

Italiano

Bruxelles, 3 dicembre 2001

Conferenza “Discrimination by Design”

DOCUMENTO D'INFORMAZIONE GENERALE

---

SOMMARIO

Introduzione .....	2
Il concetto di "progettazione per tutti" .....	4
Perché ‘ <i>Discrimination by design</i> ’ .....	5
Azioni e iniziative dell'Unione europea nell'ambito della "progettazione per tutti" .....	8
La legislazione contro la discriminazione .....	10
Le norme di progettazione per tutti.....	12
Appalti pubblici e progettazione per tutti .....	14
I vantaggi della progettazione universale per le imprese .....	16
Domande.....	18
Link .....	19

### Introduzione

Nella risoluzione n. 47/3 del 14 ottobre 1992, le Nazioni Unite hanno proclamato la giornata del 3 dicembre di ogni anno "Giornata internazionale delle persone disabili".

Dal 1993 le Istituzioni europee e il Forum europeo dei disabili contribuiscono a questa commemorazione celebrando la Giornata europea delle persone disabili. La Giornata europea offre l'opportunità di sensibilizzare l'opinione pubblica e promuovere la cooperazione europea nel settore della disabilità.

Il tema scelto per la Giornata europea delle persone disabili del 2001 è: "Non discriminazione: progettazione per tutti"; si tratta del secondo anno di una campagna triennale integrata di comunicazione che si protrarrà fino all'"Anno europeo dei cittadini disabili" del 2003, proposto dalla Commissione europea nel suo progetto di decisione del 30 maggio 2001<sup>1</sup>.

Nella Giornata europea verrà richiamata l'attenzione sul problema dei numerosi ostacoli che troppo spesso impediscono alle persone disabili di partecipare a pieno titolo alla vita sociale e sull'urgente necessità di integrare i principi di "progettazione per tutti" nella legislazione, nelle norme, nelle procedure degli appalti pubblici e in altri meccanismi, affinché la società risulti pienamente accessibile a tutti gli utenti, disabili e non.

Il tema è in linea con le priorità di coordinamento delle politiche europee per eliminare le discriminazioni e migliorare l'accesso illustrate nella comunicazione della Commissione europea 'Verso un'Europa senza ostacoli per i disabili' e nella risoluzione del Parlamento europeo su questo tema.<sup>2</sup>

La Giornata costituirà un'occasione per evidenziare come le prassi di progettazione passate e presenti comportino la discriminazione dei disabili da vari punti di vista. Modalità di progettazione inadeguate impediscono infatti alla maggioranza dei disabili l'accesso a beni e servizi e ai principali ambiti di attività sociale quali viaggi, lavoro e la piena partecipazione alla vita civile, sociale e culturale. Esse riducono anche l'indipendenza e l'autodeterminazione dei disabili, suscitando così l'idea errata che questi ultimi non siano in grado di vivere autonomamente e di determinare il proprio destino. L'opera di sensibilizzazione e la promozione dei principi di progettazione per tutti sono indubbiamente necessarie per conseguire il cambiamento auspicato nelle pratiche di progettazione. Ancor più importante è adottare una legislazione che contribuisca

---

<sup>1</sup> Il testo completo della proposta è disponibile via Internet al seguente indirizzo:  
[http://www.europa.eu.int/comm/employment\\_social/disability/year\\_en.html](http://www.europa.eu.int/comm/employment_social/disability/year_en.html)

<sup>2</sup> Cfr.: *Verso un'Europa senza ostacoli per i disabili* (COM (2000) 284)

a realizzare una società in cui tutti i beni e servizi siano progettati per tutti gli utenti.

Nell'imminenza dell'8° anniversario delle Regole standard delle Nazioni Unite per le pari opportunità delle persone disabili<sup>3</sup> e, in particolare della regola n.5 in materia di accesso, si deve constatare che alla stragrande maggioranza dei disabili l'accesso a beni e servizi è tuttora impedito da una progettazione inadeguata, benché quasi tutti i paesi del mondo abbiano sottoscritto le Regole standard.

La Conferenza di quest'anno si svolgerà sotto forma di tavola rotonda, alla quale parteciperanno esponenti di primo piano del mondo politico, dell'industria e della società civile di tutta Europa e i principali rappresentanti del movimento "progettazione per tutti", nell'intento di migliorare il quadro legislativo in Europa sulle questioni connesse al tema progettazione per tutti.

Fra le attività previste nel corso della manifestazione figura anche l'assegnazione del premio 'Rompere le barriere' (*Breaking Barriers Award*) in cui verranno evidenziati esempi di buona prassi da parte di progettisti e industrie europei che promuovono l'attuazione pratica dei principi di progettazione per tutti.

Le conclusioni della Giornata europea saranno integrate in piani e azioni che saranno ulteriormente elaborati dal Forum europeo dei disabili (EDF) in collaborazione con la Commissione e i partner del settore pubblico e privato, allo scopo di introdurre significativi miglioramenti a livello politico entro il 2003, Anno europeo delle persone disabili.

Il presente documento si propone di fornire informazioni generali in vista della Conferenza. Verranno anche distribuiti testi separati, comprendenti fra l'altro anche alcune domande di stimolo alla discussione, dedicati più specificatamente a vari aspetti del tema "progettazione per tutti". Tale documentazione può essere utilizzata nel corso di seminari nazionali in vista della Giornata europea o come materiale di preparazione per attività nazionali dedicate alla Giornata europea.

---

<sup>3</sup> Standard Rules on the Equalization of Opportunities for Persons with Disabilities. A/RES/48/96. 85<sup>th</sup> plenary meeting. 20 December 1993

### Il concetto di "progettazione per tutti"

Progettare per tutti significa progettare, sviluppare e commercializzare prodotti, servizi, sistemi e ambienti di uso generale in modo che essi risultino accessibili e utilizzabili dal più vasto numero possibile di utenti.

Questo obiettivo può essere raggiunto in tre modi:

- progettando prodotti, servizi e applicazioni direttamente utilizzabili dalla maggior parte dei potenziali utenti senza alcuna ulteriore modifica
- progettando prodotti facilmente adattabili a utenti diversi (modificando le interfacce utenti)
- standardizzando le interfacce dei prodotti affinché siano compatibili con attrezzature speciali (ad esempio sussidi tecnologici per disabili).

Promuovendo l'applicazione di regole di progettazione per tutti in tutti gli ambiti di vita - ambiente domestico, istruzione, lavoro, tempo libero, trasporti, ecc. - si possono compiere significativi progressi verso l'eliminazione degli ostacoli che attualmente impediscono ai cittadini disabili la partecipazione piena e in condizioni di parità con le persone non disabili.

Fondamentalmente questa impostazione integra in sé i criteri di accessibilità delle persone con la più ampia gamma di capacità, così che il maggior numero possibile di persone possa utilizzare i prodotti e i servizi generali senza bisogno di adattamenti o interfacce speciali. "Progettare per tutti" significa inoltre che i prodotti e i servizi di uso generale fanno riferimento a standard di interfaccia corrispondenti a quelli degli ausili tecnici, consentendo così alle persone disabili di accedere e utilizzare le attrezzature generali.

La progettazione per tutti nasce nella seconda metà del ventesimo secolo come metodo di progettazione fondamentale *inclusivo* di esigenze umane più ampie, discostandosi invece dalla tendenza a "progettare per l'utente medio".

Questa concezione è stata formulata e promossa in Europa attraverso le attività di ricerca e sviluppo nei settori dell'architettura e dell'edilizia ( ad esempio l'alloggio adattabile) del disegno industriale dei prodotti di uso quotidiano per gli anziani e,

più recentemente, delle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni (TIC) per persone disabili e anziani.<sup>4</sup>

### **Perché ‘*Discrimination by design*’**

Per molti anni l'impossibilità da parte di molte persone di accedere ad edifici e strutture progettate per la vita quotidiana, di salire sui mezzi di trasporto comunemente utilizzati per spostarsi da un luogo all'altro, di usare apparecchiature di comunicazione impiegate normalmente per parlare con gli altri, di essere accolti nei locali in cui gli altri lavorano, svolgono attività ricreative, acquistano prodotti alimentari o usufruiscono di servizi è stata considerata dalla società una conseguenza ineluttabile del destino, che esulava dalle proprie possibilità di controllo. Nella mentalità tradizionale, le carenze di progettazione non vengono considerate una violazione del principio di uguaglianza. La causa dell'esclusione viene attribuita alle caratteristiche della persona e non a limiti di progettazione. Le nuove concezioni in materia di discriminazione dei disabili mettono in discussione questi presupposti chiedendo che beni e i servizi vengano adeguati per soddisfare le esigenze delle persone disabili e non vice versa.<sup>5</sup>

In occasione della Giornata europea del 2001 la Commissione e le organizzazioni dei disabili intendono concentrarsi sulla progettazione per tutti quale strumento per eliminare gli ostacoli che impediscono l'accesso alle persone disabili. La scelta di questo tema richiama l'attenzione in particolare sul modo in cui la progettazione dell'ambiente che ci circonda, dei prodotti e dei servizi contribuisce alla discriminazione trascurando le esigenze delle persone disabili. Di qui il titolo della Conferenza: *Discrimination by design*.

La società è abituata a concepire le proprie strutture fisiche e le proprie prassi sociali come una rappresentazione dell'ordine naturale della vita. La gente tende a pensare che corridoi e gradini, autobus e treni abbiano assunto la loro forma attuale in quanto riflettono i bisogni della popolazione generale. Ma ad un esame più attento emerge come non vi sia nulla di naturale o preordinato negli edifici, nei servizi o nelle prassi sociali. Essi si sono evoluti per rispondere ai bisogni di gruppi particolari, escludendone altri. In particolare, fra i progettisti, così come

---

<sup>4</sup> Alcune iniziative promosse nell'ambito di programmi e azioni comunitari sono comprese nell'elenco di siti Internet riportato al termine del presente documento.

<sup>5</sup> Cfr. la Classificazione internazionale del funzionamento e delle disabilità dell'Organizzazione mondiale della Sanità, che nella sua versione più aggiornata (2001) comprende una classificazione dei fattori ambientali che influiscono su disabilità e salute <http://www.who.int/icidh/>

fra fabbricanti, esperti di marketing e venditori è prevalsa a lungo la convinzione tacita che facendo le cose in funzione dell'utente "medio" si sarebbe riusciti a soddisfare le esigenze della maggior parte delle persone, assicurando al tempo stesso il mercato più vasto.

Fino a 20 anni fa questa visione veniva ampiamente condivisa dai consumatori in generale e le lamentele delle persone disabili restavano quasi del tutto inascoltate.

In realtà un gran numero di persone ha ormai constatato che gli oggetti e gli ambienti di uso comune non rispondono pienamente alle proprie esigenze.

Si pensi, ad esempio, ai mancini, che rappresentano il 7% della popolazione<sup>6</sup>. Recentemente alcuni di essi hanno iniziato a condividere le proprie difficoltà e a ricercare soluzioni attraverso proprie società e proprie pagine Internet. Anch'essi si scontrano con una discriminazione posta dalla progettazione:

*"Essere mancino ... mi consente di avere una sia pure minima idea di che cosa significa essere una minoranza. In quanto mancino vengono discriminato continuamente. Non si tratta di discriminazioni gravi: non mi vengono negati l'alloggio, l'assistenza medica, il lavoro o un posto a sedere sull'autobus. Ma subisco il pregiudizio sotto forma di banchi scolastici inutilizzabili, pelapatate inservibili, attrezzi elettrici (come ad esempio le seghe elettriche) pericolosi e persino mortali, penne che macchiano e rendono la mia grafia illeggibile, mouse del computer che mi fanno venire i crampi alle mani. Da bambino in Inghilterra gli insegnanti hanno tentato di obbligarmi a scrivere con la mano destra e forse per questo soffrivo di balbuzie".*

- E. Stephen Mack<sup>7</sup>

Anche gli anziani che possono essere più fragili, più lenti nei movimenti e avere un grado di acuità visiva e capacità uditiva inferiore all'utente 'medio' hanno maggiori probabilità di trovarsi in difficoltà a causa di prodotti e servizi progettati in modo inadeguato. Attualmente l'età media di circa il 20% dei cittadini europei è superiore ai 65 anni e, secondo le previsioni, questa fascia di età aumenterà fino a raggiungere circa il 25% della popolazione entro il 2020. Ciò pone evidentemente potenziali problemi di accesso a beni, servizi e ambienti per un numero molto elevato di cittadini europei.

---

<sup>6</sup> Coren, S.; Porac, C. : *Fifty centuries of right-handedness: the historic record*. Science 198: 631-632, 1977. PubMed ID : [335510](#)

<sup>7</sup> Cfr.: E. Stephen Mack, pagina Web con link a siti che si occupano di mancino  
<http://www.emf.net/~estephen/facts/lefthand.html>

I promotori della "progettazione per tutti" hanno coniato lo slogan: "La buona progettazione abilita, la cattiva progettazione disabilita". Ciò vale, in particolare, per le persone anziane che possono diventare disabili dal punto di vista funzionale per la graduale riduzione delle proprie capacità sensoriali e motorie. Il momento in cui queste persone possono avere bisogno di ausili tecnici e adattamenti dell'ambiente domestico dipende in misura decisiva dal modo in cui sono stati progettati gli ambienti e i prodotti che essi utilizzano. Laddove sono state fornite soluzioni basate sui principi della progettazione per tutti, l'esigenza di ausili speciali può essere ridotta o evitata completamente, grazie a qualche semplice precauzione.

Molte persone disabili possono citare innumerevoli esempi di discriminazione dovuti a una progettazione negligente o inadeguata. Nell'ambiente costruito, gli utenti di sedie a rotelle sono spesso esclusi da barriere architettoniche inserite in fase di progettazione: banchine ferroviarie prive di ascensori, ingressi a banche ed edifici commerciali con porte girevoli, marciapiedi privi di scivoli. Le stesse barriere architettoniche, ovviamente, mettono in difficoltà i genitori di bambini in carrozzina e passeggino, le persone che vanno a fare acquisti con le borse della spesa e i viaggiatori muniti di valigie.

Purtroppo anche nel settore delle Tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni in cui l'innovazione dovrebbe essere altamente considerata, la consuetudine di progettare per l'utente medio, trascurando le persone disabili ha prevalso per la maggior parte dei prodotti attualmente di uso generale. Persino le tecnologie connesse a Internet pongono degli ostacoli mentre idealmente dovrebbero offrire l'opportunità a tutti i cittadini di migliorare l'accesso all'informazione e ai servizi. Ma le persone che presentano deficit sensoriali o motori possono restare escluse se le pagine web e il loro contenuto risultano inaccessibili ai browser e ad altri mezzi di interazione utilizzati dai disabili.

In Australia la legislazione antidiscriminazione tutela i portatori di handicap da questo tipo di esclusione dovuta alla progettazione. Bruce Maguire, una persona non vendente che utilizza uno *screen reader*, ha constatato di non essere in grado di ordinare i biglietti per manifestazioni sportive attraverso il sito web ufficiale dei Giochi Olimpici di Sidney.<sup>8</sup> Ha sporto denuncia contro il Comitato organizzatore per discriminazione e i proprietari del sito web sono stati condannati a versare un risarcimento di 20.000 AUS\$. Si è trattato della prima causa di questo tipo al mondo e l'esito dimostra chiaramente che la legislazione anti-discriminazione svolge un ruolo importante nell'assicurare l'accesso dei disabili a beni e servizi. Si noti che se il sito web fosse stato progettato secondo le linee guida della Web Accessibility Initiative<sup>9</sup> sarebbe risultato accessibile sia agli utenti disabili dotati di *screen reader* che agli utenti non disabili che utilizzano i PC standard.

---

<sup>8</sup> Cfr. <http://www.rnib.org.uk/wesupply/publicat/campaign/win01.htm#2>

<sup>9</sup> Web Accessibility Initiative: Cfr. <http://www.w3c.org/WAI/>

### Azioni e iniziative dell'Unione europea nell'ambito della "progettazione per tutti"

I principi di "progettazione per tutti" sono attualmente in via di integrazione in una serie di ambiti politici da parte della Commissione europea e di vari attori in tutta l'Unione europea. La comunicazione della Commissione, *Verso un'Europa senza ostacoli per i disabili (2000)* traccia una mappa dei passi da intraprendere per promuovere l'accessibilità attraverso una serie di politiche che favoriscano l'inclusione in ambiti quali la società dell'informazione, l'apertura del mercato interno ai sussidi tecnici e la tutela dei consumatori disabili.<sup>10</sup> La legislazione e la progettazione universale ("progettazione per tutti") vengono considerati elementi chiave per promuovere la parità di opportunità per le persone disabili. Il Forum europeo dei disabili sostiene fermamente questa impostazione.

Particolare rilievo nell'ambito della tematica "progettazione per tutti" assume l'iniziativa eEurope, adottata dagli Stati membri a Feira nel giugno 2000, che prevede una serie di misure per assicurare che la società basata sulla conoscenza sia accessibile alle persone disabili. Fra gli obiettivi figurano l'adozione delle linee guida *Web Content Guidelines* della *Web Accessibility Initiative*, la creazione di Centri nazionali di eccellenza nel settore "progettazione per tutti" e l'elaborazione di un programma di studi europeo "progettazione per tutti", rivolto specificatamente a progettisti e ingegneri che operano nel settore delle Tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni.<sup>11</sup>

Nel quadro della Presidenza svedese dell'Unione europea è stata organizzata a Linköping, Sweden, 25-26 aprile un incontro di esperti dell'UE sull'accessibilità. La riunione di Linköping è stata un evento importante, in cui un'ampia gamma di attori ha fornito il proprio apporto alla strategia di accessibilità dell'Unione europea. La Giornata europea delle persone disabili offre l'opportunità di confermare tale corso e di imprimere nuovo impulso alla sua realizzazione.

Nelle conclusioni e le raccomandazioni della riunione è stato espresso un fermo impegno a eliminare le barriere che impediscono l'accesso - ovunque esse si trovino - delle persone portatrici di handicap in Europa e ad adottare un approccio proattivo volto a ridurre il più possibile la creazione di nuovi ostacoli in futuro. La libertà di circolazione, l'accesso all'informazione e la piena partecipazione vengono ribaditi quali diritti fondamentali di tutti i cittadini che

---

<sup>10</sup> *Verso un'Europa senza ostacoli per i disabili* (COM (2000) 284)

<sup>11</sup> Piano d'azione eEurope 2002: Cfr.

[http://www.europa.eu.int/information\\_society/eeurope/action\\_plan/index\\_en.htm](http://www.europa.eu.int/information_society/eeurope/action_plan/index_en.htm)



devono trovare pieno appoggio nell'azione e nell'elaborazione politica a livello europeo. Nelle conclusioni si afferma:

*“La Carta sociale dell'Unione europea riconosce e rispetta il diritto delle persone disabili a beneficiare di misure finalizzate ad assicurare l'indipendenza, l'integrazione sociale e professionale nonché la partecipazione alla vita della comunità. Nella società attuale l'accesso e l'utilizzo di prodotti, sistemi e servizi sono condizioni necessarie per la piena e attiva partecipazione alla vita sociale. Una progettazione ottimale rappresenta un importante strumento per combattere la discriminazione.*

*Raccomandazioni formulate nella riunione:*

- *Sollecitare le parti interessate, ivi compreso il settore industriale, affinché assicurino prodotti e servizi che rispondano alle esigenze di un pubblico il più possibile ampio.*
- *Integrare principi di progettazione universale ("progettazione per tutti") nei programmi di studio.*
- *Utilizzare norme tecniche e disposizioni di legge associate a sanzioni e meccanismi di controllo.*
- *Promuovere le attività di ricerca e sviluppo per incrementare le conoscenze nell'ambito della progettazione universale (ad esempio nell'ambito del Sesto programma quadro).*
- *Adottare politiche che introducano l'accessibilità fra i requisiti richiesti negli appalti pubblici".*

Sia nella comunicazione " Verso un'Europa senza ostacoli per i disabili" che nelle conclusioni della riunione di Linköping si sottolinea che gli strumenti chiave dal punto di vista politico per promuovere la progettazione per tutti sono i seguenti:

- legislazione anti-discriminazione
- normalizzazione
- strategie nel settore degli appalti pubblici volte ad assicurare la parità di accesso
- opera di sensibilizzazione sugli interessi dei consumatori e sulla responsabilità sociale delle imprese.

### La legislazione contro la discriminazione

Con l'inserimento nel Trattato di Amsterdam un articolo generale di non discriminazione, l'Unione europea si è mossa risolutamente verso il riconoscimento che la discriminazione nei confronti delle persone disabili è una questione che attiene ai diritti umani fondamentali e che deve essere affrontata attraverso la prevenzione e l'eliminazione degli ostacoli che impediscono ai disabili la parità di accesso alla mobilità, ai beni e ai servizi. Le politiche europee dovrebbero pertanto essere fondate su una concezione di non discriminazione che consenta di realizzare l'uguaglianza per i disabili. Le disposizioni di legge successive dovranno assicurare che gli enti pubblici e privati siano tenuti a fornire servizi progettati per tutti.

Gli Stati membri dell'Unione europea sono unanimemente concordi nel considerare i disabili cittadini detentori di diritti (compreso il diritto di non essere discriminati). Il riconoscimento di questi diritti comporta l'adozione di un'impostazione totalmente nuova nei confronti della disabilità, basata sull'eliminazione degli ostacoli alla piena partecipazione alla vita sociale, a differenza dell'approccio volto ad "affrontare il problema del singolo" che era tipico del "modello medico" di disabilità.

Una modalità per introdurre la legislazione anti-discriminazione è quella di operare attraverso iniziative dei singoli Stati membri. Sono pochi gli Stati membri che dispongono di una specifica normativa che vieti la discriminazione nei confronti dei disabili: fra questi figurano l'Irlanda<sup>12</sup>, la Svezia<sup>13</sup> e il Regno Unito<sup>14</sup>, anche se l'ambito di applicazione di queste leggi è limitato. Inoltre si fa riferimento alla discriminazione nei confronti dei disabili nella costituzione di Germania, Finlandia e Grecia, mentre in Francia questo ambito è stato coperto con un emendamento alle norme che vietano la discriminazione sulla base della razza e della religione.

Tuttavia, dette norme giuridiche non possono bandire tutti gli ambiti di discriminazione a causa di limiti costituzionali o di altro genere. Esse non prevedono neppure che debbano essere intraprese azioni positive per garantire che le persone disabili possano godere di beni e servizi in condizioni di parità con le persone non disabili.

---

<sup>12</sup> Employment Equality Act 1999 (Legge sulla parità nell'ambito del lavoro)

<sup>13</sup> Act Prohibiting Discrimination in the Working Life of People with Disabilities 1999 (Legge che vieta la discriminazione nella vita professionale delle persone disabili)

<sup>14</sup> Disability Discrimination Act 1995 (Legge sulla discriminazione nei confronti dei disabili)

La discriminazione dovuta all'impossibilità di ottenere una sistemazione ragionevole, ossia un opportuno adattamento delle condizioni, viene menzionata soltanto nella legislazione svedese e britannica. Il concetto di "opportuno adattamento" parte dalla constatazione che, per alcune persone disabili, la parità di trattamento può dare luogo a discriminazione e che l'uguaglianza può essere reale soltanto a condizione che vengano compiuti adattamenti per aiutarle a superare determinati ostacoli, intervenendo, ad esempio, sul posto di lavoro, sulle attrezzature o sui metodi di lavoro.

Nel Regno Unito la legge - *Disability Discrimination Act (1995), parte III relativa all'accesso a beni e servizi* - stabilisce che è illegale che i fornitori di beni e servizi discriminino i clienti disabili, ad esempio impedendo loro l'accesso ai propri servizi o ai locali dove possono essere acquistati i prodotti. Le imprese stanno attualmente predisponendo i cambiamenti necessari visto che sono stati fissati i termini entro i quali rendere accessibili i servizi e le sedi (a partire dal 2004).<sup>15</sup> Anche le norme di accessibilità e i principi di "progettazione per tutti" assumono un'importanza cruciale in vista questi cambiamenti, con l'entrata in vigore della legislazione. Poiché le disposizioni di legge si applicano ugualmente a tutte le imprese nessun particolare settore risulta intrinsecamente svantaggiato. La legislazione, pertanto, stabilisce le "condizioni di parità" per l'introduzione delle norme di accessibilità, che vanno a vantaggio di tutte le imprese e dei consumatori.

In una recente relazione relativa a uno studio commissionato dalla Commissione si giunge alla conclusione che le misure e la legislazione contro la discriminazione "svolgono un ruolo importante nell'orientare la politica a favore dei disabili e dell'occupazione"<sup>16</sup>. Fra i paesi non appartenenti all'Unione europea che hanno già adottato una legislazione contro la discriminazione quale componente della propria strategia per migliorare le condizioni dei portatori di handicap figurano Stati Uniti, Canada, Australia, Nuova Zelanda e Sudafrica.

Attualmente i disabili non godono di parità di accesso ai beni e ai servizi rispetto ai non disabili e, nella maggior parte degli Stati membri dell'UE, non hanno neppure diritto ad esigere la parità di trattamento. Il Forum europeo dei disabili si propone di instaurare in Europa una cultura dei diritti civili supportata da norme giuridiche. La legislazione contro la discriminazione dei disabili è fondamentale a tal fine. Il Forum europeo dei disabili si sta pertanto adoperando a favore dell'adozione di una specifica direttiva in materia di disabilità che riguardi l'accesso a beni servizi, ivi incluso l'accesso all'informazione e alle nuove tecnologie, nonché agli edifici, ai trasporti, ecc.

---

<sup>15</sup> Disability Discrimination Act 1995. Cfr.: <http://www.disability.gov.uk>

<sup>16</sup> Study on Benchmarking Employment Policies for Disabled People – ECOTEC, 2000

### Le norme di progettazione per tutti

Le norme possono svolgere un ruolo fondamentale nella progettazione di prodotti e ambienti accessibili per tutti. E' sicuramente impossibile progettare qualsiasi cosa in modo che possa essere utilizzata da chiunque. Vi saranno comunque consumatori con gravi deficit fisici, sensoriali e cognitivi e pertanto non in grado di utilizzare un prodotto o un servizio. Non è tuttavia ragionevole ipotizzare che i consumatori con esigenze particolari debbano essere costretti a ricorrere a progettazioni specifiche per ogni prodotto o servizio di uso generale; in tal modo essi non potrebbero beneficiare della riduzione dei costi derivante dall'economia di scala e questa costituirebbe, di fatto, una discriminazione.

L'esperienza degli Stati Uniti conferma ampiamente che l'applicazione di norme giuridiche che siano:

- specifiche e chiare;
- formulate a seguito di consultazioni con prestatori di servizi e persone disabili;
- rese esecutive dopo un periodo di introduzione graduale nel quale viene fornita consulenza tecnica e giuridica;

ha consentito di compiere significativi progressi nell'eliminazione degli ostacoli posti in sede di progettazione.

A livello della Comunità, le attività europee di normalizzazione offrono l'opportunità di individuare e attuare strumenti atti a eliminare gli ostacoli, promuovere l'accessibilità e migliorare l'integrazione sociale delle persone disabili. In Europa è stata avviata una serie di programmi e attività per assicurare la progettazione di prodotti e ambienti "privi di ostacoli".

Nell'ambito di programmi di ricerca e sviluppo tecnologico, quali "TIDE", "l'Iniziativa comunitaria nel campo della tecnologia a favore dei portatori di handicap e delle persone anziane" e il Quinto programma quadro - Tecnologie della società dell'informazione: applicazioni relative disabili e agli anziani" sono stati finanziati oltre 20 progetti aventi attinenza diretta con questa tematica.<sup>17</sup>

Nel quadro di COST - Cooperazione europea nel settore della ricerca scientifica e tecnica - vari gruppi di lavoro hanno incrementato la base di conoscenze che può essere integrata nelle norme di progettazione universale. Fra queste

---

<sup>17</sup> Cfr.: [http://www.cordis.lu/ist/ka1/special\\_needs/home.html](http://www.cordis.lu/ist/ka1/special_needs/home.html) (ricerca "Projects")

figurano le norme COST 291 e 219bis relative alle telecomunicazioni per le persone disabili, COST 322 relativa alla progettazione di autobus urbani a pianale ribassato, COST 335 sull'accesso ai treni viaggiatori e COST 342 relativa a misure di politica dei parcheggi e ai relativi effetti sulla mobilità e l'economia.

Progressi positivi si registrano nel settore delle norme di progettazione universale, soprattutto nell'ambito delle Tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni (TIC). Nel giugno 1999, la Commissione europea ha assegnato un mandato (M/273) agli organismi europei di normalizzazione (CEN, CENELEC ed ETSI) per elaborare un *documento di orientamento nel settore della sicurezza e utilizzabilità dei prodotti da parte di persone con esigenze speciali (quali anziani e disabili)*. Il lavoro dovrebbe sfociare nella formulazione di alcuni indirizzi pratici che possono essere applicati da tutte le commissioni di normalizzazione interessate.

A seguito del mandato "progettazione per tutti" è stata prodotta una relazione in cui viene indicata una serie di possibilità per norme generiche nell'ambito della progettazione universale e in cui vengono esposti i parametri per rispondere alle esigenze degli anziani e dei disabili nelle norme relative ai prodotti. Detta relazione tocca numerosi aspetti dell'accessibilità delle TIC e dell'accessibilità fisica. E' attualmente in corso la fase due del mandato, quella di attuazione<sup>18</sup>. Essa prevede l'istituzione di un organismo di coordinamento della progettazione per tutti avente il compito di monitorare e influire sul lavoro di tutti gli organismi di normalizzazione.<sup>19</sup>

Dal confronto con le esperienze di paesi come USA e Australia emerge che le norme che indicano chiaramente i mezzi per conformarsi (*norme prescrittive*) sono le più facili da applicare, in quanto l'interpretazione necessaria è minima. Generalmente i dibattiti sulle norme prescrittive vertono, da un lato, sulla loro adeguatezza (se siano sufficienti a eliminare gli ostacoli) e, dall'altro, sulla loro rigidità (sono disponibili nuove e più valide tecnologie ma non vengono prescritte).

Al fine di evitare la rigidità e assicurare comunque l'adozione delle norme, negli Stati Uniti si è passati a *norme descrittive* che descrivono i risultati da raggiungere per conformarsi. Un esempio è il criterio che stabilisce che una tecnologia deve essere "accessibile e utilizzabile" da persone con handicap senza prescrivere le specifiche di detta tecnologia. Questa impostazione consente di tenere conto dei mutamenti tecnologici nel corso del tempo. Tuttavia possono insorgere divergenze di opinioni sulle interpretazioni della norma in un determinato contesto. Un'altra innovazione introdotta negli Stati Uniti è stata la

---

<sup>18</sup> See: [http://www.ict.etsi.org/activities/Design\\_for\\_All/INDEX.htm](http://www.ict.etsi.org/activities/Design_for_All/INDEX.htm)

<sup>19</sup> Il lavoro di normalizzazione attualmente viene promosso attraverso un gruppo di lavoro che fa capo al CEN/ISSS e che tiene un seminario su *Design for All and Assistive Technologies*, Cfr.: <http://www.cenorm.be/iss/Workshop/dfa/default.htm>

*norma condizionale.* Si richiede a un'impresa di conformarsi a una determinata norma a condizione che essa non imponga "oneri eccessivi" o che ciò risulti "prontamente realizzabile". In tal modo si aggiunge un ulteriore livello d'interpretazione che risulta problematico, in quanto dipende da circostanze soggettive dell'azienda, una condizione che non si può pretendere sia nota ad una persona disabile. La chiarezza della norma stessa rende comunque la sua applicazione semplice e evidente. L'impresa deve dimostrare che circostanze eccezionali (e, presumibilmente, transitorie) giustificano la mancata osservanza della norma di applicazione generale.

### **Appalti pubblici e progettazione per tutti**

Alle amministrazioni pubbliche spetta un compito importante nel promuovere la progettazione per tutti, nel loro triplice ruolo di operatori di mercato che possono influenzare gli offerenti, di datori di lavoro di persone disabili e di erogatori di servizi rivolti a tutti i cittadini e alle imprese. In questo modo, gli appalti pubblici possono sostenere sia politiche sociali che comprendono anche la promozione dell'accessibilità che politiche industriali comunitarie, nell'ambito delle quali la competitività globale di prodotti e servizi può richiedere un'attenzione crescente alle norme e ai criteri di accessibilità applicati agli appalti pubblici.

Negli Stati Uniti è stato compiuto un notevole sforzo anche al fine di assicurare l'accessibilità negli appalti delle amministrazioni pubbliche. In particolare, con il "paragrafo 508" si fa riferimento al paragrafo del *Workforce Investment Act* del 1998 che stabilisce i criteri di accessibilità per qualsiasi tecnologia elettronica e informatica sviluppata, acquistata, utilizzata o sottoposta a manutenzione dal governo federale. La norma è entrata in vigore soltanto nel giugno 2001 ma ha già avuto un effetto dirompente nel riorientare l'industria americana del settore TIC e i fornitori di servizi informatici verso l'adozione di principi di progettazione universale (progettazione per tutti).

Per soddisfare le esigenze dei dipendenti e degli utenti disabili, le norme TIC fissate dall' *Access Board* vanno seguite tassativamente ad eccezione dei casi in cui ciò comporterebbe "oneri eccessivi".

L'importanza del paragrafo 508 risiede nel fatto che ormai tecnologie di uso generale come PC, telefoni, audioregistratori e fotocopiatrici per poter essere acquistate o utilizzate da enti dell'amministrazione federale degli Stati Uniti devono essere conformi alle norme di accessibilità per portatori di handicap. Tenendo conto che negli USA gli appalti pubblici rappresentano oltre un quarto di tutti gli acquisti di apparecchiature TIC, i produttori di hardware, software, programmi di formazione e i fornitori di servizi ausiliari hanno ormai preso atto che la suddivisione del mercato fra 'pubblico generale' e 'disabili' non è più

economicamente sostenibile. Le norme di progettazione universale costituiscono il ponte che consente la transizione da prodotti di uso comune "insulari" e attrezzature e servizi accessibili a tutti, compresi i cittadini disabili. Società quali, ad esempio, IBM, Microsoft, Sun Microsystems, XEROX e Motorola dispongono di reparti specializzati nello sviluppo e manutenzione di prodotti al fine di assicurare l'accessibilità dei propri prodotti digitali, sistemi e applicazioni.

L'orientamento adottato nella legislazione statunitense avrà effetti potenti su tutte le forme di servizi che dipendono dalle tecnologie dell'informazione, quali i servizi on-line gestiti da amministrazioni, tutto il mondo del commercio elettronico, l'istruzione e la formazione via Internet, il telelavoro, ecc.

Benché in Europa attualmente manchino normative equivalenti all'ADA e al paragrafo 508, ciò non deve impedire alle autorità pubbliche di richiedere prodotti accessibili al momento dell'acquisto di prodotti mediante procedure di appalto pubblico. Le organizzazioni dei disabili hanno ripetutamente sottolineato che in quanto contribuenti, le persone disabili vengono attualmente discriminate dalle autorità pubbliche che acquistano cabine telefoniche inutilizzabili, costruiscono edifici pubblici inaccessibili e forniscono servizi informativi inaccessibili. Tutte le autorità pubbliche, a qualsiasi livello, dovrebbero essere obbligate a indire appalti pubblici conformi alle norme di progettazione universale. Soltanto in questo modo i dipendenti pubblici disabili e i cittadini disabili all'interno della società godranno degli stessi diritti dei cittadini non disabili.

Un utile punto di riferimento ed un esempio di come si possa promuovere l'accessibilità nelle procedure di appalto pubblico è fornito da Industry Canada, che ha commissionato i cosiddetti pacchetti " *Accessible Procurement Toolkits*" come servizio per i datori di lavoro e i funzionari addetti agli appalti.<sup>20</sup> Il 'kit' comprende descrizioni e criteri di accessibilità relativi a tecnologie o servizi di uso comune per l'ambiente generale d'ufficio - seguendo regole di progettazione universale - e prodotti di *assistive technology* (tecnologie per l'autonomia e l'integrazione sociale delle persone con disabilità) ad uso dei dipendenti disabili. Il pacchetto comprende anche un corso di formazione.

Adeguare le attuali prassi in materia di appalti pubblici a nuovi regolamenti o orientamenti richiede sensibilità e conoscenza dell'utenza interessata affinché il "messaggio venga recepito". Le norme connesse al paragrafo 508 hanno dato impulso a un'importante azione di sensibilizzazione, diffusione di informazioni e formazione del personale del settore pubblico e privato sulle norme di progettazione universale.

La Commissione europea ha attualmente all'esame una revisione della direttiva sugli appalti pubblici. In questa fase assume particolare rilievo la necessità di istituire sistemi equi, efficienti e sicuri di appalto elettronico. Il Forum europeo dei

---

<sup>20</sup> Cfr.: <http://disability.org/toolkit/IndexE.asp>

disabili ritiene che l'accessibilità e i criteri di progettazione universale debbano essere inseriti all'ordine del giorno fra le questioni prioritarie. Non soltanto i nuovi sistemi di appalto dovrebbero essere accessibili alle persone disabili, ma qualsiasi appalto pubblico dovrebbe essere conforme alle norme di progettazione per tutti.

### **I vantaggi della progettazione universale per le imprese**

Numerosi esempi confermano come le imprese americane siano passate da una posizione di opposizione alla legislazione ad una posizione di sostegno della stessa. Nel complesso si può dire che i consorzi commerciali e industriali hanno collaborato all'attuazione dell' *Americans with Disabilities Act* invece di esercitare un'attività di *lobby* per indebolire o ottenere la revoca della normativa. I vertici aziendali hanno espresso un ampissimo sostegno a favore dell'ADA, appoggiandone il rafforzamento più che l'indebolimento (Louis Harris, 1995). Le imprese vincenti negli Stati Uniti ma anche in Europa sono più che mai consapevoli della necessità di offrire una contropartita alle comunità dalle quali traggono i propri profitti. Ma le imprese vincenti riconoscono anche che tale contropartita può fruttare loro un effettivo vantaggio commerciale. Non si tratta dunque di beneficenza o filantropia aziendale, quanto piuttosto di prendere atto dei benefici che si possono ottenere adottando l'approccio basato sull' inclusione delle persone disabili in quanto clienti.

Quello dei rapporti con i consumatori viene considerato un ambito chiave per lo sviluppo della responsabilità sociale da parte delle imprese. La progettazione universale è uno degli strumenti che dovrebbero essere impiegati per intensificare l'impegno in questa direzione, come è stato sottolineato nel recente Libro verde della Commissione sul tema:

*“Nel quadro della responsabilità sociale delle imprese ci si aspetta che le imprese siano in grado di fornire in modo efficace, e rispettando criteri etici, prodotti e servizi di cui i consumatori hanno bisogno e che desiderano. Le imprese che stringono rapporti durevoli con i clienti, concentrando l'insieme della loro organizzazione sulla comprensione delle loro aspettative e fornendo loro una qualità, una sicurezza, un'affidabilità e un servizio superiori, genereranno probabilmente maggiori profitti. L'applicazione di una concezione di progettazione per tutti (vale a dire l'elaborazione di prodotti e servizi utilizzabili*



*dal maggior numero possibile di persone, compresi i disabili) costituisce uno degli esempi più evidenti di responsabilità sociale delle imprese" .<sup>21</sup>*

Incoraggiare la responsabilità sociale delle imprese attraverso l'adozione di regole di progettazione universale e un rapporto più stretto con gli utenti sono due degli obiettivi attualmente perseguiti dalla Commissione europea. In Spagna è stata introdotta l'etichetta " *Design for All Commitment Label*" come programma per le aziende che desiderano dimostrare ai clienti che esse mirano a servire gli interessi di tutti i clienti, comprese le persone disabili, in tutti gli ambiti di attività. Unite sotto un'unica insegna le aziende acquisiscono maggiore visibilità e hanno anche l'opportunità di condividere le "buone prassi". Possono svolgere un'azione di reciproca promozione agli occhi dei clienti e dei consumatori, creando in tal modo nuove opportunità commerciali.

---

<sup>21</sup> COM(2001) 366 def. Libro verde Promuovere un quadro europeo per la responsabilità sociale delle imprese (par. 51). Cfr. [http://www.europa.eu.int/comm/employment\\_social/social/csr/greenpaper.htm](http://www.europa.eu.int/comm/employment_social/social/csr/greenpaper.htm)

### Domande

- Avete mai constatato carenze di progettazione? In che modo hanno influito su di voi?
- Ritenete che le regole di progettazione per tutti vadano imposte per legge? Se sì, per quali tipi di prodotti o servizi?
- Le autorità pubbliche - come, ad esempio, gli uffici dell'amministrazione pubblica o i comuni - devono essere obbligate ad acquistare SOLTANTO prodotti e servizi conformi alle norme di progettazione universale? Se sì, vi sono ambiti prioritari che ritenete vadano affrontati negli appalti pubblici?
- In che modo la progettazione universale può contribuire a ridurre la discriminazione nei confronti dei disabili in relazione all'accesso a beni e servizi? Vi sono casi particolari in cui vi siete sentiti oggetto di discriminazione?
- Acquistereste prodotti di aziende che appoggiano i principi di progettazione per tutti?  
In che modo un maggior numero di imprese può essere stimolato a dimostrare la propria responsabilità sociale e che cosa potrebbero fare per promuovere la progettazione universale?
- Desiderate vedere applicate in Europa le norme di progettazione universale? Che tipo di norme ritenete siano necessarie? In che modo i disabili possono contribuire con le proprie esperienze alla elaborazione delle norme?

### Link

AGE –European Platform for Older People ( Piattaforma europea per gli anziani ) <http://www.eurolinkage.org>

Americans with Disabilities Act (ADA)  
<http://http://www.usdoj.gov/crt/ada/adahom1.htm>

Bureau of European Designers Associations: <http://www.beda.org>

Centro di accessibilità danese <http://www.centil.dk>

Centro di accessibilità norvegese <http://www.delta.oslo.no>

European Concept for Accessibility <http://www.eca.lu>

European Disability Forum ( Forum europeo dei disabili) <http://www.edf-feph.org>

European Institute for Design and Disability <http://www.design-for-all.org>

Helen Hamlyn Research Centre and Design Age Research Centre  
<http://www.hrc.rca.ac.uk/index.html>

HELIOS II (1993-96) [http://europa.autonomia.org/helios/a\\_def.htm](http://europa.autonomia.org/helios/a_def.htm)

Institute on Independent Living <http://www.independentliving.org>

International Centre for Disability Resources on the Internet at:  
<http://www.icdri.org/index.html>

International Classification of Functioning, Disability and Health (Classificazione internazionale del funzionamento e delle disabilità dell'OMS)  
<http://www.who.int/icidh/>

Piattaforma di progettazione per tutti nei Paesi Bassi <http://www.designforall.nl>

Progetto DASDA <http://www.dasda.org>

Progetto INCLUDE <http://www.stakes.fi/include/>

Risoluzione del Consiglio d'Europa sulla progettazione universale e l'accessibilità nell'istruzione (febbraio 2001) <http://cm.coe.int/ta/res/resAP/2001/2001xp1.htm>

TIDE, Iniziativa comunitaria nel campo della tecnologia a favore dei portatori di handicap e delle persone anziane  
[http://www.cordis.lu/ist/ka1/special\\_needs/library\\_tide\\_communication.htm](http://www.cordis.lu/ist/ka1/special_needs/library_tide_communication.htm)

The Architectural Barriers Act (ABA) <http://www.access-board.gov>

The Center for Universal Design <http://www.design.ncsu.edu/cud/index.html>

The Centre for Accessible Environments <http://www.cae.org.uk>

World Wide Web Consortium <http://www.w3.org>