

ALEX ALMICI  
ALBERTO ARENGHI  
RENATO CAMODECA

# IL VALORE DELL'ACCESSIBILITÀ

## UNA PROSPETTIVA ECONOMICO-AZIENDALE

PREFAZIONE DI ELIO BORGONOVÌ

**FrancoAngeli**



**PEGASO**  
Università Telematica

Collana di Studi e Ricerche Aziendali

## Informazioni per il lettore

Questo file PDF è una versione gratuita di sole 20 pagine ed è leggibile con



La versione completa dell'e-book (a pagamento) è leggibile con Adobe Digital Editions. Per tutte le informazioni sulle condizioni dei nostri e-book (con quali dispositivi leggerli e quali funzioni sono consentite) consulta [cliccando qui](#) le nostre F.A.Q.



diretta da *Giuseppe Paolone*

La *Collana di Studi e Ricerche Aziendali* è ideata per offrire un “prodotto editoriale” in grado di soddisfare le esigenze conoscitive e di rafforzare le competenze specifiche dei soggetti – ricercatori ed operatori del settore – interessati allo studio ed all’approfondimento delle tematiche aziendalistiche.

I volumi che di essa fanno parte rappresentano uno strumento rigoroso e, nel contempo, agile e pragmatico, di studio e di riscontro operativo; e ciò per rispondere all’esigenza di fornire una documentazione snella ed attuale che, partendo da una base teorico-metodologica, si estende all’esame dei contenuti operativi individuabili nell’ambito del sistema aziendale.

Tali volumi presentano, inoltre, la caratteristica di esprimere un contenuto scientifico traducibile in pratica operativa, attraverso un linguaggio chiaro e semplice per la comprensione dei fenomeni aziendali.

L’obiettivo primario della *Collana* è pertanto quello di coniugare la cultura teorico-scientifica di base con quella pragmatico-empirica, in un approccio che sia in grado di proporre uno strumento operativo utile a tutti coloro che agiscono in contesti professionali, manageriali e imprenditoriali, oltre a quelli che intendono incanalarsi nei faticosi percorsi della ricerca scientifica.

È noto che ogni acquisizione di elementi teorici di base presenti implicazioni di ordine pratico e che, viceversa, ogni abilità pratica trovi la sua origine in un determinato contesto teorico.

Il connubio tra teoria e pratica si presenta, pertanto, in modo reversibile ed inscindibile, per cui il “sapere scientifico” separato dalle “abilità pratiche”, pur costituendo un importante patrimonio culturale del singolo soggetto, non concorre pienamente allo sviluppo ed alla crescita del sistema aziendale. Ne consegue che il “sapere” va affrontato partendo dalle competenze ed avviando un percorso circolare teso a migliorare la qualità dei livelli che lo caratterizzano (teoria-pratica-teoria), determinando così il successo di qualsiasi attività economica.

Condivisi i principi teorici di base, sostenuti dalla prevalente comunità scientifica di riferimento, i contributi dei vari studiosi e ricercatori, finalizzati alla migliore riuscita della *Collana*, saranno incentrati su tematiche operative che consentiranno di reintervenire su tali principi, procedendo così alla revisione ed all’avanzamento della ricerca scientifica.

La *Collana* presenta, in definitiva, la caratteristica di trattare argomenti di cultura aziendale in generale, di approcci organizzativi, di tematiche professionali, di strategie operative, in una prospettiva interdisciplinare fruibile dai soggetti interessati, sia in chiave di ricerca scientifica che di concrete applicazioni.

Gli Autori chiamati a collaborare con propri contributi monografici nella macroarea aziendale sono tutti consapevoli di fornire uno strumento utile, sia per coloro che ne fanno oggetto di studio e di ricerca, che per quelli che si confrontano nella realtà operativa.

In buona sostanza, la *Collana* vuole essere un utile strumento per una fruttuosa ricerca scientifica e, nel contempo, un prezioso supporto per una efficace didattica; ma vuole anche agevolare l'operatore nell'affrontare i problemi che si pongono alla sua attenzione, portandoli a corretta soluzione.

Il coordinamento della *Collana* è affidato all'Università Telematica Pegaso, prestigioso Ateneo operante nel campo della didattica avanzata e della ricerca scientifica, in ambito nazionale e in quello internazionale.

Colgo l'occasione per ringraziare i Colleghi aziendalisti che hanno manifestato il proprio consenso a comporre il Comitato Scientifico della *Collana*, nonché gli Autori che vorranno fornire il proprio contributo per il successo dell'iniziativa editoriale.

*Giuseppe Paolone*



*Direttore Scientifico:*

Giuseppe Paolone (Università Telematica Pegaso)

*Comitato Scientifico:*

Stefano Adamo (Università del Salento); Paolo Andrei (Università di Parma); Valerio Antonelli (Università di Salerno); Berardino Benito (University of Murcia); Massimo Ciambotti (Università di Urbino); Stefano Coronella (Università Parthenope di Napoli); Lidia D'Alessio (Università Roma Tre); Alfredo De Massis (University of Lancaster); Roberto Di Pietra (Università di Siena); Giovanni Fiori (Università LUISS Guido Carli di Roma); Michele Galeotti (Università La Sapienza di Roma); Stefano Garzella (Università Parthenope di Napoli); Francesco Giunta (Università di Firenze); Claudio Lipari (Università di Palermo); Stefano Marasca (Università Politecnica delle Marche); Luciano Marchi (Università di Pisa); Alessandro Mechelli (Università della Tuscia); Rosa Alba Miraglia (Università di Catania); Tiziano Onesti (Università Roma Tre); Antonella Paolini (Università di Macerata); Aldo Pavan (Università di Cagliari); Luisa Pulejo (Università di Messina); Paolo Ricci (Università del Sannio); Gianfranco Rusconi (Università di Bergamo); Claudia Salvatore (Università del Molise); Daniela M. Salvioni (Università di Brescia); Raffaele Trequatrini (Università di Cassino); Riccardo Viganò (Università Federico II di Napoli)

*Procedura relativa alla accettazione dei volumi per la pubblicazione*

La procedura relativa alla accettazione dei volumi da pubblicare nella *Collana di Studi e Ricerche Aziendali*, si articola in due fasi: *accettazione provvisoria* e *accettazione definitiva*.

*Accettazione provvisoria.*

Prima della presentazione del lavoro monografico, l'Autore dovrà inviare al Direttore Scientifico l'indice analitico e una breve sintesi, evidenziando gli obiettivi, la base scientifica di partenza, la metodologia adottata ed i risultati attesi. Dette informazioni dovranno essere trasmesse a due componenti del Comitato Scientifico che, d'accordo con il Direttore Scientifico, potranno accettare il lavoro o rifiutarlo. In caso di accettazione, verranno individuati due *referees* che dovranno esprimersi entro venti giorni dall'invio della documentazione, indicando, in forma anonima, eventuali rilievi di cui l'Autore dovrà tener conto nella rivisitazione del lavoro.

Il Direttore Scientifico, sulla base del giudizio espresso dai *referees*, deciderà se accettare il lavoro, chiedendo, in caso contrario, all'Autore di revisionare la proposta da sottoporre di nuovo al loro insindacabile giudizio.

*Accettazione definitiva.*

Nella fase finale, l'Autore dovrà far pervenire al Direttore Scientifico la bozza del volume da pubblicare, da trasmettere ai due *referees* che si sono già pronunciati all'inizio della procedura. Entro trenta giorni, questi ultimi dovranno esprimere un motivato giudizio per l'accettazione del volume nella *Collana*, nel pieno rispetto della metodologia di ricerca dichiarata nella fase iniziale.

Il Direttore Scientifico, tenendo conto del giudizio espresso dai *referees*, deciderà di accettare o meno l'inserimento del volume nella *Collana*.

La presente pubblicazione è stata realizzata con il contributo del Dipartimento di Economia e Management dell'Università degli Studi di Brescia.

I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: [www.francoangeli.it](http://www.francoangeli.it) e iscriversi nella home page al servizio "Informatemi" per ricevere via e-mail le segnalazioni delle novità.

ALEX ALMICI  
ALBERTO ARENGHI  
RENATO CAMODECA

# IL VALORE DELL'ACCESSIBILITÀ

  

## UNA PROSPETTIVA ECONOMICO-AZIENDALE

PREFAZIONE DI ELIO BORGONOVÌ



Collana di Studi e Ricerche Aziendali  
diretta da Giuseppe Paolone

**FrancoAngeli**



**PEGASO**  
Università Telematica

Copyright © 2019 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

*L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito [www.francoangeli.it](http://www.francoangeli.it).*



# INDICE

<b>Prefazione, di Elio Borgonovi</b>	pag.	7
<b>Introduzione</b>	»	11
<b>1. L'accessibilità: definizioni e profili di indagine</b>	»	15
1.1. Il concetto di accessibilità	»	15
1.2. La regolamentazione internazionale, comunitaria e nazionale in materia di accessibilità	»	28
1.3. Universal Design, Design for All e Inclusive Design	»	45
1.4. L'accessibilità: profili d'indagine	»	53
<b>2. I profili economico-aziendali dell'accessibilità</b>	»	55
2.1. La rilevanza economica dell'accessibilità	»	55
2.2. Accessibilità, economicità e attori rilevanti	»	69
2.3. L'approccio delle "capabilities"	»	80
2.4. La misurazione del valore economico dell'accessibilità	»	85
<b>3. L'accessibilità nella prospettiva dell'impresa e dalla pubblica amministrazione</b>	»	95
3.1. Responsabilità sociale e accessibilità	»	95
3.2. L'accessibilità nell'azienda di produzione	»	107
3.3. L'accessibilità nell'azienda pubblica	»	111
3.4. L'accessibilità e il ruolo dell'Information & Communication Technology	»	121

<b>4. Il valore economico dell'accessibilità</b>	pag.	125
4.1. Premessa	»	125
4.2. Il valore economico dell'accessibilità intra-organizzativa	»	126
4.3. Il valore economico dell'accessibilità beni-servizi-luoghi	»	140
4.4. La comunicazione d'impresa in materia di accessibilità	»	152
4.5. La comunicazione della pubblica amministrazione in materia di accessibilità	»	163
<b>Bibliografia</b>	»	171

## PREFAZIONE

Oggi si parla molto di energie e di risorse rinnovabili e di economia circolare. Tuttavia quasi sempre ci si dimentica che la risorsa più rinnovabile in assoluto è rappresentata dalle caratteristiche e dalle energie delle persone. Si tratta di potenzialità che si sviluppano con l'età, la formazione, l'esperienza, ma soprattutto se sono esercitate. Nel libro di Almici, Arengi e Camodeca si affronta questo tema che rientra nella categoria economica del capitale intangibile, del capitale umano.

Infatti il capitale va inteso come uno stock che può generare flussi di decisioni, azioni, progetti finalizzati ad accrescere il benessere umano, sociale, economico. Partendo dal presupposto che il capitale umano, come tutti i capitali, produce maggiori flussi se è utilizzato nel modo corretto, il libro pone l'attenzione su quella parte di capitale che in gran parte viene sprecato o non utilizzato a seguito di preconcetti che hanno dominato la cultura dell'economia industriale. Un'economia e una società organizzate sul principio della standardizzazione che hanno escluso molte persone con disabilità. Trattare il tema dell'accessibilità delle persone con disabilità significa elaborare analisi e formulare indirizzi su come mettere in circolo energie che in passato erano sotto-utilizzate. Significa porsi nella prospettiva di far leva su ciò che esiste in ogni persona, piuttosto che su ciò che manca.

Il libro si fonda su tre pilastri: accessibilità, *Universal Design*, valore economico. La prospettiva è quella economica aziendale, perché il valore oggi si genera in contesti organizzativi (le aziende pubbliche o private profit o non profit) nei quali si realizza il contributo (manuale o intellettuale, razionale o emotivo) *di* persone, *con* persone, *per* persone. Questa dimensione di analisi è preceduta e contestualizzata da considerazioni sul concetto di disabilità e da soluzioni di tipo tecnico-ingegneristico e architettonico che rispondono al concetto di *Universal Design*. Nella prima parte si richiama la classificazione

ICF (*International Classification of Functioning, Disability and Health*) che definisce la disabilità come conseguenza dello squilibrio nel rapporto tra persona e proprio ambiente. Una definizione e classificazione che supera il precedente modello biofisico nel quale la disabilità era riconducibile solamente alle caratteristiche della persona e il superamento richiedeva interventi sulle persone. Con il modello culturale ICF la disabilità qualifica la relazione e di conseguenza il superamento della disabilità può essere ottenuto agendo sia sulle persone che sull'ambiente. In questo modo si riconoscono le diverse condizioni e non si perseguono illusori obiettivi di standardizzazione delle persone, paradigma che ha dominato il XX secolo.

Dopo aver chiarito questo passaggio logico e culturale, la prima parte del libro richiama l'evoluzione delle principali tappe della normativa nazionale e internazionale e sottolinea la condizione affinché tale normativa produca i positivi effetti dichiarati o perseguiti: occorre intervenire sull'ambiente. Per evitare quella che potrebbe essere considerata una "guerra tra gruppi fragili" (chi ha disabilità motorie, visive, uditive, etc.) occorre adottare l'approccio di *Universal Design*. Significa progettare e realizzare la città, i mezzi di trasporto, le abitazioni, i luoghi di studio e di lavoro secondo criteri che li rendano accessibili a tutti, comprese le persone anziane o che possono avere disabilità temporanee. *Universal Design* è antesignano di tutto quello che oggi viene definito come *smart*.

Nel secondo capitolo con cui si apre la seconda parte del libro viene affrontato il tema del valore economico dell'accessibilità correlandolo innanzitutto al tema dell'economicità che, secondo la consolidata dottrina economica aziendale, significa capacità di durare nel tempo in condizioni di autonomia. Vengono presentati i vari concetti di valore e superato il concetto di valore di scambio in senso stretto, focalizzando il discorso sul valore come conseguenza di una maggiore capacità delle aziende di essere competitive. Garantire l'accessibilità significa infatti aumentare la potenzialità di sviluppo delle aziende private che operano sul mercato e le potenzialità delle aziende/amministrazioni pubbliche di erogare più elevati livelli quantitativi e qualitativi di servizi. L'aumento della capacità di sviluppo è strettamente collegato al tema della responsabilità sociale che, intesa in termini non riduttivi, deriva dalla considerazione delle aziende come istituti socio-economici. L'uso del termine non è casuale in quanto si ritiene di far precedere il concetto di "socio" a quello economico poiché anche le imprese che operano nel mercato producono valore economico vero e duraturo solo se le loro attività sono considerate in modo integrato nel sistema sociale.

Certamente l'obiettivo di generare valore economico tramite la produzione di beni e servizi utili per soddisfare bisogni è importante perché accre-

sce la ricchezza della società, ma è ancora più importante il *come* il valore aggiunto è prodotto distribuito. Le teorie basate su una concezione antropologica del lavoro non come semplice mezzo per ottenere una remunerazione, ma come contributo che ogni persona può dare al progresso della società, includono l'accessibilità e la generazione di opportunità delle persone con disabilità come elemento essenziale della funzione di generazione-distribuzione del valore. Se è vero che anche nel campo della tutela della salute si considerano le "terapie occupazionali" come efficace strumento di cura, garantire pari opportunità di occupazione alle persone con disabilità consente di ottenere un duplice beneficio: da un lato ridurre i costi dell'assistenza, che possono essere sostenuti sia da enti pubblici che dalle famiglie, dall'altro aumentare la capacità produttiva. Inoltre la maggiore accessibilità delle persone con disabilità alimenta il circuito che, tramite maggiori remunerazioni, consente alle persone con disabilità di realizzare più elevati consumi. Nel testo si sottolinea che le persone con disabilità possono anche essere generatrici di proposte innovative con riguardo a beni e servizi che rispondano alle esigenze di persone che devono affrontare problemi simili. Ad esempio, persone con disabilità motoria possono generare soluzioni più efficaci per tutti coloro che hanno problemi simili, persone con ipovisione possono dare suggerimenti su modalità di illuminazione di strade, abitazioni e luoghi di lavoro. Il Capitolo 2 si conclude con il tema della misurazione riferita sia all'impatto in termini di valore della produzione, tipicamente possibilità di aumento tramite combinazione innovativa di prodotti/servizi-mercati/target di utenti nuovi, sia in termini di impatto sui costi, che devono considerare anche gli incentivi che le diverse normative riconoscono per l'occupazione di persone con disabilità o per investimenti necessari per adattare i luoghi di lavoro.

Nel Capitolo 3 il tema generale sviluppato nel Capitolo 2 viene applicato ai processi tipici delle aziende di produzione che operano sul mercato e delle aziende/amministrazioni pubbliche. In effetti queste due classi di aziende hanno finalità diverse, condizioni di economicità diverse e regole di funzionamento diverse di cui occorre tener conto. L'ultimo paragrafo di questo capitolo richiama le nuove tecnologie che possono risolvere molti problemi di accessibilità che fino a pochi anni fa o erano impossibili o avevano un costo elevatissimo che ne impedivano o rallentavano la soluzione.

Il Capitolo 4 con cui si conclude il lavoro è costruito su questo modello logico. Affrontare il tema della disabilità e più in generale il tema del *Disability management* e del *Diversity management* significa *fare il bene* di molte persone che oggi sono escluse dalla possibilità di esprimere sé stessi. Occorre *fare bene il bene*, ossia rivedere i modelli organizzativi gestionali, per aumentare le opportunità di tutti. Infine occorre *far conoscere bene* un bene che

si fa bene. Ciò vuol dire che occorre dare la dovuta attenzione anche alla comunicazione in una società forse troppo malata di comunicazione sulle cose che non vanno e poco sulle cose che vanno. Comunicare l'accessibilità significa anche immettere nel sistema informazioni positive che possano avere un effetto sulla cultura della società. Oggi spesso molte aziende sono molto attente a fare buona comunicazione e meno attente a trarne le conseguenze operative sul piano delle scelte aziendali. Di fronte a individui e ad aziende private e pubbliche che si occupano più della forma che dei contenuti, il libro di Almici, Arengi e Camodeca ricorda che è comunque più importante occuparsi dei contenuti che del contenitore. Se poi si riesce a presentare bene contenuti positivi, meglio per tutti.

Milano, dicembre 2019

*Elio Borgonovi*

## INTRODUZIONE

Questo volume nasce da una chiacchierata svoltasi nel 2013 tra Alberto Arengi e Renato Camodeca. Era un incontro propedeutico alla nascita del laboratorio interdipartimentale *brixia accessibility lab* che ha nella interdisciplinarietà una delle sue caratteristiche principali. Alberto Arengi da oltre un decennio si occupava di accessibilità, intendendola come capacità di un ambiente sociale di risultare fruibile con la massima facilità e utilità possibili per qualsiasi tipologia di utenza e non come un orpello burocratico, come qualcosa che riguarda ‘pochi sfortunati’ a cui accostarsi con ‘fare pietistico’ e con approccio assistenzialistico. Una delle ragioni per cui il tema dell’accessibilità, che si può declinare anche nell’ambito della sostenibilità sociale, era – ed ancora è – poco indagato o comunque ritenuto un argomento di nicchia, privo di *appeal* dal punto di vista della ricerca e dunque poco finanziato, risiede sicuramente nel fatto che mai nessuno si è soffermato sulla questione del valore economico della stessa. Nel costituire dunque un laboratorio interdipartimentale sull’accessibilità era necessario unire competenze diverse, fra cui quella che tipicamente connota l’economista aziendale, il quale sul tema – poteva e doveva dare il proprio contributo: da qui il coinvolgimento di Renato Camodeca e, più recentemente, di Alex Almicci.

Dalla chiacchierata di allora e dal successivo lavoro di ricerca dei tre autori, ne è derivato oggi questo lavoro che, sotto un nuovo profilo, sottolinea, *inter alia*, la necessità di un salto culturale perché l’accessibilità sottende la complessità che oggi non può più essere affrontata settorialmente, ma con un approccio per così dire ecosistemico dove l’ecosistema è il cittadino nella vita di tutti i giorni. In questa logica, quelli che oggi, agli occhi di molti, appaiono soltanto costi per soddisfare le esigenze di una nicchia di popolazione, devono essere vissuti e considerati come un valore, anche economico.

Nel presente lavoro si assume che il termine “accessibilità” sia letto in riferimento al tema della “disabilità”, intendendo quest’ultima ascrivibile a un’ampia porzione di popolazione che comprende le persone anziane, le persone con disabilità permanente o temporanea, i bambini, le donne incinte, i genitori che spingono un passeggino, etc. ovvero tutti coloro che, per i più svariati motivi, trovano difficoltà nell’interazione con l’ambiente materiale e immateriale.

L’accessibilità così intesa diviene oggetto di studio e di normazione dagli anni settanta dello scorso secolo: dapprima principalmente riferita all’ambito edilizio-urbanistico e trasportistico, poi esteso a quello tecnologico-informatico, per arrivare ad interessare tutti gli ambiti della vita quotidiana di una persona. Parallelamente il concetto di disabilità evolve passando da un dominio prettamente medico ad uno bio-psico-sociale (con l’*International Classification of Functioning, Disability and Health* – ICF – pubblicato nel 2001 dall’OMS). L’evoluzione dei connotati che negli anni assumono i concetti di “accessibilità” e “disabilità” si intrecciano e si alimentano vicendevolmente anche nell’ambito dei diritti delle persone con disabilità che trova un suo fondamento cardine nell’ambito della *Dichiarazione Universale sui Diritti dell’Uomo* del 1948 (rinvenibile in alcune carte costituzionali – come in Italia – o in altri dettati normativi), fino ad essere compiutamente espresso nella *Convenzione ONU sui Diritti delle Persone con Disabilità* nel 2006. La Convenzione ONU non è soltanto il punto di approdo che indirizza le politiche nei differenti contesti che caratterizza la vita quotidiana delle persone con disabilità, ma diviene – a livello internazionale, comunitario e nazionale – la base di partenza alla luce della quale aggiornare e/o introdurre dispositivi normativi che disciplinino le differenti fattispecie.

Da un punto di vista progettuale, l’approccio dello *Universal Design* definito negli anni ottanta dello scorso secolo da Ronald L. Mace è quello più coerente per la definizione di un’accessibilità che, quale requisito di ambienti, oggetti e servizi, soddisfi le esigenze del maggior numero di utenti possibili in una visione “allargata” della disabilità. Lo *Universal Design* oltre a scardinare il binomio “barriere architettoniche – persone con disabilità”, che porta a considerare quest’ultime come una nicchia di popolazione “passiva” a cui rivolgersi con un atteggiamento assistenzialistico, se non pietistico, induce ad una progettazione non “dedicata” ad una particolare utenza con vantaggi anche in termini economici rispetto al rapporto costi/benefici.

L’ICF, la più completa e attuale espressione antropologica capace di classificare la persona nel suo stato di salute e di grado di benessere, e lo *Universal Design*, la più alta espressione di progettualità antropocentrica, sono rinvenibili, anche direttamente, nella Convenzione ONU che pur rimanendo



un punto di riferimento, può essere ricompresa nella più recente *Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile* pubblicata nel 2015 dall'ONU. In questo documento il tema dell'accessibilità è culturalmente ispirato allo Universal Design e all'ICF che divengono gli strumenti metodologici per la definizione di politiche volte ad uno sviluppo sostenibile delle città riallacciandosi al tema delle *smart cities, healthy cities e active cities*. In tutto ciò la componente sociale viene fortemente rivalutata con una lettura dei diritti che da "individuali" divengono "collettivi" (si pensi, ad esempio, alla questione del cambiamento climatico) senza dunque parcellizzare la popolazione in gruppi o nicchie, ma considerandola in tutte le sue espressioni.

Le precedenti considerazioni evidenziano come il tema dell'accessibilità assuma connotazioni anche economiche primariamente riferibili al valore generabile dalle scelte, delle imprese e della pubblica amministrazione, a sostegno di un orientamento basato sull'attento recepimento delle caratteristiche di tutte le persone. In tal senso, i principi di inclusione e di progettazione universale si coniugano, in effetti, con il paradigma economico aziendale che considera le aziende "istituti economico-sociali", orientando l'attenzione verso un concetto di valore più ampio di quello di scambio, tale da includere dimensioni plurime (economiche e non economiche) la cui misurazione richiede l'impiego di nuove metriche e di strumenti di valutazione differenti da quelli tradizionalmente impiegati. A tale riguardo, l'analisi svolta interessa differenti e complementari approcci utili all'apprezzamento degli effetti generabili dal miglioramento delle condizioni di accessibilità: dall'approccio delle *capabilities*, all'analisi "costi e benefici", sino a specifiche tecniche di determinazione del valore economico dell'impatto sociale di definite attività (ad esempio, l'indicatore SROI).

Il concetto di accessibilità accolto nel presente volume si associa – in ambito economico-aziendale – a scelte in materia di: inserimento nei luoghi di lavoro di persone con disabilità; produzione di beni e erogazione di servizi secondo i principi dell'*Universal Design*; allestimento di luoghi e spazi di agevole fruizione. Trattasi di scelte accomunate dal riconoscimento nell'accessibilità di un fattore fonte di molteplici effetti positivi (economici e non economici), tra cui si segnala lo sviluppo di processi innovativi, il potenziamento competitivo, la creazione di vantaggi reputazionali, l'accrescimento del livello di benessere della comunità.

L'apprezzamento di tali benefici consente di rivedere il classico approccio secondo cui l'attuazione di misure a sostegno dell'accessibilità – in specie in favore delle persone con disabilità – è vista esclusivamente come una questione di "costi aggiuntivi", tralasciando l'analisi dei possibili vantaggi di natura diretta e indiretta.

Gli autori intendono ringraziare il Prof. Elio Borgonovi per i preziosi spunti di riflessione avuti durante la stesura del presente volume.

Brescia, dicembre 2019

*Alex Almici*  
*Alberto Arengi*  
*Renato Camodeca*

# 1. L'ACCESSIBILITÀ: DEFINIZIONI E PROFILI DI INDAGINE

## 1.1. Il concetto di accessibilità

La progressiva attenzione prestata al fenomeno dell'esclusione sociale, ai sempre più intensi fenomeni migratori, agli effetti dell'invecchiamento della popolazione a livello internazionale<sup>1</sup> (cosiddetto *ageing*<sup>2</sup>) e dei progressi registrati dalla medicina con ricadute in termini di allungamento della vita media, sebbene in condizioni di disabilità, ha determinato – soprattutto negli ultimi anni – un crescente interesse per il tema dell'accessibilità. Quest'ultimo assume, in effetti, una valenza pervasiva e di ampia rilevanza, posto che interessa la vita quotidiana delle persone e attiene alla creazione di condizioni a tutela della dignità e del pieno sviluppo delle capacità di ogni soggetto, dei rispettivi diritti e delle pari opportunità.

In quest'ottica il tema dell'accessibilità assume profili giuridici che attonano ai diritti fondamentali dell'uomo espressi dalla *Dichiarazione Universale dei Diritti Umani* del 1948 che in differenti modalità è stata recepita dai diversi Paesi. In Italia sono rinvenibili nella *Carta Costituzionale*<sup>3</sup>, mentre a

<sup>1</sup> Si stima che la popolazione mondiale di nove miliardi prevista per il 2050 (Nazioni Unite, 2009 e 2017) sarà costituita per circa due miliardi da *over 65* (Lee, 2003), la cui presenza sarà maggioritaria (circa il 30%) in Europa, in Cina e in Giappone; con riguardo a quest'ultimo si prevede che gli *over 80* rappresenteranno il 40% della popolazione nazionale. Tale fenomeno è principalmente riferibile a due fattori: la progressiva riduzione del tasso mondiale medio di fertilità che dovrebbe ridursi dall'attuale 2,7% al 2% nel 2050 (Lee, 2003); la crescita della speranza di vita, la cui media mondiale dovrebbe muovere dai 65 anni ai 74 nel 2050.

<sup>2</sup> Al riguardo, si veda, tra gli altri: Magnus, G. (2008), *The Age of Aging. How Demographics are Changing the Global Economy and Our World*, John Wiley & Sons, New York.

<sup>3</sup> L'art. 2 della Costituzione della Repubblica Italiana assicura che «La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale». L'art. 3 precisa: «Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzioni di sesso, di lingua, di religione, di opinioni

livello comunitario nella *Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea*<sup>4</sup> del 2012. Sempre a livello nazionale, in tema di discriminazione e con un approccio costituzionalmente orientato, la L. n. 67/2006 *Misure per la tutela giudiziaria delle persone con disabilità vittime di discriminazioni* all'art. 2.3 introduce la nozione di «discriminazione indiretta quando una disposizione, un criterio, una prassi, un atto, un patto o un comportamento apparentemente neutri mettono una persona con disabilità in una posizione di svantaggio rispetto ad altre persone». In particolare la mancata accessibilità di un luogo o di un servizio si configura come discriminazione indiretta<sup>5</sup>.

In relazione ai diritti umani fondamentali<sup>6</sup> appena richiamati, è importante constatare come negli ultimi anni si sia manifestata una tendenza che, per certi versi, sposta l'attenzione dal singolo individuo alla comunità in cui lo stesso vive, divenendo quindi un diritto collettivo. Tale mutamento presuppone che la comunità si faccia carico di tutti i suoi componenti affinché nessuno rimanga escluso andando così a rafforzare il diritto del singolo sotto l'«ombrello» della comunità.

politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese». L'art. 38 recita: «Ogni cittadino inabile al lavoro e sprovvisto dei mezzi necessari per vivere ha diritto al mantenimento e all'assistenza sociale. I lavoratori hanno diritto che siano preveduti ed assicurati mezzi adeguati alle loro esigenze di vita in caso di infortunio, malattia, invalidità e vecchiaia, disoccupazione involontaria. Gli inabili ed i minorati hanno diritto all'educazione e all'avviamento professionale. Ai compiti previsti in questo articolo provvedono organi ed istituti predisposti o integrati dallo Stato. L'assistenza privata è libera».

<sup>4</sup> La *Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea* è divisa nel seguente modo: Preambolo, Dignità, Libertà, Uguaglianza, Solidarietà, Cittadinanza, Giustizia e Disposizioni generali che disciplinano l'interpretazione e l'applicazione della Carta. L'art. 21.1 (Non discriminazione) dispone che: «È vietata qualsiasi forma di discriminazione fondata, in particolare, sul sesso, la razza, il colore della pelle o l'origine etnica o sociale, le caratteristiche genetiche, la lingua, la religione o le convinzioni personali, le opinioni politiche o di qualsiasi altra natura, l'appartenenza ad una minoranza nazionale, il patrimonio, la nascita, la disabilità, l'età o l'orientamento sessuale». L'art. 26 (Inserimento delle persone con disabilità) sottolinea: «L'Unione riconosce e rispetta il diritto delle persone con disabilità di beneficiare di misure intese a garantirne l'autonomia, l'inserimento sociale e professionale e la partecipazione alla vita della comunità».

<sup>5</sup> Casi eclatanti di applicazione di questa norma hanno visto i Comuni di Milano, Torino e Roma essere condannati per discriminazione indiretta perché tratti del servizio di trasporto pubblico non erano accessibile a una persona con disabilità.

<sup>6</sup> Alla consolidata lettura giuridica dei diritti fondamentali della persona (impostazione umanistica), si contrappone, con una lettura propria del modo economico-aziendalista, un'impostazione funzionalistica che lega i diritti della persona in funzione della sua capacità produttiva.

Il termine accessibilità, così come molti altri, ha un significato comune, quotidiano e significati specifici in contesti diversi<sup>7</sup>. Con riferimento alla disabilità, l'ambito di trattazione originario e preferenziale della questione in oggetto è stato quello dell'ambiente costruito<sup>8</sup>, dove il concetto di accessibilità ha registrato le definizioni più note e il relativo dibattito ha assunto il livello più avanzato. Tale collocazione è, tuttavia, una conseguenza di fenomeni di carattere sociale che negli anni Sessanta dello scorso secolo, a partire dagli Stati Uniti<sup>9</sup>, vedevano nell'accessibilità – ovvero nell'abbattimento delle cosiddette *barriere architettoniche*<sup>10</sup> – l'estrinsecazione tangibile dell'affermazione del diritto alla partecipazione e delle pari opportunità.

La multidimensionalità dell'accessibilità ha sistematicamente portato a tentativi di definire l'*accesso* e descriverne le dimensioni. I primi lavori sono stati condotti nell'ambito dell'accesso all'assistenza sanitaria. Nel 1981, Pechansky e Thomas<sup>11</sup> definirono l'accesso come un concetto che rappresenta il grado di "adattamento" tra le caratteristiche e le aspettative dei fornitori e dei clienti nel seguente modo:

*«The specific areas, the dimensions of access, are as follows:  
Availability, the relationship of the volume and type of existing services (and resources) to the clients' volume and types of needs. It refers to the adequacy of*

<sup>7</sup> Secondo il Dizionario dei Sinonimi e dei Contrari on line di RCS Libri, il termine *accessibile* nei diversi contesti assume il significato di: «raggiungibile, avvicinabile, accostabile, agibile, praticabile, abordabile, modesto, chiaro, perspicuo, facile, semplice, piano, comprensibile, disponibile, affabile, socievole, comprensivo, cordiale, aperto, familiare, alla mano, contattabile».

<sup>8</sup> Al riguardo, si segnala che a livello di normativa nazionale, il tema dell'accessibilità è stato prevalentemente declinato in ambito edilizio-urbanistico e affrontato – nel complesso - in termini di problema di abbattimento delle barriere architettoniche.

<sup>9</sup> La guerra del Vietnam che vide il coinvolgimento degli Stati Uniti tra il 1960 e il 1975 determinò, tra i tanti, il "fenomeno" dei reduci. Tra di essi non pochi ritornarono in patria residuando una condizione di disabilità fisica, sensoriale e psichica che ebbe un impatto determinante sia di carattere sociale che edilizio-urbanistico. Nel settembre 1965 il Congresso diede vita alla *National Commission on Architectural Barriers to Rehabilitation of the Handicapped* dal cui Rapporto del giugno 1968 vennero emanate le prime leggi in tema di accessibilità.

<sup>10</sup> Per barriere architettoniche si intende genericamente qualunque impedimento fisico per la vita sociale e personale: tale termine connota tanto l'ipotesi di ostacoli che in concreto esistono, quanto l'ipotesi in cui è proprio la mancanza di qualcosa a costituire un ostacolo o un pericolo. In particolare il d.M. n. 236/1989, art. 2 definisce: «Per barriere architettoniche si intendono: a) gli ostacoli fisici che sono fonte di disagio per la mobilità di chiunque ed in particolare di coloro che, per qualsiasi causa, hanno una capacità motoria ridotta o impedita in forma permanente o temporanea; b) gli ostacoli che limitano o impediscono a chiunque la comoda e sicura utilizzazione di parti, attrezzature o componenti; c) la mancanza di accorgimenti e segnalazioni che permettono l'orientamento e la riconoscibilità dei luoghi e delle fonti di pericolo per chiunque e in particolare per i non vedenti, per gli ipovedenti e per i sordi».

<sup>11</sup> Pechansky, R., Thomas, J.W. (1981) *The Concept of Access: Definition and Relationship to Consumer Satisfaction*. *Medical Care*, 19(2), 127-140.