

Le persone con disabilità: quali esigenze, cosa cercano e come rispondere ai bisogni che esprimono

Progetto realizzato con il contributo della



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Ministro per le disabilità



TURISMO SOCIALE
E INCLUSIVO
NEL VENETO



REGIONE DEL VENETO

Fabio Lotti

- Fondatore di YEAH Impresa Sociale
- Web Accessibility Expert



INDICE PARTE 2:

- Le barriere percettive
- Esempio per migliorare l'accessibilità
- Buone prassi per l'alta leggibilità
- L'accessibilità digitale
- Indicazione per l'interazione con ospiti con disabilità visiva

Yeah Impresa Sociale

Siamo un'impresa sociale impegnata, dal 2013, a fornire servizi che migliorano la qualità della vita delle persone con disabilità.

L'intento è quello di offrire alle aziende e agli enti pubblici, gli **strumenti pratici e di conoscenza** per favorire l'**inclusione sociale delle persone con disabilità**.

 Email: info@yeahimpresasociale.it

 Telefono: 045 8400509

 Sede: Verona



Di cosa ci occupiamo

Aiutiamo le aziende ed enti pubblici ad adeguare l'accessibilità degli strumenti informatici, nel rispetto degli obblighi previsti dalla legge.

- **Consulenza** in materia di accessibilità digitale
- **Audit** di accessibilità di portali e app
- realizzazione degli **adempimenti normativi**
- **formazione** per redattori e sviluppatori
- **test e verifica** di pdf e file multimediali



I nostri punti di forza

- I nostri test di accessibilità sono condotti da **Web Accessibility Expert** certificati (ai sensi della norma UNI 11506 e della legge 4/2013)
- risolviamo in tempi brevi le criticità inerenti all'accessibilità digitale. Grazie alla nostra consulenza mirata, il **processo di ottimizzazione è facile e veloce**
- un'opportunità per l'**inclusione lavorativa e sociale delle persone con disabilità**



LE BARRIERE PERCETTIVE

Cosa sono?

- D.M. 236/1989 art. 1/2, lett. c (per le strutture private aperte al pubblico)
- D.P.R 503/1986 (per spazi ed edifici pubblici)

Stabiliscono che sono da considerare barriere architettoniche, e quindi da superare, "la mancanza di accorgimenti e segnalazioni che permettono l'orientamento e la riconoscibilità dei luoghi e delle fonti di pericolo per chiunque e in particolare per i non vedenti, per gli ipovedenti e per i sordi.

UN SALTO CULTURALE: LA PROGETTAZIONE UNIVERSALE

Convenzione ONU, Art. 2:

Per "progettazione universale" si intende la progettazione di prodotti, strutture, programmi e servizi utilizzabili da tutte le persone, nella misura più estesa possibile, senza il bisogno di adattamenti o di progettazioni specializzate.

**ACCORGIMENTI PER
MIGLIORARE L'ACCESSIBILITÀ**

PISTA TATTILE-VOCALE

Per strutture di una certa dimensione gli interventi necessari sono i seguenti:

Pista tattile-vocale che guidi il disabile visivo dall'ingresso fino al ricevimento, all'ascensore, ai servizi di ristoro, ai locali di soggiorno, ai servizi igienici e alle uscite di sicurezza.

MAPPA TATTILE

Mappa a rilievo, installata all'ingresso della struttura e individuabile mediante lo specifico segnale di ATTENZIONE/SERVIZIO inserito nella pista tattile, ed eventuali altre mappe in relazione alle dimensioni della struttura.



MODELLINI TATTILI

I **modellini tattili 3D** sono **riproduzioni tridimensionali fisiche** progettate per essere **esplorate con il tatto** da persone cieche o ipovedenti, allo scopo di **trasmettere informazioni visive** attraverso la percezione tattile.



ASCENSORI ACCESSIBILI

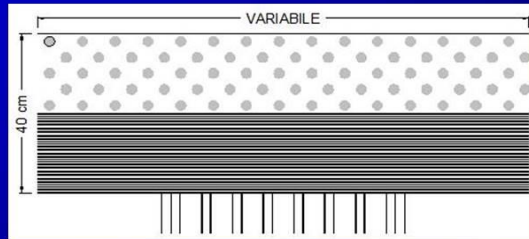
Ascensore dotato di **pulsantiera in braille** e con numeri a rilievo (con esclusione di comandi a sfioramento), con annuncio vocale del numero di piano raggiunto.

Cartello in braille e in caratteri stampatello a rilievo e ben contrastati, posto su ciascun piano all'uscita dell'ascensore, con la direzione da prendere a seconda del numero di camera da raggiungere.

SEGNALI TATTILI

Segnali tattili di PERICOLO VALICABILE in cima alle scale e di ATTENZIONE/SERVIZIO alla base delle medesime, anche se non comprese in un percorso tattile.

Codice di PERICOLO VALICABILE



STRISCE ANTISCIVOLO

Nelle strutture di piccole e medie dimensioni, questa soluzione può essere validamente sostituita con **strisce antiscivolo** poste all'inizio della scala e alla fine di ogni gradino.

La Legge (Art. 8.1.10 D.M. 236/89) fa obbligo di segnalare l'inizio e la fine con striscia riconoscibile al tatto plantare posto ad almeno 30 cm dal gradino.

DISPOSITIVI ACCESSIBILI

Tutti di dispositivi touch screen non sono accessibili:

- Pos e bancomat
- Pulsantiera ascensore
- Dispositivo per ordinazioni
- Piano cottura o elettrodomestici touchscreen

Si consiglia di utilizzare dispositivi con **pulsanti tattili**

USCITE DI SICUREZZA

In caso di emergenza, la direzione da seguire per raggiungere le **uscite di sicurezza** o i luoghi sicuri statici deve essere indicata da appositi **segnalatori acustici** ed eventualmente servita da **pista tattile tattile-vocale**, utile anche per le persone normodotate in situazioni emergenziali di scarsa visibilità (v. anche Circolare Ministero dell'Interno, Vigili del Fuoco, 18/8/2006, check list).

Se esistono **scale di emergenza**, dal punto in cui esse raggiungono il suolo deve iniziare un tratto di pista tattile o tattile-vocale che consenta al non vedente di recarsi in una zona sicura ed esente dal pericolo di caduta di macerie.

CONTRASTO DI LUMINANZA (CHIAROSCURO)

Nelle nuove costruzioni o nei rifacimenti, deve essere assicurato il **contrasto di luminanza (chiaroscuro)** nelle scale, fra i vari elementi architettonici, fra pareti e infissi e con gli arredi, allo scopo di rendere fruibile la struttura alle persone ipovedenti.

**UTILIZZIAMO IL
CONTRASTO A NOSTRO
VANTAGGIO**

TAVOLA APPARCCHIATA BUON CONTRASTO



TAVOLA APPARCCHIATA CATTIVO CONTRASTO



CAMERA HOTEL BUON CONTRASTO



CAMERA HOTEL CATTIVO CONTRASTO



AUDIOGUIDE

È possibile aumentare l'accessibilità fornendo la possibilità di fruire dei contenuti in modalità vocale attraverso le audioguide

- Audioguide al museo
- Audioguide nei siti culturali



CONTENUTI AUDIO

In alternativa, è possibile creare contenuti in formato audio da mettere a disposizione:

- Sito web
- App mobile
- Email/Newsletter
- Social

Alcuni esempi di contenuti:

- Informazioni
- Istruzioni
- Contenuti culturali
- Menu e cataloghi



Le regole per un testo ad alta leggibilità

1/2

- Utilizzare uno sfondo uniforme e che non renda difficile la lettura del testo;
- Assicurarsi che fra sfondo e testo vi sia un elevato contrasto cromatico;
- Scegliere carta possibilmente di colore avorio o crema, che evita il riflesso luminoso della carta bianca;
- Servirsi di carta di uno spessore tale da evitare la trasparenza del verso della pagina;
- Non usare carte plastificate perché causano un fastidioso riflesso;
- Impostare un'interlinea ampia (ad es. 1,5) che separa chiaramente una riga dall'altra;

Le regole per un testo ad alta leggibilità

2/2

- Se si tratta di materiale distribuito su più pagine, usare una legatura che ne consente l'apertura totale e la sua maneggevolezza;
- Servirsi di font come Arial, Verdana, Tacoma, Elvetica, Tahoma e, in genere, di caratteri senza serif (ovvero privi dei tratti terminali);
- Non usare caratteri con effetti speciali né troppo “sottili” o troppo “leggeri” e testi con contorni e ombreggiature;
- Le dimensioni del font devono essere maggiori di 12 pt;
- Il testo dev'essere privo di a capo sillabici, per evitare di spezzare le parole;
- Il testo non dev'essere giustificato ma allineato a sinistra, così le parole non vengono mai interrotte andando a capo.

SFRUTTIAMO LA TECNOLOGIA

La maggior parte di ciechi e ipovedenti utilizza computer, smartphone e tablet per cui possiamo utilizzare questi dispositivi per veicolare informazioni in modo accessibili.

Alcuni esempi:

- Menu del giorno inviato tramite SMS/Mail
- Informazioni di sicurezza
- Informazioni turistiche

L'ACCESSIBILITÀ DIGITALE

Definizione di accessibilità web

«Per accessibilità si intende la capacità dei sistemi informatici, ivi inclusi i siti web e le **applicazioni** mobili, nelle forme e nei limiti consentiti dalle conoscenze tecnologiche, di **erogare servizi e fornire informazioni** fruibili, senza discriminazioni» (art. 2, comma a, Legge 4/2004).

Un sito web è, quindi, accessibile quando fornisce informazioni fruibili da parte di tutti gli utenti, compresi coloro che si trovano in situazioni di **limitazioni fisiche, tecnologiche o ambientali**.

IL CONTESTO NORMATIVO

Art. 1 - Legge Stanca

La Repubblica riconosce e tutela il diritto di ogni persona ad accedere a tutte le fonti di informazione e ai relativi servizi, ivi compresi quelli che si articolano attraverso gli strumenti informatici e telematici".

È tutelato e garantito, in particolare, il diritto di accesso ai **servizi informatici e telematici della pubblica amministrazione e ai servizi di pubblica utilità** da parte delle persone disabili, in ottemperanza al principio di uguaglianza ai sensi dell'articolo 3 della **Costituzione**.

Decreto semplificazioni (convertito settembre 2020)

Le aziende con fatturato oltre i 500 milioni di euro devono avere siti web accessibili



SANZIONI

Le aziende con fatturato oltre i 500 milioni di euro devono avere siti web accessibili.

**Sanzione amministrativa
pecuniaria fino al 5%
del fatturato**



Art. 3- Legge Stanca

Soggetti erogatori

“La presente legge si applica alle Pubbliche amministrazioni [...] agli enti pubblici economici, alle aziende private concessionarie di servizi pubblici, alle aziende private con fatturato medio negli ultimi 3 anni superiore ai 500 milioni di euro, alle aziende municipalizzate regionali, agli enti di assistenza e di riabilitazione pubblici, alle aziende di trasporto e di telecomunicazione e alle aziende appaltatrici di servizi informatici, agli organismi di diritto pubblico [...] tutti i soggetti che usufruiscono di contributi pubblici o agevolazioni per l'erogazione dei propri servizi tramite sistemi informativi o internet”

European Accessibility Act

- Direttiva UE 2019/882
- Recepita dall'Italia con Dlgs 82/2022
- Estesi obblighi di accessibilità alle aziende con fatturato superiore a 2 milioni di euro

Obblighi in materia di accessibilità

(D.Lgs 82/2022)

- Garantire che gli strumenti informatici raggiungano il livello AA degli standard di accessibilità **WCAG 2.1** (Web Content Accessibility Guidelines) e che lo mantengano attraverso una continua attività di monitoraggio
- Conformarsi ai requisiti tecnici previsti dalla Legge Stanca e successive modificazioni
- Pubblicare annualmente la **Dichiarazione di accessibilità** (entro 23 settembre)
- Prevedere il **Meccanismo di feedback**

E-commerce e booking

I nuovi obblighi di accessibilità digitale riguardano in particolare:

- E-commerce
- Piattaforme di booking
- Sistemi di biglietteria
- Servizi di trasporto
- Siti web e app mobile
- Documenti digitali

Nuove sanzioni

Il Dlgs 82/2022 prevede sanzioni fino a 40.000 € e un meccanismo progressivo se la violazione viene reiterata nel tempo da parte delle aziende private



ESEMPI DI BARRIERE DIGITALI

IMMAGINI

- Testo alternativo
- Immagine decorativa



VIDEO

- Audiodescrizione
- Sottotitolazione
- Lingua dei segni italiana (LIS)



Ciao bambini, come state? Mi mancate come sempre

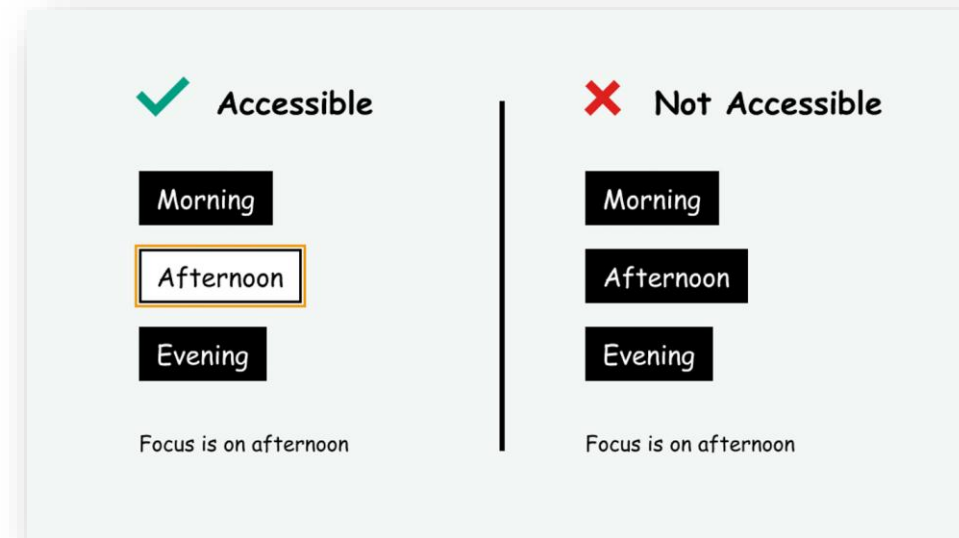
CODICE RECAPTCHA

- Immagini alfanumeriche
- Test basati sulla vista
- Buona prassi: io non sono un robot



SITO NAVIGABILE DA TASTIERA

- Focus visibile
- Link Salta Blocchi
- Ogni parte del sito



BUONE PRASSI RELAZIONALI E DI COMUNICAZIONE

Disabilità: una faccia dell'uomo



Attirare l'attenzione

- Se possibile, chiamare per nome
- Far percepire la propria presenza sfiorando il braccio

IDENTIFICARSI

- Nome
- Ruolo
- Memorizzare il nome degli utenti con difficoltà visive



COMUNICAZIONE NON VERBALE

LA STRETTA DI MANO



GUARDARE NEGLI OCCHI

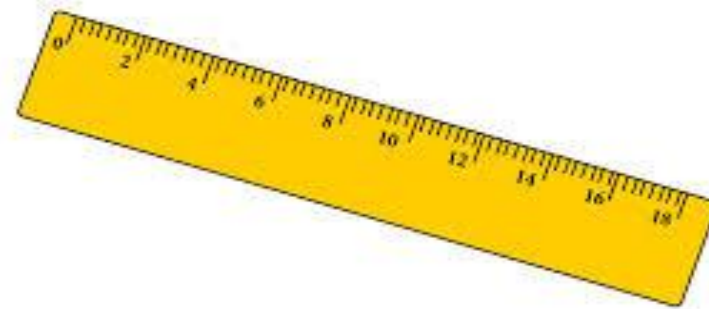


CONSEGNARE LE COSE IN MANO

- Consegnare tutto in mano
- Specificare di cosa si tratta
- Spiegarne la funzione



LA FIRMA



Guida-mano

I PAGAMENTI



CONGEDARSI

Segnalare quando ci si
Allontana!



L'ACCOMPAGNATORE



SPIEGARE I TEMPI DI ATTESA

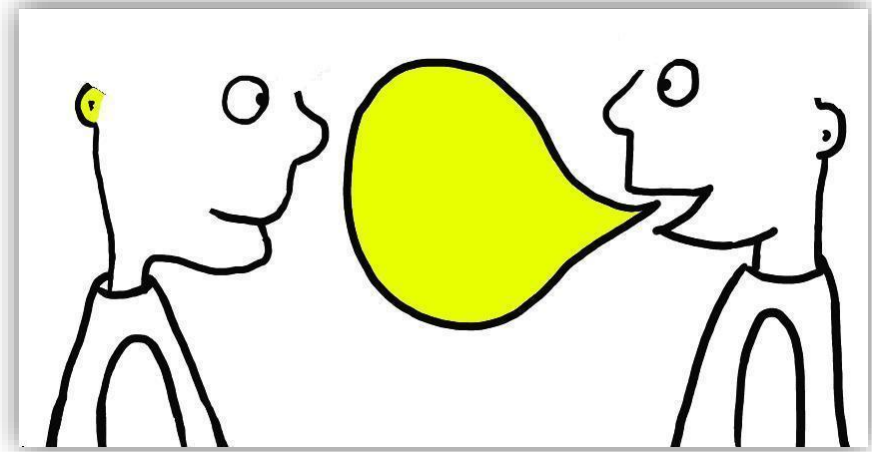


PIÙ TEMPO, PIÙ FATICA

- Le persone con disabilità impiegano più tempo nello svolgimento di alcune attività.
- Operazioni apparentemente banali possono richiedere molta fatica e stress.
 - Utilizzare i servizi igienici
 - Compilare moduli
 - Orientarsi
 - Spostarsi da un luogo ad un altro

LA COMUNICAZIONE

- Parlare frontalmente
- Parlare in modo semplice senza infantilizzare



L'UTILIZZO DEL VERBO VEDERE

“Ci vediamo domani, Ah no, scusa...

Ci... Sentiamo Domani”

Le lingue fanno continuamente riferimento a concetti visivi. Sarebbe impossibile evitare l'utilizzo di parole che rimandano alla sfera visiva.

Il verbo vedere va usato senza problemi!

Evitare: Ma quanto vedi? Non vedi proprio nulla?

ASPETTI AMBIENTALI

- Individuare le barriere architettoniche
- Pensare a come superarle
- Eliminare le interferenze visive (riflesso, penombra ecc.)
- Eliminare l'inquinamento sonoro

**SPESSE LA DISABILITÀ
NON SI VEDE**



ATTENZIONI CON DISCREZIONE



Grazie per l'attenzione