



Università
Ca' Foscari
Venezia

Corso di Laurea magistrale
(*ordinamento ex D.M. 270/2004*)
in Sviluppo Interculturale dei Sistemi
Turistici

Tesi di Laurea

Quale turismo per i sordi?

Casi di studio italiani ed europei.

—
Ca' Foscari
Dorsoduro 3246
30123 Venezia

Relatore

Prof.ssa Federica Letizia Cavallo

Laureando

Giovanna Milani
Matricola 829953

Anno Accademico

2013 / 2014

RINGRAZIAMENTI.....	3
INTRODUZIONE.....	5
I. SORDITÀ E TURISMO ACCESSIBILE.....	7
I.1. La sordità punto di vista clinico.	
<i>I.1.1. Sede di lesione.</i>	
<i>I.1.2. Grado di perdita uditiva.</i>	
<i>I.1.3. Epoca di insorgenza.</i>	
I.2. L’educazione al linguaggio dei non udenti e la LIS.	
I.3. Breve storia dell’educazione dei sordi in Italia.	
I.4. La situazione della LIS in Italia.	
I.5. Le origini del turismo accessibile in Europa e in Italia.	
<i>I.5.1. I bisogni principali del turista con difficoltà uditive.</i>	
I.6 Come i sordi vivono il paesaggio sonoro in assenza di udito.	
II. CASI DI STUDIO ITALIANI.....	33
II.1. L’associazione BeHandy di Milano.	
<i>I.1.1 La mappatura delle città e il format “In tutti i sensi”.</i>	
<i>II.1.2. Il sito internet dell’associazione.</i>	
II.2. I Musei Vaticani a Roma.	
II.3. Il progetto ‘Turismo per Tutti: itinerari per non vedenti e non udenti a Matera’ dell’associazione culturale SassieMurgia.	
II.4. L’iniziativa toscana “Siena in Lingua dei Segni”.	
II.5. VEASYT srl e le sue collaborazioni.	
<i>II.5.1. VEASYT Tour, VEASYT Live! e VEASYT Translate.</i>	
<i>II.5.2. La collaborazione tra VEASYT e Palazzo Grassi.</i>	
III. CASI DI STUDIO EUROPEI.....	65
III.1. L’offerta museale di Londra.	
<i>III.1.1. La sordità nel Regno Unito.</i>	

III.1.2. Il sistema di trasporti londinese e i particolari servizi offerti ai non udenti.

III.1.3. Il Victoria & Albert Museum.

III.1.4. Il BritishMuseum.

III.1.5. Il Science Museum.

III.1.6. La rete museale "Magic Deaf".

III.2. La reggia di Versailles.

III.2.1. Cenni alla situazione della sordità in Francia.

III.2.2. Cenni sui servizi offerti ai sordi nel sistema di trasporti parigino.

III.2.3. Cosa offre la Reggia di Versailles ai visitatori sordi.

IV. IL FUTURO DEL TURISMO PER I SORDI IN ITALIA.....89

IV.1. Criticità.

IV.2. Buone pratiche.

IV.3. Prospettive.

CONCLUSIONI.....117

BIBLIOGRAFIA, LEGISLAZIONE, SITOGRAFIA.....123

RINGRAZIAMENTI.

Vorrei ringraziare in primo luogo tutte le persone che si sono rese disponibili a fornirmi indicazioni, informazioni e il loro aiuto per dare forma e sostanza a questo elaborato: Alberto Klein ed Elisabetta Piselli per BeHandy, Luca Petruzzellis per SassieMurgia, Isabella Salandri per i Musei Vaticani, Margaret Natale e Daniela Bonelli per Siena in Lingua dei Segni, Marina Rotondo per Palazzo Grassi, Lisa Danese per VEASYT, Barry Gingley per il Victoria & Albert Museum, Jane Samuels per il BritishMuseum, Claire Hazell e Anna Fisher per il Science Museum. A tutti loro va la mia più profonda gratitudine per avermi dedicato il loro tempo e la disponibilità ad essere contattati più volte per qualsiasi richiesta.

Un sentito grazie anche ai miei genitori che mi hanno supportata, sia economicamente che moralmente, ma anche incoraggiata, consigliata e motivata a non mollare mai e a dare sempre il meglio di me stessa.

Grazie, inoltre, a tutto il resto della famiglia, a Filippo, ad amici e compagni di studi per il loro costante affetto e sostegno.

INTRODUZIONE.

Il seguente elaborato vuole fornire una panoramica della situazione italiana e di due Stati europei (Regno Unito e Francia) come mete turistiche che si relazionano a turisti affetti da sordità e quindi inclusi nella definizione di turismo accessibile.

L'interesse per questo argomento vede la sua origine nel mio percorso di studi accademici; infatti nel 2012 ho conseguito la laurea triennale in "Lingue e scienze del linguaggio" con curriculum "Linguistica teorica e applicata alla sordità e ai disturbi del linguaggio" all'interno del quale ho potuto conoscere la Lingua dei Segni Italiana¹, sia dal punto di vista linguistico che storico- culturale e la sordità nella sua accezione clinica e psicologico-sociale.

Una volta laureata ho deciso di proseguire gli studi in un altro settore, quello turistico. Nei due anni di durata del corso a più riprese si sono affrontati i temi della sostenibilità e dell'accessibilità turistica nelle loro dimensioni economiche, ambientale e sociale.

È quindi nato in me il desiderio di approfondire nell'elaborato finale la componente sociale, riferita in special modo ai non udenti, memore dei miei studi e delle mie conoscenze sul mondo della sordità.

Posso dire quindi che questo lavoro è il punto d'incontro di due percorsi di studio apparentemente estranei tra loro che invece ho voluto, e spero saputo, conciliare anche a fronte dell'inesistenza di opere bibliografiche e studi che trattino in modo esclusivo ed esaustivo il tema del turismo relazionato alla sordità.

Molto è stato scritto sul turismo accessibile ma, nonostante nella sua definizione si includano anche le persone con deficit uditivi, di fatto ricerche e studi, nonché azioni concrete, si concentrano quasi totalmente sulle disabilità motorie e, anche se in maniera minore, sulla cecità.

È anche questa esiguità, quasi mancanza, di riferimenti bibliografici sull'argomento che mi ha spinto a iniziare la mia ricerca, anche per dare a eventuali altri interessati un punto di partenza per studi più approfonditi e proposte concrete, oltre che per cercare di far conoscere una realtà, quella della sordità, ancora contornata da molti pregiudizi e molto poco considerata.

¹ D'ora in poi anche abbreviata LIS.

I maggiori interrogativi che si cercheranno di soddisfare sono inerenti soprattutto all'offerta museale e agli itinerari turistici rivolti ai sordi, partendo dal presupposto che l'offerta sia poco sostanziosa e disparata.

Nello specifico si prenderanno in considerazione realtà museali e associazioni che si occupano di turismo accessibile proponendo soluzioni di viaggio ai disabili e, attraverso testimonianze e interviste a dei contatti (responsabili dell'accessibilità e degli eventi museali, presidenti e project manager delle associazioni) si farà luce sull'offerta disponibile per i sordi, sul grado di preparazione specifica del personale addetto al contatto e all'accoglienza di questi turisti con bisogni speciali, alle problematiche e alle difficoltà che queste realtà incontrano nelle loro esperienze dirette.

Dopo una iniziale panoramica clinica, storica e sociale sulla sordità e un breve excursus storico sul turismo accessibile in Europa e in Italia si procederà alla descrizione e all'analisi dei casi di studio considerati; da questa analisi dovrebbero emergere delle criticità e degli esempi di buone pratiche del turismo per i sordi. La parte finale riguarderà, infine, delle proposte sulla base delle osservazioni fatte fino a quel momento.

Il lavoro vedrà l'impiego di letteratura di vario genere: trattati di tipo clinico, linguistico e sociologico sulla sordità, ma anche normativa legislativa italiana ed europea sul turismo accessibile e molteplici dati statistici per rafforzare le osservazioni proposte.

Per i capitoli centrali sui casi studio, invece, si utilizzerà un questionario somministrato in forma di intervista agli interlocutori contattati (responsabili dell'accessibilità e degli eventi museali, presidenti e project manager delle associazioni)

La sezione dedicata alle proposte e alle conclusioni, infine, vorrà essere una rielaborazione personale sulla base delle esperienze con cui si è venuti a contatto, sulle fonti bibliografiche consultate e sulle proprie conoscenze pregresse.

I. SORDITÀ E TURISMO ACCESSIBILE.

I.1. La sordità dal punto di vista clinico.

La sordità viene definita come una riduzione più o meno grave dell'udito. In Italia l'incidenza di sordità infantile grave o profonda, congenita o acquisita in epoca precedente allo sviluppo della lingua verbale, è stimata intorno all'1/1.000 della popolazione.

Le cause della sordità sono ancora oggi uno degli aspetti meno chiari della diagnosi, dato che questa incertezza è determinata dalla varietà di fattori che possono intervenire.

Dal punto di vista medico la sordità è caratterizzata da tre parametri fondamentali: sede di lesione, grado di perdita uditiva ed epoca di insorgenza.

I.1.1. Sede di lesione.

L'orecchio può essere diviso in tre sezioni:

- orecchio esterno con la funzione di captare le onde sonore e convogliarle, attraverso il condotto uditivo, verso l'orecchio medio e il timpano;
- orecchio medio che ha il compito di amplificare le vibrazioni raccolte dalla membrana timpanica convertendole da vibrazioni dell'aria a vibrazioni di liquidi nell'orecchio interno. Ha anche la funzione di difesa dai suoni elevati, infatti la membrana timpanica in presenza di essi si irrigidisce non rispondendo così alle sollecitazioni dell'onda sonora;
- orecchio interno, che è la sede della coclea, la vera struttura uditiva, terminante con i canali semicircolari che sono i responsabili, tra l'altro, insieme al cervelletto del mantenimento dell'equilibrio. La caratteristica principale della coclea è la tonotopicità, cioè di svolgere una prima analisi dei suoni differenziandoli in acuti e gravi.

In generale si possono distinguere due tipologie di sordità legata alla zona dell'orecchio che viene colpita: la sordità trasmissiva, legata a patologie dell'orecchio esterno e medio e la sordità percettiva, legata all'orecchio interno perchè dipendente dalla degenerazione

dell'organo dell'udito, situato nella coclea. Nel caso coesistesse un danno dell'orecchio medio e di quello interno, si parla di sordità miste

1.1.2. Grado di perdita uditiva.

Il grado di perdita uditiva viene misurato dal livello di forza che un suono raggiunge prima che l'individuo lo percepisca. In base a ciò la sordità si classifica nel seguente modo:

- *Lieve*: la percezione del suono avviene dai 20-40 dB;
- *Media*: la percezione del suono avviene dai 40-60 dB;
- *Medio - grave*: la percezione del suono avviene dai 60-75 dB;
- *Grave*: la percezione del suono avviene dai 75-95 dB;
- *Profonda*: la percezione del suono avviene dai 95 dB.

L'audiogramma in figura 1 descrive graficamente questa suddivisione, confrontando i vari gradi di perdita uditiva con l'udito normale.

Le immagini all'interno localizzano suoni della vita quotidiana nell'audiogramma (p.e. il cinguettio degli uccelli ha frequenza che va dai 4000 agli 8000 Hz e intensità intorno ai 10 dB); l'area colorata in azzurro con le lettere dell'alfabeto corrisponde alla zona occupata dai suoni del parlato ed è definita *speech banana*², per via della forma che ricorda una banana.

² Banana del linguaggio.

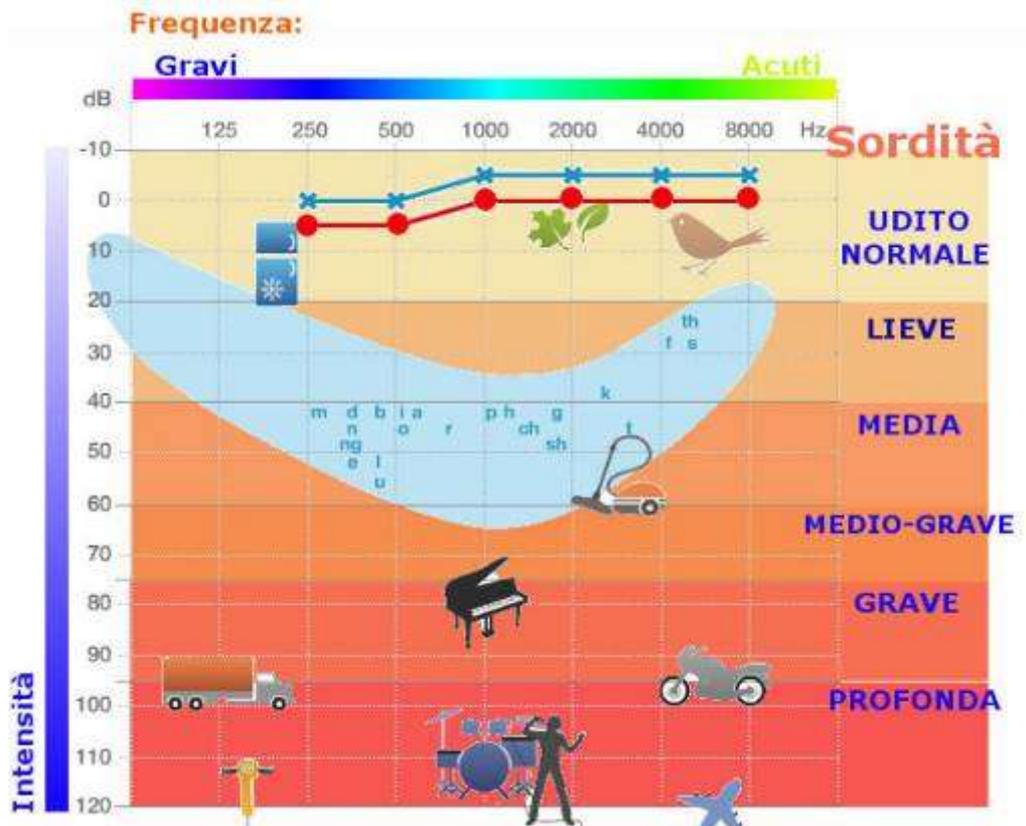


Fig. 1: audiogramma con i riferimenti ai vari gradi di sordità
 (fonte: listeningandspekenlanguage.org/SpeechBanana/)

1.1.3. Epoca di insorgenza.

L'età in cui compare la sordità è di importanza fondamentale in quanto le conseguenze della deprivazione uditiva in termini di acquisizione del linguaggio sono tanto più gravi quanto più essa è precoce e prolungata.

Esistono sordità prenatali ereditarie o acquisite (malformazioni congenite, malformazioni tossiche dovute ad es. all'assunzione di alcuni farmaci da parte della madre durante la gravidanza, malformazioni dovute ad esempio al diabete, o malformazioni infettive come ad esempio la toxoplasmosi).

Vi sono sordità perinatali, insorte cioè alla nascita, come ad esempio traumi ostetrici, ittero, ipossia, prematurità o anossia.

E in ultimo sordità postnatali come le sordità ereditarie e genetiche progressive che non si manifestano alla nascita ma con il passare degli anni; traumi cranici, malattie infettive (otite media, meningite, encefalite, parotite, morbillo, toxoplasmosi), intossicazioni da

farmaci, malattie dell'orecchio medio (perforazione della membrana timpanica, otosclerosi).

I.2. L'educazione al linguaggio dei non udenti e la LIS.

Oltre alla sede, al grado e all'epoca di insorgenza della sordità, vi sono altri fattori che rendono la sordità un fenomeno molto eterogeneo. Primo fra tutti i vari metodi di comunicazione usati da ogni persona sorda.

Quasi tutti i genitori udenti preferiscono per i propri figli sordi la logopedia di tipo oralista (e quindi di conseguenza l'applicazione di una protesi acustica o dell'impianto cocleare), nella quale il bambino seguito da uno specialista viene educato ai suoni delle lettere, alla pronuncia delle parole e alla lettura labiale. Il 95% dei bambini sordi nasce da genitori udenti, così questi ultimi cercano di fornire ai figli il mezzo più appropriato per poter comunicare col resto della famiglia (e della società) udente e anche per paura che, non dando loro la possibilità di imparare a esprimersi oralmente, possano venire emarginati.

Ciò porterebbe a pensare quindi che la Lingua Italiana dei Segni sia usata come lingua madre soltanto dal restante 5% di sordi, quelli cioè nati da genitori sordi. La realtà, invece, è un'altra: la maggior parte dei sordi segnanti proviene da famiglie udenti, impara la LIS nelle età e nelle situazioni più disparate, entrando in contatto con essa grazie ad altre persone sorde segnanti, a prescindere dalla logopedia effettuata.

Diventa per cui molto frequente incontrare giovani sordi che, nonostante possiedano un'ottima competenza dell'italiano parlato e scritto, scelgono anche di imparare la LIS per poter entrare in contatto con altri sordi segnanti: nella condivisione di questo handicap e di una lingua riescono a creare profondi rapporti umani e culturali, pur mantenendo relazioni altrettanto intense con la comunità di udenti da cui provengono.

Un pregiudizio ancora diffuso è che i sordi siano anche muti, che quindi non possano in nessun modo imparare a parlare: questo è del tutto incorretto perchè nei sordi, fatta eccezione per la presenza di eventuali deficit cognitivi e/o di apprendimento non legati comunque alla sordità, tutte le facoltà intellettive sono perfettamente integre, il loro cervello sarebbe normalmente predisposto all'acquisizione del linguaggio. Il processo è

impedito solo dal fatto che l'organo dell'udito è compromesso e quindi non è in grado di recepire gli stimoli linguistici.

La prova di questo si ha anche nel fatto che molti studi hanno appurato come le lingue dei segni possano essere un aiuto efficace per apprendere le lingue vocali, facilitando in particolare i processi di comprensione linguistica dato che il canale uditivo viene sostituito da quello visivo. Tali risultati hanno portato ad ideare metodi educativi nelle quali le lingue dei segni affiancano e sono di supporto alle lingue vocali e scritte. Ad esempio alcune logopediste utilizzano la LIS nell'educazione all'italiano parlato grazie al metodo chiamato *bimodale*³.

Attualmente in molti Paesi europei (ad esempio Danimarca, Francia, Spagna e Svezia) ed extraeuropei (Stati Uniti, Canada e Paesi dell'America Latina) si è andato affermando un modello di educazione prevalentemente bilingue; mentre in Italia alle famiglie è data ancora la possibilità di scegliere fra scuola ordinaria e scuola bilingue, inevitabilmente nella maggioranza dei casi viene preferita la scuola "normale" sia per dare pari opportunità ai bimbi sordi sia perché le scuole bilingui sono poco diffuse in Italia.

Nella scuola ordinaria, dove le classi sono composte da tutti alunni udenti e solitamente solo uno studente sordo, grazie alla legge 104/92 le famiglie possono richiedere un assistente alla comunicazione che, affiancando l'insegnante di sostegno, favorisce l'apprendimento dell'alunno sordo utilizzando anche la LIS accompagnandolo in tutto il suo percorso di studi, dalla scuola dell'infanzia alla scuola secondaria di secondo grado. Le poche scuole bilingui che invece esistono in Italia sono state create per integrare i bambini sordi e quelli udenti, in modo che i primi acquisiscano la LIS come lingua madre e i secondi che la imparino invece come seconda lingua il più precocemente possibile. Le attività didattiche vengono quindi tutte svolte nelle due lingue e le classi sono formate da udenti e sordi insieme. Una delle più famose si trova a Cossato in provincia di Biella, aperta nel 1994.

³ Nell'approccio misto o bimodale, oltre all'allenamento acustico dei bambini protesizzati (quelli che possiedono protesi acustica) sfruttando ogni residuo uditivo e al potenziamento della lettura labiale, troviamo l'insegnamento dell'italiano segnato (IS), in cui la parola detta è associata ad un segno gestuale. La struttura della lingua rimane inalterata: questa metodologia logopedica permette di apprendere un'unica lingua italiana, che è basata su un doppio codice, acustico-verbale e visivo-gestuale.

I.3. Breve storia dell'educazione dei sordi.

Nel corso della storia si è verificato un generale cambiamento dell'atteggiamento nei confronti delle persone sorde, anche se ancora adesso a volte sussiste il pregiudizio secondo il quale esse non possiedono capacità pari a quelle dei loro concittadini udenti.

Nella storia dell'educazione delle persone sorde la lingua dei segni fu utilizzata in vari periodi, ma solo come mezzo di transizione allo scopo di imparare il linguaggio della maggioranza culturale udente e mai come fondamentale diritto di acquisire una lingua madre attraverso la modalità visiva, che rimane il solo unico mezzo per le persone sorde di realizzare un pieno e completo sviluppo cognitivo, linguistico e sociale.

Dal tempo degli antichi Romani fino al 1500 circa la condizione di sordità fu ampiamente sottovalutata, essendo i non udenti considerati persone incapaci di intendere e volere e quindi non degne di avere lo stesso trattamento riservato ai normoudenti in tutti gli ambiti di vita (lavoro, istruzione, politica, vita sociale,...)

Un'educazione sistematica del sordo ebbe inizio in Spagna, nel XVI secolo, ad opera del padre benedettino Pedro Ponce de Leon e poi di un altro benedettino, Juan Pablo Bonet, anche se usavano un metodo soprattutto orale, insegnando cioè ad esprimersi verbalmente.

Il primo in Italia ad affermare esplicitamente che i sordi potessero e dovessero ricevere un'istruzione fu il medico pavese Girolamo Cardano. Egli si era dedicato in particolar modo allo studio dell'orecchio, della bocca e del cervello arrivando alla conclusione che il senso dell'udito e la vocalizzazione della parola non fossero indispensabili per la comprensione delle idee.

Un ruolo chiave nella storia dell'educazione dei sordi lo svolse l'abate francese De L'Epée che intorno alla metà del XVIII secolo osservò una forma naturale di comunicazione gestuale nei suoi studenti sordi e decise di arricchirla, introducendo alcune distinzioni tipiche della grammatica verbale: numero, genere, tempi verbali creando la prima codificazione sistemica di una lingua dei segni e usandola per insegnare ai suoi alunni sordi la lingua scritta e parlata.

De L'Epée fondò a Parigi la prima scuola per sordi e codificò il linguaggio dei segni francese (FSL), subito importato ed imitato negli Stati Uniti per merito dell'educatore statunitense Thomas Hopkins Gallaudet, il quale si recò in Francia per fare un anno di

tirocinio presso l'istituto per sordi di Parigi, affascinato da questo nuovo metodo di insegnamento.

L'importazione negli Stati Uniti ebbe un grande successo: vennero fondati moltissimi istituti per sordi per insegnare e diffondere la metodologia francese. I segni importati dalla Francia si combinarono e si fusero con quelli già in uso presso le popolazioni locali dando di fatto origine alla lingua dei segni americana (ASL).

Insieme a Laurent Clerc e Mason Cogswell, Gallaudet fondò la prima istituzione per l'educazione dei sordi in Nord America, a Washington DC, e ne divenne il primo direttore. Inaugurata nel 1817, fu chiamata *Gallaudet University*, conosciuta oggi come l'unica università per sordi in tutto il mondo dove insegnanti e studenti, udenti e non, svolgono le loro attività in ASL.

Per quanto riguarda l'Italia, il metodo dell'abate francese venne importato dal prete Tommaso Silvestri che, dopo aver studiato con de L'Épée, tornò in Italia e fondò a Roma nel 1784 la prima scuola per sordi.

Un'altra figura italiana di spicco fu quella del genovese Ottavio Assarotti che si occupava di alcuni ragazzi sordi del posto, dopo aver appreso che in Francia i sordi erano stati reintegrati nella vita religiosa e sociale del paese.

Affascinato dal modo di comunicare di questi ragazzi, decise di apprendere la lingua dei segni da loro utilizzata. Nonostante i metodi delle scuole francesi ormai gli fossero familiari, egli arrivò ad elaborare un suo sistema che potesse meglio rispondere alle esigenze locali. Nel 1805 fondò il primo collegio con convitto per bambini sordi, nel quale insegnava a leggere e scrivere facendo largo uso della lingua dei segni e dell'alfabeto manuale. Insegnava anche ad articolare le parole a coloro che avevano un residuo uditivo sufficiente e riabilitava al linguaggio quelli che già parlavano prima di diventare sordi.

La scuola di Assarotti ebbe molto successo tanto che la sua fama in Italia eguagliava quella di De L'Épée in Francia; tutti gli istituti italiani per sordi cominciarono ad adottare il suo metodo e nel corso dell'Ottocento ne furono fondati molti altri.

Tuttavia nel Nord Italia già cominciava a profilarsi un'inversione di tendenza che ebbe il suo inizio con un decreto del Ministero della Pubblica Istruzione del 1869 che ordinava agli Istituti di Milano di adottare il metodo della lettura delle labbra e dell'articolazione della parola per impartire l'istruzione agli alunni, con l'intenzione di

eliminare più precocemente possibile l'uso dei segni: fu il primo segnale che dell'introduzione ufficiale del metodo oralista.

L'evento che rappresentò una svolta decisiva per l'educazione dei sordi in Italia e anche nel resto d'Europa fu il Congresso di Milano del 1880. Nei relativi atti si può leggere "considerando la non dubbia superiorità della parola articolata sui gesti per restituire il sordomuto alla società e dargli una più perfetta conoscenza della lingua, (il Congresso) dichiara che il metodo orale deve essere preferito a quello della mimica per l'educazione e l'istruzione dei sordomuti." (Atti del Congresso Internazionale di Milano, 1881, pag.171).

Il Congresso sancì così che il metodo orale dovesse essere l'unico metodo teorico, annullando tutte le esperienze precedenti che avevano utilizzato i segni e il metodo misto con efficacia.

Questa posizione si inseriva infatti negli anni successivi all'unità d'Italia, che prevedeva oltre all'unificazione politica anche quella linguistica, in cui esigenza fondamentale fu l'adozione e la diffusione della lingua italiana e a fronte delle molteplici minoranze dialettali e linguistiche. Inoltre anche le teorie pedagogiche del tempo erano decisamente più orientate alla parola, indice di astrattezza e razionalità, ritenuta pertanto superiore al segno, identificato invece con la materialità e la concretezza e perciò strumento più limitato.

Dopo il Congresso del 1880 il metodo ufficiale per l'educazione dei sordi fu così quello oralista, ma di fatto i gesti continuarono ad essere utilizzati per la comunicazione informale all'interno della comunità dei sordi, ma anche da insegnanti e assistenti, senza che però vi fosse ancora una piena consapevolezza del fatto che i segni costituissero una lingua di pari dignità rispetto a quella vocale.. Se prima del Congresso si poteva parlare di un "metodo bilingue" si può affermare che dopo e per tutta la prima metà del Novecento ci fu una svolta marcatamente oralista a causa della quale spesso i bambini sordi appresero male uno o entrambi i codici: la lingua parlata perché non c'era il supporto dei segni a facilitare insegnamento e apprendimento, la lingua dei segni perché fu bandito dagli istituti e quindi veniva usato in segreto e in poche occasioni.

Verso gli anni 70 del Novecento, le leggi n. 360 del 1976 e n. 517 del 1977, sancirono che la persona diversamente abile (e quindi anche i sordi) dovesse essere integrata nelle scuole e nelle università pubbliche. In particolare, si stabilì che gli enti locali e le unità

sanitarie locali dovessero assegnare personale docente specializzato e operatori e assistenti specializzati. Sempre nel 1977 il Decreto del Presidente n. 616 stabilì l'assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale.

Solo nel 1992 la Legge n. 104 introdusse la figura dell'assistente alla comunicazione per i disabili sensoriali, essenzialmente ciechi e sordi. Nonostante rimangano delle diversità tra la figura dell'assistente alla comunicazione e dell'interprete di lingua dei segni, bisogna dire che si riscontrano anche delle analogie nelle competenze dei due profili ed è per questo che spesso anche gli interpreti, previa opportuna integrazione formativa, svolgono anche il ruolo di assistente alla comunicazione.

Nel 2008, infine, il Governo ha emesso un Disegno di Legge che recepisce la direttiva dell'UE 1988 e la raccomandazione dell'ONU del marzo 2007 sancendo la rimozione delle barriere, la promozione del bilinguismo e il riconoscimento della LIS, non ancora comunque riconosciuta come lingua a tutti gli effetti in Italia.

I.4. La situazione della LIS in Italia.

Le lingue dei segni sono lingue naturali nate all'interno delle comunità dei sordi, per cui presentano delle variazioni sia nel lessico che nella sintassi. Esse si sono evolute indipendentemente dalle lingue orali, quindi non ne costituiscono la trasposizione visiva e sono mutuamente incomprensibili: ad esempio la LIS è diversa dall'ASL o dalla BSL⁴.

Nella LIS stessa (e anche in tutte le altre lingue dei segni) si possono individuare delle varianti che dipendono dalla zona geografica o dalla storia della comunità di appartenenza, come per esempio la forte presenza dell'oralismo o la contiguità con una zona di confine. Tuttavia grazie alla diffusione di contatti e alla presenza degli interpreti in sempre più campi, la LIS si va omogeneizzando.

Anche a livello internazionale non c'è una lingua dei segni riconosciuta universalmente: ogni Paese ha una lingua propria e numerose sono le varianti anche a livello locale. In alcuni Paesi la lingua dei segni è riconosciuta e tutelata dalla Costituzione: tra questi Austria, Finlandia, Uganda, Portogallo, Ecuador e Zimbabwe. Sono una cinquantina i

⁴*British Sign Language* (Lingua dei segni britannica).

Paesi che riconoscono la lingua dei segni con apposite legislazioni: gli ultimi a promulgare leggi in questo senso sono stati la Cina, l'Uruguay, la Macedonia e l'Ungheria (dati della World Federation of the Deaf⁵).

In Italia, nonostante il lento iter in Parlamento, si stanno moltiplicando le iniziative locali in favore del riconoscimento della LIS. Sicilia (novembre 2011) e Piemonte (luglio 2012), hanno approvato una legge regionale che riconosce la LIS; Valle d'Aosta e Calabria hanno approvato nel 2007 una mozione a favore della LIS e mozioni sono state approvate nei Comuni di Milano, Novara, Celano (AQ), Monterotondo (RM) e L'Aquila.

Non esiste attualmente un numero certo di quanti sono i sordi in Italia: i dati disponibili sul sito del Ministero della Salute non sono aggiornati e le stime sono spesso contraddittorie. Nel 2003, secondo il Ministero, erano oltre 7 milioni le persone affette da disturbi uditivi, e c'era mezzo milione di adulti colpito da sordità grave invalidante. Secondo i dati dell'INPS sempre del 2003 i sordi profondi erano 40.887: 15.644 al Nord, 7.111 al Centro e 18.132 al Sud e nelle isole. Questi sono dunque i dati più recenti e precisi che abbiamo al momento.

I dati forniti dall'INPS sono certamente interessanti, ma non rispecchiano la reale situazione italiana in quanto si riferiscono solo ai pazienti che hanno ottenuto il riconoscimento della condizione di "sordo" (legge 381/70⁶), mentre il numero di sordi gravi e profondi è certamente maggiore, probabilmente intorno ai 60-70 mila attualmente.

Secondo i dati diffusi nel 2011 dall'Associazione italiana per la ricerca sulla sordità in occasione della Giornata Nazionale per la lotta alla sordità, quest'ultima è la più frequente patologia degli organi di senso: colpisce il 12% della popolazione.

Ogni anno nascono in Italia dai 1000 ai 1.500 bambini sordi (oltre il 50% per cause genetiche) e sono tra i 15 mila e i 20 mila i bambini e adolescenti fino ai 18 anni con sordità contratta in periodo "prelinguale", insorta cioè entro il diciottesimo mese di vita.

⁵Organismo fondato a Roma nel 1951 durante il primo Congresso mondiale delle associazioni di sordi, cui parteciparono 25 realtà. Oggi ha sede in Finlandia, e i soci sono 132.

⁶L'art.1 comma 2 della Legge 381/70 definisce sordo "la persona affetta da disabilità sensoriale dell'udito affetta da sordità congenita o acquisita durante l'età evolutiva che gli abbia impedito il normale apprendimento del linguaggio parlato, purché la sordità non sia di natura esclusivamente psichica, dipendente da cause di guerra, di lavoro o servizio."

Volendo dare un numero a livello europeo poi, sono 55 milioni i cittadini europei con deficit uditivi e si prevede un incremento del 2% alla fine del prossimo decennio, dato che le cause maggiori sono l'invecchiamento crescente della popolazione e la maggiore incidenza di agenti inquinanti tossici e acustici.

I.5. Le origini del turismo accessibile in Europa e in Italia.

Accessibilità e turismo vengono coniugati per la prima volta insieme alla fine degli anni 70, quando nel 1976 in Gran Bretagna l'*English Tourist Board*⁷ istituì e guidò un gruppo di lavoro composto dal *Trades Union Congress*⁸ e da altri *Tourist Boards* del Regno Unito che cercò di capire quali fossero i bisogni principali per l'accesso al mondo del turismo da parte delle persone svantaggiate, (intese come anziani, handicappati mentali e fisici, lavoratori a basso reddito) le quali avevano poca o nulla possibilità di concedersi una vacanza.

Dall'elaborato finale (*Holidays-the Social Need*)⁹ emerse che lo sviluppo del turismo fruibile era inibito dalla scarsità, dalla poca attendibilità o addirittura dalla mancanza di informazioni: le autorità pubbliche e private vennero invitate a promuovere azioni di sensibilizzazione in questo senso.

Nel 1981 l'ONU proclamò l'Anno Internazionale delle Persone Disabili dal quale nacque il *World Programme of Action concerning Disabled Persons*¹⁰ (WPA) definito come “una strategia globale per accrescere la prevenzione alla disabilità, la riabilitazione e l'equiparazione di opportunità che riguarda la piena partecipazione di persone con disabilità nella vita sociale e nello sviluppo nazionale.[...] Equalizzare le opportunità è il tema centrale del WPA e la sua filosofia guida per l'ottenimento di una piena partecipazione delle persone con disabilità in tutti gli aspetti della vita sociale ed economica. Un importante principio che sottolinea questo tema è che ai disabili non dovrebbe essere riservato un trattamento isolato, ma nel contesto dei servizi della comunità normale.”(www.un.org/disabilities/default.asp?id=23)¹¹.

⁷ Ente del turismo Britannico.

⁸ Ente che riunisce i principali sindacati del Regno Unito.

⁹ Vacanze-Bisogno sociale.

¹⁰ Programma di azione mondiale per le persone disabili.

¹¹ Citazione tradotta dall'inglese.

Queste due iniziative furono un importante segnale per l'avviamento di progressi in questo campo, dato che il messaggio che esse volevano mandare era quello delle pari opportunità per le persone disabili, opportunità e diritti che comprendevano anche quelli delle vacanze e del turismo.

In quello stesso anno la Gran Bretagna creò il primo (anche in Europa) *Holidays Care Service*¹² il quale ideò una guida turistica per disabili ma anche per le strutture ricettive con consigli sulle destinazioni più adatte e con una descrizione dei comportamenti da adottare per l'accoglienza di turisti con diversi tipi di disabilità.

Il 1988 vide la promozione da parte dell'*English Tourist Board* e dell'*Holidays Care Center* di *Tourism for All*¹³, un gruppo operativo con il compito di condurre il turismo per persone disabili nel mercato del turismo in generale, dato che fino a quel momento era stato relegato nel limitato ambito del turismo sociale. Come primo risultato si ebbe la pubblicazione e la divulgazione nel 1989 di un rapporto (intitolato *Tourism for All*, che prende il nome dal gruppo di lavoro che lo stilò) comprendente 63 suggerimenti per gli operatori turistici con lo scopo di garantire il rispetto delle speciali esigenze dei turisti portatori di disabilità, sollecitandoli a includere nei loro programmi economici servizi dedicati a questa categoria.

L'iniziativa del Regno Unito ben presto venne imitata a livello non solo europeo ma anche globale, infatti lo slogan *Tourism for All* venne ripreso e tradotto in molte lingue e iniziò a identificare in ogni Paese il comparto formato da enti e organizzazioni che si preoccupavano di offrire un turismo il più possibile accessibile.

Il 1990 fu l'Anno europeo del Turismo e tra le varie iniziative organizzate va ricordata la conferenza *Tourism for All in Europe*¹⁴ svoltasi a Londra alla quale intervennero circa duecento invitati europei e americani rappresentanti strutture ricettive, operatori dei trasporti, attrazioni turistiche, associazioni per disabili, architetti,... Tra i propositi per gli anni successivi si ricordano lo sviluppo di corsi formativi per architetti e progettisti che operavano nel settore turistico e il miglioramento della qualità delle informazioni turistiche da fornire alla clientela potenziale.

¹² Servizio nazionale di informazione e consulenza per il turismo delle persone disabili.

¹³ Turismo per tutti.

¹⁴ Turismo per tutti in Europa.

Nel 1993 Londra fu teatro di un'altra conferenza denominata *Tourism 2000- Tourism for All in Europe conference*¹⁵ avente lo scopo di far conoscere dati e statistiche circa le reali potenzialità turistiche disponibili per le persone disabili per convincere gli operatori turistici dell'importanza dell'accessibilità sotto il punto di vista economico, come investimento, oltre che sociale.

Si apre così, in tutta Europa, una fase di studi per migliorare l'accesso da parte delle persone con vari tipi di disabilità ai complessi turistici, ampliando anche il target di persone a cui riferirsi.

Un altro anno fondamentale è quello del 2001 che vede la stesura del Codice Mondiale di Etica del Turismo da parte dell'Organizzazione Mondiale del Turismo delle Nazioni Unite, avente come obiettivo fondamentale quello di promuovere un turismo responsabile, sostenibile e accessibile a tutti. Nell'articolo 7, in particolare viene spiegato cosa si intenda per diritto al turismo, includendo anche i disabili.

“Articolo 7 (Diritto al turismo)

1. La possibilità di accedere direttamente e personalmente alla scoperta ed al godimento delle ricchezze del pianeta rappresenta un diritto di cui tutti gli abitanti del mondo devono poter usufruire in modo paritario; la sempre più estesa partecipazione al turismo nazionale ed internazionale sarà considerata come una delle migliori espressioni possibili della crescita continua del tempo libero e non dovrà essere ostacolata in alcun modo.
2. Il diritto di tutti al turismo sarà considerato come il corollario del diritto al riposo ed al divertimento, in modo particolare del diritto ad una limitazione ragionevole delle ore di lavoro e a congedi periodici retribuiti, ai sensi dell'Articolo 24 della Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo e dell'Articolo 7.d del Patto Internazionale sui diritti economici, sociali e culturali.
3. Il turismo sociale, ed in particolare quello associativo, che facilita un ampio accesso allo svago, ai viaggi ed alle vacanze, sarà promosso con il sostegno delle autorità pubbliche.
4. Il turismo delle famiglie, dei giovani e degli studenti, delle persone anziane e dei disabili sarà incoraggiato e facilitato.”

¹⁵ Turismo 2000- Conferenza sul turismo per tutti in Europa.

([db.formez.it/FontiNor.nsf/2447e0c392628e8dc1256f4f005690aa/3129C64AB4124A25C125730F0054ACB7/\\$file/Codice%20etico%20del%20turismo.pdf](http://db.formez.it/FontiNor.nsf/2447e0c392628e8dc1256f4f005690aa/3129C64AB4124A25C125730F0054ACB7/$file/Codice%20etico%20del%20turismo.pdf)).

Negli ultimi 10-15 anni l'Unione Europea ha avviato iniziative per sviluppare l'accessibilità turistica, come per esempio il rapporto del 2004 redatto da Jacqueline Westcott e pubblicato dalla Commissione Europea Imprese e Industria col titolo "Migliorare le informazioni sul turismo accessibile per le persone disabili" che traccia delle linee guida a cui destinazioni e strutture turistiche si possono affidare per migliorare i servizi rivolti a disabili (la quale categoria comprende, oltre ai disabili fisici, anche quelli sensoriali e mentali) ma anche ad altri clienti con speciali bisogni quali anziani, famiglie con bambini piccoli, persone infortunate o con allergie o semplicemente turisti con molti bagagli.

Un altro progetto europeo degno di nota è inoltre Calypso della durata di tre anni (dal 2009 al 2011) per la promozione del turismo sociale che consente a persone che normalmente non potrebbero farlo di visitare delle destinazioni europee. Esso è rivolto in particolar modo a quattro fasce di cittadini: gli persone oltre i 65 anni o pensionati che ricevono l'indennità di pensionamento, giovani tra i 18 e i 30 anni, adulti disabili con accompagnatore e famiglie che affrontano difficoltà (finanziarie, personali o di disabilità) e sono certificate dall'autorità coordinante del loro Paese.

Tutto ciò è mosso dalla motivazione che "rendere il turismo più accessibile, oltre a essere una responsabilità sociale è una trainante giustificazione economica per spingere la competitività del turismo in Europa."

(ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/calypso/index_en.htm).

A fronte dei vari progetti avviati dall'Unione Europea, possiamo dire che anche l'Italia si è vista parte attiva in essi. Ma bisogna ricordare che ne sono stati intrapresi vari anche a livello nazionale.

Il primo passo si ebbe nel 1995 quando alla BIT¹⁶ di Milano si riunirono per la prima il CO.IN¹⁷ di Roma, l'AIAS¹⁸ di Milano e di San Bortolo di Vicenza, l'ufficio Informa-Handicap di Ferrara assieme a architetti, progettisti, enti locali, associazioni per disabili ed esperti di turismo per esaminare delle strategie di sviluppo del turismo accessibile in Italia.

¹⁶ Borsa Internazionale del Turismo

¹⁷ Cooperative Integrate Onlus

¹⁸ Associazione Italiana Assistenza Spastici

Questo incontro portò dei frutti anche negli anni successivi perché nel 1997 questi enti diedero vita al Comitato Nazionale “Sì, viaggiare...Turismo per Tutti” allo scopo di creare una rete di servizi informativi sul turismo accessibile funzionante in tutta Italia, promuovere studi, ricerche e attività formative sul settore, collaborare con enti pubblici e privati, sensibilizzare la pubblica opinione, soprattutto gli operatori del settore.

In quello stesso anno la Direzione Generale per il Turismo del Ministero delle Attività Produttive supportò “Italia per Tutti” un progetto per la promozione e diffusione del turismo accessibile grazie ad un gruppo di lavoro formato dal CO.IN, dall’ENEA¹⁹ e dal Dipartimento del Turismo per individuare le maggiori problematiche del settore e trovare delle eventuali soluzioni. Furono individuati alcuni punti critici: gli operatori turistici non erano sufficientemente preparati per accogliere le persone con disabilità, mancava un affidabile organismo di informazioni che descrivessero le condizioni di accessibilità di infrastrutture e strutture turistiche e infine anche i servizi territoriali per l’informazione e l’assistenza erano molto carenti.

Un impulso significativo venne poi dato quando vennero pubblicate nella Gazzetta Ufficiale del 10 ottobre 1998 le linee guida per l’attuazione del programma “Vacanze per Tutti 1998-2000” all’interno del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, in cui tutte le regioni d’Italia si impegnavano a operare azioni significative per lo sviluppo del turismo per tutti ed è in questo momento, inoltre, che il concetto di turisti con bisogni speciali si allarga e include molte altre categorie oltre ai disabili motori e sensoriali.

Dopo l’avviamento del programma, il CO.IN realizzò il “Manuale di Qualità nell’accoglienza turistica di clienti con esigenze speciali”, distribuito nelle scuole di turismo, nelle strutture ricettive e nelle agenzie di viaggio.

Contemporaneamente il dipartimento INN-ANDI²⁰ dell’ENEA aveva elaborato, su incarico del Dipartimento del Turismo, il progetto pluriennale “STARe- Servizi Turistici per l’Accessibilità e la Residenza confortevole”(dal 1999 fino alla realizzazione dei propri prodotti nel 2001) con lo scopo di mettere a disposizione delle persone disabili che avevano di mente di fare una vacanza informazioni verificate e precise grazie alle quali poter basare un’efficace programmazione del proprio viaggio, oltre al fatto di far conoscere la serie di strutture attrezzate ad accogliere questi speciali turisti.

¹⁹ Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l’energia e lo sviluppo economico sostenibile.

²⁰ Innovazione per anziani e disabili.

Fra le iniziative degli ultimi anni si ricorda la costituzione della “Commissione per la promozione e il sostegno del Turismo Accessibile” da parte del Ministero per il Turismo nel 2009 e, nello stesso anno la pubblicazione del “Manifesto per la Promozione del Turismo Accessibile”, in attuazione dell’art 30 della Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità ratificata con Legge n. 18 del 24/2/09, contenente dieci principi ispiratori per le azioni sull’accessibilità.

Al giorno d’oggi quindi non si parla più soltanto di persone disabili, ma di “turisti e viaggiatori con bisogni specifici di accessibilità” perché “l’accessibilità non riguarda solo le sedie a rotelle. Con questo termine s’intende la facilità con cui tutti possono avvicinarsi, entrare e utilizzare edifici, aree esterne e altre strutture in modo indipendente e senza disposizioni speciali.” (Westcott, 2004, p.5)

“Articolo 30

(Partecipazione alla vita culturale e ricreativa, agli svaghi ed allo sport)

1. Gli Stati Parti riconoscono il diritto delle persone con disabilità a prendere parte su base di uguaglianza con gli altri alla vita culturale e adottano tutte le misure adeguate a garantire che le persone con disabilità:

(a) abbiano accesso ai prodotti culturali in formati accessibili;

(b) abbiano accesso a programmi televisivi, film, spettacoli teatrali e altre attività culturali, in formati accessibili;

(c) abbiano accesso a luoghi di attività culturali, come teatri, musei, cinema, biblioteche e servizi turistici, e, per quanto possibile, abbiano accesso a monumenti e siti importanti per la cultura nazionale.

2. Gli Stati Parti adottano misure adeguate a consentire alle persone con disabilità di sviluppare e realizzare il loro potenziale creativo, artistico e intellettuale, non solo a proprio vantaggio, ma anche per l’arricchimento della società.

3. Gli Stati Parti adottano tutte le misure adeguate, in conformità al diritto internazionale, a garantire che le norme che tutelano i diritti di proprietà intellettuale non costituiscano un ostacolo irragionevole e discriminatorio all’accesso da parte delle persone con disabilità ai prodotti culturali.

4. Le persone con disabilità hanno il diritto, su base di uguaglianza con gli altri, al riconoscimento ed al sostegno della loro specifica identità culturale e linguistica, ivi comprese la lingua dei segni e la cultura dei sordi.

5. Al fine di consentire alle persone con disabilità di partecipare su base di uguaglianza con gli altri alle attività ricreative, agli svaghi e allo sport, gli Stati Parti adottano misure adeguate a:

[...]

(c) garantire che le persone con disabilità abbiano accesso a luoghi che ospitano attività sportive, ricreative e turistiche;

[...]

(e) garantire che le persone con disabilità abbiano accesso ai servizi forniti da coloro che sono impegnati nell'organizzazione di attività ricreative, turistiche, di tempo libero e sportive.”

L'articolo 30 appena riportato è parte della già citata Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità approvata nel dicembre 2006 dall'assemblea ONU, ratificata nel febbraio 2009 dal Governo italiano e nel dicembre 2010 dall'Unione Europea.

Il turismo si colloca a pieno titolo all'interno di questo articolo perché annoverato tra le attività culturali e di svago.

Ecco che allora anche i viaggi e il turismo in generale diventano un diritto e diventa spunto di riflessione sul riconoscimento di esso come garanzia di pari dignità e opportunità tra i cittadini.

Un diritto che per la maggior parte delle persone sembra scontato e naturale, persone senza particolari necessità, per le quali è sufficiente avere un po' di tempo e denaro per decidere di partire per qualche destinazione, per le quali la decisione del mezzo di trasporto da usare per lo spostamento o dell'alloggio per il pernottamento dipendono nuovamente e solamente dalla disponibilità economica e di tempo.

Ci sono molte altre persone, però, che non ritengono così scontato il diritto al viaggiare, spostarsi, visitare. E, guarda caso, sono le stessi alle quali non bastano solo tempo e denaro per viaggiare e prendere decisioni riguardanti il mezzo di trasporto e l'alloggio. Le necessità di queste persone per affrontare un viaggio sono molte di più, alcune sono

irrinunciabili, per cui nel decidere questi potenziali turisti si orienteranno verso quelle mete in cui siano garantite loro le condizioni essenziali per poter usufruire dei servizi e di tutti i momenti della vacanza, in autonomia e sicurezza.

Entra in gioco, allora, il concetto di accessibilità, in questo caso declinata insieme al turismo:

“quando parliamo di Turismo Accessibile parliamo, prima di tutto, di turismo attento ai bisogni di tutti, quindi con una qualità dell’offerta molto elevata. Dove per bisogni di tutti significa saper rispondere ai bisogni di bambini, anziani, mamme che spingono i passeggini, persone con disabilità che si muovono lentamente, che non vedono, o non sentono, che hanno allergie o difficoltà di tipo alimentare. Dunque milioni di persone. Significa saper coniugare le ragioni dell’impresa turistica con la capacità di rispondere ad una domanda di “ospitalità” che richiede qualità dell’accoglienza, dialogo, conoscenze tecniche”. (www.governo.it/backoffice/allegati/51392-5640.pdf)

In questo senso quindi l’accessibilità turistica è vista come “l’assenza di barriere architettoniche, culturali e sensoriali, è la condizione indispensabile per consentire la fruizione del patrimonio turistico italiano. In chiave di fruibilità turistica questa accessibilità deve essere estesa al sistema complessivo dei trasporti, intermodalità, medio lungo raggio, su ruota, rotaia, aerei e ai sistemi di trasporto locale. Quando parliamo di una destinazione turistica, quindi, ci riferiamo al sistema turistico locale, ossia all’insieme dei servizi e dell’offerta: ristorazione, balneazione, cultura, enogastronomia, ecc.. ma anche alla accessibilità urbana e alla disponibilità di informazioni in diversi formati (ad es. tattile, braille, ecc...).”(www.governo.it/backoffice/allegati/51392-5640.pdf).

1.5.1. I bisogni principali dei turisti con difficoltà uditive.

Le persone non udenti e ipo-udenti sono incluse in questo speciale tipo di turismo, per cui destinazioni turistiche e strutture ricreative/ricettive dovrebbero adoperarsi per rendere i loro spazi più accessibili e fruibili al massimo anche da questa categoria svantaggiata di turisti.

Le principali esigenze delle persone con limitazioni uditive sono:

- Avere informazioni chiare, dettagliate, aggiornate e reperibili;

- Avere autonomia di movimento negli spazi e dell'uso delle attrezzature;
- Avere adeguati dispositivi che garantiscano l'orientamento e la sicurezza;
- Sapere di poter fare affidamento su personale preparato a relazionarsi con la loro disabilità e quindi che conosca delle regole fondamentali per l'approccio con i non udenti, tra le quali il parlare lentamente scandendo chiaramente ogni parola (in situazioni di non uso della lingua dei segni i sordi si affidano alla lettura labiale), posizionarsi sempre di fronte al proprio interlocutore sordo, in modo che quest'ultimo abbia un'ottima visuale del viso dell'oratore, richiamare l'attenzione attraverso il contatto fisico (che deve essere comunque discreto), essere disponibili a ripetere più volte la stessa frase, cercare di non usare un linguaggio troppo tecnico, quindi molto semplificato con frasi brevi.

Per quanto riguarda poi luoghi specifici che potrebbero essere frequentati da persone non udenti e quindi che necessitano di attenzioni particolari, si sono individuati i seguenti:

- *Parcheggi*: è opportuno riservare aree di sosta specifiche collocate in prossimità dell'ingresso principale e aggiungere anche segnaletica evidente per l'orientamento nell'area.
- *Ingressi*: l'accesso all'ingresso va opportunamente segnalato; sarebbe inoltre necessario evitare rumori di fondo che creano un certo disturbo e disagio per i non udenti.
- *Percorsi*: predisporre tutti gli accorgimenti visivi necessari all'orientamento e alla sicurezza in situazioni di pericolo (indicazioni nelle stanze, negli ascensori, uscite di emergenza,...)
- *Spazi funzionali (camere, aree comuni,...)*: per consentire la comunicazione e non far sentire la persona isolata, dotare le stanze di: avvisatori di chiamata con informazione vibratile o luminosa, telefoni a testo (DTS)²¹, materiale per scrivere, sveglia con allarme vibratile, televisore con programmi sottotitolati.

²¹I dispositivi text-telephone, in Italia noti come DTS, sono strumenti progettati per le persone sordomute. I text-telephone sono composti da una tastiera e da uno schermo o da un display. Due utilizzatori possono collegarsi tramite una linea telefonica e colloquiare scrivendo messaggi sulla tastiera che vengono visualizzati in tempo reale sul display dell'altro apparato.

- *Aree verdi*: creazione di percorsi pedonali di facile fruizione, cartelli informativi visibili e precisi, guide che possano descrivere dettagliatamente flora e fauna, meglio se sanno esprimersi in lingua dei segni.
- *Spazi espositivi*: fornire i visitatori di materiale informativo cartaceo (magari con linguaggio semplificato, senza troppi tecnicismi), esporre segnaletica e didascalie chiare ed evidenti, mettere a disposizione accompagnatori adeguatamente preparati a relazionarsi con persone con questo tipo di disabilità e che eventualmente sappiano esprimersi anche tramite la lingua dei segni; mettere a disposizione guide video (in *tablet*) gratuitamente; allestire un'aula didattica apposita per bambini con disabilità sensoriali.

I.6 Come i sordi vivono il paesaggio sonoro in assenza di udito.

Quando si viaggia e si visitano luoghi nuovi mai esplorati si usano anche inconsciamente tutti i cinque sensi; ma la vista sembra essere comunque quello preminente forse perché “offre maggiore “panoramicità” rispetto al “sentito” al “toccato” al “gustato o “all’udito””. (Raffestin, 2005, p. 11)

Aristotele nella *Metafisica* parlava già dell'importanza attribuita alla vista dalla società: “Tutti gli uomini hanno per natura il desiderio di conoscere; il piacere causato dalle sensazioni ne è la prova, perché al di là della loro stessa utilità esse ci premono per se stesse e più di tutte le sensazioni visuali. In effetti, non soltanto per agire, ma anche quando non ci proponiamo nessuna azione, noi preferiamo per così dire, la vista a tutto il resto.” (Raffestin, 2005, p.11)

Quello che ci rimane di una esperienza turistica di solito sono le foto e i video, riguardando i quali rievochiamo ricordi soprattutto visivi.

Ma che ruolo ha, in tutto questo, l'udito? Non è certo un dettaglio trascurabile perché l'esperienza di viaggio rimane impressa anche attraverso i suoni ascoltati. Si pensi per esempio alle campane di Piazza San Marco a Venezia, di Notre Dame a Parigi o del Big Ben a Londra: ci sembrerebbe che “mancasse un pezzo” se non le udissimo suonare

(www.disabiliabili.net/tecnologie-e-ausili/189-tecnologie_per_la_riduzione_dell'handicap/28446-dts-dispositivo_telefonico_per_sordi)

quando ci troviamo nei pressi di questi luoghi emblematici. Lo stesso vale per i rumori del traffico nelle grandi metropoli, come New York, o per i suoni della natura come lo scroscio di un ruscello, il cinguettare degli uccelli o i campanacci delle mucche al pascolo durante una passeggiata in montagna; lo sciabordio delle onde, il verso dei gabbiani al mare o l'avviso di una nave da crociera in partenza o in arrivo nel porto.

Tutti questi elementi costituiscono il cosiddetto “paesaggio sonoro” o *soundscape*, termine coniato per la prima volta da Murray Schafer nel 1977 nel suo libro, *The tuning of the world*. Schafer lo ha definito come l'insieme di suoni che ci circonda, sia naturali che artificiali, in relazione tra loro. Le loro caratteristiche rimangono impresse nella memoria delle persone e contribuiscono a creare un senso di appartenenza speciale a quel luogo.

Per Schafer il paesaggio sonoro è costituito da tre elementi: le toniche, cioè i suoni creati dalla geografia e dal clima (vento, acqua, uccelli, ecc.), i segnali, ovvero i suoni ascoltati consapevolmente perché in primo piano rispetto ad altri (sirene, campane, ecc.) e infine le impronte sonore, cioè quelle che attribuiscono “un carattere di unicità alla vita di una comunità” (Schafer, 1985 p. 22) e sono quindi dotate di particolari proprietà che contribuiscono a determinare l'identità culturale del luogo.

Si può però dire che al giorno d'oggi assistiamo a una crescente presenza di suoni e rumori data dall'uso perenne delle macchine e dalla tecnologia che avanza inesorabile; il silenzio è quasi scomparso, perché la società moderna associa la mancanza di suoni alla mancanza di vita (Missori 2013): “la contemplazione del silenzio totale si è trasformata in un'esperienza negativa e terrificante” (Cage, 1985, p. 353).

Ma ci sono molte persone che vivono in un silenzio costante forzato o in situazioni di semi silenzio: i sordi, ai quali manca del tutto, o in gran parte, la percezione uditiva.

In che relazione si pongono quindi le considerazioni finora fatte sul paesaggio sonoro e sull'esperienza uditiva durante un viaggio con la sordità?

Per i sordi il paesaggio sonoro praticamente non esiste; così vivono ciò che li circonda attraverso gli altri quattro sensi e, forse per questo motivo, molto spesso questi quattro sensi rimanenti sono più affinati rispetto a quelli di un normoudente che è abituato a darli per scontato.

Il paesaggio visivo quindi assumerà per queste persone un'importanza fondamentale, sapranno individuare dei dettagli che al resto della gente sfuggono, dato che attraverso la vista si fonda tutta la loro esperienza.

Qualcuno potrebbe pensare che con la mancanza della percezione dei suoni la vita sia incompleta, ma su questo punto ritengo opportuno fare una distinzione.

Per questa osservazione bisogna distinguere i sordi dalla nascita da quelli che lo sono diventati nel corso della loro vita.

Nel primo caso si tratta di persone che non hanno mai avuto esperienza di effetti acustici e paesaggio sonoro, quindi hanno imparato da subito a “vedere” il mondo, e forse addirittura non sentono la mancanza dei suoni. Quando sono in viaggio e visitano dei luoghi, la vista, il tatto, il gusto e l'olfatto per loro sono tutto: attraverso di essi registrano dei ricordi particolari e unici che a mio parere arrivano a compensare la mancanza di udito.

Ci sono poi i sordi diventati tali nel corso della loro vita; questa particolare categoria ha potuto per un periodo più o meno breve avere coscienza del paesaggio sonoro e di conseguenza è la categoria più sensibile alla mancanza di udito: così hanno potuto sperimentare come sia la differenza tra un mondo silenzioso e un mondo pieno di rumori e per questo motivo, a mio parere, potrebbero essere quelli emotivamente più vulnerabili. Potrebbero vivere la loro sordità come un peso enorme rispetto ai sordi dalla nascita ma, se non altro, a differenza di questi ultimi, ripensando a delle esperienze vissute (che siano di viaggio o anche no) nella loro mente riescono ad associare i luoghi a dei suoni.

Un'ultima categoria è quella dei sordi che tornano a sentire grazie all'apparecchio acustico o all'impianto cocleare. Queste persone devono essere educate all'ascolto del paesaggio sonoro perché esso prorompe nella loro vita improvvisamente e loro non sono preparate; ma una volta abituato e “allenato” l'orecchio all'ascolto, così si sentono totalmente diverse. Ho ritenuto utile, al posto di molti commenti, riproporre la testimonianza diretta del 1997 di Martina Gerosa, allora trentenne, affetta da sordità neurosensoriale bilaterale²² probabilmente dovuta a un trauma post-natale.

²² Ad entrambe le orecchie.

A tre anni indossa le prime protesi retro auricolari²³ e inizia la logopedia, frequentando per tutto il percorso scolastico scuole “normali”.

Un giorno dei vicini le consigliano un centro a Genova che costruisce protesi endo auricolari²⁴ su misura, così decide di provare.

Nel paragrafo che segue racconta in prima persona, come una sorta di diario, la sua esperienza, le sue emozioni e i suoi pensieri dal momento in cui indossa le nuove protesi e inizia a sentire il “paesaggio sonoro” in un modo totalmente diverso rispetto a prima.

“Appena indossate le nuove protesi endo auricolari mi ha raggiunta un ronzio a me sconosciuto fino a quel momento: mi viene prontamente detto che è la ventola del computer... accidenti, era meglio non sentirla! Ma cercando di superare questo piccolo fastidio iniziale, ho iniziato un’esplorazione, non ancora conclusa, che soprattutto i primi giorni mi ha veramente elettrizzata.

Fin dall’inizio ho colto le voci delle persone che mi stanno intorno in un modo completamente nuovo. Innanzitutto mi raggiungono, non sono io che devo approssimarmi ad esse e, anche, sincronizzarmi ossia mettermi in ascolto di esse. Su questo, che ho chiamato “duplice movimento”, mi sono soffermata particolarmente in un appunto del 5-6 luglio. Inoltre, le voci in se stesse mi sembrano fin da subito diverse, forse più basse (dolci?), senz’altro più autentiche, meno falsate (filtrate?) attraverso la differente e più lunga via “apparecchio-tubicino-chiocciola” delle protesi acustiche retroauricolari.

Comincio a mettere a fuoco un paesaggio sonoro fino ad oggi confuso, in cui i diversi suoni e rumori erano accavallati l’uno sull’altro al punto da non poterli discriminare e quindi conoscere!

Inizio l’esplorazione andando sulla strada accompagnata da Lucio, un tecnico del laboratorio. Il traffico è molto intenso, passeggiamo sul marciapiede, ascolto i rumori della strada e a poco a poco metto a fuoco la pluralità dei rumori e suoni... dei diversi mezzi di locomozione e addirittura riconosco le diverse fasi avvio-accelerata-arresto... di ciascun mezzo (autobus, vespa, auto di grossa cilindrata ecc.). Nonostante il forte traffico mi giunge nitida la voce di chi mi parla passeggiando, posso quasi distinguere le

²³ Apparecchio acustico posizionato dietro all’orecchio.

²⁴ Apparecchio acustico posizionato all’interno dell’orecchio.

parole che prima potevo cogliere solo attraverso il preziosissimo ausilio della lettura labiale.

Mi ascolto, sento la mia stessa voce in un modo nuovo, con l'impressione di sentirmi dentro e non fuori, "voce-distaccata-da-me" diventa "voce-in-me".

E' proprio un mondo per certi versi mai conosciuto a cui mi affaccio timidamente, con la sensazione che ci voglia tempo per imparare... e ciò mi viene subito confermato. In una piazza ci avviciniamo a un gruppo di alberi con un fogliame molto fitto, tutt'a un tratto sento qualcosa: "una sirena?" domando, "no, sono gli uccelli che cinguettano negli alberi" mi risponde tranquillo Lucio. Incredibile, non avevo mai sentito il canto degli uccelli a quella potenza. Ci vuole proprio un'educazione ai rumori, suoni e anche alle voci; in fondo è stato così fin dal primissimo momento (quando mi era stato rivelato da dove venisse il fastidioso rumore di fondo, facendomi conoscere la ventola del computer).

L'impressione finale, che ricavo dalle primissime ore di esplorazione del mondo con le nuove "orecchie", è di essere dentro a un cambiamento enorme difficile da descrivere, ma che una metafora visiva mi aiuta ad esprimere. Mi sembra infatti di scorgere in una maniera completamente diversa il paesaggio sonoro: in prospettiva invece che in assonometria o addirittura, più radicalmente, di passare a una più ricca visione tridimensionale da quella appiattita nelle due dimensioni. E all'interno di questo paesaggio inizio a scorgere la vasta gamma dei colori, anzi delle tonalità dei possibili grigi (rumori, suoni, voci...), non solo le principali nero-grigio-bianco.

Sto sperimentando una meravigliosa evoluzione, quasi una rivoluzione! del mio modo di udire, sicuramente non ancora conclusa, che richiederà nuove verifiche e aggiustamenti delle protesi, proprio fatte "su misura".

Sento come fondamentale e ormai irrinunciabile proprio questa possibilità che mi è offerta di comunicare scoperte e problemi, che via via emergono, per ricercare sempre nuove soluzioni verso il costante miglioramento del mio ascolto e quindi della mia qualità di vita."(Gerosa M., "Un viaggio alla scoperta del paesaggio sonoro. Luglio-settembre 1997", in *Parliamone*, notiziario a.l.f.a²⁵., novembre 1997)

Abbiamo quindi visto come il rapporto tra sordità e paesaggio sonoro sia disparato a seconda dei vari tipi di disturbi all'udito e dei metodi riabilitativi: è come se ai sordi, a

²⁵associazione lombarda famiglie audiolesi.

differenza degli altri, venisse data la scelta di poter fare esperienza del paesaggio sonoro oppure no.

Probabilmente un sordo che decide di indossare protesi o apparecchi ha la possibilità di conoscere la varietà e la bellezza del paesaggio sonoro e forse il mondo gli sembrerà più ricco e interessante rispetto alla percezione di un altro sordo che accetta la sua sordità come una caratteristica personale più che come un handicap, non indossa alcun tipo di dispositivo per sentire e decide di vivere serenamente attraverso gli altri quattro sensi.

II. CASI DI STUDIO ITALIANI.

Dopo una dettagliata organizzazione, ogni viaggio inizia con uno spostamento attraverso un qualsiasi mezzo di trasporto e con dei pernottamenti in strutture scelte dal turista (hotel, appartamenti, campeggi,...). È senz'altro così anche per i sordi, ma nel loro caso ci si pongono degli interrogativi in più.

La normativa UNI 11168-1:2006, relativa all'“Accessibilità delle persone ai sistemi di trasporto rapido di massa”, fornisce i parametri per la progettazione degli elementi e degli spazi nelle metropolitane destinati a garantire la più ampia accessibilità possibile agli utenti, in particolare a quelli disabili.

Gli elementi che si andranno a descrivere sono molto simili a quelli visti nel capitolo 1 al paragrafo I.5.1.

Tutte le stazioni vengono classificate secondo la loro tipologia di accessibilità: tre specifici simboli bianchi su sfondo azzurro (fig.2) indicano l'accessibilità ai disabili alla deambulazione, ai disabili dell'udito e ai disabili della vista, devono essere installati all'ingresso delle stazioni, nei punti informativi e nei punti di interscambio e devono essere rispondenti alle condizioni di accessibilità per ognuna delle categorie di disabilità previste.



Fig 2.

Gli accessi alla metropolitana dall'esterno devono essere facilmente riconoscibili e identificati con un'opportuna segnaletica.

Sempre al fine di migliorare l'accessibilità, la norma suggerisce di utilizzare alcuni accorgimenti progettuali che servono appunto a favorire la percezione dell'accesso, come ad esempio il contrasto cromatico, la segnalazione tattile e un adeguato livello di illuminazione. Lo stesso vale per le uscite, le quali dovranno inoltre trovarsi in zone protette, ovvero dovrebbero sfociare in zone tranquille e collegate facilmente alla viabilità principale.

Un altro simbolo che deve essere presente nelle stazioni della metropolitana è la “i” di colore bianco su fondo nero che indica il punto informativo, il quale deve essere in

grado di fornire alcune indicazioni, tra cui: il livello di accessibilità della stazione, i servizi presenti (wc, bar, edicola, ecc.), orari, tariffe, biglietteria, percorsi alle banchine, ecc. Ci deve essere almeno un punto informativo per ogni stazione. In relazione ai rapporti con il personale presente agli sportelli rivolti al pubblico, per i sordi va fatta attenzione all'illuminazione, in modo da consentire un'efficace lettura labiale.

Per gli utenti con problemi di udito poi, piena accessibilità delle metropolitane significa anche presenza di segnalazioni visive e luminose o a vibrazione al momento delle comunicazioni ai passeggeri sia all'interno delle stazioni che nei vagoni, cercando, per quanto possibile, di evitare gli elementi che creano disturbi uditivi. In particolare per quanto riguarda la sicurezza, al fine di percepire efficacemente allarmi e pericoli, devono essere predisposte segnalazioni adeguate; per permettere l'orientamento durante le situazioni di emergenza va utilizzato ogni strumento atto a favorire l'orientamento e la riconoscibilità delle strutture e dei percorsi di esodo come segnalazioni luminose e vie di fuga illuminate.

Questo è parte di quanto prevede la normativa per le stazioni della metropolitana prendendo in considerazione soprattutto gli accorgimenti per i sordi. Vedremo ora nello specifico i casi delle metropolitane di Roma e Milano.

Per quanto riguarda Roma i dati utilizzati risalgono al marzo 2010 grazie a un monitoraggio svolto dall'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma.

Il monitoraggio delle stazioni delle linee A e B della metropolitana dichiarate accessibili dall'Atac è stato condotto da membri delle associazioni ANMIC²⁶ per la disabilità motoria e UIC²⁷ per la disabilità visiva, mentre l'ENS per problemi tecnici non ha potuto portare a termine il lavoro quindi non è stato riportato alcun dato relativo. Ciò che l'ENS avrebbe dovuto analizzare erano elementi fondamentali per l'accesso in sicurezza dei sordi sulle banchine e sui vagoni, come per esempio gli schermi informativi con direzione e tempo di attesa, visibilità e leggibilità del nome della stazione dal treno, avvertimenti luminosi sulle porte al momento di apertura e chiusura, leggibilità delle avvertenze scritte sui vagoni. Qualche dato lo si può ugualmente

²⁶ Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili.

²⁷Unione Italiana Ciechi.

comunque discernere dato che in linea di massima per l'agevolazione dei sordi è prevista segnaletica di tipo visivo come cartelli o schermi.

La situazione migliore è sulla linea A, dove dal 2005, tranne poche eccezioni, circolano 216 vagoni intercomunicanti, climatizzati, video sorvegliati, attrezzati con monitor informativo e sistema di annunci sonori e visivi della fermata successiva.

In quasi tutte le fermate sono presenti gli schermi di avviso dell'approssimarsi del treno e del conto alla rovescia all'arrivo.

Secondo il sito dell'Atac, la società che fornisce i trasporti nella capitale, (www.atac.roma.it/page.asp?p=109) “tutte le stazioni della linea A e B-B1 sono dotate di ausili per disabili dell'udito”.

Il sito continua poi affermando che: “tutte le nuove banchine di fermata e quelle in ristrutturazione vengono realizzate nel rispetto della normativa vigente, quindi, dotate di scivoli e rampe nonché di percorsi tattili per consentire l'accesso a tutta la Clientela Disabile”, in realtà non si fa un minimo accenno ad agevolazioni previste per i sordi, quindi non è detto che “tutta la clientela disabile” possa effettivamente accedervi.

Abbiamo visto quindi che per quanto riguarda il trasporto di Roma, per una serie di motivi che vanno dalla mancata conclusione del monitoraggio da parte dell'ENS alla sempre presente tendenza a dare informazioni sull'accessibilità di servizi per disabili motori e visivi, non si può stabilire con certezza quale sia la situazione degli accorgimenti per i sordi nel trasporto pubblico,, in più nemmeno sul sito ufficiale dell'Atac sono reperibili informazioni esaustive.

Per quanto riguarda Milano, il sito dell'ATM, l'azienda che si occupa dei mezzi di trasporto pubblico divide la sezione “Accessibilità” secondo le varie tipologie di handicap ed è presente la sezione “Disabilità uditiva” nella quale sono elencati i vari accorgimenti adottati in tutti i mezzi di trasporto per le persone con problemi uditivi.

“In metropolitana, alla barriera d'ingresso, all'atto della convalida, sul display del lettore magnetico-elettronico appare il messaggio che ti informa della corretta convalida del documento. I display con la destinazione del treno in arrivo e il tempo di attesa del convoglio sono installati:

- al mezzanino
 - Linea M1: Amendola Fiera, Cadorna, Cairoli, Duomo, Lotto, Pero, Rho Fiera, San Babila

- Linea M2: Assago Forum, Assago Nord, Garibaldi, Lambrate
- Linea M3: Duomo, Rogoredo
- in banchina: in tutte le fermate delle quattro linee della metropolitana, ad eccezione della tratta da Vimodrone a Gessate sulla linea M2

Per comunicare con l'operatore di Stazione e con la Sala operativa, sulla linea M3 sono presenti tre videocitofoni SOS in banchina (in testa, al centro e in coda) e un minimo di due videocitofoni SOS al piano mezzanino.

Nella linea M5 tutte le stazioni sono sorvegliate da 42 telecamere (14 sulle banchine, 9 nel piano ammezzato e 19 tra atrio ed esterno). Tutti gli ascensori hanno una telecamera all'interno e alle uscite. Il sistema garantisce 24 ore su 24 uno sguardo attento e costante all'interno delle stazioni (accessi, varchi d'ingresso, distributori automatici di servizio, WC automatici, scale mobili, corridoi di collegamento e banchine). Lo stesso accade all'interno del treno dove sono presenti 8 telecamere al fine di garantire la massima sicurezza dei passeggeri e per intervenire prontamente in caso di emergenza.

In caso di emergenza, poi, i passeggeri possono:

1. contattare il posto centrale attraverso i pulsanti SOS presenti sui citofoni, collocati in tutte le vetture e nelle stazioni;
2. sui treni: azionare le apposite maniglie, tenendo presente che il treno non si arresta fino al raggiungimento della prima stazione; a treno fermo il passeggero che ha azionato il segnale d'allarme, fornirà al personale di servizio le opportune informazioni riguardanti la causa di allarme.

Per quanto riguarda segnalazioni di pericolo, in più punti all'interno di ciascuna stazione, sia nel mezzanino sia in banchina, è installato un lampeggiante di colore rosso. L'attivazione di questo dispositivo indica che è necessario abbandonare la stazione per un'emergenza in atto.

Per segnalare le fermate e le destinazioni, sulla parte frontale del convoglio e lateralmente ad ogni vettura è presente un display recante il nome di destinazione del treno. I treni Meneghino e i treni della linea M5, inoltre, sono dotati di un sistema video di annuncio di destinazione e di prossima fermata. Sulle linee M1 e M2 sono attivi audiocitofoni SOS presenti al centro della banchina. All'interno di ogni vettura, in prossimità della prima porta del vagone, è disponibile un citofono che permette al passeggero in situazione di emergenza di

comunicare direttamente con la Sala operativa. Nelle linee M3, all'interno di ogni vettura, in prossimità della prima porta del vagone, è presente un citofono che permette al passeggero in situazione di emergenza di comunicare direttamente con la Sala operativa. Nella linea M5 sono presenti due citofoni per ogni vettura, per un totale di otto.”

(www.atm.it/it/ViaggiaConNoi/Disabili/Pagine/DisabilitaUditiva.aspx)

Per quanto riguarda poi gli spostamenti in bus o in tram: “Le nuove pensiline, il 53% del totale, situate tutte in area urbana, sono dotate di display informativo che indica il mezzo in arrivo, il tempo di attesa e fornisce aggiornamenti sulla mobilità cittadina. All'atto della convalida, sul display del lettore magnetico-elettronico appare il messaggio di validità che ti informa della corretta convalida del documento. Su gran parte delle linee bus e sulle nuove vetture filobus (80% degli autobus di area urbana; 42% dei filobus), sugli Eurotram e sui Sirio (37% del parco tranviario) è attivo il sistema di segnalazione visiva tramite display indicante il nome di prossima fermata. Su 494 autobus in circolazione su linee urbane (circa il 30% del totale dei mezzi) abbiamo installato display LCD che, oltre all'indicazione della destinazione e di prossima fermata, forniscono informazioni attraverso la cartografia elettronica utili per orientarsi in città e sono collegati al servizio di Info Traffico ATM per le notizie in tempo reale sul traffico cittadino.”

(www.atm.it/it/ViaggiaConNoi/Disabili/Pagine/DisabilitaUditiva.aspx)

Il caso di Milano sembra essere leggermente diverso da quello di Roma perché se non altro sono presenti delle indicazioni precise per i passeggeri disabili.

In entrambi i casi comunque c'è ancora molto da fare, adeguamenti e accorgimenti per ogni tipo di necessità sono in costante aumento ma purtroppo non coprono ancora il 100% del trasporto pubblico e, cosa ancora più importante, non considerano completamente tutte le esigenze dei fruitori. Nel capitolo 3 vedremo, al contrario, come Londra e Parigi siano molto più avanzate da questo punto di vista.

Dato che lo scopo di questo elaborato è fare una panoramica sulla situazione di varie realtà turistiche italiane rispetto ai servizi che offrono ai non udenti, dopo aver individuato da Nord a Sud dell'Italia i casi che mi sembravano più interessanti, ho proceduto a contattare telefonicamente e telematicamente le persone responsabili di vari

progetti e associazioni. Questo capitolo è frutto della loro disponibilità e del loro aiuto, per tale ragione sembra opportuno citarli.

I casi italiani che ho analizzato sono:

- L'associazione BeHandy di Milano (Presidente Alberto Klein ed Elisabetta Piselli, Project Manager dell'associazione).
- I Musei Vaticani di Roma (dott.ssa Isabella Salandri, responsabile del progetto accessibilità).
- Il progetto "Turismo per Tutti: itinerari per non vedenti e non udenti a Matera" ideato dall'associazione SassieMurgia (Presidente Luca Petruzzellis)
- Il tour e il depliant "Siena in lingua dei Segni" (Margaret Natale e Daniela Bonelli le quali hanno partecipato al progetto).
- La s.r.l. Veasyt di Venezia, con i suoi prodotti e servizi e la collaborazione con Palazzo Grassi di Venezia (Lisa Danese, Content & Community Manager della società nonché una dei suoi fondatori e Marina Rotondo responsabile dell'offerta museale di Palazzo Grassi dedicata ai sordi).

II.1. L'associazione BeHandy di Milano.

BeHandy è un'associazione no profit nata nel luglio del 2013 dall'idea di sei persone, tra cui una costretta in sedia a rotelle a causa della sclerosi multipla. Il presidente è Alberto Klein.

Essa nasce con molteplici obiettivi:

- fornire informazioni e soluzioni di viaggio e soggiorno su misura per le esigenze delle persone con disabilità;
- mappare il territorio²⁸;
- raccogliere informazioni sul turismo accessibile;
- collaborare con gli enti per l'abbattimento delle barriere architettoniche;
- creare eventi di promozione a tema;

²⁸ Vedi paragrafo n. II.1.1. "La mappatura delle città e il format *In tutti i sensi*"

- proporre formazione all'accoglienza e dare supporto e consulenza a qualsiasi società voglia intraprendere un percorso di accessibilità.

Be Handy si rivolge quindi a delle categorie di persone ben precise:

- ipovedenti o con forte perdita della vista;
- persone con perdita ridotta o totale dell'udito;
- persone con disabilità motorie;
- persone con esigenze alimentari specifiche (diabete e celiachia)
- persone sottoposte a dialisi;
- anziani ma ancora autosufficienti;
- bambini con deficit.

L'associazione può contare sul patrocinio dell'ENIT²⁹, della Camera di Commercio e della Provincia di Milano.

Inoltre collabora col Comune di Milano per gli eventi sul territorio, con la Fondazione Notari che si occupa di formazione interprofessionale, con Milano Da Vedere per la produzione di guide turistico-culturali, con Milano Social Media specializzata in social media marketing e Digital Distillery che produce piattaforme tecnologiche.

Vanta poi molte aziende diventate partner sostenitori tra cui FIAT, Leroy Merlin, Focus Junior (gruppo Mondadori), Trenord, Air France KLM, ecc.

In occasione dell'Expo 2015 di Milano, sarà anche presente ai tavoli tematici e farà da supervisore all'accessibilità.



Fig. 3: il logo dell'associazione. (fonte: www.BeHandy.it)

²⁹ Agenzia Nazionale Italiana del Turismo.

II.1.1. La mappatura delle città e il format “In tutti i sensi”.

Be Handy ha iniziato a mappare Milano, Venezia e Torino e prossimamente raggiungerà anche Ferrara, Lecce e Olbia.

Ma cosa significa per Be Handymappare una città? Vuol dire raccogliere informazioni riguardanti l’accessibilità provenienti da tre fonti: quelle ufficiali fornite da strutture e servizi, quelle raccolte dai mappatori professionisti con esigenze particolari loro stessi e infine quelle fornite da utenti e visitatori generici. Una volta pervenute tutte le informazioni la redazione ha cura di verificare la veridicità e l’utilità delle stesse al fine di ufficializzarne poi la mappatura , attraverso la quale, una volta completa, sarà possibile progettare pacchetti turistici per viaggi accessibili.

Tutto il materiale sarà presto presente anche in lingua inglese per dare l’occasione anche ai turisti stranieri di usufruire del servizio.

Per la mappatura è stato creato e sviluppato il format “In tutti i sensi” che consiste nel portare in giro per la città prescelta piccoli gruppi di “mappatori” con diverse disabilità ai quali viene fornita una guida fisica che li accompagnerà in percorsi tematici storico-artistico-culturali su misura per loro e un questionario di mappatura ideato da Be Handy per verificare l’effettiva accessibilità dei siti visitati.

I questionari personalizzati per tipologia di disabilità (motoria parziale, motoria totale, ipovedenti, non vedenti e non udenti) producono dei dati che vengono raccolti, analizzati, verificati e infine inseriti nel portale www.behandy.it per essere fruibili da tutti gratuitamente.

Lo scopo di tutto ciò è di poter fornire a chi ha esigenze particolari informazioni precise e soprattutto veritiere sulla reale accessibilità di alcuni luoghi di interesse turistico ma anche semplicemente di svago come cinema e teatri.

Nella settimana dal 13 al 17 gennaio di quest’anno è stato realizzato “Milano in tutti i sensi”, la prima iniziativa della serie, seguita poi da “Milano in tutti i sensi junior” (rivolto ai bambini con disabilità) dal 7 al 14 aprile, “Torino in tutti i sensi” la settimana dal 12 al 16 maggio e infine dalla più recente “Genova in tutti i sensi” dal 3 al 6 giugno.



*Fig. 4: alcuni “mappatori” con la guida nella Basilica di S. Ambrogio durante “Milano in tutti i sensi”
(Fonte: www.facebook.com/behandymilano?fref=ts)*



*Fig. 5: alcuni bambini partecipanti a “Milano in tutti i sensi junior” con il sindaco di Settimo Milanese Sara Santagostino
(Fonte: www.facebook.com/behandymilano?fref=ts)*



*Fig 6: "mappatori" all'opera durante "Torino in tutti i sensi"
(Fonte: www.facebook.com/behandymilano?fref=ts)*



*Fig. 7: "mappatore" non vedente al "Museo del mare" di Genova in occasione di "Genova in tutti i sensi"
(Fonte: www.facebook.com/behandymilano?fref=ts)*

II.1.2. Il sito internet dell'associazione.

Be Handy dispone anche di un sito internet (www.behandy.it), molto ben strutturato e soprattutto per l'80% in linea con la Legge Stanca del 9 gennaio 2004 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici"³⁰.

Oltre alle sezioni in cui viene esplicitato e spiegato lo scopo dell'associazione (in *Home*, *Chi siamo* ed *Eventi*), il sito dispone di altre due sezioni interessanti:

- *Servizi*: immettendo il nome della città, selezionando il tipo di disabilità o esigenza e il tipo di struttura che si sta cercandosi otterrà una cartina dell'Italia contenente i luoghi finora mappati che rispondo ai parametri di ricerca selezionati.



Fig. 8: la schermata della sezione "servizi".
(Fonte: www.BeHandy.it)

- *Diventa mappatore*: in questa pagina c'è la possibilità di segnalare il proprio interesse a mappare un luogo, indicando località e strutture che si sono scoperte essere accessibili per quel tipo di disabilità, in modo da condividere i risultati

³⁰ La legge è stata approvata durante l'Anno Europeo per le persone con disabilità. Garantisce il diritto di accesso agli strumenti informatici e ai servizi telematici privati e della pubblica amministrazione da parte dei disabili e ha l'obiettivo di abbattere le barriere digitali che limitano o impediscono l'accesso agli strumenti della società dell'informazione da parte dei diversamente abili.

con altri che ne avranno bisogno. Una volta avviata, la mappatura si può sempre modificare nel tempo, aggiungendo luoghi nuovi o aggiornando i vecchi.

Per diventare “mappatore” basta compilare un form con i propri dati personali, specificando la disabilità per la quale si cercano i servizi accessibili, la città da mappare e infine il supporto che si desidera per la mappatura: autista, accompagnatore per sedia a rotelle, fotografo, cameraman.

Il form verrà poi inviato e una volta pervenuto in redazione, i responsabili provvederanno a contattare l’interessato.

Riguardo la mappatura delle città con servizi offerti ai sordi purtroppo c’è da dire che sono veramente molto ridotti per ora. Se si prova a fare una ricerca tramite la pagina *Servizi*, avremo degli esigui risultati. Troviamo un cinema a Torri di Quartesolo (VI) presso il Centro Commerciale “Le Piramidi” che dal 2011 si è dotato dell’app *Movie Reading*³¹, grazie alla quale gli spettatori non udenti possono seguire il film leggendo i sottotitoli con l’ausilio di un tablet messo a disposizione del cinema. Per chi invece possiede uno *smartphone* basterà scaricare l’app e sincronizzarla alla proiezione. Per le categorie “musei”, “stadi” e “chiese” sono segnalati rispettivamente il Museo dello stadio San Siro e il Planetario U. Hoepli, lo stadio San Siro stesso e la Basilica di San Babila.

Il planetario offre una la possibilità di una visita guidata in lingua dei segni a pagamento e previa prenotazione, mentre la Basilica di San Babila è attrezzata con i dispositivi di amplificazione del suono utili a quei non udenti che usano l’apparecchio acustico.

Le fig. 9 e 10 mostrano come, una volta attivati i filtri nella ricerca, compaiano i risultati desiderati e cliccando in “vedi scheda” si possano trovare informazioni specifiche sui servizi offerti ai non udenti (o a persone con altri tipi di disabilità) da quel luogo.

³¹ Leggi il film.

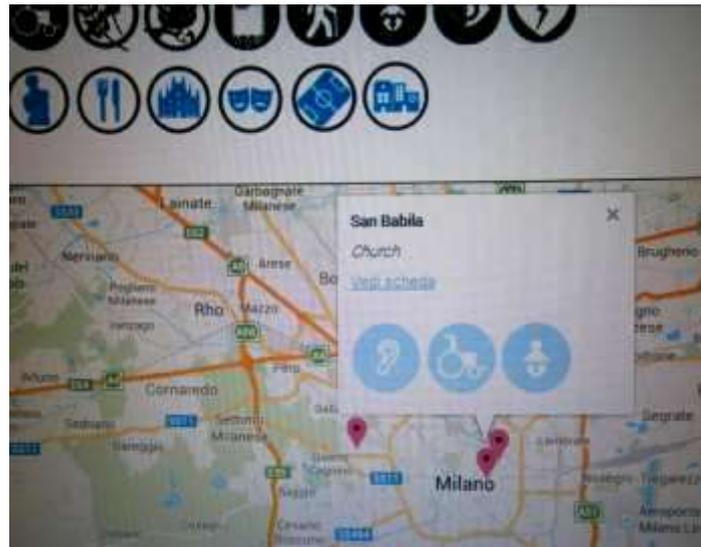


Fig. 9 e 10. (Fonte: www.BeHandy.it)

A mio parere queste schede tecniche dovrebbero essere un po' più accurate, precise e fornire più informazioni sui servizi disponibili, oltre che un recapito telefonico, un indirizzo email o un sito internet col link alla pagina sull'accessibilità assieme al semplice indirizzo di dove si trova il luogo.

Per quanto riguarda lo stadio di San Siro e il relativo museo, nonostante siano entrambi contrassegnati dal simbolo dell'orecchio, la scheda tecnica non riporta alcun indizio di ciò che è messo a disposizione per i non udenti. Essa dovrebbe quindi essere rivista e corretta oppure, se effettivamente non sono presenti servizi per sordi, dovrebbe essere tolto il simbolo dell'orecchio.

II.2. I Musei Vaticani a Roma.

Il servizio è disponibile da marzo 2011 e consiste in delle visite guidate gratuite interamente in LIS condotte da 5 operatori didattici sordi il mercoledì dalle 15 alle 17 e il sabato dalle 12 alle 14.

Sono disponibili due diversi itinerari: *Stanze di Raffaello e Cappella Sistina* il primo, *Museo Pio Clementino e Cappella Sistina* il secondo ed entrambi hanno durata di circa 2 ore.



Fig. 11: logo presente nella pagina web dei Musei Vaticani nella sezione dedicata alle visite per non udenti. Le due mani formano, attraverso l'alfabeto manuale LIS, una "M" per "Musei" e una "V" per "Vaticani" (Fonte: mv.vatican.va/2_IT/pages/zInfo/Didattica/MV_Info_Didattica_05_sordi.html)

Sono ammessi gruppi di massimo 15 visitatori per operatore, ma questi due itinerari sono accessibili anche a persone sorde che non conoscono la lingua dei segni e in questo caso l'operatore può accompagnare al massimo 7 persone.

Le visite sono disponibili solo su prenotazione, quindi è possibile inviare la richiesta tramite email (nel sito www.museivatican.va è disponibile l'indirizzo di posta elettronica a cui rivolgersi) specificando data, ora e quantità di persone che richiedono la visita. L'addetto, dopo aver verificato la disponibilità, invierà il voucher da presentare all'ingresso il giorno prestabilito. Questo è necessario perché le visite sono gratuite, come già accennato, per persone sorde ed eventualmente un loro accompagnatore, mentre per altri (amici, parenti, ecc.) si applica la normale tariffa d'ingresso.

L'amministrazione registra ufficialmente la quantità di persone che usufruiscono del servizio; approssimativamente possiamo parlare di circa 20-30 visitatori al mese, per un totale che va dai 240 ai 360 visitatori all'anno. Per fare un esempio più preciso, durante l'intervista la Dott.ssa Salandri responsabile del progetto di accessibilità, mi ha riferito che ad aprile 2014 ci sono stati 7 visitatori mentre a maggio ben 57. Da questo si può dedurre quanto discontinua sia la domanda nell'arco dell'anno, sicuramente dipendente anche dalla stagionalità dei flussi turistici a Roma e dai vari eventi che si susseguono nella capitale e che attirano più o meno persone.



Fig. 12: un momento della visita guidata in LIS (Fonte:

mv.vatican.va/2_IT/pages/z-Info/Didattica/MV_Info_Didattica_05_sordi.html)

Per quanto riguarda la preparazione per il personale che conduce le visite guidate, c'è da dire che sono stati selezionati candidati che avessero già alle spalle un percorso artistico. Non è stato comunque difficile selezionare i cinque operatori dato che sono molto poche le persone non udenti e segnanti LIS che abbiano competenze in questo campo.

Per diventare operatori didattici hanno seguito un corso di formazione di tre mesi, suddiviso in teorico (studio di alcune dispense) e pratico riguardante l'interno dei Musei Vaticani. Essendo operatori sordi, il corso veniva tenuto con il supporto di un interprete che traduceva i contenuti che l'insegnante spiegava.

Interessante anche ricordare che alcuni di questi operatori sordi hanno la qualifica di guida turistica in LIS e ASL per la città di Roma e dintorni.

Due sono i progetti che sono in programma per i prossimi anni: un nuovo corso di formazione per questi 5 operatori riguardante i Giardini Vaticani, per dare la possibilità ai visitatori sordi di estendere il tour e l'elaborazione di una video guida in ASL per permettere anche ai visitatori sordi stranieri di godere pienamente dei capolavori presenti nei Musei.

A proposito di turisti stranieri, il museo è periodicamente visitato anche da sordi stranieri che richiedono la visita in lingua dei segni ASL (lingua dei segni americana). Le operatrici sorde dei Musei Vaticani conoscono anche questa lingua.

Il progetto delle visite guidate e quelli appena citati in corso di realizzazione sono stati avviati con degli obiettivi specifici: non soltanto ampliare l'offerta di visite guidate ma anche e soprattutto, nel rispetto della cultura dell'accoglienza e dell'accessibilità di questa fascia di popolazione in molti ambiti sfavorita, incoraggiare lo sviluppo dell'autonomia professionale delle persone sorde, oltre che, per quanto riguarda i visitatori, la piacevolezza di ritrovare “qualcuno che parli (segni) la propria lingua”.

II.3. Il progetto ‘Turismo per Tutti: itinerari per non vedenti e non udenti a Matera’ dell’associazione culturale SassieMurgia.

L’associazione culturale SassieMurgia è stata creata da un’idea di Luca Petruzzellis, suo attuale presidente e guida trekking di professione, con il duplice scopo di promuovere prima in Italia e poi anche nel mondo i Sassi di Matera e i suoi dintorni, tra cui il Parco Regionale della Murgia Materana e di tutelare il patrimonio culturale e naturale locale, dato che i Sassi di Matera, tra l’altro, sono stati dichiarati nel 1993 Patrimonio Mondiale dell’Umanità dall’UNESCO.

Nel marzo 2012 l’associazione ha dato il via a “Turismo per tutti: itinerari per non vedenti e non udenti a Matera” in collaborazione con il centro di educazione ambientale “Lega Navale Matera-Castellaneta” proponendo quattro itinerari, inizialmente gratuiti: Sassi di Matera, Parco della Murgia Materana e zona Belvedere di Murgia Timone, Cripta del Peccato Originale, Riserva Naturale oasi WWF lago di S. Giuliano, tutti progettati per la fruizione da parte di sordi e ciechi.

Il progetto è stato finanziato dalla Regione Basilicata grazie ai fondi del Programma EPOS 2012 e recentemente è stato anche approvato dall’Unione Italiana Ciechi ed dall’Ente Nazionale Sordi.

Gli itinerari proposti ambiscono a conciliare scoperta e conoscenza del patrimonio artistico e naturale locale con sviluppo sostenibile, attenzione al paesaggio come bene comune e come risorsa economica, culturale, ecologica, ambientale ma soprattutto sociale perchè fruibile da tutti, non solo dai normodotati.

Gli itinerari sono stati progettati in maniera molto particolare: le guide trekking si sono calate direttamente nei panni di quei visitatori con disabilità sensoriali (sordi e ciechi), per esempio girando per la zona dei Sassi a occhi bendati, e quindi hanno sperimentato come si possano sentire in quei luoghi dal terreno molto sconnesso e accidentato, una vera e propria barriera architettonica naturale.

Una volta terminata questa esperienza, le guide hanno quindi ideato itinerari adatti e il più semplificati possibile, che prevedessero tra l'altro pochi gradini o passaggi per il selciato uniforme, evitando quindi zone dissestate e potenzialmente pericolose.

Sono inoltre stati formati dei traduttori LIS che hanno frequentato un corso di lingua dei segni per apprendere la terminologia turistica e i nomi specifici per poter condurre le visite guidate di quei luoghi; le guide che invece si occupano dei visitatori ciechi sono state educate ad utilizzare un linguaggio il più narrativo possibile, dato che oltre a descrivere la storia e dare informazioni generiche devono descrivere dettagliatamente il paesaggio che circonda i non vedenti.

Come già detto, nei primi mesi dopo l'avviamento del progetto le visite erano gratuite ma successivamente, dato l'ingente costo delle guide in LIS e del grande successo che questa iniziativa ha riscosso e continua a riscuotere, si è deciso di chiedere un contributo ai visitatori i quali comunque ottengono uno sconto del 20-30% rispetto al prezzo normale che le guide richiedono per il tour.

Gli itinerari per sordi e ciechi stanno riscuotendo molto successo a livello locale, infatti a due anni dal loro avvio si sono contati circa 600 visitatori con queste disabilità provenienti da tutta Italia, specialmente delle regioni italiane del centro meridione. Dal primo luglio 2013, inoltre, l'associazione ha ampliato il suo target, rendendo questi percorsi accessibili anche ai disabili psichici grazie alla collaborazione dell'Ente Parco della Murgia Materana, dei Centri Diurni dell'Azienda Sanitaria Locale di Matera e della cooperativa Progetto Popolare di Montescaglioso. Ad oggi questa nuova iniziativa ha portato alla visita del Parco della Murgia Materana, dei Sassi millenari, delle numerose chiese rupestri e di tante altre affascinanti località della zona circa 60 disabili psichici.



Figure 13, 14 e 15: alcuni momenti delle visite guidate per sordi e ciechi integrate con guida LIS e percorsi tattili. (Fonte: www.sassiemurgia.it)

Per proseguire questo grande lavoro che l'associazione SassieMurgia sta compiendo e per continuare a fornire ai disabili, che hanno diritto al turismo (cfr cap.1) quanto i normodati, servizi adatti alle loro esigenze particolari sono in programma per un futuro molto prossimo due progetti in corso di realizzazione. Se a livello di erogazione di servizi è già stato fatto molto con l'organizzazione delle visite guidate, ora si è pensato di operare a livello di infrastrutturazione basilare, rendendo le strutture concretamente accessibili: "se ad un normodotato si dà la possibilità di scegliere se visitare Matera ricorrendo ad una guida autorizzata o in autonomia, sfruttando la rete di itinerari e sentieri predisposti, non si vede il motivo per cui non si debba garantire uguale possibilità di scelta ad un sordo o ad un cieco." (www.sassiemurgia.com/turismo-per-

tutti-un-progetto-in-divenire/). Concretamente si tratta di localizzare delle video guide in LIS nei centri visita del Parco della Murgia Materana, per dare la possibilità anche ai sordi di visitarlo indipendentemente; questi video saranno poi disponibili anche nel sito dell'Ente Parco e visibili da tutti. Il progetto sarà presentato al pubblico verso settembre 2014.

Inoltre da luglio 2014 l'architetto Eugenia Mozelvio, presidente dell'Istituto Italiano per il Turismo per Tutti, terrà un corso di formazione ad alcuni grafici, architetti e ingegneri materani sul tema dell'accessibilità ai disabili delle strutture ricettive. Alla fine del corso queste figure dovrebbero procedere al rinnovo di un albergo del materano per renderlo totalmente accessibile. L'obiettivo successivo è quello di costituire un progetto pilota per la stesura di un manuale guida per tutte le strutture ricettive turistiche locali grazie al quale esse apporteranno le modifiche e le normalizzazioni per l'accoglienza dei turisti con qualsiasi tipo di disabilità.

Dalla fine di luglio 2013, infine, grazie alla delibera del Consiglio comunale di Matera è stato abolito l'obbligo di pagamento della tassa di soggiorno nelle strutture ricettive ubicate nel territorio comunale per i disabili certificati e/o con disabilità evidente. L'iniziativa era stata proposta al Comune di Matera dall'associazione SassieMurgia stessa e in pochi mesi è stata accolta. Economicamente parlando l'esenzione non porta benefici rilevanti per le persone esentate dato che in realtà si parla di pochi euro, però "a livello di immagine il messaggio è forte: Matera si avvia a ripensarsi come città dal volto umano e accogliente, e, in un futuro non troppo lontano, accessibile a tutti." (<http://www.sassiemurgia.com/turismo-per-tutti-un-progetto-in-divenire/>)

II.4. L'iniziativa toscana "Siena in Lingua dei Segni".

Tutto iniziò il 3 febbraio 2004 quando 17 guide turistiche dell'A.G.T.³² cominciarono a frequentare un corso di 11 lezioni nel quale veniva insegnato loro a rapportarsi con i turisti sordi.

Il corso venne tenuto dalla psicologa e interprete LIS Valentina Bruchi e dall'esperta di comunicazione Maria Tagarelli De Monte.

Fra le materie di studio si trovavano nozioni sulla lingua dei segni, sul vissuto emotivo dei non udenti, sulla loro storia e cultura, sulla psicologia e sulle specificità del comportamento turistico dei sordi, elementi fondamentali per potersi rapportare con questa particolare fascia della popolazione.

I sordi amano socializzare, preferiscono la concretezza alla concettualizzazione, hanno un grande senso dell'umorismo e vivono il viaggio come un'opportunità conviviale. I loro interessi e i loro tempi sono diversi da quelli dei normoudenti e le guide hanno dovuto imparare a modificare posture e luoghi di sosta e persino l'arte della sintesi in modo da facilitare la traduzione da parte dell'interprete nella lingua dei segni.

Diventa importante scegliere luoghi di sosta tranquilli, soprattutto con pochi o nulli rumori di fondo e spiegare i monumenti dando le spalle alle opere, in modo che siano i sordi ad avere una visuale completa di esse e ponendosi loro davanti in modo che l'attenzione sia focalizzata sulle labbra delle guide e insieme sulle opere descritte. Le guide avranno comunque sempre bisogno di un interprete che parli la lingua dei segni, un linguaggio che come già detto, non è internazionale ma anzi si arricchisce di elementi di gergo regionale ed è diverso da nazione a nazione.

Il 21 aprile 2005 l'Assessore al Turismo del Comune di Siena Donatella Cinelli Colombini, ha consegnato gli attestati alle 17 guide turistiche dell'A.G.T. che hanno seguito le lezioni.

Successivamente al corso di formazione, sulla base di quanto appreso da esso, queste guide hanno studiato un percorso turistico per i sordi che racconta Siena in modo diverso e inedito, perché connesso ai bisogni, ai tempi e ai valori specifici dei sordi. Sono così nati il depliant e l'itinerario "Siena in Lingua dei Segni" che sono stati

³² Associazione Guide Turistiche di Siena e Provincia

presentati il 9 settembre 2004, nell'ambito del Convegno conclusivo del progetto "Turismo a Siena per non udenti" tenutosi a Palazzo Patrizi.

Molte istituzioni hanno appoggiato il progetto: l'Ente Nazionale Sordomuti (Sezione provinciale di Siena e Roma), l'Istituto Pendola, il Museo dell'Opera Metropolitana, il Complesso Museale del Santa Maria della Scala, La Cooperativa La Proposta, la Casa Lavoro per Sordomute Adulte e la Soc. Coop. R.L. Siena Viva.

Il depliant, prodotto dall'Assessorato al turismo del Comune di Siena e col contributo della Fondazione Monte dei Paschi di Siena è molto colorato, con testi più brevi e semplificati rispetto a quelli tradizionalmente realizzati per i turisti che vengono a Siena e costituisce una svolta nelle proposte turistiche per utenti disabili.

Non si tratta quindi dell'ordinario tour di Siena adattato ai sordi, ma di un itinerario che entrerà nella "Città dei sordi", la zona così chiamata dai senesi per la presenza elevata di personaggi sordi: la chiesa di S. Agostino, la Casa Lavoro delle Sordomute Adulte, l'Istituto Tommaso Pendola.

Il percorso prosegue alla scoperta della Cattedrale, di Piazza del Campo e dell'Orto dei Pecci, ripercorrendo "tracce" storico-culturali che i sordi hanno lasciato in città: gli affreschi del Pinturicchio, pittore sordo, "Il Palio del 2 luglio del 1970" dipinto del pittore sordo Carlo Semplici, il ritratto di San Francesco di Sales, patrono dei sordomuti, i ricami delle sordomute adulte, il busto di Padre Tommaso Pendola, che nel 1828 fondò l'Istituto Pendola per accogliere ed educare i bambini sordi.

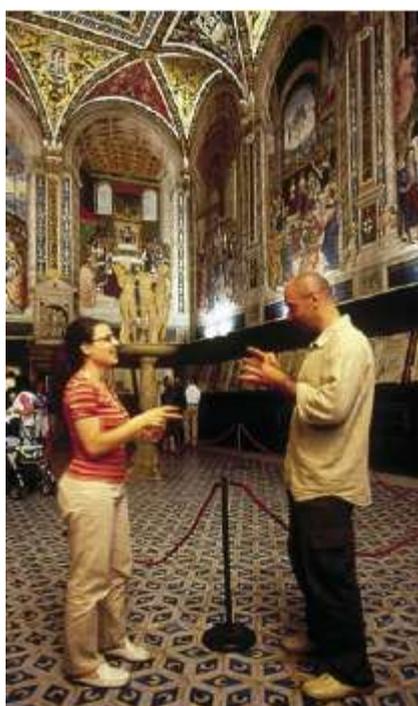
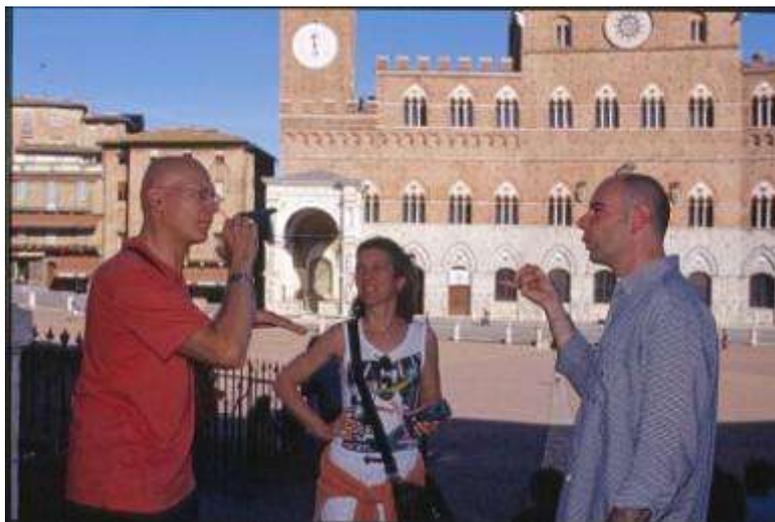


Fig. 16, 17 e 18: diversi momenti del tour “Siena in lingua dei segni”.
(Fonte: eng.comune.siena.it/Il-Turista/Diversamente-Abili/Siena-in-Lingua-dei-Segni)

In questo modo dunque:

“Siena si apre ai sordi attraverso le mani.

Mani che parlano, e descrivono i contorni e la storia di una città antica.

Mani abili ed occhi attenti.

Mani che toccano la storia di Padre Tommaso Pendola e i piccoli sordi a cui hanno insegnato a parlare.

Mani che hanno arredato i palazzi di mobili finemente lavorati.

Mani che hanno vestito la città di preziosi ricami.

Mani che sono entrate nella storia del Palio ed hanno fatto battere il cuore dei senesi.

Mani che si aprono e vi danno il benvenuto nel cuore di Siena”

(tratto dal depliant “Siena in Lignua dei Segni”)

II.5. VEASYT srl e le sue collaborazioni.

Per concludere questo capitolo si vuole ora dedicare questa parte a un progetto veneto e mi riferisco a VEASYT srl che vede le sue origini nel 2009 col nome di SMART³³Touristic Vision nato dall’idea di Lisa Danese ed Enrico Capiozzo, rispettivamente linguista presso l’Università Cà Foscari di Venezia impegnato nell’ambito di ricerca della semplificazione linguistica e della traduzione dall’italiano alla lingua dei segni italiana e ingegnere aerospaziale, alla ricerca di nuovi modelli di business che leghino crescita sociale e sviluppo economico.

Si tratta di uno spin-off accademico nato all’interno dell’allora Dipartimento di Scienze del Linguaggio (attualmente Dipartimento di Studi Linguistici e Culturali Comparati) con l’iniziale scopo di realizzare un circuito turistico-culturale a misura di sordo attraverso la creazione di prodotti e servizi in lingua dei segni per rendere accessibile e fruibile il patrimonio artistico culturale del veneto alle persone sorde in totale autonomia.

SMART Touristic Vision è tra i partecipanti è tra i partecipanti al Progetto Impresa promosso dal Consorzio IMPAT e si articola in due momenti: superato il primo, chiamato “Gestazione e Nascita” , il Consorzio lo affianca per un anno (febbraio

³³ Social Multimedia Activities for Deaf Tourism (Attività socio-multimediali per il turismo dei sordi).

2010-2011) per pianificare il progetto d'impresa. Dopodiché il gruppo conclude la fase di studio preliminare attraverso un accurato business plan (analisi di mercato e pianificazione economica) che gli permette di accedere alla seconda fase del progetto Impresa ("Start Up- espansione"), dato che la Commissione del Consorzio garantisce un altro anno di affiancamento per la più delicata fase di avvio della società. È in questo momento che l'obiettivo del gruppo inizia a modificarsi: il nuovo intento è di rendere i contenuti e le info accessibili a ogni tipo di esigenze speciali dell'utente. In questa nuova ottica viene fondata quindi nel gennaio 2012 VEASYT srl, termine nato dalla fusione dei termini inglesi *visit*³⁴ ed *easy*³⁵ e che identifica in pieno i nuovi obiettivi del gruppo: sviluppare soluzioni digitali per rendere una visita, un viaggio, una permanenza accessibili a tutti, soprattutto in modo semplice, secondo i propri *special needs*³⁶.

La società gode del supporto e del patrocinio della Regione Veneto, dell'ENS e dell'UICI³⁷ Onlus.

Nello specifico la nuova società pianifica lo sviluppo e il lancio di due servizi, VEASYT Translate e VEASYT Live! E di un prodotto, VEASYT Tour.

"L'azienda propone servizi digitali per una completa accessibilità ai contenuti e alle informazioni, seguendo le linee guida della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità (2006). VEASYT si rivolge a enti pubblici e privati, aziende e liberi professionisti che desiderano offrire servizi accessibili per una piena inclusione sociale di tutti i cittadini, superando le barriere sensoriali o linguistiche" (www.veasyt.com/it/about.html).



Fig 19: il simbolo della società VEASYT srl

(Fonte: www.veasyt.com)

³⁴ Visita.

³⁵ Facile.

³⁶ Bisogni speciali.

³⁷ Unione Italiana dei Ciechi e Ipovedenti.

II.5.1. VEASYT Tour, VEASYT Live! e VEASYT Translate.

VEASYT Tour è una guida multimediale accessibile che dà la possibilità a chi interessato di accedere autonomamente a contenuti culturali/informativi in modalità testuale, audio o video in lingua dei segni riguardanti musei, città d'arte, parchi, ville, itinerari enogastronomici o naturalistici.

È fruibile direttamente sul luogo di visita attraverso i propri dispositivi portatili e scaricabile da web applicati con o da appiOS e Android, ma è anche consultabile dal proprio pc di casa. È organizzata in capitoli contenenti i principali punti di interesse individuabili grazie a mappe multimediali, completati da foto o ricostruzioni grafiche.

La guida è continuamente integrabile aggiungendo nuove lingue verbali e/o dei segni per una descrizione sempre più ampia e dettagliata del territorio.

“VEASYT Tour si propone come la "reinterpretazione" accessibile delle tradizionali guide cartacee. Il servizio tuttavia non è pensato per una nicchia svantaggiata, ma segue le linee guida del *Design for All*³⁸. Ogni utente può personalizzare la fruizione scegliendo la modalità a lui più adatta, garantendo così l'accesso ai contenuti culturali a tutti”(www.veasyt.com/it/tour.html).



Fig. 20: il simbolo di VEASYT Tour (Fonte: www.veasyt.com)

Questo prodotto è acquistabile da musei e realtà cittadine che mirano a offrire il proprio patrimonio culturale in modo inclusivo; è rivolto anche alle aziende che

³⁸Con questo termine si intende una filosofia progettuale che prevede l'uso di sistemi, servizi e prodotti da parte di più persone possibile, senza bisogno di alcun adattamento a bisogni specifici. Si tratta di un design che promuove la diversità umana, l'inclusione sociale e l'uguaglianza.

vogliono comunicare i loro prodotti in modo accessibile per poter soddisfare sempre fasce sempre più ampie di clienti.

Attraverso un form compilabile on-line gli interessati otterranno tutte le informazioni che desiderano e su richiesta potranno ricevere anche un preventivo gratuito.

Veasyt ha già realizzato e messo a disposizione nel suo sito (www.veasyt.com) varie guide multimediali per molti musei di Venezia: Museo Archeologico Nazionale, Museo di Arte Orientale, mostra “Leonardo da Vinci. L’uomo Universale” delle Gallerie dell’Accademia, la Cà Foscari Digital Week 2013, ma anche per molte ville venete: Emo (Vedelago, TV), Comunità Mel (Mel, BL), Contarini Camerini (Piazzola sul Brenta, PD), Pojana (Pojana Maggiore, VI), Venier Contarini (Mira, VE), Carlotti (Caprino Veronese, VR), Cordellina Lombardi (Montecchio Maggiore, VI) oltre che per il Santuario Madonna di Lourdes a Chiampo (VI).

Cliccando all’interno del Museo o della Villa interessati si accede a una pagina contenente vari capitoli in ordine progressivo. Prima di avviare l’esecuzione del capitolo si sceglie la modalità di accesso ai contenuti: italiano, inglese, LIS. Per quanto riguarda italiano e inglese le informazioni sono fornite sia attraverso un testo scritto che attraverso l’audio. Per la traduzione in LIS sono disponibili invece dei video per ogni capitolo.

VEASYT Live! offre servizi di video interpretativo professionale a distanza presente in Italia disponibile via web in lingue vocali o dei segni.

Nasce per dare la possibilità alle pubbliche istituzioni di poter interagire facilmente e professionalmente con cittadini sordi segnanti o con cittadini stranieri nella loro lingua madre e per consentire alle aziende la comunicazione con clienti e partner stranieri.

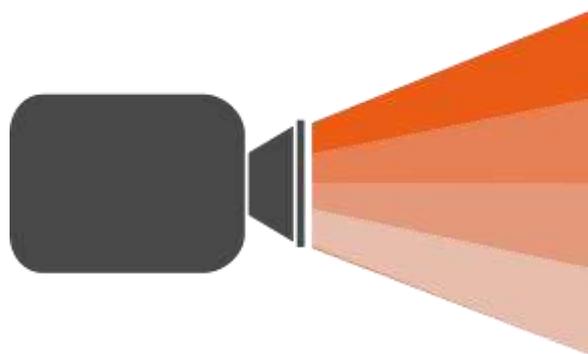


Fig 21: il simbolo di VEASYT Live! (Fonte: www.veasyt.com)

“Con VEASYT Live! chiunque può avere a disposizione in videoconferenza un interprete professionista in qualsiasi lingua e in qualunque luogo per ambiti “di trattativa”. Per una riunione in ufficio, per una visita medica, la corsia di un ospedale, un appuntamento dall’avvocato, la reception di un hotel, l’aula di un tribunale e altro ancora”(www.veasyt.com/it/live.html).

VEASYT Translate, infine, è un servizio di traduzione multimediale di contenuti testuali tradotti in lingua dei segni da professionisti sordi e vedenti.

È integrabile a qualunque pagina web inserendo un’apposita icona o link che riprodurrà i contenuti video tradotti; è possibile anche la traduzione di documenti cartacei attraverso l’uso del QR code: l’utente, inquadrando il codice sul documento col proprio *smartphone*, otterrà il video in lingua dei segni.

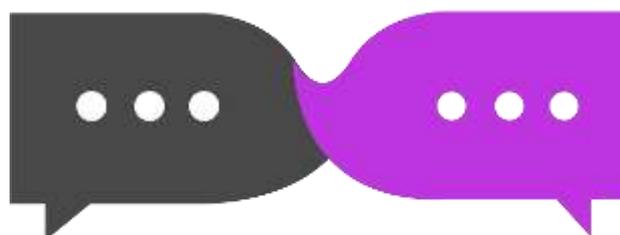


Fig. 22: il simbolo di VEASYT Translate (Fonte: www.veasyt.com)

“Il servizio VEASYT Translate garantisce la completa accessibilità a contenuti informativi complessi da parte dei cittadini sordi che usano la lingua dei segni. Per una piena inclusione sociale”(www.veasyt.com/it/translate.html).

II.5.2. La collaborazione tra VEASYT e Palazzo Grassi.

VEASYT ha collaborato con l'Università Cà Foscari, Palazzo Grassi e Punta della Dogana di Venezia nell'ambito del progetto ST_ART, grazie al quale sono stati istituiti dei laboratori didattici e visite guidate in LIS nei due musei.

L'idea di costruire tale progetto avviene osservando le molte attività offerte ai sordi dal Castello di Rivoli, museo di arte contemporanea a Torino che diventa fonte di ispirazione per il team di Palazzo Grassi che si occupa dello sviluppo e della concretizzazione. Il Dipartimento Educazione del museo di Rivoli e l'Istituto per sordi di Torino infatti, oltre alle già citate attività per sordi hanno curato il "Dizionario di arte contemporanea in lingua dei segni- il silenzio racconta l'arte" pubblicato dalla Umberto Allemandi & C. Si tratta di un vero e proprio dizionario in Lingua dei Segni per rendere accessibile il lessico dell'arte contemporanea anche ai sordi. Grazie all'accostamento di ottanta celebri opere d'arte moderna con altrettanti segni esemplificativi appositamente elaborati e testati da un'eterogenea équipe di persone sorde ed esperti del settore, anche i sordi possono avvicinarsi al mondo della'arte contemporanea in modo semplice ed intuitivo.

Da ottobre 2012 Palazzo Grassi ha integrato la sua già ricca offerta di mostre temporanee di arte moderna con delle iniziative riservate ai non udenti, con lo scopo di rendere accessibile questa offerta già esistente ai gruppi scolastici e alle famiglie con bambini sordi per avvicinarli all'arte.

Il ruolo di VEASYT in tutto ciò è quello di fornire interpreti LIS che collaborino con gli operatori didattici del museo; i primi vengono formati dal museo stesso per quanto riguarda la didattica dell'arte, il funzionamento delle attività, i contenuti e i percorsi delle mostre. A sua volta la società svolge un periodo di formazione agli operatori didattici sulla LIS e sull'approccio che devono avere con i sordi.



Fig. 23: un momento del laboratorio didattico. (Fonte: kidsarttourism.com/st-art-per-tutti-a-palazzo-grassi-scoprire-larte-contemporanea/)

L'offerta dedicata alle scuole consiste in una visita degli spazi espositivi seguita da un'attività didattica (diversificata a seconda dei gradi scolastici) nei quali sono presenti l'operatore didattico e l'interprete LIS gratuito (su richiesta). I percorsi didattici della durata di un'ora e mezza hanno un costo di 75 euro a classe, da sommare al costo del biglietto d'entrata al museo, gratuito per i bambini fino agli 11 anni e del costo di 6 euro per gli studenti sopra gli 11 anni che partecipano a un'attività didattica.

Per quanto riguarda le famiglie, invece, ogni sabato pomeriggio alle 15 sono proposte delle attività dove è sempre presente un operatore dedicato formato sia per segnare che per accompagnare anche i non udenti. In questo caso l'interprete LIS svolge una mezzora introduttiva per spiegare ai bambini cos'è la lingua dei segni: l'idea è che il bambino udente, nel momento in cui incontrasse un coetaneo sordo saprà che esiste un modo per comunicare tra sordi.

Il costo dei laboratori è di 8 euro a cui va sommato il costo d'ingresso, gratuito fino agli 11 anni e di 10 euro per gli accompagnatori dei bambini.

Una volta concluse attività e visite il museo fornisce un questionario di feedback ai visitatori e agli insegnanti per i gruppi scolastici: ne esiste uno apposito per le visite e le attività in LIS che si può trovare all'indirizzo: www.palazzograssi.it/it/feedback-visite-guidate-lis e uno per le attività scolastiche: www.palazzograssi.it/it/feedback-scuole. Va anche ricordato che sempre nel sito sono presenti i video in LIS che illustrano e descrivono le mostre temporanee presenti al museo.

Per grandi e piccoli Palazzo Grassi e Punta della Dogana propongono a turno ogni primo sabato del mese una visita guidata in LIS alla mostra temporanea in corso. Gli ultimi due appuntamenti sono stati “Girotondo LIS” a Punta della Dogana sabato 12 aprile consistente in un percorso sonoro e segnato per tutti i bambini avente un segno emblematico in ogni sala e “Cinquanta segnanti” svoltasi sabato 10 maggio a Palazzo Grassi in collaborazione con un gruppo di circa 60 sordi segnanti provenienti dall’ENS di Mestre e organizzata da Anna Ramasco, artista torinese che ha lavorato a stretto contatto con molti sordi.

Si è trattato di una performance fisica molto ben strutturata perché sembrava spontanea agli occhi di chi non lo sapeva: attraverso dei movimenti i segnanti coinvolgevano i visitatori udenti nei loro scambi, instaurando interazioni molto interessanti.

Ai visitatori, incuriositi e molto partecipi, veniva anche fornito un foglietto con l’alfabeto manuale LIS in modo da avere un mezzo per comunicare con i segnanti che erano molto simpatici e coinvolgenti.



Fig. 24: il video illustrativo delle mostre in LIS.

(Fonte: article.wn.com/view/2014/01/31/Un_progetto_di_legge_su_lingua_segni_per_abbattere_barriere/)

L’affluenza all’evento è stata molto buona, dato che era stato ben pubblicizzato e comunicato, anche la riuscita è stata molto soddisfacente probabilmente per il fatto che

era stato organizzato con un gruppo già formato di sordi (l'ENS³⁹ di Mestre). Questi sono dati da citare perché in genere le iniziative che il museo propone per i sordi non sono molto seguite dagli stessi, infatti solitamente è Palazzo Grassi stesso che invita i gruppi di sordi alla visita guidata in LIS delle esposizioni temporanee durante il corso dell'anno; ogni anno riescono quindi ad avere 2 o 3 gruppi di sordi.

Ciò mi è parso molto strano dato che negli altri casi considerati sono sempre i visitatori che si recano al museo o richiedono la visita guidata in LIS. Probabilmente questa differenza è data dal fatto che Palazzo Grassi è una realtà meno conosciuta rispetto, per esempio, alla città di Siena o ai Musei Vaticani, oltre alla diffidenza che i sordi nutrono nei confronti del nuovo e dell'ignoto, data la loro tendenza a muoversi in ambienti già conosciuti e molto spesso in gruppo.



*Fig. 25 e 26: diversi momenti della performance 50 segnanti.
(Fonte: www.palazzograssi.it/it/gallery/start-50-segnanti)*

³⁹ Ente Nazionale Sordi.

Un'altra iniziativa recente che ha riscontrato un discreto successo è stata quella nell'ambito di ART NIGHT, la manifestazione in notturna ideata e coordinata da Cà Foscari che ha luogo ogni anno a fine giugno (quest'anno si è svolta il 21 giugno) e vede coinvolte istituzioni pubbliche e private che propongono visite guidate, concerti, letture per tutta la sera e la notte. Anche Palazzo Grassi partecipa e quest'anno ha proposto la visita guidata in LIS per l'esposizione temporanea "Prima Materia" a Punta della Dogana.

Si è quindi visto una varietà di offerta esistente con una particolare attenzione per i sordi, oltre a una grande disponibilità ad adattarsi alle loro esigenze tenendo conto delle eventuali difficoltà che essi potrebbero incontrare.

III. CASI DI STUDIO EUROPEI: REGNO UNITO E FRANCIA.

III. 1. L'offerta museale di Londra.

III.1.1. La sordità nel Regno Unito.

Nel Regno Unito ci sono più di 10 milioni di persone con qualche forma di perdita uditiva, cioè un sesto della popolazione. In questa cifra distinguiamo 6.4 milioni con più di 65 anni di età e circa 3,7 milioni dai 16 ai 64 anni. Dal totale, inoltre, si segnalano oltre 800 mila persone con sordità severa o profonda.

Dato il progressivo invecchiamento della popolazione, si stima che nel 2031 ci saranno circa 14,5 milioni di persone sorde. Inoltre, l'Organizzazione Mondiale della Sanità prevede che nel 2030 la sordità si collocherà nella top ten delle malattie da invecchiamento, sopra il diabete e le cataratte.

La fig. 28 riporta i dati relativi al totale delle persone sorde nel Regno Unito (UK), divise per fascia d'età: lavoratori (*workingage*) e pensionati (*retirementage*) ed evidenziando dal totale (*allhearingloss*) le cifre riguardanti la sordità severa/profonda (*severe/profound*) per le due categorie. Si procede poi alla suddivisione per le quattro nazioni che compongono il Regno Unito (Inghilterra, *England*; Scozia, *Scotland*; Galles, *Wales*; Irlanda del Nord, *NorthernIreland*) usando gli stessi criteri.

Ci sono più di 45 mila bambini sordi nel Regno Unito, metà dei quali sono sordi dalla nascita mentre gli altri lo diventano durante l'infanzia.

La condizione di sordità implica quindi l'uso di strumenti o supporti per la percezione dei suoni. Circa 2 milioni di persone nel Regno Unito possiedono apparecchi acustici, ma solo 1,4 milioni li usano regolarmente. Dei 10 milioni con problemi legati alla perdita uditiva, 6 milioni trarrebbero beneficio dagli apparecchi acustici; ciò vuol dire che i restanti 4 milioni non posseggono un apparecchio acustico, ma sarebbe necessario anche per loro.

Molti tra coloro che sono nati sordi o che lo sono diventati molto presto preferiscono usare la lingua dei segni. Attualmente non ci sono cifre precise e affidabili riguardanti quante persone nel Regno Unito usano la BSL⁴⁰, perché finora non è mai stato fatto un censimento ufficiale generale. Solo la Scozia, effettuando un censimento nel 2011, ha

⁴⁰*British Sign Language* (Lingua britannica dei segni).

aggiunto tra le domande del questionario la voce “uso della BSL a casa” e da questo si è constatato che 13 mila scozzesi usano la BSL come prima lingua.

	Working age	Retirement age	Total
UK			
All hearing loss	3,721,000	6,390,500	10,111,500
Severe/ profound	135,500	685,000	820,500
England			
All hearing loss	3,106,000	5,344,500	8,450,500
Severe/ profound	122,000	575,500	697,500
Scotland			
All hearing loss	326,000	541,500	867,500
Severe/ profound	13,000	56,500	69,500
Wales			
All hearing loss	187,500	346,500	534,000
Severe/ profound	7,000*	37,500	44,500
Northern Ireland			
All hearing loss	130,500	157,000	287,500
Severe/ profound	4,000*	16,500	20,500

* Statistic lies within percentage margin of error

Fig. 27: totale soggetti sordi nel Regno Unito e nelle quattro nazioni che lo compongono. (Fonte: Action on Hearing Loss Information, July 2011)

La BDA⁴¹ ritiene comunque che ci siano circa 156 mila sordi segnanti in tutto il Regno Unito.

La BSL viene introdotta nel sistema educativo dei sordi nel XVIII secolo da Thomas Braidwood, un insegnante scozzese, che fondò nel 1760 anche il primo istituto per sordi in Gran Bretagna (la “*Braidwood's Academy for the Deaf and Dumb*”).

Quando però nel 1889 fu istituita la Commissione reale per ciechi e sordi in seguito alla Conferenza di Milano del 1880, l’insegnamento in lingua dei segni vide la sua fine.

⁴¹BritishDeafAssociation(Associazione britannica dei sordi).

Le decisioni prese nella già citata Conferenza di Milano, portò quindi le sue conseguenze anche nel Regno Unito. Anche qui, infatti, tutte le scuole e gli istituti per sordi adottarono il metodo oralista, proibendo l'uso di qualsiasi forma di linguaggio segnato o gestuale. Per i seguenti cento anni il metodo oralista rimase l'unica metodologia di educazione per i sordi e ancora oggi gioca un ruolo fondamentale.

Solo a partire dai primi anni Novanta del 900, alcune scuole cominciarono ad ammettere nuovamente l'uso della lingua dei segni.

La BSL fu definitivamente riconosciuta come lingua dal governo britannico il 18 marzo 2003 e nel 2009 il Regno Unito firmò la Convenzione ONU per i diritti delle persone disabili nella quale veniva affermata parità tra lingue dei segni e lingue parlate attraverso l'art.2: "il linguaggio comprende le lingue parlate e il linguaggio dei segni, come pure altre forme di espressione non verbale".

III.1.2. Il sistema di trasporti londinese e i particolari servizi offerti ai non udenti

La capitale britannica è una delle città più visitate al mondo. Di conseguenza essa si è opportunamente attrezzata per fare in modo di essere il più accessibile possibile anche a quei turisti con speciali esigenze. Un impulso importante viene dato dall'*EqualityAct*⁴² del 2010, un provvedimento innovativo perchè fu messo in atto con lo scopo di razionalizzare e aggiornare la legislazione antidiscriminatoria presente nel Regno Unito (formata fino a quel momento da testi normativi settoriali portanti le date dal 1970 al 2007) e formulare un quadro legislativo unitario come fondamento della tutela dell'uguaglianza in tutti gli ambiti della vita sociale e lavorativa in difesa di razza, orientamento sessuale e religioso, disabilità, stato civile, età, ecc.

Tra gli effetti positivi che si sono riscontrati dopo l'entrata in vigore di questa legge, si è riscontrato un incremento di attenzione, interesse e sensibilità da parte della società alla salvaguardia di queste categorie facilmente discriminabili.

Per fare un esempio,, per quanto riguarda le strutture turistiche (e non) e l'accoglienza di persone non udenti, c'è stato un adeguamento a degli standard imposti dall'*EqualityAct* in materia di sordità.

⁴²Legge dell'Eguaglianza.

Tutte le aree e gli spazi pubblici come per esempio reception, banchi informazioni e ascensori di hotel, musei, cinema, teatri, sale conferenze,...devono essere attrezzati con microfoni e dispositivi di amplificazione del suono per quelle persone che indossano apparecchi acustici. Questi sistemi devono essere opportunamente segnalati con cartelli appositi e ben visibili.



Fig. 28 e 29: varianti di simboli che indicano la possibilità di utilizzare apparecchi di amplificazione del suono(Fonte: www.audibleisure.com/induction_loop_signs.htm)

Tutti gli spazi pubblici devono essere equipaggiati con luci collegate ai sistemi di allarme antincendio per permettere ai non udenti di essere informati in caso di incendio. Gli hotel devono, inoltre, fornire cuscini vibranti come allerta o semplicemente come sveglia.

I locali pubblici devono poi accettare i cani guida per sordi (*Hearing Dogs*)⁴³ se opportunamente segnalati dalla giacca e certificati.

⁴³ Cani udenti: questi tipi di cani sono registrati a tutti gli effetti come cani di assistenza per disabili e come tali l'*EqualityAct* ne ammette l'accesso ai locali pubblici.

Gli *hearing dogs* sono addestrati per avvisare bambini e adulti non udenti riguardo tutti i suoni e i segnali di pericolo presenti in casa, al lavoro o negli edifici pubblici come la sveglia, il campanello della porta, lo squillo del telefono, l'allarme del fumo e antincendio. Questi cani avvisano il padrone toccandolo con una zampa o dando un colpetto col naso per catturare l'attenzione. Il padrone chiederà allora: "Cosa c'è?" a voce o in lingua dei segni e il cane lo guiderà alla fonte del suono. Per segnali di allarme invece, dopo la domanda, il cane si stenderà per terra per indicare il pericolo. (www.hearingdogs.org.uk/about-us/about-hearing-dogs-for-deaf-people)

Anche le Olimpiadi del 2012 hanno avuto un influsso benefico sulla presa di coscienza da parte di istituzioni e operatori del settore turistico nell'accoglienza in modo appropriato di persone con disabilità, soprattutto in vista delle Paraolimpiadi svoltesi subito dopo le Olimpiadi.

Gli stadi e i mezzi pubblici sono stati attrezzati con accessi per le sedie a rotelle, le cartine della metro e dei bus sono state aggiornate con le fermate aventi servizi per disabili, sono stati messi più di 1200 totem con la cartina della zona in cui ci si trova e con le indicazioni dei principali punti di interesse più vicini, oltre che alle fermate di metro e bus.



Fig. 30 e 31: esempi di segnaletica che indica i maggiori punti di interesse di Londra con le relative indicazioni. (Fonte: www.ovchotels.com/visit-london.html)

Ed è soprattutto nelle stazioni delle metropolitane che è stato fatto molto: oltre ai già menzionati accessi per le sedie a rotelle, si vogliono menzionare alcuni servizi specifici per persone con disabilità sensoriali.

Sono stati installati schermi a LED in tutte le fermate delle metro (e in parecchie anche dei bus) indicanti il tempo mancante all'arrivo del mezzo. Le fermate degli autobus

sono inoltre munite di un cartello indicante un codice numerico da mandare via sms per ricevere informazioni in tempo reale sui bus in arrivo nella fermata in cui ci si trova.

A bordo tutti gli autobus hanno uno schermo ben visibile che informa sul percorso, sulla fermata a cui si sta arrivando e sulla destinazione finale. Contemporaneamente una voce scandisce chiaramente queste informazioni.

Anche nelle metropolitane i nomi di ogni fermata sono articolati molto chiaramente. Questo potrebbe sembrare un dettaglio insignificante per persone normoudenti, ma per sordi che portano apparecchi acustici è di vitale importanza, come conferma Brenda Battat, *Retired Executive Director* della *Hearing Loss Association of America* e non udente con apparecchio acustico lei stessa, nella conferenza del 5 ottobre 2013 organizzata da *Hearing Link UK*: “ Sono in metropolitana e mi chiedo come mai riesco a capire ogni parola di quello che dicono. Posso sentire quando mi dicono *Mind the gap* forte e chiaro! Sono nella metropolitana a Washington e non capisco niente. Cosa succede?” Così analizzando la situazione Brenda spiega che il tutto si basa sul fatto che c'è un sistema pubblico automatizzato di alta qualità, con una voce articolata molto chiaramente. Invece nella metro di Washington gli annunci sono fatti dal conducente del treno, col risultato che davvero non si capisce una parola. (Hearing Link Matters, winter 2013 p.13 www.hearinglink.org/file/1--everything-else-/Hearing_Link_Matters_Winter2013.pdf).

A questo proposito si vuole ricordare anche che sono presenti dispositivi di amplificazione del suono nella maggior parte delle biglietterie, punti d'informazione, binari, taxi e anche in alcuni autobus, sempre opportunamente contrassegnati dal simbolo caratteristico.

Per quanto riguarda poi i cani guida, essi sono ben accettati in tutti i mezzi pubblici. Per quanto riguarda le scale mobili nelle metropolitane, solo i cani addestrati ad usarle vi hanno accesso. Se il cane non è addestrato, il personale aiuterà il disabile a trovare un'altra uscita oppure fermerà momentaneamente le scale mobili. Non vengono inoltre applicati costi supplementari al biglietto di viaggio se si è accompagnati da un cane guida.

Per riprendere le parole di Brenda, che sono le parole di qualsiasi sordo ma di qualsiasi persona con disabilità che vuole viaggiare e anche di qualsiasi altro viaggiatore: “Penso che quando viaggiamo, ci sono quattro cose di cui abbiamo bisogno. Vogliamo sentirci

sicuri, vogliamo essere informati su cosa sta succedendo, vogliamo essere presi in considerazione e vogliamo che tutto vada liscio. Quando una di queste cose va storta, le cose si complicano”

(Hearing Link Matters, winter 2013 p.13 in www.hearinglink.org/file/1--everything-else-/Hearing_Link_Matters_Winter2013.pdf).

Ho voluto approfondire, oltre al caso italiano, anche la situazione in Gran Bretagna, più precisamente la situazione di alcuni musei londinesi, trovandomi nei pressi della città per uno stage curriculare di alcuni mesi.

Ho avuto la possibilità di incontrare e discutere con i responsabili degli eventi e dell’accessibilità del British Museum (Jane Samuels), del Victoria and Albert Museum (Barry Gingley) e del Science Museum (Claire Hazell e Anna Fisher). A essi ho rivolto alcune domande e ho avuto l’occasione, inoltre, di visitare i musei di persona e partecipare a qualche evento organizzato per non udenti.

Le domande che in genere ho rivolto a tutti loro sono le seguenti⁴⁴:

1. In cosa consistono i servizi e gli eventi che il museo offre ai visitatori con difficoltà uditive? Sono differenziati per persone che conoscono una lingua dei segni e per altre che non la conoscono?
2. Da quanto tempo li offrite?
3. Qual è il numero di visitatori che richiedono questi servizi in un anno? (cifra approssimata)
4. Esistono dei form o dei questionari specifici da somministrare a questi visitatori per avere un feedback del servizio offerto? Se sì, è generalmente un feedback positivo o negativo?
5. Ci sono sordi stranieri che visitano il museo? Se sì, offrite qualche servizio specifico per loro?
6. Descrivi il percorso preparatorio per lo staff del museo che entra in contatto con questi visitatori.

⁴⁴ Le domande e le relative interviste sono state svolte in inglese. Il paragrafo ripropone la versione italiana a cura dell’autrice.

III.1.3. Il Victoria & Albert Museum.

Servizi offerti

Il museo offre un sistema di allarme antincendio portatile (*firepagersystem*) che vibra, si illumina e suona quando l'allarme antincendio generale si attiva.

Esso è parte della procedura di evacuazione; gli apparecchi sono disponibili gratuitamente al banco informazioni per tutta la durata della visita. È possibile utilizzarlo in qualsiasi zona del museo ma è pensato soprattutto per quei visitatori che si recano all'ultimo piano dell'edificio dove si trova il laboratorio di ceramica e l'aula studio.

Sono sempre disponibili, inoltre, microfoni e cuffie di amplificazione del suono per le conferenze e per i tour del museo. Le aree in cui è possibile utilizzarli presentano il simbolo già presentato in fig. 28 e 29.

Ci sono periodicamente delle conferenze in BSL e inglese supportato da segni (*cuedspeech*⁴⁵) sulle tematiche proposte dal museo. Dato l'elevato costo degli interpreti in lingua dei segni è possibile offrirne solo una al mese. Per i bambini sono poi presenti dei video nelle gallerie in BSL proposti dall'associazione *DeafUmbrella*⁴⁶.

Le gallerie sono provviste di video sottotitolati. Essi si dividono in due categorie: alcuni video sono senza audio ma provvisti di sottotitoli, altri invece hanno l'audio ma viene fornita una trascrizione parola per parola di ciò che viene detto, non si tratta quindi di un inglese semplificato.

In ogni caso, per chi lo desiderasse e lo richiedesse, il museo mette a disposizione guide gratuite in BSL per dei tour completi.

Numeri e feedback

Come numeri, per quanto riguarda le conferenze d'arte periodiche tenute in BSL partecipano circa 15 persone ogni volta, per un totale di 180 all'anno. Inoltre l'interprete per i tour privati del museo viene richiesto circa 5-6 volte all'anno.

⁴⁵ Sistema di comunicazione visiva in accompagnamento e a supporto della Lettura Labiale creato da R. O. Cornett (vicepresidente del Gallaudet College, Washington) nel 1967 (appunti della lezione di Linguistica per la sordità e disturbi del linguaggio tenuta dalla dott.ssa Maria Cristina Bronte il 8.11.11 all'Università Cà Foscari nell'a.a. 2011/2012).

⁴⁶ Associazione inglese con sede a Bexley nel Kent (UK) fondata nel 2000 da Rachel Hubbard con lo scopo di supportare i non udenti attraverso personale qualificato che li aiuti a comunicare nel mondo udente. (deafumbrella.com/home/about)

Per quanto riguarda eventi per le famiglie con bambini, partecipano ogni volta circa 20 famiglie e gli eventi sono 4 volte all'anno.

In generale, però, non si tengono registrati ufficialmente i numeri dei partecipanti.

Per quanto riguarda i sordi stranieri che visitano il museo, sono a disposizione gli stessi servizi offerti ai sordi inglesi. Di solito la comunicazione avviene in BSL: data la base comune tra le lingue dei segni, quindi si è constatato ci sia sufficiente comprensione. Il 50% dei visitatori stranieri, poi, viene da oltreoceano (Stati Uniti, Canada, America Latina, ecc.) ma anche dall'Estremo Oriente e di solito sono accompagnati da una loro guida quindi non richiedono l'uso dei servizi offerti.

Il museo somministra mensilmente un questionario sulla soddisfazione dei visitatori e di solito circa il 6% di questi hanno qualche disabilità. Per quanto riguarda i servizi per i sordi, sono molto apprezzate le conferenze d'arte che si tengono una volta al mese, come anche gli apparecchi di amplificazione sonora, anche se molti lamentano la scarsa qualità del segnale.



*Fig 32: un momento della visita guidata in BSL
(fonte: www.vam.ac.uk/page/b/programmes-deaf-visitors/)*

Preparazione dello staff

A proposito dello staff, uno dei curatori è sordo e usa il *cuedspeech* per comunicare. Inoltre, 40 su 120 assistenti di galleria hanno il livello 1 in BSL. Il museo infatti offre un corso di BSL della durata di 30 settimane (3 ore a settimana) per chi è interessato; in generale tutto il personale deve obbligatoriamente seguire un corso di formazione sull'approccio e la relazione con i visitatori disabili.

III.1.4. Il BritishMuseum.

Servizi offerti

Il museo offre eventi interpretati in BSL una volta al mese (un “Gallery Talk” o un “eyeOpener Tour”) e inoltre, per ogni nuova mostra che viene allestita viene offerta un’interpretazione in lingua dei segni.

In ogni caso, è anche possibile prenotare traduttori in BSL per tour di gruppo privati gratuiti, eventi specifici o motivi di studio richiedendoli 6 settimane prima del giorno desiderato.

Gli apparecchi portatili di amplificazione sonora sono disponibili al banco informazioni per molte visite guidate nelle gallerie.

Sono ammessi i cani guida, per i quali è disponibile una ciotola d’acqua al banco informazioni.

Per le mostre temporanee a pagamento, ci sono sconti sul biglietto per i visitatori disabili; inoltre per i loro accompagnatori il biglietto è gratuito.

È disponibile anche una guida multimediale tradotta in BSL che include più di 200 oggetti esposti al museo ed è gratuita per i sordi, oltre alle trascrizioni dell’audio di molti video. Come per il *Victoria and Albert* anche qui si tratta di trascrizioni testuali e non di frasi semplificate.

Il banco informazioni inoltre fornisce una brochure contenente tutti i servizi messi a disposizione per i visitatori con qualsiasi disabilità.

Numeri e feedback

Le traduzioni in BSL sono presenti nel museo da più di 20 anni, mentre le trascrizioni dell’audio e le guide multimediali sono molto più recenti, esistono circa da 3-4 anni.

Esiste un questionario generale per tutti i visitatori, ma non ci sono questionari o statistiche specifici che registrino il numero di utenti che usufruiscono per i servizi ai disabili e fotografino il grado di soddisfazione dopo la fruizione. Gli unici feedback che si ricevono sono qualora si fossero verificate disfunzioni e quindi per delle lamentele.

Abbiamo comunque dei numeri abbastanza precisi riguardo a una mostra temporanea aperta dal 25 gennaio al 15 aprile 2012, per la quale sono stati organizzati anche degli eventi per i sordi. La mostra in questione è intitolata *Haji, journey to the heart of Islame*

racconta del pellegrinaggio alla Mecca, uno dei cinque pilastri della fede musulmana, che ogni fedele islamico deve fare almeno una volta nella vita. Ai due discorsi introduttivi del curatore tenutesi in BSL parteciparono più di 60 sordi; inoltre, il successo è stato così grande tra i sordi e i non udenti della comunità musulmana di Londra che furono organizzate delle visite private per far fronte alla grande domanda. A queste visite hanno partecipato anche tre organizzazioni chiave: Action on Hearing, Al-Ishara (un'organizzazione per sordi musulmana) e DeafMuslims UK, oltre a più di 70 persone non udenti. Circa 20 visitatori sordi dell'organizzazione DeafMuslims UK hanno assistito a un tour privato per conto del Comitato Musulmano della Gran Bretagna.

Come per il *Victoria and Albert*, per quanto riguarda sordi stranieri, non ci sono specifici interpreti. La ragione è sempre la stessa: si constata un buon grado di comprensione tra diverse nazionalità anche usando la BSL; inoltre il museo non disporrebbe comunque dei fondi economici per far fronte a queste figure.

Preparazione dello staff

Tutto lo staff del museo deve obbligatoriamente partecipare a un corso di formazione sull'approccio e la relazione con i visitatori disabili e a uno più specifico per i sordi nel quale sono insegnate alcuni segni essenziali in BSL per comunicare. Chi lo desidera può continuare con lo studio e ottenere il livello 1 in BSL.

III.1.5. Il Science Museum.

Servizi offerti

Gli apparecchi di amplificazione sonora sono disponibili al banco informazioni, al banco biglietti, nel cinema 3D, nel teatro e nello spazio espositivo chiamato "Launchpad".

In ogni stanza sono poi presenti guide con video e sottotitoli con la spiegazione dei macchinari esposti, sono inoltre interattive, quindi danno la possibilità di provare attività in prima persona.

Riduzioni speciali per disabili ed entrata gratuita per un accompagnatore sono disponibili in quelle aree come il cinema 3D, la zona di volo e i simulatori che necessitano di un biglietto a pagamento.

Come per i precedenti due musei, è disponibile l'interprete in BSL per tour privati su richiesta.

Per quanto riguarda gli eventi, il Science Museum offre una vasta gamma per non udenti, con un'attenzione speciale per le famiglie e i bambini.

Ogni primo sabato del mese e durante le vacanze si svolge SIGNtific iniziativa che propone diversi eventi per bambini nell'arco della giornata. Gli eventi in questione sono:

- *Up UpAway!* Uno *storytelling* per bambini fino agli otto anni della durata di mezz'ora racconta la storia e l'evoluzione degli aerei e delle macchine per volare. Un interprete in BSL guida l'evento, mentre un altro traduce simultaneamente in inglese, dato che sia sordi che udenti possono parteciparvi.
- *A star is born*, un altro *storytelling* nel quale ai bambini viene illustrato il percorso di vita di una stella, dalla sua nascita fino alla morte.
- *The real McCoy storytelling*, che prevede il racconto della vita di Elijah McCoy, ingegnere e inventore afro-americano famoso per aver inventato il lubrificatore meccanico per i treni.
- *Bubbles, bubbles, bubbles*, uno show di bolle guidato in BSL e tradotto simultaneamente in inglese.
- *Space in your face*, che mette in scena un viaggio nello spazio.
- *Inventevente SM:Art Machine* laboratori manuali nei quali i bambini inventano e costruiscono piccoli macchinari usando abilità e fantasia.

Riguardo agli eventi per i non udenti adulti, essi hanno la possibilità di partecipare al *LatesEvents*, l'ultimo mercoledì di ogni mese. Questo appuntamento ogni mese ha un tema diverso, per il mese di aprile, per esempio, era la musica.

La partecipazione è aperta anche agli udenti, ma ci sono alcuni eventi sono tenuti in BSL. Per esempio, sempre per il mese di aprile si è tenuto un tour in lingua dei segni nella sezione "La sfida dei materiali", dedicato alle origini dei materiali usati per la costruzioni degli oggetti che ci circondano, seguito poi da uno "spettacolo di bolle".



Fig 33: un momento dello storytelling “Up Up Away!”
(Fonte: www.sciencemuseum.org.uk/visitmuseum/Plan_your_visit/events/events_wth_british_sign_language/up_up_and_away_in_british_sign_language.aspx)

Numeri e feedback

Il programma SIGNtific è disponibile da circa 4 anni, mentre il programma Lates per adulti ha 2 anni.

Il SIGNtific ha circa 75 partecipanti ogni mese, quindi attorno alle 900 persone ogni anno.

Non si è in grado di approssimare quanti visitatori richiedano i servizi messi a disposizione dato che questo dato generalmente non è registrato.

L'organizzazione riceve regolarmente feedback per gli eventi del SIGNtific sia dal pubblico udente che da quello sordo e questo è sempre molto positivo perché il pensiero comune è che l'iniziativa sia utile per trasmettere conoscenze scientifiche in modo ludico e divertente al pubblico ma anche per avvicinare il mondo udente a quello sordo e produrre consapevolezza.

Gli eventi del SIGNtific sono inoltre possibili grazie al supporto e all'interesse della comunità sorda.

Preparazione dello staff

Lo staff di tutto il museo partecipa a un corso di formazione sull'approccio e la relazione con i visitatori disabili. Per lo staff coinvolto nelle attività del SIGNtific, oltre a questo corso essi possiedono il livello 1 e 2 del BSL, partecipano a un corso sul

Makaton⁴⁷, e un corso sull'audio descrizione per interagire con visitatori non vedenti o ipovedenti, oltre che a un corso specifico sull'approccio con non udenti.

III.1.6. La rete museale MAGIC⁴⁸ Deaf

Il *British Museum* e il *Victoria and Albert* fanno parte di MAGIC Deaf, una rete di musei londinesi nata nel 2006, che ha istituito un sito internet nel quale vengono pubblicati tutti gli eventi che periodicamente organizzano per i sordi (www.magicdeaf.co.uk).

Per la prima volta, quindi, non udenti e ipovedenti hanno a disposizione una risorsa che li informa direttamente su eventi creati appositamente per loro da musei e gallerie della capitale.

Il sito fornisce un calendario con tutti gli appuntamenti, informazioni sulle iniziative e l'opportunità per i partecipanti di dare il loro feedback direttamente a gallerie e musei.

Lo scopo di tutto ciò è anche fare in modo che queste persone possano partecipare a tutti gli eventi che desiderano, essendo stati pianificati in modo da non sovrapporsi l'uno con l'altro.

Il sito si compone di una Home Page la quale prevede a sinistra la lista di tutti i musei membri. Ognuno di questi è collegato a un link che fornisce all'utente maggiori informazioni. Nella stessa pagina un video di benvenuto in BSL spiega lo scopo del sito.

Altre sezioni compongono ancora il sito:

- **EVENTS:** l'utente può trovare l'elenco che avranno luogo nei musei membri attraverso un calendario. La ricerca può essere fatta per data o per parola chiave nell'apposita barra. Un video di supporto in BSL spiega come ricercare l'evento.
- **ABOUT:** descrive brevemente la storia e l'obiettivo di MAGIC DEAF, sempre supportato dal video in BSL.

⁴⁷ Una forma di linguaggio visuale progettato nel 1979 per fornire un mezzo di comunicazione valido alle persone che non possono comunicare in modo efficiente parlando. Deve il suo nome ai suoi inventori: Margaret Walker, Katharine Johnson e Tony Cornforth.

⁴⁸ *Museums And Galleries In the Capital: Musei e Gallerie nella Capitale.*

- FEEDBACK: si accede al modulo per lasciare commenti e all'iscrizione alla mailing list per ricevere aggiornamenti nella propria casella di posta.(presente video in BSL)
- CONTACT: form per eventuali richieste specifiche.
- LINKS: link a siti esterni correlati a MagicDeaf.

MAGIC nel 2007 ha anche finanziato una ricerca condotta dalla Royal Academy of Arts per valutare l'effettiva funzionalità degli SMS quale modalità di pubblicizzazione degli eventi in lingua dei segni per i sordi, dato che la maggioranza delle persone affette da sordità comunicano attraverso gli SMS e le email.

Vennero considerate due mostre, una di arte contemporanea e una di arte più tradizionale, ciascuna delle quali proponeva due visite guidate in lingua dei segni. Per ciascuna mostra, poi, una visita venne pubblicizzato attraverso email, posta, riviste e brochure della Royal Academy mentre l'altra veniva promossa solo via sms. Gli inviti vennero spediti più volte: 6-8 settimane, 2 settimane e 2-4 giorni prima dell'inizio delle mostre.

Il riscontro e la partecipazione a ogni visita furono comparati tra loro, lo stesso venne fatto per il feedback delle persone che avevano partecipato alle visite, per vedere quali dei metodi di pubblicizzazione fosse stato più efficace.

I risultati, sulla base delle risposte date dopo la pubblicizzazione degli eventi e sull'effettiva partecipazione alle visite guidate hanno dimostrato che praticamente tutti gli utenti interpellati preferito la comunicazione tramite SMS, che prevedeva poi anche la prenotazione dei biglietti per la visita sempre tramite messaggio.

I partecipanti furono molto entusiasti di questo metodo sperimentale utilizzato per la comunicazione degli eventi e chiesero che fosse usato anche in futuro. Le ragioni del successo degli SMS come maniera di pubblicizzazione degli eventi furono fornite dagli stessi partecipanti alla ricerca:

- Sono più veloci e immediati rispetto a email o comunicazioni cartacee;
- È molto semplice inoltrarli ad altri contatti della propria rubrica che potrebbero essere interessati all'evento;
- I telefoni cellulari sono oggetti che le persone tengono con loro per la maggior parte della giornata: danno la possibilità di vedere i messaggi e rispondere praticamente ovunque e in qualsiasi momento della giornata;

- A parte qualche eccezione, gli SMS sono ricevuti subito dopo essere stati inviati, mentre alle email serve qualche minuto o addirittura qualche ora prima della ricezione, per non parlare della posta normale che richiede anche giorni.
- Sono utili anche per comunicare tempestivamente eventuali impossibilità alla partecipazione nonostante la prenotazione, mentre utilizzando email o fax la notifica della cancellazione potrebbe avvenire anche dopo che la visita è iniziata.

L'ideazione di questa rete virtuale è davvero originale e a dir poco utile. Se pensiamo che già gli eventi in lingua dei segni organizzati dai musei non sono moltissimi, il fatto di accordare preventivamente con gli altri luoghi di cultura la suddivisione delle giornate o delle serate dedicate ai sordi senza sovrapposizioni per dare loro la possibilità di partecipare a tutte le proposte, è un esempio ben riuscito di applicazione del significato di accessibilità, nonché una prova della particolare sensibilità di questo Paese verso i disabili.

La conferma si ha anche dall'interessante ricerca appena riassunta che testimonia come sia certamente importante organizzare eventi in lingua dei segni, ma sia altrettanto fondamentale se non di primaria importanza trovare la maniera più efficace per comunicare ai sordi queste possibilità culturali che vengono loro offerte. La ricerca dimostra, anche se indirettamente, l'importanza sempre maggiore che stanno avendo le nuove tecnologie nella vita dei sordi in termini di facilitazione, comodità e immediatezza nell'ottenere dei risultati; questo argomento verrà comunque approfondito nel capitolo 4.

III.2. La Reggia di Versailles.

III.2.1. Cenni alla situazione della sordità in Francia.

Le cifre più aggiornate riguardo il numero totale di sordi in Francia risalgono al 2010 e sono state comunicate dall'Istituto Pasteur e dall'Unione Europea dei Sordi. Sono stati stimati circa 5 milioni 200 mila tra sordi e persone con problemi all'udito di vario genere (l'8,7% della popolazione), 500mila dei quali sono considerati sordi profondi dalla nascita o diventati tali durante l'infanzia. Solo il 15% delle persone del totale sopra citato (corrispondente a circa 750 mila persone) dichiara di utilizzare costantemente un apparecchio acustico: una cifra molto bassa rispetto al complesso, dato probabilmente dal fatto che la maggior parte (quasi 3 milioni e mezzo) soffre di un deficit uditivo da leggero a medio e quindi non ritengono necessario l'uso di supporti. Inoltre circa 120 mila francesi usano la lingua dei segni francese (LSF) come lingua principale, mentre circa 45 mila persone la usano come supporto alla lingua orale.

Tranche d'âge[1]	Nombre de cas	% de cette classe d'âge
	de surdit�[2]	en France m�ropolitaine[3]
Moins de 20 ans	211 100	4,1 %
20 � 39 ans	358 000	6,9 %
40 � 59 ans	1 074 600	20,7 %
60 � 74 ans	1 749 200	33,8 %
Plus de 75 ans	1 789 200	34,5 %

Fig 34 : tabella che riporta le cifre delle persone affette da sordit  suddivise per et . (Tranche d' ge: fasce d'et ; nombre de cas de surdit : numeri di casi di sordit ; % de cette classe d' ge en France m ropolitaine: % di queste classi d'et  in Francia.

Fonte: www.unapeda.asso.fr/article.php3?id_article=615)

Per quanto riguarda alcuni cenni sulla storia dei sordi e la lingua dei segni in Francia, molto   gi  stato detto nel capitolo 1 a proposito dell'abate De L'Ep e il fondatore del

primo istituto per sordi a Parigi e il codificatore del primo sistema di lingua dei segni (quella francese appunto), imitato poi anche nel resto d'Europa e negli Stati Uniti.

Come già accennato sempre nel capitolo 1, il Congresso di Milano del 1880 segna indelebilmente la storia di tutti i sordi e delle lingue dei segni, e così succede anche per la Francia.

Con la decisione della totale abolizione dei segni e dei segni nella rieducazione e istruzione dei sordi a favore dell'italiano, ci furono due conseguenze importanti anche in Francia:

- Tutti gli istituti per sordi dovettero adottare il metodo oralista e i professori sordi furono licenziati e cacciati,
- Il messaggio di "inferiorità" della lingua dei segni fu trasmesso anche alle generazioni successive: i segni furono sminuiti, considerati come una pratica obsoleta, inutile e regressiva, oltre che un impedimento all'apprendimento della parola.

Ma alla soglia del XX secolo i sordi francesi non demordono e si prodigano per difendere la loro cultura: vengono organizzati congressi internazionali a Parigi e durante l'Esposizione Universale sono organizzate iniziative di sensibilizzazione per il riconoscimento della LSF, anche se comunque il metodo oralista rimarrà quello ufficiale e quello preferito fino al 1975 quando il Ministero della Sanità abroga il divieto di pratica della lingua dei segni.

Nel 1978 viene creata l'ALSF⁴⁹ e nel 1991 l'Assemblea Nazionale approva la legge Fabius: la lingua dei segni francese è accettata nell'educazione dei bambini sordi.

La legge n.2005-102 dell'11 febbraio 2005 *per l'uguaglianza dei diritti e delle possibilità, la partecipazione e la cittadinanza delle persone con disabilità* riconosce infine la LSF come lingua a tutti gli effetti: dovranno essere resi disponibili insegnamenti in e per tale lingua, oltre che alla possibilità di essere scelta come lingua opzionale ad esami e concorsi.

⁴⁹ Académie Langue des Signes Française (Accademia della Lingua dei segni francese).

III.2.2. Cenni sui servizi offerti ai sordi nel sistema di trasporti parigino.

Come già ampiamente descritto per Londra, anche il sistema di trasporti della città di Parigi è dotato di molti accorgimenti per permettere a cittadini e turisti con disabilità sensoriali di potersi muovere in tutta sicurezza.

Il 98% degli autobus è dotato di annunci sonori e il 93% di annunci visuali. 6500 fermate dei bus su 11 mila sono fornite di informazioni visive che forniscono in tempo reale i tempi di arrivo dei bus.

Per quanto riguarda la rete metropolitana, il 42% delle linee sono equipaggiate con annunci sonori e visuali.

Anche nelle fermate delle metro, come in quelle degli autobus, sono presenti schermi che forniscono informazioni sonore e visuali sui tempi d'attesa. Tutte le biglietterie collocate nelle stazioni delle metropolitane presentano inoltre dispositivi di amplificazione del suono per apparecchi acustici.

Il 61% dei treni della linea A sono equipaggiati con annunci sonori e visuali, mentre il 91% di quelli della linea B hanno annunci sonori.

III.2.3. Cosa offre la Reggia di Versailles ai visitatori sordi.

Come per la parte riguardante i musei londinesi, anche per la Reggia di Versailles ho contattato l'ufficio accessibilità e ho potuto parlare con la responsabile, Constance Harriet alla quale ho rivolto una serie di domande sui servizi che la struttura offre per i visitatori disabili.

La motivazione che mi ha spinto a considerare questo caso francese ha origine nel novembre 2013 quando, durante una breve vacanza a Parigi sono andata a visitare la Reggia e mentre passeggiava per le stanze ascoltando l'audio guida mi sono accorta che accanto ai cartelli con i numeri corrispondenti alle registrazioni delle audio guide per le stanze ce n'erano altri con la stessa funzione ma rivolti abbinati alle video guide.

Servizi offerti

La prima cosa che la signora Harriet sottolineava è che le persone con qualsiasi tipo di disabilità certificata e il loro accompagnatore entrano gratis, mentre per quanto riguarda

i vari spettacoli che si svolgono nei Giardini della Reggia durante il loro periodo di apertura, i disabili godono di un prezzo ridotto. Le varie tariffe sono consultabili nel sito billetterie.chateauversailles.fr/index-css5-chateauversaillesmobile-lgen-pg1.html.

Normalmente sono a disposizione audio guide gratuite in undici lingue, francese incluso. In questo caso sono state ideate due versioni della guida in francese: una per gli adulti e un'altra semplificata per bambini dai 7-8 anni in su. In ogni stanza è presente una cifra indicante il numero della stanza, digitando lo stesso nell'audio guida si potrà ascoltare la spiegazione corrispondente.

Esiste però anche una guida specifica per sordi: si tratta di una video guida in lingua dei segni francese con sottotitoli in francese e funziona esattamente come le audio guide. Essa è messa a disposizione previa esibizione di un documento attestante la disabilità oltre che al pagamento di una cauzione che verrà restituita alla fine della visita dopo la restituzione della guida e la verifica della sua integrità.

Per la visita con video guida in ogni stanza c'è una numerazione diversa da quella dell'audio guida, ma tutte le cifre sono riportate nello schermo e basterà selezionare il numero desiderato per far partire il commento.



Fig 35, 36 e 37: esempi dei contenuti della video guida in LSF e la segnaletica presente in ogni sala abbinata alla guida. (fonte: documento pdf "The audio guide in the Palace of Versailles" in www.chateauversailles.fr/resources/pdf/fr/preparez-ma-visite/en_guide_audioguide2_2012.pdf)

Per i Giardini è scaricabile un'applicazione gratuita consultabile su iPhone, iPad e dispositivi con sistema operativo Android, in modo che i visitatori siano liberi di girare e scoprire i giardini autonomamente e in totale libertà.

Il Grande e il Piccolo Trianon⁵⁰ non dispongono invece di alcuna audio o video guida; sono però disponibili brochure e cartine per la visita a tutti gli ingressi.

⁵⁰ Sono due palazzi situati a nord ovest dei Giardini della Reggia. Il Grande Trianon o Palazzo del Trianon fu fatto costruire da Luigi XIV nel 1670 per isolarsi dalla corte, mentre il Piccolo Trianon o Residenza di Maria Antonietta fu commissionato da Luigi XV nel 1762 per la sua amante più celebre,

Per i sordi che indossano apparecchi acustici sono disponibili dispositivi di amplificazione del suono da collegare all'audio guida, previa esibizione di un documento attestante la disabilità.

Per i gruppi di sordi che volessero una guida fisica, sono messi a disposizione dei tour guidati in lingua dei segni:

- *Un giorno nella vita di Luigi XIV*: uno sguardo alla vita quotidiana del Re Sole con la riproduzione di tutti i rituali che si susseguivano;
- *Gli appartamenti privati di Luigi XV e XVI*;
- *Gli appartamenti privati di Maria Antonietta*;
- *La Cappella Reale e l'Opera*;
- *I giardini e i boschetti*;
- *Il Grande e il Piccolo Trianon*.

Per queste visite guidate sono ammesse al massimo 20 persone per gruppo, accompagnatori inclusi, hanno un costo di 25€ per gruppo e durata da un'ora e mezza a due ore a seconda del percorso prescelto e la prenotazione è richiesta con 4 mesi di anticipo tramite un apposito forma da spedire via e-mail.

Il sito della Reggia offre una sezione dedicata alle visite guidate per disabili, con informazioni molto generiche tradotte anche in inglese; è poi presente un documento PDF scaricabile con informazioni più precise e dettagliate. Questo file è scritto solamente in francese, a mio avviso sarebbe stato opportuna una traduzione come minimo in inglese e poi eventualmente anche in altre lingue.

Ho inoltre constatato delle incongruenze nelle informazioni tra la pagina generica in inglese e il documento in francese, per esempio la prima parla di un massimo di 25 persone per gruppo per le visite guidate senza distinguere i vari tipi di disabilità, mentre il file in francese fornisce un numero diverso di persone per gruppo a seconda dell'handicap presentato. Per portare un esempio, sono ammessi gruppi di 20 persone con deficit uditivo accompagnatori compresi, mentre sono ammessi gruppi di 8 persone con deficit motorio più 8 accompagnatori.

Madame de Pompadour e poi donato nel 1774 da Luigi XVI alla moglie Maria Antonietta per i suoi svaghi personali.

La struttura permette anche visite per disabili senza guida fornita dalla Reggia, e quindi eventualmente il gruppo è già provvisto di una propria guida oppure qualche sordo preferisce una visita individuale e autonoma.

In tutti questi casi sono riservate tre fasce orarie: 11.50, 13.05 e 14.00, che corrispondono indicativamente ai momenti della giornata di minore affluenza e quindi si permette ai visitatori disabili una visita in maggiore libertà e tranquillità date le particolari condizioni fisiche.

Numeri e feedback

Nel 2013 80 gruppi di sordi hanno visitato Versailles senza richiedere una guida mentre sempre nello stesso anno ben 155 gruppi hanno richiesto la guida in lingua dei segni. Sono cifre davvero notevoli se si pensa che per ogni gruppo ci sono circa una ventina di persone.

Non sono però disponibili i numeri riguardanti i visitatori sordi individuali in quanto data la grande affluenza quotidiana di turisti renderebbe impossibile l'identificazione di questa categoria.

Conclusa la visita non è richiesto alcun feedback dell'esperienza, tuttavia è a disposizione un indirizzo e-mail (versaillespourtous@chateauversailles.fr) attraverso il quale i visitatori possono lasciare i loro commenti, positivi o negativi che siano. In genere chiunque riporta un'esperienza positiva della visita alla Reggia, sono in media circa 3 i commenti negativi in un anno.

Preparazione dello staff

Lo staff della Reggia non possiede una preparazione specifica per l'accoglienza di turisti non udenti, ma il dipartimento Risorse Umane organizza periodicamente corsi di formazione per l'accoglienza dei visitatori con ogni tipo di disabilità.

Le guide che lavorano per Versailles e per altri musei della Francia come il Louvre sono membri della *Réunionsdesmuséesnationaux*⁵¹ e sono formate per proporre visite speciali tramite lettura labiale o per persone affette dal morbo di Alzheimer.

⁵¹Associazione dei musei nazionali (francesi).

Le guide specializzate in lingua dei segni di Versailles sono loro stesse sorde, fanno anch'esse parte dell'associazione sopra citata e hanno avuto la classica formazione per diventare guide turistiche.

IV. IL FUTURO DEL TURISMO PER I SORDI IN ITALIA

IV.1 Criticità.

I capitoli finora analizzati hanno voluto fornire una panoramica della situazione italiana ed europea per quanto riguarda le proposte turistiche rivolte ai sordi di musei, città, associazioni, ecc.

Ovviamente queste sono solo alcune delle varie iniziative presenti in Italia e in Europa riguardanti il turismo per sordi, ancora poco conosciuto, a mio avviso, per una serie di motivazioni che vedremo di seguito.

Parlando soprattutto dell'Italia, la questione è abbastanza complessa: troviamo, come abbiamo visto, molte proposte che funzionano, ma non esiste un criterio o un metodo che porti, anche nel nuovo, ad andare in un'unica direzione.

E con questo intendo innanzitutto delle leggi precise che favoriscano in modo esplicito e globale il turismo rivolto a tutti i tipi di disabilità, compresa quindi la sordità.

Da un punto di vista normativo, infatti, sono presenti principalmente regolamenti riguardanti in gran parte le disabilità motorie.

Ci sono due normative "tecniche" vigenti in Italia che possono riguardare il settore del turismo accessibile e per tutti, includendo le strutture ricettive, luoghi dello svago e del divertimento, attività sportiva, luoghi della cultura e dello sport oltre che l'insieme dei percorsi e della mobilità.

Queste due normative sono il Decreto del Ministro dei lavori pubblici del 14 giugno 1989, n. 236 denominato "Prescrizioni tecniche necessarie a garantire l'accessibilità, l'adattabilità e la visibilità degli edifici privati e di edilizia residenziale pubblica, ai fini del superamento e dell'eliminazione delle barriere architettoniche", riguardante la nuova costruzione e la ristrutturazione di edifici privati, comprendenti anche gli spazi esterni di loro pertinenza (edilizia residenziale, anche tutta quella pubblica e gli edifici privati rispetto alla proprietà ma aperti al pubblico e di uso pubblico) e il Decreto del Presidente della Repubblica del 24 luglio 1996, n. 503 denominato "Regolamento recante norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici, spazi e servizi pubblici", il cui campo di applicazione riguarda edifici e spazi pubblici anche temporanei riferiti a nuova costruzione e ristrutturazione (anche gli spazi esterni di

pertinenza), qualsiasi altro tipo di “intervento edilizio”, cambio di destinazione d’uso, servizi di pubblica utilità (come per esempio i trasporti). I criteri di progettazione e le specifiche funzionali e dimensionali per l’accessibilità sono previsti per componenti degli ambienti, ambienti, spazi esterni e segnaletica.

I due decreti, comunque, specificano che le barriere sono anche le mancanza o l’insufficienza di indizi o segnalazioni per facilitare l’accessibilità e la mobilità di persone con limitazioni percettive. Quindi per barriere architettoniche si intendono:

- Ostacoli fisici fonte di disagio per la mobilità di chiunque e in particolare di chi ha capacità motoria ridotta o impedita in maniera permanente o temporanea;
- Ostacoli che limitano o impediscono l’uso in sicurezza e comodità di componenti e attrezzature;
- Mancanza di accorgimenti/segnalazioni che permettono l’orientamento e l’individuazione di luoghi e delle fonti di pericolo, soprattutto per ciechi, ipovedenti e sordi.

A queste due leggi di natura tecnica, si possono aggiungere anche una serie di altre disposizioni normative che ampliano il campo di applicazione della normativa sull’accessibilità (Legge n.104/1992, “legge quadro sull’handicap”) o che forniscono indicazioni e soluzioni progettuali e organizzative, come le “Linee guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse culturale”, un decreto del Ministero per i Beni e le Attività culturali del 23 agosto 2008.

Le normative di natura tecnica sopra citate forniscono, come già ribadito, scarse indicazioni per favorire l’accessibilità percettiva di tipo sensoriale (sia visiva che uditiva); qualcosa di un po’ più specifico la si riscontra nell’appena citato decreto del Ministero dei Beni e delle attività culturali del 2008, soprattutto nella parte riguardante la segnaletica e gli spazi espositivi:

“[...]Diversamente dalla rampa, l’ascensore richiede idonei accorgimenti per la riconoscibilità da parte delle persone con disabilità visive, ed ulteriori dispositivi per consentirne l’uso sicuro da parte di persone con disabilità uditive. L’individuazione degli ascensori può essere favorita semplicemente con un trattamento diverso della pavimentazione nello spazio antistante il vano corsa, con materiali riconoscibili sia dal punto di vista tattilo-plantare (corsie di tappeto, stuoini incassati, materiali gommosi, materiali trattati con diverse texture o bocciardatura, purché non in contrasto con le

esigenze dei disabili su sedia a ruote), sia dal punto di vista percettivo (accostamento di materiali ad elevato contrasto di luminanza). [...] Per le persone con disabilità uditive, infine, è opportuna l'installazione di una telecamera a circuito chiuso o di un impianto di videocitofono, in luogo del semplice citofono previsto dalla normativa, con segnalazione di chiamata ricevuta tramite display; dovrebbero inoltre essere presenti segnali luminosi relativi a tutte le informazioni di funzionamento.”

“È importante al riguardo assicurarsi che chiunque, in qualsiasi situazione si trovi, possa percepire e interpretare le segnalazioni d'allarme. È, pertanto, necessario prevedere sempre un sistema di allarme integrato su più canali (luminoso, acustico e a vibrazione). Una persona con deficit uditivi ha, infatti, difficoltà a percepire una segnalazione sonora, ma la stessa cosa vale anche per chi indossa delle cuffie o si trovi in un ambiente particolarmente rumoroso; idem per le segnalazioni luminose nel caso di persone con disabilità visive o se ci si trova in ambienti molto illuminati e soggetti a fenomeni di abbagliamento. Anche la segnaletica per favorire l'orientamento durante le fasi di esodo deve comprendere un sistema integrato di informazioni visive, sonore e tattili: cartellonistica con indicazioni semplici e chiare, dispositivi acustici e luminosi, indicazioni tattili a pavimento, uso di fasce colorate per individuare i diversi percorsi, segnalazione dei dislivelli, semplici o complessi, con marcagradino che renda più sicura la discesa, ecc.” (Ministero per i Beni e le Attività culturali, Commissione per l'analisi delle problematiche relative alla disabilità nello specifico settore dei beni e delle attività culturali, *Linee guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse culturale*, pagg. 31 e 39, agosto 2008)

Inoltre, anche nella Circolare del Ministero dell'Interno n.4 del 1 marzo 2002 “Linee guida per la valutazione della sicurezza antincendio nei luoghi di lavoro dove siano presenti persone disabili” ci sono alcuni cenni alla sicurezza per le persone non udenti. Tale circolare, infatti, suggerisce la realizzazione di spazi riconoscibili anche attraverso la caratterizzazione sensoriale, con l'ausilio quindi di elementi sonori, tattili e visivi. La mancanza di questa varietà, o meglio, la presenza di scarsa plurisensorialità sarà da considerarsi un potenziale rischio.

Parlando di legislazione italiana in questo elaborato incentrato sul turismo, non possiamo non citare anche il Codice del turismo (dl 79/2011), il quale nella sua forma originaria era stato varato per promuovere il mercato del turismo e rafforzare la tutela al

consumatore, fissando punti di riferimento univoci per un coordinamento tra Stato e Regioni riguardo le rispettive competenze. Le Regioni Veneto, Toscana, Umbria e Puglia hanno in seguito fatto ricorso in quanto lo Stato aveva accentrato a sé funzioni spettanti in via ordinaria alle Regioni, in forza della loro competenza legislativa residuale in materia di turismo (art. 117 Costituzione italiana).

Per questo motivo alcuni articoli del dl 79/2011 sono stato dichiarati incostituzionali dalla Corte Costituzionale con sentenza 80 del 2012 e tra di essi si trovava anche l'art.3 contenente i principi in materia di turismo accessibile.

Come già detto a più riprese, dagli esempi appena riportati si può dedurre quanto la legislazione italiana sia scarsa e frammentata in materia di difesa delle disabilità sensoriali rispetto a quelle motorie.

Concesso che in Italia le persone con disabilità motorie, con limitazioni funzionali da lievi a gravi sono in maggioranza⁵² (68,8%) e quindi più frequenti da incontrare, questo non dev'essere un motivo valido per ridurre quasi al nulla le disposizioni riguardanti i disabili sensoriali, in special modo i sordi, dato che per quanto riguarda i ciechi la situazione è già diversa, ovvero più omogenea e più precisa.

Queste ultime considerazioni portano una conseguente valutazione, questa volta in termini di sensibilità collettiva della società verso questa realtà. È pur vero che, prendendo il caso di un museo, un disabile fisico se non supportato da ausili architettonici e spaziali non potrebbe muoversi al suo interno o addirittura entrarvi, al contrario di un sordo che può senz'altro fare entrambe le cose; ma, una volta che il sordo è entrato nel museo e vuole spostarsi e visitare, come fa a fruire di ciò che il museo ha da offrirgli? Chiunque direbbe: ci sono sempre a disposizione depliant e/o totem informativi o guide cartacee agli ingressi e nelle sale. Il punto è che molte volte, se non quasi sempre (dipende dai fattori visti all'inizio del cap.1) i sordi presentano serie difficoltà nell'italiano parlato e scritto dato che qualsiasi lingua orale viene da loro imparata e padroneggiata come una seconda lingua; per cui mettere loro in mano un depliant scritto magari con molti tecnicismi o che presuppone conoscenze preliminari specifiche, equivale a negare la comprensione e la completa e serena fruizione, oltre al

⁵² Comitato per la promozione e il sostegno del turismo accessibile (Presidenza del Consiglio dei Ministri-Struttura per il rilancio dell'immagine dell'Italia), *Accessibile è meglio, Primo libro bianco sul turismo per tutti in Italia*, Stampa Litos, Roma,2013, pag.34

fatto che possono trovarsi davanti componenti dello staff impreparati all'accoglienza e alla guida di persone con problemi uditivi gravi o totalmente sorde.

La scarsa sensibilità che si percepisce, quindi, a mio avviso vede come prima causa il fatto che in Italia ci sia un numero esiguo di sordi rispetto a disabili motori e, aggiungerei che i disabili motori si notano immediatamente, mentre i disabili sensoriali (ma più i sordi dei ciechi) passano di gran lunga più inosservati, si potrebbe definire la sordità come una disabilità invisibile o nascosta. (Favia 2003 e Maragna 1990b)

Questo fa dunque sì che l'attenzione del governo, delle istituzioni pubbliche e private e di tutto il comparto turistico nel nostro caso, sia più focalizzata sui disabili motori ed essa porta a fare più investimenti su di loro.

Durante il mio periodo di ricerca e di interviste, tutti i miei informatori sottolineavano come operatori turistici e istituzioni pubbliche e private siano abituati a pensare al mondo in cui viviamo come un luogo a misura di normodotato, dando quindi per scontato anche tutto ciò che ha a che fare col viaggio e la vacanza. Gli intervistati, allo stesso tempo, lamentavano la mancanza di denaro e fondi per dare impulso a questo già poco favorito turismo per sordi, soprattutto in questi tempi di crisi economica diffusa: in Italia, più che altrove, purtroppo, il compito di trovare il denaro necessario per attività e progetti è affidato all'iniziativa delle associazioni o delle fondazioni, al contrario di altri Paesi, come gli Stati Uniti, dove sono gli sponsor a occuparsene, in cambio della visibilità del marchio.

In Italia molto pochi accettano di fare una cosa del genere, quasi temano che la loro immagine venga associata alla disabilità, finendo con il subirne un danno più che trarne beneficio in termini di pubblicità, come se si trattasse di un tema deprimente, da tenere celato.

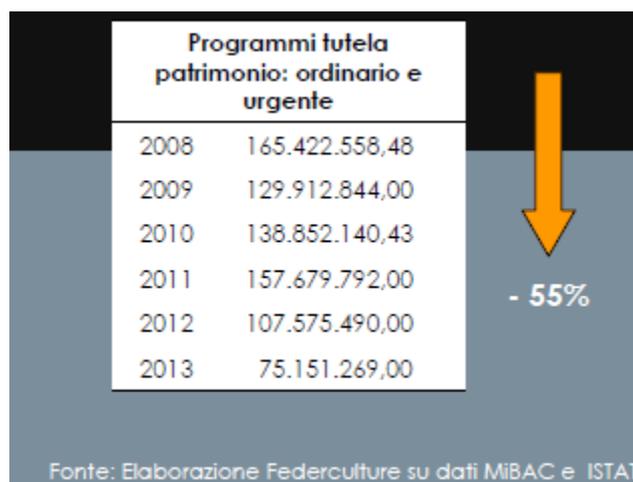
I fondi pubblici destinati al turismo e alla cultura sono pure esigui, in continua diminuzione, se si parla di turismo accessibile ancora meno. Contributi vengono talvolta da Regioni ed Unione Europea, attraverso progetti pluriennali, bandi e concorsi, ma ugualmente non sono sufficienti.

Nell'impossibilità di reperire separatamente le cifre destinate all'accessibilità, si riportano i dati relativi agli stanziamenti degli ultimi anni riservati a cultura e turismo⁵³.

⁵³ I dati riportati provengono dall'elaborazione 2013 di Federculture su dati ISTAT e MiBAC.

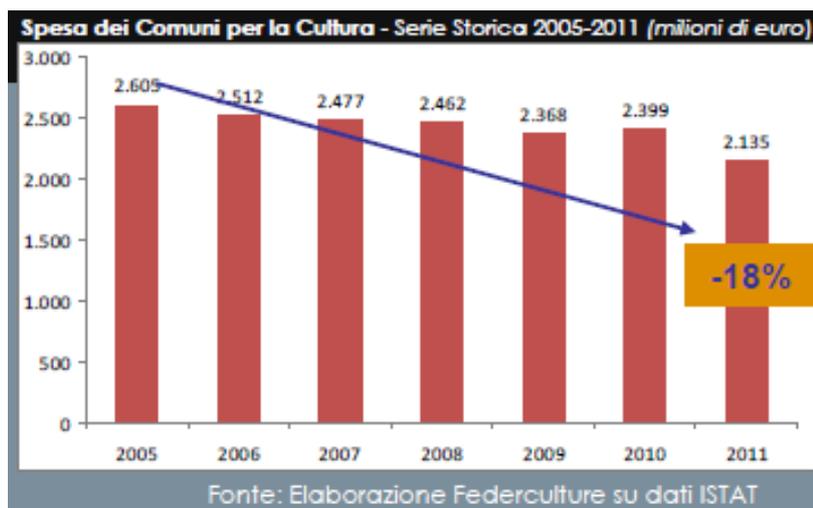
L'investimento per il Ministero dei beni e delle attività culturali è sceso a 1,5 miliardi nel 2013 corrispondente quindi 0,20% del bilancio dello Stato, considerando che dal 2013 il budget comprende sia la cultura che il turismo. E per il triennio 2014-2016 si prevede una ulteriore riduzione pari a 1,4 miliardi.

Sono in diminuzione, per la precisione dimezzati dal 2008 anche i fondi per la tutela del patrimonio dal 2008.



*Fig. 38: Fondi per la tutela del patrimonio dal 2008 al 2013.
(Fonte: Una Strategia per la Cultura. Una Strategia per il Paese, Presentazione Rapporto Annuale Federculture, 20 gennaio 2014)*

Parlando, poi, anche di finanziamenti provenienti da amministrazioni locali e province, si sono viste costrette a ridurre nei loro bilanci la spesa per la cultura e la capacità di svolgere politiche attive, a causa della crisi e dai limiti del patto di stabilità: si parla di 400 milioni di euro in meno.



Spesa media per la Cultura - % sul totale di bilancio

	Grandi Comuni	Piccoli Comuni
2008	2,90	4,97
2009	3,16	5,35
2010	3,24	5,16
2011	2,75	4,01
2012	2,63	3,66

Spesa per la funzione cultura (milioni di euro)

	2008	2009	2010	2011	Var.2008/2011
Comuni	2.462	2.368	2.399	2.135	-13,3%
Province	295	258	238	213	-27,8%

Fig. 39, 40 e 41: grafici riportanti la variazione della spesa per la cultura delle amministrazioni locali. (Fonte: Una Strategia per la Cultura. Una Strategia per il Paese, Presentazione Rapporto Annuale Federculture, 1° luglio 2013)

Esercizio	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Importo contributo statale	€ 48.879.122	€ 45.956.173	€ 33.483.750	€ 29.202.507	€ 20.097.333	€ 18.597.959	€ 18.024.197
% Variazione su esercizio precedente	111,91%	-6,02%	-27,11%	-12,79%	-31,18%	-7,46%	-3,08%

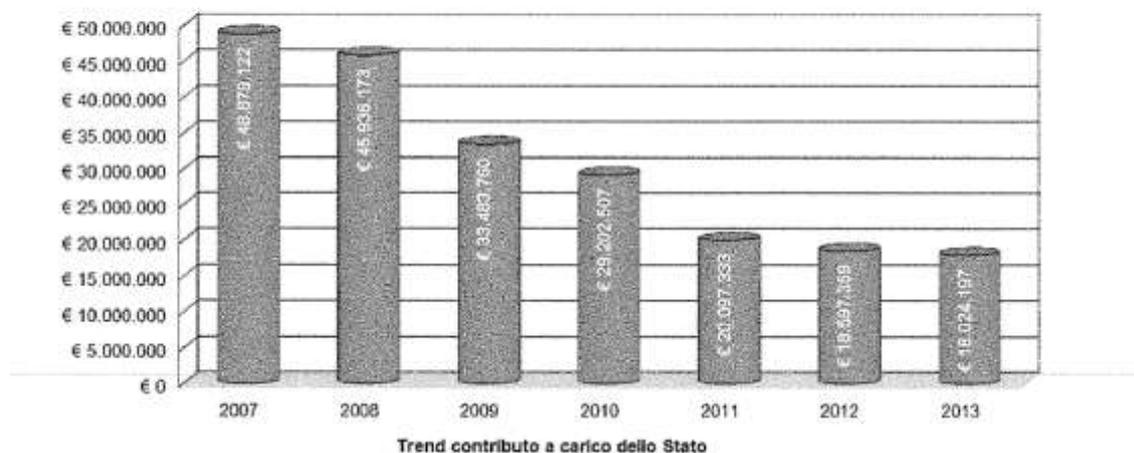


Fig. 42: Contributo statale all'ENIT dal 2007 al 2013.

(fonte: www.enit.it/images/amministrazionetrasparente/BilancioConsuntivo2013.CDA_11_2014.pdf).

La figura 43 rappresenta il contributo all'ENIT a carico dello Stato dal 2007 al 2013. Si vede chiaramente come i finanziamenti negli ultimi 5 anni siano nettamente calati, in termini percentuali sono calati del 63,12% nell'arco temporale considerato. E se addirittura all'ENIT, ente statale col compito di promuovere nel mondo l'immagine dell'Italia come meta turistica, vengono continuamente tagliati fondi, si può immaginare come sia la situazione per musei, associazioni varie, hotel, villaggi, trasporti, ecc, in riferimento magari ad opere accessibili.

Il fatto di aver pochi finanziamenti pubblici spinge a provare ad affidarsi a privati, col rischio di ottenere comunque risposte negative per il motivo sopra descritto; talvolta invece qualcuno riesce ad avere aiuti da aziende private, come nel caso dell'associazione BeHandy di Milano, presentata nel capitolo 2 che si è affidata a partner come Fiat e Leroy Merlin per le sue iniziative. Alberto Klein, presidente dell'associazione testimonia per esempio, che Fiat ha donato loro alcuni furgoni e pulmini per trasportare le persone in sedia a rotelle durante la mappatura delle città o per uscite di altri tipi.

Con mia sorpresa, poi, anche nel caso dei musei londinesi presi in considerazione nel capitolo 3, i responsabili agli eventi e all'accessibilità lamentavano mancanza di denaro per dare impulso alle attività accessibili dedicate ai sordi o ad altri disabili: essendo i

sordi anche nel Regno Unito una minoranza ed avendo, appunto, un budget ridotto a disposizione, si cerca di tagliare o ridurre l'offerta in questo ambito, la quale resta comunque superiore e più varia rispetto a quella delle realtà italiane.

Un breve confronto internazionale sulla spesa pubblica per la cultura mostra come l'Italia a livello statale impegni per questo settore circa 1/3 della Francia che in un anno destina al Ministero della Cultura circa 4 miliardi di euro. Il nostro budget statale per la cultura (1,5 miliardi di euro) è quasi pari a quello della Danimarca (1,4 miliardi) che a livello di quantità di beni e risorse culturali è molto scarsa rispetto a noi.

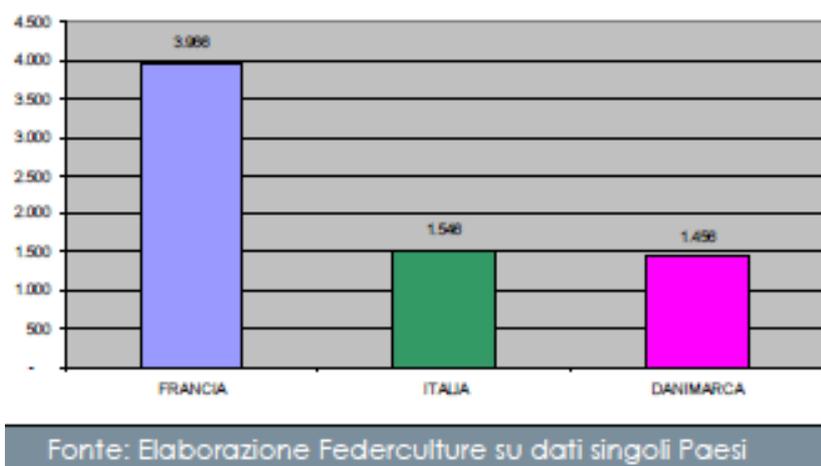


Fig. 43.: spesa statale per la cultura: confronto tra Francia, Italia e Danimarca.
(Fonte: *Una Strategia per la Cultura. Una Strategia per il Paese, Presentazione Rapporto Annuale Federculture, 1° luglio 2013*)

La spesa statale* per la cultura in Europa		
	% del Pil	Spesa per abitante (euro)
DANIMARCA	0,91	262,3
SVEZIA	0,31	86,5
FINLANDIA	0,32	80,0
FRANCIA	0,24	63,7
GRECIA	0,26	50,7
ITALIA	0,11	25,4
GRAN BRETAGNA [‡]	0,10	26,6
SPAGNA	0,10	22,8
GERMANIA [‡]	0,10	18,0

*i dati sono riferiti al solo livello di amministrazione statale, ossia al budget dei ministeri per la cultura dei diversi paesi

[‡] Il dato è riferito alla dotazione del DCMS, depurata della quota riservata a sport e media, e alla dotazione dell'Arts Council of Great Britain

[‡] in Germania la gran parte della spesa per la cultura è affidata ai Länder che impegnano nel settore tra i 9 e i 10 miliardi di euro l'anno

*Fig. 44: spesa statale per la cultura in Europa
(Fonte: Una Strategia per la Cultura. Una Strategia per il Paese, Presentazione Rapporto Annuale Federculture, 1° luglio 2013)*

In un confronto tra finanziamenti dei maggiori musei europei, poi, l'Italia conferma tutto ciò che è stato finora detto: il British Museum e la Tate Gallery di Londra beneficiano rispettivamente di 85,5 milioni e 38,7 milioni⁵⁴ di sterline l'anno, il Reina Sofia di Madrid riceve un contributo pubblico di 42,3 milioni di euro, mentre nel 2012 la Triennale di Milano ha avuto 2,4 milioni di finanziamento pubblico e il MAXXI di Roma poco più di 4⁵⁵.

Un segnale di speranza arriva forse dalla recente approvazione del cosiddetto "Artbonus" divenuto legge il 31 maggio 2014.

⁵⁴ Pari a circa 108 milioni di euro e 49 milioni di euro.

⁵⁵ www.lastampa.it/2013/07/02/cultura/domande-e-risposte/la-cultura-italiana-sta-sempre-peggio-zqtKKGaSkvas2iObtKKN1L/pagina.html

Il Ministro dei beni e delle attività culturali e del turismo Dario Franceschini commenta così la nuova norma: "Il decreto ArtBonus rappresenta un'autentica rivoluzione nell'ambito della cultura e del turismo e introduce strumenti concreti ed operativi per sostenere il patrimonio culturale e rilanciare il settore turistico. Con il nuovo Art Bonus sarà infatti detraibile il 65% delle donazioni che le singole persone e le imprese faranno in favore di musei, siti archeologici, archivi, biblioteche, teatri e fondazioni lirico sinfoniche. Anche le strutture turistiche potranno contare su significativi tax credit, pari al 30% delle somme investite in interventi di ristrutturazione, ammodernamento e digitalizzazione. Si tratta di un pacchetto di norme che il paese attendeva da almeno vent'anni".

(www.beniculturali.it/mibac/export/MiBAC/sitoMiBAC/Contenuti/MibacUnif/Comunicati/visualizza_asset.html_1137023887.html)

Ora si attendono i decreti attuativi per rendere l'Artbonus effettivamente fruibile e poter utilizzare gli incentivi messi a disposizione, ci si augura che questo sia un passo avanti per risollevarne la situazione italiana poco rassicurante riguardante culturale e turismo in Italia.

A fronte della mancanza dei fondi necessari c'è anche un'altra questione economica da considerare: la possibile perdita di guadagni a causa della carenza di adeguate infrastrutture per l'accoglienza di turisti con disabilità.

Come testimonia la ricerca condotta dall'Università del Surrey nel biennio 2012-2013 per conto dell'Unione Europea, ogni anno il settore del turismo europeo registra un mancato introito di 142 miliardi di euro a causa di gravi carenze in infrastrutture e servizi destinati ai viaggiatori con disabilità.

Se si pensa che, in termini di cifre, molte persone per ragioni di handicap o età avanzata hanno richiesto supporti speciali creando, per i loro viaggi in Europa, un volume d'affari di 394 miliardi di euro e 8,7 milioni di posti di lavoro, varrebbe la pena iniziare a investire molto di più in questo settore che si dimostra sempre più proficuo: dalle previsioni fatte per i prossimi anni fino al 2020 si stima che la domanda per questo particolare comparto possa aumentare annualmente del 44%, pari a 862 milioni di viaggi all'anno all'interno dell'Europa e di 21 milioni per la domanda proveniente dai mercati internazionali.

“Un numero considerevole di località già beneficiano dell’accessibilità come strumento di competizione turistica, oppure perseguono una strategia di miglioramento in questo settore. Ma molti operatori non sono ancora preparati per la domanda di ospiti con bisogni speciali in termini di infrastrutture, servizi ed attitudine, i viaggiatori incontrano spesso problemi.”

(<http://www.sociale.it/2014/07/23/il-turismo-accessibile-porta-ricchezza/>)

Alla fine della ricerca vengono proposte alcune linee guida che condivido pienamente per il miglioramento dell’offerta e per incoraggiare la domanda e che si vedranno più avanti.

L’analisi critica finora esposta riguarda il rapportarsi degli “altri” (udenti) verso i sordi e sono criticità di diverso tipo: economica, sociale, culturale, legislativa. Un aspetto di queste criticità che ancora non si è tenuto presente e sul quale forse varrebbe la pena riflettere è l’ipotesi che a volte siano proprio i sordi a non volersi mescolare e inserire nella società udente, mantenendosi in gruppi chiusi, per intenderci. Questo, a mio avviso, avviene molto più facilmente per la categoria di sordi segnanti, quelli cioè che usano la LIS come prima lingua. Soprattutto i sordi segnanti hanno una loro storia e cultura (si veda il cap. 1), hanno le loro tradizioni che sono parecchio diverse da quelle degli udenti e di cui vanno fieri (Furth 1993).

Nel capitolo 1 abbiamo visto che storicamente la sordità e soprattutto l’esprimersi attraverso la modalità visivo-gestuale non sono state ben viste dalla società udente che a più riprese ha preteso di imporre le proprie metodologie oraliste per la riabilitazione dei sordi (Radutzky 1993).

Questo ha inciso enormemente sull’identità e sul modo di porsi dei sordi verso il mondo udente, al punto che così hanno tentato di costruirsi una propria realtà e, letteralmente, delle barriere difensive (Furth 1993).

È il caso soprattutto delle vecchie generazioni, dato che i giovani sordi di oggi, pur mantenendo la propria identità culturale, cercano anche di integrarsi per quanto possibile alla società udente, anche grazie ai nuovi mezzi di comunicazione.

Nonostante questa volontà di isolarsi, i sordi, per quanto si impegnino a rimanere solo tra loro, non possono di certo evitare il mondo udente che entra, seppur in minima parte nella loro quotidianità. Il semplice andare a fare la spesa, usare mezzi pubblici, frequentare uffici e luoghi pubblici implica l’incontro-scontro con gli udenti che

generalmente non individuano subito l'handicap e per questo hanno spesso reazioni brusche o peggio ancora, negative (Favia 2003).

Fontana e Zuccalà nel loro articolo "Lo spazio sociale della sordità: da individuo a comunità" (2009) parlano proprio di "simbiosi/contrapposizione con il mondo udente" dato che i sordi costruiscono la propria identità culturale all'interno di una comunità più ampia, quella udente appunto, come se fossero una minoranza etnica e linguistica.

La cultura dei sordi, come quella delle minoranze etniche, non è la classica cultura in cui si nasce e cresce ma "è un'entità a cui si aspira, in cui ci si identifica linguisticamente e socialmente", nasce anche dalla condivisione con altri individui non solo della disabilità fisica ma anche della "frustrazione, le difficoltà di comunicazione, l'incomprensione, la discriminazione, l'esclusione sociale" che generano "quel senso di oppressione che la comunità sorda percepisce da parte della maggioranza udente" (Fontana, Zuccalà, 2009, p.42)

Si potrebbe anche anzi affermare che quella dei sordi è una minoranza, sia linguistica che etnica, perché, in quanto tale, i sordi (in Italia) lottano per il diritto alla loro lingua e cultura come tutte le minoranze.

Allo stesso tempo però la situazione è diversa e più complessa delle classiche minoranze linguistiche ed etniche perché di solito queste ultime si trovano tutte insieme, formano una comunità compatta anche nel territorio (catalano, basco, sardo, ladino⁵⁶,...) mentre i sordi sono tutti sparpagliati. Di per sé questo non è il problema principale, dato che comunque i sordi segnanti si sentono una minoranza linguistica; il vero problema è che per le lingue dei segni si pone il problema di trasmettere la lingua e la cultura dato che come abbiamo già detto in Italia solo il 5% dei sordi nasce da genitori sordi, il restante 95% proviene da genitori udenti. Di conseguenza la loro lingua e la loro cultura raramente si trasmette per via familiare, come invece normalmente succede per le altre minoranze. Inoltre per il caso di questi gruppi minoritari, se per qualsiasi motivo i bambini non dovessero imparare la lingua della loro famiglia d'origine possono sempre imparare quella della maggioranza della comunità: le lingue orali si sostituiscono facilmente l'una con l'altra. Ma per un bambino sordo non si può dire altrettanto: una lingua dei segni se non acquisita fin dalla nascita non può venire sostituita da una lingua

⁵⁶ In Italia una legge del 1999 ha riconosciuto le lingue minoritarie concentrate in un unico territorio.

orale perché ai sordi manca all'origine il mezzo (l'udito) affinché questo avvenga in maniera spontanea.

La lingua dei segni, qualunque essa sia, è l'unica lingua che un sordo acquisisce con sicurezza, se la si esclude i ritardi probabili nel trovare soluzioni adeguate per insegnare la lingua orale diventeranno purtroppo molto spesso ritardi del soggetto, con tutte le implicazioni psicologiche e sociali che questo poi comporterà (Fontana, Zuccalà 2009).

Lo stesso bisogno di fare gruppo per mantenere un certo grado di protezione vale anche nel loro modo di fare turismo: oltre a muoversi principalmente in gruppo⁵⁷, accompagnati per l'intero viaggio da una guida turistica interprete in lingua dei segni, i sordi tendono a ritornare in luoghi già visitati e conosciuti, perché sanno muoversi meglio in un ambiente a loro familiare, sanno quali sono gli ostacoli che incontreranno e avranno di certo trovato un modo per aggirarli.

Finora si è dato ampio spazio alla categoria di sordi segnati, in questa parte finale però si vuole aggiungere qualche considerazione anche sui sordi che non usano la lingua dei segni, che magari sono dotati di impianto cocleare o apparecchio acustico, hanno seguito una riabilitazione di stampo oralista e di conseguenza sarebbero da considerare più integrati nel mondo udente. Di sicuro hanno il vantaggio, rispetto ai segnanti, di poter sentire; ovviamente la qualità dipenderà dal grado di perdita uditiva e dal tipo di apparecchio, comunque in qualche modo hanno coscienza dei suoni intorno a loro e di conseguenza possono aver anche imparato meglio di un segnante a parlare e a esprimersi.

Le difficoltà che incontrano comunque non spariscono: rimangono quelle linguistiche in primo luogo, quelle comunicative, sociali e relazionali, perché anche se ben inserito nel mondo udente, un sordo si sentirà ugualmente diverso. (Favia 2003)

Tutto questo può incidere anche nel modo di fare turismo: non sono del tutto sicura che un sordo con apparecchio acustico viaggerebbe da solo, immagino preferisca comunque essere accompagnato da qualcun altro, magari udente, che lo aiuti a rapportarsi con l'esterno, soprattutto magari in luoghi rumorosi e affollati, come stazioni, aeroporti, metropolitane, ristoranti e locali in generale. In un museo forse un sordo con apparecchio acustico può essere facilitato rispetto a un segnante: oltre a poter ascoltare

⁵⁷ Il fatto di muoversi in gruppo, nel caso dei viaggi è forse dato anche dall'alto costo che hanno gli interpreti in lingua dei segni, indispensabili per dei sordi segnanti che si vogliono muovere: più si è, più si diluisce la spesa.

una guida, può usufruire dell'audio guida che molto spesso è fornita di un dispositivo che si collega all'apparecchio, inoltre ha probabilmente più facilità all'accesso dei contenuti delle brochure e dei depliant informativi che in ogni caso dovrebbero prevedere una sezione riassuntiva scritta in maniera più semplificata.

IV.2. Buone pratiche.

I casi di studio analizzati nei capitoli 2 e 3 riguardanti rispettivamente Italia, Regno Unito (Londra) e Francia (Versailles) sono tutti esempi di buone pratiche, ovvero esempi positivi e funzionanti di come è stato possibile integrare all'offerta già esistente una serie di iniziative su misura per i sordi.

Prima di iniziare la mia ricerca riguardante i casi italiani, mi ero immaginata uno scenario ben peggiore rispetto a quello che poi effettivamente ho riscontrato.

Infatti, i casi analizzati sono tutti ben avviati e funzionanti, nonostante le difficoltà che comunque si incontrano e che ho riportato nelle criticità. La fortuna di queste realtà è di avere alla guida persone che portano avanti l'attività con passione e buona volontà, oltre che con entusiasmo e grinta. Sono persone che non hanno avuto paura di mettersi in gioco, nonostante lo scenario generale del turismo accessibile (in special modo di quello più particolare del turismo per sordi) sia deludente e abbastanza esiguo. Parlando con loro ho percepito in primo luogo come stia loro davvero a cuore il bene di quei disabili a cui rivolgono la loro offerta, di come lottino per far diventare le loro realtà un posto migliore per tutti senza discriminazioni, senza scopo di lucro ma soltanto la soddisfazione dei turisti con bisogni particolari.

Il loro esempio e la loro tenacia fa sperare in qualcosa di positivo per il futuro, augurandosi soprattutto che il loro lavoro sia sempre più conosciuto e apprezzato da un numero maggiore di persone.

C'è, tuttavia, ancora molto lavoro da fare in Italia. Lo scenario è ancora troppo frammentato, perché prima di tutto serve sensibilizzare la gente con campagne pubblicitarie attraverso vari canali, in modo che ci si renda conto della situazione; servono anche impegno e supporto da parte delle istituzioni sia pubbliche che private.

Questi sono elementi che ritroviamo, per esempio, più presenti nel Regno Unito. È risaputo come i Paesi del Nord Europa, oltre a essere quelli economicamente più ricchi e prosperi siano da sempre anche quelli più avanzati e moderni in vari ambiti. E non sono da meno anche riguardo il turismo accessibile e per tutti e più in generale riguardo tutti i temi legati alla disabilità.

Per fare un esempio essi dedicano grande attenzione al tema della mobilità delle persone con disabilità, considerato come un elemento importante della qualità della vita, dato che da un lato i disabili (di tutti le tipologie) rappresentano una quota importante della domanda potenziale di mobilità, soprattutto nell'ambito dei flussi turistici specialmente nelle grandi città; dall'altro, una migliore accessibilità del trasporto pubblico, dei percorsi pedonali e della segnaletica rappresenta un beneficio per molti altri cittadini, iniziando da anziani, genitori con passeggini, persone che trasportano pacchi e carrelli.

Nel capitolo 3 abbiamo visto come a Londra l'agenzia della mobilità, in una sezione del sito internet interamente dedicata all'accessibilità di ogni mezzo di trasporto, ha pubblicato un'esaustiva guida per gli utenti con problemi, dove sono elencati tutti gli ausili disponibili per ogni tipo di disabilità ma anche per famiglie e anziani.

I mezzi più accessibili sono bus e metro che, oltre all'annuncio vocale e visivo molto chiari delle fermate, sono dotati della pedana per la salita delle sedie a rotelle e di un adeguato spazio equipaggiato all'interno; alcune fermate poi offrono addirittura servizi di avviso via sms e sono inoltre accettati senza problemi i cani di ausilio. Su quasi tutto il trasporto pubblico viaggiano gratis gli anziani oltre 60 anni e i disabili motori, visivi, uditivi e psichici certificati grazie al *Freedom Pass*.

Anche nel caso di Parigi l'accessibilità dei trasporti è tenuta in grande considerazione, avendo a disposizione un sito internet specifico (www.infomobi.com) con le informazioni utili per i disabili motori, visivi, uditivi e psichici, curato dall'autorità dei trasporti nella regione parigina, che ha anche pubblicato mappe cartacee dei mezzi pubblici utilizzabili secondo le diverse disabilità. In particolare, dal 2010 quasi tutte le linee di bus, metro e treni a corta distanza risultano equipaggiati con annunci vocali e visivi delle fermate. Esistono in aggiunta anche servizi specifici di bus a chiamata o con personale di accompagnamento nell'intera area metropolitana di Parigi.

Abbiamo visto anche come i musei si siano ben attrezzati per proporre percorsi adatti ai disabili uditivi, specialmente per quelli che padroneggiano la lingua dei segni: eventi

periodici per discutere di arte e visite guidate in lingua dei segni, svariati laboratori per bambini, dispositivi di sicurezza per sordi, accoglienza per gli *hearing dogs*, una rete museale che stila periodicamente il programma di eventi per sordi per dare la possibilità a questi di partecipare a tutti, video guide in lingua dei segni. La maggior parte di tutto ciò è promosso dai musei londinesi i quali hanno davvero una vasta gamma di eventi, non solo per sordi. Sviluppo e potenziamento del turismo accessibile (in ambito trasporti, strutture ricettive e culturali) negli ultimi anni si sono avuti grazie all'Equality Act del 2010 e alle Olimpiadi e Paraolimpiadi del 2012, che hanno messo Londra (ma anche il Regno Unito) al centro dell'attenzione mondiale e la città ha saputo rinnovarsi e soprattutto attrezzarsi adeguatamente per accogliere milioni di persone, molte delle quali anche disabili.

E l'impegno e lo sviluppo continuano perché la capitale britannica continua a essere una meta turistica amata dalle persone di tutto il mondo, anche dopo la conclusione dei giochi Olimpici.

Tutte le iniziative e le opere descritte e il loro buon funzionamento hanno una fonte comune: una radicata cultura dei diritti, dato che questi Paesi considerano come principio base il rispetto della dignità umana, che viene ancora prima di quello di uguaglianza. Essi si caratterizzano da sempre per una grande sensibilità per i temi sociali, oltre che come abbiamo detto prima per la loro modernità e avanguardia rispetto a molti altri Paesi dell'Europa meridionale. L'Italia si situa un po' nel mezzo di questa divisione, sia dal punto di vista geografico, sia dal punto di vista economico e socio-culturale (e un po' forse anche per la sua storia di frammentazione politica). Non che in Italia i temi del rispetto e della dignità umana siano totalmente inesistenti, ma c'è la tendenza, a mio avviso soprattutto da parte della politica, a occuparsi di questi argomenti solo quando c'è un coinvolgimento diretto oppure quando accadono fatti che occupano le cronache e i media per settimane; si riempiono i cittadini di promesse e poi tutto cade nell'oblio dove stava anche prima. L'occuparsi dei deboli quindi diventa quasi sola competenza delle attività caritatevoli, delegato alle associazioni o alla sola iniziativa delle famiglie dei soggetti disabili. E questo, badiamo bene, non accade solo per la sordità, anche se abbiamo visto come questo tipo di disabilità sia tra le meno tutelate in Italia, accade piuttosto per tutto il mondo della disabilità, quasi come se non parlandone e occupandosene il problema sparisse.

"Il contesto culturale e sociale di oggi è incline a nascondere la fragilità fisica, a ritenerla solo un problema, fino ad arrivare alle volte allo scarto delle persone. [...]"⁵⁸ ha affermato Papa Francesco nel suo discorso in aula Paolo VI ai pellegrini dell'Unitalsi⁵⁹ giunti a Roma nel novembre 2013 per festeggiare i 110 anni dell'associazione.

Se si vuole cambiare qualcosa in Italia quindi bisogna iniziare a mettere da parte i soli interessi personali e/o economici, agire come se il bene del Paese fosse quello della propria famiglia e pensare a delle soluzioni che siano a misura di tutti, non solo di una piccola parte di popolazione. Iniziando da questo si potrà in seguito sensibilizzare i cittadini e avere da loro collaborazione: solo vedendo le istituzioni veramente interessate e coinvolte acquireranno fiducia e collaboreranno per il bene di tutti.

IV.3. Proposte.

Le due sezioni viste finora hanno da una parte fatto emergere gli aspetti critici relativi al poco sviluppo del turismo per sordi in Italia comparato con alcuni casi europei visti che sono molto più funzionanti e avanzati, soprattutto quello riguardante il Regno Unito.

In quest'ultima sezione si cercherà di trasformare le criticità in proposte, cercando di capire i miglioramenti da apportare.

Inutile dire che la prima proposta da fare, come già ripetuto varie volte, è una sensibilizzazione generale, partendo dalla classe politica, passando per gli enti pubblici e arrivando a tutti i cittadini. Abbiamo visto come in Italia manchi quell'attenzione particolare, presente però in altri Paesi, verso i disabili e più in particolare verso i sordi.

L'elemento chiave per poter sostenere in modo attuale ed efficace il tema dell'accoglienza per tutti è quindi l'eliminazione dei pregiudizi, delle paure e delle barriere culturali che ci portano a considerare le persone con disabilità, ma anche tutti i turisti con altri bisogni speciali, come soggetti destinatari della nostra compassione o come "intrusi" che ostacolano la qualità della vita del luogo.

⁵⁸ www.superabile.it

⁵⁹ Unione Italiana Trasporto Ammalati a Lourdes e Santuari Internazionali.

Un impulso per invertire questa rotta e riuscire nell'intento di sensibilizzare la società dovrebbe venire anche dalla pubblicizzazione tramite i mass media: far conoscere alla gente la situazione, perché è risaputo che l'ignoto fa paura e soprattutto che ciò che si ignora non interessa. La televisione, internet, i giornali dovrebbero approfondire molto di più i temi del turismo accessibile, in particolare quello dedicato ai sordi, dovrebbero fornire statistiche, testimonianze, proposte di azione.

Non ci sono libri o elaborati che trattino dell'argomento del turismo relazionato a una disabilità come la sordità; io stessa per la stesura di questa tesi ho faticato a reperire una bibliografia mirata: si sono spesi fiumi di inchiostro sulle disabilità motorie, qualcosa sulla cecità ma molto poco, se non quasi nulla, sulla sordità.

Quindi se si conoscesse di più la sordità si saprebbe che in Italia è presente un ente in quasi tutti i capoluoghi di provincia e con sede centrale a Roma chiamato ENS⁶⁰, ovvero "l'Ente nazionale preposto alla protezione e l'assistenza dei Sordi in Italia nonché associazione di promozione sociale iscritta nel relativo registro nazionale con decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 10 ottobre 2002" (www.ens.it/chi-siamo/organigramma/forma-giuridica)

"La mission dell'ENS è l'integrazione delle persone sorde nella società, la promozione della loro crescita, autonomia e piena realizzazione umana. [...]

L'ENS tutela, rappresenta, promuove e valorizza la dignità e l'autonomia della persona sorda, i suoi pieni diritti di cittadinanza in tutti i campi della vita, l'autodeterminazione, l'accessibilità e l'informazione, l'educazione, la formazione e l'integrazione scolastica, post scolastica, professionale, lavorativa e sociale, la piena attuazione del diritto al lavoro dei sordi, favorendone il collocamento lavorativo e l'attività professionale in forme individuali e cooperative, la lingua dei segni, la comunicazione totale e il bilinguismo, la riabilitazione, la cultura, lo sport, il tempo libero e le attività ricreative."

(www.ens.it/chi-siamo/organigramma/obiettivi-e-mission).

Si capisce dunque quanto questo organismo sia fondamentale per i sordi, soprattutto per i sordi segnanti dato che l'ENS sostiene la Lingua dei Segni e all'interno delle sue sedi viene utilizzata al pari, se non maggiormente dell'italiano.

⁶⁰ Ente Nazionale Sordi.

Sarebbe quindi utile che qualora istituzioni pubbliche e private in ambito del turismo e non decidessero di promuovere qualche progetto o qualche evento a favore dei sordi, si rivolgessero all'ENS e lo coinvolgessero nelle loro pianificazioni dato che esso si fa da tramite, per qualsiasi ambito, tra il sordo e la società udente.

Alcuni dei casi studio italiani visti nel capitolo 2 riferiscono la collaborazione con tale associazione per i progetti che hanno avviato, confermando anche la positività del coinvolgimento, grazie al quale è stato fornito personale specializzato in LIS.

Da questo si evince quindi come sia fondamentale la collaborazione diretta con queste associazioni ben organizzate per la buona riuscita di qualsiasi iniziativa nell'ambito del turismo per sordi.

L'ENS potrebbe essere d'aiuto per un altro obiettivo fondamentale: l'adeguata formazione di operatori turistici e di tutto il personale (accompagnatori e guide turistiche, albergatori, personale di agenzie di viaggio e di tour operator, camerieri, ecc.) che lavora in questo settore e che si troverà a doversi relazionare con sordi, sia segnanti che non. Con ciò non intendo dire che tutti debbano imparare a usare la LIS, ma che almeno venga insegnato loro qualche nozione di base, come anche e soprattutto una serie di regole fondamentali per l'approccio e la relazione col sordo.

I sordi sono annoverati di diritto nella categoria di turisti con bisogni speciali e la realtà dimostra quanto si è impreparati ad "accogliere" domande che non risultano standard, richieste che in realtà non sono impossibili o bizzarre ma semplicemente sono meno consuete, forse proprio perché di frequente non trovano risposte opportune e soddisfacenti. Infatti, molto spesso, non è la domanda in sé a costituire l'ostacolo bensì l'incapacità dell'operatore nel prevederla e nell'attrezzarsi – in termini di strutture, servizi e informazioni- per rispondervi in modo adeguato ed esaustivo.

Questo compito non è esclusivo delle strutture ricettive, ma di tutte le figure professionali che intervengono nell'organizzazione e nella realizzazione di un'esperienza turistica. La qualità dell'offerta turistica, infatti, è legata inevitabilmente alla qualità di tutte le sue parti e all'efficienza di tutti gli attori coinvolti compresi, tra questi, i turisti stessi nel comunicare le loro esigenze.

Una soluzione, a questo proposito, è quella di aprire i programmi formativi al maggior numero possibile di categorie, non limitandosi al personale d'albergo ma allargandoli a

guide turistiche, autisti di autobus e taxi, addetti agli uffici di informazione turistica e di prevedere una sezione particolare dedicata alle disabilità sensoriali.

Un luogo può essere perfettamente accessibile per i disabili, ma se al loro arrivo il primo incontro è con personale con atteggiamento inappropriato nei confronti delle loro difficoltà, queste persone (e anche amici e familiari) non torneranno più.

Per evitare questo, quindi, l'intero territorio dovrà avvalersi di una rete di operatori preparati, che facilitino l'accoglienza al cliente e ai suoi eventuali accompagnatori. Un traguardo raggiungibile anche stringendo rapporti di collaborazione fra istituzioni competenti per la materia turistica e quelle preposte alla salute.

Sempre parlando dei corsi di formazione, bisognerebbe dare un impulso maggiore ai corsi per le guide turistiche in LIS. Innanzitutto non sono ancora molte le università che propongono nel loro corso di studi la LIS (Cà Foscari di Venezia è una delle poche), in secondo luogo, dopo che lo studente ha acquisito una buona competenza grammaticale e linguistica, bisognerebbe potenziare la formazione nell'ambito specifico del turismo e incentivare più persone a intraprendere questo percorso attraverso borse di studio, premi, ecc. Nel corso delle interviste agli informatori è anche emerso che le guide turistiche LIS oltre a non essere molte, sono molto costose: probabilmente invogliando a essere formate molte più di queste figure professionali, il costo in fase di prenotazione diminuirebbe e quindi ci sarebbe anche più domanda.

È anche vero che in generale ultimamente la figura della guida e dell'accompagnatore turistico si è leggermente indebolita a causa della grande diffusione delle nuove tecnologie che permettono, attraverso le app, di scaricare guide dettagliate o di visitare il luogo desiderato attraverso la realtà aumentata.

Questo, se da una parte è negativo perché toglie lavoro a un'ampia fascia di persone, da un'altra è senz'altro positivo per i sordi perché non necessitano continuamente di un intermediario per l'organizzazione e la successiva fruizione di un viaggio. Pensando a tutto il processo articolato in prima, durante e dopo una vacanza, ci rendiamo conto che tutto potrebbe avvenire tramite smartphone, tablet o pc. Per quanto riguarda il "prima", la vacanza può essere prenotata interamente e comodamente da casa grazie a molti siti affidabili che propongono pacchetti all inclusive.

Oppure c'è anche la possibilità di personalizzare maggiormente il viaggio scegliendo autonomamente i vari elementi: ad esempio la compagnia aerea con cui si vuole volare,

il tipo di struttura per l'alloggio, la maniera di muoversi una volta a destinazione, ecc. Questo per i sordi è un grande vantaggio perché possono cercare le strutture per loro maggiormente accessibili. Per rimanere in tema, in Italia è presente un solo albergo che disponga di camere con servizi appositamente studiati per sordi: si tratta dell'Hotel 3 Querce a Camerano in provincia di Ancona. Alcune stanze della struttura ricettiva sono dotate di apparati luminosi connessi ad un monitor collegato a sua volta con la reception: in caso di necessità per il cliente di contattare la reception o viceversa, si accende una luce bianca sul monitor e ed utilizzando i tasti *touch screen* di comunicazione, cliente e receptionist si relazionano.

Le stanze sono poi dotate di luce luci molto ben visibili, di colore blu per l'allarme allagamento e di colore rosso per l'allarme incendio in modo che il cliente sia allertato tempestivamente per le emergenze.

Per il “durante”, come già accennato prima, numerosi siti o app propongono itinerari di visita, spiegazioni dettagliate di ciò che si vuole visitare, quindi il sordo (ma anche l'udente) arriva preparato e informato alla visita della città, del museo, del sito archeologico, ecc.

Infine per il “dopo”, ad esempio attraverso Tripadvisor il turista sia sordo che udente può lasciare il suo commento e il suo parere su una struttura alberghiera, un ristorante, un bar ma anche una città o una particolare attrazione della città. Queste considerazioni sono accessibili a chiunque e sono utili a chi vuole farsi un'idea prima del viaggio.

A proposito di Tripadvisor, esiste una sezione chiamata “Forum viaggi e disabilità” (consultabile al sito: www.tripadvisor.it/ShowForum-g1-i12708-o40-Viaggi_e_disabilita.html) che raccoglie tutti gli argomenti che diversi utenti hanno scritto a proposito del turismo in situazioni di disabilità. Ovviamente la maggioranza dei link riguarda i disabili motori e uditivi, ma c'è qualcosa anche riguardante i sordi, a proposito di prenotare un taxi, di percorsi turistici in lingua dei segni, visite guidate di musei sempre in lingua dei segni, alcuni blog e siti in cui sordi si scambiano opinioni sulle proprie esperienze di viaggio.

Molti dei musei visti nei cap. 2 e 3, ma anche molti altri non considerati in questo lavoro, dispongono di questionario di feedback somministrati al termine della visita al museo o di una attività didattica, anche divisi a seconda della tipologia di visitatori e dei percorsi che scelgono di fare.

Questo permette al museo e allo staff responsabile dell'organizzazione di visite e attività innanzitutto di farsi un'idea del grado di soddisfazione dei visitatori, oltre al poter migliorare quei servizi che magari vengono segnalati come più carenti e adattarli alle esigenze specifiche.

Altri canali utili per lo scambio di opinioni su vacanze ed esperienze di viaggio dei sordi sono i blog e i siti internet: www.vlog-sordi.com e www.sordionline.com dove i sordi hanno modo di discutere tra loro, fare richieste e trovare le risposte che cercano.

Tutto questo è sicuramente positivo, ciò di cui si è un po' carenti riguarda la presenza di agenzie di viaggio e tour operator specializzati nell'organizzazione di vacanze per sordi. Durante la mia ricerca sono riuscita a trovare comunque due esempi emblematici: il primo riguarda l'agenzia di viaggi e tour operator "Pellegrini e viaggiatori" di Castellamare di Stabia (Na) promossa dalla cooperativa sociale ONLUS Archeosannio, specializzata in servizi per il turismo sociale: opera nei campi del turismo religioso, del turismo per portatori di handicap sensoriali e non, e del turismo scolastico.

Si compone di una comparto specifico dedicato a sordi italiani che vogliono organizzare la propria vacanza ma anche a sordi che viaggiano verso l'Italia da altre nazioni.

Per quest'ultimo gruppo, "Pellegrini e viaggiatori" ha lanciato il canale *YoutubeItalydeaftourism* (youtube.com/italydeaftourism), finalizzato a proporre la destinazione Italia ai sordi che provengono da altre nazioni e si fonda su videomessaggi in Lingua dei segni che presentano le maggiori città italiane.

Esiste, poi, anche l'associazione T.I.S⁶¹.-KIASSO a Roma, specializzata nell'organizzazione di visite guidate e itinerari nei principali luoghi turistici di Roma e dintorni con accompagnatori che usano la LIS.

Le guide impiegate in questi servizi sono giovani sordi formati all'interno dell'associazione con corsi specifici. Infatti lo scopo principale è proprio quello di essere un centro di occupazione per ragazzi non udenti: qualificandoli in operatori di computer, guide turistiche e operatori di sportello sono loro stessi a fornire ai visitatori servizi di accoglienza, assistenza e informazione. All'interno della sede, oltre alla distribuzione di opuscoli informativi e sulle varie manifestazioni d'interesse per sordi è possibile usare DTS⁶², fax e computer.

⁶¹ Turismo Internazionale per Sordi.

⁶² Dispositivi Telefonici per Sordi.

Quindi queste due agenzie hanno un duplice scopo: la progettazione di una vacanza a misura di sordo e anche fornire un impiego agli stessi non udenti i quali, è ben palese, non possono svolgere qualsiasi mansione lavorativa.

Questi tipi di cooperative sono particolarmente attente ai bisogni sociali, ovvero i bisogni delle persone che vivono situazioni di disagio sociale: in questo essere “sociali”, aperte, cioè alla società, sono anche in grado di individuare, attraverso i loro servizi e prima di tante altre imprese, bisogni specifici e generarne reddito, il quale è restituito alla collettività attraverso l’inserimento lavorativo di persone che vivono uno svantaggio.

Ma queste iniziative non devono e non possono fermarsi solo alle cooperative e alle associazioni: sarebbero necessari operatori turistici sordi segnanti con diversi profili in tutta la filiera turistica, dal viaggio al pernottamento alle visite ai momenti di svago.

È senz’altro un sollievo, per un udente di qualsiasi nazionalità, quando nel corso di un viaggio si trova davanti personale che parla la sua lingua, soprattutto nei momenti di difficoltà. Perché non dovrebbe essere lo stesso per un sordo?

Per riprendere, in conclusione, il discorso delle nuove tecnologie iniziato in precedenza possiamo affermare con sicurezza che un miglioramento nella condizione dei sordi, soprattutto riferito alla comunicazione verrà sicuramente attraverso le app e tutto il mondo legato all’informatica, sia per la vita quotidiana che per il settore turistico.

Numerose sono le app già esistenti appositamente create per facilitare l’accessibilità ai contenuti culturali per i sordi. Abbiamo già presentato la società VEASYT che ha ideato un prodotto specifico, VEASYT Tour, una guida multimediale in LIS di musei, ville, itinerari del Veneto.

Altri esempi sono anche "Palazzo Massimo in Lingua dei Segni", una applicazione gratuita per Tablet e Smartphone realizzata dalla Soprintendenza Speciale per i Beni Archeologici di Roma in collaborazione con la Facoltà di Ingegneria dell'Università degli Studi di Roma Tre e con l'Istituto Statale per Sordi di Roma.

Consiste in una visita di Palazzo Massimo in Lingua dei Segni Italiana e in Lingua dei Segni Americana, corredata da una galleria fotografica e da una serie di video e contenuti testuali e permette alle persone non udenti e sordomute di conoscere la storia e le curiosità di questo museo.

I visitatori che desiderano usufruirne possono scaricarla direttamente nel proprio dispositivo o fare richiesta al punto informazioni del museo, prima dell'inizio della visita e sempre gratuitamente, di un tablet sul quale è installata la video-guida.

Il 6 giugno 2014 le è stato anche riconosciuto il Premio Europeo di Eccellenza per il Turismo Accessibile.

Video guide su tablet in LIS sono presenti gratuitamente anche ai Musei Capitolini di Roma, al Castello d'Albertis di Genova e al Museo Archeologico di Napoli.

Una buona prospettiva per il futuro si ha dall'ideazione e sperimentazione dei Google Glass⁶³ al Museo Egizio di Torino grazie al progetto GoogleGlass4LIs in collaborazione con RokivoInc., Politecnico di Torino ed ENS.

Concretamente si tratta di un paio di occhiali speciali: chi ne fruisce avrà la percezione visiva di uno schermo fluttuante di 25 pollici a una distanza di tre metri, dove si alterneranno le descrizioni sottotitolate e in LIS di monumenti, statue, opere presenti nel Museo Egizio contestualmente al luogo in cui si trova il visitatore, questo vuol dire che la guida cambierà in automatico le schede descrittive ogni volta che ci si sposta.

Questo strumento, quindi, ha la potenzialità di abbattere le barriere alla comunicazione che i sordi si trovano davanti ogni volta che vogliono fruire dei contenuti culturali di un museo e permetterà loro di essere in "prima fila" assieme agli udenti in uno dei musei più importanti al mondo.

Il *device* realizzato, come l'app di traduzione simultanea al suo interno, sono ancora un prototipo: per ora gli occhiali sono stati adoperati solo per sviluppare la tecnologia e le funzionalità approvate in via preliminare da Google, in attesa che l'azienda dia definitivamente il consenso all'utilizzo all'interno del museo.

Una volta testata la buona riuscita del progetto al Museo Egizio, che tra l'altro rappresenta anche la prima applicazione in via sperimentale totalmente *made in Italy* sviluppata per i Google Glass, la speranza è quella di poter poi estendere questa possibilità a tutto il patrimonio museale italiano: è una grande occasione che l'Italia darebbe ai sordi per il loro arricchimento culturale e anche un segnale che qualcosa starebbe davvero cambiando.

⁶³ Uno strumento tecnologico che permette di "indossare" internet (fa parte della categoria della *wearabletechnology*) lasciando le mani libere e interagire con la rete. Le informazioni sono così richiamate usando o attraverso i comandi vocali o toccando la stanghetta laterale.



Fig. 45 e 46: I Google Glass.

(Fonte: www.corriere.it/foto-gallery/tecnologia/13_novembre_11/torino-google-glass-non-udenti-museo-egizio-8744ae5e-4ae8-11e3-bfcf-202576418f24.shtml#2)



Fig. 47: la percezione visiva della guida in LIS attraverso i Google Glass.

(Fonte: www.youtech.it/Tech-Life/Tech-News/I-Google-Glass-aiutano-i-non-udenti-19500)

L'aiuto delle nuove tecnologie, quindi, è e sarà sempre di più indispensabile per facilitare l'integrazione dei sordi nel mondo udente. Come tutti gli esempi sopra descritti dimostrano, si stanno già compiendo molti passi avanti e molto, anzi, probabilmente sempre di più si farà e non solo in campo museale ma anche in molti altri ambiti (trasporti, ricettività, ma anche in settori non turistici).

Un ostacolo non indifferente da considerare sarà il costo che questi strumenti avranno: la totale accessibilità non dovrà essere quindi solamente in termini di cultura ma anche in termini di economicità dei *devices*. Il loro lancio sul mercato e la loro esistenza in commercio non basteranno a semplificare la vita ai sordi, dovranno anche avere un buon prezzo oltre a essere debitamente pubblicizzati.

Quello che l'Italia ha a disposizione è un immenso potenziale, speriamo che almeno questa volta ci siano la volontà e la determinazione per sfruttarlo, in modo da essere un esempio positivo per tutto il mondo, oltre che per dare speranza e una vita migliore a tante persone.

CONCLUSIONI.

Turismo accessibile. Turismo per tutti. Questi concetti hanno aperto questo elaborato che si è andato poi a focalizzare, in particolare, sul turismo accessibile per i sordi.

La parte iniziale del capitolo 1 riporta la descrizione della sordità da un punto di vista clinico, esplicitando i tre parametri fondamentali (sede di lesione, grado di perdita uditiva ed epoca di insorgenza), passando poi a parlare della riabilitazione al linguaggio per i sordi, della Lingua dei Segni, della sua storia e della situazione della sordità e della LIS in Italia. In questi paragrafi inizia già ad emergere la poca attenzione che le autorità e la società riservano alle persone con questa disabilità.

La seconda parte del capitolo 1 illustra brevemente le origini e la storia del turismo accessibile in Italia ed Europa, una tematica piuttosto recente dato che si inizia a parlarne alla fine degli anni 70 anche se successivamente saranno molte le azioni intraprese a suo favore, fino ad arrivare alla Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità del 2006.

La parte finale del capitolo si è focalizzata sui bisogni che un turista sordo ha al momento del viaggio e il suo particolare rapporto col paesaggio sonoro come parte dell'esperienza di viaggio.

Il capitolo 2 si apre con una panoramica della situazione dei trasporti pubblici a Roma e Milano riguardante i servizi specifici offerti ai sordi: le facilitazioni più che altro relative a segnaletica e schermi con indicazioni scritte; Milano pare essere un po' più attrezzata della capitale, anche per il fatto di avere una sezione sul sito internet dei trasporti pubblici riguardante la mobilità di persone con varie disabilità.

Si procede poi alla presentazione dei casi di studio italiani: l'associazione BeHandy di Milano con l'innovativa mappatura del territorio nazionale da parte dei disabili stessi; le visite guidate in LIS dei Musei Vaticani e della città di Siena; gli itinerari per non udenti e non vedenti dell'associazione SassieMurgia di Matera; la società veneziana VEASYT che ha ideato ed attuato delle guide multimediali in lingua dei segni di ville e musei veneti, oltre che un servizio di interpretariato simultaneo. La società inoltre fornisce delle guide in lingua dei segni a Palazzo Grassi, sede di esposizioni temporanee di arte moderna a Venezia, il quale da qualche anno ha avviato delle attività didattiche e ludiche in LIS rivolte ai bambini.

Il capitolo 3 prosegue con la presentazione dei casi di studio europei di alcuni musei londinesi e della Reggia di Versailles a Parigi. Entrambi i casi sono preceduti da una breve introduzione sullo stato della sordità nel regno Unito e in Francia e sulla rete di trasporti pubblici delle due capitali.

Per Londra sono stati considerati tre tra i più importanti e famosi musei: il British Museum, il Victoria & Albert Museum e il Science Museum. Essi si caratterizzano per offrire molti servizi diversificati per non udenti: visite guidate, conferenze, eventi serali, laboratori per bambini in lingua dei segni, schermi descrittivi sottotitolati, accoglienza degli *hearing dogs*, dispositivi di amplificazione del suono e dispositivi portatili di allarme antincendio. Forniscono inoltre una formazione di lingua dei segni e di accoglienza al turista disabile di base al personale.

Alcuni di questi musei, assieme ad altri e a gallerie hanno dato vita su internet alla rete MAGIC DEAF con lo scopo di fornire informazione sugli eventi in lingua dei segni proposti dai musei londinesi e permettere a chi interessato di parteciparvi.

La Reggia di Versailles, oltre a mettere a disposizione tour guidati in lingua dei segni su richiesta, per la visita alle stanze offre gratuitamente una video guida in lingua dei segni francese e sottotitolata su tablet, mentre per i giardini è disponibile una app gratuita scaricabili sul proprio dispositivo mobile.

Sia nel caso francese che inglese i siti web dei musei offrono descrizioni dettagliate dei servizi disponibili per le varie disabilità, quelli londinesi li ho trovati comunque molto più precisi ed esaustivi.

Il capitolo 4 raccoglie in sé criticità, esempi virtuosi e proposte alla luce dei precedenti tre capitoli.

Si è visto quanto poco sia scritto nella legislazione italiana a proposito di turismo accessibile per i sordi, quasi tutto verte intorno alle disabilità fisiche e alla cecità. Anche i fondi da destinare al turismo sono molto scarsi, in continua diminuzione, ancora di più quelli riguardanti il turismo accessibile; per questo motivo molte associazioni hanno iniziato a rivolgersi a privati per sovvenzionare le loro iniziative, come nel caso della milanese BeHandy.

Si è anche visto come la mancanza di adeguamenti per i turisti con disabilità di qualsiasi genere porti in Europa a delle consistenti perdite economiche e come la domanda potenziale per i prossimi anni per questo settore continuerà ad aumentare.

Il mondo della sordità deve inoltre fare i conti con la poca sensibilità della società in cui viviamo, abituata a pensare al mondo come un luogo abitato solo da normodotati; in più il fatto che la sordità sia un handicap “invisibile” contribuisce a farlo passare del tutto in secondo grado rispetto alle altre disabilità.

Si è parlato anche della probabile tendenza dei sordi, soprattutto segnanti, ad autoescludersi dal mondo udente per una serie di motivi. Questa autoesclusione, nonché volontà a entrare il meno possibile in contatto con la società udente sarebbe da considerarsi un'altra motivazione per lo scarso interesse alla causa sorda sia in campo turistico che in altri ambiti. Si è visto come il bisogno di fare gruppo si trasferisca poi anche al momento del viaggio.

Un caso diverso è quello dei sordi non segnanti, dotati di apparecchio acustico: presumibilmente più integrati nella società, probabilmente conducono una vita più simile a quella degli udenti nonostante molte difficoltà rimangano, tra cui anche il fatto di fare turismo dato che i loro bisogni rimangono simili a quelli dei sordi segnanti.

Il capitolo 4 è stato inoltre fonte di proposte e spunti per un possibile miglioramento della sorte del turismo accessibile per i sordi nel nostro Paese. Niente potrà migliorare se prima di tutto non si abbattono tutti i pregiudizi, i dubbi e le paure che si hanno nei confronti di questa realtà. Ciò sarà possibile solo attraverso un'adeguata informazione e pubblicizzazione della questione sordità in generale, dopodiché si auspicherebbe una focalizzazione maggiore da parte di autorità e esperti del settore riguardante in modo specifico il turismo.

Il coinvolgimento di queste due categorie passa anche per una più adeguata e mirata formazione professionale, oltre che all'incentivazione della formazione di figure professionali quali le guide turistiche in lingua dei segni che sono ad oggi molto scarse.

Un aiuto concreto in questo potrebbe venire dall'ENS, ente nazionale preposto alla tutela dei sordi in tutti gli ambiti della loro vita e potrebbe essere la giusta sede anche per l'organizzazione di corsi di formazione per le categorie professionali legate al turismo.

Al momento di organizzare una vacanza un sordo ha a disposizione la rete, attraverso la quale può pianificare autonomamente il proprio viaggio oppure può rivolgersi a delle agenzie specializzate nell'organizzazione di pacchetti su misura per turisti disabili: non

sono molte in Italia, si auspica che in futuro possano essere di più, soprattutto per coinvolgere in prima persona i soggetti sordi e dare loro delle possibilità di impiego.

Infine, si fa presente come le nuove tecnologie potranno essere (e in gran parte lo sono già) d'aiuto ai soggetti sordi sia per facilitare loro la vita quotidiana sia nell'esperienza turistica.

Alcuni musei italiani come Palazzo Massimo e i Musei Capitolini di Roma si sono di recente dotati di app simili a quella già in uso a Versailles per le visite delle loro esposizioni; ulteriori passi avanti si stanno facendo anche grazie ai Google Glass, impiegati per la progettazione di una guida in lingua dei segni del Museo Egizio di Torino.

Ma ora, dopo aver ripercorso l'intero elaborato, a quali risultati e conclusioni si è giunti?

Lo scenario complessivo, per quanto riguarda l'Italia, è quello di un Paese nel quale tutto quello che riguarda il sociale e la disabilità viene lasciato in secondo piano perché, per motivi economici ed egoistici, si tende a pensare al mondo in cui viviamo a misura di normodotato.

A fronte di questa condizione poco rassicurante ci sono tanti esempi positivi di buone pratiche che forse danno un po' di speranza ma che per ora sono troppo isolati e sporadici.

L'Italia ha ancora molto da imparare in termini di cultura dei diritti e questo è un vero peccato se si considera che ha di fronte a sé degli ottimi esempi europei da cui trarre ispirazione, quindi se non ci sarà la concreta volontà di cambiamento le problematiche riportate a più riprese esplicitate rimarranno invariate e insolute.

“Tutti i turisti anche con disabilità e con esigenze specifiche hanno diritto: all'inclusione, alla partecipazione, al comfort, al divertimento, alla sicurezza ed alla informazione.

Questi diritti devono essere garantiti attraverso la realizzazione di un sistema turistico Paese in grado di accogliere e ospitare tutti.

Per poter fare questo è necessario agire su più fronti sviluppando una serie di azioni che ne favoriscano la realizzazione.

Non esiste la nicchia del Turismo Accessibile, ma esso è completamente trasversale a tutti i Turismi. Per poter conquistare questo mercato dobbiamo mettere a sistema una

Vision fatta di conoscenze e competenze che oggi sono patrimonio di pochi per farla diventare invece patrimonio condiviso” (*Accessibile è meglio, Primo libro bianco sul turismo per Tutti in Italia 2013*, pag. 149).

Alla fine di questo elaborato si vogliono lasciare alcune linee guida che la ricerca dell’Università del Surrey per conto dell’Unione Europea citata nel capitolo 4 ha elencato come consigli e che riassumono, più di tante altre considerazioni, tutto ciò che è emerso dalla mia ricerca sui casi studio presentati.

- “1. Il turismo accessibile ha chances di successo se viene inserito in una strategia globale, che comporta l’armonizzazione di standard e legislazione favorevole, l’accessibilità come criterio per i finanziamenti e gli appalti pubblici il sostegno per la formazione ed educazione in merito.
2. Per la crescita futura, il settore deve avere una migliore coordinazione, attraverso partnerships pubbliche e private a livello regionale e locale e una struttura manageriale con appropriate risorse, strategie and azioni definite in un progetto.
3. La buona pratica si migliora se le organizzazioni fanno parte di più ampi network professionali di operatori ed esperti in accessibilità, in collaborazione con i beneficiari dei servizi.
4. È importante essere consapevoli dei diversi bisogni ed esigenze, individuali e collettivi e degli strumenti possibili a loro disposizione, con l’informazione specifica e degli esempi di buone pratiche che si sono sviluppate negli anni nel settore.
5. Tutte queste azioni possono essere rilanciate con una mirata politica di marketing e pubblicità, dal momento che spesso l’informazione sull’accessibilità non è presente nei materiali e strumenti informativi.

È inoltre importante garantire buone offerte economiche, alla portata delle diverse categorie ed un uso integrato dei media, compresi i social network per i più giovani ed i bambini, può rappresentare uno strumento efficace per farsi conoscere” (www.sociale.it/2014/07/23/il-turismo-accessibile-porta-ricchezza/).

Le parole d’ordine sono quindi: *sensibilizzazione, comunicazione, sostegno, formazione, integrazione e collaborazione* e costituiscono gli ingredienti fondamentali per una buona riuscita nello sviluppo del turismo accessibile anche per i sordi.

“Every day disabled people face difficulties that most non-disabled people have no idea about. It’s not just about ramps, wide doorways and accessible toilets for wheelchair users. It’s about all disabled people and the way they are treated.”⁶⁴

(The Disability Discrimination Act 1995: What Service Providers Need To Know, Disability on the Agenda, 1996)

⁶⁴ “Ogni giorno le persone disabili affrontano difficoltà di cui la maggioranza della gente normale non ha idea. Non si tratta solo di rampe, di porte più larghe e di toilette accessibili per gli utenti in sedia a rotelle. Si tratta di tutte le persone disabili e del modo in cui queste vengono trattate.”

BIBLIOGRAFIA.

Agostini L., *Creare paesaggi sonori*, Lulu.com, 2007.

Ambrosetti U., “La diagnosi precoce” intervento al convegno “Vivere una cittadinanza attiva”, Cantù, 5 maggio 2013 (Dipartimento di Scienze Cliniche e di Comunità, Università degli Studi di Milano, Cattedra di Audiologia).

Atti del Congresso Internazionale di Milano, “Pel miglioramento della sorte dei sordomuti”, Milano 6-11 settembre 1880, Tipografia eredi Botta, Roma, 1881, pag.171.

Bagnara C., Fontana S., Tomasuolo E., Zuccalà A. (a cura di), *I segni raccontano. La lingua dei segni italiana tra esperienze, strumenti e metodologie*, Franco Angeli, 2009.

Bertone C., “I segni nome nella tradizione e nella cultura della comunità dei sordi italiana” in *Quaderni di semantica*, n.2, 2002, pagg.335-345.

Borghetti J., Centi S., Mossone M.C., Tramonti E. (a cura di), *Il prodotto turistico accessibile*, nell’ambito del progetto EU.FOR.ME finanziato dalla Commissione Europea Direzione Generale Istruzione e Cultura, azioni Congiunte.

ENIT Italia, *Conto Consuntivo per l’esercizio finanziario del 2013*, deliberazione n.11, 7 maggio 2014.

Fani A., *Turismo per tutti: evoluzione e prospettive del turismo accessibile*, Tesi di Laurea, Università degli Studi di Bologna, 2006.

Favia M.L., *Una scuola oltre le parole. Comunicare senza barriere: famiglia e istituzioni di fronte alla sordità*, Franco Angeli, 2003.

Furth H. G., *Pensiero senza linguaggio, implicazioni psicologiche della sordità*, Armando Editore, 1993.

Gerosa M., “Un viaggio alla scoperta del paesaggio sonoro. Luglio-settembre 1997”, in *Parliamone*, notiziario a.l.f.a. (associazione lombarda famiglie audiolesi), novembre 1997.

Grossi R. (a cura di), *Una strategia per la cultura, una strategia per il Paese. IX Rapporto Annuale Federculture*, 24Ore Cultura, 2013.

Hammer A., *The acquisition of verbal morphology in cochlear-implanted and specific language impaired children*, Tesi di dottorato, Utrecht: LOT Dissertational Series, 2010, pp. 10-15

Istituto italiano per il Turismo per Tutti, *La struttura ricettiva accessibile- Proposta di un modello per tutti*, nell’ambito del progetto TURISMO ACCESSIBILE-innovazione e sviluppo dell’offerta turistica finanziato dall’Assessorato al Turismo della regione Piemonte, ottobre 2011.

Istituto italiano per il Turismo per Tutti, *Viaggiare senza limiti: il turismo per tutti in Europa*, Tipografia Luca Ricci, Venaria (TO), 2010

Maragna S., “L’handicap nascosto. Problematiche legate alla sordità” in *Insegnare*, n.10, 1990b.

Mottinelli M., Volterra V., “Le lingue dei segni nel mondo”, in *Enciclopedia Treccani XXI Secolo. Comunicare e Rappresentare*, Istituto della Enciclopedia Italiana, Roma 2009, pp. 361-372.

Missori L., *Il paesaggio sonoro: un approccio eco-logico alla musica*, 2013 in www.pierpaolocorso.com/wp-content/uploads/2013/10/Licia-Missori-Il-paesaggio-sonoro.pdf

Radutzky E. (a cura di), *Dizionario bilingue elementare della lingua italiana dei segni*, Roma, Edizioni Kappa, 1992.

Raffestin C., *Dalla nostalgia del territorio al desiderio di paesaggio. Elementi per una teoria del paesaggio*, Allinea editrice, 2005.

Schafer M., *Il paesaggio sonoro*, Milano, Ricordi-Lim, 1985.

Westcott J. (per conto della Commissione europea), *Migliorare le informazioni sul turismo accessibile per le persone disabili*, Lussemburgo: Ufficio delle pubblicazioni ufficiali delle Comunità europee, 2004.

LEGISLAZIONE.

Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, dicembre 2006.

d.l. n. 79/2011

d.m. n. 236/1989

d. P.R. n. 503/1996

l. n. 381/1970

l. n. 18/2009

l.r. n.11/2013

Ministero del Turismo, documento per la costituzione della “Commissione per la promozione e il sostegno del Turismo Accessibile” (consultato nel sito: www.governo.it/backoffice/allegati/51392-5640.pdf).

Ministero del Turismo, *Manifesto per la promozione del turismo accessibile*, 2009.

Ministero per i Beni e le Attività culturali, Commissione per l'analisi delle problematiche relative alla disabilità nello specifico settore dei beni e delle attività culturali, *Linee guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse culturale*, pp. 31 e 39, agosto 2008.

“The Disability Discrimination Act 1995: What Service Providers Need To Know”, *Disability on the Agenda*, 1996.

UNWTO, *Global Code of Ethics for Tourism*, 2001.

SITOGRAFIA.

[db.formez.it/FontiNor.nsf/2447e0c392628e8dc1256f4f005690aa/3129C64AB4124A25C125730F0054ACB7/\\$file/Codice%20etico%20del%20turismo.pdf](http://db.formez.it/FontiNor.nsf/2447e0c392628e8dc1256f4f005690aa/3129C64AB4124A25C125730F0054ACB7/$file/Codice%20etico%20del%20turismo.pdf)

fnsf.org/category/histoires-des-sourds/

integrazione36.altervista.org/articoli/La%20comunicazione%20del%20sordo.pdf

www.unapeda.asso.fr/article.php3?id_article=551

mv.vatican.va/2_IT/pages/z-Info/Didattica/MV_Info_Didattica_05_sordi.html

www.atac.roma.it/page.asp?p=109

www.atm.it/it/ViaggiaConNoi/Disabili/Pagine/DisabilitaUditiva.aspx

www.audiologia.it/wp-content/uploads/2011/07/La-sordit%C3%A1-infantile.pdf

www.bda.org.uk/British%20Sign%20Language%20History

www.bda.org.uk/News/127

www.behandy.it

www.benessere.com/psicologia/arg00/handicap_psicologia_sordita.htm

www.britishmuseum.org/learning/access.aspx

www.cesq.it/Convenzione_diritti_persono_con_disabilit__int.pdf

www.cis-npdc.fr/spip.php?article263

www.comune.torino.it/pass/parolesordi/2013/03/14/un-dizionario-tra-le-mani/

www.ens.it

www.ensveneto.it/csleg.htm

www.hotel3querce.com

www.lastampa.it/2013/11/11/multimedia/cronaca/la-rivoluzione-di-google-con-il-politecnico-rof5xuqawiOVJr8ruBoSeM/pagina.html

www.lastampa.it/2014/05/24/cultura/ecco-lartbonus-per-le-bellezze-ditalia-DRrA3gfm6ROD0tvkghnToL/pagina.html

www.palazzograssi.it

www.sassiemurgia.com/turismo-per-tutti-un-progetto-in-divenire/

www.sciencemuseum.org.uk/

www.sociale.it/2014/07/23/il-turismo-accessibile-porta-ricchezza

www.som.mutualistes.com/les-chiffres-de-la-surdite-en.html

www.superabile.it

www.treccani.it/magazine/lingua_italiana/speciali/sordita/Tomasuolo.html

www.tripadvisor.it/ShowForum-g1-i12708-o40-Viaggi_e_disabilita.html

www.unapeda.asso.fr/article.php3?id_article=615

www.vam.ac.uk/

www.veasyt.com/

www.websourd-entreprise.fr/spip.php?article1