

Come si organizza un evento inclusivo?

Guida per progettare e realizzare manifestazioni
all'insegna di accessibilità e inclusione

EVENTO ADATTO A TUTTI



indice

01. Pillole di inclusività

- (pag. 4) La guida
- (pag. 5) Eventi, accessibilità e inclusione
- (pag. 6) Come si organizza un evento inclusivo?
- (pag. 7) Le 11 cose da sapere prima di realizzare un evento inclusivo
- (pag. 8) I 4 pilastri su cui basarsi per organizzare un evento inclusivo
- (pag. 9) I 5 errori da non commettere quando si organizza un evento inclusivo
- (pag. 10) Le 4 fasi dell'organizzazione di un evento inclusivo
- (pag. 10) Come si organizza per la prima volta un evento inclusivo?
- (pag. 13) I passi per organizzare un evento inclusivo

02. Come organizzare un evento inclusivo

- (pag. 13) Luogo dell'evento
- (pag. 14) Direzione tecnica e segreteria organizzativa
- (pag. 15) Mobilità
- (pag. 16) Allestimenti
- (pag. 17) Service
- (pag. 17) Fornitori ed espositori
- (pag. 18) Catering e ristorazione
- (pag. 20) Gadget e materiali informativi
- (pag. 21) Sicurezza in caso di emergenza
- (pag. 22) Laboratori e attività dinamiche
- (pag. 23) Sistema di accoglienza
- (pag. 24) Comunicazione e informazione
- (pag. 25) Tecnologia

COME SI ORGANIZZA UN EVENTO INCLUSIVO?

Guida per progettare e realizzare manifestazioni all'insegna di accessibilità e inclusione

Perché si organizza un evento?

Chi organizza un evento lo fa per promuovere eventi culturali, ricreativi, gastronomici in cui venga coinvolto un alto numero di persone. **Una delle maggiori gratificazioni per gli organizzatori è vedere che al proprio evento assistano molte persone e che ne rimangano estremamente soddisfatte, avendo il piacere di ripetere l'esperienza in un'ipotetica edizione successiva.** Un dato di fatto è, però, che vi sono molte persone che per esigenze specifiche legate all'accessibilità rinunciano a partecipare a eventi e manifestazioni. Solo in Italia ci sono 20 milioni di persone che hanno delle esigenze specifiche legate all'accessibilità.

"Secondo l'Organizzazione mondiale del turismo (OMT), l'accessibilità è un elemento centrale di qualsiasi responsabilità e politica del turismo sostenibile. È un imperativo dei diritti umani e un'opportunità commerciale eccezionale. Soprattutto, dobbiamo apprezzare il fatto che il turismo accessibile non favorisce solo le persone con disabilità o bisogni speciali, è un vantaggio per tutti noi".

Taleb Rifai, Segretario Generale OMT 2010-2017

Cos'è l'accessibilità?

La parola accessibilità è **legata all'ambiente, non alla persona.** Viene spesso associata alla disabilità, in realtà riguarda tutti ed è conseguenza della diversità umana, culturale e generazionale. **Accessibilità significa rendere disponibili a tutti le bellezze, i servizi e le peculiarità di un luogo. I concetti di accessibilità, ambiente ed esigenze delle persone che mutano nel corso della vita sono**

strettamente correlati. Mettendo al centro le esigenze specifiche delle persone, che spesso sono multiple, e adattando loro l'ambiente nel miglior modo possibile, ogni persona può vivere delle esperienze in modo autonomo e spensierato insieme ai propri cari.

L'incontro di pochi giorni fa, è stato, oltre che divertente, anche istruttivo, perché ho capito l'importanza di un mondo più accessibile. Perché non basta fare qualcosa solo per una parte di persone, ma per tutte. Non serve inventarsi molto, perché: cosa ti costa fare un corridoio più largo, maggiori per una mamma con un passeggino? Cosa ti costa fare una rampa al posto di degli scalini? Cosa ti costa dire "Posso aiutarti?" a qualcuno in difficoltà? Non ti costa nulla; costa solo riflettere un attimo

Pensiero di una studentessa del primo anno della Scuola secondaria di primo grado, scritto dopo aver assistito ad un incontro a scuola inerente ad accessibilità e inclusione.

Perché realizzare un evento inclusivo?

In un evento inclusivo, tutti si sentono considerati e ciò porta loro a stare bene e provare delle sensazioni ed emozioni positive. Il fatto di poter scegliere di prendere parte ad un evento e potervi partecipare senza complicazioni e in maniera facile, esattamente come tutti gli altri, rende le persone felici. Saranno perciò propense a parlare bene dell'evento alla propria cerchia di amicizie e conoscenze, a recensirlo online, e ad assistere all'edizione successiva.

Adottare un approccio inclusivo nell'organizzazione di un evento significa tenere in considerazione le necessità specifiche delle persone, adattando l'ambiente alle loro esigenze, ottenendo molteplici **vantaggi dal punto di vista del singolo, della comunità locale, della società nonché di tipo economico.**

Quali sono i vantaggi per chi organizza un evento inclusivo?

- Aumento del numero di visitatori raggiungendo quelli che, per mancanza di informazioni inerenti alle proprie esigenze specifiche, prima erano portati a rinunciare a parteciparvi per evitare di sentirsi a disagio;
- Creazione o consolidamento della reputazione positiva dell'ente organizzatore e dei partner correlati. In casi specifici, miglioramento della reputazione;
- Diffusione della cultura dell'accessibilità e del pensiero inclusivo sia tra i partecipanti che tra gli organizzatori, il personale e i volontari coinvolti nell'evento;
- Aumento della qualità dell'evento;
- Impatto sociale;
- Effetti positivi sul territorio a livello turistico.

LA GUIDA

Questa guida è un manuale, **pratico e teorico**, che aiuta a ripensare, in un'**ottica di inclusione e accessibilità**, l'organizzazione e la realizzazione di eventi e manifestazioni con l'obiettivo di soddisfare diversi tipi di pubblico, rendere gli eventi fruibili a tutti, promuovere e diffondere una cultura dell'inclusione e dell'accessibilità.

Un elemento fondamentale per la buona riuscita della manifestazione è **considerare l'evento nel suo insieme, organizzando in ottica di accessibilità ogni fase: progettazione, realizzazione, verifica e comunicazione.**

Per chi è utile la guida?

Associazioni culturali, sportive, Pro Loco che si occupano dell'organizzazione di eventi (sagre, mostre, festival, etc.). Enti pubblici e fondazioni private che promuovono o finanziano eventi sul proprio territorio o che vogliono applicare nei propri bandi i principi di inclusione

e accessibilità. Responsabili eventi, marketing, comunicazione di imprese che vogliono realizzare eventi accessibili. Fornitori di beni e servizi per eventi e manifestazioni (aziende di catering, allestitori, service audio-video, etc.). Tutte le persone coinvolte nella filiera organizzativa di un evento.

Tipologia di eventi

Questa guida è utile per progettare e realizzare qualsiasi tipo di manifestazione che vuole diventare più accessibile ed essere fruibile da tutti. Nello specifico:

- Pubblici e privati;
- In spazi chiusi o all'aperto;
- Culturali, enogastronomici, ricreativi, ludici, musicali, sportivi, etc.

L'idea di fondo è che non debbano esistere solo alcune categorie di eventi accessibili, ma che **l'accessibilità e il pensiero inclusivo siano elementi chiave da considerare quando si organizza un evento e, a livello generale, nella società**, con lo scopo che a tutti siano garantite le stesse opportunità e un'alta qualità della vita. L'obiettivo principale di un evento inclusivo è, infatti, la partecipazione attiva e soddisfacente di tutti i pubblici. Nello specifico, **il miglioramento dei livelli di accessibilità di un evento porta a una maggiore partecipazione attiva da parte di quelle persone con esigenze specifiche che, altrimenti, opterebbero per non recarvisi.** Staticamente, infatti, una persona su tre rinuncia a uscire di casa per paura di trovarsi a disagio o di non vedere soddisfatte le proprie necessità.

Si tratta di una grande fetta di **clientela potenziale** che si può attrarre attraverso un'**adeguata comunicazione** relativa alle informazioni di accessibilità dell'evento. Per chi ha esigenze specifiche, disporre prima di questo tipo di informazione rappresenta anche un **fattore di rassicurazione** e può essere **decisivo** nel momento di decidere se assistere o meno a una manifestazione.

EVENTI, ACCESSIBILITÀ E INCLUSIONE

Godere della bellezza di un evento (assistere ad una mostra, uno spettacolo, una sagra, un concerto, una manifestazione, etc.), con dignità e in autonomia, è diritto di ogni persona.

Si tratta di quei momenti ordinari che sono, in realtà, straordinari, arricchenti e appaganti. Momenti di crescita e realizzazione personale. Sono esperienze da condividere con altre persone o da vivere solo con se stessi, a seconda del momento e del contesto.

Gli eventi sono aggregazione, cultura e condivisione con gli altri; vi si possono promuovere **nuove immagini, tendenze e stili di vita**, perciò assistervi può rappresentare anche un'occasione per conoscere e prendere consapevolezza delle diversità circostanti.

I benefici che un evento può portare su un territorio e sulla sua popolazione sono diversi e vanno ben oltre al fattore economico.

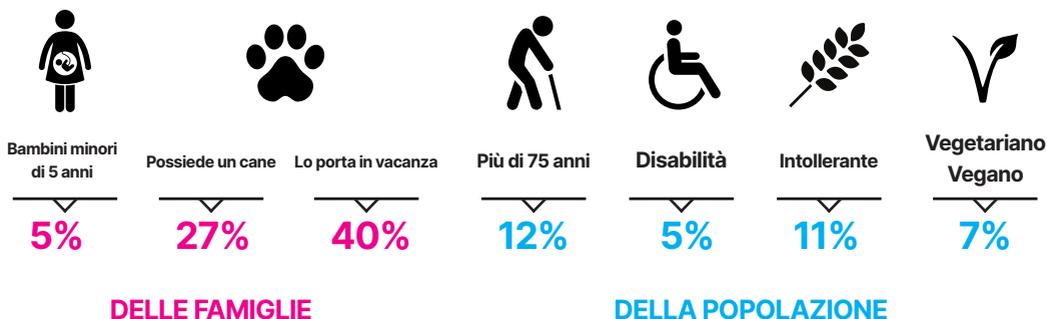
Un evento inclusivo è un evento per tutti: un'esperienza che può essere vissuta e goduta da qualsiasi persona, indipendentemente dalle sue specifiche esigenze e abilità.

Un cambiamento di prospettiva

Mettendo in primo piano il **valore etico ed educativo di un evento**, l'approccio da adottare in tutta la filiera organizzativa è quello in cui **al centro vi sono la persona e la qualità della sua esperienza**.

Ciò significa **considerare** in primo luogo **le esigenze specifiche** delle persone, che sono diverse e cambiano nel tempo.

Solo in Italia, queste persone sono **20 milioni** (stima basata su dati Istat e Doxa) e, di queste:



Alla luce di questi dati, è evidente come sia necessario adottare un approccio fondato sulla persona e sulle sue esigenze specifiche per non compromettere la piena ed effettiva **partecipazione attiva** ad un'ampia fascia di popolazione e alimentare le disuguaglianze nella società.

Quando un evento si definisce accessibile?

In un **evento accessibile** vi sono tutte le condizioni (organizzazione, gestione, attenzioni, servizi, soluzioni tecniche e tecnologiche, etc.) per consentire a qualsiasi persona, indipendentemente dalle sue abilità ed esigenze specifiche, di conoscere, accedere e interagire attivamente con le iniziative e attività proposte dall'evento, vivendo un'esperienza piacevole, appagante e soddisfacente in condizioni di comfort e sicurezza.

Le 4 dimensioni dell'accessibilità nell'organizzazione di un evento

La fruibilità di un evento è un processo continuo in cui si coniugano in maniera equilibrata le 4 dimensioni fondamentali dell'accessibilità:

Accessibilità strutturale
Accesso all'esperienza
Accesso all'informazione
Accessibilità economica

L'**accessibilità strutturale** si riferisce alla possibilità per ogni persona di accedere, muoversi e usufruire in modo paritario, inclusivo e non discriminante degli spazi e dei luoghi in è tenuto l'evento. Vi sono compresi i cosiddetti "spazi accessori e collaterali", quali, per esempio, i servizi igienici, l'area adibita a guardaroba, la caffetteria, i camerini, le sale prove., etc.

Con **accesso all'esperienza** si intende, invece, la possibilità che ognuno ha di partecipare, godere, comunicare, comprendere e vivere al meglio l'evento proposto.

L'**accesso all'informazione** è, invece, la possibilità per tutti di reperire informazioni chiare, affidabili e aggiornate circa l'accessibilità, i servizi e le soluzioni disponibili, tramite strumenti di comunicazione fruibili anche da persone con disabilità.

La **tecnologia**, al giorno d'oggi, può

diventare un'alleata preziosa per chi vuole assistere ad un'iniziativa, anticipando ciò che troverà sul posto in merito alle proprie esigenze specifiche. In questo senso, è necessario ragionare in termini di **accessibilità web**: quando un sito è accessibile, chiunque può accedervi, indipendentemente dalle proprie capacità psico-motorie e dal dispositivo utilizzato per navigare.

L'**accessibilità economica**, infine, si riferisce al fatto di dare la possibilità a chiunque, indipendentemente dalla sua condizione economica, di partecipare ad un evento o manifestazione. Un esempio può essere, creare un offerta variegata in modo che anche chi ha difficoltà economiche possa partecipare senza esplicitare la propria condizione.

COME SI ORGANIZZA UN EVENTO INCLUSIVO?

La catena dell'accessibilità

Per chi organizza un evento è necessario considerare sotto l'ottica dell'accessibilità, della fruibilità e della piacevolezza per le persone **tutti gli anelli connessi alla pianificazione, alla promozione e alla realizzazione dell'evento**, in modo che effettivamente la catena dell'accessibilità si realizzi. Ciò fa sì che chiunque possa partecipare e vivere l'esperienza in maniera soddisfacente e piacevole, in modo autonomo, sicuro e confortevole. Non sono da trascurare, inoltre, tutti quegli aspetti legati a ciò che accade prima di arrivare all'evento: informazione, mobilità (trasporti, percorsi pedonali, controllo delle lunghe distanze a piedi, parcheggi, etc.), orari e tempi.

L'accessibilità deve essere trasversale a tutte le fasi dell'evento e deve essere condivisa da tutti gli attori della filiera organizzativa.

Inoltre, la ricerca della piena fruibilità è un **percorso in continua evoluzione** e, quanto più sarà frutto di un'adeguata sinergia di buone pratiche, tanto un evento riuscirà ad essere gradualmente più fruibile da tutti e migliorare complessivamente la sua qualità.

Buone pratiche, competenze e costi

- **Adottare delle accortezze in votica inclusiva dal punto di vista organizzativo, spaziale, comunicativo, tecnologico e gestionale non necessariamente presuppone dei costi maggiori**, ma, semplicemente, implica un'attenzione particolare alla questione dell'inclusione.
- **Effettuare dei sopralluoghi** sul luogo dove si terrà l'evento con persone che possano essere rappresentative di diverse esigenze e con chi dispone di competenze in merito all'accessibilità ed è in grado di esaminarla sotto più punti di vista, in modo integrato e non settoriale (associazioni a tutela di persone con disabilità, associazioni che seguono i temi della famiglia e infanzia, etc.).
- **Comunicare in modo responsabile le informazioni sull'accessibilità.**

LE 11 COSE DA SAPERE PRIMA DI REALIZZARE UN EVENTO INCLUSIVO

1. **Organizzare un evento accessibile non significa pensare solamente alle persone con disabilità e difficoltà motorie.**
2. **Eliminare le barriere architettoniche non è sufficiente.**
3. **Le necessità che spingono le persone a rinunciare ad assistere a un evento sono maggiormente: il fatto di muoversi con bambini molto piccoli, avere delle intolleranze o necessità alimentari.**
4. **Cambiare il modo di pensare è il punto di partenza** per organizzare un evento all'insegna dell'inclusione.
5. **L'accessibilità va pensata nel momento in cui si comincia a organizzare l'evento**, non modificando una situazione dopo aver terminato i lavori.
6. **Il rispetto delle normative non è sufficiente per definire un evento inclusivo**, bisogna considerare le necessità delle persone e la loro diversità.
7. **L'organizzazione non comporta maggiori costi.**
8. **Un evento rivolto a tutti è preferibile rispetto alla realizzazione di singole iniziative dedicate a persone con specifiche necessità.**
9. **L'accessibilità è strettamente legata alla cultura. Diffondere, perciò, la cultura dell'accessibilità e il pensiero inclusivo tra tutti coloro che operano per la realizzazione di un evento rappresenta un elemento essenziale per la buona riuscita dell'evento.**
10. **La comunicazione è fondamentale.** Un evento deve essere comunicato

nel modo giusto, soprattutto la prima volta in cui si effettua il cambiamento.

- 11. L'aspetto della sicurezza è da considerare nei minimi dettagli.**
Bisogna considerare che in caso di emergenza le persone, in base alle loro necessità, si comportano in modo diverso. Pensare alla sicurezza di tutti è fondamentale.

I 4 PILASTRI SU CUI BASARSI PER ORGANIZZARE UN EVENTO INCLUSIVO

I principi fondamentali che devono essere da guida per tutta l'organizzazione di un evento all'insegna dell'inclusione sono:

- 1. Autonomia**
- 2. Possibilità di scelta**
- 3. Autodeterminazione**
- 4. Progettazione per tutti**

1. Autonomia

Le persone cercano autonomia e indipendenza. Ognuno vorrebbe poter fruire di un luogo o di un evento come chiunque altro, senza dover chiedere aiuto ed essere dipendente dalle altre persone oppure fare le cose in modo diverso o limitato rispetto agli altri.

2. Possibilità di scelta

Realizzare eventi inclusivi dà la possibilità alle persone di scegliere, sulla base delle proprie necessità, quelli che sono gli eventi più adatti alle proprie esigenze e a cui possono partecipare insieme ai propri familiari e amici con serenità, consapevolezza e senza sentirsi diversi.

3. Autodeterminazione

Le persone non cercano luoghi adatti a tutti, ma luoghi adatti a se stessi. Mettere dei bollini che certifichino l'accessibilità di un luogo o di un evento non serve, visto che ognuno ha delle specifiche esigenze di accessibilità. Molto utile è, invece, fornire le informazioni oggettive e precise sull'accessibilità dell'evento: ciò permette a ogni persona di determinare in autonomia quanto l'evento sia compatibile con le proprie necessità, avendo quindi la possibilità di scegliere se assistervi o meno.

4. Progettazione per tutti

Progettare un evento inclusivo significa realizzare un evento per tutti, in modo tale che chiunque possa fruire di tutto ciò che l'evento offre in piena autonomia.

In merito a ciò, vi è un'errata convinzione di fondo per cui spesso si ritiene che progettare un evento accessibile voglia dire creare delle zone riservate a persone con determinate necessità. Progettare per tutti significa considerare anche le differenze età dei visitatori, ovvero i più piccoli e le persone anziane. I bambini, per esempio, hanno delle necessità diverse rispetto agli adulti: comunicano e fruiscono dei luoghi in modo diverso rispetto a loro.

È fondamentale quindi considerare anche questa fascia di età per soddisfare, da un lato, le loro esigenze, e, dall'altro, quelle di chi li accompagna (genitori, familiari, etc.). Lo stesso discorso vale anche per le persone di età avanzata e per chi si sposta insieme a loro.

I 5 ERRORI DA NON COMMETTERE QUANDO SI ORGANIZZA UN EVENTO INCLUSIVO

- 1. Superficialità**
- 2. Comunicazione errata**
- 3. Ignorare le critiche**
- 4. Non dare la giusta importanza alle necessità degli altri**
- 5. Etichettare un evento come inclusivo solo per mostrarsi migliori**

Scopriamo nel dettaglio cosa tenere in considerazione, evitando di fare degli errori che potrebbero compromettere la buona riuscita dell'evento, la reputazione di chi lo organizza e la soddisfazione di tutti i visitatori.

1. Superficialità

In un evento veramente inclusivo, le necessità dei visitatori devono essere totalmente soddisfatte, non solamente in parte. È necessario, perciò, dare la giusta importanza ad ogni azione che viene svolta e pensare ad ogni minimo dettaglio. Per esempio, una piccola soglia di 2 cm è da considerarsi un gradino. Non intervenire rendendo lo spazio accessibile e ignorare la cosa può creare dei disagi nei visitatori, creando rischio di inciampo e non favorendo l'accessibilità per chi si muove su due ruote.

2. Comunicazione errata

Le informazioni devono essere comunicate in modo preciso e puntuale. Fornire informazioni errate o nascondere alcuni particolari può comportare dei rischi reputazionali, compromettendo la reputazione personale, aziendale e dell'evento, e, soprattutto, può creare dei disagi alle persone quando si trovano sul posto. Determinate persone, infatti,

in relazione alle proprie necessità si rischierebbero di trovare in una situazione in cui per loro non è possibile godere e fruire appieno dell'evento. È meglio, a volte, perdere dei clienti o dei visitatori sapendo che questi non si troveranno bene nel nostro evento piuttosto che ingannarli con informazioni non veritiere o imprecise, facendoli sentire a disagio quando arrivano sul posto e si trovano di fronte a una realtà diversa da quella comunicata.

3. Ignorare le critiche

Accogliere sempre in modo costruttivo le critiche o le segnalazioni delle persone che hanno determinate necessità è importantissimo. Queste indicazioni possono essere fondamentali per organizzare l'edizione successiva dell'evento e renderlo quindi migliore.

4. Non dare la giusta importanza alle necessità degli altri

Gli eventi vengono organizzati per soddisfare i visitatori: le loro necessità, pertanto, sono e devono essere la priorità per chi organizza. Ciò che per alcune persone è irrilevante, per altri può essere cruciale. La frase "ma cosa vuoi che succeda, è solo..." è completamente da evitare ed è frutto di un approccio completamente sbagliato e per nulla inclusivo.

5. Etichettare un evento come inclusivo solo per mostrarsi migliori

Quando si decide di organizzare un evento accessibile e inclusivo bisogna farlo con convinzione. Curare parzialmente alcuni aspetti e poi utilizzare l'etichetta di "evento inclusivo" non è corretto nei confronti dei clienti e dei visitatori. Ciò non solo non porta alcun vantaggio ma può ritorcersi contro, correndo il rischio di perdita di reputazione.

LE 4 FASI DELL'ORGANIZZAZIONE DI UN EVENTO INCLUSIVO

Per realizzare un evento inclusivo sono 4 le fasi da tenere in considerazione:

1. **Progettazione**
2. **Realizzazione**
3. **Verifica**
4. **Comunicazione**

Di seguito, sono indicati sinteticamente alcuni passi da fare in ogni fase dell'organizzazione dell'evento.

1. Progettazione

Analizzare il luogo dove si terrà l'evento, i servizi offerti, e la parte di somministrazione cibi o bevande. È consigliato chiedere la consulenza di specialisti in materia di accessibilità oppure persone rappresentative delle diverse necessità o associazioni specializzate.

2. Realizzazione

Formare e informare tutti i collaboratori che si occupano dell'organizzazione dell'evento così come tutte le persone che ci lavoreranno. Procedere all'attuazione di quanto definito in fase di progettazione, cercando di porre attenzione a ogni minimo particolare: un elemento che per una persona può essere ininfluente, infatti, per un'altra può essere vitale.

3. Verifica

Prima dell'avvio dell'evento, effettuare un sopralluogo di verifica per controllare la situazione generale e il rispetto di ciò che è stato stabilito in fase di progettazione dell'evento. Raccogliere e documentare tutte le azioni e le caratteristiche dell'evento che favoriscono l'accessibilità.

4. Comunicazione

Far sapere al pubblico che l'evento

è stato pensato in modo inclusivo.

La comunicazione deve essere rivolta all'esterno, per promuovere l'evento, così come all'interno del luogo dove si terrà la manifestazione. La comunicazione sul luogo dell'evento deve essere fatta attraverso l'utilizzo di segnaletica e cartellonistica dove siano indicate le informazioni più importanti, come, per esempio: percorsi accessibili, parcheggi riservati, presenza di fasciatoi nei bagni, disponibilità di cibi senza allergeni, etc.

COME SI ORGANIZZA PER LA PRIMA VOLTA UN EVENTO INCLUSIVO?

9 ASPETTI CHIAVE REALIZZABILI DA TUTTI

Nell'organizzare per la prima volta un evento accessibile e inclusivo, possono sorgere dei dubbi.

Da dove si inizia? Quali sono gli elementi più importanti da considerare **e che sono facili da realizzare anche da chi non ha molta esperienza?**

Di seguito, sono indicate delle linee guida **alla portata di tutti** per organizzare la prima edizione di un evento inclusivo.

Si tratta di un punto di partenza per realizzare un evento che porti alla soddisfazione dei visitatori.

9 aspetti chiave da cui partire:

1. **Parcheggi**
2. **Accessi**
3. **Altezze dei banconi**
4. **Bagni**
5. **Necessità alimentari**
6. **Servizi per i bambini**
7. **Accoglienza animali**
8. **Segnaletica**
9. **Comunicazione**

1. Parcheggi



- Riservare dei parcheggi per persone con disabilità, ridotte capacità motorie o famiglie con bambini piccoli nelle immediate vicinanze dell'accesso all'evento.
- L'accessibilità del percorso dal parcheggio all'ingresso dell'evento è fondamentale.
- Elementi da considerare: pendenze e tipologia di terreno.
- La tipologia di terreno deve permettere il movimento anche su ruote, per esempio, di carrozzine e passeggini.
- I parcheggi devono essere segnalati molto bene anche lungo le strade principali che portano all'evento.

2. Accessi



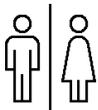
- Favorire gli accessi senza barriere architettoniche.
- Prevedere, se necessario, delle rampe con pendenza non superiore al 5/6%.
- Nel caso in cui vi siano più accessi, è da segnalare in modo chiaro il percorso verso l'accesso senza barriere.

3. Altezze dei banconi



- I banconi dovrebbero avere una altezza compresa tra 80 e 100 cm.
- Nel caso di altezze dei banconi superiori a 100 cm, è consigliato prevedere un appoggio ribassato.

4. Bagni



- I bagni sono fondamentali per le famiglie con neonati e bambini piccoli così come per le persone con disabilità.
- Deve essere

riposta una grande attenzione nell'allestimento dei bagni, siano essi in muratura o di tipo chimico.

- Nel caso di bagni chimici, ci si deve accertare che quelli forniti abbiano un'elevata fruibilità: spesso, infatti, diverse aziende forniscono dei bagni che, pur rispettando la normativa, sono di difficile utilizzo.
- Disporre di un fasciatoio per il cambio dei neonati o dei bambini piccoli, all'interno dei bagni o in apposito locale dedicato, è fortemente consigliato.

5. Necessità alimentari

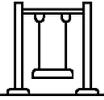


- Visto il gran numero di persone con esigenze alimentari legate a intolleranze, allergie o scelte di tipo alimentare, è importante rendere disponibile online il menù.
- Nel menù online sarà inclusa la lista degli ingredienti e degli allergeni. Ciò permette a chi ha esigenze di questo tipo, prima di recarsi all'evento, di sapere se potranno essere soddisfatte le sue necessità legate all'alimentazione.
- Durante l'evento, può essere utile dotarsi di birra senza glutine per venire in contro alle persone con celiachia.
- Nel caso di fornitura di cibi confezionati, sono da prevedere alcuni cibi senza lattosio, senza glutine o altri allergeni.
- Per favorire chi adotta delle scelte alimentari di tipo vegano o vegetariano, sono da prevedere degli alimenti adatti alle loro esigenze, evitando quegli ingredienti non essenziali che potrebbero rendere la stessa pietanza non adatta a quella specifica necessità.

6. Servizi per i bambini

Quando le famiglie si recano ad un evento, apprezzano molto la presenza di servizi rivolti ai bambini quali:

- Animazione.
- Laboratori.
- Spazi ad hoc pensati per i più piccoli, dove possano giocare al sicuro e lontano da eventuali pericoli, dove vi sia, eventualmente, anche la presenza adibita al controllo e alla sorveglianza.



- Menù bimbi (con porzioni ridotte per evitare gli sprechi alimentari).
- Fasciatoio in bagno.

7. Accoglienza animali

Visto che spesso le persone portano con sé il proprio animale domestico, o desidererebbero farlo, ove possibile è importante rendere l'evento accessibile anche agli animali. Di seguito alcuni accorgimenti:



- Prevedere degli appositi spazi con i cestini per gettare le deiezioni e un distributore di sacchetti.
- Fornire su richiesta le ciotole per abbeverare l'animale.
- Le ciotole non dovrebbero mai essere riempite d'acqua, visto che questa potrebbe diventare stagnante oppure facilitare la trasmissione di malattie. Ciò può succedere, per esempio, nel caso in cui un cane malato si vada ad abbeverare e, successivamente, la stessa acqua sia bevuta da un animale sano. Per questo motivo si consiglia di fornire le ciotole solo su richiesta.

8. Segnaletica

Si tratta di un elemento fondamentale nella manifestazione.

- Deve essere chiara, visibile, ad altro contrasto cromatico e con caratteri di facile leggibilità.



- Deve essere posizionata anche sulle strade che portano all'evento in modo tale che i visitatori possano identificare la direzione verso gli accessi, la presenza di eventuali parcheggi riservati o di ingressi accessibili.
- Nel luogo dell'evento, è importante che vi sia una segnaletica che indichi le direzioni da seguire per fruire dei diversi servizi, come, per esempio: toilette, fasciatoio, casse, ritiro cibi e bevande, servizi per bambini, servizi agli animali, etc.
- Nel caso di eventi in cui vi sia la somministrazione di cibi o bevande, è consigliabile rendere disponibile anche un menù con la lista degli ingredienti ed allergeni.

9. Comunicazione



- Se sono state fatte delle modifiche ai servizi rispetto agli anni precedenti, comunicarle permette agli utenti di potersi organizzare per tempo.
- Presentare una sintesi delle attività che sono inclusive, anche quelle già note, permette di far conoscere i punti di forza dell'evento anche a chi non c'è mai stato prima.
- Se l'evento è promosso anche online, fornire le informazioni principali sui punti di accesso privi di barriere architettoniche permette agli utenti che hanno bisogno di organizzare la loro visita.

I PASSI PER ORGANIZZARE UN EVENTO INCLUSIVO

In questa sezione, ogni aspetto relativo all'organizzazione dell'evento sarà trattato nel dettaglio in chiave inclusiva. Buone pratiche, spunti e riflessioni saranno utili per poter realizzare un evento in cui ogni tassello è inserito in un insieme coerente e strutturato, fondamentale per il successo della manifestazione.

- **Luogo dell'evento**
- **Direzione tecnica e segreteria organizzativa**
- **Mobilità**
- **Allestimenti**
- **Service**
- **Fornitori ed espositori**
- **Catering e ristorazione**
- **Gadget e materiali informativi**
- **Sicurezza in caso di emergenza**
- **Laboratori e attività dinamiche**
- **Sistema di accoglienza**
- **Comunicazione e informazione**
- **Tecnologia**

LUOGO DELL'EVENTO

Il successo o meno di un evento è determinato in parte dal luogo che lo ospita. **Al momento di valutare le diverse opzioni**, il tema dell'accessibilità deve rivestire un ruolo chiave per poi operare la scelta definitiva. Il primo passo è optare, ove possibile, per un sito **privo di barriere architettoniche** oppure, in alternativa, **impegnarsi per superarle ideando delle possibili soluzioni** che rispondano alle diverse esigenze dei visitatori. In questo modo si possono evitare successivamente spiacevoli inconvenienti.

Si possono prevedere pertanto delle soluzioni temporanee per migliorare l'accessibilità del luogo per la **durata**

dell'evento, a patto che esse siano di qualità, pensate e realizzate nel rispetto dei principi di autonomia, sicurezza ed estetica.

Se proprio alcuni punti rimangono inaccessibili o di difficile fruizione per persone con alcune esigenze, diventa a questo punto fondamentale comunicarlo in maniera chiara. Fornire queste informazioni prima dell'inizio dell'evento, diventa un modo per permettere all'utente di fare una scelta consapevole.

Domande da porsi al momento della valutazione e della selezione del luogo:

- È funzionale? Risponde ai parametri di accessibilità?
- Gli spazi, i servizi e le dotazioni sono in linea con un approccio inclusivo?
- Può essere raggiunto facilmente da tutti?
- È necessario apportare delle integrazioni per migliorare la sua accessibilità?
- Dispongo di tempo e budget sufficienti per apportare questi cambiamenti?

Buone pratiche

- Pianificare e valutare attentamente se un luogo è fruibile da tutti, coadiuvati da persone competenti in materia, associazioni del settore e persone con disabilità o esigenze specifiche.
- Prevedere problemi che si possono presentare e possibili soluzioni da adottare per rispondere a necessità di diverso tipo.
- Coinvolgere tutto il personale sull'importanza nell'evento del tema dell'accessibilità e della cura di ogni minimo dettaglio.
- Disponibilità, consapevolezza e collaborazione devono essere alla base dell'attitudine di tutte le persone coinvolte nell'organizzazione di un evento inclusivo.
- L'apprendimento dall'errore e l'approccio costruttivo alle recensioni

negative: fare una lista di criticità delle edizioni degli eventi scorsi, includendo le segnalazioni dei visitatori e le recensioni negative.

- Creazione di una rete di contatti: registrare contatti utili per la soluzione di problematiche di accessibilità (es. rampe mobili, sollevatori, pedane elevatrici, etc.).
- Inserire i criteri di accessibilità nella valutazione di un luogo e registrarli.

In un evento inclusivo le barriere architettoniche non dovrebbero esserci in tutta l'area della manifestazione. L'ideale, ad ogni modo, è garantire l'accesso a tutti quegli spazi e servizi essenziali per la fruizione dell'evento

DIREZIONE TECNICA E SEGRETERIA ORGANIZZATIVA

Per organizzare un evento in chiave accessibile e inclusiva, è necessario che vi sia **coerenza nelle scelte da adottare dal punto di vista organizzativo a tutti i livelli**: da quelle generali fino alla definizione dei minimi dettagli.

Sono infatti i particolari che, concepiti in ottica di accessibilità e inclusione, fanno spesso la differenza, determinando la buona riuscita della manifestazione e la percezione di coerenza di valori.

Alcuni esempi: i cestini per la raccolta differenziata devono essere posizionati in luoghi raggiungibili da tutti così come i tavoli, i piani rialzati, etc.

Buone pratiche

- **Definire un referente per l'accessibilità.** La persona che ricoprirà questo ruolo sarà appositamente preparata in materia, in modo tale da poter: prendere delle decisioni ragionate; effettuare delle scelte consapevoli; intervenire su tutti gli aspetti dell'evento avendo a monte una visione di insieme in merito alla fruibilità; rapportarsi e coordinarsi con fornitori e visitatori.
- **Instaurare delle collaborazioni con esperti in accessibilità e associazioni di tutela delle persone con disabilità.**
- **Attivazione di servizi ad hoc su prenotazione,** come, per esempio, servizi di navetta attrezzati, accompagnamenti turistici.
- **Servizi igienici.** Un'attenta pulizia dei servizi igienici è un elemento di estrema importanza per tutti, e, in particolare, per famiglie con bambini, persone in carrozzina e non vedenti. Inoltre, è necessario dotare di fasciatoio per il cambio di neonati e bambini piccoli almeno un bagno.
- **Area allattamento.** Soprattutto nel caso di eventi per famiglie, sarebbe opportuno allestire un'area relax per allattare comodamente i più piccoli in tranquillità e riservatezza. Per attrezzare questo ambiente e renderlo accogliente, sono indispensabili: una poltrona ergonomica dove la mamma possa allattare il piccolo, un fasciatoio dove cambiarlo e uno scaldabiberon. È consigliato, inoltre, l'inserimento di un'area gioco, che possa accogliere sorelle e fratelli mentre la mamma allatta.

MOBILITÀ

“Un viaggio inizia nel momento in cui penso di farlo” è una frase che riassume l’ottica in cui deve essere concepito l’evento che ci si accinge ad organizzare. Un fattore chiave è rappresentato dalla mobilità - intesa come possibilità di **raggiungere la location in modo semplice**; spazi adibiti ai **parcheggi**; **percorribilità dei tragitti** durante l’evento, includendo luoghi per la sosta e il riposo -, e che può lasciare impresso nel visitatore un ricordo positivo o meno della manifestazione.

Strutturare la mobilità in chiave accessibile significa adottare delle soluzioni adatte a persone con esigenze specifiche, tenendo in considerazione **affaticamento e spostamenti**, che portano a dei **benefici per tutti i tipi di pubblico**, determinando il miglioramento della qualità dell’evento per tutti i visitatori. **L’autonomia nello spostarsi e la possibilità di farlo secondo i propri ritmi, senza stancarsi**, sono elementi da non perdere mai di vista nell’organizzazione di un evento.

Buone pratiche

- **Mobilità interna.** È consigliabile: introdurre rampe (da poter poi eventualmente rimuovere), eliminando gradini e dislivelli; evitare tornelli e porte girevoli; predisporre degli ingressi sufficientemente ampi, privi di ostacoli e strettoie, per il passaggio di carrozzine (consigliabile, almeno 90 cm). Per quanto riguarda la percorribilità degli ambienti esterni, prestare un’opportuna attenzione alla percorribilità dei fondi, evitando sconnessioni, buche, terreni affondanti, che potrebbero rappresentare un ostacolo a chi si muove in carrozzina o con il passeggino.
- **Affaticamento.** È opportuno inserire negli ambienti un numero adeguato di sedute e aree per la sosta e il riposo, disposte a non molta distanza l’una dall’altra e, se utile, in posizione che permetta la visibilità.

- **Segnaletica direzionale di orientamento e identificativa.** Per facilitare tutti a orientarsi negli ambienti dell’evento, in particolar modo le persone sorde, in carrozzina o che rischiano di affaticarsi eccessivamente negli spostamenti (bambini, anziani, persona con mobilità ridotta, etc.) è importante predisporre una segnaletica chiara ed efficace con le indicazioni anche dei percorsi e gli accessi alternativi.
- **Segnaletica direzionale comprensibile a tutti.** Alcune soluzioni per una segnaletica inclusiva sono preferibili ad altre, come, per esempio: segnali che prevedono testo e icone affiancate/integrate e adeguati contrasti cromatici tra testo e fondo; utilizzo di parametri di alta leggibilità; collocazione dei segnali ad altezze leggibili anche da bambini, visitatori di bassa statura e in carrozzina. Nel caso di eventi allestiti in ambienti ampi e diversificati, per facilitare l’orientamento di tutti i visitatori e favorirne chiarezza e comprensione, risultano particolarmente efficaci mappe e modelli plastici in scala, realizzati in modalità visivo-tattile. Particolarmente indicati per persone non vedenti sono gli accorgimenti podotattili.
- **Trasporti: accessibilità del mezzo e spazio per l’accesso (fermata e banchina).** Per quanto riguarda i mezzi sia pubblici che privati, è necessario accertarsi che le attrezzature per la salita e discesa dei passeggeri siano perfettamente funzionanti e che il personale sia in grado di utilizzarle correttamente, in modo veloce e con professionalità. Nel caso in cui i mezzi disponibili non fossero accessibili, una valida opzione è il noleggio di mezzi di trasporto adeguati di dimensioni minori.
- Le fermate devono essere prive di barriere architettoniche, meglio se protette dalla sede stradale e dotate di coperture e sedute per l’attesa del mezzo. In merito a servizi, orari e

frequenza delle corse, le informazioni devono essere chiare, aggiornate e in formati leggibili, pensati anche per persone anziane o problemi di vista. Per rendere il servizio accessibile in modo autonomo alle persone non vedenti, la tecnologia rappresenta una grande alleata grazie a QR-Code o APP.

- **Diversificazione della mobilità sostenibile.** Biciclette, ma non solo. Per favorire una mobilità sostenibile in un evento è bene pensare alla soddisfazione di tutti i target e prevedere perciò vari tipi di opzioni. Alcuni esempi:
 - » Bicicletta a pedalata assistita. Indicata per persone con problemi di affaticamento e in età avanzata.
 - » Tandem a pressione. Per persone cieche, da guidare in coppia insieme a una persona senza problemi di vista.
 - » Risciò: per famiglie, gruppi di persone e per chi ha problemi di equilibrio.
 - » Handbike. Per persone in carrozzina.
 - » Seggiolini, carretti traino, zaini porta bimbo. Per trasportare i bambini.
 - » Biciclette a rotelle, monopattini. Per la mobilità dei bambini.
- Questa offerta differenziata risulterà utile per i visitatori, ma sarà anche un elemento di richiamo dell'evento, conferendogli valore aggiunto anche dal punto di vista dell'immagine.
- **Parcheggi per disabili.** Quantità e ubicazione sono da indicare sulla mappa dell'evento, scaricabile dal sito ed eventualmente consegnata ai visitatori all'ingresso. Esistono, inoltre, applicazioni dove sono disponibili le mappature dei luoghi, inclusi i parcheggi.
- **Deroghe e autorizzazioni specifiche** ai mezzi dotati di contrassegno disabili.

ALLESTIMENTI

Il design inclusivo, conosciuto anche come Design for all, è il principio guida per allestire un evento in chiave inclusiva e permettere a tutti di parteciparvi pienamente e in comodità. Questo approccio porta ad andare oltre la logica del mero accesso agli spazi da parte del pubblico, ma vuole che, grazie alla cura di ogni dettaglio, l'ambiente sia fruibile da tutti in completa autonomia.

Ciò che viene realizzato sulla base del design inclusivo si caratterizza per:

- essere utilizzato da un gran numero di persone, indipendentemente dalle proprie capacità e dall'età;
- avere dei principi etici alla base della sua progettazione.

Nella pianificazione dell'evento, operare determinate scelte in chiave di design inclusivo non implica necessariamente dei costi aggiuntivi per l'ente organizzatore; comporta, bensì, una grande differenza a livello di fruibilità per chi vi assiste, contribuendo a migliorare la reputazione e a conferire coerenza all'evento agli occhi dei partecipanti e dell'opinione pubblica. Inoltre, è importante che l'accessibilità degli allestimenti sia considerata non solo per il pubblico che ne usufruisce, ma anche per gli espositori e operatori che vi prendono parte.

Buone pratiche per allestimenti in chiave inclusiva

- **Stand e spazi espositivi.** Prediligere quelli dotati di rampa di accesso o a livello. Se la piattaforma è rialzata, deve esserci una rampa di accesso.
- **Piani rialzati e banchetti.** Alternare piani a diverse altezze.
- **Banconi e allestimenti.** Scegliere banconi e allestimenti ad altezze privi di barriere architettoniche, comodi e accessibili da tutti, anche per chi è in carrozzina o è di bassa statura.
- **Casse e accrediti.** Per almeno di uno di questi spazi deve essere prevista una soluzione ribassata. Nel caso poi in cui vi siano degli sportelli con

vetro di sicurezza, per favorire la comunicazione con chi ha problemi di udito, è necessario che come minimo uno di questi sia dotato di interferono e impianto acustico. In caso di presenza di dispositivi POS (per accettare pagamenti con carte e Bancomat®), sono preferibili quelli con tasti fisici rispetto a quelli touch in quanto, questi ultimi, non compatibili con non vedenti

- **Tribune.** Optare per tribune adattabili alle esigenze delle persone in carrozzina.
- **Distributori automatici (cibi, bevande, biglietti).** Inserirli in luoghi accessibili e considerare il loro utilizzo da parte di chi ha delle disabilità (altezze adeguate delle feritoie per l'inserimento di monete, contanti o carte; altezze dei pulsanti di selezione e prelievo del prodotto; optare, se possibile, per soluzioni con comandi anche vocali e dispositivi sonori e luminosi di segnalazione del funzionamento; i prezzi e le istruzioni devono essere chiari, visibili e scritti in caratteri facilmente leggibili).
- **Fontane e punti acqua.** Come nel caso dei distributori automatici, è importante che i punti acqua siano ubicati in aree accessibili e, preferibilmente, che abbiano altezze differenziate. Bisogna inoltre considerare le modalità di erogazione dell'acqua nonché la presenza della conchetta per poter dare da bere ai cani.
- **Accorgimenti per target specifici (bambini e accoglienza animali).** Per quanto riguarda i più piccoli, è importante che vi siano aree, servizi e attività per coinvolgerli, in particolare modo se l'evento ha una lunga durata. Per i cani, invece, e, in particolare per i cani-guida, sono da prevedere degli spazi di accoglienza in cui ci siano anche delle aree per l'igiene dell'animale. È importante, inoltre, poter fornire dei sacchetti per le deiezioni e degli appositi cestini in cui possano essere buttati. Le ciotole per l'abbigliamento possono essere

fornite su richiesta: è sconsigliato, infatti, mettere a disposizione ciotole **d'acqua in cui possano abbeverarsi i vari cani, in quanto possono essere veicolo di trasmissione di malattie tra i diversi cani.**

SERVICE

Per operare le scelte più adeguate per il proprio evento, è bene avere una conoscenza adeguata dei vari servizi inclusivi che possono essere messi a disposizione del pubblico. In questo senso, le soluzioni fornite dalla tecnologia possono essere un grande supporto. Una volta definiti e pianificati, la disponibilità del servizio è da comunicare adeguatamente.

FORNITORI ED ESPOSITORI

La scelta dei fornitori, il loro coordinamento e la logistica sono aspetti cruciali per garantire a tutti una buona fruibilità della manifestazione. A questo proposito è importante che l'ente organizzatore sensibilizzi i fornitori sulle tematiche di accessibilità, inclusione ed esigenze delle persone, fornendo documentazione e materiale utile, raccontando casi di successo di eventi inclusivi, best practice e spiegando il progressivo percorso di miglioramento dell'evento in merito all'accessibilità. L'obiettivo è la condivisione di valori e allineamento e coordinamento tra le parti.

Buone pratiche

- **Inserire i parametri di accessibilità e inclusione nella valutazione dei fornitori da selezionare per instaurare una collaborazione.** Ciò può portare a iniziare delle partnership con chi già dimostra attenzione e professionalità rispetto a queste tematiche e, nel coordinamento dell'organizzazione,

ridurre rischi di malintesi e difficoltà nella gestione.

- **Attrezzature accessibili incluse nel prezzo o servizio extra.** Nel visionare diversi preventivi, conviene considerare se il fornitore disponga già di dotazioni a misura di inclusione (per esempio, piani a diverse altezze), che quindi sono comprese nel prezzo. In caso contrario, infatti, il fornitore dovrebbe dotarsene e, perciò, diventerebbero dei servizi extra, da conteggiare a parte rispetto al preventivo iniziale.
- **Definizione di procedure di controllo e di gestione di criticità dell'evento (dall'ideazione alla realizzazione dell'evento, fino all'analisi, una volta terminato) insieme a tutto il gruppo di lavoro e ai fornitori.** Si tratta di un'attività necessaria per coordinarsi al meglio, coerentemente, evitare dimenticanze e gestire gli imprevisti rapidamente e in modo ragionato.
- **Confronto costante con i fornitori in merito alle soluzioni inclusive adottate.** Ciò riduce la possibilità di errore e garantisce una buona riuscita della manifestazione. Inoltre, mettere in primo piano il tema dell'accessibilità significa conferirgli importanza davanti agli altri, che, di conseguenza diventeranno più attenti e consapevoli in merito alla questione.
- **Allineamento nella fase del pre-evento e procedure concordate.** Prevedere riunioni di allineamento agli approcci e agli standard dell'accessibilità con i fornitori e stabilire delle procedure di controllo pianificate e concordate con loro perché tutto sia realizzato correttamente durante i giorni dell'iniziativa. In questo senso sarebbe interessante coinvolgere direttamente anche persone con delle disabilità.
- **Analisi post-evento con i fornitori in merito ai punti di forza e di miglioramento in merito all'accessibilità.**
- **Inserire progressivamente dei**

parametri e livelli minimi di accessibilità per i fornitori per poter partecipare all'evento. In questo modo si garantisce al pubblico una fruizione dell'evento ogni volta migliore rispetto all'edizione precedente. Utile è *la creazione di una procedura condivisa in grado di gerarchizzare, su base dell'accessibilità e dell'inclusione, i fornitori, prediligendo quelli che hanno già una propensione per il pensiero inclusivo e che dispongono dei prodotti adeguati all'inclusione.*

Alcuni esempi possono essere rappresentati dalla formazione del personale sulle modalità di approccio e relazione con persone con disabilità oppure, nel caso di servizi di intrattenimento per bambini, formazione ed esperienza nel coinvolgimento attivo di bambini con disabilità.

CATERING E RISTORAZIONE

- **“Cosa si mangia? Dove si mangia? Come si mangia?”:** perché non partire da queste tre semplici domande per organizzare un evento inclusivo? Il cibo infatti riveste un elemento caratterizzante e strategico in una manifestazione, anche se questa non è necessariamente di tipo enogastronomico, e vi deve essere prestata molta attenzione. Per soddisfare tutti i tipi di target, sono da prendere in considerazione diversi aspetti, tra cui: la qualità dei prodotti, le esigenze alimentari delle persone (intolleranze, celiachia, di tipo religioso, sportivo, etc.) e il modo in cui somministrare pietanze (servizio al tavolo, self service, street food). Un plus, inoltre, è rappresentato dall'attenzione prestata nei confronti della sostenibilità, optando per alimenti e bibite rispettose dell'ambiente e dei diritti etico-sociali (prodotti a km zero, locali, di stagione,

tipici della zona, provenienti dal commercio equosolidale, etc.).

Buone pratiche

- **Diversificazione dell'offerta ristorativa sia dal punto di vista dei cibi che della loro somministrazione e comunicarlo in modo adeguato ai visitatori.** Prevedere delle proposte culinarie differenziate, prestando una particolare attenzione alle esigenze alimentari degli ospiti (intolleranze, allergie, regimi specifici, scelte alimentari, etc.), riveste sempre di più un'importanza fondamentale in un evento. Risulta quindi opportuno proporre dei menù alternativi e comunicare a tutti in modo chiaro e dettagliato gli ingredienti ed eventualmente le modalità di preparazione delle pietanze.
- **Spazi.** Per organizzare e strutturare l'ambiente in cui i visitatori si ristoreranno, questo deve essere pensato a monte per chi lo utilizzerà in carrozzina.

- **Scelta degli arredi:**

- » **Tavoli.** Preferire tavoli che consentano l'accosto su tutti i lati.
- » **Tavoli con panche ancorate.** Optare per quelle soluzioni che permettano almeno l'accosto sui lati corti.
- » **Sedute.** È preferibile che tutte le sedute, o la maggior parte di esse, siano prive di braccioli sia per sistemare eventuali rialzi per i bambini e persone di bassa statura sia per agevolare chi ha problemi di obesità. È consigliabile l'altezza standard di 45 cm da terra della seduta. Inoltre, per gli ospiti con problemi di peso, si può valutare la possibilità di sedie rinforzate. La distanza minima tra i tavoli è di 120-150 cm. Si può inoltre valutare di offrire su richiesta alle donne incinta dei cuscini per ammorbidire le sedute se in legno vivo.
- » **Arredi fissi e mobili (casse, banconi, vetrine espositive, banchi frigo,**

etc.). La loro quantità e disposizione, deve essere considerata partendo dal presupposto che i visitatori in carrozzina e non vedenti devono potersi spostare comodamente e senza difficoltà durante il ristoro.

- **Tipologie di somministrazione del cibo.**

- » **Chiosco o furgone.** Tenere in considerazione che anche le persone di bassa statura e in carrozzina devono poter fruire agevolmente e in modo autonomo del servizio.
 - » **Degustazioni, show cooking, corsi di cucina.** Per poter far partecipare attivamente tutti, è necessario predisporre i vari elementi ad un'altezza adeguata e adottare i dovuti accorgimenti (mensole e piani di appoggio ad altezze adeguate, piani, fornelli, lavelli, tavoli con spazio vuoto sottostante).
 - » **Degustazioni come esperienze sensoriali (degustazioni ad occhi chiusi, valorizzazione di profumi e odori, etc.).** Sono attività inclusive e di sensibilizzazione che si possono organizzare insieme ad associazioni di tutela delle persone non vedenti o ipovedenti.
 - » **Buffet.** Se si organizza un buffet, sono da considerare degli speciali accorgimenti per i visitatori in carrozzina, non vedenti, sordi, con problemi di mobilità, equilibrio e affaticamento nonché con allergie e/o intolleranze alimentari. Saranno collocati quindi dei tavoli e sedute così come dei piani di appoggio dei cibi, che devono essere raggiungibili comodamente da tutti. Inoltre, accanto ad ogni pietanza, è utile inserire delle etichette con le indicazioni del prodotto e degli ingredienti utilizzati.
- **Ospiti celiaci.** Le portate riservate ai celiaci devono essere ben identificate e separate dalle altre, per evitare eventuali contaminazioni, sia nel caso in cui sia previsto servizio al tavolo

che nel caso del buffet. È consigliato predisporre un apposito tavolo e segnalarlo in modo ben visibile.

- **Famiglie e bambini.** Servizi pensati appositamente per le famiglie, soprattutto se l'evento è principalmente rivolto a loro, sono chiave per la buona riuscita della manifestazione. Alcune soluzioni: menù per i più piccoli (veloci da servire e sani); gadget (kit per colorare, inclusa la tovaglietta su cui mangiare; bavaglini personalizzati; giochi di memoria sul tema dell'evento o sul cibo); seggioloni; tavoli e sedie a misura di bambino; scaldabiberon e scaldapappe, sala allattamento, piccole aree gioco nei punti di ristoro. In generale, per questo tipo di eventi è bene prevedere degli sconti per famiglie numerose e dei servizi di intrattenimento.

GADGET E MATERIALI INFORMATIVI

Per un evento inclusivo perché non convertire il gadget da oggetto tipicamente superfluo a utile, funzionale e spunto di riflessione?

I requisiti essenziali dei gadget di un evento inclusivo:

- **Funzionale.** Il gadget può essere estremamente funzionale per alcune categorie e, per altre, rappresentare comunque un oggetto utile, piacevole e gradito.
- **Utilizzabile da tutti.** Può diventare uno strumento che migliora l'accesso e la partecipazione all'evento.
- **Trasmette un messaggio di stimolo e riflessione sulle tematiche di inclusione e accessibilità tramite linguaggi creativi.** Ciò porta a rafforzare l'immagine dell'evento e a

sensibilizzare chi vi partecipa.

Idee per un gadget inclusivo.

- **In un evento enogastronomico:** una tasca porta-bicchieri per le degustazioni. È utilissimo per i visitatori in carrozzina. In alternativa, un clip portabicchiere per il buffet, utile soprattutto per chi ha problemi di deambulazione e agilità.
- **In un evento culturale:** un segnalibro o una cartolina con immagini in rilievo o in braille.

I requisiti essenziali dei materiali informativi e promozionali di un evento inclusivo:

- **Diversi tipi di formato per essere fruibili da tutti.** Per esempio, i materiali devono essere presentati in formato cartaceo, digitale, MP3.
- **Diverse modalità.** Linguaggio braille; stampa a grandi caratteri, per cui bisogna prevedere delle soluzioni testuali cartacee; versioni audio del materiale promozionale oppure del sito come, per esempio,
- **in *talking sites*,** ovvero i siti parlanti.
- **Comunicazione impostata sulla base dei principi di alta leggibilità e comprensibilità del testo.**

Buone pratiche

- **Coerenza nella scelta del gadget.** Se i gadget prescelti sono virtuali (per esempio, biglietti omaggio, buoni sconto per visite a musei, partecipazioni ad attività culturali o per l'acquisto di prodotti artigianali), le realtà collegate ad essi devono rispecchiare i valori e i principi dell'evento (per esempio, realtà inclusive, prive di barriere architettoniche, etc.).
- **Laboratori creativi per realizzare i gadget fai da te durante l'evento, coinvolgendo associazioni locali di**

tutela delle persone con disabilità e utilizzando materiale riciclato.

Se si opta per la realizzazione di laboratori creativi secondo le modalità sopra indicate, è opportuno che tutti possano partecipare all'attività. Gli spazi e gli arredi devono perciò essere accessibili e possibilmente adattabili ai target coinvolti mentre il personale a contatto con il pubblico deve essere in grado di sapersi rapportare con tutti e coinvolgere anche chi ha delle disabilità.

- **Gadget solidali.** Se si sceglie questa opzione, è bene indicare perché si è optato per un gadget realizzato da questa cooperativa sociale o associazione, chiarendo ai visitatori l'approccio inclusivo dell'evento. Ciò conferisce anche visibilità all'associazione e porta a sensibilizzare sulle specifiche tematiche.

SICUREZZA IN CASO DI EMERGENZA

Il piano di sicurezza di un evento, in caso di un fenomeno dannoso o pericoloso, rappresenta l'insieme pianificato e coordinato di procedure, soluzioni, ruoli e mansioni che devono essere attivate per garantire l'evacuazione e la sicurezza dei partecipanti. **Nella pianificazione di strumenti e procedure di emergenza, modalità di muoversi, comunicare, orientarsi e relazionarsi, diventa fondamentale tenere presente e rispettare le esigenze delle categorie che presentano maggiori difficoltà** (persone con disabilità, età avanzata, bambini) e prevedere una corretta gestione della loro messa in sicurezza.

Buone pratiche

- **Inserire nelle procedure di emergenza indicazioni specifiche relative alla sicurezza e all'evacuazione di categorie**
- **specifiche** (persone con disabilità, anziani e bambini), organizzando e segnalando previamente un percorso di esodo accessibile.
- **Rendere visibili e facilmente riconoscibili gli elementi connessi alla sicurezza in situazioni di emergenza**, e tenere in considerazione che solitamente sono intuitivi. Per esempio, alcuni elementi suggeriscono la via di uscita e danno l'idea di libertà e sicurezza (per esempio, luce, verde, alberi, spazi aperti e soleggiati, etc.).
- **Prevedere e fornire allarmi uditivi e visivi per raggiungere tutti i target, incluso chi presenta delle disabilità sensoriali.** Sono proprio queste persone che, soprattutto in caso di emergenza, possono avere maggiori difficoltà, anche nella comprensione di ciò che sta accadendo. Ciò può derivare in panico, maggiore senso di smarrimento, ansia e disagio.
- **Formazione del personale addetto all'emergenza e all'evacuazione sulla gestione delle persone con disabilità in situazioni emergenziali** (trasferimenti, comunicazione, conoscenza degli ausili) e accurata conoscenza di spazi e procedure previste.
- **Coordinamento e organizzazione previa all'evento** tra il referente per l'accessibilità dell'evento e il responsabile e gli addetti alla sicurezza. Ciò è fondamentale per preparare e poter gestire ogni dettaglio nel migliore dei modi un'eventuale emergenza.
- **Uscite di sicurezza accessibili e prive di rampe.**
- **Informazioni e aggiornamenti sulla sicurezza visibili a tutti.**
- **Gli elementi previsti per la sicurezza non devono rappresentare un ostacolo, soprattutto per chi si sposta in carrozzina né rischiare di diventare fonte di caduta.** Ci riferiamo, per esempio, agli elementi di copertura e protezione di cavi e fili nonché di tutti quegli elementi

assimilabili a “sottoservizi”. Devono perciò non avere parti spigolose, essere stondati, con dislivelli risolti con piani inclinati.

- **Servizi di supporto e assistenza**, fornito eventualmente anche da personale volontario. Nel caso in cui l'evento si tenga in una zona in cui l'accessibilità è condizionata o si possano presentare delle possibili difficoltà, avere dei servizi di assistenza può essere fonte di assicurazione e serenità per il pubblico.

LABORATORI E ATTIVITÀ DINAMICHE

Divertimento, condivisione, informazione, conoscenza, sperimentazione e scoperta: per chi vi partecipa, questi sono alcuni aspetti che caratterizzano un evento. Quanto più positiva e soddisfacente l'esperienza, maggiore sarà il desiderio di partecipare all'edizione successiva e condividere con la propria cerchia di contatti (offline e online) le proprie impressioni. Un visitatore soddisfatto può diventare, indirettamente, un ambasciatore dell'evento, contribuendo a consolidarne la reputazione e a farlo conoscere a nuovi potenziali visitatori.

3 obiettivi da non perdere di vista e su cui focalizzare la propria strategia in un evento sono: fidelizzazione degli ospiti, creazione e consolidamento di una reputazione positiva e partecipazione all'evento di nuovi visitatori.

Partecipazione e inclusione.

Partendo dal presupposto che “partecipando, si impara”, le manifestazioni possono avere un ruolo importante nell'inclusione di chi ha delle disabilità e nello sviluppo di una cultura del vivere insieme fondata su rispetto, confronto,

condivisione e scambio.

In un evento inclusivo, per favorire l'accesso all'esperienza e la partecipazione collettiva, è essenziale quindi organizzare laboratori e attività dinamiche destinate a tutti, in cui ognuno si senta protagonista e uguale agli altri. Ciò permette, da un lato, di raggiungere gli obiettivi menzionati anteriormente, ampliando il proprio pubblico e i propri potenziali nuovi ospiti, e, dall'altro, di favorire l'inclusione sociale, coinvolgendo nelle varie attività tutti i partecipanti e sensibilizzandoli in merito a inclusione e accessibilità.

Buone pratiche per organizzare attività di tipo inclusivo

- **Organizzare laboratori e attività che valorizzano gli aspetti sensoriali.** Le esperienze di questo tipo da un lato risultano accessibili per chi ha delle disabilità sensoriali e ne favoriscono la partecipazione; dall'altro risultano interessanti per tutti i tipi di target, sempre più alla ricerca di esperienze innovative e di valore, che portano a guardare il mondo da punti di vista diversi e mettersi nei panni degli altri. Utile risulta mettersi in contatto ed essere coadiuvati da associazioni che si occupano del tema specifico del laboratorio.
- **Laboratori tematici, approccio inclusivo e personale esperto o adeguatamente formato.** La tematica dell'evento può essere il filo conduttore anche dei laboratori e delle attività organizzate al suo interno, pensate e rivolte sia per il pubblico adulto che per bambini e ragazzi. Attività aperte a tutti e realizzabili da tutti implica, nella fase della pianificazione, il fatto di considerare le diverse esigenze che possono presentare i partecipanti. Al momento dell'accoglienza e durante l'attività, è fondamentale che sia presente personale esperto o adeguatamente formato per relazionarsi e coinvolgere chi ha delle

esigenze specifiche, incluse persone con disabilità sensoriali, intellettive, cognitive e relazionali.

- **Idee per organizzare attività inclusive.** Le attività inclusive possono essere, per esempio, laboratori di pittura collettiva, musicali, di danza inclusiva, etc.
- » In un laboratorio di pittura collettiva organizzato con pannelli a terra, per esempio, basta prevedere alcune postazioni rialzate su tavoli per consentire la partecipazione anche per coloro che non riescono ad operare a terra agevolmente o per facilitare l'attività congiunta di nipoti e nonni. Questi ultimi, infatti, potrebbero avere delle difficoltà nell'inginocchiarsi.
- » In un laboratorio musicale, il fatto di utilizzare palloncini colorati consente alle persone sorde di seguire la musica attraverso le vibrazioni e può rappresentare un punto di partenza per sviluppare attività diverse dal solito con momenti divertenti ed inclusivi.
- **Esperienze sensoriali.** Per rendere un evento più inclusivo a chi non ha sviluppati tutti e 5 i sensi può essere interessante coinvolgere interpreti e persone che possono portare il loro contributo all'interno dell'evento. In questo modo si possono creare esperienze uniche come quelle che enfatizzano l'uso dell'olfatto, del tatto o del gusto.
- **Coinvolgimento di artisti con disabilità o compagnie teatrali e gruppi musicali che includano al loro interno persone con disabilità.** Porta non solo il coinvolgimento del pubblico, ma anche un messaggio di inclusione.

SISTEMA DI ACCOGLIENZA

Barriere, non solo architettoniche. In un evento inclusivo, per una vera accoglienza e rivolta a tutti, è necessario considerare non solo le barriere fisiche, ma anche quelle intangibili, ossia quelle culturali.

L'obiettivo è offrire a tutti un'accoglienza di qualità e far sentire tutti uguali, con pari dignità e opportunità, superando un approccio caritativo-assistenzialista legato alla disabilità in favore di una cultura del vivere insieme fondata su rispetto, confronto, condivisione e scambio di conoscenze.

Buone pratiche per un'accoglienza inclusiva

- **Sensibilizzazione e formazione del personale,** compresi espositori, fornitori e addetti alla ristorazione, sui principi dell'accoglienza inclusiva (accessibilità e fruibilità dell'evento, consapevolezza delle modalità di relazione più adeguate rispetto alle esigenze del visitatore, evitare fraintendimenti, procedure inutili, situazioni spiacevoli). Nel caso di persone non vedenti, bisogna prediligere il canale vocale e trasmettere oralmente tutte le informazioni. Se l'ospite, invece, è sordo, bisogna comunicare con lui attraverso tutto ciò che è visivo (gesti, espressioni facciali).
- **L'importanza del linguaggio verbale, non verbale e la discriminazione involontaria.** Accettazione e inclusione dell'altro sono percepiti attraverso il linguaggio del corpo (gestualità, postura, sguardo, tono di voce), che può essere rivelatore di una velata discriminazione e provocare disagio nel visitatore. Utilizzare un linguaggio inclusivo è importante per far sentire veramente tutti integrati e uguali. Bisogna considerare che esiste anche la discriminazione involontaria, che

si manifesta in maniera sottile, con battute, frasi fatte, etc.,

- **Informazioni.** Già nella fase promozionale, il primo biglietto da visita di un evento accessibile sono le informazioni, che devono essere aggiornate, reperibili facilmente e in diverse modalità nonché comprensibili a tutti. A questo riguardo, chi si occupa del servizio informazioni deve conoscere approfonditamente i dettagli inerenti alle diverse possibilità di fruizione dell'evento.

COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

Completa, accessibile e multicanale: questi i 3 ingredienti principali della comunicazione di un evento inclusivo. Un evento alla portata di tutti attualmente non è un fatto scontato, perciò questo "plus" deve essere comunicato correttamente con i clienti e i visitatori dell'evento. Il risultato è rappresentato dall'aumento del bacino di utenza alla manifestazione, ovvero il numero dei partecipanti. Nello specifico, ci riferiamo al coinvolgimento di quei potenziali visitatori che presentano delle esigenze specifiche e non sanno che l'evento risponde ed è il linea con le proprie necessità. Queste persone, generalmente, hanno delle difficoltà a reperire o a fruire delle informazioni di proprio interesse e spesso rinunciano a fare delle esperienze che, in realtà, desidererebbero fare per mancanza di informazioni sull'accessibilità dei luoghi ed eventi. Perché questi potenziali visitatori decidano di assistere all'evento, consapevoli previamente di recarsi in un luogo dove non poter vivere dei momenti piacevoli e senza intoppi, è fondamentale che la comunicazione - completa, accessibile e multicanale -, sia disponibile online, sui canali tradizionali (stampa, radio, televisione, etc.) nonché sul luogo in cui sarà tenuto l'evento.

Buone pratiche per la comunicazione di un evento inclusivo.

La comunicazione di un evento inclusivo deve essere completa, accessibile, multicanale e, se possibile, affidata a professionisti competenti in materia. Ciò porta al **raggiungimento di due obiettivi, correlati l'uno con l'altro: il primo di tipo strettamente comunicativo e di promozione dell'evento, mentre il secondo collegato all'opportunità di business.**

Il primo obiettivo è ottenere una comunicazione efficace, in cui il messaggio veicolato sia quello pensato e voluto dall'ente organizzatore, non vi siano rischi di fraintendimento e venga diffuso tramite i canali adeguati.

Il secondo obiettivo è far assistere all'evento un alto numero di visitatori, molti dei quali quei potenziali partecipanti con esigenze specifiche spesso non raggiunti in precedenza.

- **Comunicazione completa.** Chi comunica deve fornire tutte quelle informazioni che possano permettere ad una persona di decidere se l'evento è adatto a lei/lui e soddisfa le sue esigenze di accessibilità.
- **Comunicazione accessibile.** L'accessibilità web è un aspetto sempre più considerato per raggiungere anche quelle persone con delle esigenze specifiche (persone con problemi alla vista, che parlano un'altra lingua, anziani, persone che non hanno competenze informatiche, etc.). Di seguito alcune indicazioni.
 - » **Sito web.** La comunicazione tramite web deve essere fatta creando un sito che sia conforme alle linee guida sull'accessibilità e usabilità.
 - » **Sezione del sito dedicata all'accessibilità.** Deve essere inserita ben in evidenza in home page e facilmente individuabile.

- » **Linguaggio utilizzato.** Tutta la comunicazione deve essere scritta con parole chiare e semplici. Se vengono utilizzati dei termini complessi o di difficile comprensione, si consiglia l'inserimento di un glossario. Per termini complessi si intendono quelli non facilmente comprensibili da un bambino o bambina.
- **Comunicazione multicanale.** Prima e durante l'evento deve essere fatta una comunicazione multicanale, prendendo in considerazione il proprio sito web, i social network, i mass media tradizionali e una comunicazione offline sul luogo dove si svolgerà l'evento.
- » **Sito web.** Creazione sul sito di una sezione dedicata all'accessibilità e, nel caso di eventi in cui è presente il servizio di ristoro, una sezione dedicata al menù. Qui è necessario inserire le informazioni relative agli ingredienti e allergeni delle portate, indispensabili per chi presenta delle esigenze alimentari specifiche e per le famiglie con bambini.
- » **Social network.** Promuovere le informazioni relative all'accessibilità dell'evento sui canali social proprietari nonché su quei gruppi o pagine che possono essere seguite dai potenziali visitatori dell'evento. Prima di inserirsi in un gruppo e promuovere l'evento, è bene richiedere il permesso all'amministratore del gruppo di postare le informazioni. La prima volta in cui viene migliorata l'accessibilità di una manifestazione, si può valutare di prevedere delle inserzioni sponsorizzate in modo da incrementare sensibilmente il numero di clienti.
- » **Mass media tradizionali (carta stampata, radio, televisione).** Menzionare e dare visibilità all'accessibilità dell'evento è importante perché ciò rimanga impresso nella mente del lettore,

ascoltatore o spettatore. Inoltre, è necessario sempre rimandare al sito web o agli spazi in cui sono state inserite le informazioni dettagliate in merito all'accessibilità.

- » **Luogo dell'evento.** Per dare delle indicazioni pratiche oppure per informare le persone in merito alle novità "inclusive" dell'evento, è indispensabile realizzare la comunicazione attraverso una segnaletica di facile comprensione, facilmente individuabile e situata sul posto.
- **Affidare la comunicazione digitale e tradizionale a professionisti del settore.** Il rapporto tra costi e benefici, in questo modo, sarà sicuramente migliore rispetto a soluzioni improvvisate o da parte di persone inesperte sul tema.

TECNOLOGIA

La **tecnologia**, attualmente, ricopre un ruolo fondamentale nella vita di moltissime persone e rappresenta anche uno **strumento molto utile per migliorare l'accessibilità degli eventi**, sia durante la manifestazione, sia nella fase che la precede.

Una persona inizia la sua esperienza nel momento in cui pensa di partecipare ad un evento e comincia a reperire informazioni a riguardo.

Chi ha delle esigenze specifiche legate all'accessibilità ha bisogno, perciò, di **trovare le informazioni che cerca in modo facile e veloce**: in questo modo può capire immediatamente se queste necessità possono essere soddisfatte e se potrà, quindi, assistere all'evento. Il **fattore tempo** non è da sottovalutare, perché spesso non riuscire a trovare nell'immediato le informazioni di cui si ha bisogno porta le persone a rinunciare all'esperienza.

Il sito internet rappresenta, pertanto, il primo punto di contatto tra chi organizza un evento e i propri clienti o visitatori.

Buone pratiche per una tecnologia inclusiva

- **Sito internet accessibile e fruibile da tutti.** Il sito web deve essere accessibile e facilmente utilizzabile anche da persone con determinate necessità o con scarsa conoscenza sull'utilizzo del web.
- **Realizzazione del sito web.** Quando si realizza il sito, è fondamentale rispettare delle semplici ma importanti regole sulla usabilità e sull'accessibilità dei siti.
 - » In home page rendere già disponibile la possibilità di accedere a una scheda riepilogativa e informativa relativa all'accessibilità dell'evento
 - » Nel caso di eventi che prevedono la somministrazione di cibi o bevande, si consiglia la messa a disposizione dei menù con la lista degli ingredienti ed allergeni.
 - » Assicurarsi di aggiornare le informazioni di anno in anno se si apportano delle modifiche, sia che siano legate all'accessibilità che anche ai servizi ordinari come il menù o la collocazione dei servizi accessori.
- **Nel caso di eventi dove dove è prevista la somministrazione di cibi o bevande, l'utilizzo di sistemi che permettono**
 - » l'ordinazione dal tavolo,
 - » l'attesa seduti al tavolo delle proprie ordinazioni,
 - » la consultazione del proprio turno per andare a ritirare la propria ordinazione.
- Questi sistemi favoriscono, da un lato, tutte quelle persone che hanno **difficoltà a sostare per troppo tempo in piedi**, e, dall'altro, in periodo di emergenza sanitaria per COVID-19, aiutano ad **evitare assembramenti**.

Ideazione e contenuti

Willeasy srl e associazione #IOCIVADO

Revisione contenuti

dott. Francesco Favero - Terapista occupazionale

Progetto grafico e impaginazione

Matteo Beretta

Stampa

Litostil SAS

Fonti

Organizzare eventi accessibili (2014) - CPD e ISITT
Voyage of discovery (2015) - Amadeus IT Group S.A

Realizzato grazie al contributo di

DueCi

Solution & Software



ranocchi
Software e servizi gestionali

Soluzioni gestionali per

- Commercialisti
- Consulenti del lavoro
- Aziende
- Gestione Documentale
- Bilanci
- Redditi

PASSEPARTOUT
Software e servizi gestionali

Soluzioni integrate per

- Hotel - Ristoranti - Pizzerie
- Bar - Beauty - Spiagge
- Sistemi cassa integrati
- Self POS
- CRM
- APP

**VENDITA E NOLEGGIO DI SISTEMI
GESTIONALI PER SAGRE ED EVENTI
NOLEGGIO REGISTRATORI TELEMATICI
ASSISTENZA PERSONALIZZATA**

RICHIEDI UNA DEMO GRATUITA E PERSONALIZZATA

www.duecifvg.it - MAIL ac@duecifvg.it
Tel 0432 1502944 - Cell 328 7535943

PER I CLIENTI WILLEASY

Special price



Grazie ai Soci di



PARTNER DI WILLEASY



Guida realizzata da Willeasy - Luglio 2021

Email: info@willeasy.net



UNIONE NAZIONALE
PRO LOCO[®]
FRIULI
VENEZIA
GIULIA

#IOCIVADO
Associazione Culturale

willEASY
Cerca, Trova, Vai!