

GLOSSARIO

Accomodamento ragionevole

Indica l'insieme delle modifiche e degli adattamenti necessari ed appropriati per assicurare alle persone con disabilità il godimento e l'esercizio, su base di eguaglianza con gli altri, di tutti i diritti umani e le libertà fondamentali. Dette modifiche, da adottare in casi particolari non altrimenti gestibili, sono ragionevoli in quanto non impongono un carico sproporzionato o eccessivo. Nella progettazione pensata per un'utenza ampliata non si esclude tuttavia, riconoscendone anzi la necessità, il ricorso a soluzioni ragionevoli *ad personam*. L'accomodamento ragionevole riguarda molteplici ambiti, in particolare la libertà e la sicurezza della persona, l'educazione, il lavoro e l'occupazione, la partecipazione alla vita culturale e ricreativa, agli svaghi ed allo sport.

Il rifiuto dell'accomodamento ragionevole costituisce discriminazione fondata sulla disabilità.

Barriere

Le barriere sono definite differenziandosi tra:

1. Fattori ambientali che, con la loro presenza o la loro assenza, influenzano in modo negativo l'ambiente rendendolo sfavorevole, impedendo o limitando il diritto all'autonomia, alla mobilità, alla partecipazione, alla comunicazione, alla sicurezza, al benessere, alla bellezza. Le barriere ed il relativo grado di influenza si definiscono a partire dalle specificità della persona presa a riferimento in quanto il fattore ambientale che costituisce barriera, ad esempio, per una persona con disabilità motoria potrebbe non esserlo per una persona con disabilità di tipo diverso, e viceversa.
2. Fattori culturali di diversa natura che portano ad atteggiamenti, comportamenti, politiche che provocano discriminazione ed impediscono o limitano l'inclusione nella società.

Le barriere sono opposto di "facilitatori" (vedi).

Benessere ambientale

Questa espressione talvolta si riferisce solo a quegli aspetti di qualità ambientale che hanno effetti benefici sulla salute, ma in realtà abbraccia un significato più ampio.

Il benessere ambientale si riferisce allo stare bene, allo stare bene in un luogo perché quel luogo promuove accessibilità, inclusione, comfort, sicurezza, salute e garantisce l'integrità fisica degli abitanti.

Questa condizione si raggiunge quando si realizzano 3 diverse condizioni:

1. Determinate prestazioni ambientali: aspetti che hanno a che fare con l'igiene, umidità, temperatura, qualità della luce, dell'acustica, con la statica, con la sicurezza dei luoghi esterni ed interni, ecc. Il benessere ambientale presuppone sia il controllo di fattori ambientali quali gli aspetti microclimatici, il soleggiamento, l'arieggiamento, la qualità acustica, la qualità dell'illuminazione e più in generale il comfort visivo e uditivo, ma altresì comprende tutti quegli aspetti che maggiormente attengono la possibilità di muoversi e orientarsi nello spazio con facilità:
 - la fluidità dei percorsi,
 - le dimensioni e l'articolazione degli ambienti in modo tale da regolare la prossimità tra gli utilizzatori e da permettere una apprezzabile figurabilità dello spazio (importante anche per quanto concerne il senso di sicurezza percepita e oggettiva),
 - la possibilità di impiegare facilmente arredi e attrezzature da parte di tutti tenendo conto delle esigenze della più ampia gamma di utilizzatori,
 - la qualità estetica delle soluzioni adottate, del paesaggio costruito, delle sue componenti e dei materiali utilizzati,
 - l'effetto della prima impressione che si riceve da uno spazio nel suo avvicinamento, al suo ingresso e nel suo utilizzo.

Alcuni fattori hanno un carattere oggettivo, altri, come ad esempio quelli che attengono la presenza di elementi naturali o di marcature cromatiche o tattili, riguardano una sfera maggiormente personale e variabile in relazione alle caratteristiche dei singoli utilizzatori.

2. Garanzia del rispetto dei diritti umani e loro piena attuazione, cioè il diritto di avere una casa, di potersi muovere in autonomia, di partecipare attivamente alla vita sociale, ecc. Quando cioè si realizza la parità di diritti nella differenza, introducendo i concetti di eticità e uguaglianza. È etico

quindi prendersi cura dello spazio-tempo antropizzato, prestando soprattutto attenzione alla relazione che coloro che abitano instaurano con l'ambiente e come quest'ultimo non sia assolutamente neutro rispetto alla qualità di vita delle persone.

3. Conoscenza antropologica e fenomenologica dell'abitare, cioè con i diversi e molti modi di abitare la casa, la città e il territorio, di percepire ed agire nello spazio-tempo, di condurre una vita materiale e immateriale piacevole "[...] perché non si può star bene, non si può abitare, non si può essere abitante se non in uno spazio che liberi, che faccia dialogare, che permetta l'andare a il venire, che non abbia barriere, barriere per nessuno" (cit. Massimo Cacciari, 2000).

Camminabilità

La camminabilità è un concetto contiguo all'accessibilità e all'inclusione, giacché tali nozioni indagano l'ambiente antropizzato e finalizzano il loro operato a favorire il "camminare" (a piedi, con ausili o con mezzi alternativi all'auto) in autonomia.

Mentre l'accessibilità e l'inclusione nascono nell'ambito culturale dei diritti all'abitare le strutture urbane da parte delle persone più fragili della società, la camminabilità nasce nel contesto della riflessione urbanistica collegata alla **pianificazione sostenibile**, alla qualità e al funzionamento delle stesse strutture urbane, ovvero alla loro riqualificazione e rigenerazione.

Molti sono i punti di contatto fra i tre concetti che riguardano i percorsi urbani. Ad esempio, si interrogano su quanto i percorsi (marciapiedi, strade, piazze, ecc.) siano accessibili, usabili e utili, confortevoli, sicuri e piacevoli, come sono fra loro connessi e integrati, come vengono mantenuti, quali punti attrattivi e attività sono presenti, quali servizi di prossimità esistono. Tutto ciò per accrescere il benessere degli abitanti stabili e temporanei.

Nell'ambito della disciplina urbanistica, la camminabilità presuppone l'elaborazione del quadro d'analisi delle capacità di cui un luogo dispone per essere tale, cioè camminabile, e delle capacità individuali (avendo presente la variabilità umana) di muoversi al di là dell'uso dell'automobile, anzi riducendo l'uso. Tale quadro, oggi, è possibile grazie allo sviluppo degli strumenti informatici e delle tecniche computazionali che lavorano su dati spaziali di dettaglio.

La conoscenza del quadro d'analisi consente ai decisori politici e ai progettisti di definire i requisiti e i contenuti dei piani urbani, di rimuovere gli ostacoli che l'attuale città frappone alla completa fruibilità (accessibilità, uso, inclusione) dello spazio, di promuovere una vita più attiva e soddisfacente, di raggiungere una maggiore equità ed eguaglianza nell'uso delle funzioni e del funzionamento urbano e territoriale.

Quanto qui descritto può essere ricompreso nelle istanze promosse dalla "Città dei 15 minuti" che, a ben guardare, attinge a radici storiche e culturali promosse dal XIX secolo almeno.

Comunicazione inclusiva

La comunicazione inclusiva è una comunicazione efficace, attenta alle diverse esigenze, coinvolge e riguarda non solo chi ha una disabilità, ma tutte le categorie in cui sono presenti pregiudizi sociali.

Segue la stessa logica dell'Universal Design (Universal Design for Learning, modello sviluppato dal Center for Applied Special Technology <<https://www.cast.org/about/about-cast>>) impiegando un approccio centrato sulla persona: fornisce in maniera efficace e in ogni contesto, la modalità più corretta di dare informazioni.

Nello specifico, la comunicazione può essere multimediale (stampa, messaggistica, internet, megafono/altoparlante, ecc.), multisensoriale (vedi).

Si può così usufruire di molteplici sistemi e tecnologie di informazione e di comunicazione come ad esempio: pittogrammi, CAA (Comunicazione Aumentativa e Alternativa), Braille, guide podo-tattili, colori ad alto contrasto per la leggibilità di ambienti e contenuti, applicazioni dove le informazioni possono essere veicolate attraverso audiodescrizione, sottotitoli, immagini e qualsiasi integrazione possibile.

In breve, l'approccio utilizzato dalla comunicazione inclusiva è quello di essere efficace, rispettoso, accurato, accessibile e pertinente per tutti, attraverso:

- la metodologia di comunicazione: approccio centrato sulla persona;
- il linguaggio, processi e parole privi di stereotipi e pregiudizi;

- le strategie, strumenti e modalità di comunicazione.

Discriminazione – Discriminazione intersezionale

La Convenzione sui diritti delle persone con disabilità, approvata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 13 dicembre 2006, all'art. 2 Definizioni, così descrive la discriminazione:

per “discriminazione fondata sulla disabilità” si intende qualsivoglia distinzione, esclusione o restrizione sulla base della disabilità che abbia lo scopo o l’effetto di pregiudicare o annullare il riconoscimento, il godimento e l’esercizio, su base di uguaglianza con gli altri, di tutti i diritti umani e delle libertà fondamentali in campo politico, economico, sociale, culturale, civile o in qualsiasi altro campo. Essa include ogni forma di discriminazione, compreso il rifiuto di un accomodamento ragionevole;

La Legge 1° marzo 2006 n. 67, all'art. 2 commi 2. 3. 4., così definisce la discriminazione:

2. *Si ha discriminazione diretta quando, per motivi connessi alla disabilità, una persona è trattata meno favorevolmente di quanto sia, sia stata o sarebbe trattata una persona non disabile in situazione analoga.*

3. *Si ha discriminazione indiretta quando una disposizione, un criterio, una prassi, un atto, un patto o un comportamento apparentemente neutri mettono una persona con disabilità in una posizione di svantaggio rispetto ad altre persone.*

4. *Sono, altresì, considerati come discriminazioni le molestie ovvero quei comportamenti indesiderati, posti in essere per motivi connessi alla disabilità, che violano la dignità e la libertà di una persona con disabilità, ovvero creano un clima di intimidazione, di umiliazione e di ostilità nei suoi confronti.*

Sempre la Convenzione ONU, al Preambolo lettera (o) descrive la discriminazione multipla a cui le persone con disabilità possono essere soggette. Nel preambolo non nomina l'intersezionalità in modo diretto, ma ne sottende il concetto:

Preoccupati delle difficili condizioni affrontate dalle persone con disabilità, che sono soggette a molteplici o più gravi forme di discriminazione sulla base della razza, colore della pelle, sesso, lingua, religione, opinioni politiche o di altra natura, origine nazionale, etnica, indigena o sociale, patrimonio, nascita, età o altra condizione.

Il concetto di intersezionalità viene proposto dalla sociologa statunitense Patricia Hill Collins e viene giuridicamente perfezionato dalla giurista Kimberlé Crenshaw nel 1989, con l'introduzione e l'uso del vocabolo *intersectionality*. L'intersezione si esprime tramite le diverse identità sociali a cui ogni singolo soggetto può appartenere (multidimensionalità), come il genere, l'orientamento sessuale, l'età, la disabilità, l'etnia, la religione, il ceto sociale, ecc. Queste agiscono simultaneamente a diversi livelli e in diverse situazioni ampliando e moltiplicando le forme di discriminazione e le conseguenti marginalizzazioni politiche, culturali, sociali, ambientali ed economiche.

Facilitatori

All'opposto e specularmente al termine barriere (vedi), i facilitatori si definiscono dividendosi in:

1. Fattori ambientali che influenzano in modo positivo l'ambiente rendendolo favorevole, promuovendo il diritto all'autonomia, alla mobilità, alla partecipazione, alla comunicazione, alla sicurezza, al benessere, alla bellezza. I facilitatori comprendono elementi fisici, percettivi, tecnologici, ausili.
Sono considerati facilitatori anche gli “accomodamenti ragionevoli” (vedi).
2. Fattori culturali di diversa natura che portano ad atteggiamenti, comportamenti, politiche non discriminatorie e che promuovono l'inclusione nella società.

Figurabilità

Kevin Lynch introdusse questo termine nell'“Immagine della città” (The image of the city, 1960 MIT Cambridge Boston) definendo la figurabilità dello spazio aperto come “la qualità che conferisce ad un oggetto fisico un'elevata probabilità di evocare in ogni osservatore un'immagine vigorosa. Essa consiste in quella forma, colore o disposizione che facilitano la formazione di immagini ambientali vividamente individuate, potentemente strutturate, altamente funzionali. Essa potrebbe venire denominata leggibilità o visibilità in un significato più ampio, per cui gli oggetti non solo possono essere veduti, ma anche acutamente e intensamente presentati ai sensi”.

Elevare la figurabilità dell'ambiente urbano significa facilitare la sua identificazione visiva e la sua strutturazione. La forma della città che favorisce l'identificazione di percorsi, nodi, quartieri o regioni, elementi attrattori o cospicui, favorisce altresì l'orientamento, la costruzione di mappe mentali identitarie negli abitanti e il manifestarsi di sensazioni positive, come il sentirsi a casa, nei diversi utilizzatori.

Il criterio di figurabilità può essere applicato anche alla scala dell'edificio e dell'unità spaziale. Costituisce un requisito di riferimento efficace nella riqualificazione per conferire agli spazi riconoscibilità, possibilità di comprenderne sviluppo e funzionamento, producendo così effetti positivi a livello percettivo, infondendo un senso di sicurezza e familiarità.

Questa caratteristica non è necessariamente associata a elementi statici, la forma urbana percepita figurabile ed anche bella e interessante interagisce con gli utilizzatori a livello sensoriale, comporta la presenza di spazi aperti e orizzonti lontani, di essenze vegetali variabili alle stagioni, la costruzione di spazi cadenzati da ritmi, da forme espressive, da possibilità di scelta.

Multisensorialità

Si riferisce ad un processo percettivo cognitivo complesso, basato su sistemi attivi ed interconnessi, che coinvolge la pluralità dei sensi e fornisce una percezione multisensoriale, soggettiva e autoreferente nella costruzione del significato. Per poter comprendere il significato degli oggetti, degli spazi e degli ambienti, per interagire adeguatamente ed in sicurezza nei e con gli ambienti, per orientarsi e per utilizzare le attrezzature, l'ambiente deve comunicare contemporaneamente mediante informazioni sensoriali multiple, in modo che tutte le persone, incluse le persone con limitazioni sensoriali, cognitive, intellettive o esperienziali, possano drenare dal contesto le informazioni necessarie per la loro piena ed effettiva partecipazione. La progettazione basata sulla multisensorialità, che fornisce contemporaneamente diversi tipi di informazioni (visive, acustiche, tattili, olfattive, gustative o propriocettive) si rivolge ad un'utenza ampliata e riduce le barriere percettive, composte dalle barriere sensoriali delle informazioni sensorialmente non rilevabili e dalle barriere cognitive delle informazioni non interpretabili.

Orientamento – Wayfinding

L'orientamento e il wayfinding sono due processi che consentono di muoversi nello spazio avendo cognizione di dove si è e del percorso, o dei percorsi, che si possono intraprendere (scelta) e percorrere (azione) per raggiungere una destinazione, che si tratti di un luogo all'interno della città o di un punto dell'edificio (piano, stanza, servizio).

Per farlo, il cervello costruisce delle vere e proprie mappe cognitive, ovvero rappresentazioni mentali dello spazio, in cui chiunque impiega dei riferimenti basati in parte sulla propria esperienza e in parte sulle specifiche indicazioni fornite dall'ambiente attraverso la comunicazione ambientale che si compone di più elementi, tra cui la segnaletica.

Nello specifico, Orientamento è il processo cognitivo che consente di sapere dove si è, di riconoscere la propria posizione rispetto al contesto attraverso riferimenti spaziali e geografici.

Wayfinding (Kevin Lynch, 1960), letteralmente “trovare la strada”, è un termine che riguarda l'associazione del processo decisionale e del movimento finalizzato ed efficiente (Montello, 2015) che consente di individuare il percorso e navigare nell'ambiente fino alla destinazione, compiendo delle scelte.

Le informazioni sulle caratteristiche dei percorsi sono determinanti per compiere tali scelte in maniera consapevole e libera, fondamentali per offrire la possibilità alla persona non solo di individuare il percorso per la destinazione prescelta ma anche di scegliere, di fronte a più opzioni, quella che risponde alle proprie esigenze (per es. tra un percorso breve che presenta dislivelli o uno più lungo ma più agevole).

L'importanza dell'orientamento e del wayfinding è tanto più evidente in emergenza. Nello specifico, è indispensabile identificare le vie di esodo, il percorso per raggiungere lo spazio calmo, le uscite di sicurezza accessibili (qualora non lo siano tutte) o altri presidi necessari per garantire la sicurezza di tutti.

Elementi fondamentali nel sistema di orientamento e wayfinding sono: il posizionamento strategico e la collocazione dei *landmark* (punti di riferimento); opportune soluzioni spaziali (forme, dimensioni, gerarchia di ambienti e percorsi); la segnaletica in relazione alla possibilità di essere vista, percepita e raggiunta; la completezza delle informazioni offerte in maniera multisensoriale e multimediale (per es. la differenziazione di essenze arboree sui viali stimola l'orientamento attraverso il senso dell'olfatto); la corrispondenza e la riconoscibilità di simboli e segni grafici utilizzati con il messaggio che si intende comunicare; l'illuminazione, sia per una buona visibilità degli ambienti e dei percorsi che per la lettura delle informazioni (mappe e segnali) ma anche come *landmark* (per es. illuminazione dei nodi strategici, ove si effettuano scelte di direzione, sui percorsi).

Usabilità

Caratteristica o attributo qualitativo misurato mediante la facilità con cui un elemento dell'ambiente costruito, un prodotto, un dispositivo, un meccanismo o uno strumento, sia materiale che digitale, può essere utilizzato dal più ampio ventaglio di utenza, in condizioni di comodità e sicurezza, consentendo di raggiungere efficientemente gli obiettivi funzionali per i quali è concepito.

In ambito informatico, il concetto di usabilità si riferisce in genere al grado di facilità d'uso di un'applicazione (software) o un dispositivo (hardware) e più frequentemente di interfacce web, che permettano accesso e navigazione in modo intuitivo, semplice e veloce.