



Vademecum

per operatrici e
operatori dello sportello
InformaGiovani di Torino

Documento esito del percorso di ascolto e co-progettazione di linee guida per aumentare l'accessibilità e l'inclusione dell'InformaGiovani (e non solo) di Torino, insieme alle associazioni di categoria della città.

Giugno 2026

Un progetto di:



Realizzato da:



Si ringraziano:

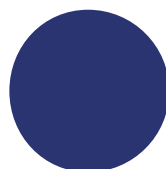
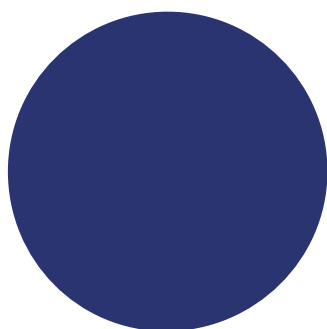
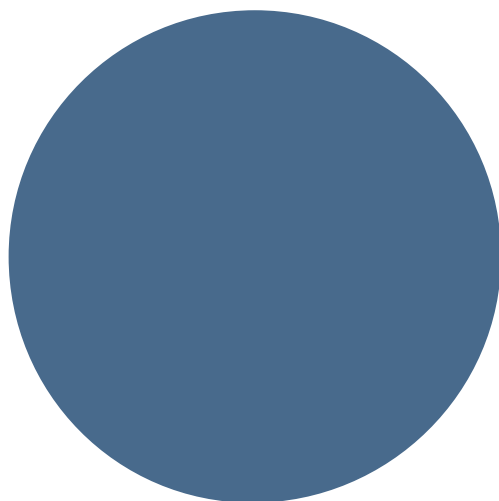


Vademecum

per operatrici e operatori dello sportello InformaGiovani di Torino

Indice

1. Premessa	p.3
2. Chi ha partecipato	p.4
3. Come abbiamo lavorato	p.5
4. Gli interventi per fasi	p.6
5. Step 1 - Prima di arrivare allo sportello	p.7
a. Prepararsi alla visita: il bisogno di prevedibilità	p.8
b. Informazioni a monte: il sito e i canali di accesso	p.9
c. Arrivare allo sportello: percorsi e punto di arrivo	p.11
6. Step 2 - Dentro lo sportello	p.13
d. Relazione e accoglienza: il nodo culturale	p.14
e. Comunicazione: capirsi e farsi capire	p.16
f. Accessibilità fisica: materiali, ausili, autonomia	p.17
g. Spazi e comfort sensoriale	p.19
7. Contatti e ringraziamenti	p.21
8. Allegati	p.23
Riepilogo cronoprogramma interventi	p.24
Checklist operativa	p.26
Glossario	p.28
Relazione tecnica ottobre 2024	p.32
Integrazione lavori 2025	p.40



Premessa

Questo vademecum per le operatrici e gli operatori dello sportello InformaGiovani di Torino nasce da un'idea semplice: evitare una ricerca a tavolino sui temi dell'accessibilità e fruibilità degli sportelli pubblici, al contrario coinvolgere attivamente le associazioni di categoria del territorio che ogni giorno aiutano le persone a superare le difficoltà della vita quotidiana.

Questo perché le associazioni sono conoscitrici dirette e hanno grande esperienza delle barriere che ogni giorno vivono i loro associati, costituendosi come alleate chiave per aiutarci a rimuoverle. Auspichiamo che questo documento possa essere d'ispirazione anche ad altri sportelli della città, ai quali suggeriamo di prendere visione anche della relazione finale del progetto 2024-25 in allegato.

L'InformaGiovani di Torino ha già percorso un pezzo di strada importante. Tra il 2024 e il 2025, grazie al progetto InfoGio4all sostenuto dalla Fondazione Time2, lo spazio di Via Garibaldi 25 è stato ripensato in chiave Design for All: riorganizzazione dello spazio interno, arredi ridisegnati, scrivanie regolabili, pannelli fonoassorbenti, un sistema di wayfinding ad alto contrasto, mappe visivo-tattili, codici NaviLens, un dispositivo RadioFaro all'ingresso, un'area relax per chi desidera maggiore quiete. Interventi concreti, pensati per ridurre gli ostacoli di accesso e rendere lo spazio più leggibile, più accogliente, più fruibile. Per approfondire gli interventi realizzati si rimanda alla relazione finale di cui sopra.

Il percorso verso una piena accessibilità e fruibilità dello spazio è lungo, perché i bisogni e le diversità sono molteplici e strada facendo si acquisisce maggiore consapevolezza. Nelle città in cui viviamo esistono barriere che non si vedono: il tono di voce sbagliato di una persona, un sito web impossibile da navigare, un testo pieno di subordinate, la mancanza di qualsiasi informazione su cosa aspettarsi prima di varcare una soglia. Barriere relazionali, comunicative, culturali, che spesso pesano quanto quelle architettoniche, se non di più.

Per questo motivo, la Città di Torino, insieme alla Cooperativa Motiva, Cooperativa sociale Educazione Progetto, Stranaidea s.c.s. Impresa sociale e Cooperativa Animazione Valdocco s.c. Onlus e con la collaborazione del Collettivo Fresco hanno scelto di non fermarsi e confrontarsi con le associazioni.

Il risultato di quel processo di ascolto e co-progettazione è questo vademecum. Non un documento definitivo o esaustivo, consapevoli del fatto che la complessità dei bisogni umani non si esaurisce in nessun manuale, ma uno strumento vivo, nato da

conversazioni reali, capace di orientare chi lavora in uno sportello InformaGiovani verso un'accoglienza più consapevole. Il documento contiene al fondo alcuni allegati utili a leggere in modo sintetico i contributi di questo lavoro. Nello specifico il cronoprogramma degli interventi (che evidenzia il tempo necessario allo sportello per organizzarsi), una checklist sintetica per operatrici e operatori, un glossario di parole utili con definizioni, strumenti e i riferimenti normativi essenziali.

Chi ha partecipato

Dieci associazioni torinesi hanno accettato di sedersi attorno a questo tavolo. Ognuna ha portato con sé un pezzo di mondo diverso, esperienze di vita, competenze tecniche, testimonianze dirette e, insieme, hanno reso questo percorso possibile:

Area uditiva

1. A.P.I.C. Torino- Associazione Portatori Impianto Cocleare ODV ETS

Area visiva

2. UICI Torino - Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti ETS APS

Area salute mentale

3. Di.A.Psi. Piemonte - Difesa Ammalati Psichici ODV
4. Progetto Itaca Torino ETS ODV

Area intellettiva

5. CEPIM Torino - Centro Persone con Sindrome di Down ODV
6. ANFFAS Torino - Associazione Nazionale di Famiglie e Persone con Disabilità Intellettive e del Neurosviluppo APS ETS

Area motoria

7. UILDM Torino - Unione Italiana Lotta alla Distrofia Muscolare ODV
8. AISM Torino - Associazione Italiana Sclerosi Multipla APS ETS

Area neurodivergenza

9. ANGSA Torino - Associazione Nazionale Genitori di Persone con Autismo ODV
10. AID Torino- Associazione Italiana Dislessia APS

Un ringraziamento sentito va a ciascuna di queste realtà per il tempo donato, per la cura con cui hanno riletto i materiali tra un incontro e l'altro e per la generosità con cui hanno condiviso esperienze e competenze. Questo documento è anche il loro.

Come abbiamo lavorato

Il percorso si è svolto tra dicembre 2025 e aprile 2026, in tre momenti principali.

Prima degli incontri, il Collettivo Fresco ha condotto una serie di **colloqui conoscitivi con le associazioni**: conversazioni individuali per capire le specificità di ogni realtà, raccogliere i primi spunti e calibrare gli strumenti di lavoro in base alle esigenze di accessibilità dei partecipanti stessi.

Il primo incontro, il 9 marzo 2026, è stato dedicato all'ascolto. Attraverso un focus group strutturato in due round di discussione, le associazioni hanno mappato le principali barriere che possono rendere difficoltoso l'accesso a uno sportello come l'InformaGiovani: fisiche, sensoriali, comunicative, relazionali, culturali. Il concetto di barriera è stato inteso in senso ampio: qualsiasi ostacolo che rende più difficile per una persona accedere o sentirsi a proprio agio in uno spazio o servizio. Nei giorni successivi, il materiale raccolto è stato sintetizzato e restituito alle associazioni in forma di bozza condivisa, con la possibilità di integrare, correggere e commentare in modo asincrono. Alcune associazioni hanno contribuito anche in questa fase, arricchendo il documento con osservazioni che non avevano trovato spazio durante l'incontro.

Il secondo incontro, il 16 aprile 2026, è partito da quella bozza per fare un passo avanti: non più mappare i problemi, ma graduare le soluzioni. Il lavoro è stato organizzato attorno a una griglia strutturata per aree tematiche, in cui le associazioni hanno validato le soluzioni già emerse, ne hanno aggiunte di nuove e hanno aiutato a collocarle in una delle tre fasi di intervento previste, da ciò che si può fare subito a costo zero, passando per interventi a medio termine, fino alle trasformazioni più strutturali. L'esito dell'incontro è stato trasformato nella bozza del vademecum, nuovamente integrata, corretta e validata dalle associazioni.

Il presente vademecum è il risultato di questo processo. Un documento costruito insieme, che riflette le voci, le esperienze e le priorità di chi ha partecipato.



Gli interventi per fasi

Una nota prima di entrare nel vivo: il lavoro che segue è organizzato **seguendo il percorso di una persona che decide di venire all'InformaGiovani**. Prima ancora di varcare la porta, ci sono ostacoli da affrontare, informativi, logistici, cognitivi. Poi ce ne sono altri dentro lo spazio. Seguire questo ordine non è una scelta formale: è un modo per ricordare che l'accessibilità e la fruibilità cominciano molto prima dell'ingresso.

Per ciascuna area tematica, le soluzioni emerse durante il percorso sono state valutate dai gestori e collocate in una delle tre fasi di intervento. Laddove non sia stato possibile perseguire il suggerimento dato, questo viene segnalato come non attuabile, con relativa spiegazione. Le fasi sono uno strumento pratico per aiutare chi gestisce lo sportello a capire da dove iniziare, cosa pianificare nel medio periodo e cosa richiede invece un investimento più strutturato. Nel documento appaiono anche le associazioni da tenere come referenti per ciascun intervento.

Fase 1 - Subito

Interventi realizzabili nell'immediato, a costo zero o quasi. Si tratta principalmente di cambiamenti immateriali: un comportamento diverso, un accorgimento comunicativo, una piccola modifica a qualcosa che già esiste. Non richiedono budget dedicato né consulenze esterne, richiedono attenzione, volontà e, in alcuni casi, una conversazione interna tra il team.

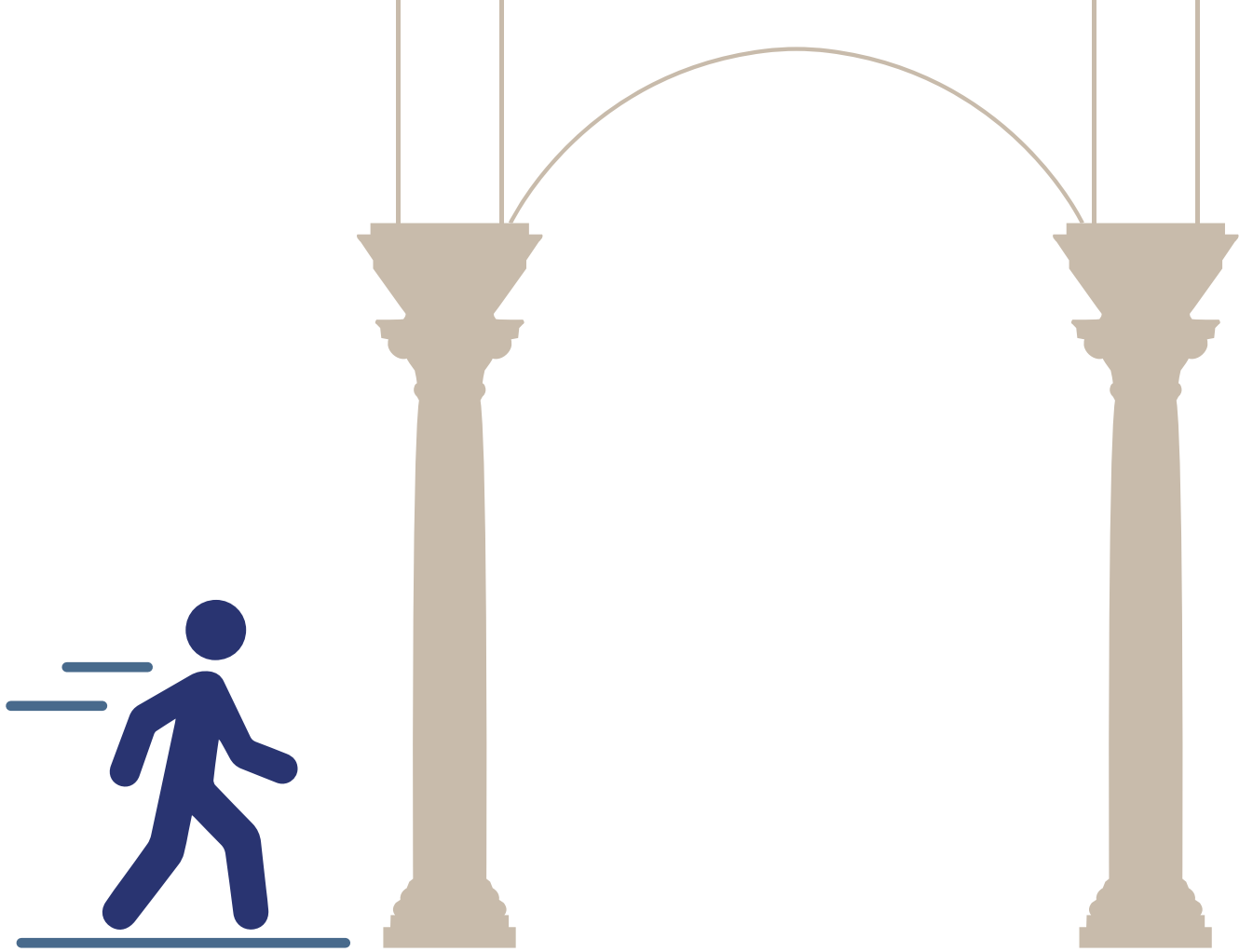
Fase 2 - A medio termine

Interventi che richiedono un investimento contenuto di tempo e risorse: produrre o aggiornare materiali informativi, acquistare dispositivi di piccole dimensioni, avviare un percorso di formazione, apportare modifiche limitate agli spazi. Sono cose fattibili nel giro di qualche mese, con una pianificazione minima.

Fase 3 - Strutturale

Interventi più corposi, che richiedono pianificazione, budget dedicato e spesso il coinvolgimento di consulenze esterne, formative o progettuali. Non sono meno urgenti degli altri, ma richiedono tempi e risorse diversi. Nominarli è già un primo passo: significa riconoscere che esistono e che prima o poi vanno affrontati.

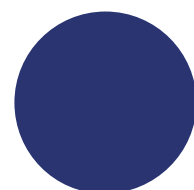
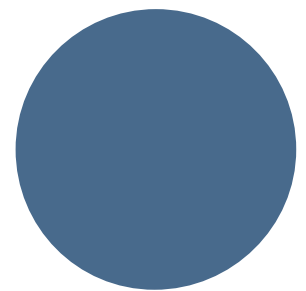
Non attuabile - Considerato un intervento difficilmente realizzabile



STEP 1

PRIMA DI ARRIVARE ALLO SPORTELLO

- a. Prepararsi alla visita: il bisogno di prevedibilità
- b. Informazioni a monte: il sito e i canali di accesso
- c. Arrivare allo sportello: percorsi e punto di arrivo



a. Prepararsi alla visita: il bisogno di prevedibilità

Per molte persone, in particolare chi vive con autismo, sindrome di Down, disturbi psichici o altre neurodivergenze, non sapere in anticipo cosa aspettarsi da un luogo non è un semplice fastidio. Può essere un ostacolo reale: fonte di ansia, di crisi comportamentali, o più semplicemente della decisione di non venire affatto. La prevedibilità non è un lusso: è una condizione di accesso.

Questo vale anche per chi viene accompagnato. Un familiare o un educatore che deve preparare la visita insieme alla persona che segue ha bisogno di informazioni concrete: com'è fatto lo spazio, chi si incontra, cosa si può fare, quanto tempo richiede una consulenza. Senza queste informazioni, organizzare la visita diventa difficile e spesso ci si rinuncia.



Barriere identificate

Mancanza di informazioni concrete e accessibili su cosa si trova arrivando: com'è disposto lo spazio, chi sono gli operatori, quali servizi sono disponibili, quanto tempo occorre.



Soluzioni proposte

- **Creare una storia sociale dell'InformaGiovani**

Un documento facilitato (testo semplice, immagini degli spazi, foto degli operatori, descrizione dei servizi) da pubblicare sul sito in una pagina dedicata, raggiungibile con un link diretto. La storia sociale risponde alla domanda: "cosa succede quando vengo all'InformaGiovani?" Dovrebbe includere riferimenti spaziali chiari come, ad esempio, dove si trova l'ingresso, dove ci si siede, se c'è un bagno accessibile, quanto si aspetta di solito e una descrizione semplice dei principali servizi offerti. L'ideale sarebbe che esistesse anche in versione audio, attivabile direttamente dalla pagina.

- **Integrare le descrizioni spaziali negli strumenti già presenti**

Il RadioFaro all'ingresso e i codici NaviLens possono veicolare informazioni orientative; vale la pena verificare di tanto in tanto che i contenuti siano aggiornati e sufficientemente dettagliati. Inoltre, siccome non tutte le persone cieche e ipovedenti utilizzano l'App dei NaviLens, viene suggerito di caricare sul codice qr-code compreso all'interno delle infografiche dei NaviLens la traccia audio caricata sul cloud, al posto dell'attuale link al sito dell'InformaGiovani. In questo caso c'è la doppia opzione di fruizione, con o senza App dedicata.

Soluzione	Fase	Referenti suggeriti
Storia sociale sul sito	Fase 2	ANFFAS, AID, ANGSA, CEPIM
Versione audio della storia sociale	Fase 3	UICI
Aggiornamento contenuti RadioFaro/NaviLens	Da Fase 1 in avanti	UICI

b. Informazioni a monte: il sito e i canali di accesso

Prima di varcare la soglia, molte persone cercano informazioni online. Per chi ha difficoltà visive, cognitive o neurodivergenze, navigare un sito web poco strutturato può essere già un ostacolo sufficiente a scoraggiare la visita. Il sito dell'InformaGiovani è tecnicamente accessibile secondo i criteri nazionali. Il problema non è la conformità tecnica ma la struttura informativa: le informazioni ci sono, ma non sono facili da trovare o da leggere per tutti.

Per quanto riguarda i materiali cartacei: volantini e brochure che circolano in città, spesso in formati non accessibili, e che raramente raggiungono i luoghi in cui le persone con disabilità si trovano abitualmente.

Barriere identificate

Il sito attuale dell'InformaGiovani è navigabile da persone con disabilità visive (con l'utilizzo di screen reader), tuttavia, essendo un sito dinamico con molti contenuti sempre in aggiornamento, non risulta al momento accessibile per persone con disabilità cognitive o neurodivergenze. Il materiale cartaceo distribuito in città non è sempre accessibile nella forma e spesso non raggiunge i luoghi giusti.

Soluzioni proposte

- **Creare una sezione dedicata sul sito**

Una pagina (o una sotto-pagina ben raggiungibile dalla home) che descriva in linguaggio semplice i servizi disponibili anche per persone con disabilità cognitive e neurodivergenze. Testo breve, struttura chiara, niente colonne

o layout complessi. La Città di Torino ha contattato il CSI, l'ente che ha programmato il sito TorinoGiovani e sono disponibili per un primo incontro di approfondimento con le associazioni per avere maggiore conoscenza delle diverse necessità e capire cosa potrà essere realizzato in futuro.

- **Produrre materiale cartaceo accessibile**

Con caratteri grandi, alto contrasto, layout semplice, linguaggio facilitato. L'Atkinson Hyperlegible usato per il restyling dell'InformaGiovani è adatto a persone con ipovisione ma non è il più indicato per la dislessia (che richiederebbe un Easy Reading). Valutare, dunque, la produzione di materiale informativo impaginato con più font per diversi target. I materiali prodotti per le persone con disabilità intellettiva sono più efficaci quando vengono testati e validati dalle stesse persone a cui sono destinati.

- **Mappatura dei luoghi chiave per distribuire i materiali**

I materiali sono da distribuire non solo nei luoghi generici ma nei punti di effettivo passaggio delle persone con disabilità: sedi delle associazioni, centri di formazione professionale, presidi sanitari, servizi sociali. Per individuare questi luoghi in modo efficace, le associazioni stesse sono la risorsa migliore: una call to action rivolta alle loro reti può restituire una mappa molto più precisa di qualsiasi ricerca a tavolino.

Soluzione	Fase	Referenti suggeriti
Primo incontro di approfondimento per la creazione di una sezione dedicata sul sito in linguaggio semplice	Fase 1	AID, ANFFAS, ANGSA, CEPIM
Materiale cartaceo accessibile	Fase 3	AID, ANFFAS, ANGSA, CEPIM, UICI
Mappatura luoghi di distribuzione	Fase 1	Tutte le associazioni

c. Arrivare allo sportello: percorsi e punto di arrivo

Arrivare fisicamente all'InformaGiovani non è banale per tutti. La zona di Via Garibaldi presenta pavimentazioni difficoltose (sanpietrini e superfici irregolari) che per chi usa carrozzina, deambulatore o bastone possono trasformare un percorso breve in qualcosa di faticoso o rischioso. A questo si aggiunge la questione parcheggi: molte persone con disabilità non sanno che il contrassegno consente la sosta sulle strisce blu e ancora meno sanno dove si trovano gli stalli più vicini.

Una volta nelle vicinanze, identificare l'ingresso non è sempre immediato. Questo tema è stato già affrontato in parte nella prima fase del progetto (con la porta scorrevole, il RadioFaro, i pannelli segnaletici) ma rimane un punto su cui continuare a lavorare, anche solo sul piano informativo.

Barriere identificate

Pavimentazioni difficoltose nelle strade circostanti. Mancanza di informazioni chiare su parcheggi e contrassegno. Difficoltà a individuare l'ingresso e orientarsi all'arrivo.

Soluzioni proposte

- **Inserire nel sito e nella storia sociale indicazioni pratiche su come arrivare**
Percorsi consigliati (indicando i tratti più agevoli e quelli da evitare), informazioni sui parcheggi nelle vicinanze e sulla normativa che consente la sosta sulle strisce blu con il contrassegno.
- **Mantenere il punto di arrivo fisico chiaramente riconoscibile e i percorsi interni liberi da ostacoli**
Elementi visivi contrastati all'ingresso, assenza di espositori o oggetti che ostruiscono il passaggio. Questo lavoro è già stato fatto: si tratta di garantirne la continuità nel tempo, come parte della gestione ordinaria dello spazio.

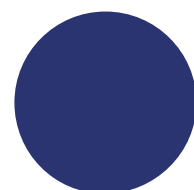
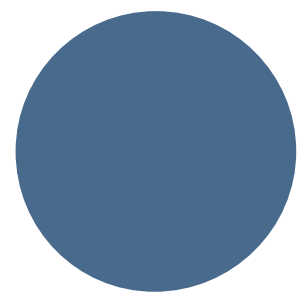
Soluzione	Fase	Referenti suggeriti
Indicazioni su come arrivare (su sito e storia sociale)	Fase 2	UILDM, AISM, UICI
Mantenimento segnaletica e percorsi liberi	Da Fase 1 in avanti	Verifica interna (operatrici/tori responsabili)



STEP 2

DENTRO LO SPORTELLO

- d. Relazione e accoglienza: il nodo culturale
- e. Comunicazione: capirsi e farsi capire
- f. Accessibilità fisica: materiali, ausili, autonomia
- g. Spazi e comfort sensoriale



d. Relazione e accoglienza: il nodo culturale

Questo è il tema più trasversale emerso nel percorso, condiviso da quasi tutte le associazioni indipendentemente dall'area di disabilità rappresentata. Non riguarda dispositivi o spazi: riguarda le persone e il modo in cui si relazionano. Chi vive con una disabilità, soprattutto quando non è immediatamente visibile, come nel caso di disturbi psichici, neurodivergenze, sclerosi multipla o DSA, sa bene cosa significa essere frainteso, sottovalutato o ignorato da chi dovrebbe aiutarlo. Le associazioni hanno raccontato che spesso capita che negli uffici e sportelli l'operatore rivolga le domande all'accompagnatore anziché alla persona, che il tono di voce cambi come se si parlasse a un bambino. Sono comportamenti spesso inconsapevoli, radicati in una cultura che associa disabilità a incapacità.

Un luogo che si dice aperto a tutti i giovani deve essere davvero pensato per tutti. Fortunatamente su questi aspetti operatori e operatrici dell'InformaGiovani hanno già lavorato. Di seguito viene, però, menzionata come barriera potenzialmente incontrabile in un qualunque sportello pubblico.



Barriere identificate

L'operatore rivolge domande e attenzioni all'accompagnatore anziché alla persona con disabilità, anche quando questa è perfettamente in grado di rispondere autonomamente. L'operatore adotta un tono infantilizzante o eccessivamente protettivo. Mancanza di conoscenza della normativa specifica che impedisce di orientare correttamente l'utente. Assenza di segnali visibili che comunichino che lo spazio è inclusivo e che il personale è formato, con conseguente ansia all'ingresso per chi non sa cosa aspettarsi.



Soluzioni proposte

- **Formazione culturale per tutti gli operatori**

Non si tratta di diventare esperti di ogni disabilità, ma di sviluppare un atteggiamento di osservazione e apertura prima del giudizio. Riconoscere che un comportamento insolito può avere una ragione specifica e sapere come porsi. Per impararlo a farlo viene proposto un percorso formativo in collaborazione con le associazioni coinvolte, con ogni incontro dedicato ad un'area specifica e aperto anche a operatori di altri sportelli o a volontari, contribuendo a diffondere un approccio più inclusivo oltre i confini dell'InformaGiovani. Il

canale del Servizio Civile e la rete di Volontariato Torino (VOL.TO) sono stati indicati come possibili veicoli per ampliare la platea.

- **Referenti interni per aree specifiche**

Non è necessario che tutti sappiano tutto. Una soluzione pratica è formare alcuni operatori su aree tematiche specifiche (disabilità visiva, neurodivergenze, salute mentale, disabilità motoria...) in modo che fungano da punto di riferimento interno e sappiano quando e come coinvolgere un collega più competente. In riferimento al percorso di cui sopra, potrebbe esserci un'apertura rivolta a tutti e gli appuntamenti specifici solo per alcuni operatori.

- **Formazione sulla normativa**

Le associazioni hanno incoraggiato una conoscenza di base delle principali disposizioni in materia di disabilità e lavoro (collocamento mirato, Legge 68, Legge 62) consente agli operatori di orientare consapevolmente gli utenti verso le risorse giuste, senza dover improvvisare o rimandare. L'InformaGiovani già lo fa perché operatrici e operatori hanno già ricevuto una formazione in tal senso (per questo non appare nelle fasi sottostanti).

- **Rendere visibile l'inclusività dello spazio**

Un pannello all'ingresso che dica esplicitamente che l'InformaGiovani ha lavorato per essere più accessibile e che il personale è formato. Per chi ha disabilità psichica o neurodivergenze, sapere in anticipo che lo spazio è pronto ad accoglierli riduce significativamente l'ansia da ingresso.

Soluzione	Fase	Referenti suggeriti
Formazione culturale di base per tutti gli operatori	Fase 2	Tutte le associazioni
Referenti interni per aree specifiche	Fase 2	Tutte le associazioni
Pannello visibile che racconta che lo spazio è inclusivo	Fase 1	Tutte le associazioni

e. Comunicazione: capirsi e farsi capire

Comunicare sembra semplice finché non si incontra qualcuno con cui la comunicazione standard non funziona. Per chi ha una disabilità uditiva, corretta o meno da protesi acustiche o impianti cocleari, un ambiente rumoroso con il soffitto alto può rendere incomprensibile anche una voce vicina. Per chi ha la dislessia o una disabilità cognitiva, un modulo scritto in corpo 10 con tre colonne di testo può essere un ostacolo insormontabile. Per chi ha difficoltà visive, un operatore che parla girandosi o coprendo la bocca taglia fuori la lettura labiale. Molti di questi problemi si risolvono con accorgimenti minimi, che però richiedono consapevolezza.

Come nel punto precedente operatori e operatrici dell'InformaGiovani hanno già lavorato su questi aspetti. Di seguito viene, però, menzionata come barriera potenzialmente incontrabile in un qualunque sportello pubblico.



Barriere identificate

Mancanza di accorgimenti comunicativi di base: parlare in modo poco scandito, a velocità elevata, girandosi o coprendo la bocca, rivolgendosi all'accompagnatore. Acustica difficile per chi usa apparecchi acustici o impianti cocleari. Difficoltà nella compilazione di moduli o nella lettura di documenti per persone con disabilità visive, cognitive o neurodivergenze.



Soluzioni proposte

- **Formazione sugli accorgimenti comunicativi di base**

Parlare chiaramente e a velocità moderata, scandire le parole, mantenere il contatto visivo, non girarsi o coprirsi la bocca, non rivolgersi all'accompagnatore. Sono comportamenti semplici ma che fanno una differenza enorme per molte persone e che si acquisiscono facilmente con un minimo di formazione. Questa formazione potrebbe essere compresa nel percorso citato al punto d per rafforzare gli accorgimenti di operatrici e operatori.

- **Dotazione di un loop a induzione magnetica portatile**

Uno strumento di piccole dimensioni che trasmette la voce dell'operatore direttamente all'apparecchio acustico o all'impianto cocleare dell'utente, eliminando il rumore di fondo. Il logo "orecchio barrato" apposto sulla postazione segnala agli utenti la disponibilità dell'ausilio, riducendo il disagio di doverlo richiedere esplicitamente.

- **Supporto nella compilazione di moduli e documenti**

Può essere utile offrire attivamente il proprio aiuto, mettere la penna in mano se necessario, guidare verso il punto firma. Riassumere verbalmente i contenuti importanti e descrivere a voce i contenuti scritti o visivi sono accorgimenti semplici che fanno la differenza per persone con disabilità visive o cognitive. L'InformaGiovani già lo fa perché operatrici e operatori hanno già ricevuto una formazione in tal senso (per questo non appare nelle fasi sottostanti).

Soluzione	Fase	Referenti suggeriti
Formazione su accorgimenti comunicativi di base	Fase 2	Tutte le associazioni
Loop a induzione magnetica portatile + logo orecchio barrato	Fase 3	A.P.I.C.

f. Accessibilità fisica: materiali, ausili, autonomia

L'accessibilità fisica non riguarda solo gli spazi in senso architettonico (rampe, porte, ascensori). Riguarda anche tutto ciò che si trova dentro lo spazio: dove sono posizionati i materiali informativi, se si raggiungono in autonomia, se gli oggetti utili sono individuabili da chi non vede o da chi si muove su sedia a rotelle.

Molto di questo lavoro è già stato fatto nella prima fase del progetto: espositori abbassati, scrivanie regolabili, riduzione dell'affollamento visivo, accoglienza spostata vicino all'ingresso. Questo capitolo raccoglie gli aggiustamenti ancora necessari e le indicazioni per mantenere nel tempo ciò che è già stato realizzato.



Barriere identificate

Materiali espositivi posizionati ad altezze non raggiungibili per chi è in carrozzina o ha mobilità ridotta degli arti superiori. Difficoltà a individuare l'ingresso, le aree e gli oggetti utili da parte di persone con disabilità visive.



Soluzioni proposte

- **Verificare periodicamente il posizionamento del materiale espositivo**
Tutto il materiale informativo dovrebbe essere raggiungibile in autonomia. Questo non è uno stato che si raggiunge una volta sola: va monitorato nel tempo, perché gli spazi cambiano, i materiali si spostano, nuove dotazioni si aggiungono.
- **Valutare ausili per la presa**
Strumenti che facilitano l'autonomia nelle attività quotidiane, utili per chi ha mobilità ridotta agli arti superiori.
- **Garantire contrasto visivo e leggibilità degli oggetti**
Evitare superfici riflettenti o trasparenti, garantire contrasto tra oggetti e sfondo. Nei materiali a supporto, preferire testi ingranditi e ad alta leggibilità. I codici NaviLens sono utili per chi utilizza l'App associata, ma per estendere il loro utilizzo viene suggerito di inserire le stesse informazioni su una traccia audio raggiungibile con il qr-code contenuto all'interno del NaviLens stesso (al momento il qr-code rimanda alla home del sito dell'InformaGiovani).
- **Accoglienza attiva per persone con disabilità visive**
Salutare la persona all'ingresso, identificarsi verbalmente, offrire accompagnamento porgendo il braccio se necessario, usare sempre riferimenti spaziali chiari e concreti. Come per alcune soluzioni menzionate in precedenza, anche su questo aspetto l'InformaGiovani già lo ha già messo in pratica molti accorgimenti (per questo non appare nelle fasi sottostanti).

Soluzione	Fase	Referenti suggeriti
Verifica periodica posizionamento materiali	Da Fase 1 in avanti	UILDM, AISM, UICI
Ausili per la presa	Fase 3	UILDM, AISM
Contrasto visivo e leggibilità materiali	Da Fase 1 in avanti	UICI

f. Spazi e comfort sensoriale

Uno spazio può essere fisicamente accessibile e allo stesso tempo risultare insostenibile per alcune persone. Il rumore di fondo di più consulenze simultanee, una luce troppo forte e uniforme, l'assenza di un angolo dove riprendere fiato: sono elementi che per molti passano inosservati, ma che per chi vive con nebbia cognitiva, ipersensibilità sensoriale, disturbi psichici o autismo possono rendere impossibile la permanenza nello spazio o portare a uno stato di sovraccarico prima ancora di riuscire a chiedere aiuto.

Il lavoro già fatto sull'InformaGiovani ha introdotto pannelli fonoassorbenti e un'area di quiete. Questo capitolo indica come valorizzare ulteriormente ciò che c'è e cosa aggiungere.



Barriere identificate

Il rumore generato da più consulenze simultanee può risultare insostenibile per persone con nebbia cognitiva, autismo, ipersensibilità sensoriale o disturbi psichici. Non sempre la persona riesce a riconoscere in tempo i propri segnali di disagio e a chiedere un ambiente più tranquillo. Il bagno accessibile si trova al primo piano: la sua esistenza e raggiungibilità non sono comunicate in modo esplicito. L'illuminazione generale può creare disturbo a persone ipovedenti o con ipersensibilità visiva.



Soluzioni proposte

- **Valorizzare e sviluppare l'area relax già presente**

La zona di quiete esiste ed è un punto di forza dello spazio. Per renderla davvero efficace come area di decompressione, sarebbe utile isolarla meglio con pannelli fonoassorbenti laterali, in modo da ridurre la stimolazione visiva e acustica proveniente dal resto dello spazio. Può essere utilizzata su richiesta o proposta attivamente dall'operatore come opzione per alcune consulenze.

- **Formare gli operatori a riconoscere i segnali di disagio**

Non sempre chi ne ha bisogno riesce a chiedere un ambiente più tranquillo. Un operatore formato sa riconoscere quei segnali e proporre attivamente il cambio di spazio, senza aspettare che sia la persona a farlo. Fa parte del percorso di formazione al punto d.

- **Mettere a disposizione cuffie antirumore su richiesta**

Una soluzione semplice ed economica, utile per chi ha ipersensibilità uditiva e ha bisogno di ridurre il sovraccarico sensoriale durante la consulenza.

- **Comunicare esplicitamente la presenza e la raggiungibilità del bagno accessibile**

Al primo piano, raggiungibile con ascensore. Viene suggerito di far comparire questa informazione nella comunicazione visiva, su un pannello o nella storia sociale. Al momento l'informazione viene data ai fruitori in caso di richiesta, ma non è appositamente esplicitata perché si rischierebbe un uso massiccio da parte delle persone che passeggiano per via Garibaldi, rischiando un via vai insostenibile. Per questo motivo la soluzione è considerata non attuabile.

- **Continuare il lavoro sull'illuminazione puntuale**

L'attuale illuminazione può generare abbagliamenti, ombre e contrasti troppo netti, creando disagio per alcune persone con ipersensibilità visiva o affaticamento cognitivo. Nel breve periodo si può intervenire sulle singole postazioni con lampade schermate e illuminazione indiretta, migliorando uniformità e comfort visivo. Parallelamente, il tema potrebbe essere approfondito attraverso una riflessione illuminotecnica più organica, compatibile con il contesto storico e condivisa con gli enti di tutela.

Soluzione	Fase	Referenti suggeriti
Potenziamento area relax con pannelli fonoassorbenti	Fase 2	ANGSA, CEPIM, ANFFAS, AID, Di.A.Psi., Progetto Itaca
Formazione operatori su riconoscimento segnali di disagio	Fase 2	ANGSA, CEPIM, ANFFAS, AID, Di.A.Psi., Progetto Itaca
Cuffie antirumore su richiesta	Fase 1	/
Comunicazione esplicita dei bagni	Non attuabile	
Illuminazione puntuale alle postazioni	Fase 3	/

Contatti e ringraziamenti

Associazione	Area	Riferimento	Contatti
A.P.I.C. Torino	Uditiva	Cristina Ottino, Arcangelo Porricelli, Teresa Vitale	info@apic.torino.it cristina.ottino@apic.torino.it
UICI Torino	Visiva	Vittorino Biglia, Alice Polin, Sergio Prelato	sergio.prelato@uici.it presidente@uictorino.it
Di.A.Psi. Piemonte	Salute mentale	Francesco Caputo	diapsipiemonte@gmail.com francescocaputo2206@gmail.com
Progetto Itaca Torino	Salute mentale	Francesca Medici, Maria Carmela Marcoli	info.torino@progettoitaca.org
CEPIM Torino	Intellettiva	Paolo Pissia	cepim@cepim-torino.it
ANFFAS Torino	Intellettiva	Marina D'Alberto, Angelo Faiella	anffastorino.aps@gmail.com amministrazione@anffas.torino.it segreteria@anffas.torino.it
UILDM Torino	Motoria	Mattia Dal Vecchio	uildmtorino@uildmtorino.org mattia.dalvecchio1999@gmail.com
AISM Torino	Motoria/ Cognitiva	Giorgia Torta, Giulia Massaro	aismtorino@aism.it
ANGSA Torino	Neurodivergenza	Tiziana Volpi	info@angsatorino.org presidente@angsatorino.org
AID Torino	Neurodivergenza	Barbara Urdanch, Giorgio Bracesco	torino@aiditalia.org barbaraurdanch@gmail.com

A.P.I.C. Torino ha portato una competenza tecnica preziosa sulle tecnologie assistive per l'udito, dai sistemi FM ai loop a induzione magnetica e una visione molto concreta su cosa significa comunicare in un ambiente acustico difficile. **Di.A.Psi. Piemonte** ha messo al centro la dimensione relazionale dello sportello: come uno spazio, nei suoi colori, nella sua atmosfera, nel modo in cui un operatore si avvicina,

può fare la differenza per chi vive fragilità psichiche spesso invisibili. **Progetto Itaca Torino** ha contribuito a tenere alta l'attenzione sullo stigma, uno degli ostacoli più difficili da abbattere e sull'importanza di segnalare con chiarezza che uno spazio è davvero pronto ad accogliere. **CEPIM Torino** ha introdotto la distinzione fondamentale tra accessibilità e fruibilità: un'informazione può essere accessibile ma non comprensibile e questo cambia tutto. Ha portato esperienza concreta su comunicazione aumentativa alternativa e linguaggio facile da leggere. **UICI Torino**, partner già attivo nella prima fase del progetto, ha continuato a portare il suo sguardo tecnico e pratico su orientamento, wayfinding, ausili e tutto ciò che rende uno spazio navigabile per chi non vede. **UILDM Torino** ha ricordato con precisione e concretezza cosa significa muoversi in uno spazio con una carrozzina elettrica e quanto i dettagli, uno spazio di manovra, un espositore troppo alto, possano fare la differenza tra autonomia e dipendenza. **AIMS Torino** ha portato la voce di una condizione molto eterogenea, in cui disabilità visibili e invisibili si sommano, dalla fatica alla nebbia cognitiva e che richiede un'attenzione particolare agli spazi di sosta e alla comunicazione anticipatoria. **ANGSA Torino** ha insistito sull'importanza della prevedibilità come condizione di accesso: sapere in anticipo cosa succederà, chi si incontrerà, quanto tempo si resterà. Ha portato esperienza diretta di formazione per operatrici e operatori di servizi culturali e pubblici. **AID Torino** ha allargato lo sguardo alle neurodivergenze come categoria più ampia, ricordando che leggere un testo, navigare un sito, orientarsi in un catalogo di informazioni non è un'esperienza neutra: per molti è faticosa, scoraggiante, escludente. **ANFFAS Torino** ha portato decenni di storia, di battaglie legislative e di conoscenza pratica delle barriere più profonde: quelle che impediscono non solo l'accesso ma la piena partecipazione alla vita sociale. Ha ricordato con forza che un luogo per tutti i giovani deve essere pensato davvero per tutte e tutti.

Un ringraziamento sentito va a ciascuna di queste realtà, per il tempo donato, per la cura con cui hanno riletto i materiali tra un incontro e l'altro e per la generosità con cui hanno condiviso esperienze e competenze. Questo documento è anche il loro.

Ormai consapevoli che accessibilità e inclusione non sono uno stato assoluto raggiungibile una volta per tutte ma un processo continuo di ascolto, aggiornamento e implementazione. Per questo sappiamo che il percorso verso una piena accessibilità e fruibilità dello spazio è ancora lungo. Tuttavia, le associazioni ci hanno insegnato che generare consapevolezza è sicuramente il primo passo.

Allegati

1. Riepilogo cronoprogramma degli interventi
2. Checklist operativa
3. Glossario
4. Relazione tecnica ottobre 2024
5. Integrazione lavori 2025



ALLEGATO 1

Riepilogo cronoprogramma degli interventi

Fase 1

Aggiornamento contenuti RadioFaro/Navilens	step 1, punto a
Mappatura luoghi di distribuzione	step 1, punto b
Mantenimento segnaletica e percorsi liberi	step 1, punto c
Pannello visibile che racconta che lo spazio è inclusivo	step 2, punto d
Verifica periodica posizionamento materiali	step 2, punto f
Contrasto visivo e leggibilità materiali	step 2, punto f
Cuffie antirumore su richiesta	step 2, punto g
Comunicazione esplicita dei bagni	step 2, punto g

Fase 2

Storia sociale sul sito	step 1, punto a
Indicazioni su come arrivare	step 1, punto c
Formazione culturale di base per tutti gli operatori	step 2, punto d
Referenti interni per aree specifiche	step 2, punto d
Formazione su accorgimenti comunicativi di base	step 2, punto e
Potenziamento area relax con pannelli fonoassorbenti	step 2, punto g
Formazione operatori su riconoscimento segnali di disagio	step 2, punto g

Fase 3

Versione audio della storia sociale	step 1, punto a
Materiale cartaceo accessibile	step 1, punto b
Loop a induzione magnetica portatile + logo orecchio barrato	step 2, punto e
Ausili per la presa	step 2, punto f
Illuminazione puntuale alle postazioni	step 2, punto g

ALLEGATO 2

Checklist operativa

Le pagine precedenti raccontano il perché di ogni intervento. Questa sezione vuole essere qualcosa di diverso: uno strumento pratico, da tenere a portata di mano, da consultare all'inizio della giornata o quando si accoglie una persona con esigenze specifiche. Non sostituisce la lettura del vademecum ma offre un colpo d'occhio rapido su cosa fare e cosa non dimenticare.

Accoglienza

- ☐ Saluto attivo all'ingresso: mi rivolgo direttamente alla persona, non all'accompagnatore
- ☐ Mi identifico verbalmente se la persona ha una disabilità visiva
- ☐ Offro accompagnamento porgendo il braccio, senza imporlo
- ☐ Se noto segnali di disagio, propongo attivamente uno spazio più tranquillo
- ☐ Verifico che lo spazio d'ingresso e i percorsi interni siano liberi da ostacoli

Comunicazione

- ☐ Parlo in modo chiaro e a velocità moderata, scandendo le parole
- ☐ Mantengo il contatto visivo e non mi giro o copro la bocca mentre parlo
- ☐ Uso riferimenti spaziali concreti ("alla tua sinistra", "sul tavolo davanti a te")
- ☐ Riassumo verbalmente i contenuti importanti di documenti scritti o visivi
- ☐ Offro supporto attivo nella compilazione di moduli se necessario

Ausili disponibili

- ☐ So dove si trova il loop a induzione magnetica e come utilizzarlo
- ☐ So che il logo "orecchio barrato" segnala la disponibilità dell'ausilio uditivo
- ☐ So dove sono le cuffie antirumore e come proporle a chi potrebbe averne bisogno
- ☐ Conosco la posizione e il funzionamento del RadioFaro all'ingresso

Spazio

- ☐ So che l'area relax è una possibile alternativa alla postazione principale
- ☐ So che il bagno accessibile si trova al primo piano, raggiungibile con ascensore e che la persona potrebbe aver bisogno di essere accompagnata

Orientamento e normativa

- ☐ Conosco i principali servizi disponibili per persone con disabilità (collocamento mirato, Legge 68)
- ☐ So a chi rivolgermi internamente (collega) quando ho bisogno di approfondire un tema specifico

ALLEGATO 3

Glossario

Definizioni

- **Accessibilità** | La possibilità per una persona di raggiungere e utilizzare uno spazio, un servizio o un'informazione. Nel linguaggio tecnico si riferisce spesso alla dimensione fisica (rampe, porte, percorsi) ma in questo documento viene intesa in senso più ampio: include anche l'accessibilità comunicativa, cognitiva, sensoriale e relazionale.
- **Fruibilità** | Concetto distinto dall'accessibilità: qualcosa può essere accessibile, raggiungibile, disponibile, senza essere fruibile, cioè effettivamente comprensibile e utilizzabile. Un testo scritto in linguaggio complesso è accessibile a chi lo raggiunge ma non fruibile per chi ha una disabilità cognitiva o intellettiva. La distinzione è stata introdotta da ANFFAS durante il percorso e attraversa tutto il vademecum.
- **Nebbia cognitiva** | Una condizione di difficoltà di concentrazione, memoria e pensiero lucido, presente in diverse patologie tra cui la sclerosi multipla, alcune malattie autoimmuni e i disturbi psichici. Non è visibile dall'esterno, ma può rendere molto difficile seguire una conversazione, compilare un modulo o prendere decisioni in un ambiente stimolante.
- **Neurodivergenza** | Termine ombrello che indica una variazione nel funzionamento neurologico rispetto alla norma statistica. Include autismo, ADHD, dislessia, disgrafia, disprassia e altri profili cognitivi. Non è sinonimo di disabilità intellettiva: molte persone neurodivergenti hanno capacità cognitive nella norma o superiori ma elaborano le informazioni in modo diverso.
- **Design for All** | Un approccio progettuale che mira a creare spazi, prodotti e servizi utilizzabili dal maggior numero possibile di persone, indipendentemente dall'età, dalle capacità o dalla condizione. Non è progettazione specialistica per categorie specifiche ma progettazione universale che riduce la necessità di adattamenti successivi.

Strumenti

- **Storia sociale** | Un documento facilitato che descrive in anticipo un luogo o una situazione: com'è fatto lo spazio, chi si incontra, cosa succede, quanto tempo richiede. Utilizza testo semplice, immagini e riferimenti concreti. È uno strumento nato nell'ambito dell'autismo e delle neurodivergenze, ma utile per chiunque abbia bisogno di prevedibilità per accedere a un servizio in autonomia.

- **CAA - Comunicazione Aumentativa Alternativa** | Un insieme di strumenti, strategie e tecnologie che supportano o sostituiscono la comunicazione verbale per persone che hanno difficoltà a parlare o a comprendere il linguaggio orale. Include simboli, pittogrammi, tabelle di comunicazione, dispositivi elettronici. Utile in particolare per persone con disabilità intellettiva, autismo o disturbi del linguaggio.
- **Linguaggio facilitato (o Easy to Read)** | Una modalità di scrittura che rende i testi più comprensibili per persone con disabilità intellettiva o cognitive: frasi brevi, parole comuni, struttura semplice, supporto di immagini. Esistono linee guida europee per la produzione di materiali in linguaggio facilitato.
- **Loop a induzione magnetica** | Un sistema che trasmette il segnale audio direttamente all'apparecchio acustico o all'impianto cocleare dell'utente, eliminando il rumore di fondo. Particolarmente utile in ambienti rumorosi o con cattiva acustica. Esiste in versione fissa (installata nello spazio) e portatile (da posizionare sulla scrivania durante la consulenza).
- **Sistema FM** | Un sistema di trasmissione audio wireless che funziona su frequenze radio. Come il loop, trasmette la voce dell'operatore direttamente all'apparecchio dell'utente, ma richiede un ricevitore dedicato. Utilizzato in scuole, teatri e alcuni presidi ospedalieri.
- **NaviLens** | Un sistema di codici ottici (simili ai QR code ma con caratteristiche diverse) che possono essere letti da un'app su smartphone anche a distanza e in movimento. Restituiscono informazioni in formato audio o testuale. Utilizzati per l'orientamento e il wayfinding da persone con disabilità visive.
- **RadioFaro** | Un dispositivo che trasmette un segnale audio in un'area circoscritta, attivabile con un bastone bianco elettronico o con un dispositivo Pocket. Segnala la presenza di un luogo o di un ingresso, fornendo informazioni orientative. Installato all'ingresso dell'InformaGiovani di Via Garibaldi.
- **Cuffie antirumore** | Cuffie che riducono o isolano il rumore ambientale, utili per persone con ipersensibilità uditiva o sensoriale (autismo, ADHD, disturbi psichici). Possono essere messe a disposizione su richiesta, come dotazione dello sportello. Costo contenuto, facilmente reperibili.
- **Font ad alta leggibilità** | L'InformaGiovani utilizza l'Atkinson Hyperlegible, sviluppato per persone ipovedenti. Per materiali destinati a persone con dislessia è preferibile l'Easy Reading Font. In entrambi i casi: testo allineato a sinistra (mai giustificato o centrato), interlinea di almeno 1.5, corpo minimo 12pt.

Riferimenti normativi essenziali

- **Legge 104/1992** | La legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone con disabilità. Definisce i diritti fondamentali e le misure di supporto in ambito scolastico, lavorativo e sociale. È il riferimento normativo di base per chiunque lavori in un servizio pubblico.
- **Legge 68/1999** | Disciplina il collocamento mirato delle persone con disabilità nel mondo del lavoro. Stabilisce quote di riserva per le aziende, definisce le categorie protette e prevede strumenti di supporto all'inserimento lavorativo.
- **Legge 62/2024** | Legge Delega sulla Disabilità Riforma strutturale in fase di attuazione progressiva che ridefinisce la valutazione della disabilità (superando il sistema basato sull'invalidità civile), introduce il Progetto di Vita individuale e personalizzato e impatta sul sistema del collocamento mirato. È una normativa recente e in evoluzione: per aggiornamenti puntuali si consiglia di fare riferimento ad ANFFAS, che segue attivamente il processo di implementazione.

ALLEGATO 4

RIFUNZIONALIZZAZIONE E RIORGANIZZAZIONE DEL CENTRO INFORMAGIOVANI

RELAZIONE TECNICA DEL PROGETTO DI
RIALLESTIMENTO INFORMAGIOVANI

Committente:

Raggruppamento di ETS: O.R.SO. Società
Cooperativa Sociale (capofila), Cooperativa
sociale Educazione Progetto, Strana idea s.c.s.,
Impresa sociale e Cooperativa Animazione
Valdocco s.c. Onlus



Progettisti:

Collettivo informale di Architettura e
Progettazione partecipata composto da:
Dott.ssa Giulia Damiani, Arch.ta Camilla Pinna
Quesada, Arch. Emanuel Falappa,
Arch. Silvio Pennesi, Arch. Marco De Vincentiis
Collettivofresco@gmail.com @collettivo.fresco



Versione:
Ottobre 2024

1. Introduzione e contesto

1.1. Introduzione - Il bando

L'intervento oggetto di questa relazione si colloca all'interno del progetto "GIO-IN – InformAzioni e orientamenti in rete", avviato in risposta all'**Avviso Pubblico** della Città di Torino, finalizzato al ripensamento e alla realizzazione delle attività di informazione e orientamento del **Centro InformaGiovani**. Il bando ha come obiettivo la creazione di uno spazio più inclusivo e accessibile, attraverso la co-progettazione con Enti del Terzo Settore (ETS), in accordo con gli artt. 55 e 56 del D.Lgs. n. 117/2017.

La **prima fase** è stata il progetto preliminare, necessario per vincere il bando, con una proposta elaborata dal **Collettivo Fresco** e da **O.R.SO. Società Cooperativa Sociale**, (soggetto capofila del raggruppamento) che ha definito principi guida, riorganizzazione degli spazi e tecnologie innovative. Una volta vinto il bando, si è passati alla **fase esecutiva**, trasformando il progetto preliminare in un piano operativo definitivo, con il Collettivo Fresco come consulente esterno.

1.2. Introduzione - Il contesto

L'intervento oggetto di questa relazione si colloca all'interno del complesso storico degli Antichi Chiostri, adiacenti alla Chiesa dei Santi Martiri, situata in Via Garibaldi 25 a Torino. La chiesa, progettata nel 1577 da Pellegrino Tibaldi su commissione del Duca Emanuele Filiberto, rappresenta un simbolo di riconciliazione tra lo Stato sabaudo e il Vaticano. La chiesa accoglie le reliquie dei Santi Avventore, Solutore e Ottavio, i protettori di Torino.

Nel 1663, i Padri Gesuiti concessero in uso ai mercanti di Torino un locale all'interno del complesso per riunirsi e celebrare le funzioni religiose. Tuttavia, con il crescente numero di congregati, sorse la necessità di una cappella più grande, oggi conosciuta come Cappella dei Mercanti. Progettata da Padre Agostino Provana e completata nel 1692, la cappella è un gioiello del barocco piemontese e rappresenta un elemento centrale del complesso dei Chiostri.

Il rispetto della solennità e delle caratteristiche storiche e architettoniche di questo contesto è alla base del progetto di riallestimento, che mira a integrare soluzioni moderne e la coerenza cromatica, senza compromettere l'integrità estetica e storica dell'edificio.

1.3. Introduzione - Il Centro InformaGiovani

Il **Centro InformaGiovani** della Città di Torino nasce nel 1982 come punto di riferimento per i giovani, ispirandosi al modello parigino. Nel tempo, è diventato coordinatore di una rete di 75 sportelli regionali, evolvendo i suoi servizi per includere consulenze specialistiche, laboratori e orientamento al lavoro.

Dal 2014, è situato negli Antichi Chiostri, e offre una vasta gamma di attività, gratuite e accessibili a giovani tra i 14 e i 35 anni, rispondendo ai bisogni mutevoli della cittadinanza.

1.4. Introduzione - Il Collettivo Fresco

Il **Collettivo Fresco** nasce dall'idea di sperimentare un approccio partecipativo all'architettura, unendo competenze multidisciplinari e lavorando su progetti di

rigenerazione urbana e sociale. Il collettivo, composto da architetti, pianificatori e facilitatori, punta a coinvolgere la cittadinanza nella co-progettazione, offrendo uno spazio di sperimentazione e innovazione architettonica, con l'obiettivo di promuovere un cambiamento sostenibile e inclusivo.

2. Cronistoria degli Incontri e Attività di Progetto

Il progetto è stato sviluppato attraverso una serie di incontri e workshop che hanno permesso la costruzione del piano esecutivo:

- **Sopralluogo e analisi:** inizio con un sopralluogo presso il Centro InformaGiovani, per esaminare le condizioni degli spazi e identificare le criticità.
 - **Elaborazione planimetria:** la creazione delle planimetrie funzionali e la preparazione degli allegati necessari per la fase preliminare del progetto.
 - **Workshop e consulenze:** incontri specifici su temi chiave come il **Universal Design** e il **Wayfinding**, oltre a consulenze con esperti di accessibilità e inclusione.
 - **Riunioni di coordinamento:** discussioni e aggiornamenti continui con il gruppo di lavoro e con gli ETS coinvolti per garantire il rispetto delle tempistiche e la coerenza del progetto.
 - **Aggiornamento planimetrie:** conclusione con la revisione degli elaborati progettuali, integrando tutte le soluzioni discusse.
-

3. Cenni sul Design for All

Il **Design for All** è un approccio progettuale che mira a rendere spazi e servizi accessibili e utilizzabili dal maggior numero di persone possibile, senza barriere fisiche, sensoriali o cognitive. Si basa su sette principi fondamentali:

- **Equità d'uso:** il design deve essere utilizzabile da tutti, senza stigmatizzare chi ha disabilità.
- **Flessibilità:** adattabile alle esigenze e preferenze individuali.
- **Uso semplice e intuitivo:** chiunque deve poter fruire degli spazi senza difficoltà.
- **Percezione intuitiva:** il design deve comunicare le informazioni chiaramente, anche a chi ha disabilità sensoriali.
- **Tolleranza agli errori:** minimizzare i rischi e le conseguenze di eventuali errori di utilizzo.
- **Impegno fisico minimo:** garantire la fruizione con il minimo sforzo.
- **Dimensioni adeguate:** spazio sufficiente per il comfort e la sicurezza di tutti gli utenti.

Questi principi sono stati fondamentali per il progetto di riallestimento del Centro InformaGiovani, con l'obiettivo di creare uno spazio accessibile, fruibile da tutti e privo di barriere architettoniche.

4. Processo, Coinvolgimento delle Istanze e Studio del Tema

Il progetto è stato sviluppato attraverso un processo di co-progettazione partecipativa, che ha visto il coinvolgimento di diversi attori chiave:

- **Soprintendenza dei Beni Culturali:** per garantire il rispetto e la tutela del contesto storico.
- **Associazione Italiana Ciechi:** per assicurare la visibilità e l'accessibilità per utenti ipovedenti e ciechi.
- **Arch. Piera Nobili (CERPA):** esperta di design inclusivo, che ha fornito consulenze tecniche.
- **RSPP (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione):** per garantire il rispetto delle normative di sicurezza.

Il processo ha incluso la raccolta dei preventivi, il coordinamento con le istituzioni locali e una pianificazione dettagliata per garantire la sostenibilità economica del progetto.

5. Il progetto – inquadramento

5.1. Il progetto - Obiettivi

Il progetto di riallestimento mira a rendere il **Centro InformaGiovani** accessibile e funzionale per una pluralità di utenti, basandosi sui principi del **Design for All**. L'obiettivo principale è eliminare le barriere architettoniche, migliorare la fruibilità degli spazi e favorire un uso inclusivo, per persone con diverse capacità motorie, percettive e cognitive.

5.2. Il progetto - Stato di Fatto e Criticità

Il progetto ha avuto inizio con un'analisi approfondita dello **stato attuale** del **Centro InformaGiovani**, situato nel contesto storico degli **Antichi Chiostri**, protetto dalla **Soprintendenza**. Il centro, pur essendo uno spazio destinato all'accoglienza dei giovani, presentava alcune criticità che limitavano la sua efficacia e accessibilità.

Le principali problematiche riscontrate sono state:

- **Accessibilità limitata:** i percorsi e gli spazi non erano ottimizzati per persone con disabilità motorie o sensoriali, rendendo difficile la fruizione del centro da parte di utenti con esigenze specifiche.
- **Disposizione degli arredi:** gli arredi esistenti non erano funzionali alle esigenze moderne di flessibilità e inclusività. Le scrivanie erano posizionate in fondo allo spazio, creando un lungo corridoio che disincentivava l'accesso. Questa disposizione non favoriva l'informalità, e rendeva l'ambiente meno invitante per chiunque entrasse.
- **Percezione dello spazio:** la configurazione attuale non facilitava l'informalità e l'interazione. Lo spazio non era accogliente e non promuoveva un'atmosfera rilassata. Inoltre, la disposizione rigida degli arredi creava una distanza tra operatori e utenti, poco favorevole al dialogo e al confronto.
- **Uso dei colori:** l'eccessiva presenza di colori diversi creava un ambiente **caotico e confusionario**, riducendo la chiarezza degli spazi e la loro leggibilità. Questa

varietà cromatica non contribuiva a fornire un orientamento visivo chiaro né a garantire la serenità necessaria per le attività di consulenza e accoglienza.

- **Affollamento visivo:** c'erano troppi oggetti e arredi che non contribuivano alla funzione principale degli spazi e che rendevano difficile per gli utenti comprendere immediatamente le diverse aree e funzioni del centro. Questa disorganizzazione contribuiva ulteriormente a un ambiente poco armonioso e disorientante.
- **Scarsa fonoassorbienza:** la mancanza di materiali fonoassorbenti rendeva l'ambiente rumoroso, con conseguenti difficoltà per le attività che richiedevano concentrazione o conversazioni private. Il rumore e il riverbero presenti nello spazio non favorivano la tranquillità né la privacy delle consulenze.

6. il progetto - Interventi Generali

Gli interventi del progetto di riallestimento si concentrano su una serie di azioni che mirano a rendere lo spazio del **Centro InformaGiovani** più accessibile, funzionale e inclusivo, rispettando al contempo il contesto storico degli **Antichi Chiostri**. Di seguito vengono descritti i principali interventi pianificati.

6.1. Valorizzazione degli Arredi Esistenti

- Uno degli obiettivi principali del progetto è la riorganizzazione e valorizzazione degli arredi esistenti. Molti arredi saranno rimossi o modificati per adattarsi meglio alle esigenze di accessibilità e inclusività. In particolare:
- **Riduzione delle altezze:** gli espositori e altri arredi fissi verranno modificati riducendone l'altezza, per migliorare l'accessibilità anche per persone in sedia a rotelle.
- **Acquisto di scrivanie regolabili:** per favorire l'inclusività, verranno acquistate nuove scrivanie regolabili in altezza, in modo da accogliere persone con diverse esigenze motorie, incluse le carrozzine.
- **Sedie ergonomiche:** l'area di accoglienza e consulenze sarà dotata di sedie ergonomiche, sia con braccioli che senza, per garantire maggiore comfort e flessibilità d'uso.
- **Luci puntuali:** l'illuminazione generale sarà migliorata con luci puntuali, per facilitare la visibilità e la fruizione degli spazi. È in corso la verifica con **Iren** della possibilità di installare sistemi di illuminazione regolabili per creare un ambiente più confortevole e adatto a diverse attività.
- **Ricolorazione degli arredi:** i pannelli in legno e altri arredi esistenti verranno ricolorati utilizzando una palette cromatica che richiama le tonalità del contesto storico, ma al contempo alleggerisce visivamente lo spazio, rendendo più leggibili le aree tematiche. Verranno anche colorati gli sfondati degli arredi per garantire una coerenza cromatica complessiva.

6.2. Fonoassorbenza e Decompressione

Un altro aspetto critico affrontato dal progetto riguarda la gestione del rumore e il miglioramento dell'acustica negli spazi del Centro. A tal fine, verranno installati:

- **Pannelli fonoassorbenti autoportanti:** posizionati accanto alle scrivanie e alle postazioni di lavoro per ridurre il riverbero e garantire un ambiente più tranquillo e confortevole per i colloqui e le attività di consulenza.
- **Pannelli fonoassorbenti sospesi:** saranno installati anche pannelli sospesi per segnalare le diverse aree tematiche all'interno del centro. Questi pannelli avranno una duplice funzione: ridurre l'inquinamento acustico e facilitare l'orientamento visivo degli utenti.
- **Area decompressione:** verrà progettato un arredo ad hoc che riprende le forme delle volte architettoniche presenti nel complesso degli Antichi Chiostrì. Questo arredo, rivestito internamente con pannelli fonoassorbenti, creerà un ambiente più intimo e adatto al riposo, a consulenze informali o all'attesa. Sarà particolarmente pensato per utenti che hanno bisogno di uno spazio tranquillo, come le persone che soffrono di sintomatologie legate allo spettro autistico.
- **Pannelli separatori acustici:** nell'area decompressione saranno inseriti anche pannelli separatori mobili della linea **Decho Shelter** (formato 140x80 cm) montati su ruote, per facilitare la creazione di aree riservate in modo flessibile e adattabile alle esigenze.

6.3. Ripristino della Porta Scorrevole Esistente e Installazione di una nuova Apertura Automatica

La porta scorrevole automatica esistente verrà sottoposta a interventi di manutenzione per ripristinarne l'efficienza. In particolare:

- **Sostituzione delle parti elettroniche obsolete:** per migliorare l'apertura e la chiusura automatica della porta verranno sostituiti i componenti elettronici attuali, ormai obsoleti.
- **Ripristino del sensore di apertura:** il sensore di rilevazione della presenza verrà aggiornato per garantire una maggiore sensibilità e un funzionamento più fluido.
- **Nuovo infisso scorrevole:** l'infisso sarà dotato di un sistema a due ante scorrevoli con finitura in alluminio anodizzato nero opaco e vetro temprato, completato da un selettore elettronico per le funzioni della porta e una batteria di emergenza per garantire il funzionamento anche in caso di interruzione di corrente.

6.4. Wayfinding e Orientamento nello Spazio

Il progetto di riallestimento prevede anche interventi mirati a migliorare l'orientamento e l'accessibilità degli spazi attraverso un sistema di segnaletica chiaro e inclusivo:

- **Mappe tattili per ciechi:** all'ingresso del Centro verrà installata una mappa tattile che permetterà alle persone non vedenti di orientarsi nello spazio. Queste mappe forniranno indicazioni chiare su dove si trovano le diverse aree tematiche e le principali funzioni del centro.

- **Pannelli fonoassorbenti segnaletici:** i pannelli sospesi nelle aree tematiche avranno anche una funzione di orientamento visivo, grazie alla combinazione di colori e grafiche personalizzate che indicheranno le diverse sezioni del centro.
 - **Applicazione di vetrofanie:** sulle vetrature esistenti verranno applicate vetrofanie con contrasti cromatici ben definiti per migliorare la visibilità del logo e delle grafiche del Centro. La parte superiore delle vetrature sarà decorata con una pellicola satinata, mentre la parte inferiore presenterà una pellicola colorata in PVC adesivo polimerico.
 - **Percorsi segnalati:** per rendere più chiaro il percorso all'ingresso, utilizzeremo vetrofanie che evidenzino maggiormente i confini architettonici naturali e la presenza di elementi come monitor e porte scorrevoli. Anche il logo del Centro verrà reso più visibile grazie a uno sfondo opacizzato bianco che lo farà risaltare.
 - **Codici NaviLens:** all'ingresso e in corrispondenza di ciascuna area interna verranno installati codici **NaviLens**, che, una volta rilevati tramite smartphone, forniranno informazioni aggiuntive sulle funzioni dello spazio. Questa tecnologia permette un uso accessibile e immediato delle informazioni tramite la scansione da remoto.
-

7. Conclusioni

Questo progetto mira a valorizzare lo spazio degli **Antichi Chiostrì**, integrando soluzioni moderne e mantenendo il rispetto per il contesto storico. Attraverso un approccio inclusivo e innovativo, il riallestimento punta a migliorare l'accessibilità del **Centro InformaGiovani**, bilanciando l'innovazione con la tutela del patrimonio architettonico.

8. Contabilizzazione Economica e Gestione dei Preventivi

La fase esecutiva del progetto ha richiesto una gestione attenta dei preventivi e della contabilità. Le principali voci di spesa sono state:

- **Modifica degli arredi:** affidata all'azienda **Izmade**, con l'acquisto di scrivanie regolabili e sedie ergonomiche.
- **Pannelli fonoassorbenti:** installati da **Acustico**.
- **Segnaletica:** realizzata da **Fabbricanti d'immagine**, con mappe tattili e vetrofanie per migliorare la navigazione degli spazi.
- **Wayfinding e accessibilità:** progettato da **Tactile Vision**, in collaborazione con l'**Unione Italiana Ciechi**.
- **Manutenzione porte automatiche:** affidata a **Simasol**, che si è occupata della sostituzione dei sistemi elettronici e dei sensori.

Il budget complessivo si attesta intorno ai **39.000 €**,

ALLEGATO 5

Integrazione lavori 2025

A completamento degli interventi realizzati nella prima fase di riallestimento, è stata sviluppata una seconda fase di implementazione finalizzata a migliorare ulteriormente la qualità dello spazio dell'InformaGiovani e ad aumentarne la flessibilità d'uso, sia per le attività quotidiane di accoglienza e consulenza sia per eventi, incontri pubblici e conferenze organizzabili nell'area antistante la Cappella dei Mercanti.

Gli interventi si sono concentrati su tre ambiti principali.

Miglioramento dell'illuminazione

Sono stati installati nuovi corpi illuminanti a luce indiretta con l'obiettivo di garantire una distribuzione più uniforme della luce all'interno degli spazi. Questa soluzione consente di ridurre la formazione di ombre e zone di abbagliamento, migliorando il comfort visivo degli operatori e degli utenti e aumentando la qualità complessiva dell'ambiente sia durante le attività ordinarie sia in occasione di allestimenti temporanei, incontri pubblici e conferenze.

Potenziamento della flessibilità degli arredi

Per ampliare le possibilità di utilizzo dello spazio sono state acquistate nuove sedie facilmente movimentabili e impilabili, adatte sia alle attività quotidiane del Centro sia all'organizzazione di presentazioni, workshop e momenti collettivi. L'intervento contribuisce a rendere l'InformaGiovani uno spazio maggiormente adattabile a differenti configurazioni d'uso, favorendo una gestione più flessibile delle attività.

Implementazione delle strategie di comfort acustico e decompressione

In continuità con il lavoro svolto nella prima fase progettuale, è stata implementata l'area relax e decompressione attraverso l'inserimento di due pouf con rivestimento e caratteristiche fonoassorbenti, accompagnati da un tavolino di servizio. L'intervento ha l'obiettivo di offrire uno spazio informale dedicato all'attesa, alla consultazione e ai momenti di pausa, contribuendo al tempo stesso al miglioramento delle prestazioni acustiche dell'ambiente.

Contestualmente sono stati installati ulteriori elementi fonoassorbenti sospesi di forma circolare lungo le superfici vetrate che delimitano lo spazio verso il corridoio. Questi nuovi dispositivi si integrano con il sistema già realizzato nella prima fase, incrementando la capacità di assorbimento acustico e rafforzando l'identità visiva coordinata del Centro InformaGiovani. L'utilizzo di elementi leggeri e sospesi consente infatti di migliorare il comfort sonoro senza appesantire la percezione dello spazio, mantenendo la trasparenza e la leggibilità complessiva dell'ambiente.

Questo documento è stato
impaginato utilizzando il font ad
alta leggibilità EasyReading: testo
allineato a sinistra, interlinea
1.5, corpo minimo 12pt.