

**PER UN FUTURO URBANO MIGLIORE: UNA CITTA' A MISURA DI TUTTI.**

**L'esperienza di 221 persone con disabilità in una prospettiva europea.**

Realizzato dalla FISH – Federazione Italiana Superamento Handicap e dall'Associazione Nuovo Welfare, a cura di Zaira Bassetti, Daniela Bucci, Fabrizio Mezzalana.

*“La città inclusiva è il luogo dove a chiunque, indipendentemente dalla condizione economica, dal genere, dall’età, dalla razza o dalla religione, è permesso partecipare produttivamente e positivamente alle opportunità che la città ha da offrire”.*

*(Unchs, 2000)*

# Indice

<b>Introduzione</b> .....	4
Obiettivi e metodo della ricerca .....	4
Il quadro teorico di riferimento .....	4
Lo strumento di rilevazione .....	7
<b>I risultati</b> .....	8
Uno sguardo d'insieme .....	8
<i>Chi e quanti hanno risposto al questionario: notizie generali sul campione</i> .....	8
<i>Chi sono: uomini e donne, giovani e meno giovani</i> .....	9
<i>Dove risiedono gli intervistati</i> .....	10
<i>La disabilità</i> .....	11
Mobilità e trasporti per la vita indipendente: un giudizio generale .....	13
<i>Spostarsi dalla propria abitazione</i> .....	13
<i>I mezzi pubblici: un giudizio</i> .....	16
<i>I mezzi dedicati: esperienze e ostacoli</i> .....	18
Richiedere un documento presso un ufficio pubblico: percorsi e ostacoli .....	20
<i>Raggiungere gli uffici pubblici: mezzi, modalità e accessibilità</i> .....	20
<i>La ricerca preliminare delle informazioni</i> .....	22
<i>Fare le fotografie per il documento di identità</i> .....	23
<i>Il rapporto con l'impiegato pubblico</i> .....	25
<i>Il rispetto di alcuni diritti: fare la fila e firmare i documenti</i> .....	25
Svolgere attività di utilità pratica: effettuare acquisti .....	27
<i>Cosa e dove si acquista</i> .....	27
<i>Come si sceglie e si raggiunge il luogo dove effettuare acquisti</i> .....	28
<i>All'interno del punto vendita: ostacoli e facilitazioni</i> .....	30
<i>Provare i capi di abbigliamento prima dell'acquisto</i> .....	33
<i>Utilizzare internet per fare acquisti</i> .....	34
La fruibilità dei luoghi di svago: recarsi al cinema.....	35
<i>Andare al cinema: prime problematiche</i> .....	36
<i>I canali utilizzati per il reperimento delle informazioni</i> .....	37
<i>L'acquisto del biglietto</i> .....	38
<i>La scelta del cinema</i> .....	40
<i>I mezzi di trasporto per raggiungere il cinema</i> .....	42
Bisogni di prima necessità: diffusione e possibilità di utilizzo dei bagni pubblici.....	42
<i>Difficoltà e ostacoli nell'utilizzo dei bagni pubblici</i> .....	44
Alcune riflessioni conclusive .....	45
<b>Appendice</b> .....	47
Nota metodologica .....	47
<i>Il percorso di ricerca</i> .....	47
<i>Lo strumento di rilevazione e l'analisi dei dati</i> .....	48

## **Introduzione**

### **Obiettivi e metodo della ricerca**

Il presente rapporto riguarda la presentazione dei risultati più salienti di una tappa del più ampio percorso di studio, svolto nell'ambito del progetto *INPUT: Involving People for an Universal Town*. Come agire in favore delle persone con disabilità per aumentare la fruibilità dei luoghi di vita? Come e su quali aspetti occorre intervenire per permettere una più agevole mobilità in tutti gli spazi del territorio? Sono questi gli interrogativi da cui è scaturita la volontà di condurre il presente lavoro, che ha l'obiettivo di ottenere un quadro esplicativo dello stato dell'arte sulla mobilità e l'autonomia delle persone con disabilità, all'interno degli spazi urbani.

La peculiarità dell'indagine condotta risiede nella natura dei dati utilizzati: l'attenzione è stata focalizzata non su dati oggettivi provenienti da fonti ufficiali, ma sull'esperienza diretta e sul punto di vista di 221 "testimoni privilegiati" provenienti da diversi Paesi europei. Si tratta di un fatto importante poiché è possibile analizzare e interpretare dati in una prospettiva internazionale; inoltre ciò conferisce allo studio condotto un certo valore aggiunto.

Nello specifico, l'indagine in oggetto ha avuto come obiettivo quello di analizzare le esperienze, le problematiche, gli aspetti di facilitazione e ostacolo che le persone con disabilità vivono e incontrano abitualmente nello svolgere tre processi della vita quotidiana: *richiedere un documento d'identità, fare acquisti, andare al cinema*. Ad ognuno di tali processi è corrisposta una specifica sezione del questionario, contenente un numero variabile di quesiti.

Innumerevoli sono le questioni che si aprono attraverso la lettura dei risultati, cui non si pretende di fornire risposte esaustive o ricette risolutive. Piuttosto, l'auspicio che sottende allo studio condotto è che il prodotto realizzato diventi un utile strumento a supporto dei soggetti istituzionali, politici e tecnici impegnati nella pianificazione di azioni e interventi volti a migliorare la qualità della vita delle persone.

### **Il quadro teorico di riferimento**

Il quadro teorico di riferimento nell'indagine INPUT è rappresentato da alcuni capisaldi: il modello sociale della disabilità e il modello di Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute (noto come ICF), nonché la Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità<sup>1</sup>.

La premessa che ha guidato il gruppo di ricerca nella conduzione dello studio presentato, è la nuova visione inerente i sistemi di classificazione e misura della salute e della disabilità diffusa dalla Classificazione Internazionale del Funzionamento della Disabilità e della Salute (ICF), promosso

---

<sup>1</sup> Approvata il 13 dicembre del 2006 e ratificata dal nostro Paese il 24 febbraio del 2009.

dall'Organizzazione Internazionale della Sanità. In essa viene veicolata la contrapposizione dialettica tra modello medico e modello sociale della disabilità. Mentre il primo vede la disabilità come un problema della persona, causato direttamente dalla propria condizione di salute, al contrario, il modello sociale la considera come una difficoltà creata dalla società: *la disabilità non è la caratteristica di un individuo, ma piuttosto una complessa interazione di condizioni, molte delle quali sono create dall'ambiente sociale*. In altre parole, si diffonde una nuova prospettiva che consiste nella “costruzione sociale della disabilità”. Secondo questa visione, a creare la disabilità non è la menomazione di natura fisica, sensoriale o intellettuale; piuttosto la disabilità è il risultato di una determinata organizzazione sociale, come quella attuale, che restringe le opportunità di persone con menomazioni, le quali incontrano lungo il proprio percorso ostacoli dettati proprio da una impostazione del genere.

Facendo propria tale concezione, ne consegue che affrontare la disabilità e i problemi ad essa connessi, richiedono una acquisizione di responsabilità collettiva, nonché l'implementazione di modifiche ambientali e azioni sociali, indispensabili per consentire la partecipazione piena delle persone con disabilità a tutti gli aspetti della vita sociale. Si tratta, dunque, di una questione complessa che attiene agli atteggiamenti, ai modi di pensare e ai comportamenti del sistema sociale nel suo insieme. In altre parole, si delinea come improcrastinabile ormai, quello che assume i tratti di un vero e proprio “cambiamento culturale”.

Parimenti, la lotta all'esclusione e il conseguente rafforzamento dell'inclusione nelle città (siano esse grandi metropoli o piccoli centri con pochi abitanti), richiedono politiche urbane, economiche e sociali in cui sia chiaramente posta la questione del *diritto alla città*: politiche integrate in cui i temi della disabilità, della fruibilità dei luoghi di vita, di educazione, di lavoro e di svago, della mobilità e dei trasporti per una vita indipendente, siano affrontati in maniera congiunta.

La concretizzazione di questa nuova logica passa necessariamente attraverso la creazione di una fitta rete di relazioni tra tutti i soggetti interessati: in primo luogo le persone con disabilità, le loro famiglie e i soggetti del terzo settore che li rappresentano (secondo quanto affermato dello slogan mondiale che identifica il movimento delle persone con disabilità: “nulla su di noi, senza di noi”), le istituzioni e i policy makers, ma anche il sistema imprenditoriale privato.

Con il fine di incentivare la diffusione di questa nuova cultura, segnaliamo la recente pubblicazione, avvenuta in maniera congiunta da parte del Ministero del Lavoro, del Lavoro e delle Politiche Sociali e del Comune di Parma, del volume “Libro Bianco su accessibilità e mobilità urbana. Linee guida per gli Enti Locali”. Il libro, che prende spunto dall'esperienza pionieristica compiuta nel Comune emiliano di istituzione di un tavolo tecnico-amministrativo sull'accessibilità e la mobilità urbana, vuole essere uno strumento operativo corredato di suggerimenti, consigli pratici e linee guida che siano di valido supporto per le amministrazioni locali, “verso lo *sviluppo di una nuova*

*sensibilità del progettare*, per il quale l'adozione di soluzioni accessibili a tutti diventi una naturale determinazione e non effetto di imposizioni normative"<sup>2</sup>.

Per il progetto condotto, poi, si configura come particolarmente rilevante dal punto di vista teorico, l'articolo 20 della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, dedicato espressamente alla "Mobilità personale". In esso si dichiara che: "*Gli Stati Parti adottano misure efficaci a garantire alle persone con disabilità la mobilità personale con la maggiore autonomia possibile, provvedendo in particolare a:*

*(a) facilitare la mobilità personale delle persone con disabilità nei modi e nei tempi da loro scelti ed a costi accessibili;*

*(b) agevolare l'accesso da parte delle persone con disabilità ad ausili per la mobilità, apparati ed accessori, tecnologie di supporto, a forme di assistenza da parte di persone o animali e servizi di mediazione di qualità, in particolare rendendoli disponibili a costi accessibili;*

*(c) fornire alle persone con disabilità e al personale specializzato che lavora con esse una formazione sulle tecniche di mobilità;*

*(d) incoraggiare i produttori di ausili alla mobilità, apparati e accessori e tecnologie di supporto a prendere in considerazione tutti gli aspetti della mobilità delle persone con disabilità".*

In altre parole, occorre ideare, progettare e realizzare un "ambiente" accogliente e adatto a tutti, volto a garantire pari opportunità, tenendo ben presente quanto sancito dal principio di *Universal Design*<sup>3</sup>. La città, in quanto insediamento umano, ancor prima che insieme di agglomerati e strutture edificate, deve essere inteso come uno spazio vivo che cresce con i suoi cittadini. In quest'ottica, in sintonia con lo spirito che ha animato i promotori del progetto INPUT, occorre ri-pensare la città secondo un nuovo approccio, culturale ancor prima che strutturale, prendendo in considerazione non solo aspetti di tipo architettonico, ma anche elementi di tipo non-materiale. Premessa indispensabile affinché ciò si realizzi è che i meccanismi decisionali siano anch'essi "inclusivi". Infatti, *governance* e partecipazione sono strumenti essenziali, che non possono essere utilizzate in un'ottica di competizione. Al contrario, esse devono governare tutti i processi decisionali, in un'ottica di collaborazione tra rappresentanti di diversi livelli istituzionali, di aree tecniche ed imprenditoriali, assieme ad una qualificata rappresentanza delle associazioni delle persone con disabilità e delle loro famiglie.

---

<sup>2</sup> Dalla sintesi del *Libro Bianco su accessibilità e mobilità urbana. Linee guida per gli Enti Locali*, diffusa in occasione della conferenza stampa di presentazione della pubblicazione, tenutasi a Rom il 1 luglio 2009.

<sup>3</sup> L'Universal Design ha il suo padre spirituale in Roland Mace, che utilizzò per la prima volta questa dicitura nel 1985. Esprime un concetto che ristabilisce in modo critico un obiettivo fondamentale di buona prassi teorico-progettuale: cerca di rispondere alle necessità del maggior numero di utenti possibile. L'Universal Design definisce l'utente in modo esteso e non si concentra solo sulle persone con disabilità. Suggerisce di rendere tutti gli elementi e gli spazi accessibili e utilizzabili dalle persone nella maggiore misura possibile.

## **Lo strumento di rilevazione**

Lo strumento di rilevazione utilizzato nella conduzione dell'indagine INPUT è stato un questionario strutturato composto da 51 domande a risposta chiusa, ossia domande per cui sono previste delle modalità di risposta predefinite, in alternativa tra le quali l'intervistato deve operare una scelta.

Come detto in precedenza, la ricerca in oggetto si è proposta di andare a esplorare tre processi della vita quotidiana, per ciascuno dei quali sono state identificate alcune aree tematiche considerate rilevanti. Esse sono illustrate di seguito:

1. *Parte generale* (dalla dom. 1 alla dom. 12), in cui sono stati posti quesiti inerenti le caratteristiche socio-anagrafiche degli intervistati, il luogo di provenienza, la tipologia e il grado di disabilità. In questa sezione, inoltre, sono presenti domande sulle modalità e i mezzi di locomozione utilizzati per gli spostamenti dalla propria abitazione, sugli aspetti per i quali si ricorre alla richiesta di supporto ad assistenti o accompagnatori. Agli intervistati si è chiesto anche di esprimere un giudizio sui mezzi pubblici ordinari e di indicare eventuali fattori di ostacolo incontrati negli spostamenti fatti ricorrendo a tali mezzi.
2. *Fare un documento di identità/Passaporto* (dalla dom. 13 alla dom. 25). Questo secondo gruppo di domande è incentrato sul percorso effettuato dalla persona con disabilità intervistata per la richiesta di un documento di identità presso un ufficio pubblico. I temi oggetto di indagine sono numerosi: ad esempio il mezzo utilizzato per raggiungere l'ufficio, il giudizio sul grado di accessibilità o meno della struttura pubblica, l'atteggiamento nell'ambito della gestione del rapporto con la persona con disabilità da parte del personale di *front office*, le dinamiche che hanno caratterizzato la permanenza della persona con disabilità nell'ufficio (per esempio per quello che concerne il rispetto di alcuni diritti delle persone con disabilità, quale quello di precedenza nel mettersi in fila allo sportello).
3. *Fare acquisti* (dalla dom. 26 alla dom. 39). Le domande presenti in questa parte del questionario sono volte a indagare alcuni aspetti connessi all'esperienza diretta di fare degli acquisti di generi di prima necessità, nello specifico alimentari o vestiario. In particolare, sono stati approfonditi alcuni elementi quali la ricerca e la raccolta di informazioni preliminari al momento dell'acquisto vero e proprio; i fattori che incidono nella scelta del tipo di punto vendita dove effettuare le compere; il mezzo di locomozione utilizzato per recarsi e/o spostarsi all'interno dell'esercizio commerciale. Ma anche l'eventuale presenza di elementi di impedimento incontrati presso il punto vendita, nonché il modo e/o le facilitazioni tramite le quali si riescono a superare tali difficoltà, in particolare per quanto concerne la comunicazione con gli addetti alla vendita. Un particolare *focus* di approfondimento in questa sezione ha riguardato l'eventuale esperienza degli intervistati di

effettuare acquisti sul web e le possibili difficoltà riscontrate nella sperimentazione di questa modalità di acquisto.

4. *Andare al cinema* (dalla dom. 40 alla dom. 51). Oggetto di analisi dell'ultima sezione del questionario sono state la scelta e la possibilità di recarsi al cinema. Anche in questo caso sono stati approfonditi diversi aspetti: la frequenza con cui ci si reca al cinema, le modalità e i canali utilizzati per acquisire informazioni sugli spettacoli in programmazione; i fattori che incidono sulla scelta della sala in cui recarsi per vedere un film, fino ad arrivare al mezzo utilizzato per raggiungere il cinema. Altri punti di particolare interesse riguardano l'aver avuto o meno esperienza diretta presso cinema che erogano il servizio di sottotitolazione delle parti non dialogate dei film oppure l'aver usufruito di una eventuale riduzione sul costo del biglietto.

Infine, nella parte conclusiva del questionario sono riportate alcune domande che riguardano un aspetto comune a tutti i processi indagati: l'utilizzo di un bagno pubblico negli esercizi commerciali e/o nelle sale cinematografiche.

## **I risultati**

### **Uno sguardo d'insieme**

#### ***Chi e quanti hanno risposto al questionario: notizie generali sul campione***

Il questionario descritto nel paragrafo precedente è stato somministrato in Italia e in alcuni Paesi appartenenti all'Unione Europea (Spagna, Francia, Lituania) dai quali provengono i *partners* che hanno preso parte al progetto INPUT.

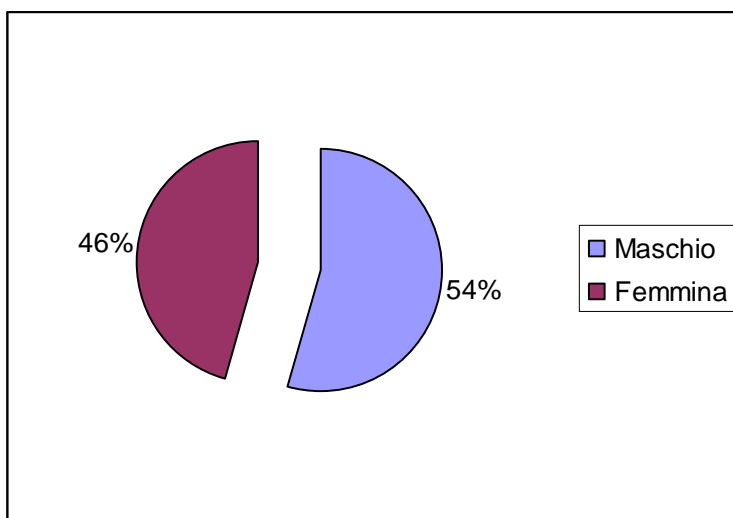
Complessivamente, il questionario è stato somministrato a 221 individui. I soggetti intervistati rappresentano un ristretto campione composto da persone espressione di contesti e aree territoriali differenti per ampiezza, assetti sociali, riferimenti legislativi e cultura di riferimento. Il campione non ha carattere di rappresentatività della realtà indagata, né si è trattato di una raccolta di casi con pretesa di completezza o esaustività, tuttavia appare di notevole importanza sottolineare che i risultati e gli spunti di riflessione scaturiti dall'analisi dei risultati, possono rappresentare uno spunto di riflessione per permettere di inquadrare meglio alcune questioni, di avviare ragionamenti e valutazioni su situazioni di disagio riscontrate e su eventuali interventi da mettere in atto per superarle.



### ***Chi sono: uomini e donne, giovani e meno giovani***

I nostri intervistati sono per lo più uomini (119 individui, pari al 54% circa del campione); l'universo femminile può contare su una rappresentatività minore, pari al 46% circa (100 donne) – vedi grafico 1.

**Grafico 1 - Gli intervistati per genere**



L'età media di coloro che hanno preso parte all'indagine si attesta, sui 43 anni circa<sup>4</sup>, ma con delle differenze a seconda dei Paesi di provenienza. Dalla Francia provengono i questionari compilati dalle persone mediamente più giovani (28 anni, in particolare 26 anni per le donne e 30 circa per gli uomini). Risiedono in Italia, invece, gli intervistati con l'età media più elevata (poco meno di 47 anni, senza alcuna differenza di rilievo legata al genere). La differenza di genere più marcata si riscontra tra gli intervistati provenienti dalla Lituania, dove gli uomini sono mediamente più giovani delle donne di circa 10 anni (32 vs 42 circa).

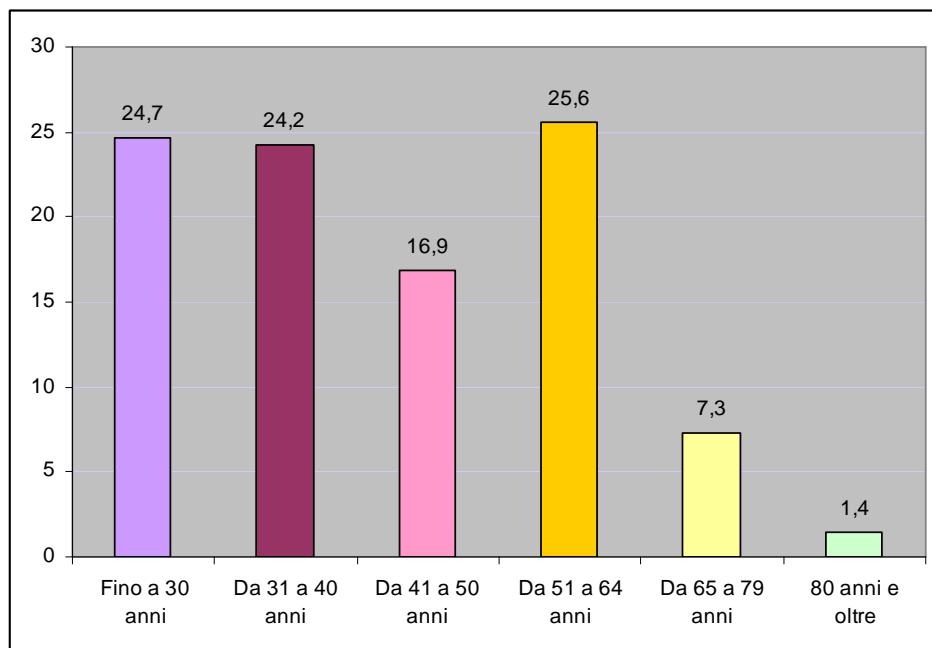
Grazie all'ausilio del grafico riportato sotto, è possibile osservare che rispetto all'età, la maggior parte degli intervistati può essere raggruppata in 3 grandi classi, ognuna delle quali rappresenta grossomodo  $\frac{1}{4}$  di tutti gli intervistati:

- Fino a 30 anni (24,7%)
- Da 31 a 40 anni (24,2%)
- Da 51 a 64 anni (25,6%)

A questi si aggiungono:

- i "grandi adulti", ossia quelli che hanno tra i 41 e i 50 anni, che sono il 16,9% del totale;
- gli "anziani", ossia coloro con oltre 65 anni, che costituiscono l'8,7% del campione.

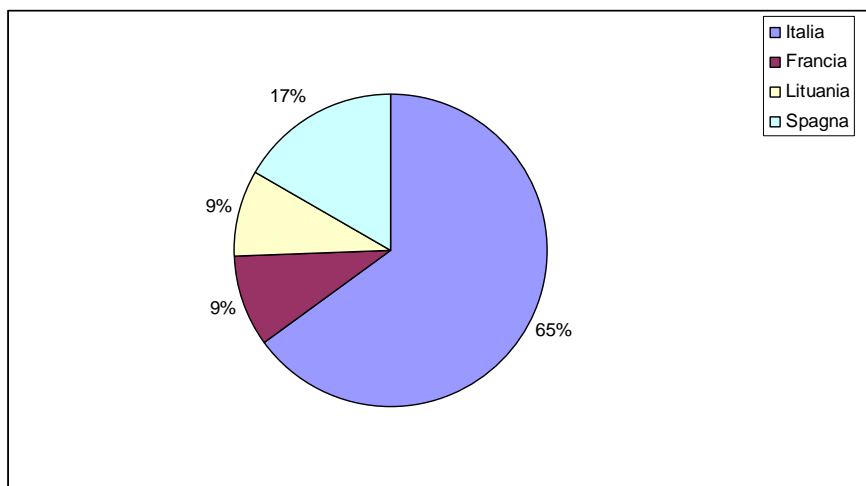
**Grafico 2 – Gli intervistati per classi di età (%)**



***Dove risiedono gli intervistati***

Per completare questa breve panoramica sulle caratteristiche generali dei nostri intervistati, forniamo qualche indicazione sulla loro provenienza geografica. Il grafico riportato sotto, ci dimostra che vi è una prevalenza di intervistati di nazionalità italiana (143 individui, pari al 65% circa del campione totale). Segue la Spagna che con i suoi 37 intervistati concorre alla formazione del 16,7% del nostro campione; infine completano la mappa territoriale del nostro aggregato i francesi e i lituani, che rappresentano rispettivamente il 9% circa del numero complessivo di coloro che hanno preso parte alla ricerca.

**Grafico 3 - La distribuzione territoriale degli intervistati (%)**



<sup>4</sup> L'intervistato più giovane ha solo 14 anni, quello più anziano 89.

In modo particolare, per quanto concerne l'Italia è possibile anche una considerazione legata alla provenienza provinciale degli intervistati: Catanzaro, Genova e Firenze, rispettivamente con 34, 29 e 21 intervistati sono le Province che contano il maggior numero di esponenti.

Un elemento di notevole interesse per avviare delle riflessioni in merito alle difficoltà riscontrate e legate al contesto di provenienza degli intervistati, nonché su soluzioni da attuare per il loro superamento, è costituito dalla variabile ampiezza del Comune di residenza. Così come è possibile vedere dalla tabella seguente, la quota più consistente di interviste proviene da contesti cittadini con un numero di abitanti compreso tra le 100mila e le 500mila unità.

**Tabella 1 – Classi di ampiezza demografica dei Comuni di residenza degli intervistati**

<b>Classi di ampiezza demografica dei Comuni</b>	<i>Frequenza</i>	<i>Percentuale</i>
Fino a 5.000 abitanti	15	6,8
Da 5.001 a 10.000 abitanti	24	10,9
Da 10.001 a 20.000 abitanti	13	5,9
Da 20.001 a 60.000 abitanti	20	9
Da 60.001 a 100.000 abitanti	37	16,7
Da 100.001 a 500.000 abitanti	79	35,7
Da 500.001 a 1 milione abitanti	29	13,1
Oltre 1 milione abitanti	3	1,4
Non pervenuto	1	0,5
<i>Totale</i>	<i>220</i>	<i>100</i>

### ***La disabilità***

Nella convinzione che alcuni problemi connessi alla mobilità mutino a seconda del tipo di disabilità, è stato chiesto agli intervistati di fornire informazioni in merito.

Così come si evince dalla tabella riportata sotto, quasi la metà dei questionari sono stati compilati da persone con una disabilità di tipo motorio (48,4%, pari a 107 individui), cui seguono coloro che hanno una disabilità sensoriale (75 persone, che corrispondono al 34% circa degli intervistati), mentre una quota minoritaria di intervistati, pari al 12,7%, dichiara di avere una disabilità intellettiva. Sono meno di 10, invece, gli intervistati che dichiarano di avere una disabilità multipla (solo il 4,1% dell'intero campione).

La maggior parte delle interviste realizzate in Francia ha coinvolto persone con disabilità sensoriale (81%). Dalla Lituania provengono soprattutto questionari compilati da persone con disabilità motoria (55%), prevalenti anche in Italia e Spagna dove, tuttavia, si registra una maggiore omogeneità nella composizione del campione dal punto di vista del tipo di disabilità.

**Tabella 2 – Tipologie di disabilità suddivise per nazione di provenienza degli intervistati (%)**

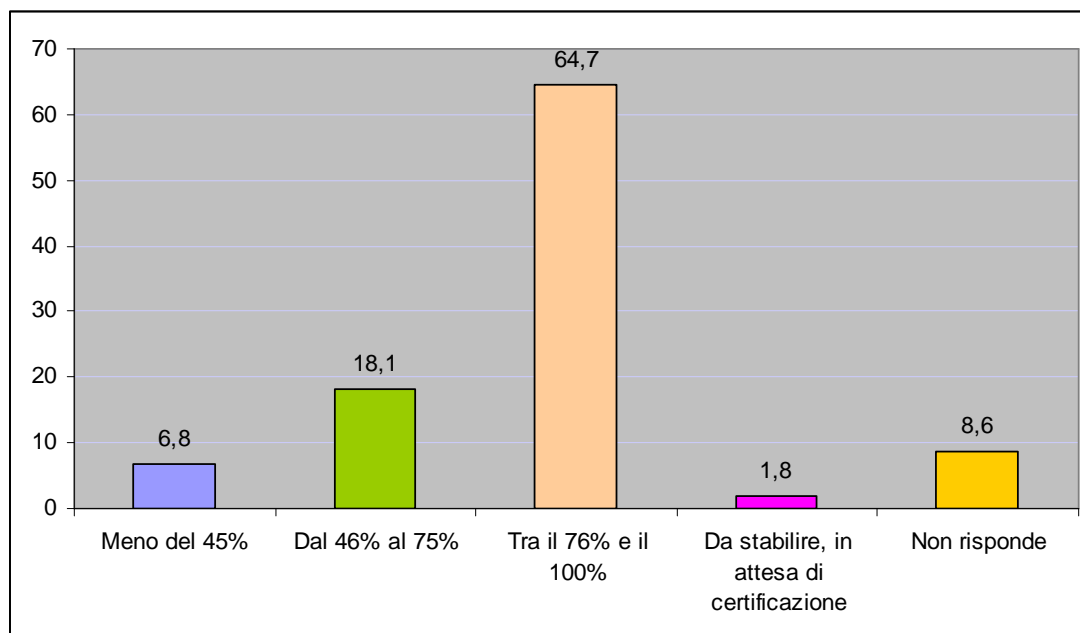
Nazione	Tipo di disabilità				
	Motoria	Sensoriale	Intellettiva	Multipla	Totale
Francia	14,3	81,0	4,8	0,0	100
Italia	51,7	31,5	9,1	6,3	100
Lituania	55,0	20,0	25,0	0,0	100
Spagna	51,4	24,3	24,3	0,0	100
<i>Totale</i>	<i>48,4</i>	<i>33,9</i>	<i>12,7</i>	<i>4,1</i>	<i>100</i>

Al fine di ottenere un quadro quanto più articolato e completo possibile della realtà all'interno della quale sono inseriti gli intervistati, si è chiesto loro di riferire non solo il tipo, ma anche il grado di disabilità che si ha.

Dall'analisi effettuata risulta che per la maggioranza dei rispondenti, le certificazioni ottenute dalle autorità preposte attestano un grado di disabilità piuttosto elevato. Infatti, il 64% del campione ha una disabilità che si aggira tra il 76% e il 100%. Invece, il quadro cambia via via che scende il grado di disabilità: per il 18% circa si ha una disabilità di grado compreso tra il 46 e il 76%; ancora inferiore è la quota di coloro che dichiarano un grado di disabilità al di sotto della soglia del 45%.

Per una quota irrisoria (poco meno del 2%), infine, al momento della compilazione del questionario il grado di disabilità era da stabilire, poiché si era in attesa di certificazione in merito.

**Grafico 4- Intervistati per grado di disabilità**



## Mobilità e trasporti per la vita indipendente: un giudizio generale

Dopo aver descritto sommariamente il campione oggetto della nostra analisi, è giunto il momento di addentrarsi nel vivo dell'indagine condotta. È opportuno, dunque, passare ad analizzare separatamente i diversi processi indagati tramite la somministrazione del questionario, dedicando a ciascuno di essi un paragrafo ad hoc.

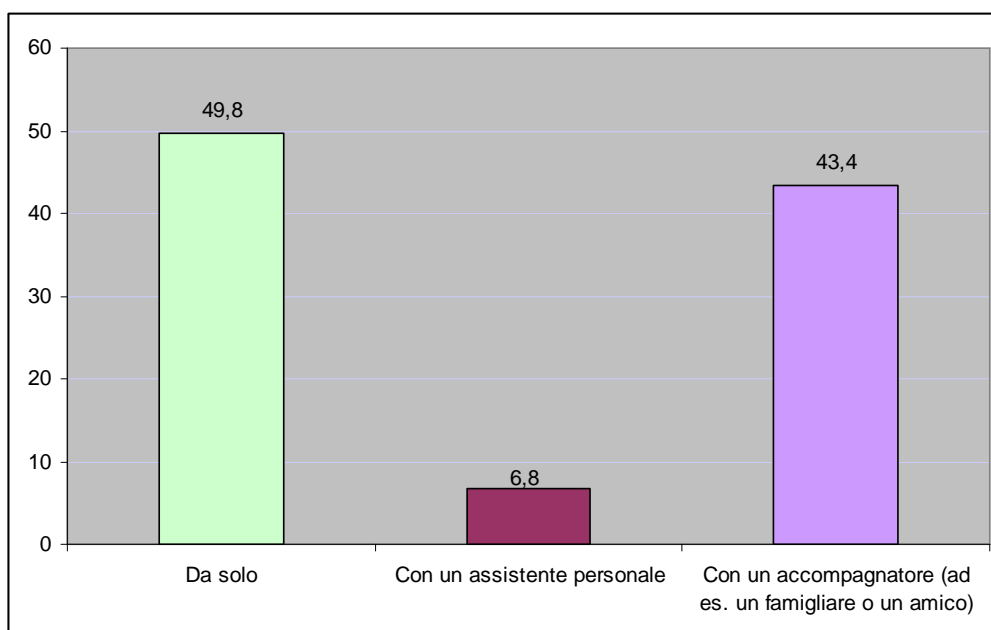
### *Spostarsi dalla propria abitazione*

In sequenza, all'interno del questionario sono state poste alcune domande relative alla propria esperienza generale di mobilità e di spostamenti rispetto alla propria abitazione.

Dai dati a disposizione si deduce che il nostro campione è esattamente spaccato a metà tra chi provvede agli spostamenti dalla propria abitazione in autonomia (49,8%) e chi si muove in presenza di un'altra persona (50,2%). In questo secondo segmento, la prassi è muoversi con un proprio familiare e/o amico (43,4%), mentre raramente ci si sposta insieme a un assistente personale (6,8%) – vedi grafico 5.

Quest'ultimo dato potrebbe essere lo spunto per una riflessione intorno al tema del funzionamento o meno dei servizi di assistenza domiciliare. Sarebbe interessante comprendere, infatti, il motivo alla base di un così scarso ricorso a questa tipologia di ausilio: si tratta di un servizio troppo costoso oppure inefficiente e perciò si preferisce optare per soluzioni alternative?

**Grafico 5 - Come ci si muove prevalentemente negli spostamenti quotidiani (valori %)**



Fermo restando il ricorso molto ristretto agli assistenti personali, è interessante notare come tra coloro che hanno una disabilità motoria, prevalgono leggermente coloro che si muovono insieme a un accompagnatore (56 intervistati con accompagnatore e/o assistente vs 51 senza). Il discorso cambia se si prende in considerazione il gruppo di intervistati con disabilità sensoriale: in questo segmento, costituiscono la maggioranza coloro che si muovono in autonomia (42 da soli vs 33 accompagnati). Con numeri inferiori, ma che indicano un andamento simile a quello appena descritto, troviamo coloro che hanno una disabilità intellettiva: 15 persone si muovono da sole vs 13 che lo fanno in compagnia di assistente o accompagnatore – vedi tabella 3.

Sulla base dei dati descritti, dunque, è possibile concludere che, in linea di massima, il tipo di disabilità non si configura come un elemento estremamente discriminante dal quale dipende il grado di maggiore o minore autonomia delle persone. L'eccezione è costituita dalla disabilità motoria e probabilmente ciò è da attribuire alla persistenza di barriere architettoniche, nonché alla conformazione di abitazioni, spazi e percorsi poco accessibili che spesso impediscono spostamenti autonomi per le persone in carrozzina e comportano maggiori vincoli nei movimenti quotidiani.

**Tabella 3 – Come ci si muove prevalentemente, sulla base del tipo di disabilità (v.a.)**

Tipo di disabilità	Ci si muove prevalentemente		
	Da solo	Con un assistente personale o Con un accompagnatore (ad es. un familiare o un amico)	Totale
Motoria	51	56	107
Sensoriale	42	33	75
Intellettiva	15	13	28
Multipla	1	0	9
Non risponde	1	0	2
<b>Totale</b>	<b>110</b>	<b>15</b>	<b>221</b>

Conseguentemente a ciò, dunque, non è un caso se, in base a quanto possiamo leggere nella tabella sotto riportata, nel 33% delle risposte registrate si afferma di richiedere l'intervento dell'eventuale accompagnatore e/o familiare, per superare ostacoli (per esempio marciapiedi, gradini, scale e simili) che, se affrontati senza il supporto spesso solo psicologico di un accompagnatore, assumono i tratti di vere e proprie barriere insormontabili.

Continuando a scorrere le indicazioni fornite dai nostri intervistati, poi, si deduce come gli edifici e le abitazioni attualmente in uso siano realizzati tutt'altro che all'insegna del principio dell'*Universal Design*. Quel 19,5% di risposte che indicano la necessità di un supporto costante per entrare e/o uscire dalla propria abitazione, infatti, lascia intendere che ancora si è molto lontani dall'adozione di una progettazione di ambienti utilizzabili da tutti, senza bisogno di adeguamenti o di soluzioni

speciali. A ben vedere, infatti, continuando a leggere le preferenze espresse, sembra che, al contrario, la progettazione di molti degli ambiti della vita quotidiana abbia come target di riferimento tutte le persone, ad eccezione di coloro che hanno una disabilità. Lo dimostra il fatto che, rispettivamente, il 18%, il 13,3% e il 10,30% delle risposte indichi l'attività di salita o discesa dai mezzi di trasporto come fattori di difficoltà. Abbastanza scontato, poi, è quel dato secondo cui sono soprattutto le persone con disabilità motoria a riscontrare le difficoltà maggiori nello svolgimento di tali azioni.

**Tabella 4 – Aspetti per cui si ricorre al supporto di un assistente personale/famigliare**

<b>Per quali aspetti si ricorre al supporto di un assistente personale/famigliare? (Domanda a risposta Multipla)*</b>	<i>Numero complessivo di risposte</i>	<i>Percentuale</i>
Superare ostacoli (quali ad es. accompagnamento in lunghi percorsi, marciapiedi, gradini, scale, buche, salite)	116	32,9
Entrare/uscire dall'abitazione	69	19,5
Entrare/uscire dall'automobile	64	18,1
Salire/scendere dai mezzi pubblici ordinari	47	13,3
Salire/scendere dai mezzi pubblici e/o privati dedicati	36	10,3
Attività domestiche	17	4,8
Aspetti che riguardano la comunicazione	4	1,1
<i>Totale</i>	<i>353</i>	<i>100</i>

\* A questa domanda, così come ad altre presenti nel questionario, gli intervistati potevano indicare più di una modalità di risposta (senza alcun ordine di priorità). In sede di trattamento dei dati, si è effettuata l'elaborazione considerando il numero di risposte effettivamente date e non il numero di rispondenti ad essa. Pertanto le risposte ottenute sono in numero maggiore rispetto al numero di persone che hanno effettivamente risposto. Anche il conteggio dei valori percentuali è stato calcolato considerando come "100" il numero di risposte complessive (e non dei rispondenti).

Ai nostri intervistati, si è anche chiesto di indicare quale fosse il mezzo di locomozione maggiormente utilizzato per gli spostamenti dalla propria abitazione. Dall'analisi effettuata emerge che si fa ricorso soprattutto all'automobile privata (56,1%), mentre i mezzi pubblici ordinari vengono generalmente presi solo da un quarto circa del campione (nel 25,8%). Ancora inferiore risulta la quota di coloro che usano i mezzi di trasporto dedicati, sia pubblici che privati (9% circa). Gli andamenti descritti sembrano prescindere dal tipo di disabilità. Infatti, così come dimostrato dalla tabella che segue, prevale sempre e comunque l'utilizzo dell'automobile privata.

**Tabella 5 – Mezzo utilizzato per gli spostamenti dalla propria abitazione, sulla base del tipo di disabilità**

<b>Mezzo utilizzato per gli spostamenti dalla propria abitazione</b>						
<b>Tipo di disabilità</b>	Automobile privata	Mezzi pubblici ordinari	Mezzi dedicati (pubblici e privati)	Mi muovo prevalentemente a piedi	Non risponde	<i>Totale</i>
Motoria	69,2	6,5	20,6	2,8	0,9	100
Sensoriale	52,0	40,0	8,0	0,0	0,0	100
Intellettiva	14,3	64,3	21,4	0,0	0,0	100
Multipla	77,8	11,1	11,1	0,0	0,0	100
Non risponde	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0	100
<i>Totale</i>	<i>56,1</i>	<i>25,8</i>	<i>16,3</i>	<i>1,4</i>	<i>0,5</i>	<i>100</i>

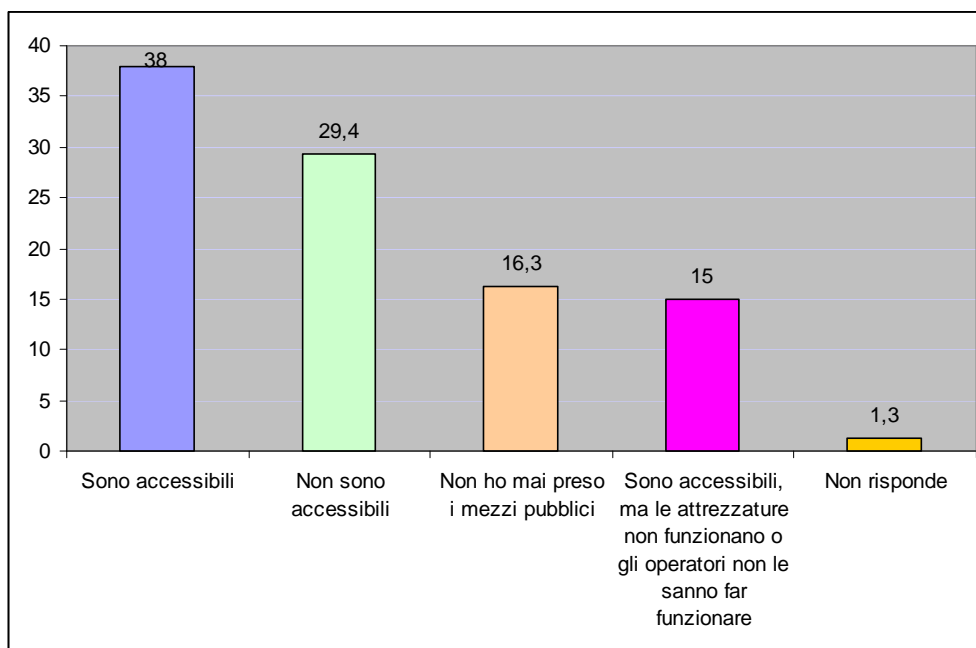
### ***I mezzi pubblici: un giudizio***

Dunque, la propria automobile rimane il mezzo più diffuso, nonostante ciò ponga alcuni problemi quali la necessità di avere un accompagnatore al proprio fianco o del parcheggio. Una possibile risposta in grado di giustificare un utilizzo così consistente dell'automobile privata potrebbe rintracciarsi nel fatto che per gli intervistati i mezzi pubblici, in quanto possibile alternativa alla propria auto, vengano giudicati inaccessibili. Tuttavia, leggendo le risposte fornite in merito alla propria esperienza, si rimane abbastanza perplessi – vedi grafico 6. Infatti, secondo il punto di vista delle persone con disabilità, i mezzi pubblici ordinari sono per lo più accessibili: lo dichiara il 38% di coloro che hanno risposto. Di opinione opposta, è il 29,4% che esprime un giudizio completamente negativo nei confronti dell'offerta di mezzi pubblici a disposizione. Mentre il 15% dell'aggregato in oggetto, pur considerando i mezzi pubblici accessibili formalmente, riscontra delle inefficienze pratiche: solitamente le attrezzature preposte all'ausilio delle persone con disabilità non funzionano o, addirittura, pur essendo funzionanti, gli operatori non possiedono le competenze necessarie per azionarle.

Infine, uno spunto di riflessione interessante è fornito da quel 16,3% che dichiara di non aver mai preso i mezzi pubblici della propria città. Qual è il motivo per cui queste persone hanno optato per un non utilizzo dei mezzi pubblici: si tratta di una scelta fatta o subita? Purtroppo, all'interno del questionario somministrato in questa prima sperimentazione nell'ambito del progetto non è stata prevista una domanda che andasse a indagare questo punto, ma potrebbe essere un aspetto da approfondire in sede di indagini future o nello svolgimento di studi di carattere qualitativo sull'argomento.



**Grafico 6 – Giudizio sui mezzi pubblici ordinari (valori %)**



Dalla lettura di questo risultato, utilizzando come lente di osservazione la variabile “tipo di disabilità”, emerge che ancora una volta le persone che incontrano maggiori difficoltà, sono coloro che hanno una disabilità motoria.

Infatti, sulla base della tabella seguente, è possibile vedere che circa la metà (50,8%) di coloro che considera i mezzi pubblici non accessibili ha una disabilità motoria, così come ha una disabilità motoria il 77,8% del gruppo che dichiara di non aver mai preso i mezzi pubblici. Allo stesso modo, oltre la metà (51,51%) di coloro che esprimono un giudizio negativo nei confronti del trasporto pubblico lamentandone un cattivo e/o non funzionamento delle attrezzature di ausilio ai passeggeri con disabilità oppure una incapacità da parte degli operatori predisposti, nel garantirne il corretto funzionamento, ha una disabilità motoria.

Il giudizio sui mezzi pubblici ordinari varia a seconda del Paese di residenza. A tal proposito fa riflettere il fatto che gli intervistati italiani sono gli unici insoddisfatti del servizio di trasporto urbano loro offerto: il 35,7% di questi dichiara che i mezzi pubblici non sono accessibili. In Italia, poi, più che negli altri Paesi è particolarmente alta la percentuale di chi lamenta una inaccessibilità del trasporto pubblico, attribuibile a negligenza nella gestione dei mezzi in uso (19,6%).

All’opposto, la quasi totalità dei lituani esprime un giudizio positivo sui mezzi pubblici, considerati accessibili dall’85% del segmento in oggetto.

**Tabella 6– Giudizio sui mezzi pubblici ordinari, sulla base del tipo di disabilità (valori %)**

Tipo di disabilità	Giudizio sui mezzi pubblici ordinari					Totale
	Non sono accessibili	Sono accessibili	Sono accessibili ma le attrezzature non funzionano o gli operatori non le sanno far funzionare	Non ho mai preso mezzi pubblici	Non risponde	
Motoria	50,8	32,1	51,5	77,8	66,7	48,4
Sensoriale	40,0	36,9	36,4	13,9	33,3	33,9
Intellettiva	3,1	28,6	6,1	0,0	0,0	12,7
Multipla	3,1	2,4	6,1	8,3	0,0	4,1
Non risponde	3,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9
Totale	100	100	100	100	100	221

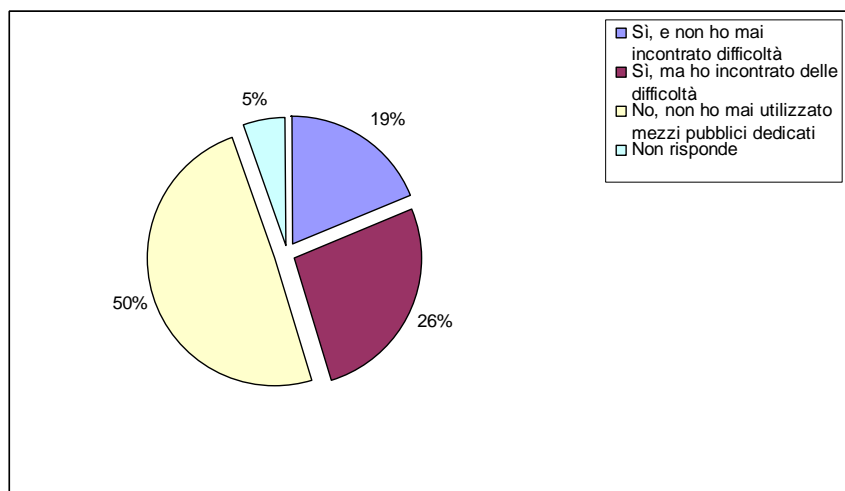
***I mezzi dedicati: esperienze e ostacoli***

Dopo aver chiesto un giudizio complessivo sui mezzi di trasporto ordinari, una domanda del questionario mirava a indagare se e quanto i mezzi dedicati fossero usati dalle persone intervistate, e se vi fossero delle difficoltà nel loro utilizzo.

In linea di massima, osservando il grafico riportato di seguito, è possibile desumere che per la metà degli intervistati i servizi dedicati implicano tempi e modalità di organizzazione per gli spostamenti più complessi, che debbono essere pianificati con grande anticipo. Ne è una chiara evidenza il fatto che il 50% del campione studiato non li ha mai utilizzati.

Mentre, tra chi ha avuto occasione di utilizzare mezzi pubblici dedicati, oltre la metà (il 26%) ha riscontrato difficoltà e ostacoli, contro il 19% che dichiara di non averne mai incontrato (il 5% non ha risposto) – vedi grafico 7.

**Grafico 7 – Utilizzo dei mezzi pubblici dedicati (valori %)**



Osservando la tabella seguente, si può vedere che il Paese in cui è più elevata la quota di coloro che non hanno mai esperito l'utilizzo dei mezzi dedicati è la Francia (66,7%), cui segue l'Italia (58,7%). Gli intervistati spagnoli, invece, sono coloro che hanno maggiormente usufruito di mezzi dedicati, senza incappare in difficoltà di alcun genere (51,4%).

**Tabella 7 – Utilizzo dei mezzi pubblici dedicati, nei diversi Paesi (%)**

	Nazione			
	Francia	Italia	Lituania	Spagna
Sì, e non ho mai incontrato difficoltà	19	7	45	51,4
Sì, ma ho incontrato delle difficoltà	9,5	28	45	18,9
No, non ho mai utilizzato mezzi pubblici dedicati	66,7	58,7	5	27
Non risponde	4,8	6,3	5	2,7
Total	100	100	100	100

Il tentativo di utilizzo di mezzi pubblici dedicati, non si rivela affatto semplice. Infatti, secondo quanto riferito dai nostri intervistati, ciò significa innanzitutto affrontare una lunga trafila: scontrarsi con la limitatezza dei posti a disposizione (mezzi o del tipo di servizio) e sperare di essere fortunato nell'accaparrarsi quei pochi disponibili (32%). Significa anche non poter disporre di una gestione autonoma del proprio tempo e organizzare le proprie attività nella maniera più consona alle esigenze personali, a causa della scarsa flessibilità del servizio erogato (30,3%); dover pianificare sul lungo periodo i propri spostamenti e organizzarsi per tempo poiché per prenotare il servizio occorre telefonare con un certo numero di giorni di anticipo, in determinate fasce orarie e non è detto che si riesca a prendere la linea, visto che l'offerta, spesso, non riesce a esaurire tutte le richieste che vengono inoltrate (19,7%). Per non parlare poi dell'inaccessibilità dei mezzi, indicata come problema nel 18% delle risposte raccolte, dal punto di vista dei costi elevati o della mancanza di dispositivi in risposta ad alcuni tipi di disabilità come quelli per i non vedenti (la trasmissione di messaggi solo scritti e non anche trasmessi). Per uno dei nostri intervistati, poi, la difficoltà maggiormente riscontrata è la loro "inaccessibilità dei mezzi dedicati da un punto di vista psicologico".

**Tabella 8 – Fattori di ostacolo nell'utilizzo dei mezzi dedicati**

<b>Fattori ostacolo mezzi dedicati (Domanda a risposta multipla)*</b>	<i>Numero complessivo di risposte</i>	<i>Percentuale</i>
Posti limitati	39	32,0
Scarsa flessibilità	37	30,3
Difficoltà a contattare il servizio (linea occupata, fasce orarie prestabilite)	24	19,7
Inaccessibilità del mezzo (per es. costi elevati, messaggi scritti non trasmessi vocalmente)	22	18,0
<i>Totale</i>	<i>122</i>	<i>100</i>

\* A questa domanda, così come ad altre presenti nel questionario, gli intervistati potevano indicare più di una modalità di risposta (senza alcun ordine di priorità). In sede di trattamento dei dati, si è effettuata l'elaborazione considerando il numero di risposte effettivamente date e non il numero di rispondenti ad essa. Pertanto le risposte ottenute sono in numero maggiore rispetto al numero di persone che hanno effettivamente risposto. Anche il conteggio dei valori percentuali è stato calcolato considerando come "100" il numero di risposte complessive (e non dei rispondenti).

### **Richiedere un documento presso un ufficio pubblico: percorsi e ostacoli**

La quasi totalità delle persone intervistate (94,6%) ha avuto esperienze pregresse più o meno recenti del recarsi presso un ufficio pubblico per richiedere ex novo e/o rinnovare il proprio documento di identità.

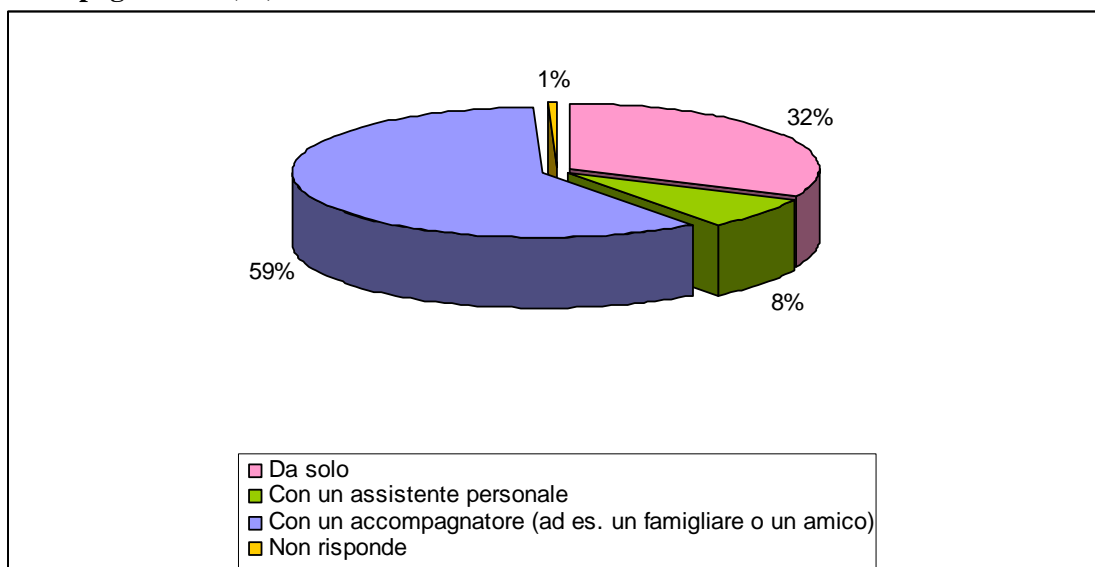
### ***Raggiungere gli uffici pubblici: mezzi, modalità e accessibilità***

Così come già registrato per gli spostamenti dalla propria abitazione, per recarsi presso l'ufficio pubblico, nella maggior parte dei casi si utilizza la propria automobile privata (61,9%), raramente i mezzi pubblici ordinari (13,4%), quasi mai quelli dedicati (5,7%). Qualche volta ci si reca presso l'ufficio di interesse a piedi (17,5%), presumibilmente, in base alla distanza dell'ufficio rispetto alla propria abitazione e alle condizioni del percorso da compiere ("sicurezza" del tragitto, intesa nel senso di presenza o meno di barriere architettoniche).

Quasi sempre, a prescindere dal tipo di disabilità che si ha, si raggiunge l'ufficio accompagnati da un'altra persona, di rado da un assistente personale (7,7%), frequentemente con un parente e/o un amico (59,8%) - vedi grafico 8.

La presenza di un accompagnatore in spostamenti che portano la persona con disabilità al di fuori della proprie mura domestiche, infatti, oltre ad essere connessa al supporto in attività pratiche (per esempio l'accesso in un luogo pubblico), spesso diventa un sostegno psicologico per la persona che si trova in un ambiente sconosciuto, perciò potenzialmente ostile e pericoloso.

**Grafico 8 – Quando ci si è recati presso l’ufficio si era da soli o in compagnia di un assistente o accompagnatore? (%)**



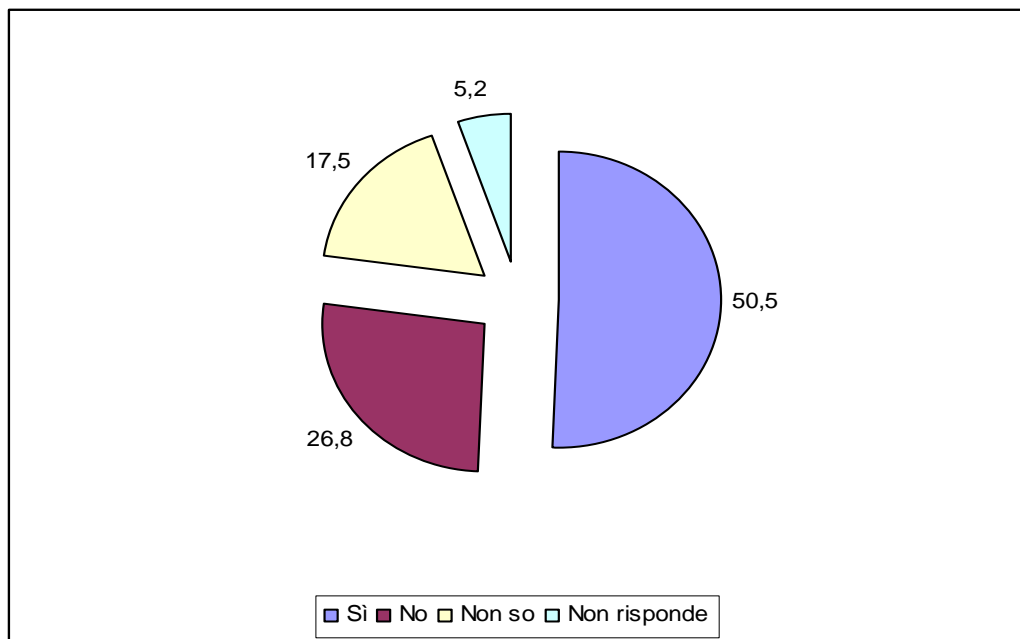
Gli uffici pubblici, tendenzialmente, vengono giudicati accessibili (74%), soprattutto tra le persone intervistate in Lituania (80%). Tuttavia, se il 62,7% ritiene tali uffici completamente accessibili e non ha riscontrato problemi di alcun tipo, l’11,3%, pur giudicandoli formalmente accessibili, ha registrato alcune problematiche legate al mancato funzionamento delle attrezzature preposte per le persone con disabilità (4,7%) e alla scarsa preparazione del personale dell’ufficio che spesso non sa dell’esistenza delle attrezzature per i disabili oppure non le sa far funzionare – vedi tabella 9.

**Tabella 9 – Giudizio sull’accessibilità dell’ufficio pubblico**

L’ufficio pubblico dove si è recato:	Frequenza	Percentuale
Non era accessibile	49	23,1
Era accessibile	133	62,7
Era accessibile ma le attrezzature non funzionavano	10	4,7
Era accessibile ma gli operatori pubblici non sapevano far funzionare le attrezzature	14	6,6
Non risponde	6	2,8
<i>Totale</i>	<i>212</i>	<i>100</i>

Tuttavia, alla domanda “nell’ufficio pubblico dove si è recato esistevano delle attrezzature per garantire l’accessibilità della struttura (per es. montascale, rampe, sollevatori)?”, se la metà circa degli intervistati ha risposto in modo affermativo (50,5%), è significativo anche notare che poco meno della restante metà (44,3%), risponde di non averne riscontrato la presenza oppure di non sapere se nell’ufficio ci fossero dispositivi atti a garantire l’accessibilità della struttura.

**Grafico 9 – La presenza di attrezzature per garantire l’accessibilità dell’ufficio pubblico (%)**



Viene da chiedersi, dunque, se gli uffici pubblici visitati dagli intervistati siano realmente accessibili oppure, in realtà, presentano delle barriere di vario genere, di cui non viene percepita l’esistenza grazie alla presenza del proprio accompagnatore che svolge il ruolo di vero e proprio facilitatore (ricordiamo che egli è presente nel 67,5% dei casi).

### ***La ricerca preliminare delle informazioni***

Per buona parte di coloro che hanno avuto modo di recarsi presso un ufficio pubblico, il sistema migliore per svolgere l’iter richiesto per ottenere un documento è pianificare in anticipo e raccogliere informazioni preliminari sul da farsi (51,4%). Molto probabilmente per evitare inutili perdite di tempo, nonché il rischio di fare delle visite inconcludenti presso l’ufficio stesso.

La ricerca preventiva di informazioni viene svolta in modo differente. Innanzitutto, rivolgendosi alla rete informale di propri amici e/o parenti (22,4%), mentre alcuni preferiscono direttamente la struttura presso cui richiedere il documento, contattandola telefonicamente (21,1%).

A giudicare dalle risposte ottenute, invece, internet viene scelto raramente come canale per il reperimento delle informazioni (7,9%), forse perché i siti delle amministrazioni pubbliche vengono considerati poco adeguati dal punto di vista dell’accessibilità e delle funzionalità in generale.

Inoltre, osservando i risultati riportati nella tabella sottostante si evince che tra gli intervistati c’è anche chi si reca presso l’ufficio pubblico, senza informarsi prima sulle modalità di rilascio del documento. In questi casi, si preferisce visitare personalmente l’ufficio, anche solo per richiedere le

informazioni di cui si ha bisogno (9,2%) e comunque perché si considera il contatto diretto il modo più efficace per portare a termine la procedura di acquisizione del documento (37,3%) - vedi tabella 10.

**Tabella 10 – La ricerca di informazioni prima di recarsi presso l’ufficio pubblico**

<b>Prima di recarsi nell'ufficio pubblico per richiedere il documento di identità, ha ricercato informazioni preliminari? (Domanda a risposta multipla)*</b>	<i>Numero complessivo di risposte</i>	<i>Percentuale</i>
Sì, ho contattato telefonicamente la struttura per avere informazioni	48	21,1
Sì, mi sono collegato a internet e ho navigato nel sito dell'amministrazione pubblica	18	7,9
Sì, ho chiesto informazioni ai miei famigliari/amici/conoscenti	51	22,4
Sì, mi sono recato direttamente presso la struttura per richiedere informazioni preliminari	21	9,2
No, mi sono recato direttamente presso l'ufficio pubblico	85	37,3
Non risponde	5	2,1
<i>Totale</i>	<i>228</i>	<i>100</i>

\* A questa domanda, così come ad altre presenti nel questionario, gli intervistati potevano indicare più di una modalità di risposta (senza alcun ordine di priorità). In sede di trattamento dei dati, si è effettuata l’elaborazione considerando il numero di risposte effettivamente date e non il numero di rispondenti ad essa. Pertanto le risposte ottenute sono in numero maggiore rispetto al numero di persone che hanno effettivamente risposto. Anche il conteggio dei valori percentuali è stato calcolato considerando come “100” il numero di risposte complessive (e non dei rispondenti).

Per quanto concerne il tipo di informazioni richieste, ci si informa su questioni pratiche, soprattutto i giorni e gli orari di apertura degli uffici (36,1%) e l’indirizzo della sede presso cui andare (20%). Non mancano, poi, richieste di chiarimento e delucidazioni in merito a iter procedurali da seguire e costi da sostenere (16,1%), come pure sulla modulistica da compilare (13,7%). Non sembra, invece, destare particolare preoccupazione l’accessibilità delle strutture: tale aspetto si rinviene nelle cose da chiedere preventivamente solo nel 10% circa delle risposte ottenute.

In generale, gli intervistati non hanno riscontrato difficoltà nella ricerca delle informazioni e sono riusciti a ottenere risposte soddisfacenti a quanto richiesto (57,7%). Questo dato, probabilmente, va letto anche alla luce del fatto che una quota consistente degli intervistati si rivolge alla propria cerchia di amicizie e/o parenti, dai quali è raro non ottenere quanto domandato. Non mancano, tuttavia, coloro che non sono riusciti a ottenere le informazioni desiderate (11,7%), che hanno cercato, invano, di contattare telefonicamente l’ufficio (9,5%) oppure hanno effettuato la ricerca sul sito dell’amministrazione pubblica, che però non era accessibile (6,6%).

### ***Fare le fotografie per il documento di identità***

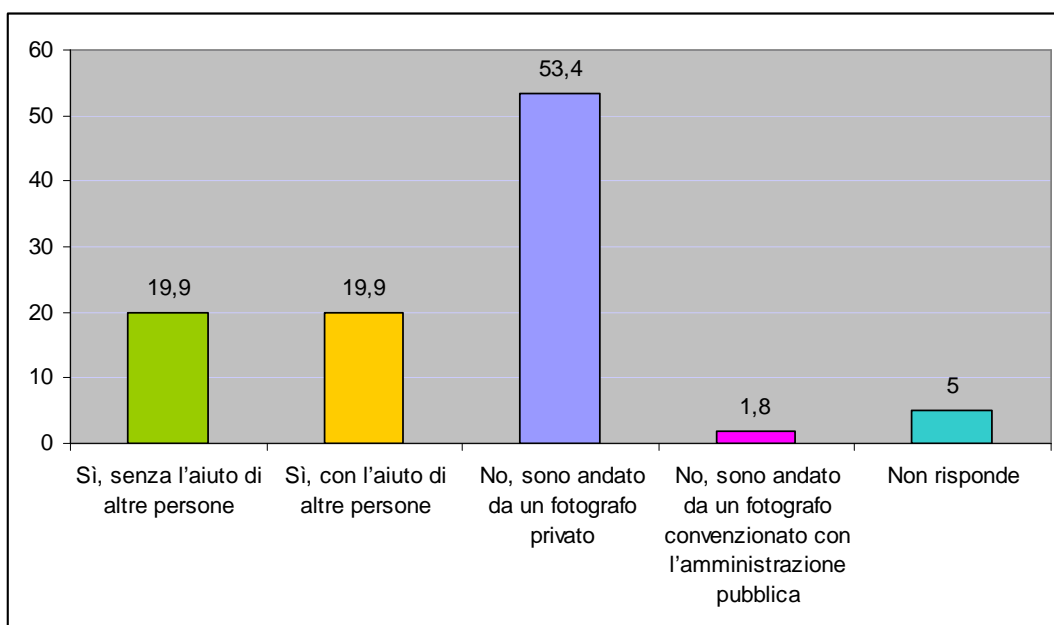
Notoriamente, i documenti di identità quali la carta di identità, il passaporto o simili, sono corredati da una foto di riconoscimento. Pertanto, nel momento in cui si deve richiedere e/o rinnovare il

proprio documento, inevitabilmente occorre affrontare la questione: come provvedere alle fotografie?

Oltre la metà (55,2%) delle persone con disabilità intervistate, non ha utilizzato le macchinette automatiche per foto-tessere. La quasi totalità di queste, ha dovuto pertanto procurarsi in precedenza le fotografie necessarie, individuando autonomamente e rivolgendosi per lo più a un fotografo privato, quasi mai non convenzionato con l'amministrazione pubblica (96,7%) – vedi grafico 10. Ne consegue che per oltre la metà del campione, realizzare un documento di identità comporta un esborso di risorse elevato, sia in termini di tempo (il doversi procurare le foto prima) che dal punto di vista economico (in genere, le foto-tessere realizzate presso lo studio di un fotografo privato e non convenzionato costano molto di più di quelle realizzate con le macchinette automatiche).

Anche se sono una minoranza, non mancano coloro che per realizzare le foto hanno utilizzato le macchinette (39,8%). Questo segmento del campione, si trova esattamente spaccato a metà per quanto concerne la presenza o meno di un accompagnatore in supporto alla persona con disabilità. Sono soprattutto le persone con disabilità motoria ad avere bisogno di aiuto da parte di un accompagnatore per realizzare le foto con le macchinette: le dimensioni della cabine-prova spesso sono poco adeguate a consentire l'accesso di una carrozzina, così come la conformazione al loro interno che vede la presenza di un seggiolino fisso, che obbliga la persona con disabilità motoria ad essere presa, spostata o quantomeno aiutata a compiere i movimenti necessari per sedersi.

**Grafico 10 – L'utilizzo delle macchinette automatiche per foto-tessera (%)**





### ***Il rapporto con l'impiegato pubblico***

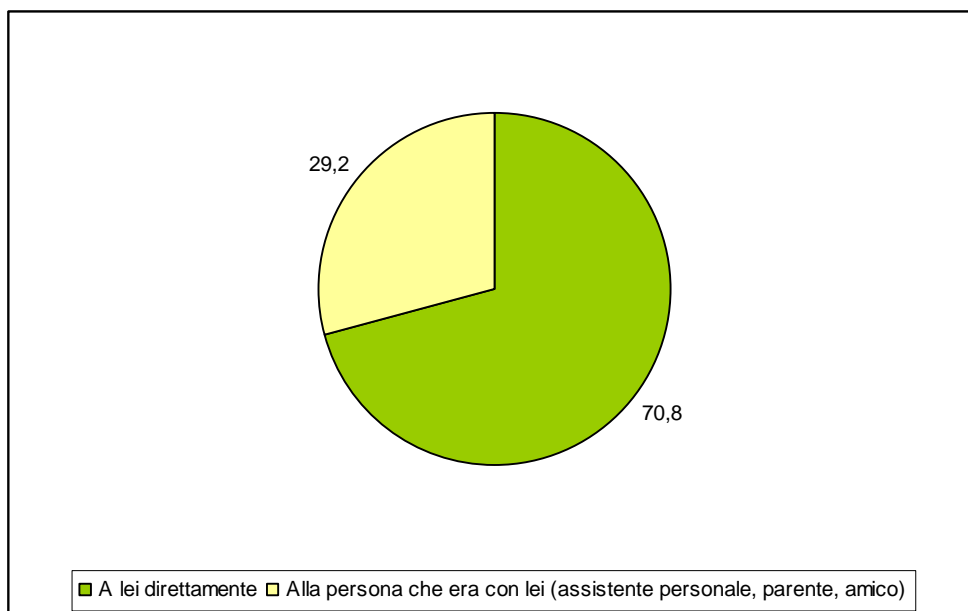
Nell'esperienza delle persone intervistate, il rapporto di comunicazione con gli operatori pubblici preposti al lavoro di sportello è piuttosto buono e all'insegna della "normalità".

Lo dimostra il dato secondo cui in poco più di 70 casi su 100, per svolgere le formalità del caso, l'operatore si è rivolto direttamente alla persona con disabilità titolare del documento, piuttosto che alla persona che la accompagnava (presente, lo ricordiamo, in oltre la metà dei casi).

Tuttavia, occorre sottolineare come persista la mancanza di una sorta di cultura della disabilità: non è affatto trascurabile quel 30% in cui il dipendente dell'ufficio pubblico ha "bypassato" la persona con disabilità per rivolgersi al suo accompagnatore – vedi grafico 11.

I motivi di un tale comportamento possono essere molteplici, ma ciò evidenzia soprattutto una certa incapacità da parte dell'operatore nel rapportarsi alla persona con disabilità. Allo stesso modo, la causa di dinamiche simili potrebbe risiedere in un probabile atteggiamento di "iperprotezione" da parte dell'accompagnatore (per lo più un familiare/amico) e nel suo tentativo di agevolare e avvantaggiare il proprio caro. Spesso, però, seppur involontariamente, ciò genera l'effetto contrario, ossia una sensazione di frustrazione nella persona con disabilità che in questo modo diventa soggetto passivo di una situazione che invece dovrebbe vederlo protagonista assoluto.

**Grafico 11 – A chi si è rivolto l'operatore pubblico per sbrigare la pratica del documento richiesto (%)**



### ***Il rispetto di alcuni diritti: fare la fila e firmare i documenti***

Le persistenze di un deficit culturale molto diffuso in fatto di disabilità si evince anche dal fatto che solo nel 27,8% dei casi viene garantito, e di fatto rispettato, il diritto di precedenza per le persone

con disabilità, così come sancito per legge (il restante 72% dichiara di non aver visto riconosciuto tale diritto oppure di non sapere se è stato garantito o meno).

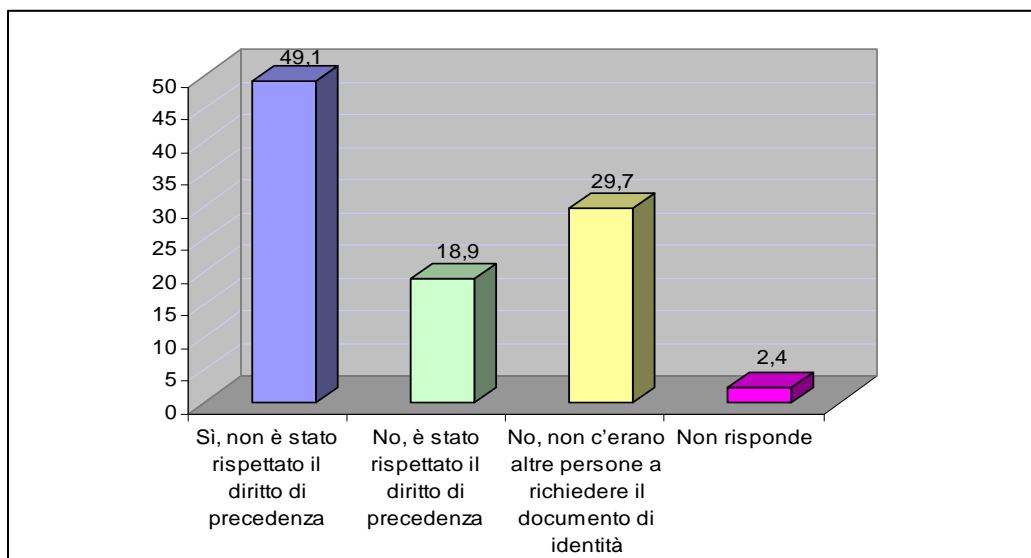
Prendendo in considerazione come elemento discriminante la variabile “tipo di disabilità”, si evidenziano delle differenze: tra coloro che hanno una disabilità motoria prevale chi non ha coscienza del fatto se sia stato rispettato o meno il diritto di precedenza (47,5%); tra le persone con disabilità sensoriale prevalgono coloro che hanno avuto esperienza di un mancato rispetto del diritto di precedenza (40,4%), lo stesso per la disabilità multipla (62,5%). Solo per le persone con disabilità intellettiva, tale diritto è stato riconosciuto in 46 casi su 100 – vedi tabella 11.

**Tabella 11 – Il rispetto del diritto di precedenza, sulla base della tipologia di disabilità (%)**

Tipo di disabilità	Garanzia del diritto di precedenza nell'ufficio			Totale
	Sì	No	Non so	
Motoria	21,8	30,7	47,5	100
Sensoriale	31,6	40,4	28,1	100
Intellettiva	46,2	34,6	19,2	100
Multipla	25,0	62,5	12,5	100
Totale	27,8	36,1	36,1	100

Infatti, si evidenzia una mancanza di sensibilità e al contrario un atteggiamento di forte impazienza da parte delle altre persone presenti nell’ufficio. Lo dimostra il dato secondo cui quasi la metà degli intervistati ha dovuto comunque mettersi in fila e aspettare che arrivasse il proprio turno (49,1%); mentre per un altro 30% circa, non si è fatta la fila solo perché al momento non c’erano altre persone a richiedere il medesimo tipo di documento. Per sole 19 persone su 100 il percorso è stato più semplice poiché non è stato chiesto loro di mettersi in fila – vedi grafico 12.

**Grafico 12 – La fila per richiedere il documento di identità**



Un ultimo aspetto indagato in questa sezione del questionario ha riguardato il diritto di firmare il proprio documento di identità. Si tratta di una problematica che riguarda soprattutto i non vedenti e di un tema sul quale spesso si lamenta una inadeguata conoscenza dal punto di vista legale e normativo da parte di chi è preposto allo svolgimento di un servizio di pubblica utilità.

Secondo l'esperienza degli intervistati, si tratta di un problema verificatosi "solo" poche volte (10,8%), soprattutto nel caso di persone non vedenti. A tutti gli altri (88,7%) questo diritto non è mai stato negato.

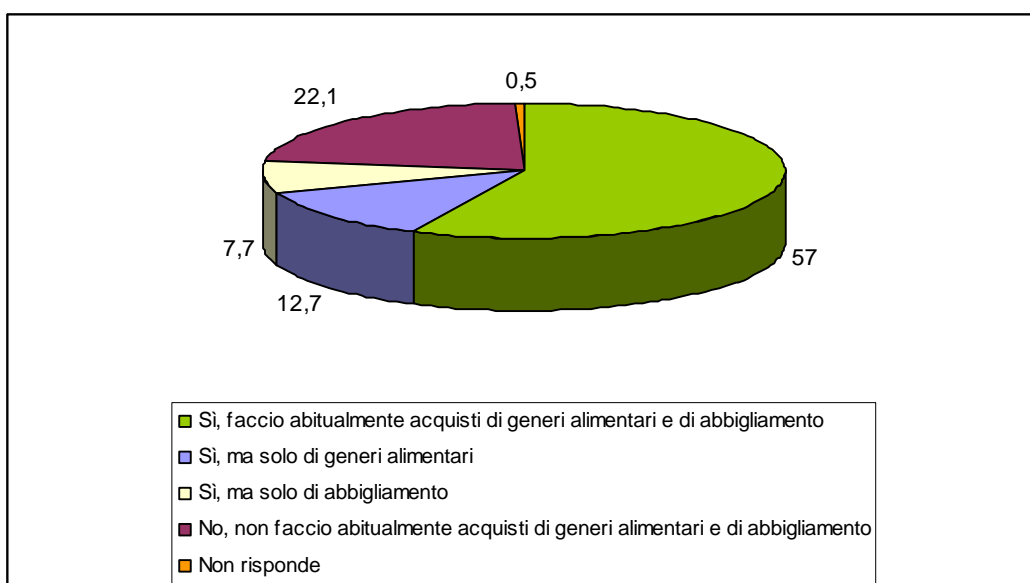
### **Svolgere attività di utilità pratica: effettuare acquisti**

I dati a nostra disposizione permettono di avere informazioni aggiuntive sull'accessibilità delle città, fornendo una fotografia sul livello di autonomia delle persone con disabilità rispetto al processo "recarsi a fare acquisti", complementare alla ricostruzione complessiva dei percorsi di mobilità delle persone con disabilità all'interno delle città, degli spazi e delle attività che le compongono.

#### ***Cosa e dove si acquista***

Una buona parte delle persone con disabilità intervistate ha avuto esperienza diretta del fare acquisti (77,7%). Di questi, c'è chi si reca presso i punti vendita per comprare sia generi alimentari che capi di abbigliamento (57%) e chi restringe i propri acquisti solo a prodotti alimentari (12,7%). Ma vi sono anche coloro (a dire il vero molto pochi), che effettuano acquisti solo di vestiario (7,7%) - vedi grafico 13.

**Grafico 13 – L'acquisto di beni di prima necessità (alimentari e vestiario) (%)**



Chi effettua acquisti di generi alimentari, solitamente si reca a fare la spesa una volta a settimana (40,7%), ma c'è anche chi lo fa più spesso (almeno più volte a settimana - 29,1%). Raramente troviamo casi di persone che escono ogni di giorno di casa per fare la spesa (7%), così come è altrettanto poco frequente il caso in cui ci si rechi a fare compere con intervalli lunghi oltre i 15 giorni (18,6%).

Per quanto concerne il tipo di esercizio commerciale dove comprare, le abitudini di acquisto degli intervistati variano a seconda del tipo di prodotto. Infatti, quando si deve fare la spesa di generi alimentari, si scelgono per lo più gli ipermercati e simili (42,40%) oppure, in seconda istanza, i centri commerciali (28%), mentre poco visitati sono i negozi di alimentari al dettaglio (20,3%).

Al contrario, nel caso di acquisti di capi di vestiario si preferiscono i centri commerciali (46,2%) e i negozi di piccole dimensioni, non collocati all'interno di grandi magazzini (36,2%) – vedi tabella 12.

**Tabella 12 – Dove ci si reca a fare acquisti di generi alimentari e di vestiario (%)**

	Generi alimentari	Capi di vestiario
Centri commerciali	28,0	46,2
Supermercati/ipermercati/discount	42,4	
Negozi al dettaglio	20,3	36,2
Outlet		7,2
Non risponde	9,3	7,7
In tutti i tipi di esercizio commerciale, senza differenze		2,7
<i>Totale</i>	<i>100</i>	<i>100</i>

### ***Come si sceglie e si raggiunge il luogo dove effettuare acquisti***

Gli elementi presi in considerazione per scegliere la tipologia di esercizio commerciale dove effettuare gli acquisti sono molteplici.

In primo luogo, viene considerata variabile fondamentale la distanza del punto vendita rispetto alla propria abitazione, indicata 23 volte su 100.

Inoltre, in base alla tabella 13 sotto riportata, si può osservare che i luoghi dove acquistare si scelgono anche sulla base di elementi strettamente connessi alla disabilità: l'assenza di barriere architettoniche, infatti, insieme alla presenza di dispositivi di supporto ai disabili, vengono indicate come elementi da tenere in considerazione nel 28,4% delle risposte raccolte. Ma non vengono trascurati nemmeno altri fattori quali la facilità nel trovare parcheggio per l'automobile (16,9%).

Si consideri, a tal proposito, che similmente agli altri spostamenti, anche per andare a fare compere il mezzo di locomozione maggiormente utilizzato è la propria autovettura (61,5%). Molto meno lo sono i mezzi ordinari (15%); pochissime sono le persone con disabilità che utilizzano i mezzi dedicati (soltanto il 3,5% del totale). Anche se esigua, è tuttavia significativa la percentuale di coloro che raggiungono a piedi gli esercizi commerciali (14%): su questa scelta, con ogni probabilità, incide la lunghezza del tragitto da percorrere per arrivare a destinazione – vedi tabella 14.

**Tabella 13 – Fattori incidono maggiormente sulla scelta del luogo dove recarsi a fare acquisti**

<b>Quali fattori incidono maggiormente sulla scelta del luogo dove recarsi a fare acquisti? (Domanda a risposta multipla)*</b>	<i>Numero complessivo di risposte</i>	<i>Percentuale</i>
Vicinanza dalla propria abitazione/Facilità di raggiungimento coi mezzi pubblici	119	23,4
Facilità di parcheggio	86	16,9
Assenza di barriere architettoniche	88	17,3
Presenza di ascensori, monta scale, sollevatori, ecc.	56	11,1
Ampiezza degli spazi	34	6,7
Rapporti fiduciari con il personale di vendita	32	6,3
Presenza di servizi di aiuto/assistenza nel punto di vendita	22	4,3
Vasta gamma di prodotti in vendita/ Rapporto qualità-prezzo/ Presenza offerte	58	11,4
Non risponde	13	2,6
<i>Totale</i>	<i>508</i>	<i>100</i>

\* A questa domanda, così come ad altre presenti nel questionario, gli intervistati potevano indicare più di una modalità di risposta (senza alcun ordine di priorità). In sede di trattamento dei dati, si è effettuata l'elaborazione considerando il numero di risposte effettivamente date e non il numero di rispondenti ad essa. Pertanto le risposte ottenute sono in numero maggiore rispetto al numero di persone che hanno effettivamente risposto. Anche il conteggio dei valori percentuali è stato calcolato considerando come "100" il numero di risposte complessive (e non dei rispondenti).

**Tabella 14 – Mezzo utilizzato per raggiungere i luoghi di acquisto**

<b>Mezzo utilizzato</b>	<i>Frequenza</i>	<i>Percentuale</i>
Automobile privata	123	61,5
Mezzi pubblici ordinari	30	15
Mezzi privati dedicati	7	3,5
Mi muovo prevalentemente a piedi	28	14
Non risponde	12	6
<i>Totale</i>	<i>200*</i>	<i>100</i>

\* Nel questionario somministrato in Francia non era presente questa domanda, perciò le "risposte non dovute" sono 21.

Oltre ai fattori strettamente connessi alla disabilità illustrati finora, poi, vengono tenuti in considerazione la vastità della gamma dei prodotti in vendita, la presenza di offerte e la convenienza dei prezzi (11,4%).

La scelta del punto vendita presso cui effettuare i propri acquisti, invece, non sembra essere particolarmente condizionata dalla possibilità di muoversi in spazi ampi all'interno del negozio (questa modalità è presente solo nel 6,7% delle risposte), così come non sembra avere grande peso l'eventuale fidelizzazione rispetto al personale di vendita (6,3%). Ancora meno vincolante per le proprie scelte è la presenza o meno di servizi di supporto e assistenza all'interno del negozio (4,3%), probabilmente perché, nei  $\frac{3}{4}$  del campione, gli acquisti vengono compiuti in compagnia di un proprio familiare/amico o assistente personale (72,5%), raramente da soli (24%).

### ***All'interno del punto vendita: ostacoli e facilitazioni***

Fino ad ora abbiamo visto quali sono le considerazioni fatte e gli elementi tenuti presente dai nostri intervistati prima di uscire di casa per andare a fare acquisti. Ma è interessante vedere anche qual è la realtà con cui si confrontano gli intervistati una volta entrati nel punto vendita.

A ben vedere, il maggior impedimento è rappresentato dal fatto che i luoghi di acquisto sono spesso poco accessibili a causa di barriere architettoniche, solitamente gradini e/o scale posti all'entrata (20,5%), che rendono molto complicato l'ingresso se non avvalendosi dell'aiuto del proprio accompagnatore. Tuttavia, i problemi nascono già prima di entrare nel negozio, quando si riscontra l'assenza di parcheggi riservati, indicata come ostacolo nel 13,3% delle risposte date.

Le altre difficoltà di maggior rilievo, si incontrano una volta varcata la soglia del punto vendita: in primo luogo, ci si imbatte in prodotti e merci situati troppo in alto per poter essere afferrati e visionati in autonomia, soprattutto dalla posizione seduta sulla propria carrozzina, al fine di procedere ad una scelta accurata e che risponda pienamente alle proprie esigenze (20%).

Un altro scoglio dei punti vendita attiene alla mobilità interna ad essi: spesso, infatti, è impossibile muoversi agevolmente sia a livello di dimensioni, poco adeguate, degli ambienti (10,6%) (elemento evidenziato soprattutto dalle persone con disabilità motoria che si muovono in carrozzina), che a livello di assenza di facilitazioni per l'orientamento, quali ad esempio percorsi e mappe tattili per non vedenti (8,9%) – vedi tabella 15.

**Tabella 15 – Fattori di ostacolo incontrati nel luogo dove si fanno gli acquisti**

<b>Generalmente quali fattori di ostacolo incontra nel luogo dove si reca a fare acquisti? (Domanda a risposta multipla)*</b>	<i>Numero complessivo di risposte</i>	<i>Percentuale</i>
Barriere architettoniche (ad es. gradini d'ingresso, scale, salite)	83	20,5
Merci collocate troppo in alto	81	20,0
Assenza di parcheggi riservati	54	13,3
Scarsa possibilità di muoversi nel negozio	43	10,6
Scarsa disponibilità/competenza del personale di vendita a relazionarsi con i disabili	40	9,9
Assenza di facilitazioni per l'orientamento (ad es. percorsi e mappe tattili per non vedenti)	36	8,9
Non risponde	32	7,9
Rumori di fondo	29	7,2
Non incontro fattori di ostacolo	7	1,7
<i>Totale</i>	<i>405</i>	<i>100</i>

\* A questa domanda, così come ad altre presenti nel questionario, gli intervistati potevano indicare più di una modalità di risposta (senza alcun ordine di priorità). In sede di trattamento dei dati, si è effettuata l'elaborazione considerando il numero di risposte effettivamente date e non il numero di rispondenti ad essa. Pertanto le risposte ottenute sono in numero maggiore rispetto al numero di persone che hanno effettivamente risposto. Anche il conteggio dei valori percentuali è stato calcolato considerando come "100" il numero di risposte complessive (e non dei rispondenti).

Conseguentemente al fatto che si incontrano parecchi ostacoli, è richiesto l'intervento e il supporto del proprio accompagnatore.

Ciò avviene soprattutto per aggirare gli impedimenti derivanti dalla presenza di barriere architettoniche (20,3%), cui segue la richiesta di aiuto per individuare e scegliere adeguatamente i prodotti da acquistare (19,2%) oppure per afferrarli (13,6%).

Altri aspetti per cui si ha bisogno dell'accompagnatore riguardano le operazioni di pagamento della merce (13,2%), di imbustamento dei prodotti acquistati (12,9%), nonché di trasporto delle stesse buste durante il percorso fino alla propria automobile (13,8%) – vedi tabella 16.

**Tabella 16 – Aspetti per cui è richiesto l'intervento dell'accompagnatore, all'interno dei punti vendita**

<b>Nel luogo dove si reca a fare acquisti, per quali aspetti ricorre al supporto di un assistente/accompagnatore? (Domanda a risposta multipla)*</b>	<i>Numero complessivo di risposte</i>	<i>Percentuale</i>
Superare le barriere architettoniche (ad es. gradini d'ingresso, scale, salite)	91	20,3
Individuare e scegliere i prodotti	86	19,2
Afferrare i prodotti	61	13,6
Pagare la merce	59	13,2
Imbustare gli acquisti	58	12,9
Trasportare le buste	62	13,8
Gestire il rapporto con il personale del negozio	13	2,9
Non risponde	18	4,1
<i>Totale</i>	<i>448</i>	<i>100</i>

\* A questa domanda, così come ad altre presenti nel questionario, gli intervistati potevano indicare più di una modalità di risposta (senza alcun ordine di priorità). In sede di trattamento dei dati, si è effettuata l'elaborazione considerando il numero di risposte effettivamente date e non il numero di rispondenti ad essa. Pertanto le risposte ottenute sono in numero maggiore rispetto al numero di persone che hanno effettivamente risposto. Anche il conteggio dei valori percentuali è stato calcolato considerando come "100" il numero di risposte complessive (e non dei rispondenti).

All'interno degli esercizi commerciali frequentati abitualmente, gli intervistati hanno la possibilità di usufruire di un servizio di accoglienza oppure possono contare sulla disponibilità da parte del personale di vendita, che si dimostra abbastanza attento alle esigenze e alle necessità espresse dai clienti (24,1%).

Tendenzialmente, gli intervistati possono avvalersi anche del servizio di assistenza erogato dal personale di vendita, per quanto concerne l'imbustamento le merci acquistate (20,7%) oppure del servizio di consegna della spesa a domicilio, erogato da alcuni esercizi commerciali (12,2%).

Poco diffusa, invece, è la dotazione dei punti vendita di dispositivi per agevolare la presenza delle persone con disabilità al proprio interno. Lo dimostra il fatto che poco menzionati come elementi di supporto durante i propri acquisti sono il poter trovare e utilizzare i carrelli predisposti per l'utilizzo da parte delle persone in carrozzina (7%), oppure il lettore delle informazioni sui prodotti (5,6%). Men che meno, i nostri intervistati possono contare sulla presenza di pinze per afferrare merci poste troppo in alto sugli scaffali (1,5%) – vedi tabella 17.

**Tabella 17 – Tipo di aiuto/facilitazione incontrati nei punti vendita**

<b>Quale tipo di aiuto/facilitazione incontra nel punto vendita dove si reca abitualmente? (Domanda a risposta multipla)*</b>	<i>Numero complessivo di risposte</i>	<i>Percentuale</i>
Servizio di accoglienza/Disponibilità da parte del personale di vendita	65	24,1
Assistenza nell'imbustare le merci	56	20,7
Consegna della spesa a domicilio	33	12,2
Carrelli per persone in carrozzina	19	7,0
Lettore delle informazioni sui prodotti	15	5,6
Pinze per afferrare le merci	4	1,5
Non incontro nessun tipo di facilitazione	9	3,3
Non risponde	69	25,6
<i>Totale</i>	<i>270</i>	<i>100</i>

\* A questa domanda, così come ad altre presenti nel questionario, gli intervistati potevano indicare più di una modalità di risposta (senza alcun ordine di priorità). In sede di trattamento dei dati, si è effettuata l'elaborazione considerando il numero di risposte effettivamente date e non il numero di rispondenti ad essa. Pertanto le risposte ottenute sono in numero maggiore rispetto al numero di persone che hanno effettivamente risposto. Anche il conteggio dei valori percentuali è stato calcolato considerando come "100" il numero di risposte complessive (e non dei rispondenti).

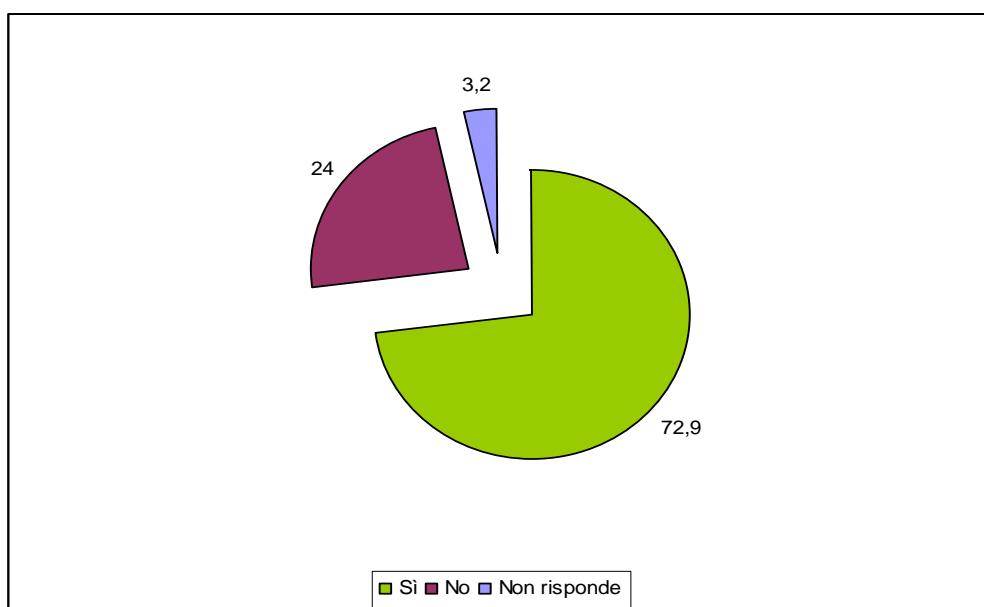


### ***Provare i capi di abbigliamento prima dell'acquisto***

All'interno del questionario somministrato si è posto l'accento sull'acquisto di articoli di vestiario, in considerazione del fatto che, tendenzialmente, l'acquisto di un capo di abbigliamento avviene dopo averlo provato in negozio, per verificare che esso sia della taglia adatta e risponda adeguatamente alle proprie intenzioni di acquisto.

A giudicare dalle risposte fornite dagli intervistati, non sembra che essi abbiano riscontrato particolari problemi da questo punto di vista. Infatti, la maggioranza del campione (pari al 72,9%) ha provato gli indumenti prima di comprarli – vedi grafico 14.

**Grafico 14 – Provare i capi di abbigliamento prima dell'acquisto (%)**



Pur se minoritaria rispetto al complesso delle risposte, è tuttavia significativo sottolineare come la quota di coloro che non provano i capi di abbigliamento prima dell'acquisto, sia composta soprattutto da persone con disabilità motoria (73,6%). Ne consegue che, con molta probabilità, sono ancora parecchio diffusi quei problemi che vengono spesso indicati come i più comuni: le dimensioni dei camerini di prova, troppo piccoli in relazione a quelle di una carrozzina e al fatto che, spesso, oltre alla carrozzina, deve entrarci anche l'accompagnatore della persona con disabilità, come pure l'assenza di lettini, a volte indispensabili per consentire alla persona con disabilità di provare un indumento – vedi tabella 18.

**Tabella 18 – Provare i capi di abbigliamento prima dell'acquisto, sulla base del tipo di disabilità (%)**

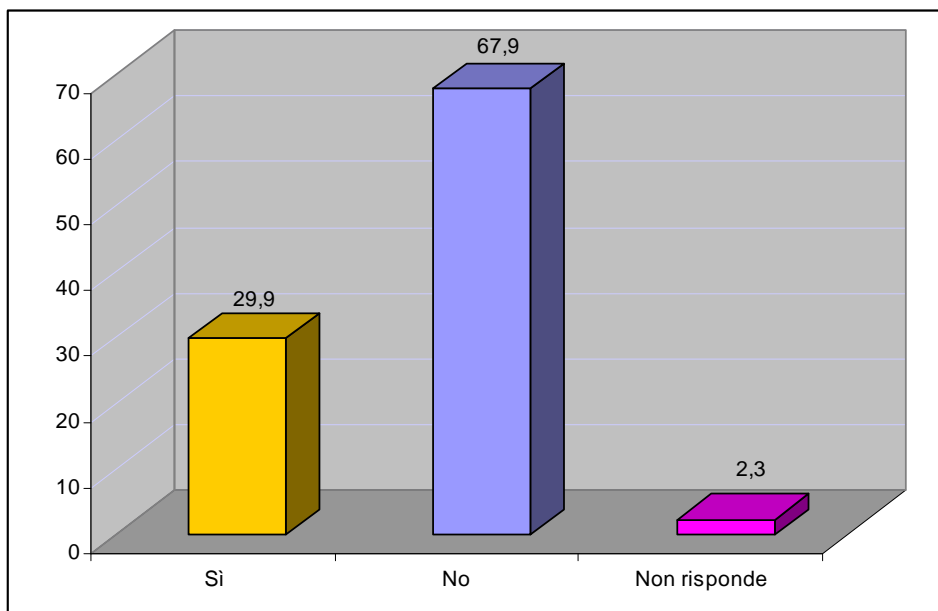
Tipo di disabilità	Prova i capi di abbigliamento prima dell'acquisto?			Totale
	Sì	No	Non risponde	
Motoria	38,5	73,6	85,7	48,4
Sensoriale	43,5	9,4	0,0	33,9
Intellettiva	13,0	11,3	14,3	12,7
Multipla	3,7	5,7	0,0	4,1
Non risponde	1,2	0,0	0,0	0,9
<i>Totale</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>

### **Utilizzare internet per fare acquisti**

Attraverso il questionario somministrato, si è tentato anche di indagare se e quanto l'uso di internet fosse diffuso, oltre che per ricercare informazioni su orari e servizi erogati da un ufficio pubblico, anche per effettuare acquisti (nei paragrafi successivi vedremo anche l'utilizzo fatto per controllare i cinema e la programmazione di film della propria città).

Osservando il grafico 15, che sintetizza l'esperienza dei nostri intervistati, si evidenzia che solo una minoranza di questi (30%) trova conveniente utilizzare il mezzo informatico per fare acquisti.

**Grafico 15 – L'utilizzo di internet per fare acquisti (%)**



Anche se si riferisce a una minoranza, c'è da dire che l'utilizzo di internet per fare i propri acquisti, non è esule da difficoltà – vedi tabella 19.

In primo luogo, vengono indicati come problematici elementi attinenti alle caratteristiche dei prodotti in vendita, spesso in numero limitato rispetto all'offerta nei negozi tradizionali (18,2%). Frequentemente, infatti, viene lamentata una sorta di difformità tra i prodotti in esposti presso i negozi e quelli in rete che spesso non riportano informazioni dettagliate, come etichette e simili (20,8%).

Un altro aspetto che a volte inibisce l'uso di internet per fare acquisti è rappresentato dalla impossibilità, sperimentata da una buona parte di intervistati (20,7% delle risposte), di far valere per gli acquisti on line le esenzioni che spettano alle persone con disabilità. Meno rilevante, seppur indicato in alcuni casi, è il fatto che sia quasi impossibile contattare il venditore attraverso i mezzi comunicazione tradizionale come il telefono, nel caso in cui si vogliano richiedere delle informazioni aggiuntive rispetto a quanto riportato sul web.

Infine, viene segnalato un problema comune a tutti gli utilizzi di internet: l'inaccessibilità dei siti web che impediscono un loro utilizzo da parte delle persone con disabilità (16,9%).

**Tabella 19 – Fattori di difficoltà nell'utilizzo di internet per fare acquisti**

<b>Quali difficoltà ha incontrato nel fare acquisti su internet? (Domanda a risposta multipla)*</b>	<i>Numero complessivo di risposte</i>	<i>Percentuale</i>
Assenza di informazioni dettagliate sulle merci (ad es. etichette, scadenze, ecc.)	16	20,8
Impossibilità di far valere le esenzioni per persone con disabilità	16	20,7
Scarsa accessibilità dei siti internet	14	18,2
Numero limitato di prodotti in vendita	14	18,2
Impossibilità di contattare il venditore con mezzi di comunicazione tradizionali (telefono, fax)	13	16,9
Non ho incontrato difficoltà	4	5,2
<b>Totale</b>	<b>77</b>	<b>100</b>

\* A questa domanda, così come ad altre presenti nel questionario, gli intervistati potevano indicare più di una modalità di risposta (senza alcun ordine di priorità). In sede di trattamento dei dati, si è effettuata l'elaborazione considerando il numero di risposte effettivamente date e non il numero di rispondenti ad essa. Pertanto le risposte ottenute sono in numero maggiore rispetto al numero di persone che hanno effettivamente risposto. Anche il conteggio dei valori percentuali è stato calcolato considerando come "100" il numero di risposte complessive (e non dei rispondenti).

### **La fruibilità dei luoghi di svago: recarsi al cinema**

Il tempo libero, le attività ricreative e culturali sono fondamentali per il processo di crescita personale e per stimolare la partecipazione alla vita sociale. Affinché ciò si realizzi è necessario assicurare anche alle persone con disabilità il diritto di frequentare luoghi e spazi in grado di garantire loro un'inclusione sociale piena.

Dopo aver analizzato due processi della vita delle persone con disabilità che attengono alla sfera della necessità e ad attività pratiche, è interessante a questo punto indagare anche il modo in cui le

persone con disabilità vivono il proprio tempo libero. Al fine di verificare la fruibilità dei luoghi di svago, e da qui arrivare a capire se e in che modo le persone con disabilità possono vivere il proprio tempo libero nella “normalità”, si è preso come indicatore di riferimento l’attività di andare al cinema.

### ***Andare al cinema: prime problematicità***

Il primo dato che salta all’occhio osservando la tabella 20 riportata di seguito, è il numero così esiguo di intervistati che frequenta i cinema in maniera assidua.

I dati a nostra disposizione, infatti, ci dicono che una parte consistente tra le persone con disabilità intervistate non va al cinema in maniera abituale (38%) oppure al cinema non ci è mai andata (13,1%). Si esprimono in questo modo complessivamente 113 soggetti su un totale di 221 (oltre la metà del campione). Si tratta per lo più di persone con disabilità motoria o sensoriale: rispettivamente sono il 46,4% e il 39,3% tra chi non frequenta i cinema con una certa abitudine; il 44,8% e il 34,5% dell’insieme di intervistati che non sono mai andati al cinema.

Al contrario, coloro che assistono spesso a spettacoli cinematografici (più di una volta al mese) sono una quota veramente minoritaria che non raggiunge nemmeno il 6% dell’intero aggregato indagato. Poche di più sono le persone che almeno una volta al mese decidono di andare a vedere un film (10%); ancora maggiore è la percentuale di chi si reca al cinema saltuariamente (15,8%). Infine, andare al cinema si connota come un evento quasi straordinario per un gruppo di intervistati pari al 16,7%: sono coloro che vanno al cinema appena una volta l’anno – vedi tabella 20.

**Tabella 20 – Frequenza con cui ci si reca al cinema**

<b>Si reca abitualmente al cinema?</b>	<i>Frequenza</i>	<i>Percentuale</i>
Sì, più di una volta al mese	13	5,9
Sì, almeno una volta al mese	22	10
Sì, più volte l’anno	35	15,8
Sì, almeno una volta l’anno	37	16,7
No, non mi reco abitualmente al cinema	84	38
No, non mi sono mai recato al cinema	29	13,1
Non risponde	1	0,5
<i>Totale</i>	<i>221</i>	<i>100</i>

Riflettendo sui dati appena descritti, dunque, viene da chiedersi: possibile che siano così pochi gli intervistati che amano dedicare il proprio tempo libero ad attività ricreative e culturali, magari proprio recandosi al cinema?

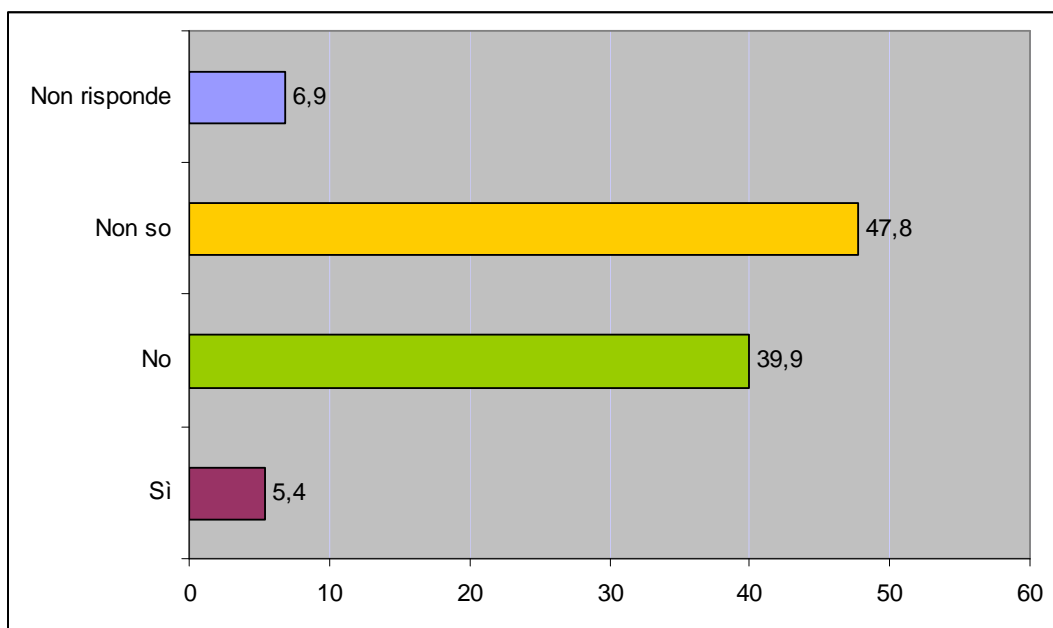
A ben vedere, le difficoltà correlate all'attività di andare al cinema sono innumerevoli e attengono a vari aspetti dei diversi tipi di disabilità. Oltre alle problematiche connesse alla mobilità e all'accessibilità delle sale cinematografiche, infatti, se ne aggiungono altre tipiche della fruizione di un film, in particolare quelle legate alla possibilità di vedere.

Notoriamente, infatti, la visione di un film comporta difficoltà per le persone non vedenti, che necessitano della descrizione vocale delle parti non dialogate delle pellicole.

A dimostrazione di quanto detto è possibile osservare il grafico seguente, da cui si evince che solo una quota minoritaria di intervistati (appena il 5,4%) dichiara che tra quelle conosciute e/o frequentate esistono delle sale cinematografiche che offrono i servizi di descrizione vocale delle parti non dialogate o della sottotitolazione dei film. Di converso, è possibile notare che quasi la metà degli intervistati (47,8%) addirittura non sa se vi siano cinema che erogano un servizio del genere. Tanti, invece, sono coloro che hanno avuto esperienza di cinema in cui non era possibile usufruire di un servizio simile (39,9%) – vedi grafico 16.

In questo modo, dunque, non si fa che amplificare quello che si delinea già di per sé una sorta di percorso a ostacoli e che richiede un forte senso di adattamento.

**Grafico 16 – Cinema che offrono il servizio di descrizione delle parti non dialogate dei film (%)**



### ***I canali utilizzati per il reperimento delle informazioni***

I canali utilizzati dagli intervistati per la scelta del film da andare a vedere sono molteplici. Ma si fa ricorso soprattutto ai più tradizionali mezzi di informazione, quali la pagina degli spettacoli sul

quotidiano della propria città o apprendendo delle ultime uscite attraverso la TV (31,8%) – vedi tabella 21. Sono soprattutto gli italiani (30,1%) e i francesi (38,1%) a preferire questo tipo di canale. Internet e la rete sono utilizzati da oltre ¼ degli intervistati (27,6%) sia per ricercare informazioni sul film che si vuole andare a vedere che sulle caratteristiche del cinema, come ad esempio l’accessibilità delle sale. È da notare come l’uso della rete sia diffuso soprattutto tra gli intervistati lituani (45%) e spagnoli (35,1%).

Alternativamente, vale il metodo del passaparola: ci si rivolge ai propri amici e/o parenti chiedendo loro indicazioni sulle sale accessibili e magari facendosi consigliare su quale film andare a vedere (24,5%). Sono soprattutto i francesi ad adottare questo tipo di comportamento (33,3%).

**Tabella 21 – Canale per la ricerca delle informazioni sui cinema e sugli spettacoli in programmazione**

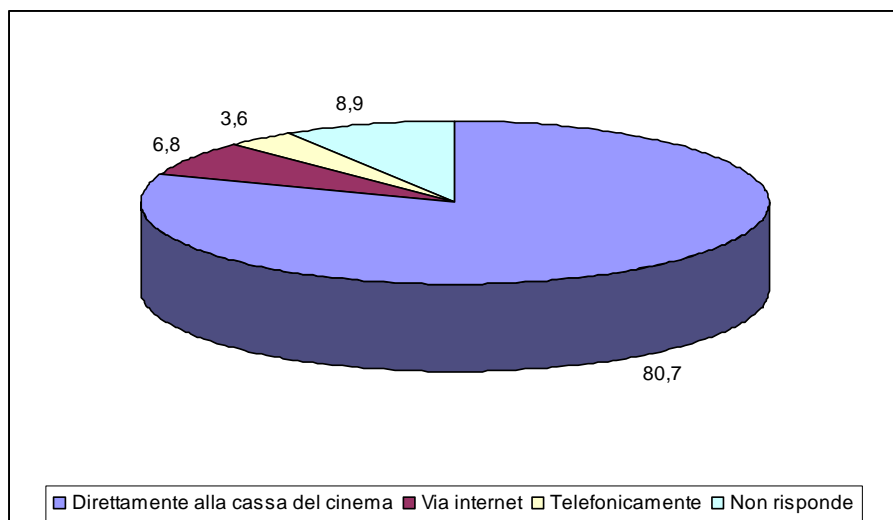
<b>Canale utilizzato per acquisire informazioni sugli spettacoli in programmazione e sui cinema</b>	<i>Frequenza</i>	<i>Percentuale</i>
Consulto la pagina degli spettacoli sui quotidiani/Attraverso la TV	61	31,8
Mi collego ad internet	53	27,6
Mi faccio consigliare da parenti/conoscenti/amici	47	24,5
Non risponde	22	11,5
Contatto telefonicamente il cinema	9	4,7
<i>Totale</i>	<i>192</i>	<i>100</i>

### ***L’acquisto del biglietto***

Se prima di recarsi al cinema si ricercano informazioni preliminari di utilità pratica o sui contenuti dei film in programmazione, l’acquisto del biglietto viene effettuato quasi sempre direttamente alla cassa del cinema (80,7%). A dispetto dell’uso frequente di internet per la ricerca delle informazioni, il web viene utilizzato pochissime volte (ad eccezione degli intervistati lituani) per prenotare o comprare i biglietti (lo fa poco meno del 7% degli intervistati) – vedi grafico 17.

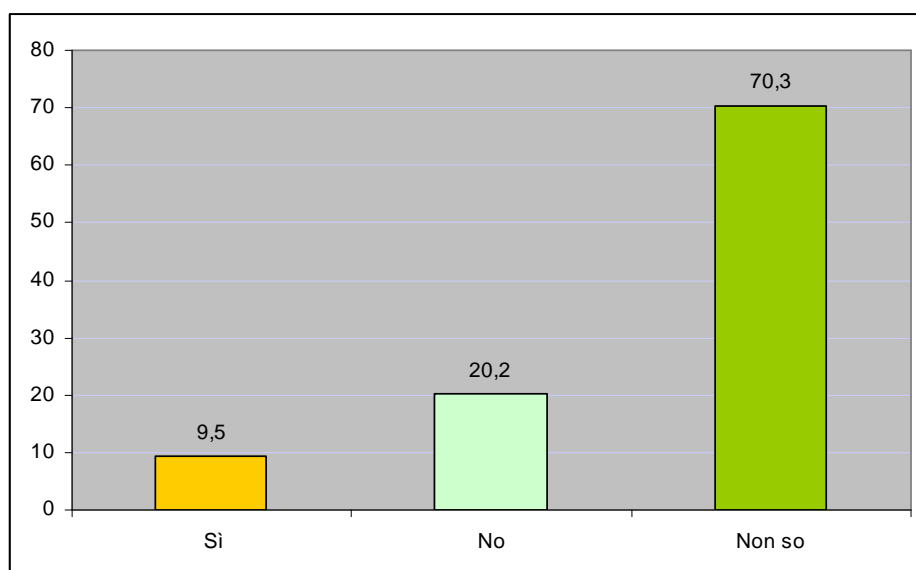
Sul fatto che i servizi di prevendita dei biglietti siano così poco utilizzati probabilmente influisce in maniera significativa una sorta di “ignoranza” in merito: la grande maggioranza di coloro che sperimentano l’utilizzo di internet o del telefono per prenotare i biglietti, infatti, non sa se l’eventuale esenzione può essere segnalata e quindi fatta valere anche “a distanza” (70,3%) – vedi grafico 18.

**Grafico 17 – Canali per prenotare e/o acquistare biglietti del cinema (%)**



Solo 8 persone delle 84 totali che hanno risposto a tale domanda hanno potuto usufruire delle esenzioni previste (9,5%). Il 20,2% di coloro che hanno provato a prenotare i biglietti prima di recarsi al cinema ha ravvisato l'impossibilità di segnalare, e quindi poter godere, dell'eventuale esenzione, nel momento in cui si utilizzano il telefono o il web per compiere tale operazione – grafico 18. Il problema nasce dal fatto che i siti internet non vengono costruiti prevedendo la possibilità di indicare il grado di disabilità al momento dell'acquisto, e quindi il diritto all'esenzione o alla riduzione del prezzo per l'acquirente o per l'accompagnatore. Ciò non permette l'utilizzo del servizio di prevendita e produce il rischio di non trovare il biglietto una volta arrivati al cinema.

**Grafico 18 – Far valere l'esenzione del prezzo del biglietto telefonicamente o via internet (%)**



Concludiamo questo discorso dedicato alle eventuali esenzioni del biglietto previste nelle sale cinematografiche frequentate dai nostri intervistati, illustrando e commentando i risultati riportati nella tabella 22 sottostante.

È possibile vedere, infatti, che nell'esperienza di buona parte dei casi indagati (35,9%) non è stato possibile usufruire di alcuna esenzione, né parziale né totale del biglietto di ingresso. Un altro 30,3%, al contrario, è potuto andare al cinema pagando il biglietto ridotto. Infine, solo il 13% degli intervistati ha potuto godere dell'esenzione totale del biglietto, mentre una quota che si aggira intorno al 10% circa ha avuto esperienze diversificate, pagando a volte il prezzo del biglietto ridotto, altre facendo valere il diritto all'esenzione totale.

**Tabella 22 – Cinema dove sono previste esenzioni del biglietto per le persone con disabilità**

<b>Cinema dove sono previste esenzioni dal pagamento del biglietto per le persone con disabilità</b>	<i>Frequenza</i>	<i>Percentuale</i>
No, nessuna esenzione né totale né parziale	69	35,9
Sì, una riduzione del prezzo del biglietto	58	30,3
Sì, l'esenzione totale	25	13
Sì, a volte l'esenzione totale a volte una riduzione del prezzo del biglietto	20	10,4
Non so	1	0,5
Non risponde	19	9,9
<i>Totale</i>	<i>192</i>	<i>100</i>

### ***La scelta del cinema***

In base a quali criteri, le persone con disabilità intervistate scelgono il cinema dove recarsi?

È possibile trovare risposta a questo quesito osservando la tabella 23 in cui sono riportate le indicazioni degli intervistati in merito a quali fattori vengono tenuti maggiormente in considerazione, nel momento in cui debbono scegliere in quale cinema andare.

Come visto già nel caso della scelta dei punti vendita, anche la selezione del cinema dipende essenzialmente dalla variabile assenza/presenza di barriere architettoniche (24,1%) che potrebbero rendere complicato e macchinoso oppure addirittura impedire l'accesso al cinema (si pensi, ad esempio, al caso in cui per superare la presenza di gradini bisogna ricorrere ai montascale o a dispositivi simili).

Inoltre, per scegliere il cinema in cui recarsi si valuta la distanza rispetto alla propria abitazione (18,7%), nonché la possibilità di poter usufruire di un parcheggio comodo (18,7%). A volte, poi, la scelta del cinema ricade sulle grandi strutture multisala che offrono la comodità di scegliere rispetto a un'offerta simultanea di più film (13,2%).



Relativamente poco considerati quale criterio di selezione dei cinema sono alcuni fattori come la presenza di posti riservati alle persone in carrozzina (questa modalità ha totalizzato solo il 7,5% delle risposte). Probabilmente, il motivo di questo risultato risiede nel fatto che, quando presenti, tali posti sono collocati in posizioni “scomode”: decentrati, a una distanza non consona (o troppo vicini o, al contrario, troppo lontani rispetto allo schermo), in prossimità di luoghi di passaggio, etc. Ancora meno vincolanti sono la presenza di sottotitolazione dei film e di dispositivi tecnologici per agevolare l’ascolto, indicate rispettivamente nel 7,5% e nel 3,7% delle risposte date. Anche in questo caso, preferenze così contenute per tali modalità di risposta potrebbero essere giustificate dal fatto che, come illustrato precedentemente, l’esperienza della quasi totalità delle persone con disabilità, ha insegnato loro che è veramente rarissimo trovare sale che presentano un tale servizio. Tuttavia, è utile sottolineare come non poter scegliere senza alcun vincolo quale cinema frequentare è indice del fatto che le persone con disabilità non possono gestire in piena autonomia il proprio tempo libero a disposizione. Prestare attenzione continua a tanti fattori, infatti, restringe di molto il ventaglio delle alternative a disposizione e di fatto limita le opportunità di uscita, negando la valenza del tempo libero come strumento di socializzazione e partecipazione alla vita sociale.

**Tabella 23 – Fattori che incidono nella scelta del cinema**

<b>Quali fattori incidono maggiormente sulla scelta del cinema? (Domanda a risposta multipla)*</b>	<i>Numero complessivo di risposte</i>	<i>Percentuale</i>
Assenza di barriere architettoniche (ad es. gradini d’ingresso, scale, salite)	84	24,1
Vicinanza dalla propria abitazione	65	18,7
Facilità di parcheggio	65	18,7
Disponibilità di più sale	46	13,2
Presenza di posti riservati per le persone in carrozzina	26	7,5
Presenza della sottotitolazione	23	6,6
Disponibilità di dispositivi tecnologici per agevolare l’ascolto (ad es. cuffie ad infrarossi)	13	3,7
Nessun criterio in particolare, solo il film	4	1,1
Non risponde	22	6,3
<i>Totale</i>	<i>348</i>	<i>100</i>

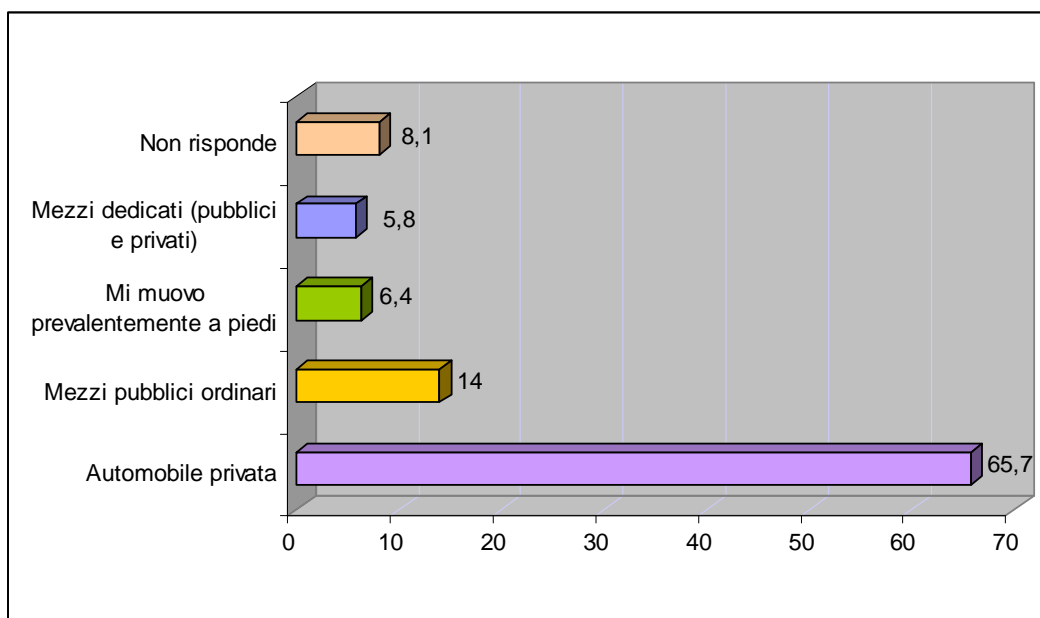
\* A questa domanda, così come ad altre presenti nel questionario, gli intervistati potevano indicare più di una modalità di risposta (senza alcun ordine di priorità). In sede di trattamento dei dati, si è effettuata l’elaborazione considerando il numero di risposte effettivamente date e non il numero di rispondenti ad essa. Pertanto le risposte ottenute sono in numero maggiore rispetto al numero di persone che hanno effettivamente risposto. Anche il conteggio dei valori percentuali è stato calcolato considerando come “100” il numero di risposte complessive (e non dei rispondenti).

### ***I mezzi di trasporto per raggiungere il cinema***

Concludiamo questa parte del report dedicata a verificare la fruibilità dei luoghi di svago, illustrando quanto risposto dalle persone con disabilità intervistate in merito al mezzo utilizzato per raggiungere il cinema.

I risultati riportati nel grafico 19 non mostrano grandi sorprese rispetto a quanto registrato per la mobilità degli altri processi indagati: indipendentemente dal tipo di disabilità, prevale l'automobile privata, utilizzata dal 65,7% degli intervistati. Poche volte si fa ricorso ai mezzi pubblici ordinari, utilizzati solo da 14 persone su 100; ancora meno si opta per i mezzi dedicati, pubblici o privati (5,8%).

**Grafico 19 – Mezzo utilizzato per recarsi al cinema (%)**



### **Bisogni di prima necessità: diffusione e possibilità di utilizzo dei bagni pubblici**

Oltre ai tre specifici processi di cui si è discusso nei paragrafi precedenti, si è analizzato anche un altro elemento, comune a tutte le azioni indagate: la possibilità di avere a disposizione e di utilizzare i bagni pubblici quando ci si trova in giro per fare acquisti o per svolgere altre attività, di utilità pratica e di svago.

Nel campione oggetto di indagine, tale esperienza è stata sperimentata da una percentuale molto alta, pari all'83,3%. Dai dati a nostra disposizione, poi, non sembra che il maggiore o minore utilizzo dei servizi igienici pubblici sia connesso al tipo di disabilità: infatti l'utilizzo dei bagni avviene in egual misura per tutti con una percentuale di utilizzo che si attesta intorno all'82-84%

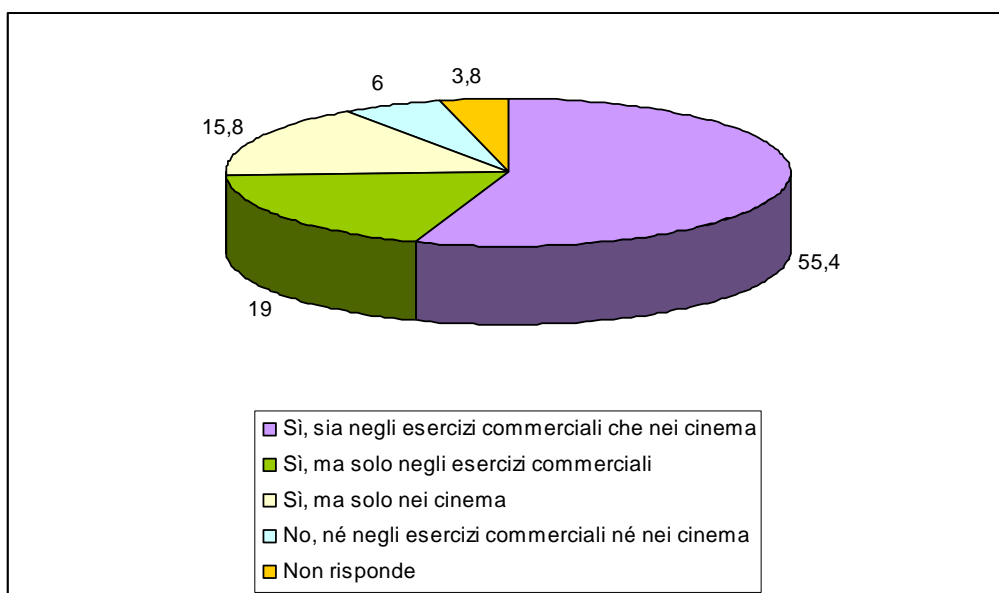
(ad eccezione di coloro che hanno una disabilità multipla e tale percentuale scende al 77% circa) - vedi tabella 24.

**Tabella 24 – Utilizzo dei bagni pubblici, sulla base del tipo di disabilità**

Tipo di disabilità	Utilizzo del bagno pubblico all'interno di un esercizio commerciale e/o di un cinema			Totale
	Sì	No	Non risponde	
Motoria	84,1	12,1	3,7	100
Sensoriale	84,0	13,3	2,7	100
Intellettiva	82,1	17,9	0,0	100
Multipla	77,8	11,1	11,1	100
Non risponde	50,0	50,0	0,0	100
<i>Totale</i>	<i>83,3</i>	<i>13,6</i>	<i>3,2</i>	<i>100</i>

Secondo l'esperienza degli intervistati, la presenza di bagni riservati alle persone con disabilità è piuttosto capillare e diffusa, sia all'interno dei cinema che all'interno degli esercizi commerciali. Lo testimonia il 55% del nostro campione – vedi grafico 20. Di contro, sono veramente pochissimi (il 6%) coloro che lamentano l'assenza dei servizi igienici all'interno di luoghi pubblici. Variegata è invece l'esperienza di una quota dell'aggregato intervistato (34,8%) che ha trovato i bagni pubblici o solo all'interno dei cinema o solo nei punti vendita.

**Grafico 20 – La presenza dei bagni pubblici negli esercizi commerciali o nei cinema (%)**



### ***Difficoltà e ostacoli nell'utilizzo dei bagni pubblici***

Ma quali sono le difficoltà e gli ostacoli in cui si incappa nel momento in cui si utilizza un bagno pubblico?

Un elemento complessivamente avvertito come difficoltà è la scarsa igiene e pulizia che caratterizza i bagni pubblici, presente nel 29% delle risposte registrate – vedi tabella 24. A ben vedere, non si tratta di un elemento esclusivo dei bagni riservati alle persone con disabilità, ma di uno stato riscontrabile in molti dei servizi igienici pubblici che, notoriamente, in rari casi sono particolarmente curati e puliti.

Gli intervistati, inoltre, denunciano anche altre difficoltà rinvenute che attengono alla “architettura”, peraltro stabilita per legge, dei bagni per le persone con disabilità. Secondo la normativa vigente, infatti, l'accessibilità del bagno per disabili viene assicurata se vi è la tazza del water alta. Invece, proprio tale elemento viene indicato come generatore di difficoltà in quasi il 18% delle risposte registrate. Alcuni, poi, lamentano anche una scarsa omogeneità nella disposizione degli elementi all'interno dei bagni, per cui ogni bagno è un luogo a sé stante, diverso dall'altro; oppure, al contrario, l'eccessiva standardizzazione dei bagni, senza la presenza di accorgimenti specifici per alcuni tipi di disabilità (9,8%). Non mancano, inoltre, i casi in cui gli intervistati fanno notare come, paradossalmente, il rubinetto dell'acqua sia azionato con il pedale oppure vi siano altri elementi ideati o posizionati in modo non accessibile (9,4%). Infine, alcuni degli intervistati hanno indicato come fattori di ostacolo il fatto che spesso i bagni per le persone con disabilità siano chiusi e bisogna chiedere le chiavi al personale addetto (7,5%). Se, dover richiedere le chiavi a qualcuno prima dell'utilizzo potrebbe corrispondere a una maggiore igiene e pulizia, d'altro canto ciò potrebbe comportare una perdita di tempo poiché spesso accade che non si sa con precisione a chi bisogna chiedere le chiavi e non è detto che le si riceva con prontezza, rischiando così di non rispondere in tempo a bisogni impellenti.

**Tabella 24 – Elementi di ostacolo nei bagni per le persone con disabilità**

<b>Nei bagni riservati alle persone con disabilità, quali elementi hanno rappresentato un ostacolo? (Domanda a risposta multipla)*</b>	<i>Numero complessivo di risposte</i>	<i>Percentuale</i>
Scarsa igiene e pulizia	89	29,0
Presenza della tazza alta	55	17,9
Assenza di cestini	30	9,8
Scarsa uniformità nella disposizione degli elementi o mancanza di specificità per tipi di disabilità	30	9,8
Rubinetto dell'acqua azionato a pedale o altri elementi posizionati in modo non accessibile	29	9,4
Non agibilità (i bagni sono chiusi e bisogna richiederne l'apertura al personale)	23	7,5
Presenza della tazza con scanalatura centrale	17	5,5
Non risponde	34	11,1
<i>Totale</i>	<i>307</i>	<i>100</i>

\* A questa domanda, così come ad altre presenti nel questionario, gli intervistati potevano indicare più di una modalità di risposta (senza alcun ordine di priorità). In sede di trattamento dei dati, si è effettuata l'elaborazione considerando il numero di risposte effettivamente date e non il numero di rispondenti ad essa. Pertanto le risposte ottenute sono in numero maggiore rispetto al numero di persone che hanno effettivamente risposto. Anche il conteggio dei valori percentuali è stato calcolato considerando come "100" il numero di risposte complessive (e non dei rispondenti).

### **Alcune riflessioni conclusive**

Arrivati alla parte conclusiva di questo rapporto di ricerca, appare necessario tirare le fila del discorso.

Nel corso della trattazione, sono stati via via messi in luce le difficoltà e gli ostacoli che le persone con disabilità intervistate hanno incontrato nell'ambito dei tre processi indagati, gli elementi di supporto cui hanno fatto ricorso e di facilitazione di cui hanno usufruito. Complessivamente, è possibile affermare che nelle proprie esperienze quotidiane, gli intervistati riscontrano continuamente delle difficoltà di diversa natura: di tipo "materiale" e di tipo "culturale".

Alla prima categoria attiene la mancanza di ambienti e spazi, mezzi e strutture tecnologiche in grado di consentire una reale fruibilità e vivibilità della città, a un numero quanto più elevato possibile di individui e che consideri la disabilità come una delle tante caratteristiche, e non "l'etichetta" designante una persona.

Alla seconda, può essere ricondotta quella che possiamo definire una sorta di ignoranza diffusa in fatto di disabilità, così come la persistenza di pregiudizi sulla e verso la disabilità. Si tratta, essenzialmente, di un deficit in fatto di formazione e di mancanza di competenze da parte degli addetti ai lavori, ma anche di una carenza nella circolazione delle informazioni in merito ai diritti delle persone con disabilità e alla disabilità più in generale.

Dallo studio effettuato emerge che i problemi citati si replicano, sia pure con sfaccettature ed entità differenti, in tutti gli ambiti della vita oggetto dell'indagine: durante lo svolgimento di attività di utilità pratica, così come in quelle di svago e del tempo libero.

Che fare, dunque? Attraverso le testimonianze raccolte, infatti, le persone con disabilità non solo ci hanno raccontato l'esperienza della propria vita quotidiana, ma, "tra le righe", ci forniscono le indicazioni e gli input per mettere a punto strategie di intervento da attuare al fine di migliorare la qualità della vita delle persone, attraverso politiche che favoriscano la piena partecipazione e la massima inclusione nella vita sociale.

Uno degli ambiti su cui intervenire è, senza dubbio, quello della formazione-informazione: la progressiva diminuzione delle competenze e del know-how nel campo della disabilità, da una parte, comporta l'acuirsi delle difficoltà da parte di operatori pubblici e della gente comune nel rapportarsi alla disabilità, nel riconoscere e garantire il rispetto dei diritti; dall'altra, il fatto che si sappia poco sulla disabilità, implica il restringimento di interesse per la disabilità a una cerchia sempre più

ristretta, costituita quasi esclusivamente da persone con disabilità. Il risultato è l'allontanamento dei più rispetto a un problema ritenuto affare di pochi.

In questo senso, la possibile strada da percorrere potrebbe essere quella di promuovere interventi formativi più incisivi e continui nel tempo, sia per gli operatori del settore, che per tutti i cittadini, a partire dall'infanzia (ad esempio proprio dalla scuola), in maniera tale che fin da piccoli si venga "educati alla disabilità". In altre parole, appare necessario stimolare la discussione e il confronto diretto con la disabilità, coinvolgendo direttamente le persone con disabilità nella veste di "esperti della materia", al fine di comprendere che essa non è un problema individuale ma è piuttosto una questione che riguarda l'intero contesto sociale e pertanto interessa tutti, nessuno escluso. Solo in questo modo, sarà possibile approdare a un approccio culturale rinnovato, base del cambiamento auspicato.

Connessa alle considerazioni fatte finora, è anche la necessità di un cambiamento di approccio nelle attività di progettazione degli spazi e dell'ambiente destinati all'uso umano. Nella nuova visione ipotizzata, tale progettazione non può e non deve più adottare soluzioni specialistiche, a "misura di disabile", ma che al contrario deve configurarsi come una "progettazione per tutti". Caratteristica fondante questo approccio è il perseguimento di un nuovo e differente standard, che abbia come fine ultimo le esigenze di coloro che saranno gli utenti del prodotto progettato. Nel fare ciò, in particolare, occorre prestare attenzione alla persona e alla sua tensione evolutiva, nel tentativo di estendere il grado di fruibilità del prodotto e tenere in considerazione le esigenze del maggior numero possibile di persone, siano esse con disabilità oppure no.

In altre parole, l'individuo deve essere inteso come un soggetto in continuo divenire, che nel corso della sua esistenza può andare incontro a mutamenti, sia di carattere temporaneo che permanente, i quali, conseguentemente, generano dei cambiamenti nelle esigenze espresse.

Secondo questa logica, dunque, il tema dell'accessibilità non può essere ridotto solo all'adozione di alcune misure standard che diventano il modello corretto di un intervento attento alle persone con disabilità (si pensi all'esempio della presenza della tazza del water alta). Tali standard, invece, devono essere interpretati come requisiti minimi da cui partire per sviluppare soluzioni idonee alle esigenze di una platea quanto più ampia possibile.

## Appendice

### Nota metodologica

#### *Il percorso di ricerca*

Il percorso di ricerca è stato articolato in diversi fasi.

#### *Fase 1 – La teoria di riferimento*

Il punto di partenza di un qualsiasi percorso di indagine consiste nell'adozione di un sistema teorico di riferimento relativo alle tematiche oggetto di studio, in grado di orientare il ricercatore nella definizione degli strumenti di indagine, nella formulazione delle ipotesi di ricerca e nella lettura dei risultati. Nell'indagine INPUT, il quadro teorico di riferimento è rappresentato dal modello sociale della disabilità e dai principi sanciti dalla Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità.

#### *Fase 2 – La definizione delle domande e degli strumenti di ricerca*

Per la definizione delle domande di ricerca (ossia dei quesiti a cui si intende dare risposta attraverso l'indagine) e per la costruzione dello strumento di rilevazione, è stata condotta una *fase di scouting* (uno studio preliminare) che ha visto l'utilizzo della tecnica del Focus group<sup>5</sup>. Dal punto di vista teorico-operativo, il modello di Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute (noto come ICF) ha fornito il punto di partenza per la preparazione e conduzione degli incontri di gruppo, nonché per l'analisi delle risultanze ottenute. In particolare, in questa fase sono state coinvolte 8 persone con disabilità sensoriale e motoria, incontrate nel corso di due appuntamenti. Obiettivo del lavoro, oltre ad approfondire le tematiche oggetto di studio facendo emergere l'esperienza diretta delle persone con disabilità, è stato quello di trarre indicazioni utili per la successiva costruzione dello strumento di rilevazione.

#### *Fase 3 – Operativizzazione*

In questa fase, è stata effettuata la trasformazione delle domande di ricerca in affermazioni empiricamente osservabili attraverso un apposito strumento di indagine. Tale processo è consistito in due momenti fondamentali: il primo, di trasformazione dei concetti in *variabili*, vale a dire in entità rilevabili (ad esempio, si può rilevare la dimensione relativa alla mobilità delle persone con disabilità attraverso l'indicatore rappresentato dal mezzo di locomozione utilizzato per spostarsi dalla propria abitazione); il secondo, di scelta e ideazione dello strumento e delle procedure di rilevazione da adottare (nel nostro caso si è deciso di utilizzare un questionario strutturato, da somministrare nei diversi territori coinvolti nel progetto).

#### *Fase 4 – La raccolta dei dati*

---

<sup>5</sup> Il Focus group può essere definito come *una tecnica di rilevazione per la ricerca sociale, basata sulla discussione tra un piccolo gruppo di persone, alla presenza di uno o più moderatori, focalizzata su un argomento che si vuole indagare in profondità* (Corrao S., *Il Focus Group*, Franco Angeli, Milano, 2000).

La fase di *raccolta dei dati* consiste nella vera e propria rilevazione empirica. Nel caso dell'indagine INPUT, il questionario precedentemente messo a punto dal gruppo di ricercatori impegnati nel progetto è stato somministrato in Italia, Spagna, Francia e Lituania, a 221 individui, collocati in differenti aree geografiche. L'individuazione delle persone entranti a far parte del campione finale è avvenuta seguendo il cosiddetto metodo *a valanga*. In particolare, il questionario è stato inizialmente consegnato ad alcune realtà associative locali che lo hanno somministrato ai propri utenti/associati, i quali a loro volta lo hanno diffuso ad altre persone con disabilità loro conoscenti.

#### *Fase 5 – L'organizzazione dei dati rilevati*

L'*organizzazione dei dati rilevati* si ottiene dalla trasformazione delle informazioni raccolte (materiali empirici grezzi, non ancora sistematizzati) in *dati* (ossia in materiali organizzati in maniera tale da poter essere analizzati). Nel nostro caso, i questionari compilati e pervenuti al team di ricerca (le informazioni) sono stati trasformati in sequenze di numeri fra loro confrontabili (i dati), i quali sono stati successivamente sottoposti ad analisi.

#### *Fase 6 – L'analisi dei dati*

L'*organizzazione dei dati rilevati* ha rappresentato il punto di partenza per la fase successiva ossia quella di *analisi dei dati*, che consiste nella realizzazione di elaborazioni statistiche condotte attraverso l'ausilio di specifici software informatici.

#### *Fase 7 – L'interpretazione e la presentazione dei risultati*

L'ultima fase è quella di *interpretazione e presentazione dei risultati*, vale a dire appunto nell'interpretazione delle analisi statistiche condotte nella fase precedente e nella redazione di un report di ricerca.

### ***Lo strumento di rilevazione e l'analisi dei dati***

Lo strumento di rilevazione utilizzato nella conduzione dell'indagine INPUT è stato un questionario strutturato composto da 51 domande a risposta chiusa, ossia domande per cui sono previste delle modalità di risposta predefinite, in alternativa tra le quali l'intervistato deve operare una scelta.

Tale questionario è stato suddiviso in aree tematiche:

5. Parte generale (dalla dom. 1 alla dom. 12)
6. Fare un documento di identità/Passaporto (dalla dom. 13 alla dom. 25)
7. Fare acquisti (dalla dom. 26 alla dom. 39)
8. Andare al cinema (dalla dom. 40 alla dom. 51)

L'analisi dei dati è stata realizzata attraverso l'ausilio del software statistico SPSS 15.0 (*Statistical Package for Social Science versione 15.0*).



Dopo la fase di somministrazione dei questionari, si è provveduto a organizzare i dati, trasformando le informazioni raccolte in una veste tale da poter essere analizzate con gli strumenti dell'analisi statistica. Tale processo di organizzazione si è effettuato trasformando il materiale empirico raccolto (i questionari compilati) in una matrice di numeri, la cosiddetta *matrice-dati*, detta anche matrice “casi per variabili” (CxV), che si ottiene codificando in maniera sistematica le risposte alle domande del questionario.

Per maggiore chiarezza, sottolineiamo che nella ricerca condotta i casi sono i soggetti che hanno risposto al questionario, le variabili sono le domande presenti nel questionario e le modalità sono le diverse opzioni di risposta previste per ciascuna domanda.

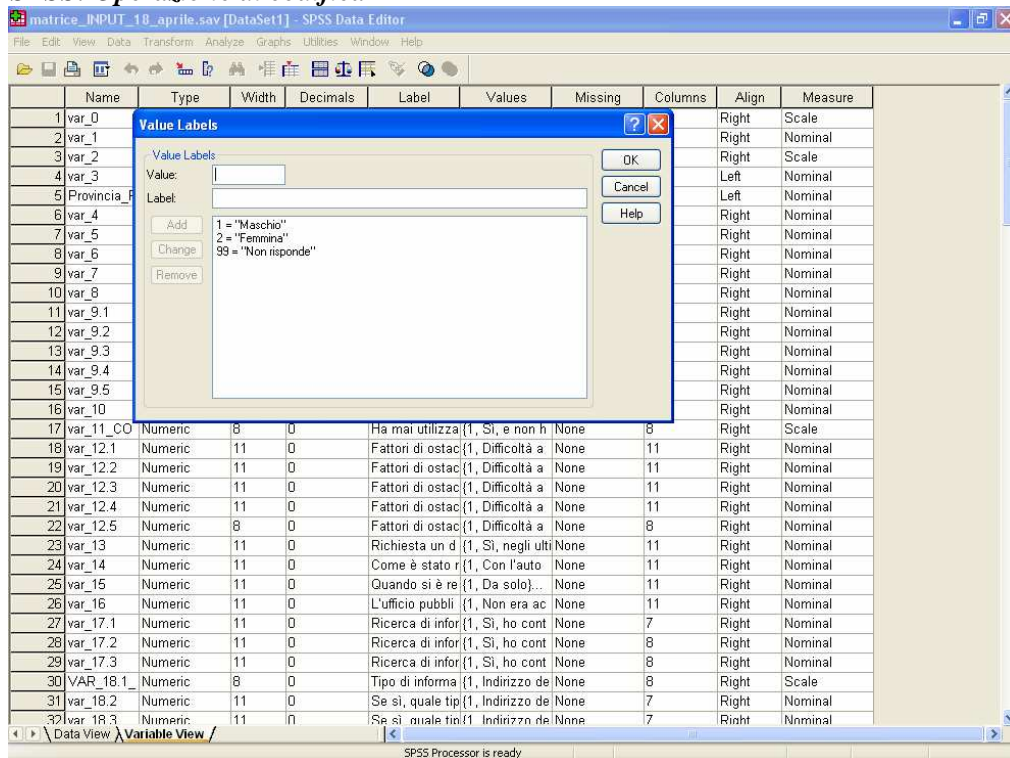
### Schermata di SPSS: la matrice-dati dell'indagine INPUT

	var_5	var_6	var_7	var_8	var_9.1	var_9.2	var_9.3	var_9.4
1	1	67	1	3	1	2	.	.
2	1	100	1	3	3	5	.	.
3	1	67	1	1	5	.	.	.
4	1	80	1	3	1	2	.	.
5	1	100	1	1	5	.	.	.
6	1	67	1	3	1	5	.	.
7	1	75	4	3	5	.	.	.
8	1	.	3	3	1	2	3	4
9	1	100	99	3	3	5	.	.
10	1	100	2	1	5	.	.	.
11	1	100	1	1	5	.	.	.
12	1	100	1	3	1	2	5	.
13	1	74	6	3	1	2	5	.
14	1	100	1	3	1	5	.	.
15	1	100	1	1	5	.	.	.
16	1	100	3	3	1	2	3	4
17	1	100	1	3	1	.	.	.
18	1	.	1	1	2	.	.	.
19	1	75	5	3	5	.	.	.
20	1	.	1	1	2	.	.	.
21	1	100	1	3	5	.	.	.
22	1	3	6	2	1	4	5	.
23	1	67	1	1	1	2	3	4
24	1	100	1	1	5	.	.	.
25	1	48	5	1	2	5	.	.
26	1	100	1	3	2	3	5	.
27	1	3	1	3	1	2	5	.
28	1	100	1	1	5	.	.	.
29	1	100	1	3	1	2	5	.
30	1	100	1	2	1	2	5	.
31	1	100	1	3	1	2	5	.

L'operazione di trasformazione dei questionari compilati in una *matrice-dati* viene definita *codifica* e avviene attraverso l'ausilio del cosiddetto *codebook*.

Il *codebook* è il codice sulla base del quale il responsabile dell'analisi dei dati assegna a ogni modalità di una certa variabile (ossia alle diverse opzioni di risposta previste per una certa domanda) un valore numerico (ad esempio, prendendo in considerazione la variabile “Sesso” presente nel nostro questionario, si è assegnato il valore 1 alla modalità “Maschio” e il valore 2 alla modalità “Femmina”). Notiamo, inoltre, che fra le risposte codificate, oltre a quelle previste per ciascuna domanda del questionario, abbiamo aggiunto anche il valore “99”, ad indicare la modalità “Non risponde”. Questa eventualità è stata prevista per tutte le domande considerate.

## Schermata SPSS: Operazione di codifica



Infine, va fatta un'annotazione per la modalità di risposta "Altro, specificare...", prevista in molte domande del questionario. In altre parole, prevedendo questa modalità, è stata offerta la possibilità all'intervistato di rispondere nel modo che ritiene più adeguato alla propria esperienza, considerando l'eventualità che le opzioni di risposta proposte dai ricercatori in sede di ideazione del questionario potessero essere non esaustive e/o non esaurire tutto il ventaglio di possibili risposte per una determinata domanda. Le modalità "Altro, specificare...", di fatto, costituiscono delle risposte aperte, cioè l'intervistato risponde come meglio gli aggrada. Per queste modalità, la codifica è stata effettuata a posteriori: in sede di inserimento dei questionari nella matrice sono state trascritte interamente le risposte liberamente date dall'intervistato; dopodichè sono state lette tutte le risposte e sono state individuate nuove categorie in cui classificarle oppure le risposte sono state ricondotte, quando possibile, alle modalità esistenti. Nel caso di nuove categorie (ossia di nuove modalità), si è effettuata un'ulteriore codifica delle risposte secondo la procedura esposta precedentemente.

Una volta costruita la *matrice-dati*, in riga troviamo i casi (cioè i soggetti che hanno risposto al questionario) e in colonna abbiamo le variabili (le domande che erano presenti nel questionario). In ogni cella, derivante dall'incrocio tra una riga e una colonna, abbiamo un *dato* (corrispondente ad una modalità di risposta), che rappresenta il valore assunto da una particolare variabile su un particolare caso.

In pratica, una volta inseriti all'interno della *matrice-dati* tutti i questionari, poiché ogni riga della matrice costruita corrisponde a un caso (l'individuo che ha risposto al questionario), leggendo una riga sappiamo come quell'individuo ha risposto alle domande del questionario (in altre parole, ogni riga ci fornisce il profilo di un intervistato). Invece, sapendo che ogni colonna della matrice corrisponde a una variabile, leggendo quanto riportato in una colonna conosciamo la sequenza delle risposte date a una certa domanda da tutti coloro che hanno risposto a quella domanda.

Ad un primo sguardo, dunque, la *matrice-dati* è un insieme non comprensibile di numeri, che tuttavia diventano intelleggibili proprio grazie all'ausilio del *codebook*.

### Schermata di SPSS: Lettura inseriti dei dati grazie all'ausilio del codebook

1: var_0	var_5	var_6	var_7	var_8	var_9.1	var_9.2	var_9.3	var_9.4
1	Motoria	67	Automobile priv	Con un accomp	Entrare/uscire d	Entrare/uscire d	.	.
2	Motoria	100	Automobile priv	Con un accomp	Salire/scendere	Superare ostac	.	.
3	Motoria	67	Automobile priv	Da solo	Superare ostac	.	.	.
4	Motoria	80	Automobile priv	Con un accomp	Entrare/uscire d	Entrare/uscire d	.	.
5	Motoria	100	Automobile priv	Da solo	Superare ostac	.	.	.
6	Motoria	67	Automobile priv	Con un accomp	Entrare/uscire d	Superare ostac	.	.
7	Motoria	75	Mezzi privati de	Con un accomp	Superare ostac	.	.	.
8	Motoria	.	Mezzi pubblici d	Con un accomp	Entrare/uscire d	Entrare/uscire d	Salire/scendere	Salire/scendere
9	Motoria	100	Non risponde	Con un accomp	Salire/scendere	Superare ostac	.	.
10	Motoria	100	Mezzi pubblici o	Da solo	Superare ostac	.	.	.
11	Motoria	100	Automobile priv	Da solo	Superare ostac	.	.	.
12	Motoria	100	Automobile priv	Con un accomp	Entrare/uscire d	Superare ostac	.	.
13	Motoria	74	Ambulanza	Con un accomp	Entrare/uscire d	Entrare/uscire d	Superare ostac	.
14	Motoria	100	Automobile priv	Con un accomp	Entrare/uscire d	Superare ostac	.	.
15	Motoria	100	Automobile priv	Da solo	Superare ostac	.	.	.
16	Motoria	100	Mezzi pubblici d	Con un accomp	Entrare/uscire d	Entrare/uscire d	Salire/scendere	Salire/scendere
17	Motoria	100	Automobile priv	Con un accomp	Entrare/uscire d	.	.	.
18	Motoria	.	Automobile priv	Da solo	Entrare/uscire d	.	.	.
19	Motoria	75	Mi muovo preval	Con un accomp	Superare ostac	.	.	.
20	Motoria	.	Automobile priv	Da solo	Entrare/uscire d	.	.	.
21	Motoria	100	Automobile priv	Con un accomp	Superare ostac	.	.	.
22	Motoria	3	Ambulanza	Con un assisten	Entrare/uscire d	Salire/scendere	Superare ostac	.
23	Motoria	67	Automobile priv	Da solo	Entrare/uscire d	Entrare/uscire d	Salire/scendere	Salire/scendere
24	Motoria	100	Automobile priv	Da solo	Superare ostac	.	.	.
25	Motoria	48	Mi muovo preval	Da solo	Entrare/uscire d	Superare ostac	.	.
26	Motoria	100	Automobile priv	Con un accomp	Entrare/uscire d	Salire/scendere	Superare ostac	.
27	Motoria	3	Automobile priv	Con un accomp	Entrare/uscire d	Entrare/uscire d	Superare ostac	.
28	Motoria	100	Automobile priv	Da solo	Superare ostac	.	.	.
29	Motoria	100	Automobile priv	Con un accomp	Entrare/uscire d	Entrare/uscire d	Superare ostac	.
30	Motoria	100	Automobile priv	Con un assisten	Entrare/uscire d	Entrare/uscire d	Superare ostac	.
31	Motoria	100	Automobile priv	Con un accomp	Entrare/uscire d	Entrare/uscire d	Superare ostac	.

All'interno del questionario somministrato, oltre alle cosiddette "Domande standard", ossia quelle domande per cui l'intervistato può fornire una sola risposta tra le alternative possibili, erano presenti anche delle "Domande a risposta multipla". Queste ultime sono quesiti a cui l'intervistato può indicare più di una modalità di risposta (assegnando o meno un ordine di priorità). In sede di analisi dei dati, generalmente, se una domanda ammette più di una risposta, quella domanda darà vita a più variabili (tante quant'è il numero di risposte ammesse).

Nel nostro caso, per le "Domande a risposta multipla", rispetto alle quali all'intervistato non veniva chiesto di indicare un ordine di priorità, sono state previste all'interno della *matrice-dati* tante colonne quante erano le risposte che si potevano assegnare a ciascuna di queste domande. In

considerazione di ciò, la *matrice-dati* su cui abbiamo lavorato è composta complessivamente da 97 variabili (51 domande presenti nel questionario, a cui si sono aggiunte le variabili derivanti dalle domande a risposta multipla).

Una volta organizzati in questo modo, i dati a nostra disposizione sono stati sottoposti ad analisi statistica. Si tratta di un processo complesso, composto da diversi step, a loro volta caratterizzati da livelli di complessità differenti.

Il primo passo è stato il calcolo delle *distribuzioni di frequenza* (sia in termini di valori assoluti che di valori percentuali) di ciascuna variabile. È un'operazione che ci dice la frequenza con la quale ciascun valore di una variabile presa in considerazione si presenta nei dati analizzati (ad esempio quante volte compare la modalità "Maschio" e quante volte compare la modalità "Femmina" della variabile "Sesso". In questo modo è possibile conoscere la composizione di genere del nostro campione). Si tratta di un tipo di analisi che ha valore puramente descrittivo dei dati a disposizione, e quindi del fenomeno studiato.

Il passo successivo, in corso d'opera, è maggiormente complesso e consiste dell'analisi delle *relazioni tra variabili*, ossia nell'individuare possibili relazioni tra le variabili prese in considerazione. L'obiettivo è attribuire a tali relazioni un significato e conferirgli una certa interpretazione.