenze specifiche.

Per un evento davvero for all è bene ricordare che...



Partecipazione è anche condivisione di messaggi: un evento accessibile può diventare uno strumento per comunicare messaggi di inclusione offrendo uno sguardo più moderno sul mondo della disabilità.

**L'inclusione di artisti, atleti, ballerini con disabilità** o compagnie teatrali e gruppi musicali misti che includano anche persone con disabilità è un modo per offrire stimoli e spunti di riflessione al pubblico che, ancora troppo spesso, ha una visione fortemente assistenzialista del mondo della disabilità. È scontato che la scelta di artisti con disabilità deve essere legata alla professionalità e al valore artistico dell'esibizione e non dettata da falsi buonismi sempre controproducenti



# IL RUOLO DELLA TECNOLOGIA

C'è vero progresso solo quando i vantaggi di una nuova tecnologia diventano per tutti.

*Henry Ford*



**I**l rapido sviluppo della tecnologia ha rivoluzionato i processi di organizzazione e gestione degli eventi, rendendoli più semplici e più efficaci: nuove tecnologie appaiono ogni giorno sul mercato e molte di queste possono essere utilizzate dagli organizzatori di eventi per offrire ai partecipanti nuove soluzioni ed esperienze più personalizzate e interattive.

Idee e tecnologie nuove e spettacolari, progettate per creare il cosiddetto "fattore wow", in poche parole stupore e meraviglia, saranno sempre più presenti in molte tipologie di eventi.

**Usare la tecnologia in modo funzionale per favorire l'interazione e il coinvolgimento dei partecipanti con esigenze specifiche è una prassi con ampi margini di miglioramento** che

può rappresentare un valido alleato per tutti gli organizzatori di eventi accessibili.

## Scelte e comportamenti per un uso inclusivo della tecnologia

La tecnologia è sicuramente un valido aiuto ma non bisogna pensare che tutto ciò che è tecnologico migliori sempre e necessariamente la qualità dell'esperienza di tutti. Un esempio banale è considerare tutte le soluzioni touch screen valide perché comuni e diffuse senza pensare che molto spesso risultano scomode o inaccessibili per le persone non vedenti o per buona parte delle persone anziane.

Avere conoscenza e piena consapevolezza delle esigenze e delle abitudini delle persone con di-

sabilità consente agli organizzatori di **fare scelte tecnologiche efficaci** che possono realmente agevolare l'accesso e la fruizione dell'evento. Farsi consigliare e supportare da associazioni e persone con disabilità, purché competenti e abituate all'uso della tecnologia, è una buona prassi per evitare errori grossolani o inutili sprechi.

Le transazioni in comunicazione di prossimità sono tecnologie che agevolano fortemente l'accesso a contenuti e approfondimenti, soprattutto per quanto riguarda mostre ed esposizioni.

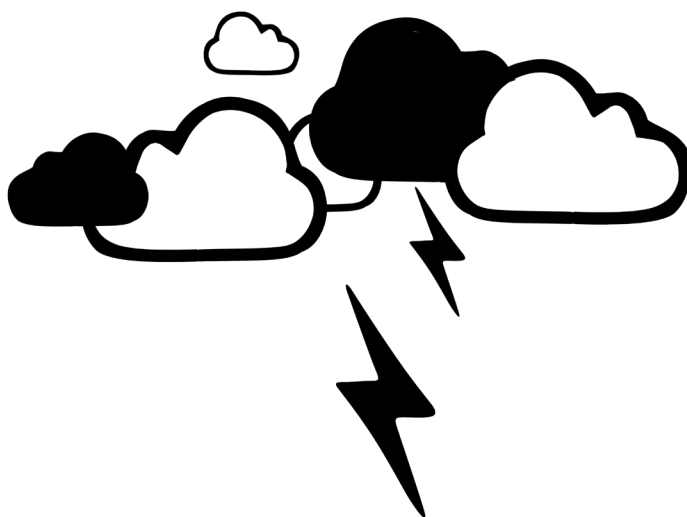
Considerato che ormai quasi tutti i partecipanti ad un evento sono in possesso di dispositivi mobili (smartphone, tablet, etc) in grado di collegarsi fra loro è utile pensare soluzioni che sfruttino questa tecnologia (con il proprio cellulare in modalità vocale collegato al sistema della mostra una persona non vedente può accedere a tutti i contenuti in autonomia).

Etichette parlanti, APP e QR Code, sono solo alcuni strumenti che, se debitamente pensati e realizzati, possono contribuire a favorire l'accesso all'esperienza delle persone con disabilità.

Per un evento davvero for all è bene ricordare che...



- ▶ L'innovazione tecnologica è, in sé, una buona cosa ma è l'uso e l'applicazione che se ne fa a renderla davvero efficace e inclusiva. Considerare e valutare opportunamente sia il tema del digital divide sia la possibilità di utilizzo da parte del pubblico con disabilità è fondamentale per **non cadere in facili entusiasmi e pensare che la tecnologia possa risolvere tutti i problemi dell'accessibilità**



# IL SISTEMA DI ACCOGLIENZA

Le persone non si aspettano.  
Si aspettano i treni, i propri turni;  
si aspetta un appuntamento, un secondo.  
Alle persone bisogna andare incontro.

*Claudia Marangoni*



**U**n evento accessibile significa, ovviamente, privo di barriere architettoniche ma, ancor più importante per un vero successo è l'**assenza di barriere culturali**.

Molto spesso, infatti, pregiudizi, paure, sguardi e luoghi comuni sulla disabilità possono rendere difficoltosa, impacciata o poco soddisfacente la relazione e l'approccio con le persone con disabilità,

L'eliminazione delle barriere culturali è essenziale per adottare atteggiamenti più consapevoli e corretti offrendo, realmente, un'accoglienza di qualità per tutti. "Accogliere" vuol dire mettersi in gioco e in questo significa esprimere una sfumatura ulteriore rispetto al supremo buon costume dell'ospitalità - che appunto può essere anche solo un buon costume.

Chi accoglie rende partecipe di qualcosa di proprio, si offre, si spalanca verso l'altro diventando un tutt'uno

con lui. L'accoglienza è fatta di aspetti statici (dati dalle strutture e dalla loro organizzazione) e dinamici (basati sulle persone) ... operare per un'accoglienza for all significa agire per migliorare progressivamente entrambi gli aspetti affinché **tutti i partecipanti si possano realmente sentire invitati e protagonisti della manifestazione**.

## Scelte e comportamenti che si possono attivare per realizzare un'accoglienza for all

È fondamentale sensibilizzare e formare, quanto più possibile, il personale preposto all'accoglienza, compresi espositori, fornitori e addetti al servizio ristoro, sui principi e le buone prassi dell'accoglienza for all .

L'obiettivo è quello di scardinare l'immagine assistenzialista legata alla disabilità a favore di una cultura del vivere associato fondata su rispetto, confronto, condi-

visione e scambio di conoscenze in un quadro di modelli culturali che danno per scontate l'uguale dignità delle persone e le pari opportunità per tutti.

Per un'accoglienza di qualità è cruciale **evitare malintesi, disorientamento, inutili procedure, perdite di tempo e incomprensioni** per cui tutto il personale deve essere opportunamente informato su tutte le questioni relative all'accessibilità e alla fruibilità dell'evento e avere consapevolezza delle modalità di relazione più adeguate rispetto alle esigenze del visitatore (con un ospite non vedente tutte le informazioni devono necessariamente essere veicolate con il canale vocale, al contrario, con una persona sorda tutto ciò che è visivo, compresi gesti ed espressioni facciali, può con-

tribuire alla migliore comprensione del messaggio). Il pubblico, compreso quello con esigenze specifiche, si costruisce un'immagine dell'evento, già a partire dal primo contatto. Fornire informazioni chiare, dettagliate, aggiornate e reperibili in diverse modalità è il primo biglietto da visita di un evento accessibile. Soprattutto in fase promozionale pre-evento è fondamentale che il personale addetto al servizio informazioni sia adeguatamente informato e competente nel fornire dettagli e approfondimenti sulle condizioni e possibilità di fruizione dell'evento.

Niente è più sbagliato del promuovere un "evento for all" e poi ridurre il tutto ad un semplice, quanto inutile, "si fidi di noi ... è tutto senza barriere".

Per un evento davvero for all è bene ricordare che...



Esiste la cosiddetta **unveiling aversive discrimination** che quasi sempre non si manifesta con episodi eclatanti e visibili, ma attraverso il linguaggio del corpo, attraverso i pensieri le parole e le battute. Gesti, postura, sguardo e tono di voce sono elementi altamente rivelatori di un eventuale atteggiamento di insofferenza che viene, inevitabilmente, percepito negativamente dal pubblico



# I 7 PECCATI

## dell'evento accessibile



I comportamenti scorretti e gli errori più comuni che si commettono quando si tenta di rendere più fruibile un evento

- ▶ **Peccato di esagerazione:**  
dire che è tutto perfettamente, comodamente, tranquillamente, assolutamente accessibile. L'accessibilità deve essere comunicata in modo tecnico senza giudizi di valore o facili accentuazioni
- ▶ **Peccato di leggerezza:**  
dire che un evento è accessibile quando è semplicemente senza barriere architettoniche o peggio parzialmente senza barriere. In genere la leggerezza porta a credere che si possa realizzare un evento for all limitandosi unicamente al rispetto normativo senza considerare, invece, la piena partecipazione e godibilità dell'evento da parte di tutti i pubblici
- ▶ **Peccato di scarsa coerenza:**  
dire e promuovere un evento come accessibile quando nella pratica di trascurano o sottovalutano dettagli, particolari, attenzioni e principi. Per essere credibili le parole devono sempre essere confermate e concretizzate nelle scelte e nei fatti
- ▶ **Peccato dello scaricabarile:**  
davanti a critiche e osservazioni costruttive non assumersi le proprie responsabilità riversando invece la causa del disagio/disagio semplicemente a terzi. Non dimentichiamoci che se siamo gli organizzatori/curatori abbiamo comunque la responsabilità del coordinamento e di tutto l'evento nel suo complesso
- ▶ **Peccato di vaghezza:**  
non fornire dettagli, essere approssimativi nelle informazioni, non ricercare la massima autonomia, trascurare l'accesso all'esperienza e la qualità delle soluzioni accessibili ... limitarsi al minimo necessario senza investire realmente in una progressiva e migliore fruibilità
- ▶ **Peccato di falsa etichetta:**  
vantare, attraverso parole o immagini, certificazioni di terze parti che in realtà sono inesistenti. Ad oggi non esiste alcun ente riconosciuto e accreditato per rilasciare "certificazioni" sull'accessibilità degli eventi; è quindi più corretto affermare che l'evento è stato verificato o approvato da una specifica associazione o realtà
- ▶ **Peccato dell'impegno occasionale:**  
celebrare l'impegno nella realizzazione di una migliore accessibilità dell'evento senza considerarlo una reale scelta strategica sul lungo periodo. Fare un evento accessibile che nel tempo non garantisce i livelli minimi dell'anno precedente è assolutamente controproducente e screditante. L'accessibilità deve essere un percorso di continuo e progressivo miglioramento e non un obiettivo occasionale o un'attenzione sporadica.



# I FONDAMENTI per una buona fruibilità



I principi da rispettare per fare scelte consapevoli ed efficaci nell'organizzazione di un evento for all



## Principio della massima autonomia

Ricerca e realizzare soluzioni e accorgimenti che possano garantire a tutti i partecipanti, compresi i visitatori con disabilità, la possibilità di muoversi e utilizzare spazi, servizi e attrezzature in maniera, quanto più possibile, autonoma e indipendente, senza doversi affidare all'aiuto e/o al supporto di terze persone.



## Principio dell'auto-determinazione

L'accessibilità di un evento non è più riconducibile alla semplice assegnazione di un "bollino" ma deve considerare le esigenze, diverse e diversificate, di un vasto numero di fruitori, evitando giudizi di valore a favore di una descrizione, chiara e puntuale delle condizioni e soluzioni di fruibilità, che consenta a tutti la possibilità di valutare la rispondenza con le proprie esigenze e aspettative e scegliere, di conseguenza, se partecipare. Oggi il bollino non significa inclusione ma semplicemente semplificazione, il bollino non è segnale di attenzione se non è supportato da garanzie di affidabilità.



## Principio dell'universalità dell'intervento

Ricerca sempre soluzioni quanto più possibile inclusive e non discriminanti nel rispetto dei principi dell'Universal design e del design for All. Gli spazi, i servizi e le soluzioni "dedicate" esclusivamente alle persone con disabilità sono molto spesso escludenti, segreganti e poco efficaci, meglio prevedere soluzioni per categorie di esigenze che per categorie di persone.



## Principio della pluriversalità delle soluzioni

Privilegiare soluzioni progettuali e comunicative differenziate rispetto alle diversità e alle esigenze umane ricercando, quanto più possibile, soluzioni multi-opzionali che consentano di scegliere la modalità di fruizione più efficace per la propria età e le proprie esigenze (soluzioni testo/immagine, testo/descrizione vocale, etc). Offrire più alternative è sempre una buona prassi di accessibilità e inclusione.

# APPROFONDIMENTI

## e dettagli in materia di accessibilità

Spesso si fa fatica a gestire gli elementi tecnici e interpretare correttamente le prescrizioni normative in materia di accessibilità. Di seguito alcune indicazioni, anche dimensionali, utili per evitare errori, leggerezze o inutili sprechi.

### PARCHEGGIO



#### ► Dimensioni

3,20x5,00 m se possibile preferibile 3,20x6,60 m per agevolare i mezzi attrezzati per il trasporto di più persone (es. minibus o pulmini attrezzati con pedana).

#### ► Quantità

La normativa tecnica italiana per l'accessibilità prevede almeno 1 posto auto accessibile ogni 50 (DM 236/1989, DPR 503/199, Testo Unico Edilizia DPR 380/2001 e s.m.i.).

#### ► Dettagli

I parcheggi accessibili vanno localizzati possibilmente nei pressi dell'ingresso/accesso all'area dell'evento e segnalati con il Simbolo europeo di parcheggio accessibile e riservato. I parcheggi accessibili devono assolutamente essere in piano, privi di pendenze, con pavimentazione sufficientemente liscia e priva di risalti, asperità affossamenti e giunti ampi. Da escludere ghiaia, erba, terra battuta non compattata, grigliati, cubetti con fughe ampie molto incassate e non ben sigillate e rivestimenti simili, perché impediscono il movimento autonomo e fluido e richiedono spesso l'aiuto di un'altra persona.

### SERVIZI IGIENICI



È bene sottolineare che la normativa tecnica italiana non richiede mai né particolari tipi di vasi (dà la preferenza al vaso e al bidet sospesi a parete), né tipi particolari di sostegno e neppure ne indica la quantità (richiede un corrimano in prossimità del vaso).

#### ► Dimensioni

porta di ingresso luce netta minima di passaggio ad anta aperta di 80 cm, anche se la normativa tecnica per l'accessibilità concede solo cm 75 di luce netta. Lavabo altezza 80 cm da terra con spazio libero sottostante h da terra 65-70 cm (no al lavabo a colonna o con mobiletto sottostante se fisso). Spazio antistante lavabo e vaso almeno 90 cm (meglio 120 cm).

Vaso ad h da terra 45 cm al massimo. Spazio antistante vaso almeno 90 cm (meglio 120 cm). Spazio libero a fianco del vaso, almeno da un lato, pari a 100 cm. Vaso di tipo "normale", ma preferibilmente sospeso, con tavoletta ribaltabile con taglio anteriore per igiene. Prevedere sempre erogatori copri-tavoletta di agevole uso o vasi autopulenti. Sostegni per il trasferimento al vaso è preferibile evitare sostegni ribaltabili a parete. Sono utili un primo sostegno orizzontale (o misto con parte orizzontale e parte obliquo/verticale) sulla parete a lato del vaso (opposto al lato in cui c'è lo spazio libero per l'affiancamento laterale al vaso) con altezza da terra del sostegno orizzontale non maggiore di cm 80 (meglio cm 75), lunghezza preferibile circa m 1,00 per favorire il maggior numero di utenti e un secondo sostegno orizzontale sempre a fianco del vaso dalla parte opposta al sostegno orizzontale precedente nella parete posteriore rispetto al vaso. In assenza di sostegni nei servizi igienici esistenti, prevedere, specie in luoghi con presenza di "sorveglianza", la possibilità di inserimento di sostegni temporanei a ventosa purché dotati di elemento di sicurezza.

#### ► Dettagli

apertura porta verso esterno con maniglie facili da usare anche in presenza di fragilità e di scarsa manualità; maniglione interno di ritorno oppure porte a scorrimento oriz-

zontale con agevole manovrabilità del sistema di apertura. Specchi, dosatori ed erogatori devono essere ad altezze raggiungibili e comode per le persone in carrozzina. In presenza di rubinetto a pedale o a ginocchio verificare che ci sia la possibilità anche di erogazione manuale dell'acqua o con fotocellula. Sono utili ganci per abiti e borse (uno basso ad altezza 90 cm, un altro a 110/140 cm) e piani d'appoggio (anche spostabile, ripiegabile o a parete o inserito nel lavabo) per chi deve posare momentaneamente oggetti o per chi deve effettuare medicamenti (ad es. cateterismo, prova glicemia, etc.) Il cestino di raccolta rifiuti di agevole e "igienico" uso. Se è a pedale, verificare anche la possibilità di apertura manuale.

Se si utilizzano bagni chimici prevedere alcuni accessibili e posizionarli in aree totalmente raggiungibili dai visitatori in carrozzina. Se si affitta un servizio igienico accessibile prefabbricato, preferire quello del tipo a lavaggio automatico dopo ogni uso.

## RAMPE E SCALE



In presenza di dislivelli contenuti si può ricorrere a: rampe mobili, piattaforme elevatrici, gradino-rampa e soluzioni analoghe, anche rimovibili e "montate" al bisogno (es. piattaforma a pantografo, piattaforma elevatrice porta carrozzine con movimento verticale e avanzamento in orizzontale).

### ▶ **Dettagli rampe**

pavimentazione antisdrucciolo, protezione laterale, fermapiede, mancorrenti su entrambi i lati, ripiani di sosta, lunghezze contenute con ripiani orizzontali di riposo, pendenza preferibilmente non superiore al 5%-6% per un uso autonomo; segnalazione di inizio e fine rampa.

### ▶ **Dettagli scale**

segnalazione di inizio e fine della scala, contenuto sviluppo di ciascuna rampa di scale, buon rapporto pedata/alzata, visibilità e differenziazione tra pedata e alzata, presenza di mancorrenti su entrambi i lati con secondo mancorrente ad altezza inferiore in eventi con presenza numerosa di bambini, materiali antiscivolamento, buona illuminazione. Nel caso in cui si debba inserire un elemento per il superamento di dislivelli evitare assolutamente il servoscala a pedana o a poltroncina, che non garantisce l'utilizzo autonomo a favore di piattaforme elevatrici o elevatori.

### ▶ **Dimensioni**

apertura porta luce netta almeno 80 cm. Cabina 1,10 m larghezza e 1,40 m profondità. La normativa tecnica per l'accessibilità consente anche misure inferiori di cabina negli edifici esistenti (1,20 m x 0,80 m), che però risultano inaccessibili a molte persone in carrozzina e con ausili per il movimento (es. elettroscooter). Altezza pulsantiera: bottoniera esterna (h da terra 0,90-1,10 m) e bottoniera interna (h da terra 0,90-1,20 m). È preferibile e consigliabile sempre h da terra 0,90 m (secondo quanto indicato nella UNI EN 81-70 a cui si riferisce il Decreto 11-01-2010, Norme relative all'esercizio degli ascensori in servizio pubblico destinati al trasporto di persone).

### ▶ **Dettagli**

è fondamentale ricordare che, oltre alla cabina, anche gli spazi di arrivo al piano presentino dimensioni sufficienti a consentire le manovre di una persona in carrozzina. Verificare se l'ascensore ha segnale uditivo e visivo di arresto o pericolo, se ha indicazione vocale e visiva del piano (accorgimento: applicare al pavimento del piano, di fronte all'ascensore, adesivo a terra con indicazione del piano, meglio se di grandi dimensioni e di colore contrastante con il pavimento) e se è presente un numero di cellulare per richiesta di soccorso via sms per garantire la sicurezza di eventuali partecipanti sordi. In genere sono migliori e preferibili le pulsantiere orizzontali più comode per visitatori in carrozzina, persone di bassa statura, persone con difficoltà di movimento di mani e braccia.

## ASCENSORI, PIATTAFORME ELEVATRICI O ELEVATORI



## SEGNALETICA



### ► Dimensioni

altezza cartelli indicativamente compresa tra 1,40 e 1,70 m per cartelli a parete. Se sporgenti da parete (a bandiera) altezza da terra del bordo inferiore sporgente max 70 cm; per cartelli sospesi a soffitto altezza da terra almeno 2,30 m. Gli elementi della segnaletica devono poter essere visti ad almeno 10 m di distanza e anche in movimento.

### ► Dettagli

Corpo del testo identificabile e leggibile anche da una certa distanza (es. caratteri ingranditi, forte contrasto cromatico, illuminazione puntuale). Privilegiare soluzioni con testo e icona affiancate/integrate che facilitano la comunicazione con il pubblico straniero e con persone con difficoltà psico-cognitive e relazionali. Curare i contrasti cromatici tra testo e fondo per agevolare la lettura, in particolare dei visitatori ipovedenti. Attenzione alla scelta dei colori (specie se il colore è usato in funzione comunicativa). Usare i parametri di alta leggibilità e comprensibilità. Per favorire l'autonoma mobilità (deambulazione e orientamento) dei partecipanti non vedenti, perlomeno in alcuni punti o elementi significativi dell'evento, incollare molto bene a pavimento strisce podo-tattili, strisce fosforescenti, strisce ad alto contrasto cromatico e riconoscibili al tatto plantare. Elementi ben visibili (es. strisce adesive fosforescenti) e percepibili al tatto palmare possono essere applicati a parete con funzione di linea guida (devono essere di materiale piuttosto consistente e contrastante con quello della parete per essere percepibili al tatto).

## TECHE ED ESPOSITORI DI VARIO TIPO



### ► Dimensioni

soluzioni con spazio vuoto sottostante per consentire l'accostamento agevole dei visitatori in carrozzina e per permettere ai visitatori non vedenti di avvicinarsi bene per poter toccare l'opera (se ciò è consentito): spazio libero sottostante di 70-75 cm, il piano superiore quindi sarà ad altezza da terra abbastanza indifferente, ma ovviamente non troppo alta, al massimo cm 80. Occorre verificare che tale elemento libero sottostante sia intercettato dal bastone-guida per evitare urti. Per l'altezza da terra dello spazio libero sottostante il piano orizzontale di sostegno non ci sono indicazioni normative al riguardo, né nella normativa tecnica per l'accessibilità, né nelle Linee guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse culturale (DM 28-03-2008). I "suggeriti" 70 cm (almeno) di spazio in altezza libero, al di sotto del piano orizzontale di appoggio, derivano da una serie di indicazioni:

la normativa tecnica italiana per l'accessibilità indica in cm 70 l'altezza dello spazio libero sottostante lavello e piani in cucina, indica in cm 80 l'altezza da terra del piano superiore del lavabo nei servizi igienici; più puntuali e precisi sono gli standard americani, che derivano dall'Antidiscrimination Act, che prevedono per tavoli/piani di appoggio: altezza tra cm 71,12 e 86,36 con spazio libero sottostante alto almeno cm 68,58, largo cm 76,20 e profondo cm 48,26. Per l'altezza dei piani di sostegno delle mappe tattili è prevista un'altezza del piano superiore di non più di cm 91,44: tale altezza consente la lettura tattile palmare per chi sta in piedi e permette una discreta possibilità di visione a persone sedute in carrozzina: sarebbe consigliabile però un'altezza indicativa attorno ai cm 80, tenendo conto che l'altezza inderogabile è quella dello spazio libero sottostante il piano orizzontale di sostegno (almeno 70 cm, come detto sopra). Per contenitore su cui è appoggiato l'elemento da vedere: altezza massima da terra (indicativamente) 90 cm, didascalie altezza massima da terra 140 cm.

### ► Dettagli

l'altezza da terra dipende da forma, dimensione, posizione e localizzazione dell'espositore; dal fatto se l'elemento esposto deve essere visibile da vicino o da lontano, se occorre girargli intorno, se è sottosuolo, a terra, a parete, appoggiato, sospeso, appeso etc. I contenitori espositivi (teche, vetrine, pannelli, tavoli, piani d'appoggio, totem o altro) devono essere pensati e realizzati per consentire la buona visibilità anche ai visitatori in carrozzina, a quelli di bassa statura, ai bambini etc. qualunque sia la soluzione scelta (espositore a terra, a soffitto, a parete; sospeso, appeso, appoggiato etc.). Da escludere soluzioni espositive rialzate (es. stand, pedane, piattaforme etc.), se non dotate di apposite rampe oltre il gradino/i.

Questo manuale è stato realizzato nell'ambito del progetto EVENTI senza FRONTIERE, promosso dall'A.T.L. del Cuneese in collaborazione con la CPD – Consulta per le Persone in Difficoltà Onlus e l'IsITT – Istituto Italiano per il Turismo per Tutti.

Il progetto è stato sviluppato con il contributo del POR FSE 2007-2013 della Regione Piemonte.

#### Ideazione e contenuti

CPD – Consulta per le Persone in Difficoltà Onlus e IsITT – Istituto Italiano per il Turismo per Tutti

#### Testi

Nadia Bravo ed Eugenia Monzeglio

#### Coordinamento

Daniela Salvestrin

#### Progetto grafico e impaginazione

Alessia Pagotto

#### Fonti

BRAVO N., MONZEGLIO E. (2011) Eventi per chi? Per TUTTI Indicazioni e suggerimenti per realizzare manifestazioni "senza barriere", Turismabile – CPD, Torino

AAVV (2014) Organizzare eventi sostenibili – Progettare Eventi Responsabili ed a Ridotto Impatto Ambientale, Punto 3 srl, Ferrara

BARACCO L., ZARRI F., BREYTON M. (2010) La realizzazione di eventi sostenibili – Linee guida, Impronta Etica, Bologna

Dicembre 2014

© 2014 CPD – Consulta per le Persone in Difficoltà Onlus

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

I contenuti sono riproducibili solo dietro esplicita citazione della pubblicazione e degli autori



La presente pubblicazione è stata realizzata  
con il contributo del POR FSE 2007 – 2013 della Regione Piemonte