

Bolzano per tutti

Progetto per la valorizzazione
del Comune di Bolzano
come città modello
di accessibilità

INDICE

- | | |
|---|----------------|
| 1. Le parole chiave del progetto | <i>pag. 3</i> |
| 2. Un modello europeo di città | <i>pag. 9</i> |
| 3. Finalità del progetto | <i>pag. 13</i> |
| 4. Modalità di realizzazione | <i>pag. 15</i> |

1. LE PAROLE CHIAVE DEL PROGETTO

L'attenzione alle parole è importante: non tanto per un fatto estetico o formale, ma perché nelle parole è contenuto il modello operativo a cui si fa riferimento. Appare quindi utile fornire, quale premessa necessaria, un brevissimo glossario delle quattro parole chiave che caratterizzano il progetto, e che sono:

1. **accessibilità**
2. **cittadinanza**
3. **disabilità**
4. **turismo**

Accessibilità. L'accessibilità è un confine che si sposta continuamente. Fino a qualche anno fa questo termine connotava strettamente una questione di misure, di pendenze, di larghezze e di altezze. Era convinzione diffusa che il problema fondamentale di una persona disabile (o "con esigenze speciali", come un anziano o un invalido) fosse quello di "transitare" da un luogo all'altro e di raggiungere, possibilmente, almeno un servizio igienico. Nulla di riferibile ai desideri, alle esigenze vere, alle peculiarità di persone diversissime tra loro per condizione fisica, intellettuale, economica, sociale, culturale, genere, età, provenienza territoriale, interessi.

Il concetto di accessibilità si è evoluto rapidamente nel momento in cui le persone con disabilità sono divenute protagoniste del proprio tempo, sia pure in modo discontinuo e disomogeneo, ma comunque in modalità e quantità facilmente rilevabili a occhio nudo. È ormai esperienza comune vedere su una spiaggia una persona in sedia a rotelle oppure un amputato, o un non vedente che passeggia, sicuro del proprio senso di orientamento. È facile, visitando una mostra, incontrare visitatori in qualche misura riconoscibili per il loro deficit. La rivoluzione silenziosa dell'accessibilità è avvenuta proprio grazie a un concetto largo di turismo possibile. Ossia di miglior compromesso tra desideri e realtà, fra aspirazioni individuali e applicazione delle leggi e delle "misure" tecniche.

Mai come negli ultimi anni si è diffuso ad esempio il termine "per tutti", che può sembrare banale e riduttivo solo se si ritiene, a torto, che effettivamente i luoghi e gli eventi siano concepiti non solo per una parte di fruitori, ma davvero per tutti. Non è così, ovviamente. Ancora oggi l'accessibilità è l'accessorio,

l'appendice culturale, l'aggiunta fisica e mentale, che viene presa in considerazione solo "dopo" aver progettato e pensato il nuovo nella sua globalità, sia che si tratti di un albergo che di un percorso naturale, di una manifestazione sportiva o di una mostra di pittura. Il cosiddetto "mainstreaming" (si possono considerare come azioni di "mainstreaming" quelle iniziative che promuovono l'inserimento delle questioni relative alla disabilità in tutte le politiche e a tutti i livelli del processo decisionale, in modo che sia visibile a tutti l'impatto che queste azioni avranno sin dal momento in cui sono pensate) è caso rarissimo: quasi mai si pensa a tutti, ma proprio tutti: disabili, anziani, bambini, grassi, magri, alti, bassi, ipovedenti, claudicanti e via elencando. Potrebbe sembrare retorica velleitaria questo tentativo di estendere il concetto di accessibilità fino a

comprendere una progettazione universale, ma in realtà le cose sono più semplici di quanto possano apparire.

Una progettazione che parta dalle esigenze e dalle esperienze di chi ha maggiori difficoltà di spostamento o di orientamento comporta l'adozione di soluzioni semplici ed ergonomiche, funzionali e modulari, utili a tutti e gradite anche a chi non vive su di sé apparentemente alcun problema analogo. Ad esempio una camera d'albergo di dimensioni ottimali, indispensabile per una persona in sedia a rotelle che voglia muoversi liberamente e in modo autonomo fra letto, cassettone, armadio e finestra, e non solo in bagno, è una camera confortevole e non claustrofobica per chiunque intenda trascorrere al meglio il soggiorno in un luogo che non è la propria abitazione; così come un marciapiede senza impedimenti o ostacoli di ogni sorta, non sconnesso, sufficientemente largo e senza autoveicoli parcheggiati che ne riducono o impediscono il passaggio è indispensabile in eguale misura per una mamma con il passeggino, per una persona anziana, per chi torna con la borsa della spesa, così come per una persona in carrozzina o un turista che voglia semplicemente fare una passeggiata.

In conclusione ciò che oggi interessa è partire dal punto in cui realisticamente ci troviamo per attrezzare nuovi e più idonei strumenti di lavoro per chi professionalmente, a vario titolo, si occupa o si occuperà di accessibilità.

Senza integralismi, senza esagerazioni e senza eccessive semplificazioni, ma semplicemente con realismo e nella convinzione che si può fare di più e meglio.

Cittadinanza. Occorre subito dire, con riferimento al termine "cittadinanza", che il nostro progetto intende coglierne una duplice accezione, evidenziando:

1. come esso sia rivolto a tutta la cittadinanza, e non a una parte piccola di essa. Con ciò non volendo tanto rimarcare il fatto che ciascun cittadino possa

trovarsi presto o tardi (per natura o per sventura) a rientrare fra i cittadini "con esigenze speciali"; quanto piuttosto il fatto che una **città accessibile** è semplicemente una **città più bella**;

2. come esso voglia tenere in conto un complesso insieme di aspetti, ciascuno non più considerabile disgiuntamente dagli altri, che va a comporre quel quadro di riferimento entro il quale valutare un più effettivo diritto di "cittadinanza" delle persone disabili.

Il Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa ha adottato una Raccomandazione indirizzata a tutti i quarantasette Stati membri, riguardante il proprio **Piano d'Azione 2006-2015** per la promozione dei diritti e la piena partecipazione nella società delle persone con disabilità: migliorare la qualità di vita delle persone con disabilità in Europa. Per la prossima decade si cercheranno di interpretare gli obiettivi del Piano d'Azione del Consiglio d'Europa in termini di diritti umani, di non discriminazione, di pari opportunità, di piena cittadinanza e partecipazione delle persone con disabilità, introducendo tali principi nella struttura politica europea sulla disabilità.

Fatto molto importante: con questo documento si promuove sostanzialmente un cambiamento dell'approccio alla disabilità da un modello medico a quello sociale e basato sui diritti umani: da paziente a cittadino, insomma. Il Piano è inteso come un percorso che i policy makers dovranno adottare, per essere messi in condizione di progettare, adattare e attuare appropriati programmi e strategie innovative. Lo scopo più ampio è quello di coprire tutte le aree maggiormente vitali per le persone con disabilità, all'interno di quindici linee d'azione che vanno dalla partecipazione alla vita politica a quella culturale; dall'educazione all'informazione e comunicazione; dal lavoro all'accessibilità degli edifici e dei trasporti. Il Piano attirerà inoltre l'attenzione anche

sulle necessità delle donne e dei minori con disabilità, oltre che di tutte quelle persone con disabilità che necessitano di un alto livello di assistenza.

Concetto di base sarà quello secondo cui le persone con disabilità e i loro rappresentanti dovranno essere consultati quali partner paritari in qualunque processo decisionale che possa influenzare le loro vite. In tal senso, il Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa ha chiaramente raccomandato che i vari governi cooperino con la società civile, coinvolgendo in particolare le organizzazioni private delle persone con disabilità.

Disabilità e turismo. Chiarito che al primo posto, fra le finalità del progetto, vi è quella di migliorare la città per i suoi cittadini, occorre comunque prestare

uno sguardo privilegiato anche al turismo, che costituisce un elemento vitale per l'intera economia altoatesina. Un progetto che intende parlare di turismo, disabilità e accessibilità si trova di fronte ad un problema spinoso. Infatti pur essendo chiaro a tutti che si stanno descrivendo fatti, progetti e situazioni veri, concreti e misurabili, la definizione precisa del perimetro delle nostre azioni appare sfuggente, con una costante tensione ad allargarsi e confondersi. Le parole "disabilità" e "turismo" possono evocare in persone lontane dal mondo della disabilità fatti ed esperienze diverse. Alcuni potranno immediatamente pensare a case-vacanze dove molte persone con disabilità passano, organizzate in gruppi, periodi di vacanza denominati di volta in volta colonie, soggiorni di sollievo, vacanze di gruppo con assistenza. Altri potranno pensare ai gruppi di volontariato territoriali e alle loro proposte di gite, weekend e vacanze. Altri ancora alle difficoltà delle famiglie con figli disabili a trovare soluzioni adatte alle loro specifiche esigenze oppure a persone viste e incontrate durante le proprie vacanze. Non mancheranno infine persone che alle parole "turismo" e "disabilità" assoceranno immediatamente la visione di persone in carrozzina. La quasi totalità delle persone di buon senso, tra cui dobbiamo annoverare anche esponenti di spicco delle istituzioni e del mondo del turismo, penseranno che si tratti comunque di iniziative ed esperienze lodevoli indipendentemente dal contenuto specifico. Se al binomio "turismo" e "disabilità" si aggiunge poi la parola "accessibilità" il risultato è sorprendente: nell'immaginario collettivo appaiono bagni grandi come piazze, ingombranti montascale e, soprattutto tra gli esercenti, preventivi e costi per opere di ristrutturazione che improvvisamente si dilatano a dismisura.

Per provare a fare un minimo di chiarezza possiamo avanzare una definizione di "turismo accessibile" e delle tipologie di turisti che si rivolgono a questo mercato. Per "turismo accessibile" si intende qui l'insieme di servizi e strutture che consentono a "clienti con bisogni speciali" di fruire della vacanza e del tempo libero in modo appagante, senza ostacoli né difficoltà. I "clienti con bisogni speciali" sono persone che necessitano di particolari comodità e accorgimenti per poter viaggiare e fruire delle opportunità turistiche. Possono essere persone con disabilità (fisico-motoria, intellettuale o sensoriale), con esigenze dietetiche o con allergie, con particolari esigenze di mobilità (donne in gravidanza o persone col passeggino), con problemi di salute (cardiopatici, asmatici, dializzati etc.), persone anziane, temporaneamente inferme etc.

Appare dunque evidente come i turisti con disabilità rappresentino solo una delle possibili tipologie di clienti che si affacciano sul mercato del turismo accessibile. Il progetto tiene conto di questi aspetti, considerandoli il punto di partenza. Il nostro obiettivo culturale, attraverso la realizzazione di prodotti e servizi innovativi per l'accessibilità di Bolzano, è di proporre una cultura che

afferma innanzitutto il diritto di tutte le persone con bisogni speciali di poter incontrare sul nostro territorio proposte turistiche di qualità adeguate alle proprie esigenze e desideri. Vogliamo dimostrare che

l'affermazione di questo diritto passa attraverso una serie di proposte concrete, realizzabili e sostenibili anche dal punto di vista economico.

Nel nostro agire dovremo quindi considerare con attenzione come proporremo le nostre iniziative e le modalità di comunicazione dei servizi e beni realizzati alla luce di precise prese di posizioni culturali e sociali. Senza dimenticare che costruire un sistema accessibile, capace di accogliere persone con diverse tipologie di disabilità offrendo uno standard di servizio elevato e flessibile non è sufficiente a garantire l'affluenza di turisti con bisogni speciali se non è accompagnato da una proposta turistica interessante e accattivante. Un turista con bisogni speciali è sempre e comunque prima di tutto un turista, cioè una persona interessata a passare un tempo di vacanza piacevole che possa soddisfare i propri desideri e le proprie attese. La vera sfida per chi fa informazione e comunicazione su questi temi sarà quella di saper valorizzare le attrattive e le eccellenze turistiche di una città o di una zona, fornendo ai turisti con bisogni speciali le informazioni essenziali e affidabili per autovalutare il grado di fruibilità di quei luoghi o strutture.

Torniamo ora al concetto di disabilità. Definirlo non dovrebbe rappresentare un grosso problema. Tutti siamo convinti di sapere di cosa si tratta e di riconoscere la disabilità quando essa si manifesta. Per esempio ogni persona sa di se stessa se è disabile o no.

Passando però dall'esperienza alla concettualizzazione le difficoltà aumentano: il tentativo di sintetizzare il concetto di disabilità in modo semplice e diretto appare sempre un'impresa difficile anche per gli esperti del settore. La paura di etichettare e stigmatizzare l'esistenza delle persone rende inadeguata qualunque definizione. Da questo vissuto nascono le pericolose tendenze a negare la disabilità (siamo tutti disabili) e a utilizzare sempre nuovi e spesso confusi termini che sembrano emancipare e rendere accettabile una condizione in realtà sentita come assolutamente negativa. Un rifiuto della complessità che a volte sfocia in semplificazioni estreme come quella di far equivalere la condizione di disabilità con le persone in carrozzina. Per evitare questi rischi nel corso della realizzazione del progetto e dei suoi elaborati ci si atterrà con attenzione alla definizione elaborata dall'Oms (Organizzazione Mondiale della Sanità) nel 2001 e contenuta nel documento noto come "*ICF – Classificazione Internazionale del Funzionamento della Disabilità e della Salute*". Documento che ha introdotto rilevanti novità nel modo di pensare la disabilità, lasciandosi definitivamente alle spalle secoli di pregiudizi negativi verso questa condizione di vita. In un documento immediatamente precedente dell'Oms (del 1980) si introducevano i concetti di "menomazione", "disabilità" e "handicap". In questo schema la "menomazione" era definita come la conseguenza permanente di una malattia o di un trauma. La "disabilità" riguardava le conseguenze funzionali di una menomazione, ovvero l'impossibilità o la limitazione nel compiere determinate azioni (ad esempio l'impossibilità di camminare o di controllare i movimenti degli arti). Infine "handicap" definiva le conseguenze "sociali" legate alle menomazioni e/o alle disabilità. Per la prima volta la situazione di esclusione sociale delle persone con disabilità veniva messa in relazione con l'organizzazione sociale: non una situazione definita a priori dallo stato di salute o dalle capacità motorie, intellettive e sensoriali, ma una condizione dinamica su cui poter intervenire per favorire una società più aperta e accogliente.

Il quarto di secolo alle spalle ha visto una grande evoluzione nel modo di pensare la disabilità e, almeno in Occidente, un miglioramento vistoso delle condizioni di vita delle persone con disabilità. Concetti come diritti umani, pari opportunità, integrazione e inclusione sociale sono entrati nello schema abituale delle azioni condotte dalle diverse organizzazioni delle persone con disabilità che sempre più decidono di rappresentare direttamente le proprie posizioni, richieste e proposte.

Questa situazione sociale ha spinto la comunità scientifica a riprendere il *modello Oms del 1980* e a verificare la sua validità rispetto all'evoluzione dei tempi. Un lavoro durato anni che ha coinvolto esperti di tutto il mondo e che è stato sintetizzato nel 2001 nel volume: "*ICF - Classificazione Internazionale del Funzionamento della Disabilità e della Salute*". La prima sostanziale novità di questo documento è che non riguarda solo le persone disabili, ma l'insieme della popolazione, definendo la disabilità "come la conseguenza o il risultato di una complessa relazione tra la condizione di salute di un individuo, i fattori personali e i fattori *ambientali/ecologici*

che rappresentano le circostanze in cui vive l'individuo". Una definizione dinamica che dà nuova luce alle finalità ultime anche di un progetto come il nostro. Secondo questa definizione la disabilità cessa definitivamente di essere una condizione "oggettiva e cristallizzata" connessa alle condizioni di salute del singolo individuo: per quanto complessa possa apparire la situazione psichica, fisica o sensoriale di una persona la situazione di disabilità è il frutto dell'interazione del tessuto familiare e sociale con la persona e le limitazioni connesse al suo stato di salute o ad una menomazione. In questo contesto la condizione di disabilità diventa una possibilità ordinaria dell'esistenza a cui ogni persona e ogni comunità sociale deve prevedere di poter far fronte nel corso del tempo. Attraverso l'ICF dobbiamo quindi prendere in considerazione le aree critiche connesse allo svolgimento delle attività e alla partecipazione per ogni cittadino. Il nostro impegno per rendere le città accessibili e per promuovere circuiti turistici in cui ogni persona possa trovare risposte alle proprie esigenze, ordinarie o speciali che siano, supera quindi il semplice fatto etico ("è giusto") o economico ("è conveniente") per inserirsi a pieno titolo nel lavoro di sviluppo sociale e di allargamento del concetto di cittadinanza, attraverso il pieno riconoscimento dei diritti umani e civili di tutte le persone con disabilità.

Dal punto di vista lessicale si prevede, in sintonia con l'ICF, di utilizzare la sola definizione "*persona con disabilità*" anche a costo di qualche inevitabile ripetizione, di non utilizzare più il termine "handicappato" e di non adottare il sempre più di moda "diversamente abile" che, al di là delle intenzioni di chi lo propone, nasconde molte ambiguità senza aggiungere alcuna significativa novità. L'ambiguità fondamentale risiede in quel "diversamente" che rimanda ad una presunta "normalità", e quindi ad abilità che si discostano dalla "norma" e da un ipotetico modello standard di uomo. Le cosiddette "diverse abilità" consistono poi, in pratica, in meccanismi di compensazione a seconda del tipo di svantaggio. Il termine dunque rimanda in ogni caso a un handicap, e paradossalmente lo sottolinea, per di più in modo sottilmente ipocrita.

Si dà per scontato infine il rifiuto di ogni terminologia offensiva e discriminatoria, e di più insidiose espressioni di uso comune, come ad esempio il classico "costretto in carrozzina", retaggio di una visione pietistica della condizione di disabilità. Allo stesso modo è da evitare il retorico riferimento a un presunto "coraggio" delle persone con disabilità che ambiscono a forme di turismo non protette. Una frase come "Nonostante sia costretto in carrozzina ha il coraggio di affrontare i disagi di un viaggio così lungo..." non sarebbe certo intonata allo spirito del nostro progetto.

2. UN MODELLO EUROPEO DI CITTÀ

È oggi pensabile un modello europeo di città accessibile? Può ambire la città di Bolzano a proporsi fra le esperienze pilota di un simile modello? Entrambe le risposte sono affermativo.

Quanto alla prima domanda, va ricordato un recente e importante progetto realizzato nel quadro del Programma comunitario Interreg IIIB CADSES, in tema di "*Accessibile Cities of European Regions*", ovvero il progetto CARE (*CITTÀ ACCESSIBILI DELLE REGIONI EUROPEE*).

Il progetto era inteso a individuare strategie comuni di sviluppo delle città: strategie nelle quali l'accessibilità rappresenta una chiave della qualità, con l'obiettivo di rendere più adatte le risorse territoriali alle esigenze di tutti gli utenti (cittadini e ospiti) con bisogni speciali. "Città che sapranno soddisfare le esigenze più difficili, saranno città più funzionali e accoglienti per tutti". In questo senso le città potranno godere di un valore aggiunto nell'offerta turistica, rafforzando un ritorno anche economico degli investimenti nell'accessibilità.

Più nel concreto, il progetto era volto a:

1. creare una rete di servizi e strutture accessibili tra le città europee, adottando un'identica e unica

metodologia di rilevazione dell'accessibilità;

2. avviare azioni di comunicazione e servizi di informazione agli utenti (cittadini e ospiti);
3. far crescere le città ospitali attraverso la costruzione di reti di servizi specializzati, che vanno dai servizi legati al tempo libero sino alla qualità dell'arredo urbano;
4. indagare le esigenze degli utenti/clienti (residenti e turisti) con bisogni speciali nei confronti di una città ospitale;
5. determinare le caratteristiche che dovranno avere le "città ospitali" e rilevare quanti più dati sui servizi e le strutture delle città;
6. creare una banca dati internazionale ad uso degli operatori che renda disponibili i modelli di rilevazione e creare una banca dati ad uso esterno consultabile dagli utenti/clienti;
7. formare personale qualificato in grado di misurare l'accessibilità dei principali servizi;
8. predisporre una Carta della qualità delle città ospitali con metodologia e strumenti di rilevazione comuni e condivisi tra i partners.

Il progetto nasce dall'esigenza, sempre più sentita anche nel turismo, di inserire elementi di eticità nel settore. Parole come responsabilità, sostenibilità, etica e accessibilità non sono più patrimonio di una élite particolarmente sensibile e però minoritaria, ma stanno diventando sempre più degli elementi costitutivi, di riconoscimento, del più ampio concetto di **Qualità**. E non solo di qualità dei servizi turistici, ma più in generale e in un'accezione estesa, di **qualità della vita**, davvero per tutti: cittadini, ospiti, turisti.

Fra le priorità del progetto, vi era quella di "indagare le esigenze degli utenti/clienti (residenti e turisti) con bisogni speciali nei confronti di una città ospitale": è quindi stata realizzata un'inchiesta/analisi sui sistemi ospitali a livello europeo che fosse quanto più attendibile e che ponesse uno sguardo attento a chi ha bisogni speciali, fossero essi residenti o turisti.

L'indagine si è rivolta ad un campione altamente rappresentativo (6.545 intervistati, 50% residenti e 50% turisti) e ben distribuito per sesso, età, professione, provenienza (nel caso di turisti). Un campione significativo anche per le tipologie di bisogni speciali, come evidenziato dalla seguente tabella:

Si ritiene opportuno proporre brevemente, qui di seguito, alcuni dei risultati dell'indagine, che intendeva analizzare lo stesso presupposto sul quale si fondava il progetto, ovvero il principio in base al quale "una città che saprà soddisfare **le esigenze dei residenti**, saprà soddisfare meglio quelle **di tutti**".

Innanzitutto 3 intervistati su 4 sono d'accordo nel dire che una città è davvero ospitale quando si preoccupa e si prende cura di chi la vive, a partire proprio dai residenti. I turisti sono più convinti di questa affermazione più di quanto non lo siano i residenti (79% turisti contro 70%).

Gli intervistati hanno quindi contribuito a compilare una sorta di classifica delle caratteristiche essenziali della "città ideale", con la seguente graduatoria:

- 1° La cordialità, la disponibilità delle persone
- 2° I trasporti pubblici efficienti/accessibili
- 3° Il valore artistico dei luoghi e la loro fruibilità
- 4° L'assenza di barriere architettoniche
- 5° La qualità dell'ambiente, i parchi urbani attrezzati
- 6° La sicurezza
- 7° I servizi per persone con disabilità
- 8° Disponibilità di informazioni al turista
- 9° La capacità di soddisfare le singole richieste
- 10° La quantità di divertimenti/l'intrattenimento

I servizi che risultano essere più apprezzati:

- 1° La gastronomia, i ristoranti
- 2° I musei, le bellezze artistiche
- 3° Le bellezze naturali
- 4° Le opportunità di shopping
- 5° Gli eventi culturali (mostre, concerti, ecc.)

Questa classifica vale per tutte le tipologie di intervistati, cambia solo la graduatoria: i giudizi dei turisti, in generale, sono più lusinghieri di quelli dei residenti. Le maggiori differenze sono relative ai giudizi espressi da: L'indagine ha poi permesso di tracciare un vero e proprio identikit del turista: il 35% dei turisti è spinto da una motivazione culturale (bellezze artistiche, eventi); la maggior parte sceglie l'albergo, ma tra i turisti con bisogni speciali c'è un forte interesse anche per gli appartamenti in affitto e i residence, un turista su quattro viaggia prevalentemente con la famiglia o in coppia; i turisti con bisogni speciali mettono al secondo posto gli amici; un turista su tre, prima di partire, si informa attraverso internet (anche se la prima fonte di informazione per il turista con bisogni speciali sono gli amici e i parenti), molto utilizzate sono anche le guide; il turista con bisogni speciali si affida alle riviste specializzate in misura doppia rispetto agli altri, mentre si reca meno in agenzia; in generale i turisti giudicano attendibili le informazioni ricevute sulla destinazione, ma non vi è dubbio che proprio tra i turisti con bisogni speciali c'è maggiore malcontento: il 37% giudica le informazioni non corrispondenti o solo parzialmente corrispondenti al vero (la media è del 30%).

In conclusione, va ricordato che il progetto CARE ha indicato alle città europee i seguenti 5 punti chiave per una città ospitale per tutti (Care - ID 3B095):

1. Puntare sulle persone
2. Migliorare le informazioni
3. Continuare nell'abbattimento delle barriere architettoniche
4. Migliorare i trasporti
5. Valorizzare la propria identità

3. FINALITÀ DEL PROGETTO

Obiettivo del progetto è l'individuazione sistematica di tutte le barriere architettoniche sia per disabili fisici che sensoriali e la conseguente elaborazione di specifiche proposte di miglioramento che consentano ai comuni di effettuare graduali adattamenti e ammodernamenti per abbattere le barriere architettoniche. A tal fine viene rappresentata graficamente la posizione esatta di ciascun ostacolo, documentato anche fotograficamente.

L'analisi non riguarda solo gli spazi pubblici, bensì anche gli edifici pubblici e i servizi locali, tra cui ad esempio il trasporto pubblico. Sulla base delle proposte di miglioramento elaborate, potranno essere migliorate l'offerta e le infrastrutture stesse.

I risultati del progetto vengono raccolti nella banca dati www.comunipertutti.it. L'innovativa applicazione web offre agli uffici tecnici competenti la possibilità di gestire in modo semplice i loro dati, di renderli visibili a tutti e di aggiornarli con un semplice click.

Sul sito www.comunipertutti.it è possibile visualizzare una presentazione esemplificativa del progetto realizzato per un comune modello. Su appuntamento presentiamo ai comuni interessati il nostro progetto per il rilevamento delle barriere architettoniche.

Le finalità del progetto "Bolzano per tutti" sono essenzialmente due:

1. rendere fruibile alle persone con bisogni speciali il patrimonio di attrazione, cultura e di offerta turistica del Comune di Bolzano, incentivando le strutture e l'offerta del settore (turismo e servizi) in un'ottica

di effettiva e crescente **Qualità dei servizi resi disponibili ai cittadini residenti** e agli ospiti;

2. creare un sito web che promuova in tutta Europa il turismo accessibile a Bolzano, ma che contestualmente agevoli la sua fruizione da parte degli stessi cittadini residenti.

Una città accessibile a tutti, al cittadino/a viaggiatore come al cittadino/a residente: è questo lo spirito che ci ha animato in un progetto che certamente parte dall'esperienza di chi (persone con disabilità) tuttora trova in numerose barriere architettoniche una limitazione alla propria libertà di movimento, ai **propri diritti di cittadino**, nonché un ostacolo al proprio desiderio di conoscere, visitare e vivere la città; ma che proprio grazie a risorse e competenze che sono diffusamente riconosciute nel settore a livello nazionale (tanto da essere spesso indicate a modello) intende andare oltre, proponendo non solo soluzioni concrete e facilmente sostenibili (da un punto di vista economico e della fattibilità), ma un più ampio e profondo mutamento di prospettiva.

Perché una città che si propone amichevole e accogliente deve offrire strutture, percorsi e attrezzature che ne consentano la piena godibilità a tutti. Pensato per essere realizzato in modo coerente anche attraverso tappe successive (soprattutto con riferimento alle successive esigenze di ampliamento, manutenzione e attualizzazione dei dati raccolti), il progetto vuole soprattutto invitare a un primo e decisivo passo per favorire un processo di inclusione che sappia, nel rispetto di qualsiasi disabilità, rispondere ai differenti bisogni espressi dalle persone che amano vivere pienamente la città.

Siamo consapevoli che si tratta solo del primo segmento di un progetto complessivo più ampio e articolato, che avrà bisogno di essere ottimizzato e portato a sistema per poter rispondere alle differenti esigenze di una società in continuo mutamento. Tuttavia crediamo che processi d'innovazione culturale così profondi possano prendere il via gradualmente, con piccoli e significativi passi, capaci di produrre nei cittadini/e quel **senso di appartenenza** che fa grande un'intera società civile.

Quanto ai destinatari del progetto, va ancora una volta sottolineato che non si tratta solamente di persone con disabilità motoria, ma più in generale di:

- anziani
- persone con patologie invalidanti o limitazioni postoperatorie
- persone con difficoltà di deambulazione (bastone, stampelle ecc.)
- persone con difficoltà di prensione (a causa dell'artrite ecc.)
- ciechi, ipovedenti, sordi, o con altri problemi di comunicazione
- persone con invalidità temporanee (incidente, infortunio ecc.)
- persone con disabilità mentali e psichiche
- persone con problemi alimentari (intolleranze al glutine, diabete ecc.)
- persone affette da allergie
- persone obese, nanismo
- donne in gravidanza e famiglie con bambini in tenera età in carrozzella

Non si parla più di numeri di nicchia, a titolo esemplificativo ecco di seguito alcuni dati illuminanti sovente sconosciuti sia agli amministratori locali, sia agli operatori del settore turistico:

Europa:

Il 15-18% della popolazione è soggetta a una mobilità ridotta, ovvero ca. 80.000.000 milioni di persone, delle quali si stima siano 35.000.000 quelle interessate a un turismo accessibile. Attualmente solo 5.000.000 viaggiano con regolarità.

Germania, Austria e Italia:

Considerando che la maggioranza dei turisti che pernottano in Alto Adige provengono da queste tre nazioni, abbiamo una clientela potenziale di ben 19.780.000 persone con bisogni speciali.

Alto Adige:

Non sono da sottovalutare i dati relativi alla popolazione locale; più di 11.000 persone hanno una mobilità ridotta.

Il potenziale cresce ulteriormente se si considera che raramente le persone con mobilità ridotta viaggiano da sole, ed hanno inoltre la tendenza a trascorrere periodi di riposo più lunghi. Così, la competitività di molte mete turistiche dipenderà nel prossimo futuro anche dalla capacità di rispondere alle esigenze di persone con bisogni speciali o con mobilità ridotta:

1. attrezzandosi tempestivamente
2. sfruttando l'accessibilità come un'opportunità
3. ampliando l'offerta (wellness-natura-famiglia)
4. sviluppando e facendo proprio il marchio "accessibile"
5. attivando le conseguenti risorse di marketing.

4. MODALITÀ DI REALIZZAZIONE

Il progetto conta le seguenti 3 fasi di realizzazione:

Fase 1 rilevamento dell'accessibilità

- creazione degli strumenti di rilevamento
- attualizzazione dei dati già disponibili
- analisi della viabilità e dell'arredo urbano

Fase 2 realizzazione del sito web www.bolzanopertutti.it (o dominio libero simile)

- creazione di una banca dati informatizzata
- compatibilità della banca dati del progetto con la banca dati del comune di Bolzano
- pubblicazione sul portale "Alto Adige per tutti"

Fase 3 promozione del progetto

- conferenza stampa di presentazione

1. Rilevamento dell'accessibilità nel Comune di Bolzano

"Ma siamo sicuri che sia accessibile?"

È una delle domande più spinose che chiunque si occupi di accessibilità e turismo accessibile possa trovarsi ad affrontare. Una richiesta che nasconde mille insidie, a cui segue quasi inevitabilmente l'amara constatazione che in passato si sono già avute situazioni in cui "mi avevano assicurato che fosse accessibile ma poi..." sulla strada del malcapitato si sono trovati percorsi d'accesso sconnessi, scale, ascensori stretti, bagni ridotti ai minimi termini ecc.

Il concetto di accessibilità si è nel corso degli anni esteso, fino a comprendere ampissime fasce di bisogni, e nello stesso tempo volgarizzato per cui il giudizio del grado di fruibilità sembra poter essere affidato a chiunque. Del resto trovare una definizione comune che soddisfi anche solo gli esperti del settore non appare un'impresa semplice.

Per quanto il buon senso e anche le linee di pensiero tecniche e scientifiche siano da tempo sintonizzati sulla stessa lunghezza d'onda, il concetto di accessibilità viene di volta in volta arricchito da nuove sfumature e distinzioni. Nei principi cardine del nostro progetto sono però individuabili alcune linee generali a cui è bene attenersi.

Capita sempre più spesso infatti di imbattersi nel simbolo “dell’omino in carrozzina” senza che questo possa essere associato a una informazione oggettiva sullo stato della struttura segnalata in questo caso come accessibile. Come abbiamo precedentemente evidenziato, l’accessibilità delle città e delle strutture turistiche non è però questione che riguardi solo le persone con disabilità e men che meno solo le persone con disabilità motoria che utilizzano la carrozzina. L’accessibilità delle strutture e dei servizi è un bene che, proprio perché soddisfa le esigenze più complesse, riguarda tutta la vasta gamma dei clienti con bisogni speciali, e più in generale l’insieme della popolazione.

In questa direzione ad esempio, le soluzioni progettuali che migliorano la fruizione di uno spazio da parte di tutti sono preferite a qualsiasi realizzazione “speciale”, studiata solo per i bisogni di un singolo o di una determinata categoria. Ad esempio un dislivello dove si trovano rampe di scale può essere superato tramite ascensori o montascale. Chiunque utilizzi la carrozzina per muoversi non avrebbe dubbi a scegliere uno strumento come l’ascensore, decisamente più funzionale, veloce e affidabile rispetto a montascale lenti e, in ambito pubblico, **spesso guasti** oppure non utilizzabili perché l’addetto con la chiave che ne permette l’utilizzo è introvabile. Ma l’ascensore sarà gradito anche a un’ampia fascia di popolazione che per un motivo o per l’altro (un bambino in passeggino o bagagli molto pesanti) penserebbe con una certa sofferenza alla sequenza di gradini che compongono una rampa di scale.

Pur essendo entrambe accessibili a norma di legge, le due strutture (quella con montascale e quella con ascensore) presentano numerose differenze per gli eventuali utilizzatori. Per questo motivo gli strumenti di rilevazione devono raccogliere informazioni oggettive sulle possibilità di fruizione delle strutture rispettando i bisogni di ampie fasce di popolazione, senza limitarsi a riportare solo giudizi generici sul grado di accessibilità. L’attenzione in ogni fase del progetto dovrà concentrarsi sulle possibilità reali di accedere non solo agli spazi, ma anche alle “esperienze” per cui le singole strutture sono state pensate e progettate.

Nel caso di un museo, ad esempio, non sarà sufficiente limitarsi ad assicurare l’assenza di barriere architettoniche, ma sarà importante garantire a ogni visitatore con bisogni speciali la possibilità di interagire nel modo più soddisfacente possibile con la proposta culturale che gli viene offerta: percorsi espositivi e didattici, installazioni, materiale esplicativo ecc. Se pensiamo poi ad un “pacchetto turistico” appare evidente come la semplice “accessibilità” della struttura ricettiva non possa risolvere le richieste delle persone con disabilità. Bisognerà quindi porsi il problema della mobilità e del trasporto e del reale grado di fruibilità dell’insieme delle proposte che compongono il viaggio o la vacanza (ristoranti, locali di divertimento, musei, teatri, impianti sportivi, spiagge, parchi naturali ecc. a poco serve una struttura perfettamente a norma se il percorso d’accesso è costellato di difficoltà, o ancora se non c’è nei pressi un parcheggio oppure se i servizi di trasporto pubblico sono del tutto inadeguati).

Gli strumenti principali per applicare questi concetti nel progetto saranno il GPS, la scheda di rilevamento, la macchina fotografica e il relativo database che raccoglierà i dati e permetterà di elaborarli. La scheda è lo strumento che consente a un determinato numero di persone, debitamente formate e coordinate da un **architetto** esperto del settore, di condurre un lavoro di rilevamento omogeneo del grado di accessibilità delle vie rilevate. La scelta degli aspetti della struttura da descrivere è ovviamente il frutto del **lavoro di analisi** dei bisogni della popolazione di riferimento. Il singolo rilevatore non dovrà esprimere un giudizio o una valutazione sul grado di accessibilità, ma riportare sulla scheda alcuni dati oggettivi quali misure, presenza o assenza di determinati ostacoli (ad esempio i gradini) o strumenti (ad esempio le mappe tattili). Spetterà poi a un **team tecnico** il compito di analizzare le **schede di rilevamento** (corredate da fotografie digitali) e di segnalare gli ostacoli ad alta priorità.

Quanto alle attività di rilevamento – che proprio attraverso la citata scheda verranno svolte da personale

competente – esse andranno necessariamente a campionare:

viabilità e arredo urbano (stato delle strade, marciapiedi, parcheggi riservati, attraversamenti stradali, piste ciclabili, ecc.).

Durante il rilevamento ci si focalizzerà principalmente su questi punti:

- Raggiungere e attraversare la città
- Trasporto di persone con disabilità
- Servizi igienici per persone disabili
- Parcheggi riservati
- Strutture ricettive e gastronomia (rilevate per il progetto “Alto Adige per Tutti”)
- Musei
- Teatri
- Farmacie
- Infopoint
- Centri commerciali

2. Realizzazione del sito web www.bolzanopertutti.it

Banca dati “Comuni per Tutti” - Rilevamento di barriere architettoniche nella Provincia di Bolzano

Tutti i dati del rilevamento vengono inseriti in una banca dati combattibile con quella del comune di Bolzano (GIS). Inoltre i risultati del progetto saranno pubblicati sul nuovo sito www.bolzanopertutti.it.

Primo passo per la realizzazione di un agevole sito web dedicato alle finalità di progetto, sarà la predisposizione di un database per la raccolta e l’elaborazione informatica dei dati precedentemente raccolti. La strutturazione del database rispecchierà quella della scheda di rilevamento, consentendo la facile acquisizione di dati oggettivi e in qualche misura quantificabili (corredati da numerose fotografie per permettere attraverso criteri di ricerca flessibili di adattarsi alle specifiche e spesso peculiari esigenze dell’utente finale. Successivamente si metterà a disposizione del cittadino residente e del turista con bisogni speciali l’accesso al database attraverso un più articolato sito web, così da consentirgli di attivare ricerche ad hoc secondo i propri bisogni specifici.

I dati di ciascun rilevamento sono inseriti nella banca dati con descrizioni dettagliate, immagini e note. Inoltre è segnalata sulle cartine digitali l’esatta posizione dell’ostacolo.

Immagine: La nuova banca dati “Comuni per Tutti” - Rilevamento di barriere architettoniche nella Provincia di Bolzano

Ogni barriera rilevato sul territorio comunale è corredata dai seguenti dati:

- Numero ID dell’ostacolo rilevato
- Indirizzo del punto rilevato
- Coordinate georeferenziate del punto
- Descrizione dell’ostacolo
- Materiale fotografico
- Categorie ostacoli

Su www.bolzanopertutti.it sarà possibile filtrare i dati in base alle seguenti categorie:

- ostacolo

- ostacolo ad alta priorità di abbattimento
- marciapiede o strada pedonale non a norma e sconnessa
- edificio accessibile aperto al pubblico (hotel, ristoranti, ecc.)
- toilette pubblica accessibile
- strade con pendenza >8%
- parcheggi pubblici
- posti riservati a persone con disabilità
- Farmacie

Ulteriori criteri di ricerca per tipo di ostacolo:

- rampa
- pendenza>8%
- pendenza trasversale >2%
- assenza raccordo con il piano stradale
- raccordo con il piano stradale >8%
- assenza attraversamento pedonale
- assenza fermata rialzata
- pericolo
- strettoia sul percorso
- scale – gradini

Sarà possibile cercare gli ostacoli anche in base al tipo di disabilità:

- generico – Non a norma e non riconducibile a un preciso tipo di ostacolo
- ostacolo per persone con disabilità motoria e anziani
- ostacolo per persone affette da nanismo
- ostacolo per persone obese o affette da gigantismo
- ostacolo per persone con disabilità uditiva
- ostacolo per persone in sedia a rotelle
- sicurezza – situazione pericolosa
- ostacolo per persone con disabilità visiva

SERVIZI

Il progetto “Bolzano per Tutti” comprende i seguenti servizi:

1. rilevamento di tutti i marciapiedi e strade pedonali nelle zone residenziali della città
2. rilevamento di servizi accessibili sul territorio comunale e rappresentazione sulle cartine digitali
3. formazione sulla gestione della banca dati www.comunipertutti.it
4. giornata di sensibilizzazione sull’abbattimento barriere rivolta ai collaboratori del Comune di Bolzano
5. assistenza per un anno intero dopo la consegna del progetto

In data 04.03.2011 e 28.03.2011 lo staff tecnico della cooperativa ha presentato all’Assessore competente e

ai suoi dirigenti d'ufficio i rilevamenti

delle barriere architettoniche già eseguiti per il comune di Merano, di Campo Tures e di Silandro.

Sulla scorta dell'esperienza acquisita e con le indicazioni ricevute dall'Assessore competente è stata elaborata la seguente proposta di rilevamento delle barriere architettoniche nel territorio del Comune di Bolzano.

Il territorio comunale è stato suddiviso dall'Amministrazione in 5 macro quartieri:

- Quartiere di Gries e S. Quirino
- Quartiere del Centro, dei Piani e di Rencio
- Quartiere Europa e Novacella
- Quartiere di Don Bosco
- Quartiere di Oltrisarco e di Aslago

Nell'esposizione delle proposte operative sono state mantenute queste macro divisioni che saranno utilizzate anche per suddividere nell'arco di tre anni circa l'incarico di rilevamento. Viene allegata una planimetria del territorio del Comune di Bolzano dove sono individuate le 5 zone.

In considerazione del fatto che le barriere sono ostacoli fisici che vengono percepite quando ci si muove prevalentemente a piedi, sono state escluse dal rilevamento tutte le aree dove la circolazione pedonale è impossibile o molto scarsa. Quindi sono escluse dal rilevamento le seguenti parti di territorio:

- Le zone industriali
- Le zone artigianali
- L'alveo dei fiumi e torrenti
- L'aeroporto ad esclusione dell'aerostazione
- Le zone destinate all'agricoltura
- Le zone militari
- La zona ferroviaria ad esclusione della stazione ferroviaria

Con le seguenti esclusioni, la superficie delle aree da rilevare si riduce alle seguenti superfici in ettari:

Quartiere di Gries e S. Quirino	366,16 Ha
Quartiere del Centro, dei Piani e di Rencio;	221,76 Ha
Quartiere Europa e Novacella;	93,20 Ha
Quartiere di Don Bosco;	162,35 Ha
Quartiere di Oltrisarco e di Aslago;	162,83 Ha
Totale superficie da rilevare	843,95 Ha

La fase di rilevamento consta nel percorrere a piedi tutte le strade pubbliche analizzando ambo i lati delle carreggiate per individuare ostacoli che possono impedire o mettere in difficoltà persone con disabilità fisiche e sensoriali. Per rilevare queste barriere si utilizza la normativa di legge esistente, la legge provinciale 21.05.2002 n.7 "disposizioni per favorire il superamento o l'eliminazione delle barriere architettoniche" e il D.P.P. 09.11.2009 n. 54 – "regolamento sull'eliminazione e il superamento delle barriere architettoniche". Le prescrizioni contenute nella normativa saranno integrate, ove necessario, da altre osservazioni di carattere più generale secondo il concetto internazionale di accessibilità.

Per poter individuare e fissare in fase di rilevamento i diversi ostacoli si dovrà utilizzare la cartografia tecnica numerica esistente che dovrà essere fornita su supporto digitale dalla Ripartizione Urbanistica e Paesaggio –

Ufficio Informativo Territoriale. Tale cartografia utilizza fogli in scala 1:1000 con una superficie di circa 35,29 Ha per foglio. L'aggiornamento della cartografia e la precisione sono ampiamente sufficienti per poter individuare i diversi ostacoli.

Assieme all'Amministrazione si è stabilito di iniziare con il quartiere di Oltrisarco e di Aslago.

Nel dettaglio il rilevamento sarà effettuato da almeno due operatori dotati di adeguata strumentazione che individuano e descrivono l'ostacolo riscontrato. La fase di restituzione sulla cartografia digitale assegna al punto individuato le proprie coordinate di riferimento che saranno riportate su un database che raccoglie le informazioni richieste dall'Amministrazione. Tali informazioni potranno essere gestite a piacere.

3. Promozione del progetto

La terza e ultima fase, essenzialmente dedicata alla promozione del progetto presso le istituzioni e il pubblico residente, prevede l'organizzazione di una conferenza stampa di presentazione. Il tutto presuppone naturalmente la messa a regime del sito web, dove ciascuno potrà liberamente consultare i risultati del progetto. Libertà di scegliere e di viaggiare, di scoprire il confine della propria autonomia, di utilizzare aiuti e consigli in modo appropriato e puntuale: al termine di questo processo sicuramente si sarà in grado di leggere più correttamente anche la filiera del turismo dal punto di vista delle persone con disabilità. Dal momento dell'individuazione della meta, che richiede informazioni chiare e precise, e riferimenti oggettivi rispetto ai quali modulare le proprie opzioni, alla fase dell'organizzazione del viaggio o della vacanza, attingendo a diverse professionalità e competenze, fino alla fruizione completa della meta prescelta, che si basa sul maggiore o minore livello di opportunità effettivamente a disposizione rispetto alle proprie personalissime esigenze.