



COMUNE DI FERRARA

Città Patrimonio dell'Umanità

Settore Opere Pubbliche e Mobilità  
Area del Territorio e dello Sviluppo Economico  
UFFICIO BENESSERE AMBIENTALE



01/01/2018

## EVENTI E MANIFESTAZIONI PER TUTTI A FERRARA

(indicazioni e suggerimenti per realizzare manifestazioni)

### Realizzare eventi accessibili:

Gli eventi artistici, culturali, sportivi e ricreativi sono, sempre più, i nuovi strumenti di comunicazione della società moderna, momenti di aggregazione che riescono a raggiungere e coinvolgere un pubblico vasto e differenziato.

Concerti, fiere, manifestazioni sportive, sagre, mostre, convention, inaugurazioni, saloni ecc, appartengono, ormai, alla quotidianità di tutti noi. Ovviamente ognuna di queste iniziative è scelta individualmente, rispetto a passioni, aspettative e interessi ma è innegabile il valore sociale, il senso di partecipazione che l'evento riesce a creare in ogni persona, facendola sentire parte attiva della comunità.

In questo senso, organizzare e realizzare iniziative pubbliche "inaccessibili" è un vero atto di discriminazione. Al Contrario progettare con attenzione e competenza, realizzando le migliori soluzioni e servizi possibili, sono azioni di inclusione e coesione sociale.

Considerare e impegnarsi per soddisfare le esigenze e le necessità di tutti i cittadini, siano esse esigenze di carattere motorio, sensoriale, intellettuale o alimentare, è una questione di civiltà e di rispetto, perché non esiste cosa peggiore del non essere considerati, dell'essere "trasparenti" o peggio "inesistenti", situazioni che ancora troppo spesso caratterizzano la quotidianità delle persone con disabilità.

Impegnarsi, come società e come singolo operatore (organizzatore, curatore, finanziatore, artista, ecc) nella realizzazione di manifestazioni accessibili significa riconoscere la dignità della persona in tutte le sue sfaccettature, vuol dire garantire la libertà e il diritto per tutti a partecipare attivamente alla vita culturale e sociale, elemento non marginale per il raggiungimento del benessere delle persone con disabilità. In altre parole, agire per realizzare eventi e manifestazioni per tutti significa agire attivamente per garantire la piena inclusione sociale di tutte le persone, senza discriminazioni di sorta, e vuol dire quindi contribuire a mettere un altro tassello importante nella costruzione di una società sempre più civile, equa e rispettosa.

Investire nell'accessibilità di un evento, però, non è solo una questione etica, ma significa soprattutto impegnarsi per l'innalzamento della qualità del proprio prodotto.

Perché:

- sia garantito a tutte le persone, senza discriminazioni di sorta, la libertà e il diritto alla piena inclusione e partecipazione sociale;
- un evento davvero accessibile significa attenzione e servizi di qualità superiore per tutti i partecipanti;
- si creano situazioni di conoscenza, scambio e interazione tra pubblici diversi che possono essere arricchenti e positive per tutti;
- un evento accessibile è più bello e comodo per tutti;
- si raggiungono nuovi segmenti di pubblico e positive ricadute economiche.

Realizzare una iniziativa accessibile, vuol dire adottare e fare propria una cultura dell'accessibilità, che non rimanga solamente "dichiarata a parole" ma si concretizzi in tutti gli elementi pratici, logistici e di comunicazione.

Questi ultimi devono essere progettati in modo che sappiano considerare e soddisfare le esigenze di tutti i pubblici.

Organizzare e realizzare un evento accessibile è un forte impegno e una responsabilità concreta sia per l'organizzatore sia per tutti i fornitori e collaboratori ma costituisce sempre più, l'unica strada possibile per il futuro.

1



Ufficio  
Benessere  
Ambientale

Piazza Municipale nc. 21, 44121 Ferrara  
e - mail: [ufficiobenessereambientale@comune.fe.it](mailto:ufficiobenessereambientale@comune.fe.it)  
Tel./Fax: 0532 419356  
Cell. 338 7590947

Codice fiscale e Partita IVA: 00297110389  
PEC: [comune.ferrara@cert.comune.fe.it](mailto:comune.ferrara@cert.comune.fe.it)  
Sito web: <http://www.comune.fe.it>



COMUNE DI FERRARA

Città Patrimonio dell'Umanità

**Settore Opere Pubbliche e Mobilità  
Area del Territorio e dello Sviluppo Economico  
UFFICIO BENESSERE AMBIENTALE**



01/01/2018

### **Che cosa vuol dire “EVENTO PER TUTTI”.**

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

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

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

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

In altre parole un evento per tutti può essere definito come una manifestazione che consente, a tutti, il diritto di partecipazione attiva realizzando un’esperienza appagante e piacevole, in condizioni di comfort e sicurezza.

Proprio perché le persone con esigenze specifiche sono molteplici e con molteplici interessi, non si può definire una categoria di eventi che devono essere accessibili, al contrario tutte le manifestazioni, gli spettacoli e le celebrazioni dovrebbero, e dovranno diventare, fruibili per tutti cioè vivibili e godibili da qualunque persona indipendentemente dalle specifiche esigenze e abilità’.

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

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

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





CATEGORIA DI EVENTI	TIPO DI EVENTO	POSSIBILI LOCATION
Sportivi	Mondiali, olimpiadi, tornei, gare/campionati, raduni, giornate a tema,	Stadio, palazzetti, centro sportivo, piscina, circoli nautici, aree all'aperto.
Musica e spettacolo	Concerti, festival, rassegne, spettacoli teatrali/circensi, raduni	Cinema, teatri, palazzetti, parchi/giardini, piazze/anfiteatri, stadio, palatenda/tensostrutture/tendoni
Cultura e turismo	Mostre, festival, biennali, saloni, congressi, convegni, inaugurazioni, fiere, sagre, raduni, rievocazioni storiche e/o religiose, palii, mostre itineranti in eventi enogastronomici, mercati.	Musei, gallerie d'arte, centri polifunzionali, centri congressi, poli fieristici, palatenda/tensostrutture, stand fieristici temporanei, piazze e aree pedonali, musei open air, centri commerciali, temporary shop, biblioteche
Politici, economici e sociali	Congressi, convegni, saloni, raduni, fiere, meeting	Centri congressi, poli fieristici, teatri e sale convegni, tensostrutture, piazze e centri storici,
Religiosi	Pellegrinaggi, rappresentazioni/ rievocazioni (presepi viventi, passione), processioni	Chiese, basiliche, santuari, piazze, centri storici, Sacri Monti

Dal semplice e probabilmente non esaustivo elenco precedente è facile intuire la vastità e complessità del campo d'azione e rendersi conto dell'attuale reale carenza in materia di attenzione all'accessibilità di queste realtà, elemento da considerare non come un limite ma come uno stimolo in più per iniziare a proporre soluzioni, servizi e attività pensate e realizzate per soddisfare le esigenze di tutti.

**Realizzare eventi accessibili, si deve ricordare che:**

1. Non significa "solo" abbattere o superare le barriere architettoniche e percettive ma impegnarsi concretamente nell'eliminazione delle barriere culturali e comunicative che spesso impediscono o limitano la piena partecipazione all'evento delle persone con disabilità sensoriali o intellettive
2. Non significa "CONFEZIONARE UN PRODOTTO DEDICATO ALLE PERSONE CON DISABILITÀ" ma pensare e organizzare una manifestazione che, in ogni suo aspetto, possa essere realmente partecipata e goduta da tutti, comprese le persone con esigenze specifiche
3. Significa un forte impegno nella ricerca di soluzioni per l'accessibilità, siano esse strutturali, comunicative o di servizi. La ricerca della piena fruibilità non può essere un elemento marginale o secondario ma deve essere incluso, a pieno titolo, in tutte le fasi di organizzazione e realizzazione dell'evento: dalla scelta della location, alla comunicazione, alla logistica tutto va guardato e affrontato con un occhio attento all'accessibilità
4. Deve essere una ferma volontà e una decisa presa di responsabilità, a tutti i livelli, da parte dell'ente organizzatore. La buona riuscita di un evento accessibile, infatti, è data dall'efficacia e dall'efficienza di tutti i collaboratori, i fornitori e i professionisti che, a vario titolo, contribuiscono alla realizzazione dell'evento: dal catering all'addetto di biglietteria, dal responsabile della comunicazione al finanziatore tutti possono e devono dare il proprio contributo nella ricerca di una migliore accessibilità
5. Non può e non deve essere una circostanza occasionale, sporadica o isolata ma deve diventare, in modo progressivo ma costante, uno degli aspetti imprescindibili e fondamentali per tutte le realtà che finanziano, patrocinano, organizzano e realizzano manifestazioni ed eventi.





COMUNE DI FERRARA

Città Patrimonio dell'Umanità

Settore Opere Pubbliche e Mobilità  
Area del Territorio e dello Sviluppo Economico  
UFFICIO BENESSERE AMBIENTALE



01/01/2018

## Principi fondanti per garantire una buona fruibilità.

### Autonomia:

Possibilità, per le persone con disabilità, di muoversi e usufruire degli spazi e dei servizi in modo quanto più possibile indipendente, senza doversi affidare all'aiuto e/o al supporto di terze persone

### Pluriversalità della soluzione:

Privilegiare soluzioni progettuali e comunicative differenziate rispetto alle diversità e alle esigenze umane ricercando, quanto più possibile, soluzioni multi opzionali (soluzioni testo/ immagine, testo/descrizione vocale, ecc)

### Universalità dell'intervento:

Ricerca di soluzioni "per tutti" e non "dedicate" e spesso segreganti, nel rispetto dei principi dell'accessibilità trasparente e del Design for All

### Auto-determinazione:

Possibilità, per la persona con disabilità, di valutare le condizioni di accessibilità rispetto alle proprie specifiche esigenze, senza doversi affidare esclusivamente a "bollini" troppo spesso semplificativi e poco chiari (necessità di buona comunicazione dell'informazione)

## Come posso realizzare un evento per tutti.

Premesso che l'organizzazione di un evento è un fenomeno complesso che comporta la collaborazione tra molteplici soggetti e professionalità, e che l'accessibilità investe, a vari livelli, diversi settori della manifestazione, si tenta di proporre alcuni consigli e riflessioni utili per favorirne l'accessibilità.

È bene ricordare che **l'accessibilità va pianificata, progettata, realizzata e comunicata in modo corretto ed efficace**. Se anche solo uno di questi elementi è carente o assente ne risentirà la qualità complessiva della manifestazione.

Tenuto conto che la buona fruibilità di un evento è data dal giusto connubio tra assenza di barriere architettoniche, presenza di servizi e ausili dedicati, disponibilità di personale attento e formato e adeguati piani di sicurezza, si possono sintetizzare alcuni principi fondamentali:

### Comunicazione

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

### Gestione degli spazi e orientamento

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

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

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

### Accesso all'esperienza

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

4



Ufficio  
Benessere  
Ambientale

Piazza Municipale nc. 21, 44121 Ferrara  
e - mail: [ufficiobenessereambientale@comune.fe.it](mailto:ufficiobenessereambientale@comune.fe.it)  
Tel./Fax: 0532 419356  
Cell. 338 7590947

Codice fiscale e Partita IVA: 00297110389  
PEC: [comune.ferrara@cert.comune.fe.it](mailto:comune.ferrara@cert.comune.fe.it)  
Sito web: <http://www.comune.fe.it>



COMUNE DI FERRARA

Città Patrimonio dell'Umanità

Settore Opere Pubbliche e Mobilità  
Area del Territorio e dello Sviluppo Economico  
UFFICIO BENESSERE AMBIENTALE



01/01/2018

### Accoglienza

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

### Sicurezza

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

## Affinché un evento si realmente "PER TUTTI" è fondamentale che ....

**Si sappia che è accessibile:** segnalare attraverso tutti gli strumenti di comunicazione e promozione (sito internet, brochure, manifesti, depliant, spot televisivi e radiofonici, ecc) il livello di accessibilità della location e la presenza di servizi ad hoc per la fruibilità

**Si possa accedere e ci si possa muovere in modo comodo e autonomo, indipendentemente dalle specifiche esigenze e/o abilità:** tutti i percorsi e gli spazi aperti al pubblico devono essere privi di barriere architettoniche, privilegiando percorsi comuni e non discriminanti e proponendo, ove utile e possibile, soluzioni e accorgimenti per visitatori con disabilità sensoriali. È importante che percorsi e spazi siano supportati da un'opportuna ed efficace segnaletica direzionale e di orientamento

**Si possa partecipare e interagire alle iniziative proposte, in modo appagante e soddisfacente, indipendentemente dalle specifiche esigenze e/o abilità:** prevedere attività, servizi e soluzioni, anche tecnologiche, che possano facilitare e consentire la comunicazione e l'interazione di tutti i partecipanti

**Si sia accolti e supportati da un sistema di accoglienza disponibile, competente ed efficace:** privilegiare personale privo di pregiudizi o paure nei confronti delle persone con esigenze specifiche, sensibilizzarlo e formarlo circa procedure, servizi e accorgimenti per garantire la piena fruibilità dell'evento

**Si possa, in caso di emergenza, mettersi in condizioni di sicurezza indipendentemente dalle specifiche esigenze e/o abilità:** pianificare e predisporre un piano di emergenza ed evacuazione adatto alle esigenze dei visitatori con disabilità

## Vivere l'evento ..... Un'opportunità per tutti

L'esempio e la quotidianità delle manifestazioni attuali confermano che, ancora troppo spesso, sono realizzate soluzioni insoddisfacenti, molte volte umilianti, segreganti o faticose per molte tipologie di pubblico (lungi percorsi senza disponibilità di sedute).

Ancora troppo spesso l'accessibilità ricercata e conseguita è solo parziale e non adeguata alle reali esigenze del visitatore e ai parametri di buona fruibilità.

Inoltre, quasi sempre, le soluzioni accessibili non sono attente alle problematiche di tipo sensoriale-percettivo e, meno ancora, a quelle intellettive, psichiche e relazionali.

Quante volte, progettisti, organizzatori e finanziatori si limitano alla sterile e acritica applicazione dei parametri dimensionali della normativa tecnica (si pensi a taluni accessi con servoscala, ad alcuni servizi igienici inefficaci o alla posizione scomoda di pulsanti, bottoniere o segnaletica) senza riuscire a considerare l'accessibilità come uno stimolo e un'opportunità per migliorare la godibilità dell'evento.

Il nuovo approccio, da adottare e attuare in futuro, è fondato proprio sulla capacità e sull'impegno di promotori e organizzatori nel perseguire una logica di pianificazione e organizzazione dell'evento che sappia considerare le esigenze dei diversi pubblici e offrire proposte inclusive e for all, privilegiando soluzioni multi-opzionali pensate per consentirne un utilizzo comodo, agevole e sicuro da parte di molteplici pubblici, comprese le persone con disabilità.

5



Ufficio  
Benessere  
Ambientale

Piazza Municipale nc. 21, 44121 Ferrara  
e - mail: [ufficiobenessereambientale@comune.fe.it](mailto:ufficiobenessereambientale@comune.fe.it)  
Tel./Fax: 0532 419356  
Cell. 338 7590947

Codice fiscale e Partita IVA: 00297110389  
PEC: [comune.ferrara@cert.comune.fe.it](mailto:comune.ferrara@cert.comune.fe.it)  
Sito web: <http://www.comune.fe.it>





D'altro canto una buona segnaletica di orientamento agevola l'autonomia dei visitatori sordi ma è sicuramente gradita e apprezzata da tutti, l'assenza di barriere architettoniche è necessaria per i visitatori in carrozzina ma renderà l'ambiente molto più comodo per le famiglie con il passeggino ... in questo senso un evento accessibile è sicuramente un evento più comodo e fruibile per tutti.

Non bisogna infatti dimenticare che gli spazi "comunicano" dei messaggi importanti e spesso sottovalutati: un buon uso del colore e della segnaletica, l'assenza di barriere architettoniche, la presenza di arredi for all sono tutti elementi che, al diretto interessato e all'occhio di un professionista attento, indicano l'efficienza e l'efficacia del soggetto organizzatore nel prevedere e soddisfare le esigenze di tutti i pubblici.

Molte semplici soluzioni per migliorare la fruibilità di un evento possono risultare al visitatore distratto o inesperto semplicemente delle scelte innovative o simpatiche ma per il pubblico con esigenze specifiche rappresentano un gesto di rispetto e un'attenzione che non sarà sottovalutata e dimenticata.

## Alcune indicazioni tecniche per realizzare spazi "PER TUTTI".

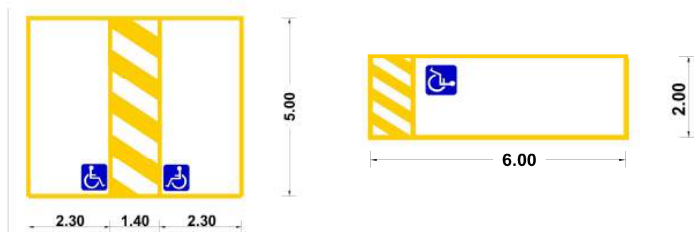
### Parcheggio accessibile

3.20x5.00 m preferibile 3.20x6.60 m

È bene prevedere un numero adeguato di parcheggi accessibili (fare attenzione alla pavimentazione e alle eventuali pendenze) e dedicati (almeno 1 ogni 50 ) collocati nei pressi dell'ingresso e opportunamente segnalati

Tipo di Segnaletica orizzontale: (Regolamento di attuazione 495/92 – art. 149 fig. 445/b)

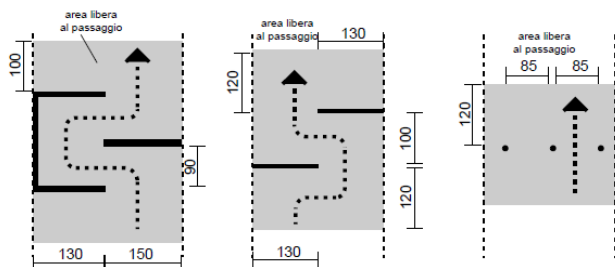
Segnaletica verticale: (Regolamento di attuazione 495/92 – art. 120 fig. 79/a)



### Porte e varchi

Luce netta minima, della parte apribile, 80 cm; preferibile 90 cm

Evitare porte girevoli e tornelli, nel caso prevedere e segnalare bene gli accessi agevolati per visitatori in carrozzina e/o con passeggino. Privilegiare porte con apertura automatica

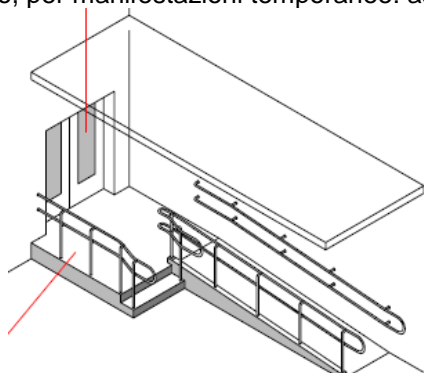




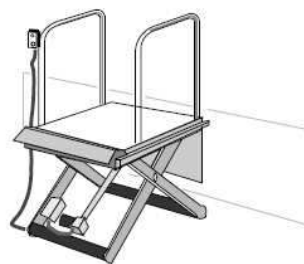
### Superamento dei dislivelli

Indispensabile la visibilità degli elementi di collegamento verticale. Rampe: adottare pavimentazione antiscivolo, protezione laterale, fermapiè, mancorrenti, ripiani di sosta, pendenza preferibilmente non superiore al 5%. Scale: fare attenzione alla loro segnalazione, al contenuto sviluppo di ciascuna rampa di scale, a un buon rapporto pedata/alzata, alla visibilità e differenziazione tra pedata e alzata, alla presenza di mancorrenti, all'uso di materiali antiscivolo.

Ascensori (ved. voce ascensori) Si sconsiglia assolutamente il ricorso a servoscala, per dare la preferenza a piattaforme elevatrici o elevatori. La normativa tecnica italiana consente l'uso di soluzioni alternative (ad esempio, per manifestazioni temporanee: ascensore "da cantiere" con presenza dell'operatore).



Esempio di accesso costituito da alcuni gradini ed una rampa collocata parallelamente



Elevatore a pantografo per il superamento di dislivelli minimi

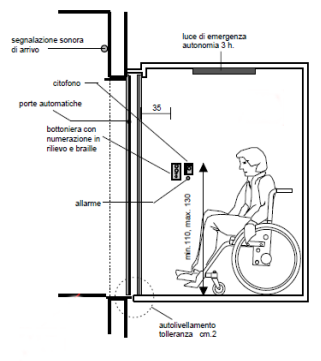
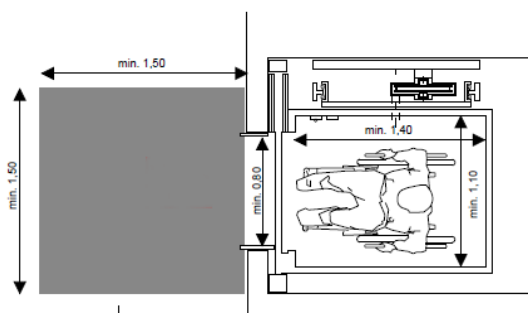
### Ascensori

Apertura porta: luce netta almeno 80 cm. Cabina: 1,10 m larghezza e 1,40 m profondità. La normativa consente anche misure inferiori di cabina, che però risultano inaccessibili a molte persone in carrozzina.

Altezza pulsantiera: bottoniera esterna (h da terra 0,90-1,10 m) e bottoniera interna (h da terra 0,90-1,20 m), preferibile e consigliabile sempre h da terra 0,90 m

È importante che oltre alla cabina anche gli spazi di arrivo al piano presentino dimensioni sufficienti alle manovre di una persona in carrozzina. Privilegiare ascensori con indicazione vocale del piano utile per il pubblico non vedente e un segnale visivo di arresto o pericolo. Privilegiare pulsantiere orizzontali più comode per visitatori in carrozzina.

EDIFICI DI NUOVA EDIFICAZIONE NON RESIDENZIALI



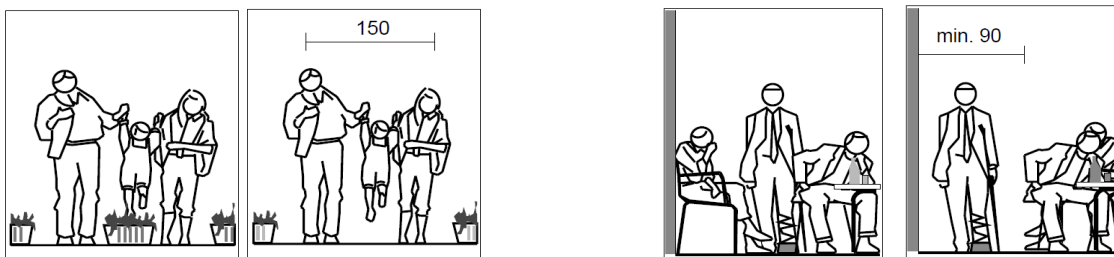
### Percorsi di distribuzione

Larghezza minima per eventi con flussi contenuti, 1,20 m con opportuni allargamenti per consentire un agevole cambio di direzione. Larghezza minima per eventi con flussi più elevati, minimo 1,50 m ma consigliato almeno 2,50 m





È buona norma prevedere lungo i percorsi di distribuzione la presenza di sedute (meglio se di diverse tipologie, con e senza braccioli e a diverse altezze es. appoggio ischiatico) per la sosta e il riposo, o per ammirare le opere esposte. È importante che arredi, anche temporanei, non costituiscano ostacoli o una riduzione significativa dei percorsi di distribuzione. È utile, soprattutto per gli eventi in grandi contesti, predisporre ausili per la mobilità facilitata come elettroscooter, carrozzine, easyglider, club car, passeggini ecc.



Tutti i percorsi di servizio alla manifestazione realizzati dagli organizzatori, devono essere pienamente fruibili alle persone su sedia a ruote e/o con difficoltà di deambulazione, garantendo la continuità degli stessi e di raccordare gli eventuali dislivelli con idonee rampe (fisse) che NON devono superare il 5% di pendenza. I percorsi pedonali NON devono essere interrotti e/o occupati da arredi anche temporanei (tavoli, ombrelloni, espositori, cestini ecc).

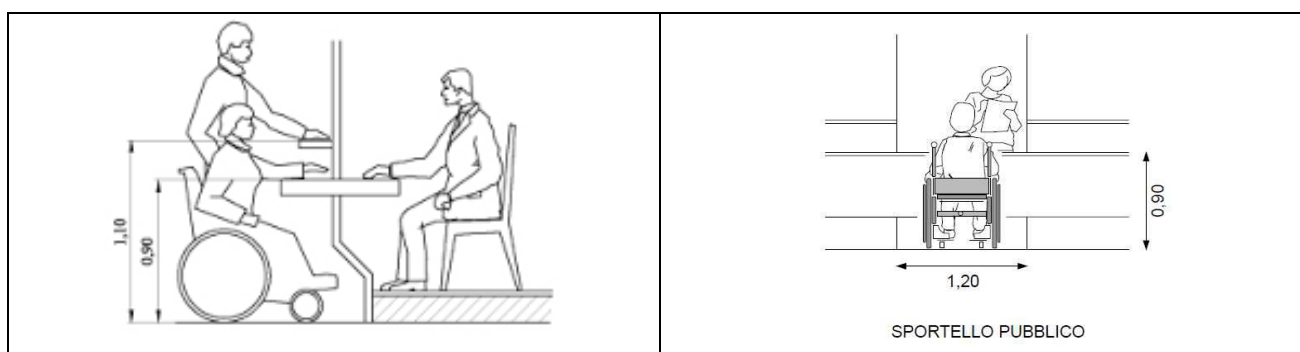
Si richiama per questo l'attenzione a NON utilizzare nei percorsi pedonali i cosiddetti passacavi standard che generalmente hanno le rampe con pendenze superiori al 10%. Pertanto, si consiglia di utilizzare elementi con rampe NON superiori al 5%, oppure, realizzare attraversamenti cosiddetti "aerei".

### Spazi di accoglienza e di informazione

Altezza banconi: parte superiore a h da terra 0,90 m

Un bancone di ricevimento con una parte più bassa permette la fruizione da parte di una persona su carrozzina e di persone di bassa statura. Importante una buona illuminazione, per permettere al cliente con deficit uditivo di poter leggere dalle labbra del suo interlocutore e una protezione dai rumori di fondo.

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

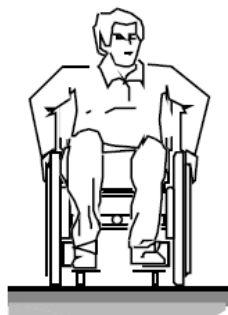






### Pavimentazioni del fondo

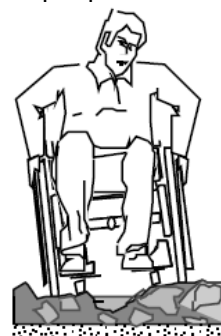
Sconsigliati per i visitatori in carrozzina i cubetti di porfido, la ghiaia affondante e i manti in finta erba. È importante che tutti i percorsi siano privi di sconnessioni, buche e avvallamenti e che le rampe inclinate, di raccordo tra i diversi livelli, siano realizzate in materiali antiscivolo con pendenze adeguate (si consiglia non superiori al 5-6% per garantire la buona autonomia del visitatore in carrozzina) e con lunghezze contenute (per pendenze del 5% la lunghezza può raggiungere anche 15 m per 5 % e 10 m per pendenze del 6%)



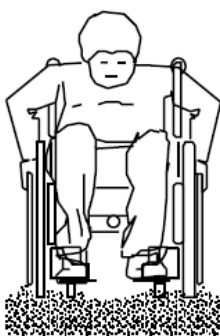
fondo regolare e compatto  
**OTTIMALE**



fondo leggermente sconnesso  
**BUONO**



fondo molto sconnesso  
**PERICOLOSO**



fondo fangoso  
**IMPOSSIBILE**



fondo con sabbia  
**IMPOSSIBILE**



fondo in acciottolato  
**IMPOSSIBILE**



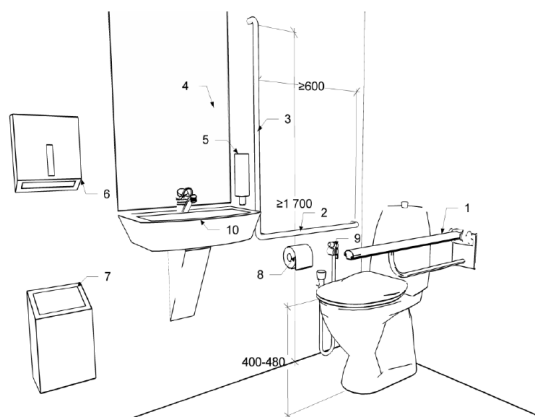


## Servizi igienici

Apertura porta verso l'esterno, con maniglie facili da usare, maniglione interno di ritorno. Luce netta porta almeno 80 cm. Accostamento frontale al lavabo (h da terra 80 cm), con spazio libero sottostante h da terra 65-70 cm. Specchio basso. Vaso ad h da terra 45 cm. Accostamento laterale al vaso, almeno da un lato. Si suggerisce uno spazio libero a fianco del vaso di 100 cm. Sostegni per il trasferimento al vaso. Un primo sostegno orizzontale 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. Un secondo sostegno orizzontale per consentire il trasferimento dalla carrozzina, in posizione frontale-obliqua rispetto al vaso stesso, che può essere: sostegno orizzontale ribaltabile, sempre a fianco del vaso dalla parte opposta al sostegno orizzontale precedente o sostegno orizzontale nella parete posteriore rispetto al vaso.

Eventuale doccetta a lato con funzione bidet. Spazio antistante lavabo e vaso almeno 90 cm. Controllare con attenzione la possibilità di manovrare per una persona in carrozzina.

Se si utilizzano bagni chimici prevederne di accessibili e posizzarli in aree totalmente raggiungibili dai visitatori in carrozzina. Ricordare che la pulizia dei servizi igienici è fondamentale per tutti i visitatori, ma risulta indispensabile per le persone non vedenti, le mamme con neonati e le persone para o tetraplegiche, per facilità di contrarre infezioni. Per alcune tipologie di eventi è consigliato prevedere dei servizi igienici con fasciatoio, o simili, per il cambio dei neonati. Il lavabo non deve essere a colonna. Il vaso preferibilmente sospeso. Curare la disposizione degli accessori per garantire la loro raggiungibilità e usabilità da persone in carrozzina: porta carta igienica, sciacquone, cordino per allarme (deve giungere quasi a terra), portasapone, asciugamani manuale o elettrico, specchio.



## Segnaletica di orientamento tabellare

Altezza da terra: indicativamente tra 1,40 e 1,70 m per cartelli a parete. Non inferiore a 2,10 m per cartelli sospesi.

Meglio 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. Privilegiare un tipo di carattere semplice e "pulito". È utile, soprattutto per eventi in grandi spazi, l'uso di mappe e modelli plastici in scala realizzati in modalità visuo-tattile per agevolare l'orientamento di tutti i visitatori e in particolare dei visitatori non vedenti. Mappe e segnaletica semplificate/agevolate sono utili anche per bambini e per persone con difficoltà di comprensione, di orientamento e con carenze di tipo psicocognitive.

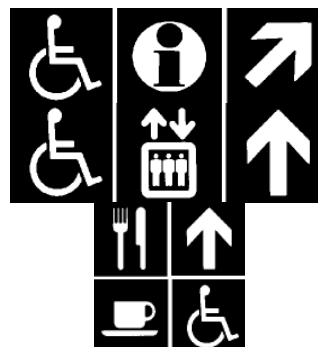
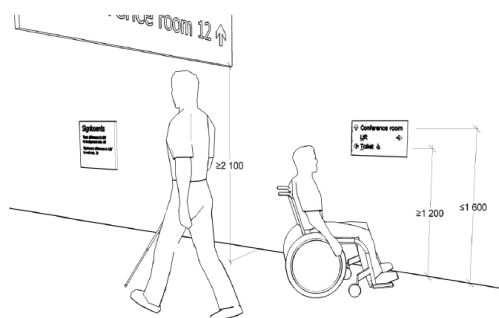
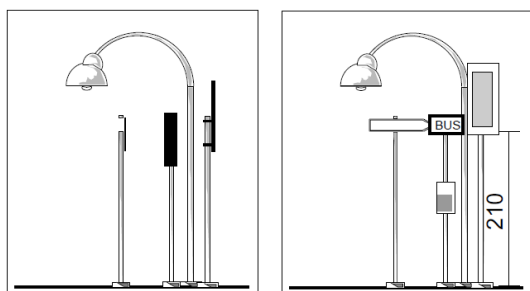
È importante anche la posizione della segnaletica posta ad altezze comode e leggibili anche da bambini e visitatori in carrozzina e realizzata in modo da non costituire ostacolo o pericolo per i visitatori in particolare non vedenti. Gli elementi della segnaletica devono poter essere visti ad almeno 10 m di distanza e anche in movimento





### Segnaletica espositiva e didascalie didattiche

Altezza da terra: indicativamente tra 1,40 e 1,70 m per cartelli a parete. Non inferiore a 2,10 m per cartelli  
È fondamentale l'uso di font quanto più possibile lineari e "puliti" con contrasti cromatici efficaci e corpo del testo di dimensione sufficiente a consentire la lettura anche a persone ipovedenti o anziane. Le didascalie e qualsiasi contributo testuale deve essere posizionato in luoghi raggiungibili e ad altezze comode anche per visitatori in carrozzina. Nel caso di produzione di materiali specifici (es. catalogo mostra, contributi didattici per la fruizione del museo, cartelline convegno, ecc) è bene considerare i parametri della buona leggibilità e, se possibile, realizzare alcune copie in caratteri ingranditi per ipovedenti e anziani ed eventualmente in Braille per non vedenti.



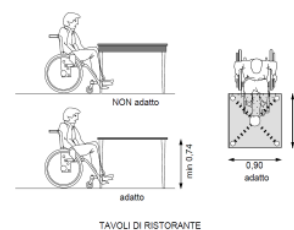
### Spazi ristoro, sale d'attesa, stand espositivi

Distanza minima tra gli arredi: da 90 a 120 cm (dipende dalla quantità di arredi, dalla presenza di elementi verticali continui, dall'organizzazione dello spazio). Se è prevista la presenza di tavoli/ scrivanie: distanza tra 120 e 200 cm. Altezza banconi: parte superiore a h da terra 0,90 m  
Tutti gli spazi aperti al pubblico devono presentare spazi sufficienti alla movimentazione agevole e autonoma di tutti i visitatori, comprese le persone in carrozzina. Gli ambienti, se rialzati, devono essere dotati di apposite rampe inclinate mentre gli elementi d'arredo (banconi, tavoli, casse, self service, vetrine espositive, ecc) devono essere scelti e ubicati in modo da garantirne l'utilizzo agevole e autonomo da parte dei visitatori con esigenze specifiche. Nel caso di grandi eventi con possibili lunghe code ai botteghini è bene prevedere delle corsie preferenziali (appositamente segnalate) per l'accredito di persone anziane, famiglie con bambini piccoli, donne in gravidanza, persone con problemi di deambulazione e affaticamento che possono avere difficoltà a rimanere lunghi tempi in piedi o prevedere, in tutti i botteghini, apposite soluzioni per la seduta e il riposo.





I tavoli, devono avere uno spazio sottostante il piano di appoggio di almeno cm. 70 di altezza (fascione escluso), per consentire un agevole avvicinamento anche da parte di persone che utilizzano la carrozzina elettrica. L'importanza della forma del tavolo non è secondaria: i tavoli monopiede risultano infatti pericolosi per le persone con tutori che, nell'intento di sedersi o rialzarsi dalla sedia, appoggiano la maggior parte del peso del corpo sulla parte esterna del tavolo. Il risultato che si ottiene è quello del completo sbilanciamento del corpo e il ribaltamento del tavolo stesso. Si suggerisce pertanto di utilizzare soprattutto tavoli con quattro piedi robusti e si sconsigliano tavoli dotati di uno solo piede o a tra piedi. Devono inoltre essere previste alcune sedute con braccioli, al fine di consentire un facile rialzo di persone con deficit motori.



TAVOLI DI RISTORANTE



Gli stand dotati di pavimentazione devono garantire a tutti i visitatori l'accesso, pertanto l'entrata deve essere raccordata con una rampa (fissa) che NON deve superare il 5% di pendenza.

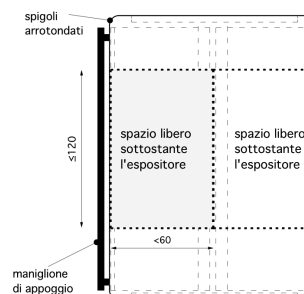
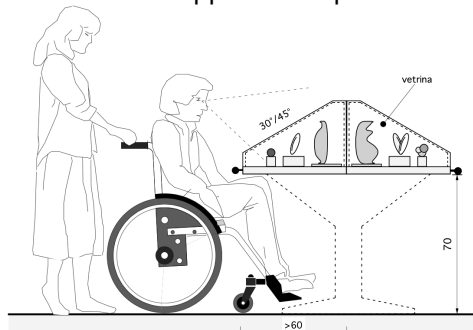
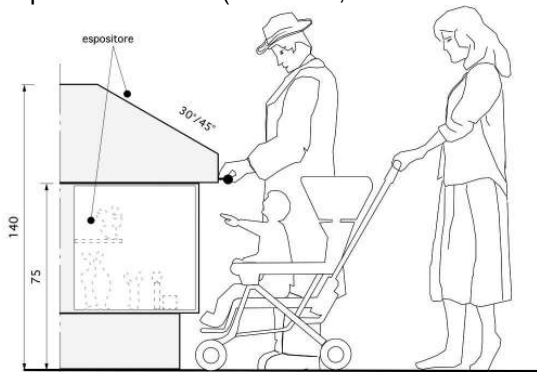
Distanza minima tra gli arredi: da 90 a 120 cm (dipende dalla quantità di arredi, dalla presenza di elementi verticali continui, dall'organizzazione dello spazio).

I corridoi con la presenza di banchetti vendita e/o espositivi, devono assicurare ad una persona di potersi fermare senza intralciare il passaggio comprese di due persone, per questo gli stessi devono essere liberi da ogni oggetto (stendardi, cavalletti, vasi ecc) e devono avere una larghezza non inferiore a cm. 250.

### Allestimenti e teche espositive

Altezza da terra: dipende da forma, dimensione e localizzazione dell'allestimento e dal fatto se l'elemento esposto deve essere visibile da vicino o no, se occorre giragli intorno, se è sottosuolo o appeso ecc Adottare soluzioni con spazio vuoto sottostante che consenta l'accosto agevole dei visitatori in carrozzina.

Gli allestimenti espositivi, siano essi teche, vetrine, pannelli o piani d'appoggio devono essere pensati e realizzati per consentire la buona visibilità anche ai visitatori in carrozzina. Sono da escludere soluzioni espositive rialzate (es. stand, soluzioni museali, ecc) se non dotate di apposite rampe.



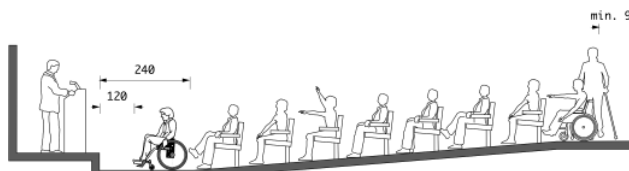
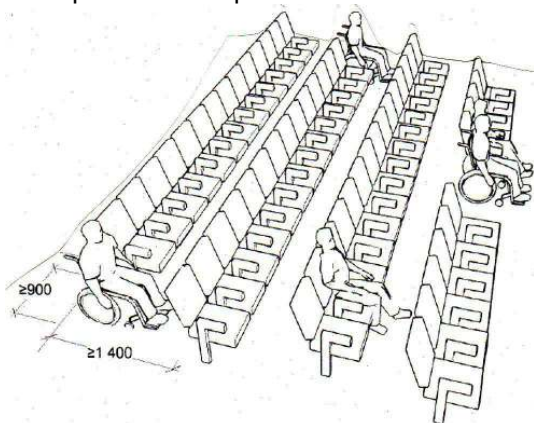


### **Aree riservate a ospiti in carrozzina**

Nel caso di posti riservati ad ospiti con esigenze specifiche è indispensabile che essi siano facilmente raggiungibili, riconoscibili e ben segnalati. È inoltre fondamentale che questi spazi siano comodi, confortevoli e realizzati in modo da garantire il godimento e la partecipazione attiva all'evento (buona visibilità, acustica, ecc)

I posti riservati agli invitati/ospiti disabili su sedia a ruote, devono essere inseriti tra le sedute e non previsti in aree esclusive o sistemate nei corridoi delle vie di esodo.

Deve essere predisposta un'adeguata segnaletica per indirizzare le persone disabili ed i loro accompagnatori negli spazi dedicati, gli stessi devono essere confortevoli e devono consentire una buona visione e posizionati in prossimità dell'uscita.



### **Palchi e pedane**

Palchi, pedane, podi devono essere previsti in luoghi raggiungibili e devono essere collegati da percorsi complanari, rampe di adeguata pendenza o, eventualmente, da sollevatori mobili. (Es. podio per premiazioni sportive, palco per i relatori di un convegno, palchi per concerti ecc ecc...)

### **Soluzioni e postazioni tecnologiche e interattive**

Altezza da terra: indicativamente 70-75 cm. Soluzioni con spazio vuoto sottostante e presenza di sedute removibili o, se fisse, spostabili a lato

È bene evitare soluzioni esclusivamente touch screen inutilizzabili dai visitatori non vedenti mentre si consigliano soluzioni che affiancano il testo scritto alla lettura vocale. Nel caso di postazioni internet (es. biblioteche, congressi, ecc) è consigliato impostare, opportunamente segnalate, alcune postazioni con soluzioni ad alta leggibilità/testo ingrandito per persone anziane e/o ipovedenti, con sintesi vocale, tastiere in rilievo, tastiere in Braille. È indispensabile considerare la possibilità di accesso e utilizzo delle postazioni da parte di visitatori in carrozzina.

### **Opere d'arte e collezioni**

Piano su cui è possibile appoggiare mani e avambraccio, inclinato, se possibile, e se l'opera è di dimensione contenuta e raggiungibile da "fermi". Se occorre girare intorno all'opera è preferibile il ripiano in piano

Ove possibile, consentire l'esplorazione tattile degli oggetti esposti e/o prevedere modelli in scala di alcuni elementi significativi della collezione per agevolare la comprensione dell'opera da parte di persone non vedenti. Prevedere modalità di fruizione specifiche e dedicate con percorsi di visita, laboratori didattici e attività ad hoc



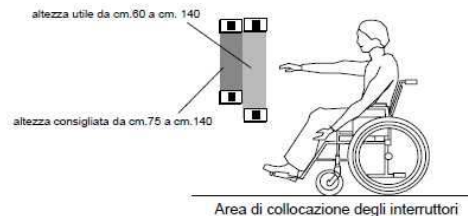




## Pulsantiere, citofoni, campanelli, ecc

Altezza da terra: 90 cm

Posizionare tutti i dispositivi di chiamata ed emergenza, opportunamente segnalati, in luoghi facilmente visibili e raggiungibili, posti ad altezza utile e comoda per i visitatori in carrozzina



## Sicurezza ed Uscite d'Emergenza

### ORIENTAMENTO IN CASO DI EMERGENZA

Al verificarsi di una situazione di emergenza la capacità di orientamento può essere resa difficile dall'inadeguatezza della segnaletica presente in rapporto all'ambiente o alla conoscenza di questo da parte delle persone. La relativa valutazione deve essere svolta anche tenendo conto della capacità individuale di identificare i percorsi (e le porte) che conducono verso luoghi sicuri e del fatto che questi devono essere facilmente fruibili anche da parte di persone estranee al luogo.

In tale ambito è necessario valutare anche la mancanza di misure alternative (edilizie, impiantistiche o gestionali) rispetto alla cartellonistica, che è basata esclusivamente sui segnali visivi. Questa, infatti, viene usualmente utilizzata come unico strumento di orientamento, ma costituisce solo una parte della segnaletica di sicurezza, così come definita nell'art. 1.2.a del D.Lgs. 493/96, che considera la necessità di elaborare modalità di segnalazione che utilizzino più canali sensoriali.

Infine, i segnali visivi devono poter soddisfare in pieno l'esigenza di orientamento dei soggetti (es, quelli non udenti) che possono avvalersi solo di questo canale sensoriale.

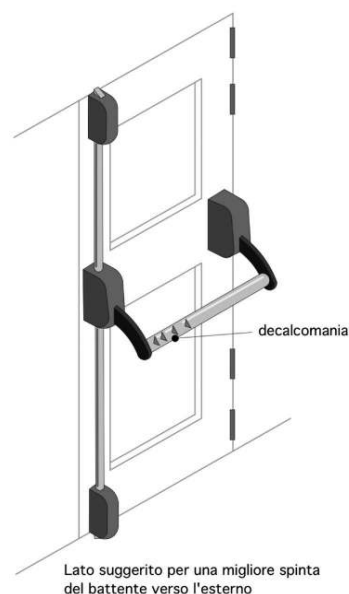
### LA PERCEZIONE DELL'ALLARME E DEL PERICOLO

La percezione dell'allarme o del pericolo può essere resa difficile dall'inadeguatezza dei relativi sistemi di segnalazione. In particolare, è frequente il caso in cui debba rientrare nella valutazione la mancanza di misure alternative ai segnali acustici. Inoltre, anche per quanto riguarda i segnali acustici, deve essere valutato il segnale in rapporto al messaggio da trasmettere: in relazione all'ambiente, ai rischi e alla conoscenza degli ambienti da parte delle persone, anche il messaggio trasmesso con dispositivi sonori deve essere percettibile e comprensibile da tutti, ivi comprese le persone estranee al luogo.

È necessario, altresì, che l'allarme e il pericolo siano segnalati anche con segnali visivi, per permettere la loro percezione ai soggetti che utilizzano solo tale modalità percettiva.

In sintesi:

- Occorre prestare molta attenzione agli elementi di segnaletica, alle distanze che separano i luoghi con forte concentrazione di utenti dai luoghi sicuri ma soprattutto è necessario programmare un preciso piano di evacuazione che sicuramente sopperisce laddove le risposte tecnico-strutturali non sono sufficienti.
- All'interno di un edificio, e in relazione alle funzioni ivi svolte, occorre inoltre prevedere un numero confacente di luoghi idonei dimensionati rispetto ad una previsione di potenziali utenti.





COMUNE DI FERRARA

Città Patrimonio dell'Umanità

Settore Opere Pubbliche e Mobilità  
Area del Territorio e dello Sviluppo Economico  
UFFICIO BENESSERE AMBIENTALE



01/01/2018

### Formazione e Informazione

In materia di accessibilità e accoglienza delle persone con disabilità, deve essere assicurata la formazione degli operatori in servizio durante lo svolgimento della manifestazione.

Gli strumenti utilizzati per promuovere la manifestazione (depliant, planimetria dell'area e sito internet), devono evidenziare i seguenti punti:

- accoglienza/informazioni per i visitatori con disabilità;
- parcheggi riservati CUDE;
- servizi igienici accessibili;
- l'infermeria e/o assistenza medica.

Il sito web della manifestazione, deve inoltre essere accessibile e rispettare la Legge Stanca<sup>1</sup> e certificazione W3C.

**Si ricorda inoltre che il rilascio del PATROCINIO del COMUNE DI FERRARA, è subordinato al rispetto della piena accessibilità e fruibilità degli spazi interni ed esterni utilizzati nonché del materiale informativo (cartaceo/digitale).**

***Per qualsiasi situazione che si possa verificare non descritta in questo documento si consiglia di contattare l'ufficio Benessere Ambientale del Comune di Ferrara.***

<sup>1</sup> **Legge Stanca** si intende la legge dell'ordinamento italiano del [9 gennaio 2004](#), n. 4 (G.U. n. 13 del [17 gennaio 2004](#)), recante «Disposizioni per favorire l'accesso dei [soggetti disabili](#) agli strumenti informatici»



Ufficio  
Benessere  
Ambientale

Piazza Municipale nc. 21, 44121 Ferrara  
e - mail: [ufficiobenessereambientale@comune.fe.it](mailto:ufficiobenessereambientale@comune.fe.it)  
Tel./Fax: 0532 419356  
Cell. 338 7590947

Codice fiscale e Partita IVA: 00297110389  
PEC: [comune.ferrara@cert.comune.fe.it](mailto:comune.ferrara@cert.comune.fe.it)  
Sito web: <http://www.comune.fe.it>



COMUNE DI FERRARA

Città Patrimonio dell'Umanità

Settore Opere Pubbliche e Mobilità  
Area del Territorio e dello Sviluppo Economico  
UFFICIO BENESSERE AMBIENTALE



01/01/2018

## Suggerimenti e servizi per garantire a tutti l'accesso all'esperienza.

### Congressi e convegni:

Prevedere un servizio di interpretariato in Lingua dei Segni Italiana per partecipanti sordi riservando appositi spazi per garantire la buona fruizione del servizio. Prevedere la traduzione del parlato in testo scritto (su grandi schermo, su monitor, in postazioni predefinite), sistemi tecnologici per facilitare l'ascolto da ipoudenti con o senza protesi acustiche (ad esempio induzione amplificata per portatori di protesi acustiche). Prevedere soluzioni di sottotitolatura utili per persone sorde ma comode anche per partecipanti con difficoltà linguistiche. Dotarsi di buona segnaletica di comunicazione e orientamento.

### Festival del cinema, rappresentazioni teatrali, operistiche:

Prevedere sistemi di sottotitolatura o di traduzione del sonoro in didascalie per sordi e soluzioni di descrizione vocale per persone non vedenti, anche tramite l'utilizzo di nuove tecnologie

### Sagre ed eventi enogastronomiche, saloni del gusto, inaugurazioni congressi con buffet:

Sviluppare laboratori ed esperienze gustative e olfattive in un'ottica inclusiva per il pubblico non vedente e stimolante e suggestiva per tutti. Prevedere proposte culinarie (piatti o menù) alternative per persone con intolleranze, allergie o regimi alimentari specifici. Prevedere soluzioni di fruizione attente e comode per visitatori con esigenze specifiche (ad esempio nel caso di buffet prevedere tavoli d'appoggio e possibilmente servizio al tavolo per persone in carrozzina, non vedenti e anziane; segnalare gli ingredienti dei piatti su menù o con apposite etichette)

### Concerti musicali ed eventi sportivi:

Prevedere spazi dedicati a ospiti in carrozzina che siano confortevoli e consentano una buona visione. Pensare a soluzioni che trasformino la comunicazione di tipo acustico anche in visivo e viceversa.

### Manifestazioni diffuse e/o itineranti:

Prevedere soluzioni agevolate e diversificate per la mobilità (elettroscooter, club car, joelette, biciclette anche con seggiolini o rimorchi per bambini, biciclette "manuali" per persone in carrozzina hand-bike, risciò, tandem) e, nel caso, possibilità di servizio di trasporto attrezzato per persone in carrozzina.

### Comunicare l'Accessibilità.

L'accesso ad un'informazione chiara, aggiornata, affidabile e facilmente reperibile rappresenta il primo e imprescindibile elemento per considerare un evento accessibile.

D'altro canto la comunicazione è uno degli elementi cardine nell'organizzazione e nella promozione di eventi e quindi, anche e soprattutto questo aspetto, deve essere affrontato in un'ottica di fruibilità.

In una realtà in cui eventi e manifestazioni non sono ancora tutti pienamente fruibili, la comunicazione del livello di accessibilità dovrebbe diventare una delle indicazioni "tradizionali" da segnalare e integrare negli strumenti previsti dalla campagna informativa, alla stregua dei finanziatori, delle modalità per raggiungere la location o dei costi d'ingresso. L'informazione sull'accessibilità deve diventare un'indicazione standard, imprescindibile, se vogliamo che gli eventi diventino realmente per tutti. Se non posso sapere se la manifestazione è fruibile come posso pensare di andarci rischiando brutte sorprese?

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

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

16



Ufficio  
Benessere  
Ambientale

Piazza Municipale nc. 21, 44121 Ferrara  
e - mail: [ufficiobenessereambientale@comune.fe.it](mailto:ufficiobenessereambientale@comune.fe.it)  
Tel./Fax: 0532 419356  
Cell. 338 7590947

Codice fiscale e Partita IVA: 00297110389  
PEC: [comune.ferrara@cert.comune.fe.it](mailto:comune.ferrara@cert.comune.fe.it)  
Sito web: <http://www.comune.fe.it>



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

### **Cosa Dico**

La descrizione dell'accessibilità deve essere tecnica, precisa, puntuale e professionale per essere credibile, utile ed efficace. La comunicazione della fruibilità non deve essere una convenzionale rassicurazione, una segnalazione posticcia "vuota" o senza attendibilità ma deve sempre trasmettere, anche nei modi e negli strumenti, la professionalità e l'attenzione dell'ente organizzatore.

La comunicazione deve contemplare sia informazioni circa l'accessibilità strutturale sia servizi, soluzioni, accorgimenti e iniziative per garantire l'accesso all'esperienza e la piena partecipazione di tutti. È importante che la comunicazione dell'accessibilità sia declinata rispetto ai vari pubblici dimostrando concretamente l'attenzione e la capacità dell'organizzatore di "pensare a tutti".

Per essere più chiari qualche banale ma importante esempio di possibili comunicazioni dell'accessibilità: la struttura è priva di barriere architettoniche; per i visitatori in carrozzina ingresso alternativo accessibile su via Mazzini, 11; per il pubblico sordo è previsto il servizio di interpretariato in Lingua dei Segni Italiana; su prenotazione sono disponibili visite guidate per persone non vedenti; l'evento è privo di barriere architettoniche per informazioni chiamare il num o scrivere all'indirizzo e-mail; l'evento è attento alle esigenze del pubblico con disabilità per informazioni sui servizi attivati chiamare il numero o visitare il sito internet.

### **Come lo Dico**

È fondamentale utilizzare un linguaggio semplice e chiaro, adottando una terminologia corretta e non discriminante. È meglio evitare espressioni come diversamente abile o portatori di handicap utilizzando invece termini come persone con esigenze specifiche, visitatori con disabilità, ospiti non vedenti, clienti in carrozzina, pubblico sordo, ecc.

È importante, soprattutto nella redazione di strumenti di comunicazione cartacea, porre l'attenzione alla "leggibilità" del documento anche da parte di persone con difficoltà visive, scegliendo con attenzione font, contrasti cromatici e soluzioni grafiche efficaci, in grado di favorire la leggibilità e la comprensione del testo.

### **Dove lo Dico**

Sul sito internet dell'evento, che DEVE essere accessibile secondo i canoni definiti dal W3C nell'iniziativa WAI-WCAG 1.0, è bene prevedere una sezione o uno spazio destinato all'accessibilità dove inserire, nel dettaglio tutte le informazioni utili (accessibilità strutturale, presenza di servizi, ausili, attività dedicate e/o fruibili da persone con esigenze specifiche)

Su depliant, manifesti, locandine, brochure inserti pubblicitari segnalare che gli spazi sono privi di barriere architettoniche e la presenza di servizi dedicati (es. servizio di interpretariato LIS) o semplicemente indicare un numero di telefono e un indirizzo e-mail cui si possono richiedere dettagli circa la fruibilità dell'evento. In spot radiofonici o televisivi mostrare immagini che includano anche persone con esigenze specifiche e segnalare che l'evento è fruibile da tutti i pubblici o che è attento alle esigenze dei visitatori con disabilità o che sono previste soluzioni e accorgimenti per gli ospiti con esigenze specifiche

### **Accogliere, orientare e accompagnare elementi che, se ben gestiti, fanno la differenza**

Un ultimo e doveroso cenno va fatto in merito al sistema di accoglienza e al personale che, a vario titolo, contribuisce alla realizzazione della manifestazione. Sappiamo tutti che il successo di un evento lo fanno anche e soprattutto le persone. Chi mi accoglie, chi mi accompagna, chi mi soccorre in caso di emergenza, chi mi consiglia e orienta, chi mi fornisce informazioni ... tutti gli operatori trasmettono al pubblico messaggi importanti che contribuiscono, a volte in modo rilevante, alla soddisfazione e al ricordo positivo che il visitatore conserverà dell'evento.





COMUNE DI FERRARA

Città Patrimonio dell'Umanità

**Settore Opere Pubbliche e Mobilità  
Area del Territorio e dello Sviluppo Economico  
UFFICIO BENESSERE AMBIENTALE**



01/01/2018

Questo è doppiamente importante nel caso dei visitatori con esigenze specifiche che molte volte trovano nella disponibilità, professionalità, competenza e cortesia del personale una soluzione importante per "aggirare gli ostacoli", affrontare un imprevisto o superare un'incomprensione.

L'esperienza ci insegna che il calore dell'accoglienza, sorrisi e disponibilità, calma e cortesia, professionalità e attenzione sono elementi troppo spesso scontati e sottovalutati nell'organizzazione degli eventi. Molto spesso, invece, possono e forse devono fare la differenza e costituire un valore aggiunto per l'ente organizzatore. In questo senso è importante e fondamentale che tutto il personale coinvolto nell'organizzazione e nella gestione dell'evento conosca servizi, soluzioni e procedure per garantire la piena fruibilità ai diversi pubblici perché niente è più irritante e sgradevole di lunghe attese o peregrinazioni infinite per vederci riconosciuto un nostro semplice e naturale diritto: entrare, partecipare, godere e vivere, a modo nostro, l'evento.

Gli elementi e i servizi per la fruibilità dovrebbero diventare elementi basilari e imprescindibili nei briefing pre-evento e nella formazione del personale introducendo anche cenni e suggerimenti per l'accoglienza e la relazione del pubblico con esigenze specifiche.

D'altro canto solo conoscendo e riflettendo sulle esigenze del pubblico posso migliorare le mie prestazioni e ottimizzare il mio ruolo fornendo, col tempo, un servizio sempre migliore ed efficace. Risulta scontato, ma ci teniamo a sottolinearlo, che l'elemento base per la soddisfazione del pubblico con esigenze specifiche è che il personale che a vario titolo opera nell'evento, sia privo di quei pregiudizi e quelle paure che spesso ci allontanano dal "diverso" innalzando barriere culturali che molte volte sono più fastidiose e difficili da abbattere di quelle architettoniche.



Ufficio  
Benessere  
Ambientale

Piazza Municipale nc. 21, 44121 Ferrara  
e - mail: [ufficiobenessereambientale@comune.fe.it](mailto:ufficiobenessereambientale@comune.fe.it)  
Tel./Fax: 0532 419356  
Cell. 338 7590947

Codice fiscale e Partita IVA: 00297110389  
PEC: [comune.ferrara@cert.comune.fe.it](mailto:comune.ferrara@cert.comune.fe.it)  
Sito web: <http://www.comune.fe.it>





## Cosa dicono le Normative.

### **Convenzione Internazionale sui Diritti delle Persone con Disabilità Ratificata dall'Italia con Legge n. 18 del 24 febbraio 2009**

Art. 30 - *Partecipazione alla vita culturale, ludica, ricreativa e sportiva* Allo scopo di consentire alle persone disabili di partecipare alla pari con gli altri alle attività ludiche, ricreative e sportive, gli Stati Parte adotteranno le misure necessarie per:

- (a) Incoraggiare e promuovere la partecipazione più ampia possibile delle persone disabili alle principali attività sportive a tutti i livelli;
- (b) Garantire che le persone disabili abbiano l'opportunità di organizzare, sviluppare e partecipare ad attività sportive e ricreative specificamente concepite per i disabili e, a tal fine, predisporre, alla pari con gli altri, forme di addestramento, allenamento e risorse adeguate;
- (c) Garantire che le persone disabili abbiano accesso ai luoghi sportivi, ricreativi e turistici;
- (d) Garantire che i bambini disabili abbiano pari accesso alla partecipazione ad attività di gioco, ricreative, e sportive, comprese le attività previste in ambito scolastico;
- (e) Garantire che gli operatori del settore ricreativo, turistico, ludico e sportivo agevolino l'accesso delle persone disabili ai loro servizi.

### **Decreto del Ministro dei lavori pubblici 14 giugno 1989, n. 236**

**"Prescrizioni tecniche necessarie a garantire l'accessibilità, l'adattabilità e la visitabilità degli edifici privati e di edilizia residenziale pubblica, ai fini del superamento e dell'eliminazione delle barriere architettoniche."**

Le prescrizioni tecniche del Decreto si applicano anche agli edifici privati ma aperti al pubblico e di uso pubblico e ai loro spazi di pertinenza.

### **Decreto del Presidente della Repubblica 24 luglio 1996, n. 503**

**"Regolamento recante norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici, spazi e servizi pubblici."**

Art. 1 comma 3 - *Le presenti norme si applicano agli edifici e spazi pubblici di nuova costruzione o ristrutturazione, ancorché di carattere temporaneo, o a quelli esistenti qualora sottoposti a ristrutturazione. Si applicano altresì agli edifici e spazi pubblici sottoposti a qualunque altro tipo di intervento edilizio suscettibile di limitare l'accessibilità e la visitabilità, almeno per la parte oggetto dell'intervento stesso. Si applicano inoltre agli edifici e spazi pubblici in tutto o in parte soggetti a cambiamento di destinazione se finalizzata all'uso pubblico, nonché ai servizi speciali di pubblica utilità di cui al successivo titolo VI.*

### **Legge 28 febbraio 1986, n. 41**

**"Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato"**

Art. 32 comma 20 - *Non possono essere approvati progetti di costruzione o ristrutturazione di opere pubbliche che non siano conformi alle disposizioni del decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1978, n. 384, in materia di superamento delle barriere architettoniche. Non possono altresì essere erogati dallo Stato o da altri enti pubblici contributi o agevolazioni per la realizzazione di progetti in contrasto con le norme di cui al medesimo decreto.*

### **Legge 14 febbraio 1974, n. 37**

**"Gratuità del trasporto dei cani guida dei ciechi sui mezzi di trasporto pubblico"**

Art. unico - *Il privo di vista ha diritto di farsi accompagnare dal proprio cane guida nei suoi viaggi su ogni mezzo di trasporto pubblico senza dover pagare per l'animale alcun biglietto o sovratassa*

### **Legge 25 agosto 1988, n. 376**

**"Gratuità del trasporto dei cani guida dei ciechi sui mezzi di trasporto pubblico e diritto di accesso in esercizi aperti al pubblico"**

Art. 1 - *Al privo di vista è riconosciuto altresì il diritto di accedere agli esercizi aperti al pubblico con il proprio cane guida. Ogni altra disposizione in contrasto o in difformità con la presente legge viene abrogata*

### **Legge 8 febbraio 2006, n. 60**

**"Modifica alla legge del 14 febbraio 1974, n. 37, in materia di accesso dei cani guida dei ciechi sui mezzi di trasporto pubblico e negli esercizi aperti al pubblico"**

Art. 1 - 1. *Dopo il secondo comma dell'articolo unico della legge 14 febbraio 1974, n. 37, e successive modificazioni, sono inseriti i seguenti: "I responsabili della gestione dei trasporti di cui al primo comma e i titolari degli esercizi di cui al secondo comma che impediscano od ostacolano, direttamente o indirettamente, l'accesso ai privi di vista accompagnati dal proprio cane guida sono soggetti ad una sanzione amministrativa pecuniaria consistente nel pagamento di una somma da euro 500 a euro 2.500.*

*Nei casi previsti dai commi primo e secondo, il privo di vista ha diritto di farsi accompagnare dal proprio cane guida anche non munito di museruola, salvo quanto previsto dal quinto comma.*

*Sui mezzi di trasporto pubblico, ove richiesto esplicitamente dal conducente o dai passeggeri, il privo di vista è tenuto a munire di museruola il proprio cane guida".*

