



SERVIZI 4

**UFFICIO POSTALE A MILANO,
ITALIA**

1. DESCRIZIONE DELL'EDIFICIO

<i>Tipologia</i>	Ufficio Postale
<i>Nome</i>	Ufficio Postale succursale n.23
<i>Localizzazione</i>	Via San Simpliciano 5, Milano, Italia
<i>Anno e tipologia d'intervento</i>	Ristrutturazione del primo ufficio postale accessibile a Milano, anno 2000
<i>Programma intervento</i>	"L'accessibilità Uffici postali"
<i>Servizi inclusi nel progetto</i>	Servizi postali, consulenza finanziaria

2. VISTA GENERALE



Fig. 1 - La foto mostra la sede dell'ufficio postale situato nel centro storico di Milano



Fig. 2 - L'entrata dell'ufficio postale ed il vicino posto auto riservato per disabili

3. DESCRIZIONE GENERALE

Questo è uno dei primi esempi di Ufficio Postale in Italia completamente ristrutturato ed adattato al fine di promuovere l'accessibilità negli spazi pubblici ed in particolare nei servizi postali per gli utenti con disabilità motorie, non vedenti o ipovedenti, o con altri tipi di disabilità sensoriali. L'ufficio postale si trova a Milano ed è il risultato di un progetto dal titolo "L'accessibilità negli Uffici Postali" sviluppato da Poste Italiane nell'anno 2003. Il progetto definisce un layout generale e una guida alla progettazione sia per i nuovi uffici postali che per la ristrutturazione degli spazi già esistenti. Il lavoro si è sviluppato attraverso una serie di passaggi progressivi quali: l'eliminazione delle barriere architettoniche all'entrata principale (per persone con disabilità motorie/sensoriali o semplicemente per le persone con i passeggini); il miglioramento dell'accessibilità agli spazi comuni dell'ufficio per le persone non vedenti inserendo mappe tattili in prossimità dell'ingresso principale; il miglioramento dell'accessibilità ai servizi dell'ufficio postale per tutti gli utenti non vedenti o ipovedenti grazie a percorsi e guide tattili a pavimento, pannelli informativi e segnaletica con colori contrastanti e insegne con caratteri luminosi per facilitare l'orientamento; il miglioramento dell'accessibilità ai servizi dell'ufficio per gli utenti su sedia a ruote tramite porte ad apertura automatica e arredi accessibili (ad esempio, gli sportelli ribassati).

4. CONTESTO DELL'EDIFICIO

L'ufficio postale considerato come caso studio rappresenta uno dei primi progetti di ristrutturazione realizzato da Poste Italiane nell'anno 2000 per favorire l'accessibilità a tutti. L'ufficio postale è stato dotato di soluzioni sia architettoniche che tecniche studiate per facilitare le persone con disabilità a fruire dei servizi postali. L'area dell'ufficio aperta al pubblico è stata ristrutturata e riorganizzata seguendo le linee guida per la progettazione di spazi accessibili. Poste italiane, inoltre, ha creato un layout generale per la progettazione degli uffici al fine di migliorare l'accessibilità a tutti i servizi, sia postali che di consulenza finanziaria.

5. BREVE DESCRIZIONE DEI LAVORI

L'impegnativo lavoro di rinnovamento attuato da Poste Italiane è finalizzato a fornire a tutti gli utenti la possibilità di fruire dei servizi postali senza alcun tipo di discriminazione. Il lavoro ha consentito la realizzazione di un ufficio postale attrezzato per facilitare l'accesso agli spazi e ai servizi sia per persone non vedenti sia per persone con disabilità motorie. Oltre all'eliminazione delle barriere architettoniche, la principale innovazione consiste nella realizzazione di interventi di tipo strutturale, tecnico e distributivo volti a favorire l'accessibilità a tutti gli utenti disabili

(non vedenti, ipovedenti, su sedia a ruote, etc.). Il lavoro è stato realizzato con la collaborazione di diversi gruppi di esperti sui temi dell'accessibilità, oltre che delle associazioni dei disabili. Sono state sviluppate delle linee guida generali per supportare il personale degli uffici postali a relazionarsi con tutti gli utenti disabili, ad esempio un interessante esperimento è stato realizzato per comunicare con le persone non udenti.

6. DESCRIZIONE DELLE CARATTERISTICHE DELL'EDIFICIO

L'ufficio postale si trova al piano terra di un edificio situato nel centro storico di Milano. Il lavoro di ristrutturazione ha interessato sia aspetti architettonici che distributivi degli spazi, oltre agli arredi e ai servizi tecnici. Nei pressi dell'entrata principale il pavimento è stato ribassato per raccordarlo con il percorso pedonale che porta all'edificio. Inoltre una rampa situata in prossimità della porta di entrata consente l'accesso anche a persone con disabilità motorie, mentre una guida tattile a pavimento segnala ai non vedenti l'ingresso all'ufficio. All'entrata principale un sistema di porte ad apertura automatizzata migliora l'accessibilità per tutti. All'interno dell'ufficio, in prossimità dell'ingresso, per aiutare le persone non vedenti o ipovedenti ad orientarsi è stata collocata una mappa tattile ed è stato realizzato un percorso guida a pavimento. L'organizzazione dello spazio aperto al pubblico, in tutti gli uffici postali italiani, segue lo stesso layout al fine di migliorare l'orientamento e facilitare l'accessibilità ai servizi forniti. Un'attenzione particolare è stata posta nell'uso dei colori e delle luci per favorire i contrasti e facilitare l'identificazione dei diversi servizi. Inoltre sono stati predisposti, all'interno, dei pannelli informativi con scritte a caratteri luminosi, per aiutare le persone ipovedenti e arredi ribassati per migliorare l'accessibilità ai servizi da parte degli utenti su sedia a ruote.

All'esterno dell'ufficio è stato collocato un Postamat (punto di prelievo automatico) con tastiera in caratteri Braille e una rampa che lo rende facilmente accessibile. Negli ultimi mesi è stato sperimentato, in alcuni distributori un sistema sonoro per facilitare le persone non vedenti.

7. PIANTE

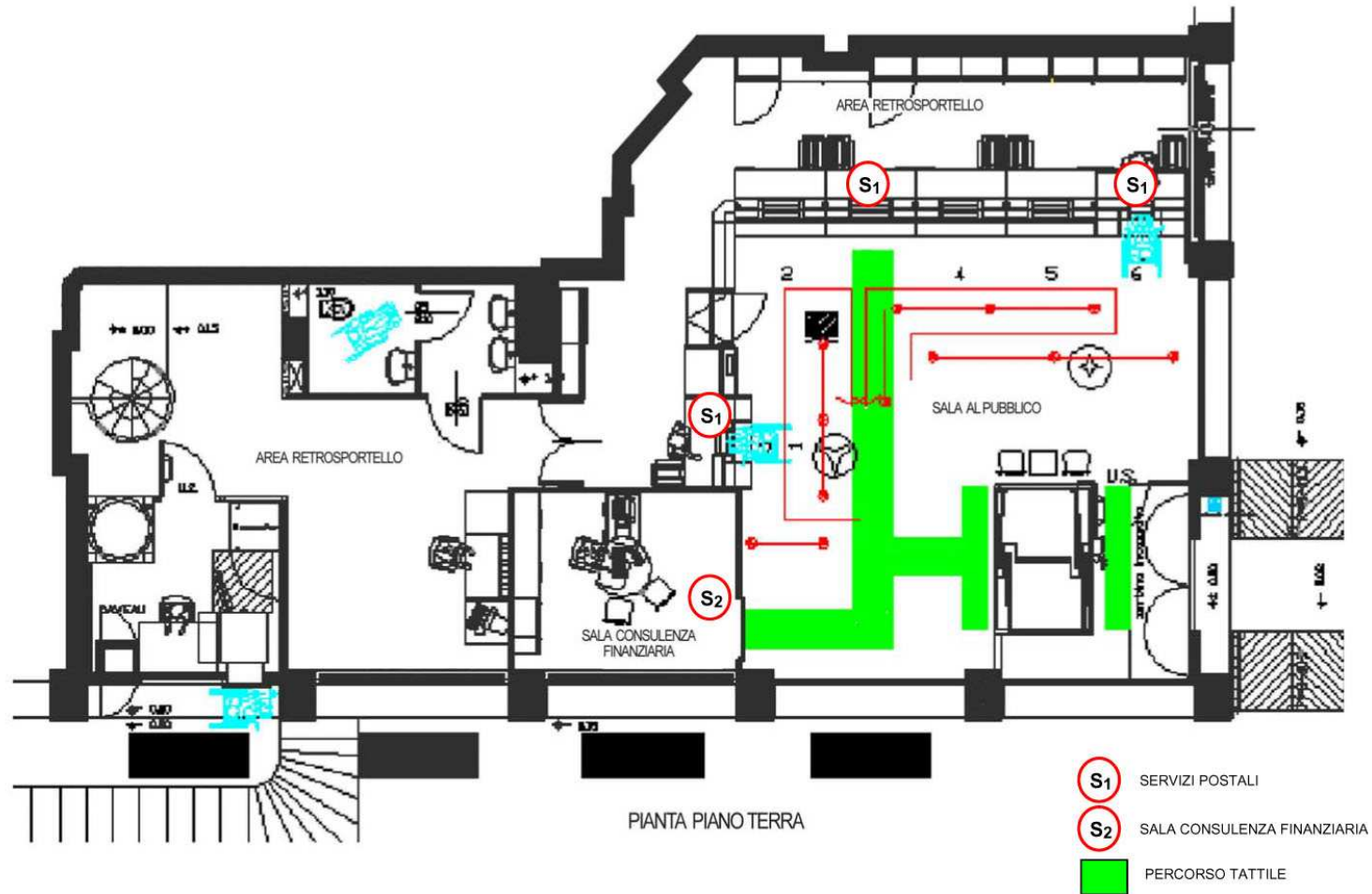


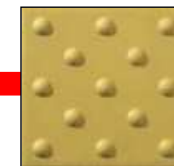
Fig. 3 – Piano terra

8. LEGENDA

Rampa



Percorsi tattili



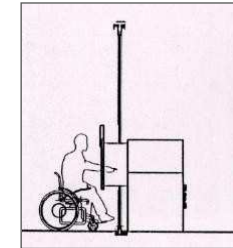
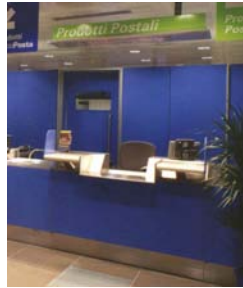
Mappa tattile



Segnaletica



Sportelli e Postamat accessibili



Porte d'ingresso automatiche



Fig. 4 – Elementi accessibili

9. CARATTERISTICHE DI ACCESSIBILITA' DELL'EDIFICIO

Sistema dei percorsi

Segnale tattile a pavimento all'ingresso dell'ufficio postale

Guida tattile a pavimento

Segnaletica e orientamento

Mappe tattili

Pannelli informativi di orientamento

Segnali visivi per le barriere architettoniche e le situazioni di pericolo

Sportelli e Postamat con tastiera Braille e avvisi sonori

Sistema di automazione

Porte automatiche

Sistema di comunicazione

Sito web accessibile delle Poste Italiane

10. APPLICAZIONE DELLA METODOLOGIA

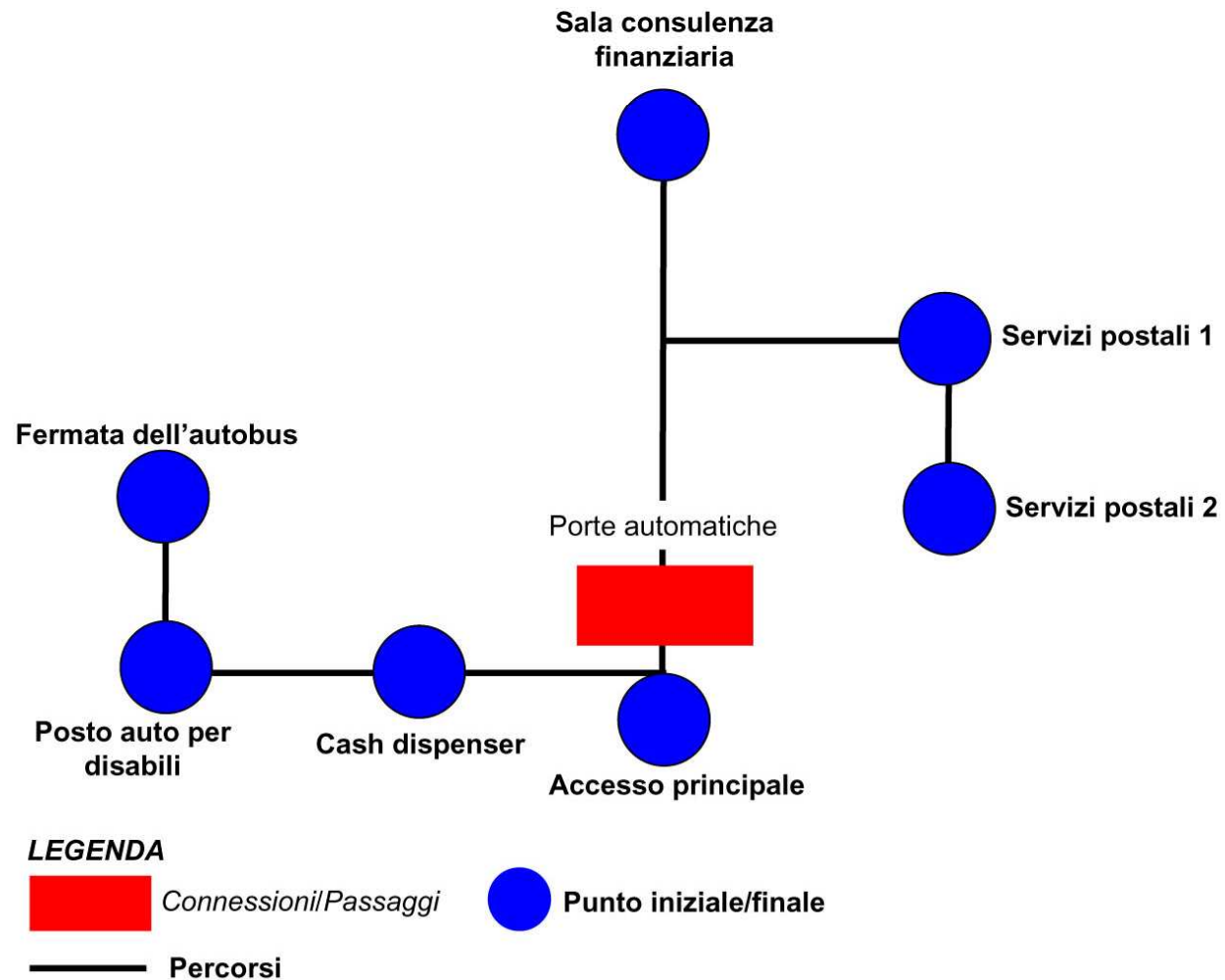


Fig. 5 - Schema di percorso accessibile

La metodologia utilizzata vuole mettere in evidenza la buona pratica nella progettazione nei 2 casi seguenti: l'arrivo delle persone non vedenti e/o con disabilità motorie all'ingresso principale; l'accesso ai principali servizi (a partire dall'entrata dell'ufficio postale). Questi percorsi sono illustrati nello schema.

Accesso all'ufficio postale dal contesto urbano. L'accesso all'ufficio postale è servito da una fermata dell'autobus e da un parcheggio per disabili - entrambi situati ad una distanza di 50 metri e raggiungibili a piedi.

Muoversi all'interno dell'ufficio postale. E' stato disegnato un percorso guida accessibile all'interno, che conduce ai principali servizi presenti, e consente di orientarsi in modo chiaro ed intuitivo all'interno dei locali. In aggiunta, sono stati installati: una guida tattile a pavimento, un sistema di indicazioni segnaletiche e dei pannelli luminosi.

11. MATERIALI DISPONIBILI

Documenti

Piante e schemi distributivi

Siti web

www.poste.it

<http://romaaccessibile.it/Interventi/UfficiPostali.htm>

12. ATTIVITA' DI DIFFUSIONE

Seminari, Congressi, Workshop

Handylab 2002 presentazione dello schema distributivo generale di un ufficio postale

Eventi pubblici organizzati dalle associazioni dei disabili

13. CONTATTI

Promotori e Progettisti

DRT/ Sviluppo infrastrutture – Ufficio Poste Italiane

14. IMMAGINI DELL'EDIFICIO



Fig. 6, 7 - *Dettagli del raccordo stradale e della rampa per disabili all'esterno dell'ufficio postale*



Fig. 8, 9 - Dettagli dei percorsi tattili

Fig. 10, 11 – Mappa tattile dell'ufficio postale e pannelli informativi per non vedenti e ipovedenti





Fig. 12 - Postamat accessibile a non vedenti (tastiera Braille) e persone su sedia a ruote (rampe)



Fig. 13 - Ingresso principale con porte ad apertura automatica



Fig 14, 15 - Eliminazione delle barriere architettoniche all'ingresso principale attraverso l'introduzione di rampe esterne per disabili su sedia a ruote, persone con difficoltà motorie o sensoriali, persone con i passeggini

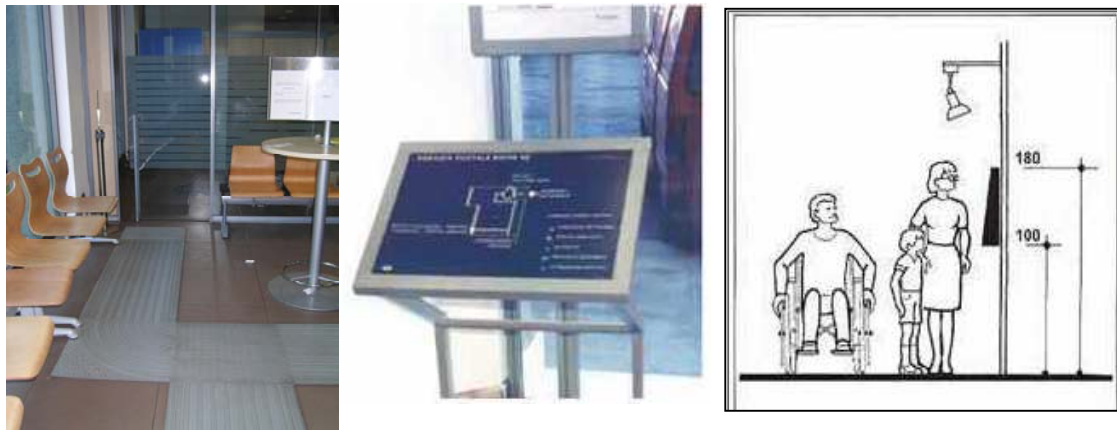


Fig. 16, 17, 18 - Miglioramento dell'accessibilità per le persone non vedenti attraverso l'introduzione di mappe tattili e percorsi tattili

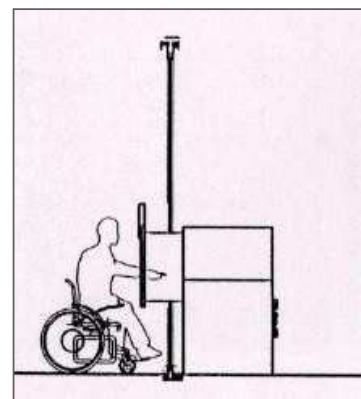


Fig. 22, 23 - Postamat accessibile per persone non vedenti (tastiera Braille) e per disabili su sedia a ruote (rampe e rispetto degli standard ADA-American with Disabilities Act).



Fig. 19, 20, 21 - Miglioramento dell'accessibilità ai servizi per gli utenti disabili: arredi accessibili per utenti su sedia a ruote, porte interne con apertura automatizzata



Fig. 24 - Layout generale: organizzazione della sala al pubblico in tutti gli uffici postali secondo lo stesso modello funzionale per renderne “familiare” la fruizione



Fig. 25 – Pannelli informativi con segnaletica e caratteri a contrasto per facilitare l’orientamento e la lettura agli utenti ipovedenti



Fig. 26 – Estensione dei concetti di accessibilità a tutti gli uffici postali



Fig. 27 - Gli uffici postali Italiani hanno creato un “Workshop” cioè uno spazio per tutte le associazioni dei consumatori, quelle degli utenti disabili, i responsabili delle relazioni esterne degli enti pubblici delle maggiori aziende italiane, i piccoli imprenditori, i liberi professionisti, gli impiegati, le casalinghe, gli anziani, ecc.

15. CONSIDERAZIONI FINALI E POSSIBILI MIGLIORAMENTI DELL'ACCESSIBILITA'

L'ufficio Postale di Milano rappresenta uno dei primi esempi di un ampio programma di rinnovamento nell'ambito del progetto intitolato "L'accessibilità negli Uffici Postali". Questa struttura si trova in una posizione strategica nel centro storico di Milano. Numerose persone ogni giorno visitano questo ufficio postale ed utilizzano i servizi postali e finanziari che vengono offerti agli utenti. I temi principali del progetto generale di rinnovamento sono: miglioramento dell'accessibilità da un punto di vista architettonico e realizzazione di collegamenti semplici e diretti, per tutti gli utenti disabili, ai servizi offerti nell'ufficio. Per i non udenti si potrebbe introdurre qualche supporto tecnologico.

16. RIFERIMENTI

DRT/ Sviluppo infrastrutture – Ufficio Poste Italiane

17. RINGRAZIAMENTI

Materiali e fotografie

DRT/ Sviluppo infrastrutture – Ufficio Poste Italiane

R. Abatemattei

DC/ Ufficio Direzione Comunicazione Poste Italiane

P. Cito

18. A CURA DEL PARTNER BAS

ICIE: Valerio Nannini, Daniela Saverino, Matteo Gualandi