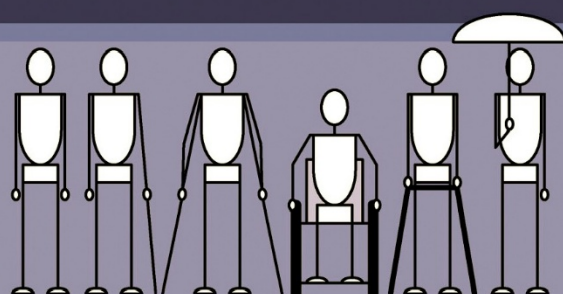


# 2013

# ECA

European Concept for Accessibility



**Design for All in progress,  
dalla teoria alla pratica**

ECA 2013



Questa pubblicazione è stata realizzata con il contributo finanziario di  
**Info-Handicap – Conseil National des Personnes Handicapées (Lussemburgo)**

## Colophon

**Testo** Francesc Aragall  
Peter Neumann  
Silvio Sagramola  
Con il supporto dei membri dell'EuCAN

**Coordinamento** Silvio Sagramola

**Versione italiana** CONSORZIO SOCIALE COIN  
Coordinamento di Daniela Orlandi  
traduzioni testi di Emiliano Deferrari, Anna Grazia Laura, Daniela Orlandi, Giuseppina Meloni

**Illustrazioni** I rispettivi autori

**Copertina** Nathalie Gaudron  
con la gentile concessione all'uso dei simboli antropometrici di:  
"Diseño para todos: Un conjunto de instrumentos"  
© Francesc Aragall – Graphic design by Beppe Benenti – Benenti Design

© 2013 EuCAN – European Concept  
for Accessibility Network  
c/o Info-Handicap  
Luxembourg

**Internet** [www.eca.lu](http://www.eca.lu)  
[www.sociale.it](http://www.sociale.it)

**Lay-out** Nathalie Gaudron

**Versione italiana** Stefano Arcidiacono

E' autorizzata la riproduzione previa citazione della fonte.  
Visita il sito web per informazioni sulla procedura per la traduzione.

# Indice

<b>Indice .....</b>	<b>4</b>
<b>Prefazioni.....</b>	<b>6</b>
Editori.....	6
Ministero della Famiglia e dell'Integrazione del Lussemburgo.....	7
EIDD – Design for All Europa .....	8
Ministro federale per i trasporti, l'edilizia e l'urbanistica della Germania.....	9
Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Italia.....	10
Direzione Generale per la Valorizzazione del Patrimonio Culturale del MIBACT, Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo, Italia.....	11
<b>1 Introduzione .....</b>	<b>12</b>
I prerequisiti del Design for All in sintesi .....	13
<b>2 Design for All in pratica – Come avere successo .....</b>	<b>14</b>
2.1 Il pensiero del Design for All.....	14
2.2 Le sfide.....	14
2.3 I rischi .....	15
2.4 Le aree da considerare .....	16
2.5 La necessità di un buon consulente.....	16
<b>3 Gli aspetti di una buona consulenza – Come identificare il consulente adatto .....</b>	<b>17</b>
<b>4 Fattori di successo – Cosa deve offrire un buon consulente .....</b>	<b>19</b>
4.1 Impegno dei decisori.....	19
4.2 Coordinamento e continuità .....	20
4.3 Networking e partecipazione.....	20
4.4 Pianificazione strategica.....	21
4.5 Gestione della conoscenza e qualificazione.....	21
4.6 Ottimizzazione delle risorse .....	21
4.7 Comunicazione e Marketing.....	22

<b>5</b>	<b>Valutazione del successo – Di cosa si deve occupare un buon consulente .....</b>	<b>23</b>
5.1	<i>Indicatori per la valutazione del successo .....</i>	23
5.2	<i>Strumenti per analizzare dati intangibili e soggettivi .....</i>	25
<b>6</b>	<b>Casi di studio .....</b>	<b>26</b>
6.1	<i>Strategie per l'Accessibilità della Città di Paderborn .....</i>	26
6.2	<i>Strategie per l'Accessibilità della Città di Novi Sad per il 2012-2018.....</i>	28
6.3	<i>Il Parco del Danubio .....</i>	30
6.4	<i>Il processo del Design for All .....</i>	32
6.5	<i>Il consulente deve essere coinvolto nelle fasi iniziali del progetto .....</i>	35
6.6	<i>L'approccio al Design for All nello sviluppo dei Piani Integrati Municipali Portoghesi per le Soluzioni di Accessibilità .....</i>	37
6.7	<i>Aumentare la consapevolezza e l'impegno per il Design for All nel settore dei bagni .....</i>	40
6.8	<i>Design for All negli ambienti residenziali: Servizio di consulenza in un ambiente espositivo mobile .....</i>	43
6.9	<i>LA CASA AGEVOLE, un contenitore di idee secondo la filosofia del Design for All .....</i>	46
6.10	<i>NIDONDOLO – Gioco e Strumento Riabilitativo – TUTTO in uno .....</i>	48
6.11	<i>Adattare uno spazio residenziale con piccole opere edili .....</i>	50
6.12	<i>Berlino - Design for All in Progress .....</i>	52
6.13	<i>Workshop “eMpower in Luxembourg – Municipalities enabling the citizens” .....</i>	54
<b>7</b>	<b>Possibili sviluppi per il futuro .....</b>	<b>57</b>
	<i>Registro Internazionale dei consulenti del Design for All .....</i>	57
<b>8</b>	<b>Riferimenti .....</b>	<b>58</b>
<b>9</b>	<b>Editori, Autori e Collaboratori .....</b>	<b>59</b>

# Prefazioni

## Editori

Quando entriamo in contatto con le persone, sia in un contesto professionale che nelle nostre vite private, è inevitabile che ad un certo punto la discussione verta sul Design for All. Il più delle volte, le persone sono molto entusiaste riguardo all'importanza di promuovere l'idea di una società inclusiva, ma quando si tratta di "tradurre l'entusiasmo in azione concreta" ci accorgiamo che siamo molto lontani dalla comprensione comune del significato di Design of All.

Per la maggior parte delle persone che incontriamo, molte delle quali con qualche tipo di impedimento fisico, il Design for All significa che "le persone disabili o anziane hanno bisogno di ambienti accessibili" che gli permettano di partecipare alla società e il Design for All significa "accessibilità per le persone disabili o anziane". Dobbiamo comunque ammettere che un numero crescente di persone crede che ci sia anche bisogno di cambiare la progettazione di prodotti e servizi.

Logicamente la discussione poi si sposta verso le condizioni da soddisfare per implementare il Design for All. La promozione di ECA per le amministrazioni, a partire dal 2008 ha dimostrato un buon successo e siamo piacevolmente sorpresi di incontrare sempre più persone che conoscono i "Sette Fattori Interdipendenti del Successo" – in teoria! "In teoria" perché la sfida rimanente è come usare i fattori di successo in ogni contesto.

E' per questa ragione che abbiamo deciso di pubblicare il seguente documento ECA, indirizzato a progettisti e consulenti. Non è compito del progettista o del consulente descrivere il proprio ruolo e la differenza che il suo coinvolgimento comporta nel progetto? Quindi questa pubblicazione ha l'obiettivo sia di aiutare progettisti e consulenti a comprendere il ruolo che devono svolgere nel consigliare i clienti, sia di aiutare i clienti a verificare che i consulenti seguano i principi del Design for All.

Quando abbiamo preparato questa pubblicazione e chiesto ai membri della Rete del Concetto Europeo di Accessibilità di descrivere come affrontano il Design for All, abbiamo avuto conferma della convinzione che ci sono "molte strade che portano a Roma" e che è impossibile dare "valori assoluti", ma siamo convinti che ciò che troverete in questa pubblicazione si avvicina molto a ciò che vi potete aspettare da un buon progettista.



*Francesc Aragall*



*Peter Neumann*



*Silvio Sagramola*

## Ministero della Famiglia e dell'Integrazione del Lussemburgo

*'Enfatizzando l'importanza di includere nelle politiche ordinarie i temi della disabilità come parte integrale delle strategie pertinenti dello sviluppo sostenibile'*

(Preambolo della Convenzione sui Diritti delle Persone con Disabilità)

Nessun concetto è valido se non può essere messo in pratica. Questo è certamente vero per la nozione di 'Design for All'.

Modificare il nostro ambiente e renderlo accessibile a tutti è una sfida che devono affrontare tutti coloro che hanno come obiettivo promuovere l'eguaglianza dei cittadini nella società moderna. Ciò richiede una approfondita riflessione sul nostro patrimonio architettonico. Abbiamo di fronte un compito difficile, che non può essere completato senza consultare le persone direttamente interessate. Esse hanno infatti esperienza e molte valide conoscenze da condividere con noi.

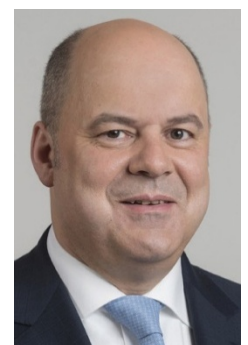
Negli ultimi 20 anni, molto è stato conseguito dagli uomini e le donne impegnati nel campo dell'accessibilità. Ci sono numerosi esempi di realizzazioni sia nel settore pubblico che privato. L'esperienza ha però dimostrato che ci sono ancora molti ostacoli da superare.

Dobbiamo pertanto perseverare nei nostri sforzi per creare un mondo in cui nessuno si senta escluso e ognuno sia nella condizione di beneficiare completamente dei propri diritti umani.

E' per questa ragione che io apprezzo e sostengo la pubblicazione di questo documento e ringrazio tutti coloro che hanno contribuito alla sua realizzazione.

Buona lettura!

**Marc SPAUTZ**  
Ministro per la Famiglia e per l'Integrazione  
Granducato di Lussemburgo



## EIDD – Design for All Europa

La popolazione europea sta invecchiando, diventando sempre più differenziata: invece di plaudire a questi successi, molti li vedono come un presagio di catastrofe. Come faremo a pagare le pensioni e gestire una popolazione di cui una proporzione sempre maggiore non riuscirà a fare i conti con un ambiente artificiale buttato assieme a caso, con tutto ciò che contiene (prodotti, servizi, comunicazioni, strategie...)? Come farà la diversità culturale ed etnica a dialogare con un continente di orgogliose tradizioni?

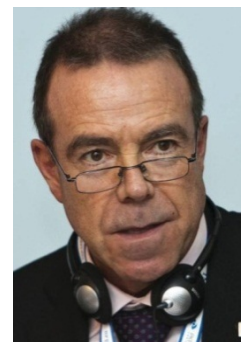
Anche se la maggior parte dei decisori pubblici e privati è abituata a rispondere con il ridimensionamento, la riduzione dei costi e la paura a queste e altre sfide, sono invece le stesse sfide che devono costituire una fonte di rinnovato slancio per un sistema socio-economico la cui finestra di opportunità si sta rapidamente chiudendo, a causa della crisi economica che ha colpito l'Europa molto più duramente di quanto chiunque sia disposto (persino osi) ammettere e che si rifiuta di risolversi, nonostante tutti i pronostici di eminenti economisti, perché le soluzioni che propongono sono difatti fattori che contribuiscono al suo permanere: rivangare ancora una volta le vecchie fallite ricette può solo peggiorare la situazione.

Eppure esistono brillanti alternative ai modelli falliti del passato. Una delle più significative è il Design for All, il focus del costante lavoro portato avanti negli ultimi venti anni dall'EIDD – Design for All Europe e dai suoi membri in (per ora) 23 paesi europei.

Eppure il Design for All ha concentrato i suoi sforzi nell'attività sul campo, affrontando miriadi di sfide, fornendo soluzioni creative ed innovative per poi correre ad affrontare la sfida successiva, spesso omettendo di mettere nero su bianco il lavoro svolto, cosicché altri possano raccogliergli i benefici. Abbiamo dato meno importanza alle parole scripta manent che al completamento empirico di ogni pressante lavoro.

Ma un lavoro ben fatto richiede anche una sua corretta documentazione: il Design for All è una soluzione agli attuali mali socio-economici di una tale effervescenza da meritarsi pienamente la fama, la notorietà e l'emulazione che possono derivare solo da una diffusa disseminazione. Questo libro e i suoi autori danno un prezioso contributo a questo determinato sforzo.

**Pete Kercher**  
Ambasciatore  
EIDD – Design for All Europe





## Ministro federale per i trasporti, l'edilizia e l'urbanistica della Germania

Tra le principali esigenze della nostra epoca vi sono quelle della massima mobilità e della massima libertà di movimento possibile sia nell'immediato contesto abitativo sia nello spazio pubblico. Entrambe sono presupposti determinanti per la partecipazione alla vita sociale e per una convivenza attiva nella nostra società. Proprio con riguardo al cambiamento demografico, questi argomenti godono di un'attenzione sempre maggiore. Inoltre, le decisioni politiche che riguardano persone con menomazioni devono essere conformi alla convenzione dell'ONU sui diritti dei disabili. Per la messa in pratica della convenzione il Governo federale ha varato un piano di iniziative che viene costantemente integrato.

In questo contesto una politica sostenibile in materia di edilizia, appartamenti e sviluppo urbano è di notevole importanza. Abbiamo per esempio bisogno di spazio abitativo nettamente più consono all'età e privo di barriere architettoniche nel senso di un "design per tutti". Vogliamo infatti che tutte le persone possano vivere il più a lungo possibile nell'ambiente a loro familiare. La relativa realizzazione dello spazio e del contesto abitativo deve diventare pertanto sempre più una cosa scontata – come misura preventiva di ogni singolo individuo nonché come parte di una strategia demografica a lungo termine.

Per mettere in pratica con successo i requisiti di un "design per tutti" in termini di progettazione, realizzazione e costruzione, è senza dubbio necessaria una grande competenza specifica. In tale contesto, un aiuto particolarmente importante è dato dall'unione delle competenze: economia, artigianato, scienza, amministrazione e politica devono procedere nella stessa direzione. Il presente opuscolo della rete "Europäisches Konzept für Zugänglichkeit" (modello europeo per l'accessibilità) offre un buon orientamento in questo senso.

Il mio espresso ringraziamento va a tutti coloro che hanno collaborato al progetto per il loro impegno. Auguro all'opuscolo che venga utilizzato con assiduità, a tutti i lettori che traggano da esso utili informazioni e alla rete un grande successo nel futuro.

**Dr Peter Ramsauer**  
Membro del parlamento Tedesco  
Ministro federale per i trasporti, l'edilizia e l'urbanistica della Germania  
© BMVBS/Frank Ossenbrink



## Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Italia

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali è impegnato nella promozione di iniziative nel campo della disabilità finalizzate alla tutela e promozione dei diritti e delle pari opportunità per tutti. L'obiettivo generale di queste iniziative, definite anche in attuazione della normativa nazionale e degli impegni assunti in sede comunitaria ed internazionale, è quello di raggiungere la piena inclusione sociale delle persone con disabilità e costruire una "società per tutti", anche attraverso la rimozione delle cause che impediscono o limitano l'accessibilità ai diversi ambiti della vita quotidiana. Voglio ricordare, tra l'altro, che l'attività del Ministero è costantemente improntata al pieno coinvolgimento, in ogni fase della costruzione e dell'implementazione delle politiche di settore, delle organizzazioni rappresentative delle persone con disabilità, in ossequio al principio del "nulla su di noi senza di noi".

In tale quadro si colloca il Programma di azione biennale per la promozione dei diritti e l'integrazione delle persone con disabilità, approvato a marzo dello scorso anno da parte dell'Osservatorio Nazionale sulla condizione delle persone con disabilità e al quale hanno contribuito, in maniera paritaria, i rappresentanti delle diverse amministrazioni pubbliche e gli esponenti delle federazioni e delle associazioni delle persone con disabilità.

Risultato di un lavoro partecipato - che ha visto, nel novembre 2012, la trasmissione alle Nazioni Unite del primo Report italiano sull'implementazione della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità - il Programma d'azione comprende, tra le sue linee di intervento, anche quella della promozione ed attuazione dei principi di accessibilità e mobilità. L'obiettivo principale di questa linea di intervento è di razionalizzare, aggiornare ed adeguare l'impianto complessivo della normativa italiana in tema di accessibilità alla dimensione culturale ed operativa promossa dalla Convenzione ONU, che prende in considerazione l'accessibilità all'ambiente fisico, ai beni ed ai servizi, all'informazione, ai luoghi di lavoro.

Vorrei ricordare, tra l'altro, che uno dei punti qualificanti di questo approccio è la redazione di una proposta di legge che punta a far inserire nei programmi didattici delle scuole superiori e delle università lo studio della tecnica e della tecnologia atte al superamento delle barriere architettoniche negli edifici pubblici e privati nell'ottica della progettazione universale (universal design).

Su questo sfondo ritengo quindi particolarmente utile ed apprezzabile l'iniziativa di realizzare la versione italiana della pubblicazione promossa dall'European Concept for Accessibility. Sono infatti convinto che, al di là di un pur indispensabile adeguamento delle normative in materia, sia ancora più importante promuovere la diffusione di una sensibilità diffusa, di una "cultura dell'accessibilità". Questa pubblicazione, che punta a promuovere un'accresciuta consapevolezza tra chi opera nel campo della progettazione di spazi, edifici ed oggetti e tra chi li utilizza, rappresenta un contributo importante in questa direzione.

**Giuliano Poletti**  
Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali



## Direzione Generale per la Valorizzazione del Patrimonio Culturale del MIBACT, Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo, Italia

Il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo, nell'ambito della Direzione generale per la valorizzazione del patrimonio culturale, ha tra le sue precipue finalità quella di promuovere la diffusione e la realizzazione di buone pratiche atte a favorire e a migliorare l'accessibilità al patrimonio culturale statale.

Attraverso la progettazione e il finanziamento di rilevanti progetti architettonici e culturali, volti al superamento delle barriere architettoniche e alla promozione della cultura dell'accoglienza del vasto patrimonio artistico e paesaggistico statale, la Direzione generale per la valorizzazione del patrimonio culturale ha curato, negli ultimi anni, la realizzazione di rilevanti interventi di accessibilità.

Fra essi, di notevole importanza sono quelli realizzati presso l'Area Archeologica del Foro Romano e Palatino a Roma, consistenti nella creazione di un ascensore opportunamente progettato, come pure di una agevole rampa di accesso al Parco Archeologico. Significativi anche gli interventi di accessibilità eseguiti presso le Cappelle Medicee, terzo monumento per affluenza di visitatori a Firenze, con la creazione di rampe e di un elevatore vetrato, e al Castello di Miramare a Trieste, dove la prossima realizzazione di un ascensore a scomparsa, frutto di una progettazione accurata rivolta "a tutti", consentirà una "visione aerea" ed inedita del celebre complesso monumentale.

Le recenti acquisizioni al Ministero delle competenze in materia di turismo ci inducono a volgere lo sguardo verso sempre nuovi obiettivi, in particolare alla valorizzazione del turismo sociale, che vede i luoghi della cultura italiani fra i più ammirati dai visitatori di tutto il mondo.

E' a questo ampio bacino di utenza che dobbiamo rivolgerci, attraverso processi di pianificazione e progettazione mirati, per far sì che chiunque voglia condividere l'inestimabile patrimonio culturale italiano possa vivere pienamente, al di là delle proprie specifiche esigenze, l'emozionante esperienza della visita ai nostri luoghi d'arte.

**Dott.ssa Anna Maria BUZZI**  
Direttore Generale per la  
Valorizzazione del Patrimonio Culturale  
del MIBACT



# 1 Introduzione

E' convincimento generale che l'ambiente costruito, i sistemi di trasporto, gli strumenti di informazione e comunicazione, i prodotti ed i servizi, in breve tutto ciò che costituisce la vita di ogni giorno, debbano essere progettati in modo da consentire al maggior numero di persone di partecipare alla società. Nessuno dovrebbe essere escluso o discriminato per mancanza di professionalità, creatività o di buona volontà da parte dei fornitori di servizi. Dovrebbero essere imposte severe sanzioni se e quando si verificano deliberate esclusioni o discriminazioni.

Però, come evidenziato nel progetto Build-for-All<sup>1</sup>, è ovvio che "Le buone intenzioni non bastano" e spesso la causa delle cattive soluzioni di accessibilità per tutti è la mancanza di conoscenza. Altre motivazioni possono essere individuate nelle risorse limitate, in differenti priorità, nella pianificazione pluriennale o in altre ancora che possono costringere i decisori a scegliere fra una gamma di possibilità.

D'altra parte, inserire l'accessibilità, con l'approccio al Design for All nei nuovi progetti, è certamente più facile che adattare, modificare o ristrutturare ciò che già esiste. Riprogettare le infrastrutture esistenti, i servizi o le altre strutture di uso pubblico è una sfida che richiede scambio, negoziazione e pianificazione (come ad esempio includere la ristrutturazione nella manutenzione programmata).

Il termine Design for All e molte altre definizioni che indicano approcci simili, sono sempre più utilizzati da tutti, ma, sfortunatamente, c'è un ampio margine per le interpretazioni individuali sul loro reale significato, in termini di corretta implementazione.

Tuttavia questa pubblicazione NON si concentrerà sulle definizioni e Design for All sarà l'unico termine usato in tutto il documento. Questa pubblicazione mira esclusivamente a fornire consigli pratici per la corretta attuazione del Design for All sia nel settore pubblico che privato.

## **Questa pubblicazione cercherà di esplorare:**

- come i consulenti possono rispondere correttamente alle aspettative dei clienti ( pubbliche amministrazioni ed imprese private ) che richiedono soluzioni di Design for All,
- come questi clienti possono rendersi conto se il loro consulente segue un valido approccio al Design for All.

Negli ultimi dieci anni molte pubblicazioni e progetti ( Fig. 1) hanno spiegato che l'approccio al Design for All non può più essere collegato a singoli gruppi di popolazione e che il Design for All, indiscutibilmente, riguarda ognuno di noi.

Oggi il termine Design for All ricorre spesso ma, sfortunatamente, non tutte le strategie che si autoproclamano tali rispettano le regole di una sua corretta attuazione e c'è ancora l'esigenza di sottolineare quegli elementi che fanno la differenza fra "consulenza" e "consulenza nel Design for All".

---

<sup>1</sup> Progetto Pilota europeo sulle azioni per il mainstream delle politiche sulla disabilità nell'ambito dell'invito per le proposte di progetti transazionali VP/2004/008, cfr. i partner Build for All 2007.

- 
- Novembre 2003: Lancio dell' ECA 2003
  - Marzo 2004: La CE adotta le Direttive 2004/17/EC e 2004/18/EC (DfA negli appalti pubblici)
  - Maggio 2004: EIDD pubblica la sua Dichiarazione di Stoccolma sul Design for All
  - Settembre 2008: Lancio dell' ECA for Administration
  - 2009 Consiglio d'Europa: Raccomandazione sul raggiungimento della piena partecipazione attraverso l'Universal Design
  - Febbraio 2010: La Design for All Foundation istituisce il premio internazionale Design for All Foundation
  - Dicembre 2010: La Convenzione ONU sui Diritti delle Persone con Disabilità è formalmente ratificata dalla Commissione Europea
  - Dicembre 2010: La Commissione Europea istituisce l'European Access City Award (Premio Europeo sulla Città Accessibile)
  - Agosto 2012: ZVSHK istituisce il premio internazionale Prodotto "Bagno Design for All"
  - Novembre 2013: Lancio dell' ECA 2013

**Figura 1:** Una selezione delle pietre miliari europee nello sviluppo del Design for All dal 2003

## I prerequisiti del Design for All in sintesi

- La consulenza sul Design for All deve essere basata su un reale **Pensiero del Design for All** – avendo in mente un approccio globale e non solo una soluzione uni-dimensionale ad un problema specifico. Quindi la consulenza Design for All deve basarsi sul lavoro di gruppo, orientamento dell'utente e su una metodologia di lavoro progettata per evitare errori e perdita di opportunità (capitolo 2.0)
- L'implementazione del Design for All richiede **consulenti esperti** (capitolo 3.0)
- L'intero processo del Design for All dovrebbe seguire una linea chiara e trasparente basata sui **fattori di successo** (capitolo 4.0)
- Le soluzioni di Design for All dovrebbero essere controllabili attraverso una procedura ben definita di **valutazione del successo** (capitolo 5.0)
- Le aspettative della società si evolvono contemporaneamente all'avanzamento di concetti e tecnologie e l'implementazione di un buon Design for All consente **adattamenti verso nuovi livelli**.

# 2 Design for All in pratica – Come avere successo

## 2.1 Il pensiero del Design for All

Spesso i clienti chiedono consiglio sull'attuazione del Design for All e non sono consapevoli che il successo di nuove azioni o realizzazioni dipende dalla loro connessione o connettività con altre iniziative, nuove o esistenti. Ci riferiamo al concetto della "catena di servizio" basato sull'idea di evitare soluzioni di accessibilità "isolate" e su un modo di pensare olistico.

Altri problemi possono nascere da iniziative di progettazione prese da certi gruppi di destinazione mentre altri potenziali beneficiari sono dimenticati o svantaggiati.

Lo scenario peggiore sarebbe che un'iniziativa presa con le migliori intenzioni finisca con accuse di diretta o indiretta discriminazione.

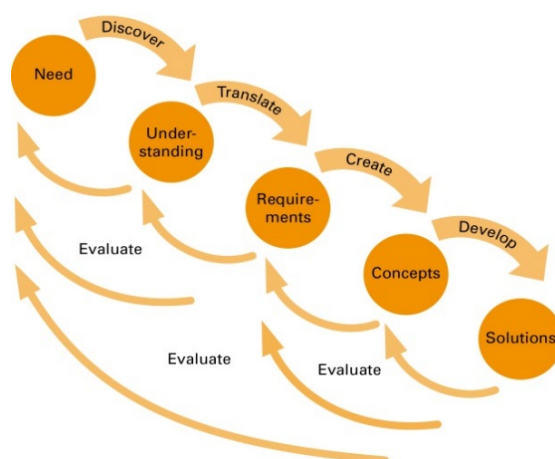
Con la mancanza di risorse potrebbe essere necessario ridurre le scelte o limitarsi alle priorità. Comunque tali limitazioni o necessità non dovrebbero avere un impatto negli adattamenti futuri.

L'identificazione delle priorità dovrebbe essere basata su una progettazione centrata sull'utente e sullo studio con tutte le parti interessate al fine di essere sicuri che le richieste più urgenti siano soddisfatte.

Possono sorgere situazioni inaspettate che forzano un cambiamento dei piani originali. In tali casi il lavoro svolto dovrebbe lasciare il campo di applicazione per la corretta implementazione delle idee iniziali in una fase successiva.

## 2.2 Le sfide

Ogni progetto, prodotto o servizio del Design for All si è sviluppato iniziando da una sfida o un bisogno concreto, trasformando questo impulso in una soluzione che possa soddisfare con successo un processo di progettazione appropriato alle richieste di bisogno reali. Il "modello a cascata" è un modo utile per descrivere questo tipo di processo nel Design for All.



*Illustrazioni: Un processo di Design for All ("modello a cascata") (Knigge rif. to Clarkson et al., 2007)*

Se possibile, tutti i soggetti interessati (gli esperti così come gli utenti finali) dovrebbero essere coinvolti in tutte le fasi del processo di progettazione, iniziando con l'analisi e la traduzione (scoprendo i bisogni degli utenti, generando idee, identificando opportunità e richieste, etc.) fino alla fase di sviluppo e creazione (definendo concetti, sviluppando soluzioni, immissione sul mercato, etc.).

Tale coinvolgimento non dovrebbe considerare gli utenti solo come attori passivi per convalidare il progetto, ma dovrebbe incoraggiarli ad apportare la propria esperienza e creatività.

Un approccio promettente nel Design for All è costruito su solide collaborazioni tra la squadra di consulenti, le parti interessate e una rappresentanza di coloro che ne beneficeranno, eserciteranno un'influenza sul progetto o ne saranno sollecitati. Lo scopo è di creare un processo di sviluppo cooperativo in cui tutti i membri si sentano impegnati come comproprietari delle soluzioni.

La scelta dei soggetti interessati di farsi coinvolgere può essere una questione difficile, specialmente quando un gruppo è troppo dominante o un membro chiave importante è mancante. Questo avviene di solito quando il processo di progettazione non è abbastanza olistico e non include la consultazione necessaria, per esempio con le persone che dovrebbero installarlo o mantenerlo. È anche usuale dimenticare gruppi di utenti che potrebbero essere svantaggiati dalla soluzione accettata (come per esempio pedoni anziché ciclisti).

Una volta che una comunità collaborativa è stata impostata e consolidata con successo, avendo fortuna, potrebbe accadere che le proposte di nuovi problemi da affrontare o nuovi membri da invitare siano sviluppate all'interno del gruppo. Un buon consulente del Design for All non esiterà a promuovere questo tipo di dinamiche come fonte di miglioramento e ispirazione che può influenzare positivamente i processi di innovazione.

## 2.3 I rischi

Le soluzioni che non sono basate sull'approccio del Design for All, rischiano di finire in realtà per non essere efficaci e necessitano di ulteriori adattamenti. Questo non avrà solo un'influenza negativa sull'apprezzamento delle competenze del consulente e del decisore, ma sarà alla fine più costoso e meno attraente per il cliente.

Gli utenti finali non beneficeranno delle soluzioni inefficaci e certamente si lamenteranno riguardo alla scarsa qualità.

D'altro canto la crescente importanza di strumenti legali contro la discriminazione creerà il rischio di sanzioni e condanne e le organizzazioni dei Diritti Umani eserciteranno il loro diritto di portare i casi in Tribunale. In secondo luogo per le implicazioni finanziarie di tali situazioni, la perdita di reputazione sarà una minaccia considerevole.

## 2.4 Le aree da considerare

Sarebbe un errore credere che il Design for All è limitato solo a certi settori (vedi Neumann et al. 2013). Come sottolineato nel capitolo 2.1, la sfida è di adottare il “pensiero” del Design for All e questo significa che il Design for All riguarda tutte le aree come l'Amministrazione Generale, la Pianificazione, il Marketing, la Comunicazione, le Finanze, la Produzione, l'erogazione di servizi, le relazioni con il pubblico, etc. (vedi capitolo 4 sui Fattori di Successo).

## 2.5 La necessità di un buon consulente

Al fine di sviluppare o eseguire un Progetto di Design for All, il cliente può prendere le decisioni per suo conto o avvalersi di una consulenza esterna. Assumere un consulente appropriato arricchisce il cliente della competenza e delle risorse con cui affrontare un progetto di successo. Questa preparazione e supporto possono aiutare ad ottimizzare le opportunità.

Investire in buoni consulenti può aiutare ad evitare errori costosi e rischi di gestione, a risparmiare tempo e migliorare i risultati dell'Investimento complessivo. Inoltre, un buon consulente fornisce orientamento, assicurazione e supporto per aiutare a raggiungere obiettivi a lungo termine.



# 3 Gli aspetti di una buona consulenza – Come identificare il consulente adatto

La scelta di un buon consulente è un aspetto cruciale nella pianificazione di un progetto di Design for All. Incaricare un consulente che non è in grado di rispondere alle sfide del Design for All ed alle esigenze del committente è un rischio che va evitato attraverso un'attenta ricerca.

Ci sono alcuni fattori chiave da considerare prima di incaricare formalmente un consulente (vedi Murray 2012):

## 1) Competente ed affidabile

Un buon consulente deve essere qualcuno di cui fidarsi per fare ciò che va realizzato. Deve anche essere affidabile nel campo del Design for All e deve volere il successo del committente. Inoltre un buon consulente ha in teoria molti anni di esperienza nel condurre differenti progetti di Design for All ed è disposto ad investire per tenersi aggiornato. Dovrebbe essere in grado di produrre le referenze del proprio lavoro.

## 2) Efficace

Un buon consulente dovrebbe essere esperto nel metodo e nella pratica del Design for All per essere in grado di fornire al cliente informazioni efficaci, accurate e utilizzabili, e pianificare ad ampio raggio, così come fornire la soluzione immediata dei problemi, come parte essenziale di una efficace consulenza.

Cerca di adeguarsi alle scadenze e agli obiettivi di lungo termine.

## 3) Positivo ed empatico

Un buon consulente dovrebbe essere in grado di generare entusiasmo ed essere interessato, a livello personale e professionale, a svolgere il suo ruolo. Dovrebbe ascoltare con attenzione, cercando di comprendere tutti gli aspetti dei problemi espressi dal cliente.

Inoltre dovrebbe seguire i principi di un comportamento eticamente accettabile.

## 4) Trasparente

Un buon consulente dovrebbe spiegare i suoi metodi di lavoro ed i costi collegati in modo responsabile e delineare le proprie competenze.

Un buon consulente dovrebbe essere a conoscenza delle risorse che il committente desidera assegnare al progetto. Anche se in generale c'è un'attitudine positiva verso l'implementazione del Design for All, una conoscenza limitata e una scarsa visibilità delle buone prassi in questo campo possono rendere i clienti riluttanti ad impegnarsi. L'aumento della pressione sociale e delle prescrizioni di legge per la non discriminazione sostengono l'adozione del Design for All, ma ancora molti committenti hanno difficoltà nel contattare i consulenti. Questo atteggiamento può essere rafforzato nel momento in cui professionisti privi della conoscenza nel Design for All sostengono la sfiducia verso i consulenti di questa materia.

## 5) Qualificato

Un buon consulente dovrebbe comprendere il contesto e il processo evolutivo del committente come anche i suoi obiettivi. Il consulente ha la responsabilità di assicurare che il processo del Design for All abbia una portata il più possibile ampia e che risponda al massimo alle esigenze dell'utilizzatore. Egli ha anche la responsabilità di consigliare il committente per investire le risorse disponibili nel migliore modo possibile. Indipendentemente dalla quantità di risorse disponibili, il risultato finale dovrebbe sempre avere esito positivo sia per i beneficiari di una particolare iniziativa che per il committente.

Un buon consulente dovrebbe conoscere le leggi attinenti, le direttive, le norme, etc., così come i potenziali partner e tutti i soggetti coinvolti nel progetto di Design for All.

## 6) Collaborativo e collegato bene

Un buon consulente ha bisogno anche di conoscere in profondità l'effetto delle interazioni e dei processi che si verificheranno e deve essere in grado di usare strumenti appropriati e una rete di collegamenti in modo efficace e creativo.

Il procedimento del Design for All è basato su una cooperazione dinamica e sul lavoro di squadra e un buon consulente non esiterà a chiedere assistenza per assicurare la migliore attuazione di questo processo. Tale assistenza può essere disponibile dentro o fuori il contesto di lavoro e il consulente non esiterà a fare rete per ottenere delle buone soluzioni.

**“Se pensi che sia costoso incaricare un professionista per fare il lavoro, aspetta di vedere cosa accade quando incarichi un dilettante.”  
(Red Adair)**

# 4 Fattori di successo – Cosa deve offrire un buon consulente

Oggi deve essere riconosciuto che le azioni isolate per sostenere o sviluppare un processo di Design for All non sono efficaci.

In ultima analisi il successo dipende dalla coerenza e professionalità delle attività oltre che dalla definizione dei fattori comuni che garantiscono il massimo potenziale per la migliore realizzazione dei progetti.

Un buon consulente dovrebbe essere a conoscenza di quei fattori di successo che sostengono un progetto di Design for All ed essere in grado di aiutare il cliente a progettare ed eseguire un piano d'azione teorico basato su di essi.

Come è già individuato all'interno dell' "ECA for Administrations"<sup>1</sup> possono essere definiti sette Fattori di Successo interdipendenti:

1. Impegno dei decisori
2. Coordinamento e continuità
3. Networking e partecipazione
4. Pianificazione strategica
5. Gestione della conoscenza e qualificazione
6. Ottimizzazione delle risorse
7. Comunicazione e Marketing

A causa del loro ruolo essenziale, non solo nei nuovi progetti, ma anche in quelli in corso, è essenziale che un buon consulente faccia proprio ciascuno di questi sette Fattori di Successo e ne dimostri una approfondita conoscenza, come segue :

## 4.1 Impegno dei decisori

Nonostante la diversità dei sistemi sociali, economici o politici, l'esecuzione di qualsiasi processo di Design for All in genere ha una maggiore possibilità di successo quando è di interesse generale.

Nella maggior parte dei paesi europei i politici, gli amministratori e i dirigenti pubblici non possono correre il rischio di sviluppare progetti importanti che non soddisfino un bisogno concreto. Questa esigenza può essere dettata da argomenti finanziari, socio-culturali o ecologici ed è quindi una questione di esperienza e competenze dei decisori quando si tratta di vedere come il bisogno sarà tradotto in azione.

<sup>1</sup> Aragall, F./ Neumann, P. & S. Sagamola (2008): *ECA for Administrations. Luxembourg*

La responsabilità per la qualità del processo di Design for All è condivisa dalle parti interessate e responsabili delle decisioni a qualsiasi livello, con un impatto sullo sviluppo, l'attuazione e il controllo delle politiche e delle strategie. Ciò significa che più alta è la posizione occupata dalla responsabilità e dall'impegno dei decisori nella struttura gestionale, maggiori sono le possibilità per gli altri fattori di successo di avere un impatto efficace. Viceversa, se si occupa una posizione bassa, è maggiore il rischio di non essere in grado di garantire la sostenibilità delle azioni.

## 4.2 Coordinamento e continuità

La dirigenza delle imprese o delle istituzioni locali, per la realizzazione di Design for All, nomina una persona preposta ("caretaker") per svolgere questa funzione insieme agli altri compiti. Nel medio e lungo termine le strutture devono organizzarsi in modo tale da non dipendere da queste figure. Per garantire la sostenibilità del processo di sviluppo e per lavorare su questo in modo professionale è utile assegnare una unità lavorativa dedicata o un coordinatore con adeguate risorse finanziarie all'interno della direzione.

Il ruolo del coordinatore consiste principalmente nel creare e mantenere la comunicazione di rete, senza interruzioni, seguendo le strategie e le azioni definite all'interno del piano di lavoro di Design for All, nella conservazione e diffusione delle conoscenze accumulate e prodotte durante il processo.

Più alta è la posizione del coordinatore, maggiore è l'impatto di comunicazione interna ed esterna. Tuttavia, il coordinatore deve garantire la continuità del processo di Design for All in modo che non venga perso lo slancio nel corso degli anni. Il compito del coordinatore dovrebbe essere quello di non essere negativamente influenzato per il diminuito impegno dei soggetti coinvolti o per la perdita di risorse e degli sforzi decisi lungo il percorso.

## 4.3 Networking e partecipazione

Tutte le parti interessate dovrebbero essere invitate a partecipare al processo di Design for All fin dall'inizio. Infatti, in alcuni casi, se uno degli interessati è assente, sarebbe preferibile sospendere il processo fino a che il suo coinvolgimento non sia garantito. Al fine di identificare quali parti interessate dovrebbero essere invitate, deve essere assicurata la diversità e l'inclusione.

Le parti interessate potrebbero ad esempio essere gli utenti finali dell'ambiente costruito (dipendenti e visitatori esterni), così come le persone responsabili per la manutenzione, gli esperti di materie legali e di fonti di finanziamento pubbliche o private (come ad esempio politici, dipendenti, volontari), e altri esperti che forniscono input per alcune aree (come ad esempio architetti, ingegneri, consulenti, progettisti, artigiani, terapeuti, ecc.).

Per ragioni pratiche, ed a causa della diversità dei possibili attori (dirigenti, politici, dipendenti, volontari ed esperti esterni), può essere più efficace creare diverse sotto-reti.

Il coordinatore (vedi capitolo 4.2) dovrebbe garantire una cooperazione efficace nell'ambito della rete o delle reti sulla base di chiare regole per i partecipanti.

Il principio del consenso dovrebbe essere un elemento chiave per garantire sia il successo del progetto di Design for All sia il riconoscimento dei risultati raggiunti.

L'errore abituale nel fare rete è quello di coinvolgerli tardivamente nel processo al solo scopo di confermare la via da percorrere.

Le parti interessate, in particolare gli utenti finali, dovrebbero essere coinvolti nel progetto fin dall'inizio per dare loro l'opportunità di partecipare alla sua creazione.

La ricchezza dei contenuti del progetto ed i risultati finali dipendono molto da questo.

## 4.4 Pianificazione strategica

Inoltre, dovrebbe essere redatto un piano di azione strategica che includa tutte le strategie, le risorse, la calendarizzazione (a breve, medio e lungo termine), il coordinamento e le azioni concrete da realizzare, con tappe ben definite per facilitare il follow-up. Questo piano dovrebbe essere quanto più dettagliato e accurato possibile e deve essere valutato alla fine del processo.

Tuttavia, un piano d'azione strategico non deve essere rigido. Si dovrebbe consentire flessibilità per garantire che tutte le parti interessate partecipino attivamente al processo. Dai grandi obiettivi iniziali alle azioni dettagliate, tutti gli elementi del piano devono essere oggetto di negoziazione con l'obiettivo di raggiungere il consenso ad ogni passo.

D'altra parte, ogni progresso fatto, o le conoscenze acquisite sull'argomento e le mutevoli circostanze o le opportunità possono determinare la necessità di un cambiamento nelle strategie, una riprogrammazione delle azioni e una redistribuzione delle risorse.

Per garantire il successo del processo di Design for All e di tutte le azioni, è necessaria una valutazione continua e l'aggiornamento del piano strategico ( vedi capitolo 5 ).

## 4.5 Gestione della conoscenza e qualificazione

Una buona gestione delle conoscenze dovrebbe garantire, con regolarità, il trasferimento efficace, sollecito e aperto del know-how. Le conoscenze acquisite al livello manageriale dovrebbero essere integrate con informazioni su casi simili incontrati da altre amministrazioni o imprese e con la competenza di esperti esterni, al fine di evitare di "reinventare la ruota". Un'altra buona occasione per condividere conoscenze ed esperienze è inoltre la partecipazione a reti nazionali o internazionali che si occupano di una determinata materia.

Durante tutto il processo di lavoro, tutte le parti interessate dovrebbero essere in grado di acquisire una solida base comune di conoscenze.

Infine, tutte le parti coinvolte in un processo di Design for All dovrebbero investire sullo sviluppo e l'aggiornamento professionale continuo, anche attraverso la partecipazione a conferenze attinenti alla materia.

## 4.6 Ottimizzazione delle risorse

Il management del progetto deve fornire e allocare le risorse necessarie per completare tutte le fasi del processo di Design for All. Queste risorse possono essere di tipo finanziario, umano o tecnico.

A volte è la disponibilità di risorse o la possibilità di ottenere un sostegno finanziario che dà il via al lancio di un progetto e, sebbene le risorse inaspettate sono sempre le benvenute, la continuità del progetto deve essere garantita fin dall'inizio, in modo tale da non essere compromessa nel caso i fondi a disposizione dovessero esaurirsi inaspettatamente.

A volte non sono i finanziamenti, ma una riallocazione creativa di risorse umane e/o economiche, o semplicemente il trarre vantaggio dalle opportunità, che permettono risultati concreti lungo il percorso.

## 4.7 Comunicazione e Marketing

Generalmente i risultati del progetto di Design for All, così come il processo stesso, verranno comunicati e venduti entro e oltre la cerchia del decisore (comunicazione interna ed esterna). All'interno di questo processo la reputazione del cliente e dei soggetti coinvolti può essere aumentata. Un buon consulente dovrebbe conoscere questo processo e i suoi elementi.

Una parte fondamentale del processo di Design for All è quella di identificare e selezionare il gruppo target appropriato o il mercato in cui i clienti condividono simili esigenze e comportamenti. Anche se parliamo di Design for All, sarebbe un errore ideare un prodotto o un servizio che sia adatto a tutti per poi non essere attraente per nessuno.

Generalmente i mercati di riferimento sono gruppi di individui che possono essere identificati da aspetti distinguibili e chiari, come segmentazioni geografiche (ubicazione, regione climatica, ecc.) o la segmentazione demografica/socio-economica (sesso, età, reddito, ecc.). Oltre a questo i ricercatori hanno studiato una segmentazione del mercato basata sulle esigenze al fine di identificare gruppi destinatari più piccoli e meglio definiti.

E' importante sapere come considerare tutti questi aspetti all'interno dei gruppi target, al fine di includerli durante la definizione del progetto di Design for All. Inoltre è importante anche conoscere alcuni pregiudizi e idee sbagliate ("argomenti killer") sul concetto di Design for All e il suo approccio, come:

- "Il coinvolgimento degli utenti richiede troppo tempo ed è troppo costoso".
- "Abbiamo già a che fare con questi temi e sappiamo tutto su di essi. "
- "Le associazioni locali delle persone con disabilità ci stanno già consigliando su questi temi."
- "Questi segmenti di popolazione ( siano persone anziane, bambini, persone con disabilità, persone immigrate, ecc.) non sono numericamente significativi qui."
- "Non abbiamo le risorse economiche per fare questo genere di cose."
- "Non ci hanno mai chiesto di fare una cosa simile."

Il consulente o il responsabile di progetto dovrebbe essere in grado di fornire risposte a queste domande.

# 5

## Valutazione del successo <sup>1</sup> –

### Di cosa si deve occupare un buon consulente

Un buon consulente dovrebbe essere consapevole non solo dell'esistenza dei Fattori di Successo (Capitolo 4) ma anche della valutazione del successo effettivo e continuo all'interno di un progetto di Design for All.

Ogni progetto dovrebbe essere basato su finalità e obiettivi molto chiari. Per poter valutare i risultati in divenire e prevenire il processo di arretramento o di evoluzione verso compromessi dannosi un buon consulente dovrebbe assicurarsi che gli obiettivi e gli indicatori di successo soggettivi siano definiti all'inizio del progetto.

Tuttavia sia l'ambito sociale, gli aspetti contestuali, come i vincoli di natura economica, i fattori ambientali, le campagne politiche, o ogni altro fattore, possono anche influenzare i risultati.

Gli indicatori tipici per le imprese sono l'incremento delle vendite ed i profitti ma questi possono essere integrati con altri fattori incentrati, tra l'altro, sulla Responsabilità Sociale di Impresa, sulla pubblicità e sulla reputazione.

Gli indicatori delle amministrazioni pubbliche dovrebbero essere l'interesse collettivo e, in misura crescente, il consenso sociale. L'efficienza dei progetti dovrebbe essere misurata con un'attenzione verso la capacità di risposta ai bisogni dei cittadini e alle regole della coesione sociale.

#### 5.1 Indicatori per la valutazione del successo

##### Impatto economico

Il Ritorno sull'Investimento (ROI) è un indicatore utilizzato frequentemente per valutare la prestazione economica e consiste nel dividere il profitto per l'investimento (può anche essere moltiplicato per 100 per ottenere una percentuale). Nelle imprese private l'aumento delle vendite è un indice facile ed economico da misurare. E' molto immediato e può avere valori istantanei che permettono anche di avere delle pronte reazioni. Tuttavia una crescita delle vendite che non si accompagna ad una crescita del margine può essere molto pericolosa. Di conseguenza è importante anche fare attenzione a questo dato.

La partecipazione al mercato potrebbe essere difficile da misurare nei settori dove mancano le agenzie sulla ricerca di mercato che si basano su gruppi di consumatori e gruppi di distributori. Tuttavia, l'importanza di questo dato, anche se non accurato o soggettivo, è rilevante: per una crescita reale, l'aumento delle vendite deve essere al di sopra della crescita del mercato; altrimenti la partecipazione e, a lungo termine, la competitività, saranno perdute.

<sup>1</sup> Vedi Aragall, F. & J. Montana 2012

<b>Crescita di un gruppo specifico di clienti</b>	Se un progetto è stato ideato per aumentare l'attrattività di particolari servizi per il segmento più anziano della popolazione, si può misurare se questo gruppo di clienti sia effettivamente aumentato. Deve essere tenuto a mente che in certi casi il gruppo da misurare non si può contare facilmente. Ad esempio quando si aumenta l'accessibilità di un edificio potrebbe essere un errore contare solo il numero di persone su sedia a ruote perché molte altre persone ne possono trarre beneficio e non tutte le limitazioni motorie sono visibili.
<b>Crescita del numero di clienti regolari</b>	La fedeltà dei clienti è un buon indicatore quando si offre qualcosa con ripetitività. E' anche un buon indicatore la possibilità di misurare il numero di nuovi clienti acquisiti grazie alle raccomandazioni dei clienti precedenti.
<b>Crescita degli indici di gradimento</b>	Le ricerche impostate con l'obiettivo di analizzare il livello di soddisfazione del consumatore o utilizzatore possono aprire la strada verso il miglioramento.
<b>Diminuzione del numero di reclami</b>	La diminuzione del numero dei reclami può indicare un incremento nella qualità offerta ed è sempre consigliabile analizzarli perché sono un eccellente strumento di miglioramento.
<b>Aumento del successo per nuovi prodotti in commercio</b>	Se un'azienda immette regolarmente sul mercato nuovi prodotti, il confronto tra gli ultimi e quelli precedenti può dare importanti informazioni.
<b>Creazione di nuove linee commerciali</b>	Ci sono degli esempi di aziende che dopo aver coinvolto gli utilizzatori nel processo di progettazione ed aver aperto con loro un dialogo hanno scoperto nuove opportunità di affari.
<b>Nuovi servizi collegati a prodotti esistenti</b>	E' anche possibile che un ascolto attivo dei consumatori permetta alla compagnia di scoprire nuovi servizi da offrire.



## 5.2 Strumenti per analizzare dati intangibili e soggettivi

<b>Rassegna stampa</b>	E' consigliabile confrontare l'immagine sulla stampa prima e dopo il lancio di un prodotto o servizio, ma prima va controllato anche quanto siano positivi questi nuovi prodotti.
<b>Incremento del profilo dell'organizzazione</b>	E' dato dalla percentuale di persone che vengono a sapere dell'organizzazione in modo spontaneo o su suggerimento.
<b>Immagine sui social media</b>	I social media sono strumenti molto efficaci per creare pubblica opinione. Leggere di se stessi ma anche essere attivi nel loro uso può fornire dati inestimabili sulla propria immagine.
<b>Immagine di brand e reputazione aziendale</b>	Questa è rilevante soprattutto per le grandi organizzazioni, sia pubbliche che private. Queste informazioni sono usualmente raccolte con indagini e danno informazioni sull'immagine pubblica. Chiunque può rammentare di aziende o politici ancora in difficoltà per una cattiva reputazione anche se i problemi creati appartengono al passato.
<b>Aumento delle proposte di collaborazione</b>	Se i progetti hanno successo è molto probabile che più organizzazioni suggeriscano di condurre assieme delle attività.
<b>Miglioramento del clima di lavoro</b>	Se i progetti di una organizzazione sono di successo e significativi ciò influirà positivamente sull'atmosfera dell'ambiente di lavoro.
<b>Più coinvolgimento dei fornitori</b>	Allo stesso modo coinvolgere i propri fornitori in un progetto di sviluppo li renderà più collaborativi. Un'altro aspetto che va considerato è il contributo al progresso sociale. Questo non può essere contabilizzato in cifre anche se è chiaro che ridurre l'esclusione sociale, promuovere l'uguaglianza e il rispetto della diversità sono valori che possono dare un contributo positivo.

# 6 Casi di studio

Nelle pagine seguenti progettisti, consiglieri o consulenti, attivi in differenti campi forniranno una panoramica di prodotti e servizi basati sull'approccio del Design for All.

La gamma di possibilità per l'implementazione del Design for All varia dai piani di accessibilità olistici per le città ai prodotti e servizi generali, fino alle soluzioni molto specifiche o alle tecnologie assistive.

Ci sarà sempre spazio per migliorare e, poiché le aspettative delle persone evolvono costantemente, il Design for All deve essere considerato come un processo senza fine, dove gli unici limiti alla creatività e all'ingegno sono la mancanza di un'azione concertata e di conoscenza.

## 6.1 Strategie per l'Accessibilità della Città di Paderborn

La storica città di Paderborn (circa 150,000 abitanti)<sup>1</sup> nel Nord Reno – Westfalia, in Germania, ha sviluppato un piano di azione strategico e integrato per il suo centro città. Tra i vari aspetti (commercio, turismo, tempo libero, abitazioni, etc.) sono incluse nel piano misure specifiche per sviluppare l'accessibilità attraverso la riprogettazione di percorsi e itinerari che collegano spazi pubblici, luoghi privati, punti di interesse storici e parchi. L'obiettivo è rendere Paderborn una città più a misura di cittadino e turista.

L'autorità per l'edilizia pubblica della città ha affidato l'incarico di consulenza a NeumannConsult ([www.neumann-consult.com](http://www.neumann-consult.com)) come specialista esterno per sviluppare un piano di azione strategico per l'accessibilità del centro città.

Per la città di Paderborn NeumannConsult ha realizzato le seguenti fasi di analisi per adempiere al mandato:

- sviluppo di un questionario di rilevazione, basato su norme e regolamenti vigenti, e sull'esperienza pratica di lunga data del consulente esterno
- verifiche di accessibilità in loco, secondo il questionario di rilevazione
- documentazione fotografica
- visite della città effettuate con diversi soggetti interessati, coinvolti attraverso annunci sui giornali e attraverso le associazioni di categoria
- interviste ad esperti e a soggetti interessati
- incontri con funzionari pubblici e autorità locali coinvolte

---

<sup>1</sup> Vedi [www.paderborn.de](http://www.paderborn.de)



**Foto:** Visita della città di Paderborn con diversi soggetti interessati (© NeumannConsult 2012)

Successivamente, i dati raccolti durante la fase di analisi sono stati valutati e i risultati sono stati catalogati in una lista di barriere con 3 livelli di difficoltà e 3 livelli di priorità.

I risultati sono stati presentati e spiegati ad un numero di funzionari pubblici ed al consiglio comunale. I feedback sono stati acquisiti in modo da promuovere un dialogo tra di loro per l'efficace adozione dell'accessibilità nella pianificazione urbana e nello sviluppo della città. In questo modo il progetto ha generato un processo continuo per l'implementazione dei risultati dell'indagine sull'accessibilità.

Grazie al piano d'azione strategico che include raccomandazioni di intervento e linee guida pratiche, per le autorità pubbliche è possibile dare priorità alle azioni secondo le risorse economiche disponibili, in modo da poter ottimizzare i risultati.

Inoltre, la responsabilità e l'impegno futuro della città consentono di sviluppare nuove idee per altri progetti, principalmente nel campo del marketing e della comunicazione dei risultati del presente progetto.

**Autori:**

Sonia Carpinelli (NeumannConsult) e  
Eckhard Döring (Città di Paderborn)

## 6.2 Strategie per l'Accessibilità della Città di Novi Sad per il 2012-2018

A partire dal 2007 il 'Centre Living Upright' ha fatto pressione sulle autorità locali della Città di Novi Sad al fine di avviare il processo di creazione di un ambiente accessibile. L'organizzazione ha insistito sulla necessità di affrontare questo problema in modo multidisciplinare, olistico e sistematico, utilizzando il concetto del Design for All e fornendo 7 Fattori Interdipendenti di Successo (ISF – sulla base delle indicazioni della rete EuCAN).

Alla fine del 2010, è stato creato il Team dell'Accessibilità locale e il suo Coordinatore è stato eletto su decisione del sindaco della Città, con il compito di elaborare la Strategia per l'Accessibilità locale. I membri del team sono stati selezionati secondo le raccomandazioni del Consiglio Comunale, le aziende pubbliche locali, gli amministratori della città e organizzazioni della società civile, tenendo conto delle loro competenze e della loro abilità nel contribuire alla soluzione dei problemi.

Una volta che il Team per l'Accessibilità è stato creato, i rappresentanti del Centre Living Upright hanno effettuato una serie di sessioni di formazione per tutti i membri del team, compresi i più stretti collaboratori e i decisori. L'obiettivo di base è stato appianare le differenze nei livelli di conoscenza e consapevolezza dell'accessibilità e del Design for All.



*Foto: Conferenza stampa con il Sindaco in occasione del completamento del documento sulla Strategia (© Počuč, 2012)*



*Foto: Incontro del Team locale sull'Accessibilità (© Počuč, 2012)*

Durante il processo di redazione della strategia, il Team ha organizzato un numero di sessioni di formazione e incontri con i cittadini, dove sono stati creati tre focus group, ognuno ha affrontato i tre argomenti di strategia più importanti: 1. Spazio pubblico e trasporto pubblico; 2. Servizi destinati all'uso pubblico; 3. Informazione e comunicazione. L'argomento orizzontale che è stato affrontato da tutti i gruppi era: accesso e accessibilità ai servizi.

Nel lavoro di gruppo, tutti i problemi sono stati identificati e analizzati in base alla prospettiva dell'accessibilità, utilizzando le analisi SWOT, dopo che l'orientamento e l'obiettivo strategico sono stati definiti e sviluppati.

In questa fase, a tutti i soggetti coinvolti, incluse le istituzioni interessate, le organizzazioni e i cittadini dell'area di Novi Sad, è stata data l'opportunità di partecipare a questo processo. Così, il lavoro è stato promosso con successo e l'adesione diffusa nel processo di redazione è stata raggiunta. Inoltre, si è arrivati ad un consenso tra l'opinione pubblica sulle questioni individuate e gli obiettivi proposti nel piano.

### **Obiettivi strategici chiave:**

- Permettere l'utilizzo indipendente e libero di tutto lo spazio pubblico e il trasporto pubblico per TUTTI i cittadini, a prescindere dalle loro capacità fisiche, sensoriali, o dalle caratteristiche intellettuali o legate all'età;
- Fornire a tutti i cittadini, a prescindere dalle loro capacità fisiche, sensoriali, o dalle caratteristiche intellettuali o legate all'età, l'utilizzo di tutte le attrezzature pubbliche nella Città di Novi Sad con pari opportunità,
- Fornire un pari accesso all'informazione pubblica, comunicazione e servizi per tutti i cittadini, senza discriminazioni basate sulle loro capacità e conoscenze.

Questi obiettivi strategici generali sono stati ulteriormente elaborati in traguardi, compiti e attività. Inoltre, sono state garantite risorse adeguate, nonché metodi e tecniche per monitorare e valutare il successo della strategia dell'implementazione.

Una volta che la redazione della Strategia di Accessibilità è stata completata, ai cittadini e al pubblico in generale è stata data l'opportunità di vedere il testo ultimato prima della sua adozione ufficiale da parte dell'Assemblea Cittadina.

La Strategia di Accessibilità è stata adottata ufficialmente dall'Assemblea Cittadina di Novi Sad il 30 Marzo 2012, e copre un periodo di 7 anni (dal 2012 al 2018).

Tenendo a mente gli obiettivi definiti, l'implementazione della Strategia oggi rappresenta una sfida per la Città, così come la possibilità di avere un impatto sulla "causa" dei problemi e fare un cambiamento duraturo nell'area dell'accessibilità.

**Autore:**  
Miodrag Počuč

## 6.3 Il Parco del Danubio

Dall'adozione della Strategia di Accessibilità 2012-2018 l'Assemblea della Città di Novi Sad ha preso la decisione di continuare le sue attività per creare un ambiente accessibile. Tra le altre cose, il documento di Strategia prevede che durante i lavori di ricostruzione dello spazio pubblico esistente nella Città, l'accessibilità debba essere garantita a tutti i potenziali utenti di quello spazio. Dato che una parte significativa della documentazione tecnica si è conclusa in una fase precedente (prima che la Strategia venisse adottata), si è reso necessario un controllo preliminare di quei progetti e le loro modifiche al fine di evitare la creazione di nuovi ostacoli nello spazio pubblico.

A metà del 2012 l'impresa pubblica locale per la Costruzione e lo Sviluppo della città, responsabile della maggior parte degli investimenti urbani, ha effettuato la ricostruzione del Parco del Danubio nel centro città. Poiché il Parco è protetto, il rappresentante dell'Istituto per la Protezione dei Monumenti Culturali è stato incaricato di emettere i permessi per iniziare i lavori. Comunque, prima del rilascio dei permessi, volevano essere sicuri che il progetto proposto, oltre a tutti gli altri criteri, fornisse un adeguato livello di accessibilità per tutti i cittadini, in conformità con la Strategia dell'Accessibilità recentemente adottata. A tal proposito hanno contattato, per una consulenza, il Team Locale per l'Accessibilità.



*Foto: Prima: aspetto iniziale dell'ingresso del Parco del Danubio (© Rudić Počuč, 2012.)*

Avendo rivisto la documentazione tecnica precedentemente preparata per la ricostruzione del Parco del Danubio, i membri del Team per l'Accessibilità della Città di Novi Sad hanno notato che: la soluzione proposta era inadeguata, alcune norme non erano state rispettate e l'accessibilità e i criteri del Design for All non erano stati soddisfatti. Se tale progetto fosse stato implementato ci sarebbe stato un grave rischio di successive denunce o azioni legali da parte dei cittadini. È anche molto probabile che una nuova ricostruzione sarebbe stata necessaria e che avrebbe richiesto ulteriori finanziamenti.

Tenendo a mente tutto ciò e al fine di garantire una maggiore accessibilità al Parco del Danubio, invece di svolgere i lavori programmati, è stato chiesto, all'impresa pubblica locale per la Costruzione e lo Sviluppo, di modificare la documentazione del progetto esistente, tenendo conto delle esigenze di tutti i cittadini.



*Foto: Lavori di ricostruzione all'ingresso del Parco del Danubio (© Rudić Počuĉ, 2012)*



*Foto: Dopo: ingresso al Parco del Danubio oggi (© Rudić Počuĉ, 2012)*

Dopo la modifica della documentazione del progetto e con i permessi necessari ottenuti, la realizzazione è stata iniziata. È stato costruito un nuovo percorso che si collega al parco con una pendenza graduale, utilizzando materiali appropriati, con corrimano e illuminazione.

La ricostruzione dell'ingresso del parco è un esempio positivo dell'utilizzo della Strategia dell'Accessibilità della Città e della trasformazione di un progetto già completato e successivamente modificato in maniera corretta. Alcune strutture della Città hanno riconosciuto il problema e conoscevano le persone da contattare. La soluzione è stata trovata grazie alla cooperazione di un numero di imprese pubbliche con il Team dell'Accessibilità.

Tuttavia, la revisione di tutti i progetti in corso e le eventuali modifiche a quelli che non sono in conformità con i criteri del Design for All rappresentano ancora una sfida per la Città poiché non c'è ancora nessun modello chiaro ed efficiente per il loro controllo.

**Autore:**  
Bojana Rudic Počuĉ

## 6.4 Il processo del Design for All



*Foto: L'edificio del NAC è sostenibile non solo per le soluzioni a basso consumo energetico ma anche per la sua utilità per tutti. (© Philippe Van Gelooven, 2013)*

### Dati tecnici:

**Progetto:** il Nuovo Centro Amministrativo (NAC) per i servizi del comune, servizi sociali, biblioteca, dipartimento di polizia, tribunale distrettuale, accademia di arti e musica, servizio della Croce Rossa e bistrot.

L'edificio del NAC è considerato l'edificio amministrativo più sostenibile nelle Fiandre.

**Posizione:** Belgio, 3530 Houthalen-Helchteren (riconversione del vecchio sito minerario).

**Team della Progettazione e Costruzione:** Holistic Architecture 5015, Arcadis, Cordeel, Creando and Kumpen.

**Consulenza per l'Accessibilità:** Toegankelijkheidsbureau vzw (TGB), Kermt – Belgio.

Il TGB è stato incaricato dal comune di far parte del team della costruzione nella fase preliminare. Il comune ha anche dato un mandato ufficiale a un rappresentante del "consiglio degli utenti" per seguire il progetto in costruzione. Sono stati coinvolti 3 specialisti dell'accessibilità per il TGB: un esperto di mobilità, un architetto e un designer di prodotto.

Durante la fase di costruzione i piani sono stati discussi diverse volte con i progettisti, il rappresentante della comunità e, molto importante, il capo progetto. Il processo dei diversi incontri che si sono tenuti con tutti i differenti soggetti interessati è stato uno dei fattori chiave per il successo. Poiché una progettazione preliminare era già disponibile, i progettisti avevano paura che il concetto e il progetto della loro architettura potesse essere influenzato in modo negativo dai consulenti dell'accessibilità - una delle sfide per i consulenti dell'accessibilità quindi era come rispondere all'architettura.



Per esempio: come possiamo rendere visibile la porta dei bagni (specialmente per persone con limitazioni visive) mentre il progettista vuole una porta che sia quasi invisibile?

Semplicemente solo mettendo una maniglia rossa nella porta su una striscia di legno più ampia in accostamento con una segnaletica elegante.



*Foto: Qualche semplice aggiunta rende questa porta più visibile e riconoscibile in modo estetico come l'ingresso ai bagni. (© TGB, 2013)*



*Foto: Le scale sono dotate di un doppio corrimano continuo e luce adeguata. Colori contrastanti e segni tattili focalizzano l'attenzione sui gradini.*

Per l'approccio olistico, i miglioramenti dei progettisti sono stati abbastanza facili da integrare. Attraverso il processo gli architetti hanno imparato che DFA è anche una parte dell'approccio olistico e deve essere integrato nella fase di ideazione.

Prima e durante la fase di costruzione tutti i dettagli di rifinitura sono stati discussi, tutte le specifiche per l'accessibilità sui componenti (quali ascensori, corrimano, ...) dovevano essere approvate dal TGB prima di essere accettate. Sono stati effettuati diversi incontri sul posto con il capo progetto e con l'appaltatore per poter effettuare in tempo le regolazioni necessarie (per esempio il corretto posizionamento del corrimano è stato discusso con l'appaltatore sanitario).

La fase di consegna: dalla fase di costruzione si è svolto un controllo finale con il Consiglio degli utenti e il capo progetto. È stata approvata dal comune una proposta per diverse piccole modifiche a cui seguiranno i necessari adeguamenti. Nonostante la guida approfondita durante tutto il processo di progettazione e costruzione rimane molto difficile garantire la filosofia del DFA.

Per esempio: durante la fase di costruzione il locale tecnico sul tetto è diventato improvvisamente un belvedere turistico ma gli impianti di risalita non raggiungevano il tetto. Pertanto la vista del Belvedere è stata trasferita da una webcam a un grande schermo su un piano inferiore accessibile.

## Caratteristiche del Design for All – alcuni esempi

**Accessibilità per il pubblico e dipendenti** – Secondo la legge dell'Accessibilità, in Belgio, solo gli spazi pubblici devono essere accessibili. In questo edificio le persone con disabilità possono essere facilmente impiegate.

**Servizi igienici accessibili** – Servizi igienici accessibili sono integrati nei bagni per uomo e per donna. In alcuni casi solo i bagni accessibili sono disponibili e sono usati da tutti.

**Circolazione** – Tutte le porte scorrevoli dell' ingresso principale sono ad apertura automatica. Le porte interne sulle vie di circolazione possono essere azionate automaticamente premendo un pulsante. Gli ascensori hanno dimensioni maggiori di quanto richiesto dalla normativa e così è semplice la rotazione di 360° in ascensore. Le scale sono dotate di corrimano su entrambi i lati ed è disponibile anche un secondo set di corrimano a livello più basso.

**Sicurezza ed evacuazione** – Tutte le scale hanno sedie di evacuazione per far uscire le persone con mobilità ridotta. La formazione sull'utilizzo di queste sedie viene data durante le esercitazioni antincendio.

**Banconi, servizi di ricevimento e sale riunioni** – Tutti i banconi e i servizi di ricevimento sono progettati in modo da risultare accessibili e utilizzabili sia da parte del personale che dei clienti. Ogni bancone ha un sistema ad induzione magnetica.

**Acustica** – Un'attenzione speciale va rivolta all'acustica dell'intero edificio. La hall dell'ingresso è un grande spazio aperto di doppia altezza ma quando vi si entra i suoni sono interrotti.



*Foto: La hall è spaziosa ma il materiale selezionato, con particolare attenzione all'acustica e all'usabilità per tutti, conferisce allo spazio la sensazione di un ambiente di soggiorno dove ciascuno si sente il benvenuto. (© TGB,2013)*

### **Autori:**

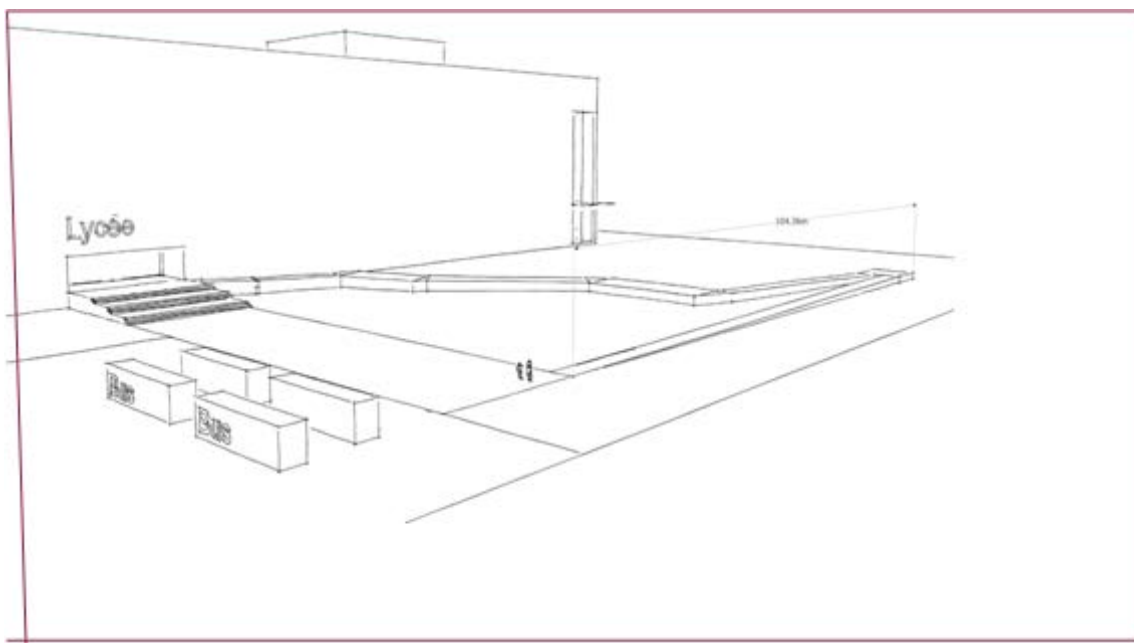
Caroline Delveaux & Marcel Wijnker  
Office for accessibility (Toegankelijkheidsbureau vzw)

## 6.5 Il consulente deve essere coinvolto nelle fasi iniziali del progetto

Una situazione ben nota è quella in cui il consulente del design for all è coinvolto troppo tardi in un progetto edilizio e la sua missione è quella di valutare il progetto in termini di accessibilità prima del rilascio finale.

### I problemi sono molti:

- *Il consulente non fa parte del gruppo di lavoro iniziale, ma è percepito come un supervisore o un controllore esterno. Questa situazione gli conferisce fin dall'inizio un ruolo negativo. Ciò richiede ancora più tatto quando deve evidenziare i problemi nella progettazione esistente.*
- *Molto lavoro è stato investito per raggiungere la fase attuale del progetto. Non saranno prese in considerazione modifiche sostanziali anche se gli errori sono ovvi. Le scuse, ben confezionate, sono semplici e difficili da controbattere: modifiche radicali non possono essere prese in considerazione per motivazioni finanziarie e tempi di realizzazione!*
- *Il Design for all è stato preso in considerazione, ma la mancanza di una vera competenza in questo ambito ha portato a soluzioni che sono legalmente corrette ma discriminatorie e difficili da utilizzare nella vita di tutti i giorni.*
- *Le modifiche che vengono accettate sono necessariamente soluzioni di compromesso, non si integrano bene nella progettazione globale e non rispondono alle esigenze di tutti gli utilizzatori. Alla fine questo porta ad avere un collaboratore frustrato.*



*Immagine: Il percorso, dieci volte più lungo, per gli studenti con disabilità (Adaph, 2007)*

## Caso di studio: Una scuola

Gli studenti arrivano in autobus. Devono percorrere solo 25 metri fino all'entrata della scuola. I responsabili del progetto hanno spiegato con orgoglio di essere riusciti ad inserire un comodo percorso pedonale con una pendenza di solo l'1 % per chi usa la sedia a ruote, per evitare i quindici gradini all'ingresso dell'edificio.

Il consulente del design for all ha faticato a spiegare loro che non è corretto che gli studenti con disabilità debbano camminare, o usare la sedia a ruote, per circa 250 metri per entrare a scuola, in ogni condizione atmosferica, pioggia o neve.

Quest'ultima argomentazione ha convinto i responsabili del progetto ad aggiungere un costoso ascensore all'ingresso della scuola.

**Autore:**  
France Rolland

## 6.6 L'approccio al Design for All nello sviluppo dei Piani Integrati Municipali Portoghesi per le Soluzioni di Accessibilità

ProAsolutions.pt – Lda ha una vasta esperienza, come consulente per lo sviluppo di un approccio al Design for All, per sviluppare “I Piani Municipali Integrati per le Soluzioni di Accessibilità” (MIASP). Quindi vogliamo presentare i più recenti sviluppi in Portogallo, dal punto di vista di “cosa deve offrire un buon consulente”, tratti dal Capitolo 4 – Fattori di successo.

Grazie alla consulenza sul Design for All, c'è stato un cambiamento di mentalità nei decisori dei Comuni portoghesi, rispetto all'approccio per lo sviluppo del MIASP, dal momento che i Piani non dovrebbero essere limitati all'abbattimento delle barriere architettoniche per le persone con disabilità fisica, ma dovrebbero preparare i Comuni a diventare accessibili per tutti, prendendo in considerazione la diversità umana e le sue diverse esigenze.

Aver compreso che l'approccio al Design for All può portare miglioramenti importanti al benessere dei cittadini, ha migliorato l'impegno dei decisori pubblici.

Quali consulenti, dovevamo sapere se le strutture organizzative che lavorano sull'accessibilità municipale fossero già presenti. Il Comune di Lousã ha un difensore civico per le persone con disabilità e il Comune di Viana do Castelo un “Consiglio cittadino sulla Salute”. Queste strutture erano coinvolte nel coordinamento del MIASP e ne assicuravano la continuità. Anche se esperte sulle problematiche dell'accessibilità, mancavano di specifiche competenze sul Design for All. Con adeguati strumenti di formazione e management, potrebbero sostenere l'implementazione del MIASP in maniera più efficiente, grazie alla loro conoscenza ed influenza a livello locale. Il Comune São Brás de Alportel non disponeva di una struttura simile, così abbiamo suggerito di nominare un Manager per guidare un “Gruppo di Lavoro” che includesse gli uffici comunali interessati e i portatori di interesse esterni.

ProAsolutions.pt ha incoraggiato i Comuni a aderire ad una rete internazionale per ottenere e scambiare conoscenza sul Design for All/Universal Design con altri comuni.

I Comuni di Seia e Penedono hanno aderito al “Network for Excellence: Towns and Cities for All”. Dal momento che un aspetto significativo è la partecipazione civica, è importante garantire che questo processo sia diretto da un'organizzazione esterna per far sì che i dati sociali non siano influenzati da questioni tecniche o politiche. Per questa ragione abbiamo stipulato un accordo con l'Università di Oporto.

ProAsolutions.pt è l'ultimo ente tecnico responsabile per il MIASP. Uno strumento di pianificazione strategico permette di pianificare azioni dal punto di vista del Design for All integrato, prendendo in considerazione il percorso, gli edifici e le strutture pubbliche, il trasporto, la comunicazione e l'accessibilità del Web.

E' importante essere consapevoli delle specifiche esigenze di un comune. I Comuni che hanno un settore turistico importante, come Viana do Castelo, Penedono, Macedo de Cavaleiros, Lousã e Penacova, hanno sviluppato dei “Piani settoriali sull'accessibilità del Turismo” in cui sono state proposte azioni che hanno assicurato che tutti gli anelli della Catena dei Servizi turistici fossero basati sul Design for All. Celorico de Basto e Lousã, per il loro patrimonio culturale e naturalistico, hanno sviluppato specifici progetti di Design for All.



*Foto: Progetto di architettura olistica per migliorare l'Accessibilità per tutti in un sito Culturale e Naturalistico, usando soluzioni facilmente reversibili – Comune di Cabeceiras de Basto (© ProAsolutions.pt Lda, 2012)*

Abbiamo prescritto la formazione per il maggior numero di impiegati municipali, per fornire qualificazione professionale in materie quali il Design for All, l'accessibilità e la presentazione di buone pratiche e casi di studio.

Per i decisori le attività di formazione si sono concentrate sul management e l'implementazione del Design For All, basato su "ECA per le Amministrazioni" (Aragall, Neumann & Sagramola, 2008) ed anche l'accessibilità e gli appalti pubblici, basato sul "Build-for-All – Manuale di riferimento" (The Build for All partners 2007). Questo processo di formazione è essenziale per promuovere il Design for All nelle procedure municipali e nei servizi ai cittadini, incoraggiando un più efficiente management della conoscenza.

L'ottimizzazione delle risorse è essenziale in tempi di crisi finanziaria. Il consulente deve aiutare i Comuni ad allocare le risorse umane, materiali e finanziarie in maniera ottimale. Uno strumento che può essere raccomandato ai Comuni è l'uso del software gratuito GIS open source, che permette la gestione delle informazioni sull'accessibilità, cosicché i Comuni possano comprendere quali azioni intraprendere per risolvere i problemi di accessibilità con interventi di manutenzione o quali risorse ed investimenti siano necessari. Dal momento che il Portogallo può beneficiare dei Fondi Europei, il consulente deve aiutare i Comuni a richiedere i fondi per finanziare lavori per implementare il Design for All.

Oltre ad aderire alla rete "Network for Excellence: Towns and Cities for All", che dà ai comuni l'opportunità di comunicare e pubblicizzare le loro azioni di Design for All, un altro strumento di comunicazione e di marketing è l'uso delle nuove tecnologie. Strumenti (come AWGis) sono stati sviluppati con l'obiettivo di permettere ai cittadini di avere informazioni sul livello di accessibilità della loro città, di sapere quali azioni di Design for All sono state implementate, di fornire input sulla necessità di miglioramenti per il Design for All, di accedere ad un forum web per lo scambio di informazioni sull'accessibilità ed un sistema di routing.



*Foto: Il sistema di routing AWGis: calcola ed indica in tempo reale itinerari che meglio si adattano alle esigenze di una persona sulle condizioni di accessibilità, utilizzando il GPS e la situazione di accessibilità degli edifici pubblici, strutture turistiche e trasporto pubblico (©ProAsolutions.pt Lda, 2013)*

**Autori:**

Rafael Montes & Nuno Peixoto

## 6.7 Aumentare la consapevolezza e l'impegno per il Design for All nel settore dei bagni

L'Associazione tedesca per i Sanitari, il Riscaldamento e il Condizionamento (Zentralverband Sanitär, Heizung, Klima – ZVSHK) ha lanciato una serie di iniziative per i suoi 50.000 soci nel settore dei bagni, per sensibilizzarli maggiormente al concetto del Design for All, alle necessarie modifiche che ciò comporta e per incoraggiarli a metterle in pratica.

Un elemento cruciale per il successo di questa iniziativa è stata l'inclusione di consulenti<sup>1</sup> esterni che hanno fornito la struttura teorica ed hanno presentato l'argomento al comparto industriale in modo attraente ed accessibile, aiutandoli a sviluppare e a testare le loro idee.



I consulenti hanno fornito informazioni di base sul Design for All, hanno sfidato gli uomini d'affari a confrontarsi con i loro concorrenti, li hanno spinti a pensare dal punto di vista e prospettiva degli utilizzatori e li hanno sostenuti nelle attività di follow-up. Questo approccio integrato è gradito alle aziende che vorrebbero implementare il concetto del Design for All in ogni singolo passaggio – la consulenza, la pianificazione e l'installazione fino ai lavori di manutenzione in loco ed ai miglioramenti.

*Immagine: Simbolo del premio ZVSHK, (© ZVSHK 2013)*

Il progetto si articola su una competizione commerciale internazionale, il premio ZVSHK per il prodotto "Bagno Design for All". Il Gruppo di consulenti esterni ha contribuito, con la propria esperienza nelle seguenti aree:

### **Fornire informazioni – spiegare i vantaggi per il consumatore, ma anche evidenziare i vantaggi per l'industria**

- *Definire i criteri specifici di settore del Design for All relativamente alla competizione*
- *Trattare l'argomento in maniera semplice e comprensibile, usando esempi e spiegazioni chiare*
- *Presentare e discutere i criteri in workshop, con il vantaggio aggiuntivo di conoscere le realizzazioni di successo del Design for All in altri settori*
- *Articoli ed interviste nelle pubblicazioni del ZVSHK.*

<sup>1</sup> Queste iniziative del ZVSHK sono parte della cooperazione con l'Associazione tedesca Design for All, EDAD, con il supporto ulteriore di molti esperti del settore – Peter Neumann (NeumannConsult), Dagmar Lautsch-Wunderlich (Lautsch-Wunderlich-Architects), Mathias Knigge (Grauwert)



## Lanciare una sfida – concentrarsi sull'utente nel processo di sviluppo è l'obiettivo più importante della competizione

- *Elaborare il concetto della competizione e organizzare la procedura di partecipazione*
- *Attività di rete e contatto con i potenziali partecipanti, compresa la copertura sulla stampa e sulle piattaforme internazionali*
- *Nomina della pre-giuria e della giuria principale internazionale*
- *Moderare le sessioni della giuria, presenza alla cerimonia di assegnazione del premio*

## Fornire ispirazione – progetti con partner esterni mostrano come il Design for All può diventare un fattore utile ed attrattivo di distinzione

- *Elaborare il concetto e condurre il workshop La nuova generazione – Bagni del futuro (Generationenwechsel) all' Università delle Arti di Berlino (Universität der Künste Berlino, UdK)*
- *Comunicare i risultati in una pubblicazione, articoli e discorsi e durante sessioni di formazione per il settore business dei Bagni*
- *Concetto e moderazione del progetto di ricerca Badlabor 2030 (Lab Bagno 2030) alla Accademia Offenbach per le Arti e il Design (Hochschule für Gestaltung Offenbach, HFG)*
- *Presenza, discorsi e presentazioni alla fiera mondiale del Bagno ISH 2015*

## Fornire sostegno – comunicare l'interesse per sempre maggiori attività di Design for All e offrire sostegno di esperti ai soci dell'Associazione ZVSHK

- *Creare concetti e tenere sessioni di formazione e consulenza per le decisioni strategiche ed i processi di sviluppo (compreso il Design for All, la crescita della consapevolezza ed il coinvolgimento degli utenti)*

**Conclusioni:** L'input da parte di esperti esterni si aggiunge alle competenze ed esperienze della VSHK nelle aree specifiche. Gli argomenti sono stati discussi ad un livello professionale molto elevato, ma sono stati presentati in maniera accessibile ed attraente. Le attività di rete degli esperti hanno costituito un bonus aggiuntivo – essi hanno comunicato attività, hanno avvicinato aziende (uomini d'affari) e hanno raggiunto decisori e giurati.

La gara e le attività collegate sono state un successo, coinvolgendo 55 collaboratori internazionali e sono state recepite molto positivamente dall'intero settore dei Bagni. La ZVSHK sta programmando un'altra competizione per il premio alla ISH 2015, che beneficerà di queste attività pregresse.



*Foto: La Giuria e I vincitori al ISH 2013 a Francoforte, (© ZVSHK 2013)*

**Autori:**

Mathias Knigge (grauwert / EDAD) e  
Matthias Thiel (ZVSHK)

## 6.8 Design for All negli ambienti residenziali: Servizio di consulenza in un ambiente espositivo mobile



Nel 2009 la Camera per l'arte e artigianato di Muenster, in Germania, con dieci partner ha avviato il programma INTERREG IVA-Project "Wohnen im Wandel". Il suo obiettivo è stato raccogliere e divulgare informazioni sull'abitare confortevole ed accessibile, in relazione al concetto del "design for all" in un contesto di cambiamento demografico in Europa.

*Immagine: Logo del progetto 'Wohnen im Wandel' (adottato nella versione tedesca.) (© S. Kesting, anno 2012)*

Sono state considerate persone di tutte le età ed artigiani di mestieri di riferimento utilizzando una serie di strumenti e supporti. Uno strumento tra questi è una mostra itinerante composta da 13 schermi riavvolgibili. Questa è accompagnata normalmente da un consulente e da una gamma di opuscoli informativi. Questo articolo cerca di fornire una visione sintetica nell'ambito delle esperienze di lavoro di consulenza svolte dal 2010 al 2013.

La mostra può essere utilizzata gratuitamente da enti locali o regionali o da aziende a sostegno di attività fieristiche o giornate informative. Tutti i pannelli possono essere facilmente trasportati nel bagagliaio di un'automobile e l'allestimento non prende più di 30 minuti.

Così come uno dei titoli mostra, sei pannelli, che rappresentano le caratteristiche dell'età tra i 28 e i 74 anni, sono stati progettati per ampliare il potenziale gruppo di utilizzatori sui problemi di accessibilità e per comunicare l'idea che il "design for all" non è legato solo all'età e alla disabilità, ma porta benefici alle persone in tutte le situazioni di vita.

Altri sei pannelli espongono disegni di una stanza virtuale in un ambiente residenziale privato immaginario. Sono identificati elementi chiave per un abitare accessibile e sono consigliate soluzioni di base facilmente ottenibili per aumentare accessibilità e comfort.

Nel 2013 la versione originale è stata aggiornata con un nuovo pannello che mostra i modi per combinare le modifiche per l'accessibilità con quelle per l'efficienza energetica.

I visitatori della mostra vengono per interesse generale o con domande specifiche su situazioni reali nel loro ambiente sociale o edificato, a seconda di come l'evento è stato pubblicizzato.

Il consulente che segue la mostra è in contatto diretto con i visitatori molti dei quali sono persone locali e sono avanti con l'età (il 60% ha oltre 60 anni).

Un importante fattore di successo della esposizione è la sua abilità nel comunicare i benefici del "design for all" senza scivolare verso prodotti per anziani o per disabili. Un consiglio di successo descrive le soluzioni del "design for all" come di tendenza, desiderabili e raggiungibili e cerca di trovare prodotti già in uso o soluzioni nell'ambiente del cliente. Docce accessibili di tendenza, prodotti premiati o l'idea di Applicazioni su Smartphone possono essere presi come esempi facili da capire.



Foto: Colloquio di consulenza nella mostra itinerante "Wohnen im Wandel" allo Sparkasse MSLO, Hiltrup Branch, febbraio 2012. Consulente Mr Wilken (Sparkasse, sinistra) con i clienti, (© Kesting 2012)

Tuttavia, se l'esposizione è lasciata senza consulenti o è servita solo da personale non formato dell'espositore, i visitatori generalmente perdono il significato della mostra in quanto identificano il suo contenuto solo con disabilità. E nessuno dei visitatori si sente coinvolto su tali questioni.

E' necessario un consulente preparato per spiegare e convincere il visitatore dell'approccio olistico del "design for all" e dei benefici personali non solo per il visitatore stesso ma per i suoi parenti o potenziali utilizzatori. E' essenziale per accettare e comprendere il "design for all" che sia spiegato a voce più volte.

Nel parlare delle modifiche fisiche di un edificio è importante spiegare che non c'è bisogno di preparare ogni stanza per una potenziale disabilità nel futuro. L'accessibilità e il "design for all" iniziano dalla mente, non con un sollevatore per bagno.

Ad esempio, è più importante utilizzare l'occasione di una ristrutturazione prevista o una modifica per l'efficienza energetica per preparare la struttura dell'edificio ad adeguamenti facili, veloci ed economici per una "piena accessibilità", beneficiando subito del maggiore comfort delle soluzioni del "design for all", piuttosto che realizzarli quando diventano necessari nel futuro.

Attraverso l'uso di prodotti disponibili il consulente può mostrare la semplicità, l'utilità e la non intrusività di molte soluzioni e così abbassare la barriera nella mente del cliente per ridisegnare o adattare il suo ambiente con piacere.

Di solito alcuni visitatori hanno un problema con un parente bisognoso di assistenza che sta per tornare a casa dall'ospedale nei giorni o nelle settimane seguenti. E' necessaria una rapida consulenza e spesso devono essere fatte modifiche provvisorie. Tali situazioni non possono essere risolte durante l'evento fieristico. Il consulente dovrebbe solo citare alcune opzioni generali e indirizzare il visitatore ad un helpdesk pubblico dove possono essere organizzati una chiamata a casa e un ulteriore aiuto.

I visitatori più giovani (30/40 anni) di solito chiedono consigli specifici per i loro genitori o per altri parenti, ma si rifiutano di accettare le soluzioni del "design for all" come un beneficio per la propria vita. Finora la mostra non riesce a raggiungere questo potenziale gruppo di utilizzatori. Anche le persone anziane intorno ai 60 anni passerebbero oltre facendo il tipico commento "... non siamo ancora così vecchi, grazie". Devono essere sviluppati altri approcci per comunicare i benefici con i disegni sui pannelli, specialmente per le persone più giovani. Nel frattempo, è compito del consulente entrare in contatto con queste persone, cercando di trattare con le loro incomprensioni.

Alla fine di una conversazione i clienti di solito chiedono informazioni da portare via e un elenco di potenziali progettisti o artigiani specializzati per trasformare le idee proposte in soluzioni di vita reale. Il consulente dovrebbe quindi fornire un opuscolo stampato e consigliare il sito web [www.wohnen-im-wandel.de](http://www.wohnen-im-wandel.de) che offre un database con specialisti locali e ulteriori informazioni sul sostegno finanziario e gli standard applicabili. Dare queste informazioni supplementari è essenziale per aumentare il buon esito della consulenza; comunque molti dei visitatori con oltre 70 anni dicono che non vorrebbero utilizzare internet.

La mostra itinerante si è rivelata vincente come mezzo per informare e per entrare in contatto con le persone. Una consulenza personalizzata può essere sostenuta e integrata con la visualizzazione delle stanze su display mentre i personaggi suscitano discussioni interessanti e proficue. Ma alla fine spetta al consulente riportare le informazioni alla vita reale. Solo attraverso dei buoni consigli si convincono le persone che le soluzioni del "design for all" hanno un beneficio sostenibile per loro e che aumenteranno la qualità della vita, indipendentemente dalla loro età.

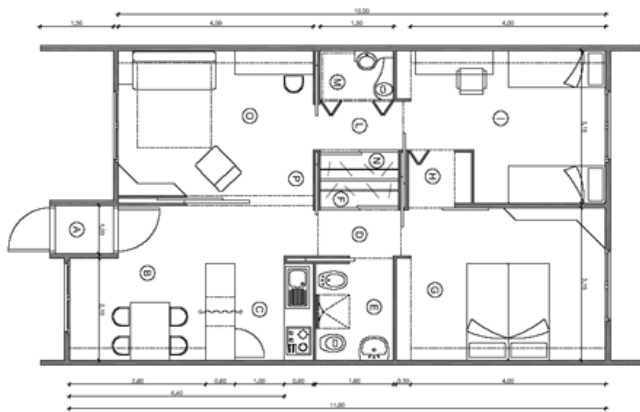
**Autore:**  
Simon Kesting,  
Designer, PgDip

## 6.9 LA CASA AGEVOLE, un contenitore di idee secondo la filosofia del Design for All

A Roma all'interno della Fondazione Santa Lucia è stata realizzata la Casa Agevole, un modello sperimentale di abitazione progettato secondo i principi dell'Universal Design. Ideata dall'architetto Fabrizio Vescovo, è un contenitore di idee per gli addetti ai lavori, ma è anche uno strumento di formazione per gli allievi del corso di formazione post lauream "Progettare per tutti senza barriere", diretto dallo stesso progettista.

La Casa Agevole è un prototipo di abitazione ideato con un modello spaziale e distributivo in linea con le disposizioni normative per l'eliminazione delle barriere architettoniche.

Frutto di studi su nuovi schemi tipologici per la residenza, la casa è concepita come un ambiente per un'utenza ampliata e non come spazio realizzato per le sole persone anziane o disabili.



*Immagine: LA CASA AGEVOLE, planimetria.  
(© Fabrizio Vescovo)*



*Foto: LA CASA AGEVOLE, cucina.  
(© Fabrizio Vescovo)*

Lo schema può essere utilizzato ed organizzato secondo diverse tipologie edilizie e con differenti superfici risultando fruibile da diversi profili di utenza: studenti, giovani coppie, anziani, persone con disabilità.

Accessibilità, raggiungibilità dei luoghi e delle attrezzature, sicurezza d'uso, comfort ambientale e valenza estetica fanno della Casa Agevole una sorta di laboratorio per sperimentare le possibili soluzioni di utilizzo degli spazi (Brevetto n. RM2004U000208).

### DATI SUL PROGETTO

**Luogo:** Fondazione Santa Lucia IRCCS, Via Ardeatina n.306, Roma, Italia

**Progettista:** Architetto Fabrizio Vescovo

**Committente:** Regione Lazio

**Anno:** 2004

In circa 60 metri quadrati sono stati realizzati un ingresso, un soggiorno, la zona pranzo e la cucina, due camere da letto, due bagni, armadi e ripostigli.

Non esistono corridoi e ogni unità ambientale è servita da due accessi favorendo così la mobilità interna. Le porte sono di vario tipo con una preferenza per quelle scorrevoli.



**Foto:** LA CASA AGEVOLE, guardaroba.  
(© Fabrizio Vescovo)



**Foto:** LA CASA AGEVOLE, il bagno piccolo.  
(© Fabrizio Vescovo)

I diversi ambiti sono stati pensati ed arredati in maniera semplice ma funzionale, con elementi di arredo normali quindi non destinati ad un target speciale.

Per garantire le manovre da parte di una persona su sedia a ruote si pensa che siano necessari ampi spazi quindi spesso si elaborano soluzioni che tendono al sovra dimensionamento di porte, corridoi, disimpegni, bagni e cucine con una penalizzazione degli spazi adiacenti quali la zona letto o la zona giorno.

Osservando le dimensioni e i movimenti di una sedia a ruote si nota che la necessità di spazio libero è legata alla parte più bassa di questo mezzo, relativa ad una porzione di spazio di circa 70 centimetri da terra. Su questa semplice considerazione si basano molte soluzioni e accorgimenti nella Casa Agevole.

In particolare le soluzioni proposte per i due bagni, che nella progettazione degli alloggi vanno personalizzati, fanno comprendere che anche con superfici ridotte si possono avere ambienti utilizzabili da parte di una utenza ampliata. Lo schema organizzativo e distributivo di questa unità abitativa sperimentale è pensato anche per rafforzare i concetti dell'Universal Design.

I componenti quali porte, sanitari, ausili tecnici ed elementi di arredo sono scelti tra quelli prodotti in serie. Con una attenta progettazione, scegliendo attrezzature e arredi normali, contenendo le dimensioni e senza ricorrere a tecnologie complesse, è possibile realizzare un appartamento ad elevata fruibilità, con una conseguente riduzione dei costi.

Per queste sue caratteristiche la Casa Agevole è anche uno strumento di formazione per gli allievi del corso di formazione post lauream "Progettare per tutti senza barriere" attivato a partire dal 1992 dalla Facoltà di Architettura di Roma dell'Università La Sapienza. Il modello formativo è progettato e diretto dall'architetto Fabrizio Vescovo e vede, nel corpo docente, i più autorevoli esperti del settore con attenzione al panorama internazionale.

**Autore:**

Daniela Orlandi, architetto

## 6.10 NIDONDOLO – Gioco e Strumento Riabilitativo – TUTTO in uno

Progettato da Mitzi Bollani – prodotto da LEURA srl

Nidondolo è un gioco di movimento accogliente, adatto sia ai bambini di tutte le età che agli adulti. È un esempio concreto di un prodotto di "Design for All", voluto dall'associazione ASBI (Associazione Spina Bifida Italia) perché i ragazzi non potevano giocare nei parchi pubblici in modo autonomo e nessuna azienda aveva giochi adatti sul mercato.

**Coinvolgimento dei soggetti interessati:** Mitzi Bollani ha raccolto la sfida con l'ausilio di un piccolo gruppo di lavoro di bambini con la spina bifida, per ideare il progetto. Il gioco doveva garantire l'eccitazione e la velocità e doveva essere facilmente utilizzato dai bambini con limitazione nell'attività senza alcun aiuto da parte degli adulti.

Nidondolo infatti, appare come una grande ciotola, un nido appunto, che ruota, bascula e oscilla, modificando il suo movimento ad ogni pur minimo impulso da parte di chiunque lo stia usando. Il suo nome deriva da una combinazione di due parole italiane: Nido e Dondolo. I bambini possono entrarvi da soli, lasciarsi cadere al suo interno, strisciare a carponi e giocare sdraiati, seduti...



*Foto: Nidondolo al Parco di Galleana – Piacenza - Italia e la progettista Mitzi Bollani che parla con i bambini per raccogliere i loro punti di vista (© Arch. Mitzi Bollani - Maggio 2007)*



*Foto: Nidondolo al Parco di Galleana – Piacenza - Italia con un ragazza con autismo, ben integrata nel gruppo di gioco. (© Arch. Mitzi Bollani - Maggio 2007)*

**ACCESSO PER TUTTI** e non solo per bambini con limitazione nell'attività. Nidondolo è un nuovo gioco che funziona con modalità differenti e per questo motivo attira tutti i bambini, facilitando la loro integrazione e il gruppo di gioco.

Nidondolo non discrimina con il suo design: un bambino con disabilità, seduto o sdraiato su Nidondolo, appare come qualsiasi altro bambino. Nidondolo è collaudato per un carico di 500 kg e gira rapidamente e facilmente anche a pieno carico. Questo aspetto ha sorpreso e soddisfatto i bambini che, dopo aver testato il prototipo, hanno detto: **"Adesso NOI ci prendiamo cura degli altri!"**



**UTILITÀ PER TUTTI:** Nidondolo sviluppa la corretta crescita psicomotoria del bambino perché si sviluppa la "propriocezione": la capacità del nostro corpo di avere la percezione di sé in relazione al mondo esterno. È anche una sfida perché permette a 25 o più bambini nello stesso momento di giocare insieme in maniera sicura in uno spazio molto piccolo (cm. 400x400, pari alle dimensioni di una stanza).

Ci sono pochissimi giochi di movimento per bambini al di sotto di un anno e Nidondolo nelle sue piccole dimensioni di 80 cm di diametro, è uno strumento importante per la consapevolezza del proprio corpo, la coordinazione e la reattività.



*Foto: Nidondolo al Parco Sasso Marconi – Bologna - Italia – Congresso Annuale del ASBI – Associazione Spina Bifida Italia, (© Arch. Mitzi Bollani - Maggio 2006)*



Testato e utilizzato in neuropsichiatria infantile, NiDondolo, nella sua piccola dimensione è un utile strumento per la terapia, grazie ai suoi tre movimenti liberi di rotazione, torsione e oscillazione. Negli ospedali, il gioco soddisfa le esigenze dei giovani pazienti, anche i più deboli, perché non richiede alcuno sforzo fisico.

*Foto: Nidondolo al reparto Pediatrico dell'ospedale "Niguarda" a Milano nel 2012 e al reparto di Neuropsichiatria Infantile – dell'ospedale "Guglielmo da Saliceto" di Piacenza nel 2009, (© Arch. Mitzi Bollani)*

È anche utilizzabile da adulti per il recupero funzionale degli arti inferiori e come strumento di allenamento in alcuni sport come il rugby.

**Autore:**  
Mitzi Bollani

## 6.11 Adattare uno spazio residenziale con piccole opere edili

Questo caso si riferisce ad una parziale ristrutturazione dell'appartamento di un anziano sacerdote, per consentirgli l'accessibilità del servizio igienico a fronte delle sue mutate esigenze. La canonica si trova all'interno di un complesso monumentale nel centro storico di Milano.

Con l'età, il principale fruitore stava affrontando difficoltà quotidiane, in particolare nell'utilizzo autonomo della vasca da bagno, a causa dei suoi problemi di mobilità, articolazione e coordinamento. L'obiettivo principale per il consulente è stato il miglioramento dell'accessibilità e fruibilità del locale, al fine di ottenere un servizio igienico con maggiori livelli di usabilità, percezione, comfort e manutenzione quotidiana, eseguendo i lavori in tempi contenuti.

La richiesta era quella di modificare il bagno secondo le specifiche esigenze dell'attuale residente, tenendo presente allo stesso tempo che l'appartamento potrebbe essere assegnato in futuro ad un altro sacerdote. In questo senso la progettazione richiesta è "per Tutti", poiché le scelte dovevano essere mirate ad un risultato funzionale ed estetico compatibile anche con altri utilizzatori.



Foto: Aspetto iniziale del bagno, (© Isabella Tiziana Steffan, 2012)

### PROCESSO

L'architetto ergonomo EUR-ERG Isabella Tiziana Steffan dello Studio Steffan di Milano è stata contattata, come esperto noto nel campo del Design for All, per la progettazione e supervisione dei lavori dalla Fondazione "Opera Aiuto Fraterno" della Chiesa di Milano. L'istituzione ha lavorato per molti anni nel campo dell'assistenza e cura dei sacerdoti anziani o malati. In tali casi, è necessario effettuare un'accurata valutazione pre-progettuale, tenendo conto di alcune indagini funzionali e delle tecnologie esistenti. La soluzione più compatibile con l'utente è stata identificata grazie a un'accurata analisi dei problemi e delle aspettative del sacerdote, a colloqui con i suoi medici e fisioterapisti, come anche ad una specifica analisi dell'edificio e delle caratteristiche strutturali del complesso monumentale (per alcuni accorgimenti specifici e in particolare per realizzare una doccia a filo pavimento).

La Fondazione "Onlus" ([www.portale.siva.it](http://www.portale.siva.it)) ha collaborato per la valutazione di alcuni elementi, tra cui il sedile tecnologico scelto. Le soluzioni progettuali si sono rivolte ad un migliore utilizzo dello spazio, attrezzature più adeguate, materiali anti-scivolo e contrasti cromatici.



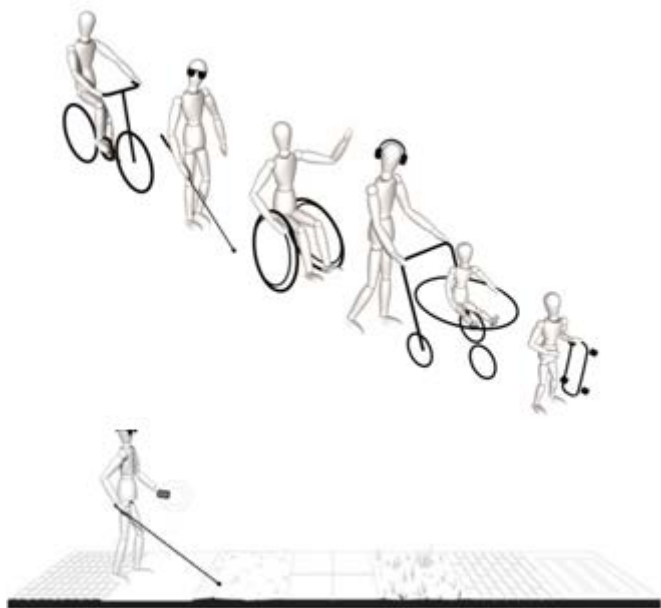
*Foto: Il bagno dopo i lavori: la complanarità tra pavimento e piatto doccia, così come la continuità di materiali e colori, aumentano la percezione dello spazio utilizzabile (© Isabella Tiziana Steffan, 2012)*

Per ottenere un risultato progettuale efficace basato su dati reali e concreti, in tali casi ci si avvale di vari strumenti e metodi di valutazione: il F.A.M. (Functional Assessment Measure, misura di valutazione funzionale) per l'osservazione dei comportamenti e per la valutazione funzionale globale; il modello OTIPM per una valutazione delle competenze motorie e procedurali; il metodo Barthel (con una scala di 10 elementi per valutare le attività della vita quotidiana) il cui indice, soprattutto nel campo della riabilitazione, dà un punteggio indicativo della capacità dell'individuo di mangiare, di vestirsi, di gestire l'igiene personale, di lavarsi, di usare la toilette, ecc. In altri casi, è stata utilizzata la metodologia ICF (Classificazione Internazionale del Funzionamento, Disabilità e Salute) per la valutazione dell'ambiente in cui vive la persona e del suo ruolo nel determinare una situazione di handicap. Attualmente il sacerdote che vive nell'appartamento è soddisfatto, soprattutto per la facilità d'utilizzo della doccia, e l'aspetto gradevole dell'ambiente. Nel contempo, anche la proprietà è soddisfatta, poiché l'ambiente non ha un'immagine ospedalizzante, e quindi sarà accettabile anche da futuri residenti senza particolari problemi.

In alcuni casi simili è stato possibile ottenere importanti benefici fiscali. Infatti le tecnologie comunemente definite con il termine "domotica" sono considerate una risorsa aggiuntiva e un sostegno per le persone con disabilità fisiche/motorie e sensoriali ai sensi della legge della regione Lombardia n. 23/99 (per promuovere l'acquisto di tecnologie volte ad ampliare le capacità di una persona attraverso il miglioramento dell'accessibilità dell'ambiente domestico). L'Agenzia delle Entrate Italiana dà quindi l'opportunità di accedere alle relative detrazioni fiscali (decreto legge n. 201/2011, Art 4).

**Autore:**  
Isabella Tiziana Steffan

## 6.12 Berlino - Design for All in Progress



**Immagini:** "Berlin-design for all - Accessible Public Buildings" e "Public Outdoor Space", (© Ingeborg Stude, 2013))

Design for All è un termine che stabilisce un nuovo standard a Berlino. In questo periodo di cambiamenti demografici il Design for All è un imperativo sociale.

Berlino, vincitrice dell'Access City Award 2013, ha fatto progressi in questa area.

"Approcci" isolati sono stati sostituiti da reti. Nei gruppi di lavoro c'è un dialogo continuo tra esperti e individui con le loro esigenze straordinariamente diverse.

Una costruzione senza barriere non può esistere senza un piano di appropriati quadri normativi e regolamenti attuativi. Ma è altrettanto importante fornire un feedback di questi regolamenti, dare interpretazioni e avvicinarli come un esercizio integrato. I manuali Berlin-Design for all Accessible Public Buildings and Public Outdoor Space

( [http://www.stadtentwicklung.berlin.de/bauen/barrierefreies\\_bauen/en/handbuch.shtml](http://www.stadtentwicklung.berlin.de/bauen/barrierefreies_bauen/en/handbuch.shtml) ) hanno avuto un impatto decisivo proprio fornendo informazioni, diffondendo la conoscenza e promuovendo la coerente applicazione di norme per la costruzione senza barriere.

Costruire senza barriere è oggi un obiettivo dichiarato e un requisito per tutti coloro che ricevono incarichi dallo stato federale di Berlino per sviluppare una "concezione senza barriere" sulla base di queste linee guida.

Le domande su COSA deve essere fatto, da CHI e QUANDO sono oggi stabilite. Questo approccio sarà in grado di modellare il processo di pianificazione sin dalle prime fasi. L'attività è seguita dall'ideazione al dettaglio attraverso le diverse fasi del processo di progettazione.

Questo promuoverà un impegno di maggiore profondità sul tema delle costruzioni senza barriere. Ciò richiederà a tutte le parti coinvolte in progetti di costruzione di affrontare questo argomento e consentirà loro di imparare come risultato.

Il Design for All oggi richiede una conoscenza completa e specialistica che in generale non è stata insegnata nelle scuole o università.

Ancora oggi, ci sono poche opzioni per la formazione specializzata nella progettazione senza barriere. Eppure, ci sono già esperti altamente qualificati in questo campo.

Questi individui dovrebbero essere integrati nei processi di pianificazione. Il loro apporto può essere utilizzato in un'ampia varietà di modi a seconda della dimensione, della complessità o della difficoltà dei progetti e può riguardare ad esempio problemi di conservazione storica.

L'aspetto più importante è che i partner nel progetto lavorino assieme nelle fasi iniziali del processo di progettazione. Io credo che un processo di progettazione ideale comporta sempre un team di consulenti.

Questo dovrebbe essere costituito da un team di progettisti, esperti di Design for All da uffici di gestione e pianificazione urbanistica (cioè clienti e fornitori) e da esperti di gruppi più interessati dal progetto con un focus su particolari tipi di disabilità o altri bisogni specifici legati al progetto. Tuttavia, le preoccupazioni dello staff possono causare serie limitazioni a questo processo. Il risultato può essere che le consultazioni e ispezioni necessarie ed urgenti siano effettuate dai comuni meno frequentemente.

Gestire progetti senza una conoscenza specializzata può portare rapidamente a decisioni sbagliate o di scarsa qualità. La cooperazione tra imprenditori, progettisti e consulenti avrà una notevole influenza indipendentemente dai risultati. Eppure, in gran parte, i risultati positivi richiedono una progettazione inerente a standard costruttivi e a codici normativi e la loro integrazione nel concetto più ampio di design, piuttosto che la semplice adesione a specifici parametri.

L'obiettivo principale dovrebbe essere quello di unire le forze e affrontare ogni compito specifico con immaginazione ed empatia per tutti i futuri utenti. I nuovi standard Tedeschi DIN 18040 offrono spazio alla creatività. Tuttavia, questo potenziale può essere pienamente realizzato solo con una conoscenza ampia e ben radicata.

Il costruire senza barriere da solo non garantisce il Design for All. Attrezzature, prodotti e servizi sono altrettanto vitali. A mio avviso, i problemi più critici oggi riguardano i modi in cui le città forniscono orientamento e informazione. Queste aree richiedono un ulteriore sviluppo.

Berlino ha fatto un passo verso questo futuro con il progetto del suo sistema di orientamento 'm4guide'. In coordinamento con un altro progetto Europeo, il suo obiettivo è di soddisfare le esigenze di persone cieche e di persone anziane per la mobilità pedonale esterna. I processi del pensiero progettuale devono essere condotti e valutati come un esempio di interdipendenza tra le reti.

Affronta altri problemi la 'Tavola Rotonda – Turismo senza Barriere', un forum istituito lo scorso anno e presieduto dal Segretario Permanente per gli Edifici e l'Edilizia Abitativa. Il loro obiettivo è colmare le lacune esistenti.



**Immagini:** Berlin-design for all - Accessible Public Buildings and Public Outdoor Space, (© Ingeborg Stude, 2013)

A Berlino chi garantisce, ad esempio, che i mercatini di Natale siano senza barriere? Chi si prende la responsabilità di assicurarsi che le banchine dei traghetti siano pienamente accessibili? I problemi sono estremamente complessi. Eppure, anche solo poter consentire ad una persona anziana di sedersi comodamente su un traghetto e viaggiare attraverso Berlino rende questo obiettivo utile e importante.

**Autore:**  
Ingeborg Stude

## 6.13 Workshop “eMpower in Luxembourg – Municipalities enabling the citizens”

Il workshop “eMpower – Municipalities enabling the citizens”, si è svolto in Lussemburgo dal 9 al 14 maggio 2013, nell'ambito del programma Grundtvig dell'Unione Europea. Il workshop ha illustrato le possibilità e le potenzialità per gli enti locali di adottare l'approccio di Design for All per gli spazi pubblici urbani, i mezzi di trasporto e i luoghi di lavoro.

L'esperienza formativa è stata gestita del Centre National Info – Handicap: questa associazione locale opera dal 1993 per la promozione delle politiche per l'accessibilità nel Lussemburgo e lavora per il riconoscimento dei diritti delle persone con disabilità.

Seguendo l'approccio del Design for All, il workshop ha costituito un gruppo di lavoro e di idee mettendo a confronto persone con diversi interessanti background. Tra questi, anche tre partecipanti con disabilità (una persona su sedia a ruote, una persona sorda, e una persona cieca), hanno partecipato allo scambio di conoscenze ed esperienze, mediante la presentazione di buone pratiche e di successivi tavoli di confronto. La loro partecipazione ha garantito lo scambio costante di conoscenze ed esperienze per quanto riguarda l'accessibilità di diversi spazi, mettendo in risalto il loro personale punto di vista: hanno testato personalmente l'usabilità sia degli spazi sia del sistema informativo. Inoltre, la presentazione di buone pratiche e la successiva impostazione di tavoli di confronto sono state le occasioni per riflettere insieme sulle diverse esigenze delle persone.



**Foto:** lavoratori della carpenteria e dell'area accoglienza del Servizio di manutenzione aree verdi della città (© Lorenzo Lucchini, 2013)

Nella sede del Servizio manutenzione aree verdi della Città di Lussemburgo sono stati illustrati due esempi di integrazione nel mondo del lavoro di persone con disabilità (nello specifico una persona cieca e una persona su sedia a ruote).

La visita al Castello di Schengen e la crociera lungo il fiume Mosella hanno permesso ai partecipanti di fare esperienza diretta di buoni esempi di turismo accessibile.

L'utilizzo di mezzi di trasporto pubblico cittadino e regionale per gli spostamenti quotidiani ha offerto la possibilità di testare in maniera diretta il livello di accessibilità dei trasporti su rotaia e su gomma, oltre che di venire a conoscenza di soluzioni progettuali diversificate.



**Foto:** Tecnologie per migliorare la mobilità delle persone su sedia a ruote: sollevatore e rampa per superare il dislivello tra la piattaforma e il treno (© Lorenzo Lucchini, 2013)

L'interazione tra enti locali e associazioni è stata mostrata sia nella visita alla Stazione Centrale di Lussemburgo che alla Stazione ferroviaria di Belval-Università: i partecipanti hanno constatato un buon livello di accessibilità, sebbene siano emersi alcuni problemi a seguito di test diretti svolti dai partecipanti con disabilità sugli spazi e sul sistema di comunicazione.



**Foto:** stazione ferroviaria. Alcune soluzioni per facilitare la mobilità per tutti: segnali tattili sul marciapiedi, ascensori per raggiungere ogni binario della stazione, doppio corrimano, segnali tattili e contrasti cromatici sui gradini. (© Isabella Tiziana Steffan, 2013)

Queste visite hanno generato un feedback positivo in diversi ambiti, e i dibattiti hanno prodotto molte considerazioni sul tema dell'accessibilità: il possibile incremento del numero di turisti grazie all'accessibilità di luoghi e mezzi di trasporto, e il positivo impatto economico legato a miglioramento dell'accessibilità.

E' stata sottolineata la necessità del coinvolgimento delle pubbliche amministrazioni e di validi consulenti nonché l'importanza della condivisione di informazioni all'interno delle reti associative. Sono stati anche identificati altri elementi rilevanti, come lo scambio di idee e interventi di progettazione e la pratica del "communication marketing".

L'accessibilità e l'inclusione sociale nascono dallo sviluppo di interventi coordinati e sinergici: seguendo l'approccio del Design for All, il Lussemburgo ha creato un circuito di competenze virtuoso che unisce esperti, associazioni che rappresentano persone con disabilità e decisori, nel quadro di un processo partecipato.



**Foto:** conferenza pubblica sull'approccio Design for All nei Comuni; rappresentanti della cittadinanza, di Info-Handicap e alcuni partecipanti del workshop (© Isabella Tiziana Steffan, 2013)

L'implementazione dell'accessibilità in Lussemburgo è stata ottenuta con la spinta propulsiva e l'assistenza strategica del Centro Nazionale Info-Handicap. Il grande sforzo per aumentare l'accessibilità è iniziato nel 1995, in seguito alla necessità di rendere treni e stazioni più accessibili: INFO-Handicap ha iniziato a collaborare con la Società nazionale delle ferrovie lussemburghesi (Société des Chemins de Fer Luxembourgeois – CFL), per affermare il diritto all'accessibilità delle persone con disabilità.

Per le consulenze tecniche, nel 2003 Info-Handicap ha creato il gruppo MEGA (Multidisciplinary Experts Group on Accessibility): questo collega varie associazioni di/per persone disabili, come la nota associazione ADAPTH, che ora, per i progetti più complessi di Design for All si avvale della consulenza MEGA. Uno tra i principali clienti è proprio la CFL, per la verifica di tutti i progetti di ristrutturazione, mentre Info – Handicap si occupa di organizzare corsi di formazione professionale per l'accoglienza di turisti con disabilità.

I fornitori dei servizi pubblici si basano sulla consulenza delle associazioni descritte che, grazie alla loro esperienza consolidata, garantiscono vasta competenza sul Design for All. I consulenti devono occuparsi non solo di categorie specifiche di disabilità, ma devono basare il loro lavoro sulla partecipazione dei decisori e della più ampia gamma possibile di utilizzatori finali nel processo di progettazione, tenendo conto delle loro diverse esigenze e aspettative, anche inesprese.

**Autori:**  
Isabella Tiziana Steffan  
Lorenzo Lucchini



# 7 Possibili sviluppi per il futuro

## Registro Internazionale dei consulenti del Design for All

Quando le organizzazioni aspirano a prestazioni ottimali, cercano di migliorare i loro processi e approcci allo sviluppo del progetto con la visione di incrementare la loro quota di mercato migliorando la soddisfazione del cliente, riducendo i costi o gestendo più efficientemente i rischi. La corretta implementazione dei principi del Design for All migliora le possibilità di successo in queste aree e può aiutare ad anticipare potenziali problemi che potrebbero insorgere durante i progetti. Comunque è importante sapere come attivare questi principi e utilizzare metodi appropriati per raggiungere i risultati.

Poiché è insolito, per le organizzazioni, avere esperti disponibili che possano consigliare su tutte le aree del Design for All, vale la pena essere a conoscenza dei limiti della loro esperienza e utilizzare, quando necessario, consulenti esterni.

Con l'obiettivo di sostenere questa iniziativa e provvedere ad essa con continuità, sarebbe consigliabile creare un registro internazionale di consulenti del Design for All che permetta agli utenti di identificare facilmente le aree di attività, le esperienze, le posizioni geografiche e le lingue, così come i Fattori Chiave indicati in questa pubblicazione (capitolo 3).

Questo aiuterebbe ogni organizzazione o individuo che cerca il supporto di una consulenza, a prendere una decisione ponderata sul processo di selezione.

Ciò promuoverebbe anche la collaborazione all'interno di una comunità di professionisti dinamica.

**Autore:**  
*Francesc Aragall,*  
*Design for All Foundation*

## 8 Riferimenti

**Aragall, F. et al. (2003).** The European Concept for Accessibility – Technical Manual. Luxembourg, estratto da <http://www.eca.lu>

**Aragall, F. & J. Montana (2012).** Universal Design: The HUMBLES Method for User-Centred Business. Farnham

**Aragall, F., Neumann, P. & S. Sagramola (2008).** ECA for Administrations. Luxembourg, estratto da <http://www.eca.lu>

**Belsky, S. (n.y.).** Finding (And Keeping) The Right Advisors For Your Business, estratto da <http://99u.com/articles/7013/finding-and-keeping-the-right-advisors-for-your-business>

**The Build for All partners (eds.) (2007):** The Build for All Reference Manual. Luxembourg, estratto da <http://www.eca.lu>

**Clarkson, P.J. et al. (eds.) (2007).** Inclusive Design Toolkit, Cambridge, estratto da [www.inclusivedesigntoolkit.com](http://www.inclusivedesigntoolkit.com)

**Council of Europe (eds.) (2009):** Recommendation CM/Rec(2009)8 of the Committee of Ministers to member states on achieving full participation through Universal Design

**Council of Europe (eds.) (2009a):** Achieving full participation through Universal Design, (by Mr Søren Ginnerup), Council of Europe Publishing, Strasbourg

**EIDD - Design for All Europe (2004).** The EIDD Stockholm Declaration on Design for All, Stockholm

**Murray, J. (2012).** What Makes a Good Business Advisor? Estratto da <http://biztaxlaw.about.com/od/helpfrombusinessadvisors/f/goodadvisor.htm>

**Neumann, P., Knigge, M., Iffländer, K. & S. Kesting (2013):** Developing criteria for guiding SME activities aimed at incorporating the Design for All concept in corporate practices. Studio commissionato dal Federal Ministry of Economics and Industry. Münster, Hamburg

**Norwegian Design Council (ed.) (2010).** Innovating with people – The business of Inclusive Design, Oslo

**United Nations (ed.) (2006).** UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities, estratto da <http://www.un.org/disabilities/convention/conventionfull.shtml>

## 9 Editori, Autori e Collaboratori

**Francesc Aragall**, Presidente della Fondazione Design for All, patron del Centro di Design di Barcellona, Consigliere dell'Associazione Internazionale dell'Universal Design, Ex Presidente e membro del EIDD. Design for All Europa e Rete del Concetto Europeo di Accessibilità, Ambasciatore del Saint Etienne, Cité de Design. Professionista del Design for All in diversi paesi (tra i quali Singapore, Unione Europea, Brasile e Arabia Saudita), con la sua compagnia ProAsolutions con sedi a Barcellona e Porto gestisce progetti di urbanistica, politiche, progettazione di prodotto e strategie di business.

**Mitzi Bollani** Architetto, Scultore e Progettista di Prodotto. Specialista nel Design for All – Accessibilità, Sicurezza e Salute e Sicurezza Antincendio. Con sede a Piacenza (Italia). Vice-Presidente, EU 2003 (EYPD) Gruppo Esperto in Accessibilità. Consulente del EDF e EBU. Membro di EuCAN. Rappresentante di EDF per il CEN/BT WG 207 “accessibilità nell'ambiente costruito” mandato 420. Membro della Giuria nel Schindler Awards 2012. Membro della Giuria dell'EU nel Access City Award 2013. Consulente del Design for All per Jacques Delors Building in Bruxelles (2002) nel CESE e nella sede CdR.

**Sonia Carpinelli** laureata in architettura all'Università La Sapienza di Roma. Ha orientato la sua vita lavorativa sull'accessibilità e il Design for All, partecipando a gruppi di lavoro nazionali e internazionali su questo argomento, attività di docenza in corsi di formazione sull'accessibilità, consulenza sulla progettazione accessibile e il Design for All. Attualmente lavora per il Neumann Consult in Germania, indirizzata sullo Sviluppo Cittadino e Regionale, sulle Consulenze per il Turismo e il Design for All.

**Caroline Delveaux**, 05/02/1975: laureata con master in architettura e con esperienza di lavoro di 10 anni nel campo dell'accessibilità. Principali attività all'interno dell'ufficio per l'accessibilità: consulente nell'accessibilità delle costruzioni pubbliche, gestore del progetto per clienti come Total NV, la banca ING, il Centro Visitatori del Parlamento Europeo... responsabile di progetti di sviluppo e diversi corsi di formazione principalmente per architetti, progettisti e servizi tecnici dei governi.

**Eckhard Döring** ha studiato e si è laureato in ingegneria civile specializzandosi sul settore stradale. Tra il 1989 il 1991 è stato impiegato in un ufficio di ingegneria per la pianificazione della strada a Bielefeld. A partire dal 1991 ha lavorato per la Città di Paderborn in diversi dipartimenti (pianificazione e gestione del traffico, pianificazione stradale e gestione della costruzione). Al momento è capo assistente ufficiale del Road and Bridge Building Authority nella città di Paderborn dirigendo il dipartimento della pianificazione e gestione del traffico.

**Simon Kesting** (Kesting Projektdesign), Progettista e Consulente. Carpenterie esperto, ha studiato progettazione alla Academy of Design & Crafts Münster e “Accessibility & Inclusive Design MSc” all'Università di Salford, UK. Ha lavorato, come consulente sul vivere accessibile e confortevole, alla Chamber of Crafts Münster, supportando il INTERREG IVa-Project “Wohnen im Wandel”. A partire dal 2012 è un membro del comitato esecutivo del “Design für Alle - Deutschland e.V. (EDAD)”.

**Mathias Knigge**, Direttore del grauwert (consulente per prodotti e servizi demograficamente inclusivi), consiglia le aziende sui target group di persone anziane e sul Design for All / Universal Design. Come progettista e ingegnere ha acquisito una profonda conoscenza come ricercatore nel progetto di ricerca „senth“ (fondato dalla società di ricerca tedesca (DFG)/Università delle arti di Berlino (UDK)). Le sue principali attività sono studi, formazione (sensibilizzazione), test per gli utenti e sviluppo del prodotto. È l'autore di varie pubblicazioni e relatore alle conferenze. Come membro del comitato del EDAD (Design for All – Germania) e professore ospite, Mathias Knigge considera il Design for All come una ragionevole risposta al cambiamento demografico in relazione allo sviluppo di prodotti.

**Lorenzo Lucchini** laureato in architettura al Politecnico dell'Università di Milano nel 2011; lavora nel campo della Sostenibilità, del Patrimonio e dell'Accessibilità. È membro del ICOM-accessibility WG, membro del Collegio Ingegneri-Architetti CQA (Commissione della Qualità Ambientale).

**Rafael Montes**: Partner e Architetto nel ProAsolutions.pt Lda, consulente del Design for All applicato ai Progetti di Architettura e ai progetti per gli Spazi Pubblici per Municipalità e aziende private, delegato della Fondazione Design For All, Direttore Tecnico nel Ctchannel.tv (Architettura, Urbanistica e Progettazione WebTV)

**Peter Neumann**, ha studiato Geografia, Urbanistica, Diritto Pubblico e Costruzione così come Scienze Politiche all'Università di Münster. Come direttore del centro di consulenza del NeumannConsult con sede a Münster, Germania, è anche fondatore e presidente del Design for All – Germany (EDAD). Inoltre è membro della Rete del Concetto Europeo di Accessibilità (EuCAN), Vice Presidente senior del EIDD – Design for All Europa e lettore ospite di diverse Università e Accademie. Nel 2003 la Commissione Europea lo ha nominato a far parte della “European Commission Expert Working Group on Accessibility”.

**Daniela Orlandi**: Architetto e giornalista in Roma, impiegata presso la Capodarco, cooperativa sociale e integrata, nella Business Unit Sociale. Responsabile del canale tematico “senza barriere” e consulente sui problemi dell'accessibilità nel Contact Center Integrato Superabile di INAIL ([www.superabile.it](http://www.superabile.it)). Attività di formazione e organizzazione di corsi sul “Design for All” per tecnici, ingegneri e architetti. Esperienza nel campo del “turismo per tutti” e produzione di manuali di buona prassi per migliorare la qualità dell'accoglienza per i turisti con disabilità.

**Nuno Peixoto**: Partner e CEO in ProAsolutions.pt Lda, consulente del Design for All applicato ai servizi nelle Municipalità e nelle aziende private, Delegato della Fondazione Design For All, Partner e CEO in Ctchannel.tv (Architettura, Urbanistica e Progettazione WebTV), Partner e CEO in Referestratgia Lda.

**Miodrag Počuĉ** è studente di PhD al Department for Traffic, Facoltà di Scienze Tecniche a Novi Sad. Ha conseguito il Master nel 2010. La sua attenzione è rivolta all'implementazione del concetto del “Design for All” nella gestione del traffico. È autore di diverse pubblicazioni sull'accessibilità e la progettazione per tutti. Ha dieci anni di esperienza in questo campo ed è attivo nella società civile. Ha progettato e coordinato molti progetti relativi all'accessibilità. Attualmente sta lavorando per il Centro “Living upright” a Novi Sad come Coordinatore del programma di accessibilità. È anche Coordinatore della squadra di accessibilità nella Città di Novi Sad ed è un consulente attivo nel campo dell'accessibilità nell'azienda Adomne.

**Bojana Rudić Počuč:** Direttore del Adomne, è una consulente che si interessa alla Accessibilità e al Design for All. Sta frequentando un Master sul Project Management. Ha sette anni di esperienza in questo campo ed è attiva nella società civile. Sta lavorando come socia sul programma dell'accessibilità nel Centre "Living upright". Ha progettato e coordinato molti progetti relativi all'accessibilità. È un membro della squadra dell'accessibilità nella Città di Novi Sad.

**France Rolland,** terapeuta occupazionale (ADAPTH asbl): "il consulente del Design for All deve avere una buona comprensione di tutti gli aspetti del funzionamento umano e dei fattori ambientali per aiutare la progettazione di edifici dove ogni individuo può partecipare a una ampia gamma di attività".

**Silvio Sagramola,** Direttore del National Disability and Information Center – Info-Handicap del Lussemburgo e Coordinatore del European Concept for Accessibility Network EuCAN. Attraverso la sua posizione a livello nazionale, Silvio Sagramola è collegato con un'enorme e ampia rete di organizzazioni, amministrazioni e fornitori di servizi in Lussemburgo e in Europa. La sua attenzione professionale è di trovare risposte concrete ed efficienti e soluzioni al fine di supportare le persone nell'accesso ai loro diritti, in questo contesto la promozione del Design for All è una sfida particolare.

**Isabella Tiziana Steffan,** Architetto ed ergonomo europeo certificato, proprietaria dello Studio Steffan con sede a Milano, a partire dal 1982, interessata all'Ergonomia e al Design for All. È membro di molte associazioni a livello nazionale e internazionale: è cofondatrice di ENAT, membro di EuCAN, delegato della Fondazione del Design for All, membro del UIA Architecture for All WG regione 1, membro di ICOM-accessibilità WG.

**Ingeborg Stude** si è laureata in Pianificazione Urbana ed è esperta di costruzioni senza barriere. Nel Dipartimento del Senato per lo Sviluppo Urbano e dell'Ambiente di Berlino sta coordinando diverse attività nel campo dell'edilizia senza barriere. Nell'ambito di questa responsabilità, oltre alla consulenza per architetti, progettisti e istituzioni come la Federal Building Authority su grandi progetti di ingegneria civile a Berlino, sono stati sviluppati i principi fondamentali per la progettazione dell'Universal Design a Berlino. Ingeborg Stude sta dando lezioni sul Design for All a livello nazionale e internazionale. È un membro fondatore attivo del Gruppo di lavoro europeo "Barrier-free City for All".

**Matthias Thiel** è un ingegnere industriale qualificato e gestisce progetti sul cambiamento demografico presso il German Sanitation, Heating and Air Conditioning Association (ZVSHK), che rappresenta gli impianti idraulici in Germania. È suo compito aumentare la consapevolezza del cambiamento demografico tra i 30.000 idraulici nell'associazione. Solo in Germania, sono stati stimati 2,5 milioni di bagni che dovranno essere adattati per l'uso delle generazioni di anziani entro il 2030. Un aspetto centrale di questo è l'incorporazione dei principi del Design for All.

**Marcel Wijnker,** 07/11/1972: Laureato, master in Product Design e ha seguito anche il corso come esperto di mobilità. Principali attività all'interno dell'ufficio per l'accessibilità: responsabile per la consulenza sull'accessibilità nell'ambito pubblico, parchi giochi, infrastrutture di trasporto pubblico, mappatura dell'accessibilità dei centri della città e piani di miglioramento. Come progettista di prodotto fa consulenze sull'accessibilità in materia di orientamento (way-finding) all'interno di edifici e sulla grafica per i centri visita e le destinazioni turistiche.



