

La mia idea di accessibilità

Antonio Lauria¹

In questo breve saggio vorrei condividere con il lettore i contenuti e i contorni della mia idea di accessibilità. Contenuti in trasformazione e contorni sfumati, discontinui e mobili: la mia idea di accessibilità nel tempo ha subito (e, presumibilmente, continuerà a subire) significative evoluzioni e progressivi adattamenti.

Per esporre il mio pensiero, ho pensato di articolare questo contributo in tre parti. La prima, “Cos’è l’accessibilità?”, esplora il significato e il ruolo che le attribuisco; la seconda, “A cosa serve l’accessibilità?”, mostra come alcuni *diritti umani* possano trarre vantaggio dall’accessibilità di luoghi, beni e servizi; la terza, “Cosa serve all’accessibilità?”, individua le *condizioni* necessarie affinché l’attività progettuale possa tradurre questi diritti in soluzioni concrete².

Ogni diritto e ogni condizione, presi singolarmente e descritti in rapporto all’accessibilità, mi appare come un intreccio di saperi; nel loro insieme formano i nodi di una mappa cognitiva interconnessa.

1. Cos’è l’accessibilità?

L’accessibilità è generalmente considerata una disciplina volta al superamento delle barriere architettoniche e concentrata sulle esigenze delle persone disabili e sull’applicazione delle disposizioni normative.

Questa opinione, a mio parere, è fuorviante e riduttiva.

Penso che tra superamento delle barriere architettoniche e accessibilità ci sia, più o meno, lo stesso disallineamento che Arnold Pacey (1986) osservava tra “tecnica” e “tecnologia”. Come la tecnica, il superamento delle barriere architettoniche agisce sugli *effetti* dei problemi, mentre l’accessibilità, al pari della tecnologia, si interroga sulle *cause* dei problemi e, per poterlo fare, deve incorporare, accanto ad aspetti ‘tecnici’ (conoscenza di norme regolamenti e procedure; competenze professionali, generali e specifiche; ecc.), anche aspetti ‘sociali’³ (scopi; valori; codici etici; politiche; educazione; comunicazione; comportamenti, ecc.) e aspetti ‘organizzativi’ (processi di governance; servizi; gestione di processi e risorse; attività di monitoraggio; ecc.). Inoltre, poiché l’accessibilità, come ogni attività conoscitiva, non si limita alla riproposizione di ciò che è noto e comunemente accettato ma trova alimento nella creatività, nell’innovazione, nella ricerca e nella sperimentazione, occorre considerare anche una quarta categoria: gli aspetti ‘generativi’.

Questi aspetti, nel loro insieme, danno luogo all’*ecosistema dell’accessibilità*, espressione di un equilibrio dinamico tra dimensioni interconnesse. [Fig. 1]

Sulla base di questa interpretazione, il superamento delle barriere architettoniche esprimerebbe un significato ristretto e parziale dell’accessibilità. Nella nostra vita quotidiana troviamo spesso conferma di questa realtà. Tutti abbiamo esperienza di luoghi privi delle barriere architettoniche contemplate dalle normative, eppure con un basso grado di accessibilità: luoghi privi di bellezza, in cui non ci riconosciamo o in cui non ci sentiamo accolti.

Dobbiamo, così, distinguere tra mezzi e fini, non confondere, come spiegava Antoine de Saint-Exupéry, «la scalinata e il tempio»⁴ (de Saint-Exupéry, 1953). Il superamento delle barriere architettoniche

¹ Professore ordinario di Progettazione Tecnologica e Ambientale dell’Architettura, Dipartimento di Architettura, Università di Firenze.

² Di norma, le parole più significative utilizzate per descrivere i concetti esplorati in questo saggio, quando introdotte per la prima volta, sono riportate in corsivo.

³ Pacey suddivide la “pratica tecnologica” in tre categorie (aspetti culturali, aspetti tecnici e aspetti organizzativi). Io propongo un adattamento di questo schema. Poiché anche gli aspetti tecnici e quelli organizzativi sono espressioni culturali, sostituisco la dizione “aspetti culturali” con “aspetti sociali”. Inoltre, integro lo schema con una quarta categoria: aspetti generativi (in Pacey la creatività era ricompresa negli aspetti culturali).

⁴ Si tratta di un frammento di una frase de *La Citadelle*: «Je ne refuse point l’escalier des conquêtes qui permet à l’homme de monter plus haut. Mais je n’ai point confondu le moyen et le but, l’escalier et le temple. Il est urgent qu’un escalier permette d’accéder au temple sinon

è una disciplina tecnico-normativa, una parte dell'accessibilità e un suo strumento, mentre l'accessibilità è una disciplina progettuale, un sapere complesso, polisemico e multiscalare che influenza, in maniera diretta o indiretta, ogni attività umana e riguarda ogni essere umano, un sapere finalizzato a conseguire i diritti umani.

Si può dire, riprendendo la metafora di de Saint-Exupéry, che il superamento delle barriere architettoniche è un gradino di una scalinata chiamata "accessibilità" che conduce ad un tempio in cui sono custoditi i diritti umani. L'accesso ai diritti non è soltanto una meta da raggiungere, ma un mezzo fondamentale per promuovere la dignità umana, che dipende anche dalle condizioni materiali, sociali e culturali necessarie affinché ogni persona possa realizzare pienamente il proprio progetto di vita.

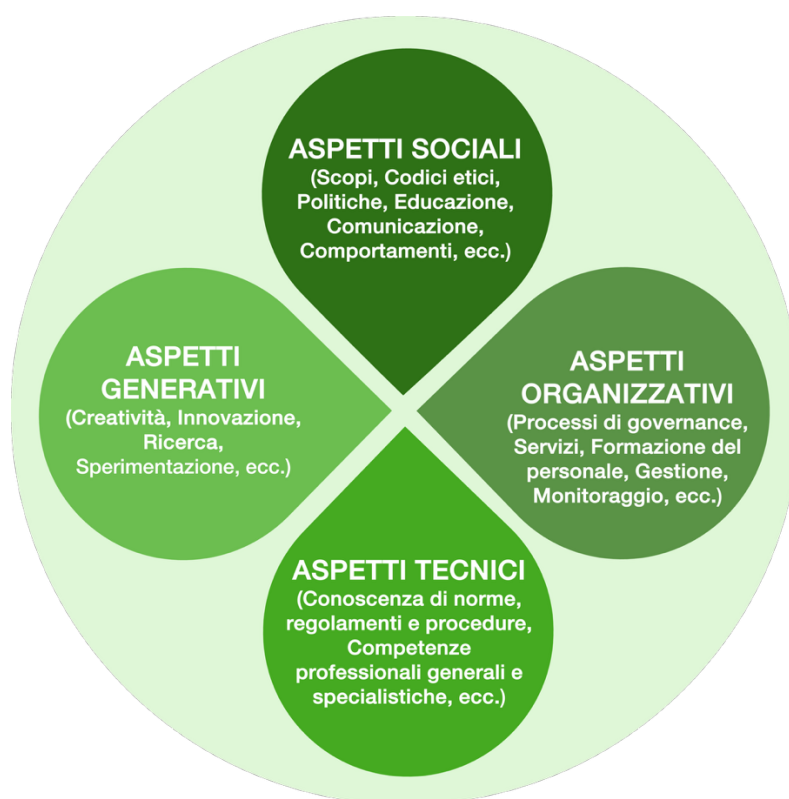


Fig. 1_ L'ecosistema dell'accessibilità. (Fonte: Autore)

2. A cosa serve l'accessibilità?

L'accessibilità è uno strumento essenziale per l'effettiva realizzazione dei diritti umani. Persone private o ostacolate nell'accesso alle risorse rischiano di essere escluse dalla piena partecipazione alla vita sociale.

2.1 Conoscenza

L'accesso alla *conoscenza* è una condizione essenziale per la libertà di espressione e per partecipare consapevolmente alla vita pubblica. Si pensi, solo per fare un esempio, a come un documento (una legge, un'ordinanza, una circolare, un semplice avviso, ecc.) scritto in un linguaggio criptico, ottusamente burocratico, inaccessibile ai più, possa limitare l'esercizio dei diritti di cittadinanza di molte persone.

Nelle sue diverse modulazioni e nei suoi diversi aspetti e contenuti, l'accesso alla conoscenza – alle informazioni, all'istruzione, alla vita culturale, ecc. – è sancito dagli articoli 19, 26 e 27 della *Dichiarazione*

il restera désert. Mais le temple est seul important. Il est urgent que l'homme subsiste et trouve autour de soi les moyens de grandir. Mais il ne s'agit là que de l'escalier qui mène à l'homme. L'âme que je lui bâtirai sera basilique car elle seule est importante.» (de Saint-Exupéry, 1953: XIX, 571-572)

Universale dei Diritti Umani (UNGA, 1948). Inoltre, la *Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità* chiarisce che questo diritto appartiene ad ogni persona (UN, 2006).

L'accessibilità, quando consente al maggior numero possibile di persone di accostarsi alla conoscenza, diventa una "strategia culturale" (Lauria, 2016), una 'porta' del sapere, «the breeze through the window of interest» (Wurman, 2001: 21).

A proposito del diritto di partecipare alla vita culturale, Hans Georg Gadamer, in un colloquio con Gerardo Marotta, osservò che «La cultura è l'unico bene dell'umanità che diventa più grande se molti partecipano ad essa» (Gadamer, 1996: min. 11,07). Questo concetto può essere scritto anche in modo diverso: quante più persone accedono alla cultura, tanto più sarà possibile elevare la comprensione e la comune percezione del mondo e la conoscenza di noi stessi. In questo senso, ogni persona quando accede alla cultura può diventare una risorsa conoscitiva dell'intera umanità (Sørmoen, 2012).

Per un progettista, l'accesso alla conoscenza è un ambito di riflessione molto vasto: dalla correzione acustica di un'aula scolastica per ridurre il fenomeno del riverbero e migliorare la comprensione del parlato (Lauria, Secchi e Vessella, 2020), alla concezione di un progetto di comunicazione per migliorare l'orientamento e il wayfinding in un ambiente complesso (Passini, 1992; Arthur e Passini, 1992), ad interventi per migliorare, anche mediante le tecnologie digitali, l'accesso ai contenuti culturali di un quadro, di una statua, di un complesso monumentale, di un sito archeologico... (vedi, *inter alia*, Roberts, 1997; Lauria, 2017; Lambert e Hassler, 2018; Giglito *et al.*, 2023).

2.2 Inclusionione

In un contesto dato, l'accessibilità dell'ambiente incoraggia ogni persona a stare con gli altri, a partecipare alle normali relazioni e attività disponibili alla maggioranza delle persone in ambito economico, sociale, culturale o politico, a dare un contributo diretto e personale alla vita collettiva e alla crescita della società (vedi Levitas *et al.*, 2007).

Augusto Romagnoli – la prima persona cieca ad insegnare in un liceo italiano – agli inizi del secolo scorso in *Ragazzi ciechi* arrivò a scrivere: «... il cieco non deve fissarsi nella scelta di un mestiere finché la sua integrazione umana non sia compiuta» (Romagnoli, 1973: 195). Dai tempi di Romagnoli le cose sono molto cambiate e l'*inclusionione* non è più vista in termini di assimilazione, di rinuncia della propria identità da parte di chi desidera essere o sentirsi incluso ma, piuttosto, come un aspetto del riconoscimento della *diversità* umana. Secondo Jürgen Habermas, l'inclusionione dell'altro significa «che i confini della comunità sono aperti a tutti: anche – e soprattutto – a coloro che sono reciprocamente estranei e che estranei vogliono rimanere» (Habermas, 2002: 10). Nelle parole di Habermas, l'inclusionione è un'opportunità che può essere colta o meno; è una qualità di una società porosa, permeabile, aperta.

Nel corso della vita le modalità con le quali avviene l'inclusionione si trasformano in risposta alle condizioni personali, alle opportunità offerte dalla società e ai cambiamenti culturali. In termini molto generali, potremmo dire che per un bambino l'inclusionione sociale avviene principalmente attraverso il gioco, per un adolescente attraverso le diverse forme dell'attività formativa (scolastica, sportiva, artistica, ecc.) o ricreativa, per un adulto attraverso il lavoro mentre per una persona anziana attraverso la trasmissione dell'esperienza. L'inclusionione, dunque, non è un concetto statico ma una esigenza che evolve in relazione alle esperienze e alle trasformazioni personali. Questa prospettiva ha importanti ricadute nell'attività progettuale perché i diversi sistemi di connessione con gli altri (gioco, scuola, lavoro, ecc.) andrebbero declinati in funzione dei bisogni e delle capacità di ogni profilo d'utenza. Ad esempio, se è vero che l'inclusionione sociale dei bambini avviene (principalmente) attraverso il gioco, allora la configurazione e le attrezzature di ogni playground dovrebbero essere utilizzabili anche dai bambini disabili (Lauria e Montalti, 2005).

La costruzione di una società inclusiva non può basarsi esclusivamente sul principio del reciproco vantaggio, secondo cui la cooperazione sociale è guidata dal *do ut des*. Azioni mirate a favorire l'inclusionione di gruppi vulnerabili, come persone disabili o persone in condizione di povertà, non generano necessariamente un ritorno economico diretto per chi le promuove e sfuggono, quindi, a una logica di mercato. Come spiega Nussbaum (2011: 143), per garantire l'inclusionione delle persone disabili è necessario adottare un modello di cooperazione sociale capace di integrare il principio del reciproco vantaggio con la solidarietà umana e la responsabilità collettiva. Questo può avvenire mediante specifiche politiche pubbliche o grazie all'iniziativa di privati. Si tratta di un impegno che trova fondamento in motivazioni

etiche e sociali e che può anche produrre un positivo impatto economico. Ad esempio, la rimozione degli ostacoli all'inclusione può valorizzare il capitale umano delle persone disabili e ridurre i costi di assistenza.

Per un progettista, vedere nell'accessibilità uno strumento di inclusione sociale determina una significativa espansione cognitiva e un conseguente ampliamento del campo di azione. L'accessibilità non è più rivolta al soddisfacimento delle esigenze di alcuni segmenti di popolazione, ma è un sapere che, con diversa intensità, riguarda chiunque. Questo perché nell'uso dell'ambiente ogni persona – per le vicende e per gli urti della vita o, più semplicemente, per il processo di invecchiamento – subisce gli effetti delle proprie limitazioni funzionali (permanenti o temporanee): dal lieve disagio al totale impedimento. Ogni persona, infatti, si muove dinamicamente all'interno di uno spettro multidimensionale i cui estremi, per ogni competenza, sono rappresentati dall'abilità e dalla disabilità. Il concetto di spettro è utilizzato, ad esempio, nel caso dell'autismo che diviene un termine ombrello per descrivere una gamma di disturbi caratterizzati da sintomi simili, ma che si manifestano con gradi di intensità e complessità differenti.

2.3 Partecipazione

Se l'inclusione è finalizzata a garantire l'accesso alle risorse, tangibili e intangibili, al maggiore numero possibile di persone, la *partecipazione* indica il coinvolgimento attivo delle persone nei processi decisionali, a partire da quelli che le riguardano più direttamente. Quando le persone prendono parte direttamente alla costruzione delle politiche, delle strategie e delle azioni che le riguardano, sviluppano consapevolezza, capacità di autodeterminazione e fiducia nelle proprie competenze: in sintesi, rafforzano il loro *empowerment*. La partecipazione è un diritto umano riconosciuto da diverse convenzioni internazionali a partire dalla *Dichiarazione Universale dei Diritti Umani* (UNGA, 1948: art. 21).

Inclusione e partecipazione esprimono concetti profondamente interconnessi: l'inclusione crea le condizioni per una partecipazione più ampia e significativa alla vita sociale, mentre la partecipazione attiva alla vita comunitaria può rafforzare l'inclusione, favorendo il cambiamento culturale e sociale. In particolare, coinvolgere attivamente le persone soggette a forme di *discriminazione* (a causa dell'età, del genere, della condizione socioeconomica, dell'orientamento sessuale, della disabilità, della perifericità, ecc.) nei processi decisionali può rafforzare il loro senso di appartenenza ad una comunità e contribuire a contrastare la solitudine e l'emarginazione; allo stesso tempo, un ambiente inclusivo è essenziale per garantire pari opportunità di accesso alla vita sociale al maggior numero possibile di persone.

Lo “spazio dei flussi” – in cui la connettività prende il posto che nello “spazio dei luoghi” è svolto dalla raggiungibilità fisica (vedi Castells, 1996) – supera le barriere geografiche e offre opportunità di partecipazione alla vita sociale ‘compensative’ anche a coloro che ne erano esclusi o ostacolati. Tuttavia, pone anche sfide inedite in termini di accessibilità: chi non ha accesso alle infrastrutture digitali o non dispone delle competenze necessarie per navigare nello spazio dei flussi rischia di restarne escluso, subendo una nuova forma di discriminazione⁵.

2.4 Libertà e Autonomia

La *libertà* è strettamente legata all'inclusione, come ricorda, con parole bellissime, Antonio Banfi: «La libertà (...) è l'esser uomo tra gli uomini e costruire il mondo umano costruendo insieme se stesso» (Banfi, 1965: 407).

Wurman (1991:35) specifica che «Accesso significa la libertà di potere usufruire delle risorse». Poiché per avvalersi consapevolmente di una risorsa occorre conoscerne le qualità, la definizione di Wurman potrebbe essere così integrata: «L'accessibilità indica la capacità di comprendere il significato e il funzionamento di una risorsa e la libertà di poterne usufruire» (Lauria, 2023a). Questo evidenzia come la libertà sia frutto della conoscenza, perché la conoscenza è il presupposto stesso della libertà di pensare, di agire, di scegliere consapevolmente.

La libertà non è solo un diritto individuale, ma anche una responsabilità collettiva che trova forza nella partecipazione (Arendt, 1989; 2003). Partecipare attivamente a decisioni collettive e alla vita democratica, permette di proteggere i propri diritti e di influenzare il contesto sociale in cui si vive. In questo senso, la partecipazione aiuta a consolidare una libertà condivisa.

⁵ Vedi § 2.6.

La libertà ha sempre un ancoraggio alla realtà individuale (Sartre, 2008: 560). Nella quotidianità, una situazione si svela come ostacolo alla nostra libertà solo nel momento in cui ci impedisce di raggiungere un obiettivo concreto, di soddisfare un bisogno specifico, solo quando limita le nostre possibilità di scelta o rende difficile o impossibile godere di una risorsa. Solo allora una situazione, altrimenti generica e neutra, diventa un 'ostacolo'. Il mandarino, una lingua straniera che ignoro, diventa un ostacolo alla mia libertà solo quando la sua conoscenza mi è necessaria per un colloquio di lavoro, per leggere un documento che mi interessa, per visitare la Cina. Lo stesso accade ad una montagna, quando mi propongo di scalarla senza avere i mezzi, la capacità e l'esperienza per poterlo fare o ad un treno, quando non sono in grado di utilizzarlo per andare al lavoro o in vacanza. Solo in questi casi il mandarino, la montagna o il treno rappresentano un ostacolo alla mia libertà.

Se ambienti accessibili abilitano, rendono più liberi, ambienti non accessibili disabilitano, cioè limitano le nostre libertà, ci impediscono di esercitare quella che Sen (1999) chiama "freedom agency". Per capire come l'accessibilità dell'ambiente possa condizionare la libertà individuale è sufficiente pensare ad un ragazzo disabile costretto a scegliere, dopo il liceo, un corso di laurea sulla base della raggiungibilità e dell'accessibilità della sede e della disponibilità dei servizi di supporto piuttosto che sulla base dei propri interessi, dei propri talenti, dei propri sogni, del proprio progetto di vita. (vedi Biggeri *et al.*, 2010) Questo ragazzo, a causa di una minorazione, è esposto a una grave forma di discriminazione che compromette il diritto ad autodeterminare la propria vita, una discriminazione che condiziona tutta la sua esistenza.

Libertà è anche poter svolgere le attività della vita quotidiana da soli, senza l'aiuto degli altri, se si vuole: uscire per fare una passeggiata o per fare shopping, per andare a uno spettacolo, per fare visita ad un amico o per visitare una mostra, per fare un viaggio..., ma anche e soprattutto la possibilità di soddisfare da soli i più elementari bisogni fisiologici: mangiare, bere, usare i servizi igienici... L'*autonomia*, forse, è l'espressione più alta della libertà individuale. Non attiene al superamento di limiti 'esterni' alla persona, ma alla volontà personale di autodeterminarsi, cioè di prendere decisioni basate sulle proprie esigenze senza dover dipendere da altri, se non per libera scelta⁶. Una volontà che, nell'arco di una vita, si affievolisce inesorabilmente con il trascorrere degli anni. Nel Vangelo di Giovanni (21: 18) Gesù dice a Pietro parole bellissime e crude sulla perdita di autonomia delle persone anziane:

«In verità, in verità ti dico: quando eri più giovane ti cingevi la veste da solo, e andavi dove volevi; ma quando sarai vecchio tenderai le tue mani, e un altro ti cingerà la veste e ti porterà dove tu non vuoi».

2.5 Pari opportunità

L'accessibilità è finalizzata a creare le condizioni affinché ogni persona possa fare, nella misura e nei modi possibili, quello che gli altri possono fare. L'inciso "nella misura e nei modi possibili" ancora prudentemente l'accessibilità a un dato di realtà, impedendole di sfumare in una dimensione astratta: non tutti possono fare tutto o, perlomeno, non sempre lo possono fare nella stessa maniera degli altri. Una persona che soffre di vertigini non potrà attraversare un ponte tibetano. Questo non significa che non possa raggiungere il versante opposto. Avrà solo bisogno di una soluzione diversa, compatibile con le sue capacità.

È proprio il riconoscimento delle diversità umane a evidenziare che la missione dell'accessibilità non consiste tanto nella realizzazione delle *stesse opportunità* di accesso alle risorse per tutti grazie all'adozione di misure 'universali' (cioè, valide per chiunque e in qualsiasi situazione), quanto, più realisticamente, nella realizzazione delle *pari opportunità* di accesso alle risorse per il più ampio spettro possibile di persone, anche se ciò richiede interventi personalizzati o adattamenti. Se il concetto di "stesse opportunità" tende all'uguaglianza formale, il concetto di "pari opportunità" si basa sul principio di uguaglianza sostanziale (vedi Cartabia, 2011), è ispirato, cioè, ad un sano realismo. Occorre considerare, infatti, che ogni soluzione progettuale 'universale', rappresentando una 'mediazione' tra esigenze diverse e non di rado contrapposte, richiede sempre una certa capacità di adattamento da parte di chi ne fruisce. Poiché tale capacità varia da persona a persona ed è fortemente condizionata dalle limitazioni funzionali individuali, le soluzioni progettuali universali finiscono fatalmente con l'escludere, parzialmente o totalmente, un'"area grigia" di popolazione costituita da quelle persone le cui esigenze non sono riconosciute o soddisfatte dal

⁶ Vedi [<https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/disabilita-e-non-autosufficienza/focus-on/vita-indipendente/pagine/default>].

progettista e/o che non sono in grado di adattarsi alle soluzioni universali previste (Lauria, 2012a; Arengi, Garofalo e Lauria, 2016; Lauria *et al.*, 2019; Lauria, 2023b).

Per un progettista, la sfida per garantire le pari opportunità può essere affrontata innestando su una “base universale” misure e dispositivi di supporto (inclusi quelli basati sulle tecnologie assistive) volti a soddisfare esigenze particolari, espresse, magari, da un nucleo molto ristretto di persone. D’altra parte, anche la *Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità* sottolinea che «La “progettazione universale” non esclude dispositivi di sostegno per particolari gruppi di persone con disabilità ove siano necessari» (UN, 2006, art. 2).

2.6 Salute

La celebre definizione di salute contenuta nel documento costitutivo dell’Organizzazione Mondiale della Sanità – «a state of complete physical, mental and social well-being and not merely the absence of disease or infirmity» (WHO, 1948: 1) – sottolinea che la salute non dipende solo dall’accesso alle cure sanitarie, ma anche dalle condizioni esistenziali che permettono alle persone di esprimere il proprio potenziale, partecipare attivamente alla vita sociale e lavorativa e accedere alle risorse educative, culturali e relazionali disponibili.

In questa prospettiva, l’accessibilità dell’ambiente assume un ruolo chiave nella tutela del diritto alla salute. Ad esempio, spazi urbani e verdi con un buon grado di accessibilità incoraggiano uno stile di vita attivo, favorendo in particolare le persone anziane e le persone disabili. Questo contribuisce alla prevenzione di malattie cardiovascolari, obesità e stress, migliorando il benessere complessivo della popolazione. Parallelamente, la mobilità attiva – come camminare e andare in bicicletta – apporta benefici sia a chi la pratica sia alla collettività. Oltre a migliorare la salute, contribuisce a ridurre l’inquinamento atmosferico, uno dei principali fattori di rischio per le patologie respiratorie. Se integrata con la prossimità dei servizi essenziali garantisce, inoltre, un accesso più equo alle risorse urbane, agevolando, in particolare, le persone con difficoltà motorie e quelle in condizioni di fragilità economica⁷.

In ambito sanitario, la promozione della prossimità dei servizi e dell’accessibilità alle cure sta assumendo un ruolo sempre più centrale in risposta alle transizioni epidemiologica, demografica, geografica in atto oltre che al crescente specialismo della sanità. L’obiettivo è avvicinare (cioè, rendere più accessibili) i servizi alle persone, sia fisicamente che virtualmente. Nel primo caso, ciò può avvenire mediante la costruzione di una rete integrata di servizi territoriali, stratificata e capillare, incentrata su azioni di promozione e prevenzione, valorizzando, così, il ruolo di persone e comunità. (ad esempio, le Case della Comunità, DM 77/2022⁸). Nel secondo, mediante l’accesso a consulenze e controlli medici da remoto. L’assistenza sanitaria digitale permette di evitare spostamenti non necessari e assume una specifica rilevanza per chi vive lontano dai servizi sanitari e per le persone con difficoltà motorie. Occorre tuttavia osservare che la scarsa copertura Internet in alcune aree marginali e svantaggiate e le difficoltà nell’uso degli strumenti digitali, specialmente tra la popolazione anziana, ostacolano la fruizione di questi servizi (Salzano, Scognamiglio e Battista, 2023; Ahmed *et al.*, 2025).

3. Cosa serve all’accessibilità?

L’estensione dell’accesso ai diritti umani al più ampio spettro di persone è una sfida complessa che richiede al progettista competenze specifiche, sensibilità umana e piena consapevolezza del proprio ruolo sociale.

3.1 Ascolto

L’accessibilità si nutre di *ascolto*.

Attraverso l’ascolto il progettista può attribuire all’oggetto della progettazione nuovi significati (Popper e Lorenz, 1985; Comunello e Berti, 2019) e tentare di colmare il divario tra ciò che si propone di ottenere e ciò che i destinatari del suo lavoro ritengono utile o desiderabile (Gans, 1968).

⁷ Vedi [<https://www.isprambiente.gov.it/it/servizi/mobilita-sostenibile/strumenti-e-indicatori>].

⁸ Vedi [<https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2022/06/22/22G00085/sgl>].

L'ascolto è tanto più necessario quanto più le esigenze degli utenti appaiono agli occhi del progettista incerte, sfumate, indistinte. I limiti conoscitivi del progettista riguardano tipicamente le persone più distanti dagli standard progettuali comunemente utilizzati, che spesso corrispondono alle persone esterne o marginali ai processi produttivi (bambini, adolescenti, anziani, disabili, immigrati, ecc.), e alle persone che, per ragioni sociali, economiche, anagrafiche, culturali, ecc., hanno un profilo distante dal proprio. Ed è su queste persone che il progettista dovrebbe concentrare prioritariamente la propria attenzione. Queste persone, infatti, oltre ad avere esigenze peculiari che sono molto spesso ignorate, sottovalutate o non riconosciute, hanno maggiori difficoltà di intervenire e influenzare i processi decisionali.

L'ascolto è, purtroppo, una 'merce' piuttosto rara nella progettazione.

Innanzitutto, presuppone disponibilità di 'tempo', una risorsa solitamente scarsa per un progettista.

Inoltre, sapere ascoltare è un'attitudine tutt'altro che comune.

Secondo Bertrand Schwartz,

«(...) ci sono due modi di ascoltare: il primo consiste nell'impossessarsi dei discorsi dell'altro per metterli al servizio della propria tesi e dei propri interessi; il secondo consiste nel sentire l'altro, nel capire "da dove parla", nell'andare verso di lui. Il primo modo, sfortunatamente, è di gran lunga il più diffuso. Si ascolta senza veramente sentire; così facendo, ci si protegge dai cambiamenti che un vero ascolto comporterebbe, si utilizza l'ascolto come un alibi per mantenere la situazione immutata e consolidare i malintesi, si frustra "colui che è stato ascoltato", che ha perciò l'impressione di aver parlato ad un muro.» (Schwartz, 1995: 26).

In verità c'è anche un terzo modo, irritante come il primo: non di rado l'ascolto non è sincero, è un gesto formale o paternalistico messo in atto per generare consenso o per limitare il dissenso rispetto ad una certa iniziativa che si intende realizzare (Arstein, 1969; Friedman, 2006).

Infine, riuscire a convertire efficacemente in soluzioni progettuali le informazioni raccolte attraverso l'attività di ascolto e di dialogo è molto complesso, anche perché le informazioni potrebbero essere viziate da diversi bias cognitivi: (1) la difficoltà di formalizzare i bisogni, (2) gli stereotipi presi come riferimento e, soprattutto, (3) l'incapacità di incorporare «soluzioni nuove a problemi esistenti» (Gasparini, 1986). Come si sa, si desidera ciò che si conosce.

Per il progettista, valutare l'autenticità delle esigenze (per esaminare quelle ritenute 'false' o quelle indotte da suggestioni contingenti), la loro generalizzabilità (per evitare che soluzioni appropriate per un gruppo di persone non lo siano per altri⁹), la loro stabilità nel tempo (per evitare soluzioni incapaci di adattarsi nel tempo al mutare del contesto), la loro compatibilità e coerenza (per evitare che siano in contrasto con altre tipologie di informazione), la loro gestibilità (per evitare che determinino un'inopportuna complessificazione del progetto) è un esercizio con ampio margine di errore.

Questi elementi di indeterminatezza non negano certo l'utilità dell'ascolto, indicano, più semplicemente, i rischi di effetti distorsivi derivanti da una troppo ingenua trasposizione dei desiderata degli utenti in input progettuali (Lauria, 2012b).

3.2 Solidarietà

Nelle diverse espressioni della vita quotidiana abbiamo spesso bisogno degli altri. Chiedere aiuto e accettarlo con grazia e gratitudine è un segno di consapevolezza. Questo vale per tutti e in misura maggiore per le persone che hanno difficoltà (permanenti o temporanee) nell'uso dell'ambiente. Cicerone nelle *Tuscolane* parla di come tre filosofi ciechi dell'antica Grecia – Diodoto, Asclepiade di Eretria e Democrito – abbiano affrontato la cecità. Racconta che Asclepiade, interrogato su cosa comportasse la perdita della vista, rispose, con una certa ironia, che gli aveva dato l'opportunità di disporre di un giovane accompagnatore con maggiore frequenza. Cicerone conclude osservando che, al pari dell'estrema povertà, anche la cecità potrebbe essere sopportata facilmente («caecitas ferri facile possit») se ci fossero i mezzi (l'assistenza) per affrontarla (Cicerone, 5. 113).

L'accessibilità di un ambiente trae forza anche dalla generosità, dalla disponibilità, dalla gentilezza d'animo, dalla *solidarietà* umana di chi lo abita. E questo evidenzia, più di tante parole, come il dominio dell'accessibilità vada ben oltre la dimensione tangibile dell'architettura estendendosi anche al mondo dei comportamenti, individuali e di gruppo. I comportamenti umani sono manifestazioni di qualità astratte

⁹ Questo fenomeno è definito "divergenza degli effetti" (Lauria, 2003).

(cultura, empatia, compassione, motivazioni, etica, pregiudizi, abitudini mentali, emozioni, ecc.) che costituiscono il lato invisibile dell'accessibilità. Esse segnano la differenza emotiva tra il sentirsi accolto, il sentirsi sopportato e il sentirsi respinto. E, questo, indipendentemente dalla presenza o meno nell'ambiente di ostacoli e impedimenti di altra natura.

3.3 Empatia e cura

L'*empatia* esprime un sentimento soggettivo di attenzione e solidarietà verso il prossimo e la capacità, emotiva e cognitiva, di comprendere, condividere e sentire sulla propria pelle ciò che un'altra persona sta provando. È un dono innato, qualcosa di spontaneo come il sorriso di un bambino, ma con un po' di buona volontà è possibile per chiunque migliorare le proprie capacità relazionali (Trevisani, 2019) e, partendo da queste, dare un aiuto. Questo è quello che può definirsi comportamento di *cura*¹⁰. Se l'empatia ci permette di sentire sulla nostra pelle le emozioni degli altri, la *cura* ci spinge ad agire per alleviare o prevenire i disagi altrui (vedi Volpicelli, 1991; Nussbaum, 2004). Questa distinzione è ben chiarita negli *Inner Development Goals*¹¹.

Per il personale di un museo, di un supermercato o di un ufficio pubblico o per un insegnante, l'empatia si esprime innanzitutto nella capacità di immedesimarsi nei problemi che le persone incontrano; la cura si esprime nel fare qualcosa di concreto per ridurre l'impatto di questi problemi. Potremmo dire che empatia e cura sono capisaldi del processo di presa di coscienza critica ("coscientizzazione", direbbe Paulo Freire) che consente di comprendere i bisogni degli altri e fare qualcosa di concreto per mitigarli, processo che don Milani sintetizzò così bene nell'"I care" nella scuola di Barbiana¹².

Ma per un progettista, che esprime le proprie idee mediante una proiezione, una rappresentazione simbolica chiamata "progetto" come può esprimersi il comportamento di cura? Quali ostacoli incontra?

Provare empatia verso il prossimo è la condizione necessaria per poter elaborare progetti realmente inclusivi, ma da sola non basta. Oltre ad una fine lettura e comprensione dell'ambiente e delle dinamiche che lo attraversano, è necessaria una delicata capacità di declinare il concetto di "persona umana". E qui, da un punto di vista teorico prima che operativo, nascono molteplici problemi perché il progettista solitamente non conosce i destinatari del suo lavoro e deve servirsi di categorizzazioni, più o meno sofisticate. Sappiamo che le categorie sociali sono delle astrazioni che andrebbero decostruite se si vuole davvero tendere verso una visione realistica ed egualitaria della società (vedi McCall, 2005). Sappiamo, anche, che i fattori che qualificano le persone, ogni persona, sono inafferrabili, fluidi e molteplici perché, in definitiva, ogni persona è unica (proprio come sosteneva Protagora di Abdera con il celebre aforisma "l'uomo è la misura di tutte le cose") e dialoga con l'ambiente in funzione e per effetto delle proprie specifiche esigenze e aspettative, finanche delle proprie idiosincrasie. Per quanti sforzi possa compiere – anticipando bisogni, coinvolgendo la comunità, raccogliendo feedback, progettando in modo inclusivo – per un progettista un comportamento di cura resta un'azione sociale compiuta verso un destinatario generico, sfumato, indistinto, dunque, con ampi margini di aleatorietà.

3.4 Etica

Siegfried Giedion scrisse che nell'opera di Alvar Aalto tutto «parla della sua stretta simpatia per il destino umano» (Giedion, 1965: 596). Nella stanza di degenza del sanatorio di Paimio tutto il progetto di Aalto ruota intorno alla volontà di dare un sollievo al malato, «una persona in uno stato di estrema debolezza» (Aalto, 1987: 59). Riflettendo sul fatto, così ovvio, che un malato esperisce lo spazio in posizione distesa, spesso supina, piuttosto che eretta, Aalto intuì tutta una serie di soluzioni che ancora

¹⁰ In senso più prossimo all'etimologia, il sentimento di partecipazione attiva alle sofferenze altrui dovrebbe essere definito "compassionevole". È un'espressione molto bella, ma che evoca nel linguaggio comune un sentimento di pietà e persino di sprezzante commiserazione. Vedi [https://www.treccani.it/vocabolario/compassione/]. Per questo, nella trattazione ho preferito parlare di "comportamento di cura" anziché di "comportamento compassionevole" e sostituire il termine "cura" a "compassione".

¹¹ Negli *Inner Development Goals* (IDGs) – nati per integrare lo sviluppo interiore con gli obiettivi di sostenibilità indicati nell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite (UN Sustainable Development Goals _SDGs) – la compassione è intesa come un'estensione dell'empatia. Ventitré competenze e qualità umane sono organizzate in cinque dimensioni principali: Essere, Pensare, Relazionarsi, Collaborare e Agire. Empatia e Compassione (*Empathy and Compassion*) si trovano nell'area del "Relazionarsi - Prendersi cura degli altri e del mondo" (*Relating, Caring for Others and the World*). Vedi [https://innerdevelopmentgoals.org/].

¹² Nel microcosmo familiare il lavoro di cura verso parenti bisognosi di attenzioni (bambini, anziani, disabili) è solitamente svolto dalle donne e questo determina una sensibile disuguaglianza di genere (vedi Nussbaum, 2012).

oggi sono alla base della progettazione delle stanze di degenza delle strutture ospedaliere: la finestra con il parapetto opaco 'basso', uso di plafoniere a parete invece che lampadari, uso di colori riposanti per il soffitto, uso di pareti fonoassorbenti e di un innovativo, per l'epoca, sistema di riscaldamento a pannelli radianti a soffitto. Finanche i lavandini (allora spesso presenti nelle camere di degenza insieme alle sputacchiere) furono disegnati in maniera da ridurre i rumori molesti prodotti dal gorgoglio dell'acqua.

A proposito dell'illuminazione della biblioteca di Viipuri, Aalto scriverà (in un celebre articolo su *The Technological Review* del 1940 dal titolo "The Humanizing of the Architecture"): «Usare luce naturale o artificiale in modo inadeguato all'uso previsto e capace di danneggiare la vista significa fare *architettura reazionaria*, anche quando l'edificio abbia grandi pregi da un punto di vista costruttivo» (mio corsivo) (Aalto, 1987: 60). Aalto era un uomo sobrio, che usava con accortezza le parole, non era certo un polemista alla Loos, e l'espressione "architettura reazionaria", così forte, associata a progetti che attentano alle esigenze umane mi ha sempre molto colpito.

Qualche anno dopo, Richard Neutra, un altro architetto sensibile al benessere psicofisiologico degli abitanti, fu ancora più netto: «Qualunque progetto pregiudichi il corredo naturale umano e gli imponga uno sforzo eccessivo – scrisse – dovrebbe essere eliminato, o modificato in conformità alle esigenze del nostro funzionamento nervoso e, più generalmente, della nostra fisiologia». Secondo Neutra questo dovrebbe essere l'unico criterio operativo per giudicare l'attività progettuale o «qualsiasi particolare dell'ambiente di fattura umana» (Neutra, 1956: 77).

Credo che queste parole di Aalto e di Neutra dovrebbero essere tenute in maggiore considerazione dai progettisti. Ricordano che l'architettura (ma il discorso può estendersi ad ogni espressione delle scienze del progetto) è un'arte sociale che ruota intorno al soddisfacimento delle esigenze, delle aspettative, dei desideri e delle speranze della persona umana nell'ambiente in cui vive; che il lavoro del progettista dovrebbe essere sempre sorretto da un approccio *etico*, in particolare quando progetta luoghi, beni e servizi pubblici o di uso pubblico.

Empatia e cura verso il prossimo e approccio etico alla progettazione sono due facce della stessa medaglia; senza le prime è difficile che il secondo abbia modo di manifestarsi.

3.5 Creatività

Mi piace dire ai miei studenti: "Quando progettate, pensate a voi da bambini, a quando il parapetto di una finestra era un muro e il gradino di un marciapiede una seduta comoda; pensate ai vostri nonni, osservateli mentre fanno le scale, quando camminano...". È bello il momento in cui si rendono conto che l'adulto-medio-sano – il profilo d'utenza rispetto al quale è avvenuto (e ancora in gran parte avviene) il grande processo di antropizzazione del mondo – è solo un'astrazione. Un'astrazione che offre una risposta parziale e assai grossolana alla domanda "Per chi progettiamo?". Quando questo accade, i loro progetti si animano, "si vestono di nuovi colori", assumono sfumature diverse e impreviste.

Nel tentativo di fornire risposte appropriate ad una pluralità di profili d'utenza il comportamento di cura che si esprime attraverso l'attività progettuale non può proprio fare a meno della *creatività*.

C'è, in particolare, un progetto a cui penso sempre quando associo l'accessibilità alla creatività. Si tratta della prima "stramp", geniale ibridazione di scala e rampa concepita e realizzata da Arthur Erickson e Cornelia Oberlander a Robson Square, Vancouver, Canada. [Fig. 2] Pur con alcuni limiti¹³, la *stramp* rappresenta una formidabile invenzione spaziale e un tentativo interessante per risolvere un problema progettuale (il superamento di una rilevante differenza di quota) conciliando le esigenze delle persone su sedia a ruote e quelle dell'architettura. L'intervento ha un grande valore scultoreo e 'allontana' la soluzione accessibile dalle persone che l'hanno ispirata (le persone su sedia a ruote, per l'appunto). In tal modo non solo non stigmatizza la persona disabile o la disabilità, ma propone anche una riuscita alternativa alla protesizzazione dell'ambiente.

¹³ Vedi [https://www.cbc.ca/news/canada/british-columbia/robson-square-accessibility-1.5255477].



Poi, c'è tutta l'opera di Aalto.

Aalto, per me, è una sorta di nume tutelare dell'accessibilità. La sola scala della Biblioteca di Viipuri contiene *in nuce* il significato dell'architettura come arte sociale; rappresenta un manifesto di quella che oggi chiamiamo "progettazione inclusiva": il profilo arrotondato del gradino, l'alzata inclinata, il marcagradino, il parapetto con corrimano ergonomico... tutto sotto la luce diffusa offerta dai lucernari che rifrangono la luce solare e creano le migliori condizioni per l'utilizzo dello spazio e per la lettura.

[Fig. 3]

Fig. 2_ Arthur Erickson e Cornelia Oberlander. Soluzione integrata di scala e rampa in Robson Square, Vancouver, Canada. (Fonte Wikipedia Commons. Con modifiche dell'Autore)



Fig. 3_ Alvar Aalto. Scala della Biblioteca di Viipuri (oggi Viborg, Russia). (Fonte Wikimedia Commons)

4. Conclusioni

Questo breve saggio disegna l'idea che nel corso degli anni mi sono fatto dell'accessibilità. Attraverso alcune spigolature ho cercato di distinguere le finalità che si propone dagli strumenti di cui necessita.

Ho provato a sottolineare la profondità delle relazioni tra diritti umani e condizioni per poterli conseguire mediante l'attività progettuale così come l'esigenza di ancorare ad un principio di realtà argomenti spesso vittima di un approccio ingenuo, se non demagogico.

Più in generale, questo scritto è il tentativo (che riconosco ambizioso e forse oltre le mie capacità) di vedere l'accessibilità non come una disciplina tecnico-normativa e neanche come uno dei tanti requisiti del progetto, ma piuttosto come una maniera di intendere l'attività progettuale. L'accessibilità, infatti, è descritta come un sapere che non solo contribuisce a definire il contesto del progetto (Alexander, 1973), ma che indica gli obiettivi sociali ed etici che dovrebbero orientare il lavoro del progettista.

Bibliografia

- Aalto A. (1987), "Per un'architettura più umana", in Id. *Idee di Architettura. Scritti scelti 1921-1968*, Bologna, Zanichelli, p. 56-61 (trad. it. di "The Humanizing Architecture", *The Technological Review*, nov. 1940).
- Ahmed M.M., et al. (2025). "Integrating Digital Health Innovations to Achieve Universal Health Coverage: Promoting Health Outcomes and Quality Through Global Public Health Equity". *Healthcare*, vol. 13, no. 9, 1060. [<https://doi.org/10.3390/healthcare13091060>].
- Alexander C. (1973), *Note sulla sintesi della forma*, Milano, Il Saggiatore. (ed. or. 1964).
- Arendt H. (1989), *Vita activa, La condizione umana*, Milano, Bompiani (ed. or. 1958).
- Arendt H. (2004), *Responsabilità e giudizio*, Torino, Einaudi (ed. or. 2003).
- Arengi A., Garofolo I., Lauria A. (2016), "On the relationship between universal and particular in architecture". In Petrie H. et al. (eds), *Universal Design 2016: Learning from the Past, Designing for the Future*. Amsterdam, Berlin, Washington DC, IOS Press, p. 31-39.
- Arnstein S.R. (1969), "A Ladder of Citizen Participation". *Journal of the American Institute of Planners*, vol 35, no. 4. p. 216-224.
- Arthur P., Passini R. (1992), *Wayfinding. People, Signs and Architecture*, New York, McGraw-Hill.
- Banfi A. (1965), *L'uomo copernicano*, Milano, Il Saggiatore.
- Biggeri M., Bellanca N., Tanzj L., Bonfani S. (2010) "Sulle politiche per le persone con disabilità: il progetto di vita e la strategia a mosaico", in Biggeri M., Bellanca N. (a cura di) *Dalla Relazione di cura alla relazione di prossimità. L'approccio delle capability alle persone con disabilità*, Napoli, Liguori.
- Cartabia, M. (2011), "Riflessioni in tema di eguaglianza e di non discriminazione", in AA.VV. *Alle Frontiere del diritto costituzionale. Scritti in onore di Valerio Onida*, Roma, Giuffrè, p. 415-441.
- Castells M. (1996), *The Rise of the Network Society. The Information Age: Economy, Society and Culture*, Vol. I., Cambridge (MA) e Oxford (UK), Blackwell.
- Cicerone (Marco Tullio). (45 a.C.), *Tusculanae disputationes*. Libro V. (ed. Milano, 1996).
- Comunello F., Berti E. (2019), *La Disabilità è un mondo possibile*, Trento, Erickson.
- de Saint-Exupéry, A. (1953). *La Citadelle*, in Id. *Cerres*, Paris, Bibliothèque de la Pléiade, p. 499-993.
- Freire P. (2002), *La pedagogia degli oppressi*. Torino, EGA (ed. or. 1970).
- Friedman Y. 2006, *L'architettura di sopravvivenza. Una filosofia della povertà*. Torino, Bollati Boringhieri (ed. or. 2003).
- Gadamer H-G. (1999), "Il compito dell'intellettuale, Dialogo tra Gerardo Marotta e Hans-Georg Gadamer", in *Enciclopedia multimediale delle scienze filosofiche*, Rai educational. [<https://www.youtube.com/watch?v=vUDh3KaAvSs>].
- Gans H. L. (1968), *People and Plan. Essay on Urban Problems and Solutions*, New York, Basic Books.
- Gasparini A. (1986), "La progettazione ambientale tra partecipazione e ricerca sociale: progettare perché, con chi e come". *Sociologia urbana e rurale*, no. 20, p. 3-26.

- Giedion S. (1965), *Spazio, Tempo ed Architettura*. Milano, Hoepli. (ed. or. 1941).
- Giglitto, D., Ciolfi, L., Lockley, E., Kaldeli, E. (2023), *Digital Approaches to Inclusion and Participation in Cultural Heritage. Insights from Research and Practice in Europe*, New York, Routledge.
- Habermas J. (2002), *L'inclusione dell'altro. Studi di teoria politica*, Milano, Feltrinelli (ed. or. 1996).
- Lambert, J. e Hessler, B. (2018), *Digital Storytelling. Capturing Lives, Creating Community*. New York, Routledge.
- Lauria A. (2003), *Persone reali e progettazione dell'ambiente costruito. L'accessibilità come risorsa per la qualità ambientale*, Rimini, Maggioli.
- Lauria A., Montalti, M. (2005), "I playground come laboratorio di creatività e di inclusione". *Rivista*, no. 1, p. 112-129
- Lauria A. (2012a) (a cura di), *I Piani per l'Accessibilità*. Roma, Gangemi.
- Lauria A. (2012b), "La progettazione esigenziale nella dimensione culturale dell'abitare", in Bolici R., Gambaro M. e Tartaglia, A. (a cura di), *La ricerca tra innovazione, creatività e progetto*, Firenze, Firenze University Press. p. 409-438.
- Lauria A. (2016), "Accessibility to cultural heritage as a design challenge", in Arengi, A., Garofolo, I., Sørmoen, O. (eds), *Accessibility as a Key Enabling Knowledge for Enhancement of Cultural Heritage*, Milano, FrancoAngeli, p. 90-104.
- Lauria A. (2017), "Accessibility to archaeological sites. From the accessibility dimensions to an access strategy", in *REHAB 2017. III International Conference on Preservation, Maintenance and Rehabilitation of Historical Buildings and Structures*, Braga, Portugal, 14-16 June, Green Lines Institute for Sustainable Development, pp. 1025-1034.
- Lauria A., Benesperi B., Costa P., Valli F. (2019), *Designing Autonomy at Home. The ADA Project*. Firenze, FUP.
- Lauria A., Secchi S., Vessella L. (2020), "Acoustic Comfort as a Salutogenic Resource in Learning Environments. A Proposal for the Design of a System to Improve the Acoustic Quality of Classrooms", *Sustainability*, vol. 12, no. 22, 9733. [<https://www.mdpi.com/2071-1050/12/22/9733>].
- Lauria A. (2023a), "Accessibilità. Elementi per la definizione di un campo di indagine", in Baratta F.L., Conti C. & Tatano V. (a cura di) *Manifesto lessicale per l'accessibilità ambientale*, Udine, Anteferma, p. 11-25.
- Lauria A. (2023b), "Alcune riflessioni sulle strategie di progettazione universale", in De Santis, M., Marzi, L., Secchi, S., Setola, N. (a cura di), *Specie di Spazi Promuovere il benessere psico-fisico attraverso il progetto.*, Udine, Anteferma, p. 398-405.
- Levitas R., Pantazis C., Fahmy E. Gordon D., Lloyd E., Patsios D. (2007), *The Multi-dimensional Analysis of Social Exclusion*, Bristol (UK), University of Bristol, Department for Communities and Local Government (DCLG). [<https://repository.uel.ac.uk/download/469129f180d3060ed6707d32474ae3d29ac0b9635ca19758f989a09936a3a319/1819926/multidimensional.pdf>].
- McCall L. (2005), "The Complexity of Intersectionality". *Signs*, vol. 30, no. 3, p. 1771-1800.
- Neutra R. (1956), *Progettare per sopravvivere*. Milano, Edizioni di Comunità. (ed. or. 1954).
- Nussbaum M. (2004), *L'intelligenza delle emozioni*, Bologna, il Mulino (ed. or. 2001).
- Nussbaum M. (2012), *Creare Capacità*, Bologna, il Mulino (ed. or. 2011).
- Pacey A. (1986), *Vivere con la tecnologia*. Roma, Editori riuniti.
- Passini R. (1992), *Wayfinding in Architecture*, New York, Van Nostrand Reinhold.
- Popper K.R., Lorenz K. (1989), *Il Futuro è aperto*, Milano, Rusconi.
- Roberts, L.C. (1997), *From Knowledge to Narrative*, Washington DC, Smithsonian Books.
- Salzano D., Scognamiglio I., Battista D. (2023), La rispazializzazione digitale nelle aree interne del Sud Italia", *Hermes. Journal of Communication*. no. 24, p. 51-72.
- Sartre J-P. (2008), *L'essere e il nulla*. Milano, il Saggiatore (ed. or. 1943).
- Schwartz B. (1995), *Modernizzare senza escludere*, Roma, Alicia (ed. or. 1994).
- Sen A. (1999), *Development as Freedom*, New York, Knopf.
- Sørmoen O. (2009), "Cultural Heritage – a vehicle to understand ourselves", in Sørmoen O. (ed.), *Accessibility to Cultural Heritage. Nordic Perspectives*, Copenhagen, Tema Nord, p. 13-15.
- Romagnoli A. (1973), *Ragazzi Ciechi*, Roma, Armando Editore (ed. or. 1924).
- Trevisani D. (2019), *Ascolto Attivo ed Empatia. I segreti di una comunicazione efficace*, Milano, FrancoAngeli.

- UN (United Nations) (2006), *Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità*.
[<https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/disabilita-e-non-autosufficienza/focus-on/Convenzione-ONU/Documents/Convenzione%20ONU.pdf>].
- UNGA (United Nations General Assembly) (1948) *Dichiarazione Universale dei Diritti Umani*.
[https://www.ohchr.org/sites/default/files/UDHR/Documents/UDHR_Translations/itn.pdf].
- Volpicelli L. (1978), *Lessico delle scienze dell'educazione*, Firenze, Vallardi.
- WHO (World Health Organization), (1948), *Constitution of the World Health Organization*.
[<https://apps.who.int/gb/bd/PDF/bd47/EN/constitution-en.pdf?ua=1>].
- Wurman R.S. (1991), *L'ansia da informazione*. Milano, Leonardo (ed. or. 1989).
- Wurman R.S. (2001), *Information Anxiety 2*, Indianapolis, Que Pub.