



**Interreg**  
Italy - Croatia  
USEFALL

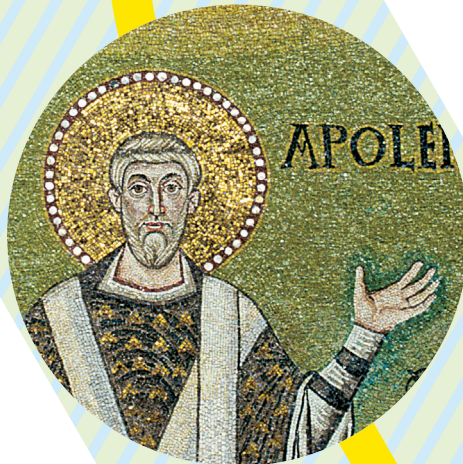
European Regional Development Fund



EUROPEAN UNION



Comune  
di **Ravenna**



Analisi comparativa per le differenti  
soluzioni per l'accessibilità dei Siti Unesco

**Linee Guida: un modello di  
management per l'accessibilità e il  
godimento dei Siti Unesco per tutti.**

Soluzioni innovative per la gestione e la  
promozione del patrimonio e del territorio

## LINEE GUIDA

Attività svolta nell'ambito del Progetto europeo USEFALL Unesco Site Experience For All, sull'Asse Italia Croazia.

**Elaborazione e redazione: Carlo Giacobini**, direttore HandyLex, associato Fish, con la collaborazione del Gruppo di lavoro misto IBC – Comune di Ravenna, coordinato da Giovanni Battista Pesce e Linda Kniffitz.

**Questionario:** Rilevazione sui bisogni degli utenti con disabilità, propedeutico alla stesura delle Linee guida, a cura di **Daniela Bucci**, E-net.

**Coordinamento scientifico: Linda Kniffitz**, con la collaborazione di **Chiara Pausini**.

Si ringraziano per il contributo alla revisione del testo: Stefania Picone e Rossella Piraneo, in tirocinio curriculare per il Corso di Laurea magistrale in Storia dell'Arte, e il servizio Politiche per l'Università e Formazione Superiore del Comune di Ravenna.

**Traduzione:** Lexis Sas Forlì

**Stampa a cura di:** Agenzia Image

USEFALL Unesco Site Experience For All  
Programme Interreg V-A Italy Croatia 2014 -2020  
Leader Partner: Comune di Ravenna  
Partners: Fondazione Aquileia, Venetian Cluster, Comune di Spalato, Comune di Parenzo.

Project manager: Maurizio Tarantino  
Responsabile scientifico: Linda Kniffitz, con la collaborazione di Chiara Pausini  
Responsabile amministrativo: Lara Savorelli, con la collaborazione di Miryam Aiello e Michela Simoni  
Responsabile della Promozione turistica e ICT: Maria Grazia Marini, con la collaborazione di Sara Laghi  
Ufficio stampa: Elisabetta Fusconi con la collaborazione di Francesca Boschetti e Sara Laghi  
Istruttoria e rendicontazione a cura di: Emanuela Medeghini e Emanuela Frisoni

L'obiettivo generale del progetto è quello di garantire l'accessibilità a tutti del Patrimonio culturale italo-croato, e in particolare dei Siti Unesco, al fine di farne una leva per uno sviluppo territoriale sostenibile e più equilibrato, con soluzioni manageriali inclusive. Il progetto USEFALL sfrutta le potenzialità esistenti delle reti di cooperazione stabilite dal progetto EXPO-AUS (IPA Adriatic), capitalizzando la soluzione gestionale del progetto precedente e concentrandosi sul miglioramento dell'approccio inclusivo e partecipativo alla gestione di sei siti UNESCO, fornendo soluzioni pilota per la loro accessibilità.

Tra le iniziative intraprese: workshop e attività educative, laboratori per bambini e adulti disabili, in collaborazione con gli Istituti scolastici, la produzione di materiale divulgativo in braille, video in lingua dei segni e audioguide dei siti UNESCO.

Con questo progetto si sono messe a punto Riflessioni e Buone pratiche che mirano all'inclusione di tutti i possibili utenti nelle attività e nelle iniziative di valorizzazione del territorio.

Le Linee Guida, se condivise in tutti i Siti Unesco coinvolti dal Progetto, in Italia e in Croazia, permetteranno a chiunque – a prescindere dalle condizioni fisiche - di accedere ai contenuti dei Beni Universali, costruendo in modo flessibile la propria esperienza di visita. La gestione armonizzata dei Siti Unesco transfrontalieri valorizza anche le capacità di marketing specifiche dei diversi territori e, grazie a lezioni frontali di formazione specifica, accresce le competenze degli operatori in materia di turismo accessibile.

Con Usefall il Comune di Ravenna, Leader partner, ha elaborato un progetto che contempla percorsi e ausili tecnici con una visione originale e di alto senso civico, perché coniuga le offerte culturali e turistiche del territorio con il valore aggiunto del godimento pieno "per tutti" proprio di quei luoghi che rendono vive e qualificate le nostre comunità.

# Sommario

## **PRIMA PARTE**

### **Accessibilità e fruibilità dei siti, dei musei, del patrimonio culturale.**

<b>Report normativo</b> .....	5
1.1. Premessa.....	5
1.2. Il concetto di disabilità .....	5
1.3. Inclusione sociale, sostenibilità e patrimonio culturale.....	6
1.4. Disabilità e partecipazione alla vita culturale, gli atti internazionali .....	7
1.5. L'accessibilità del patrimonio culturale, le norme italiane .....	8
1.6. L'accessibilità nelle norme internazionali .....	10
1.7. L'accessibilità nelle norme italiane .....	12
1.8. Le ICT nelle norme internazionali.....	13
1.9. Le ICT nelle norme italiane.....	15

## **SECONDA PARTE**

### **Linee Guida per l'accessibilità e il godimento dei siti UNESCO** ..... 19 |

2.1. Perché "Linee Guida"?	19
2.2. I siti UNESCO.....	19
2.3. Le persone con disabilità .....	20
2.4. Le parole chiave .....	21
2.5. Operatori, stakeholder, partner .....	23
2.6. I focus.....	24
2.7. Gli obiettivi e le raccomandazioni.....	25
2.7.1. L'accessibilità alle informazioni per la programmazione della visita.....	26
2.7.2. La raggiungibilità dei luoghi .....	32
2.7.3. L'accesso al sito, complesso, percorso, area.....	34
2.7.4. L'accoglienza .....	38
2.7.5. Il percorso di visita o di accesso ai contenuti.....	43

## **TERZA PARTE**

### **Soluzioni innovative per la gestione e la promozione del patrimonio e del territorio** 53

## PRIMA PARTE

### Accessibilità e fruibilità dei siti, dei musei, del patrimonio culturale. Report normativo

#### 1.1. Premessa

Il perimetro normativo che impone l'adozione di misure atte a garantire l'accessibilità e la fruibilità del patrimonio culturale - e quindi anche di siti, musei e monumenti - è piuttosto variegato ed è stato oggetto di ampliamenti nell'ultimo decennio, dovuti sia alle specifiche politiche, che ad interventi su aspetti strettamente connessi.

Si pone qui l'attenzione, nello specifico, su norme di rango internazionale, che in alcuni casi rappresentano vere e proprie prescrizioni e in altri casi strategie condivise, in particolare in ambito UE.

Riguardo all'ampiezza e alla variabilità degli ambiti interessati da questo report, si assumono quelli indicati dalla **Convenzione per la tutela del patrimonio culturale e naturale** (Parigi 16 novembre 1972) che indica (art. 1) come patrimonio culturale:

- *“i monumenti: opere architettoniche, plastiche o pittoriche monumentali, elementi o strutture di carattere archeologico, iscrizioni, grotte e gruppi di elementi di valore universale eccezionale dall'aspetto storico, artistico o scientifico”*
- *“gli agglomerati: gruppi di costruzioni isolate o riunite che, per la loro architettura, unità o integrazione nel paesaggio hanno valore universale eccezionale dall'aspetto storico, artistico o scientifico”*
- *“i siti: opere dell'uomo o opere coniugate dell'uomo e della natura, come anche le zone, compresi i siti archeologici, di valore universale eccezionale dall'aspetto storico ed estetico, etnologico o antropologico.”*

Ma non va dimenticato che la stessa Convenzione contempla anche (art. 2) il patrimonio naturale e cioè :

- *“i monumenti naturali costituiti da formazioni fisiche e biologiche o da gruppi di tali formazioni di valore universale eccezionale dall'aspetto estetico o scientifico”*
- *“le formazioni geologiche e fisiografiche e le zone strettamente delimitate costituenti l'habitat di specie animali e vegetali minacciate, di valore universale eccezionale dall'aspetto scientifico o conservativo,*
- *“i siti naturali o le zone naturali strettamente delimitate di valore universale eccezionale dall'aspetto scientifico, conservativo o estetico naturale.”*

#### 1.2. Il concetto di disabilità

Va subito delineata, perché rilevante sotto il profilo giuridico e culturale, e quindi operativo, la definizione di disabilità cui ci si debba attualmente riferire, che si rinviene nella **Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità** (CRPD), approvata dall'Assemblea Generale delle Nazioni

Unite il **13 dicembre 2006** e ratificata dall'Unione Europea e da tutti i Paesi che vi aderiscono. In questo contesto logico ed etico, si definisce la disabilità come *“un concetto in evoluzione”* e come il *“risultato dell'interazione tra persone con menomazioni e barriere comportamentali e ambientali, che impediscono la loro piena ed effettiva partecipazione alla società su base di uguaglianza con gli altri”* [Preambolo, lett. e)].

La disabilità non è più identificata con la patologia o la menomazione ma è definita in termini relazionali. Non deriva dalle qualità soggettive, bensì dalla relazione tra le caratteristiche delle persone e le modalità attraverso le quali la società si struttura e organizza l'accesso a diritti, beni e servizi.

Ciò significa anche che la disabilità non è un concetto statico, ma essendo il risultato di un'interazione tra persone e barriere è possibile che questa si modifichi nel tempo: la disabilità cambia assieme all'interazione che la genera. Tale evoluzione non ha solo un significato storico e sociologico, riferito all'evoluzione di un'intera società, ma è anche inerente ad ogni singola persona le cui condizioni possono modificarsi.

Riconoscere e saper rilevare questa dinamicità permette anche di valutare l'efficacia delle politiche generali e dei servizi alle persone.

L'interazione cui si riferisce la Convenzione ONU è fra le persone che hanno una menomazione stabilizzata e le barriere che queste persone incontrano.

Le barriere possono essere comportamentali: atteggiamenti, luoghi comuni, pregiudizi, prassi, omissioni. Oppure possono essere ambientali: luoghi, servizi, prestazioni inaccessibili; assenza di progettazione per tutti; mancanza di politiche inclusive. Al contempo, gli elementi di facilitazione possono contribuire all'inclusione in condizioni di pari opportunità.

### **1.3. Inclusione sociale, sostenibilità e patrimonio culturale**

La stretta correlazione fra inclusione e cultura, e quindi accesso e fruizione dei beni culturali, è stata il perno di una serie di programmi varati a partire dai primi anni del Duemila, tra cui: “Arianna”, “Raffaello”, “Caleidoscopio”, “Cultura 2000”, “Cultura 2007-2013” e “Europa Creativa”. Il tratto comune consiste nel rivolgere particolare attenzione alle persone svantaggiate e nel riconoscere la cultura come fattore di “integrazione sociale”, ma anche nell'impegno a garantire “il miglioramento dell'accesso e della partecipazione alla cultura [...] per il maggior numero possibile di cittadini”.

L'Agenda Europea per la Cultura (2007) assume poi a metodo la strutturata cooperazione in ambito culturale, basata sulla condivisione di conoscenze e buone prassi.

E l'**Agenda Europea per la Cultura** (2015-2018) fissa esplicitamente fra le linee di priorità (Priorità A) gli interventi per la cultura accessibile e inclusiva.

Lo stesso atto raccomanda di *“promuovere un maggiore contributo della cultura agli obiettivi globali della Strategia Europa 2020, considerato il potenziale del settore ai fini di una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva, e tenuto conto dei suoi effetti positivi in settori quali l'occupazione, l'inclusione sociale, l'istruzione e la formazione, il turismo, la ricerca e l'innovazione, e lo sviluppo regionale.”*

Il tema dell'accessibilità e della fruibilità dei beni culturali da parte delle persone con disabilità nelle politiche e nelle strategie della UE è quindi solidamente innestato su priorità esplicite: la

realizzazione di una cultura accessibile e aperta a tutti; la tutela e la promozione del patrimonio culturale; il potenziamento di settori culturali e creativi, puntando su economia creativa e innovazione; la promozione della diversità culturale, della cultura nelle relazioni esterne dell'UE e della mobilità.

Vanno ricordati inoltre gli obblighi assunti dall'UE con la **Strategia europea sulla disabilità 2010-2020** (“un rinnovato impegno per un'Europa senza barriere”) che prevede, fra l'altro, l'impegno di “*migliorare l'accessibilità di organizzazioni, attività, eventi, strutture, beni e servizi sportivi, ricreativi e culturali, anche audiovisivi;*” e ancora di sostenere le politiche nazionali mirate “*a rendere accessibili organizzazioni e attività sportive, ricreative e culturali [...]*”.

Ultimo, non certo in termini di rilevanza, un atto assunto dai 191 Paesi membri dell'**ONU**, adottando gli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile** (o SDGs, *Sustainable Development Goals*) e fissandone la scadenza per il raggiungimento nel 2030.

L'obiettivo è quello di costruire e realizzare un modello di vita comune rispettoso delle persone e del pianeta. L'atto associa al principio di sostenibilità non solo le attività che coinvolgono l'interazione umana con l'ambiente naturale (SDGs 13, 14 e 15) o il consumo di materie prime (SDG 12) e la produzione di prodotti (SDG8 e 9) ma, in senso più ampio, ogni singolo aspetto della vita individuale e sociale. E in queste intenzioni è prevista anche la conservazione e la promozione del patrimonio culturale globale.

Il particolare *l'obiettivo 11.4* vuole incentivare politiche, con un approccio partecipativo, che garantiscano non solo la protezione ma, soprattutto, la fruizione responsabile del patrimonio culturale materiale e immateriale indipendentemente che afferisca a piccole o vaste comunità, al presente o al passato.

#### **1.4. Disabilità e partecipazione alla vita culturale, gli atti internazionali**

In questo scenario, vanno considerati anche altri atti di rilievo internazionale, primo fra tutti la citata *Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità* (CRPD).

La CRPD fissa un messaggio chiaro: “alle persone con disabilità devono essere garantiti, in condizioni di pari opportunità, gli stessi diritti che sono riconosciuti a tutti gli appartenenti alla specie umana nella loro comunità, in un'ottica di inclusione”.

Se questo è il principio soprastante, la Convenzione però entra anche nel merito, dedicandole un articolo specifico, il 30, alla *Partecipazione alla vita culturale e ricreativa, agli svaghi e allo sport*.

In particolare merita di essere ricordato l'articolo 30, comma 1 che sottolinea il diritto delle persone con disabilità a prendere parte su base di uguaglianza con gli altri alla vita culturale.

Le misure indicate riguardano: l'accesso ai prodotti culturali in formati accessibili; l'accesso a programmi televisivi, film, spettacoli teatrali e altre attività culturali, in formati accessibili; l'accesso a luoghi di attività culturali, come teatri, musei, cinema, biblioteche e servizi turistici, e, per quanto possibile, abbia accesso a monumenti e siti importanti per la cultura nazionale.

Sul rispetto e la promozione dei diritti umani, ma anche della sostenibilità di cui si è parlato sopra, è incardinata la stessa **Convenzione costituente una Organizzazione delle Nazioni Unite per l'Educazione, la Scienza e la Cultura (UNESCO)** (Londra, 16 novembre 1945).

Già nel preambolo alla Convenzione si precisa che l'UNESCO si propone di *“contribuire alla costruzione della pace, allo sradicamento della povertà, allo sviluppo sostenibile e al dialogo interculturale attraverso l'educazione, la scienza, la cultura, la comunicazione e l'informazione”*.

E ancora, all'articolo 1, comma 1, *“(...) per raggiungere il rispetto universale della giustizia, della legalità e dei diritti umani e delle libertà fondamentali che sono sanciti per tutti gli individui del mondo, senza distinzione di razza, sesso, lingua o religione dalla Carta delle Nazioni Unite.”*

Sul tema della partecipazione alla vita culturale meritano di essere ricordate alcune disposizioni in ambito UE. La più attuale è sicuramente la **Strategia europea sulla disabilità 2010-2020** che rileva come numerosi ostacoli impediscono ancora alle persone con disabilità di esercitare pienamente i loro diritti fondamentali, tra cui i diritti legati alla cittadinanza dell'Unione, e di partecipare completamente alla società su una base di uguaglianza con gli altri. Fra i diritti compresi viene indicato anche a prendere pienamente parte alle attività culturali, ricreative e sportive. Infatti la Strategia impegna la commissione UE a migliorare l'accessibilità di organizzazioni, attività, eventi, strutture, beni e servizi sportivi, ricreativi e culturali, anche audiovisivi; a incoraggiare la partecipazione a manifestazioni sportive e l'organizzazione di eventi sportivi specifici per i disabili. La successiva **risoluzione del Parlamento europeo del 25 ottobre 2011** torna sulla mobilità e l'integrazione delle persone con disabilità proprio al fine di attuare al meglio la citata *Strategia europea in materia di disabilità 2010-2020*. La risoluzione (punto 41) invita gli Stati membri, con il sostegno della Commissione, a incoraggiare l'integrazione e l'accettazione nella società delle persone con disabilità, migliorandone l'accesso alle strutture e alle attività sportive, ricreative e culturali, anche attraverso la promozione e lo scambio fra gli Stati membri di materiale culturale accessibile agli ipovedenti, in linea con la **risoluzione del Consiglio del 6 maggio 2003** relativa all'accessibilità alle infrastrutture e attività culturali per le persone con disabilità (di cui si dirà sotto). Nella stessa risoluzione si richiama anche l'attenzione ai minori con disabilità richiamando il pieno rispetto dei diritti enunciati nella **Convenzione sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza (1989)**, tra cui: *“il diritto al gioco, all'istruzione, alla partecipazione alla vita della propria comunità, anche culturale ed artistica, alle cure mediche richieste dalla loro situazione personale, alla libertà di ricercare e ricevere informazioni e idee finalizzate anche al loro pieno sviluppo personale, anche nell'ambito culturale e spirituale”*.

### **1.5. L'accessibilità del patrimonio culturale, le norme italiane**

Rispetto alla fruibilità del patrimonio culturale il Legislatore italiano ha fornito indicazioni operative finalizzate all'accessibilità ai luoghi di interesse culturale con lo specifico **decreto 28 marzo 2008 del Ministero dei Beni Culturali** (*Linee guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse culturale*). Il documento di indirizzo tentava/a di fornire indicazioni per i diversi ambienti delle strutture museali e nei diversi momenti e servizi, dall'area esterna, all'accoglienza, ai percorsi espositivi.



Per la prima volta si riprende il principio dell'*universal design* da adottare in termini di criteri e orientamenti sia per la progettazione che per la gestione. Si suggeriscono soluzioni alternative per l'orientamento, il superamento delle distanze e dei dislivelli, ma si entra anche nel merito della fruizione delle unità ambientali e dell'allestimento degli spazi espositivi.

Le linee guide assumono poi alcuni casi di studio specifici che si rifanno a differenti contesti: parchi e giardini storici, aree e parchi archeologici, spazi urbani, edifici e complessi monumentali, luoghi di culto, spazi espositivi, musei, archivi e biblioteche.

Rispetto al decreto del 2008 sono state espresse istanze volte ad aggiornare le linee guide considerando l'evoluzione tecnologica e culturale intervenuta nel frattempo, ma anche tesaurizzando le esperienze e le buone prassi maturate.

Tale aggiornamento è avvenuto di recente. Purtroppo l'esito è stato formalizzato non con il peso di un decreto ma con la **circolare del Ministero dei Beni Culturali del 6 luglio 2018**, interna, pur molto articolata e innovativa rispetto al decreto di dieci anni prima. In particolare si segnala l'allegato: *"Piano per l'eliminazione delle barriere architettoniche (P.E.B.A.): un piano strategico per l'accessibilità nei musei, complessi monumentali, aree e parchi archeologici"*.

Va segnalata una maggiore e decisa attenzione verso le nuove tecnologie e quindi anche verso la loro accessibilità, una più significata rilevanza alle soluzioni che riguardano le disabilità sensoriali e intellettive proprio in funzione del reale accesso alle opere, più che alle strutture e Una migliore descrizione della qualità dei servizi collaterali (arrivare, informarsi, bigliettazione e riservazione della bigliettazione online).

Più nel dettaglio le linee guida sono suddivise per macroaree che poi dettagliano i diversi aspetti e raccomandazioni operative come : l'accessibilità dall'esterno (segnaletica, percorsi, mappe, qualità dei siti web e del materiale), l'informazione e accoglienza interna, la distribuzione orizzontale e verticale, l'esperienza museale (con forte attenzione ai percorsi, ai dispositivi espositivi, alle postazioni multimediali, agli spazi espositivi esterni e alla comunicazione), la sicurezza e le procedure gestionali.

Un altro elemento che può incidere sulla diffusione dell'accessibilità e delle fruibilità lo si riscontra nel **decreto del Ministero dei beni culturali del 21 febbraio 2018**, che prevede l'adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e l'attivazione del Sistema museale nazionale. In esso l'assenza di barriere architettoniche è considerato requisito minimo insieme ad altri parametri obbligatori, tutti interconnessi con l'accessibilità alle persone con disabilità: l'organizzazione e l'impiego degli spazi interni e la sicurezza. Una certa attenzione è rivolta all'accessibilità multimediale.

È rilevante che in un atto come **Piano Strategico per lo sviluppo del Turismo (2017-2022)** si sia assunta fra i principi trasversali l'accessibilità/permeabilità fisica e culturale. Vi si rammenta che strategie, interventi e azioni del Piano Strategico devono contribuire a rafforzare sistematicamente l'accessibilità fisica e culturale dei luoghi e dei territori aperti alla valorizzazione turistica. *"Questo termine ha diverse accezioni, che riguardano: l'accessibilità alla fruizione turistica per tutte le persone senza distinzione alla loro condizione di età o di salute; l'accessibilità di luoghi e territori attraverso sistemi di mobilità sostenibile; la possibilità data ai visitatori di comprendere e interpretare la storia, la complessità e la varietà del patrimonio visitato (permeabilità culturale)."*

## 1.6. L'accessibilità nelle norme internazionali

L'indicazione relativa all'accessibilità delle strutture e dei servizi culturali è incardinata nel citato articolo 30, comma 1 della CRPD.

L'accessibilità non è limitata alle strutture e ai luoghi di attività culturali come, teatri, musei, cinema, biblioteche e servizi turistici, e, per quanto possibile, a monumenti e siti importanti per la cultura nazionale, ma è estesa anche ai prodotti culturali, che devono essere garantiti in formati accessibili. Non quindi solo i "contenitori", ma anche i "contenuti" e i servizi correlati.

Tuttavia, la lettura limitata al solo articolo 30 non restituisce la reale portata della Convenzione ONU su questi aspetti. Oltre ai principi fondanti (inclusione, non discriminazione, pari opportunità), è necessario tenere bene a mente anche altri articoli.

In particolare, la Convenzione riconosce l'accessibilità come diritto principalmente nell'articolo 9, inoltre negli articoli 3 e 21 del CRPD.

Tuttavia, il diritto all'accessibilità costituisce un fattore determinante e trasversale che consente e agevola l'esercizio di tutti gli altri diritti civili, sociali, economici e culturali. L'accessibilità viene quindi considerata diritto umano perché riferibile alla possibilità di partecipare, agire, comunicare ed essere informati, muoversi in autonomia e sicurezza, oltre che alla vita indipendente (art. 19 CRPD). Il diritto e il concetto di accessibilità non possono pertanto essere presi in considerazione in modo isolato, ma correlati ai diversi contesti di vita e di relazione.

L'accessibilità, stando alla lettura della Convenzione ONU, non investe meramente la prevenzione e la rimozione di barriere e ostacoli di natura fisica sullo spazio costruito, ma, ad esempio, l'accesso alle nuove tecnologie, alla comunicazione e all'informazione, ai servizi di trasporto, di emergenza, di commercio, alla cultura, all'istruzione, allo svago e al turismo, al lavoro e all'esercizio del diritto di voto.

In tal senso, le soluzioni per garantire e promuovere l'accessibilità riguardano: la realizzazione di prodotti di comune reperibilità, la disponibilità di tecnologie di supporto, il ricorso all'assistenza personale e alla mediazione (ad esempio interpretariato), la cura dell'informazione, della comunicazione, della segnalazione in modo da garantirne la fruizione in condizione di pari opportunità da parte di tutti.

In questo quadro, un concetto centrale espresso dalla CRPD (art. 2, comma 1, lett. e) è quello di "*progettazione universale*" (detta anche *universal design*), intendendo la progettazione di prodotti, strutture, programmi e servizi utilizzabili da tutte le persone, nella misura più estesa possibile, senza il bisogno di adattamenti o di progettazioni specializzate. La progettazione universale non esclude dispositivi di sostegno per particolari gruppi di persone con disabilità ove siano necessari. L'*universal design*, nello spirito del diritto all'accessibilità, tiene in considerazione le diversità funzionali di tutti, siano esse di origine motoria, sensoriale o intellettiva.

Altro concetto ripreso dalla CRPD (art. 2, comma 1, lett. d), e che assume rilevanza anche nell'ambito del diritto all'accessibilità, è quello di "*accomodamento ragionevole*". Esso viene definito come: "*le modifiche e gli adattamenti necessari e appropriati che non impongano un onere sproporzionato o eccessivo adottati, ove ve ne sia necessità in casi particolari, per garantire alle persone con disabilità il godimento e l'esercizio, su base di uguaglianza con gli altri, di tutti i diritti umani e delle libertà fondamentali*". Tuttavia, un accomodamento ragionevole non può sostituirsi all'obbligo

di garantire l'accessibilità delle infrastrutture, dell'ambiente costruito, dei servizi, dei beni e dei prodotti secondo i principi della progettazione universale.

L'accesso all'informazione in questo quadro normativo rappresenta un diritto centrale anche per la fruizione del patrimonio culturale. Esso è menzionato dall'articolo 21 della CRPD che richiama gli Stati ad adottare misure adeguate a garantire, (fra l'altro), che le persone con disabilità possano esercitare il diritto alla libertà di richiedere, ricevere e comunicare informazioni e idee su base di uguaglianza con/come gli altri e attraverso ogni mezzo di comunicazione di loro scelta.

Fra le raccomandazioni operative vi è quella di mettere a disposizione delle persone con disabilità le informazioni destinate al grande pubblico in forme accessibili e mediante tecnologie adeguate ai differenti tipi di disabilità, tempestivamente e senza costi aggiuntivi. E ancora: di accettare e facilitare nelle attività ufficiali il ricorso da parte delle persone con disabilità, alla lingua dei segni, al Braille, alle comunicazioni aumentative e alternative e a ogni altro mezzo, modalità e sistema accessibile di comunicazione di loro scelta.

È opportuno ricordare quale sia la definizione di comunicazione enunciata dall'articolo 2 della CRPD: *“si intendono le lingue, la visualizzazione di testi, il Braille, la comunicazione tattile, la stampa a grandi caratteri, i supporti multimediali accessibili nonché i sistemi, gli strumenti ed i formati di comunicazione migliorativa ed alternativa scritta, sonora, semplificata, con ausilio di lettori umani, comprese le tecnologie dell'informazione e della comunicazione accessibili.”*

L'attenzione è a tutte le modalità di comunicazione, compreso il linguaggio facilitato, definito *“easy to read”* (facile da leggere) che consiste nella semplificazione dei concetti e nell'uso di parole facilmente comprensibili da chiunque. Comunicare con questo linguaggio significa produrre le informazioni in formato accessibile ed usare mezzi di comunicazione e prodotti fruibili dal più ampio numero di persone possibili (secondo il principio di *universal design*), come ad esempio le persone con disabilità intellettiva o relazionale, ma anche bambini, persone anziane o non di madrelingua. Ciò nel rispetto del diritto di tutte le persone, anche quelle con disabilità, ad avere accesso alla formazione ed informazione, con gli opportuni adattamenti necessari del linguaggio scritto e non. Nell'ambito del progetto europeo **Pathways to Lifelong Learning for Adults with Intellectual Disabilities (Pathways II)**, promosso e gestito dal 2011 da *Inclusion Europe*, con la collaborazione di associazioni di 8 diversi Paesi, ha sviluppato delle Linee Guida - **Information for all - European standards for making information easy to read and understand** - contenenti le indicazioni su come redigere dei testi con l'obiettivo che gli stessi siano il più possibile accessibili, al fine di garantire e promuovere la formazione continua lungo tutto l'arco della vita anche per le persone con disabilità intellettiva, cognitiva o relazionale.

Un ultimo accenno merita l'indicazione (di rilievo internazionale) elaborata dalla **Carta di Verona** (8/9 novembre 2007) sul salvataggio delle persone con disabilità in caso di disastri. L'articolo 17 rammenta che l'ambiente costituito che si basa su approcci di *“Universal Design”* intende rafforzare le condizioni che favoriscono, in situazioni di rischio, l'intervento più efficace possibile per le persone con disabilità. In condizioni di rischio e in accordo con l'approccio dell'*universal design*, si dovrebbero adottare dei provvedimenti adeguati per garantire alle persone con disabilità l'accesso, su una base di parità con le altre persone, all'ambiente circostante, al trasporto, alle informazioni e alle comunicazioni, ai sistemi e alle tecnologie informative, come pure ad altri servizi e prestazioni

come i numeri d'emergenza comuni.

Anche in tema di trasporti l'UE ha progressivamente introdotto nelle sue direttive indicazioni specifiche per consentire alle persone con disabilità l'accesso ai diversi sistemi di trasporto.

- treni: **regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007, n. 1371/2007/CE**
- autobus: **regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011, n. 181/2011/UE**
- navi: **regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio del 24 novembre 2010, n. 1177/2010/UE**
- aereo: **regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio del 5 luglio 2006, n. 1107/2006/CE**

I tratti comuni dei regolamenti sono relativi alle modalità di organizzazione dei servizi e di formazione del personale finalizzati al diritto anche dei cittadini con disabilità di fruire, in condizioni di pari opportunità dei servizi per la mobilità. Altro tratto comune, il riferimento a procedure di reclamo, di controllo e di autorità terze.

### 1.7. L'accessibilità nelle norme italiane

In Italia il Legislatore, prima della ratifica della Convenzione ONU, si è perlopiù concentrato sugli aspetti che riguardano la definizione di linee guida soprattutto di carattere tecnico e, parzialmente, nelle disposizioni che prevedono il controllo e la verifica del rispetto della normativa.

Il primo sforzo di regolazione che individua le norme tecniche per garantire l'accessibilità delle persone con disabilità negli edifici pubblici risale alla DPR 384/1978.

Successivamente norme di ambito tecnico sono state introdotte dal decreto del **Ministro dei lavori pubblici 14 giugno 1989, n. 236** e in seguito del **decreto del Presidente della Repubblica 24 luglio 1996, n. 503**.

Il primo riguarda edifici privati e edilizia residenziale pubblica sovvenzionata e agevolata, inoltre delinea i livelli di qualità dello spazio costruito definendo l'accessibilità, la visitabilità e l'adattabilità. Il DPR 503/1996, invece, fissa norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici, spazi e servizi pubblici; sono anche contemplati, fra gli altri, alcuni servizi di trasporto e anche gli edifici scolastici.

Si segnala che tali disposizioni non individuano segnatamente specifiche tecniche dimensionali e qualitative, utili a identificare e rimuovere ostacoli o a predisporre soluzioni per l'accessibilità da parte di persone con limitazioni di natura cognitiva o relazionale; e non considerano la prospettiva di genere.

In questo scenario, precedente alla CRPD, è da ricordare anche la **legge 5 febbraio 1992, n. 104**, la cosiddetta "legge quadro sull'handicap", che per alcuni aspetti riguarda l'accessibilità. In particolare l'articolo 24 subordinava il rilascio della concessione o autorizzazione edilizia per gli edifici pubblici e aperti al pubblico alla verifica della conformità del progetto: essa veniva compiuta dall'ufficio tecnico o dal tecnico incaricato dal comune competente. Inoltre il sindaco, nel rilasciare il certificato di agibilità e di abitabilità per tali opere, doveva accertare che fossero realizzate nel

rispetto delle disposizioni vigenti in materia di eliminazione delle barriere architettoniche. Il procedimento è stato parzialmente rivisto da norme successive.

Lo stesso articolo prevedeva sanzioni in caso di violazione della normativa per il progettista, il direttore dei lavori, il responsabile tecnico degli accertamenti per l'agibilità o l'abitabilità e il collaudatore; ciascuno, infatti, è direttamente responsabile secondo la propria competenza.

Nell'ambito delle accessibilità dei trasporti va segnalato il progressivo recepimento dell'Italia dei regolamenti europei in particolare legati al trasporto aereo, ferroviario, al trasporto su gomma, per mare e per vie navigabili interne. Va detto che per alcuni di questi regolamenti è prevista un'entrata in vigore progressiva.

Riguardo alla verifica, al controllo e alla corretta applicazione di tali regolamenti, l'Italia ha attribuito la competenza all'ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile) e, dal 2011, alla costituita *Autorità di Regolazione dei Trasporti*, come d'altra parte previsto dai regolamenti europei.

### 1.8. Le ICT nelle norme internazionali

In questa logica, un altro riferimento rilevante per i servizi connessi ai beni culturali è l'articolo 21 del CRPD, che riguarda l'accesso all'informazione, laddove prevede che debbano essere messe: *“a disposizione alle persone con disabilità le informazioni destinate al grande pubblico in forme accessibili e mediante tecnologie adeguate ai differenti tipi di disabilità, tempestivamente e senza costi aggiuntivi.”* Si tratta di una disposizione che ha impatto, ad esempio, sulla realizzazione di siti web, applicazioni per i dispositivi mobili e altre tecnologie ICT (Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione) sempre più rilevanti.

Meritano di essere ricordati, inoltre, l'articolo 4, comma 3 e l'articolo 33 che richiamano la necessità e l'opportunità di una partecipazione reale e significativa delle organizzazioni di persone con disabilità quando si affrontano i problemi di accessibilità.

La Convenzione impone quindi di ripensare profondamente quei luoghi in modo operativo, pratico e applicando soluzioni.

L'accennato aspetto dell'accessibilità delle ICT, connesso all'innovazione anche nel settore dei beni culturali, è ben presente nelle indicazioni dell'UE, non solo nel riprendere gli standard internazionali (W3C) ma anche nell'ampliare ed estenderne il campo di azione.

Va certamente ricordata la **direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio del 26 ottobre 2016, 2016/2102/UE** relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici.

Essa esplicita i principi di accessibilità in questi ambiti: *percepibilità*, dove le informazioni e i componenti dell'interfaccia utente devono essere presentabili agli utenti in modalità percepibili; *utilizzabilità*, in cui le componenti e la navigazione dell'interfaccia utente devono essere utilizzabili; *comprensibilità*, le informazioni e il funzionamento dell'interfaccia utente devono essere comprensibili; *solidità*, i contenuti devono essere abbastanza solidi da poter essere interpretati con sicurezza da una vasta gamma di programmi utente, comprese le tecnologie assistive.

Le prescrizioni contenute nella direttiva si applicano, fra l'altro, ai siti web, alle applicazioni mobili di enti pubblici (anche enti controllati) e ONG. Sono previste poi modalità di controllo e di conformità sulle diverse prescrizioni. La direttiva è già parzialmente recepita in vari Paesi dell'UE.

La stessa UNESCO in materia di ICT aveva espresso le proprie raccomandazioni già nel 2003 (**UNESCO 20/21 maggio 2003, ICTs in the service of persons with disabilities**), pur senza entrare nelle specifiche tecniche, ma sottolineando come quelle tecnologie e soluzioni debbano essere realizzate secondo il principio dell'*universal design*, e quindi della progettazione di prodotti, strutture, programmi e servizi utilizzabili da tutte le persone, nella misura più estesa possibile, senza il bisogno di adattamenti o di progettazioni specializzate. Quelle stesse raccomandazioni sottolineano l'importanza della creazione di un network che consente la condivisione delle buone prassi e delle soluzioni nell'ambito dell'accessibilità delle ICT.

L'importanza e la centralità delle ICT nell'accesso e nella fruizione del patrimonio culturale è ricordata anche dal testo **Strategia di medio termine 2014-2021** della stessa/dell' **UNESCO** (General Conference resolution 37 C/Res. 1, punto 88) .

A rafforzare queste tendenze normative e a condizionare le ricadute operative sarà l'entrata in vigore di un ulteriore atto dell'Unione Europea, ossia la direttiva nota come "**Atto europeo di accessibilità (EAA, European Accessibility Act)**".

Tale direttiva è in prossimità di adozione, dopo l'accordo provvisorio del Parlamento europeo e del Consiglio raggiunto l'8 novembre 2018. (*COM(2015) 615 final - Proposta di direttiva sul ravvicinamento delle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri relative ai requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi*). Per completezza è utile ricordare che l'iter legislativo era iniziato nel dicembre 2015.

L'obiettivo della direttiva è di armonizzare le disposizioni amministrative, legislative e regolamentari degli Stati membri sui requisiti di accessibilità di determinati prodotti e servizi. Tra i beneficiari vi sono non solo le persone con disabilità, ma anche le persone con limitazioni funzionali, in particolare legate all'invecchiamento.

La direttiva e le sue indicazioni, che si ispirano alla progettazione universale (*universal design*), riguardano segnatamente alcuni prodotti che vale la pena di ricordare, poiché spesso entrano anche nei servizi museali come : sistemi hardware e sistemi operativi informatici generici per consumatori; apparecchiature terminali con capacità informatiche interattive per consumatori utilizzate per accedere a servizi di media audiovisivi e lettori di libri elettronici (*e-reader*).

Riguardano la direttiva i seguenti terminali: self-service destinati alla fornitura dei servizi; sportelli automatici; i terminali di pagamento; macchine per l'emissione di biglietti; terminali per il check-in utilizzati per la registrazione dei passeggeri nell'ambito di servizi di trasporto passeggeri; terminali self-service interattivi destinati alla fornitura di informazioni, ad eccezione delle macchine installate come parti integranti di veicoli, aeromobili, navi o materiale rotabile.

Rilevante è poi l'attenzione sui servizi forniti ai consumatori e utenti; la direttiva riguarda: servizi di comunicazione elettronica; servizi che forniscono accesso a servizi di media audiovisivi; libri elettronici (*e-book*) e software dedicati; commercio elettronico; servizi bancari per consumatori.

Va detto che l'EAA fissa gli obiettivi generali di accessibilità o meglio dei requisiti prestazionali e funzionali di prodotti e servizi. In sostanza, definisce quale debba essere l'accessibilità per un determinato prodotto o servizio, in termini di prestazione, ma non indica tecnicamente come realizzarla. Sarà compito degli Stati rivedere la loro regolamentazione, entro due anni dall'entrata in vigore, in base alla direttiva stessa, che è vincolante.

Quando l'Atto entrerà in vigore i produttori e i fornitori di servizi potranno esportare prodotti e

servizi conformi agli standard europei con maggiore facilità, dato che le norme nazionali saranno armonizzate sulla base di criteri di accessibilità comuni.

Sempre in tema di ICT deve essere ripreso il citato *articolo 9* della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, che richiama esplicitamente (comma 1, lettera b) l'obbligo di accessibilità ai servizi di informazione, comunicazione e altri, compresi i servizi informatici e quelli di emergenza. Appare evidente che la garanzia del requisito dell'accessibilità rientri fra le misure necessarie ad assicurare la protezione e la sicurezza delle persone con disabilità in situazioni di rischio, incluse le situazioni di conflitto armato, le emergenze umanitarie e le catastrofi naturali, previste dal *articolo 11* della stessa Convenzione.

L'accessibilità, nella logica dell'*universal design*, non riguarda solo la realizzazione adeguata degli ambiti e degli strumenti tecnici preposti al soccorso e all'emergenza, ma anche tutti i sistemi di allarme, di chiamata, di contatto con i soccorritori. I sistemi devono quindi poter essere attivati e fruiti indipendentemente dalle limitazioni funzionali (sensoriali, fisiche o cognitive). In sostanza, i sistemi di attivazione di emergenza dovrebbero rispondere ai medesimi requisiti previsti per l'accesso all'informazione.

### 1.9. Le ICT nelle norme italiane

In Italia, alcune disposizioni in materia di regolazione tecnica delle ICT sono state introdotte nell'ambito degli strumenti informatici, in particolare usati presso le pubbliche amministrazioni. Va ricordata in tal senso la **legge 9 gennaio 2004, n. 4** e le disposizioni applicative del **decreto del Presidente della Repubblica 1 marzo 2005, n. 75** e il **decreto del Ministero per le riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione 30 aprile 2008** (accessibilità degli strumenti didattici e formativi) oltre alla successiva produzione dell'**Agenzia Italia Digitale (AGID)** in particolare per l'accessibilità dei siti web e, più di recente, sulle specifiche tecniche per le tecnologie assistive.

Per completezza merita rammentare la particolare definizione di "accessibilità" espressa dalla legge 4/2004: *"la capacità dei sistemi informatici, nelle forme e nei limiti consentiti dalle conoscenze tecnologiche, di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari."*

La legge 4/2004 è stata modificata in modo significativo dal **decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 106** (*Attuazione della direttiva (UE) 2016/2102 relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici*) per adeguarsi alla direttiva dell'UE 2016/2102 nota anche come **Web Accessibility Directive (WAD)**.

L'obiettivo della direttiva, indicato dal suo articolo 1, è quello di garantire il ravvicinamento delle misure nazionali a livello di Unione europea sulla base di prescrizioni in materia di accessibilità concordate da applicare ai siti web e alle relative applicazioni mobili degli enti pubblici che favoriranno una maggiore accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili di enti pubblici.

Tale necessità discende dal fatto che i diversi Stati membri (come anche l'Italia) abbiano adottato misure basate su linee guida internazionali per la progettazione di siti web accessibili - ma tali misure spesso si riferiscono a versioni o livelli di conformità diversi di tali linee guida - oppure abbiano introdotto differenze tecniche a livello nazionale con riguardo ai siti web accessibili.

Con il decreto citato, l'Italia ora si adegua alle indicazioni della direttiva UE in particolare su alcune direttrici come :

- l'inclusione esplicita dei siti web e delle applicazioni mobili, menzionati dalla direttiva, fra i "sistemi informatici", dei quali la legge n. 4 del 2004 prescrive l'accessibilità;
- l'inserimento nella normativa italiana della definizione di "applicazioni mobili" (software applicativo progettato e sviluppato da parte o per conto dei soggetti erogatori), "sito web" (insieme strutturato di pagine Web utilizzato per veicolare informazioni o erogare servizi) e "dati misurati" (risultati quantificati dell'attività di monitoraggio effettuata per verificare la conformità dei siti web e delle applicazioni mobili di enti pubblici alle prescrizioni in materia di accessibilità);
- una definizione dei "soggetti erogatori", i quali sono individuati con il rinvio normativo (all'articolo 3, comma 1, della legge n. 4 del 2004);
- l'introduzione nella normativa italiana dell'onere sproporzionato che finisce per temperare il principio di accessibilità. La definizione di *onere sproporzionato* è quella prevista dall'articolo **14 della legge di delega n. 163 del 2017** , che prevede che per misure che impongono un onere sproporzionato si intendano misure che generano in capo a un ente pubblico un onere organizzativo o finanziario eccessivo, o mettono a rischio la sua capacità di adempiere allo scopo prefissato o di pubblicare le informazioni necessarie o pertinenti per i suoi compiti e servizi, pur tenendo conto del probabile beneficio o danno che ne deriverebbe per le persone con disabilità. L'individuazione dell'onere sproporzionato è fondata unicamente su motivazioni legittime; pertanto, la mancanza di elementi quali: il carattere prioritario, il tempo o l'assenza di informazioni non può essere considerata un motivo legittimo.

Merita qui di essere ricordata la definizione di "Applicazioni mobili" che sono: "*il software applicativo progettato e sviluppato da parte o per conto dei soggetti erogatori, per essere utilizzato dagli utenti su dispositivi mobili, quali smartphone e tablet; è escluso il software che controlla tali dispositivi (sistemi operativi mobili) o lo stesso hardware informatico*".

Il decreto declina anche i principi di accessibilità indicati dalla direttiva (percepibilità, utilizzabilità, comprensibilità e solidità). Tale fruibilità deve essere assicurata anche mediante:

- l'uniformità delle azioni da compiere per ottenere servizi e informazioni;
- la separazione tra il contenuto, la presentazione e le modalità di funzionamento delle interfacce;
- la disponibilità dell'informazione attraverso differenti canali sensoriali;
- l'indipendenza delle azioni da compiere per ottenere i servizi, dal dispositivo utilizzato per l'accesso;
- l'assenza di ingiustificati disagi o vincoli per l'utente nell'accesso al servizio o alle informazioni.

La determinazione delle regole tecniche necessarie per garantire l'accessibilità è demandata alla definizione delle linee guida da parte dell'Agenzia per l'Italia digitale.

Viene disciplinata anche la dichiarazione di accessibilità cioè quella che i soggetti erogatori devono fornire circa la conformità degli strumenti informatici (inclusi i siti web e le applicazioni mobili, si è detto) alle prescrizioni in materia di accessibilità. La dichiarazione di accessibilità deve essere resa in formato accessibile e pubblicata sul sito web del soggetto erogatore. Per le applicazioni mobili, questa resa disponibile al momento di scaricare l'applicazione, insieme ad altre informazioni.



La dichiarazione deve contenere: l'indicazione delle parti di contenuto non accessibile per onere sproporzionato e delle correlative ragioni giustificative, nonché l'indicazione delle eventuali soluzioni di accessibilità alternative; la descrizione del meccanismo di feedback (e relativo link) per consentire a chiunque di notificare ai soggetti erogatori eventuali difetti dei sistemi informatici in termini di accessibilità, nonché di richiedere delle informazioni non accessibili. In caso di mancata (o insoddisfacente) risposta nel termine di trenta giorni dalla richiesta di informazioni (non accessibili), si può procedere al reclamo tramite link di procedura.

Il nuovo decreto attribuisce all'Agenzia per l'Italia digitale la verifica della conformità della dichiarazione di accessibilità alle linee guida (dalla medesima Agenzia), nonché una verifica circa i casi di inaccessibilità. Demanda invece al difensore civico digitale (previsto dall'articolo 17 del Codice dell'amministrazione digitale) la decisione, circa l'accessibilità, sia su contestazioni mosse dall'Agid sia su reclami degli utenti. Il difensore civico digitale può in questi casi, disporre misure correttive.

È importante ricordare i tempi di entrata in vigore della nuova disciplina:

- siti web non pubblicati prima del 23 settembre 2018, a decorrere dal 23 settembre 2019;
- siti web pubblicati prima del 23 settembre 2018, a decorrere dal 23 settembre 2020;
- applicazioni mobili a decorrere dal 23 giugno 2021.

Vengono attribuite all'Agenzia per l'Italia digitale la determinazione delle linee guida sui requisiti tecnici dell'accessibilità. Nel frattempo continua ad essere vigente l'abrogato decreto del Presidente della Repubblica 1 marzo 2005, n. 75

## Tavola dei contenuti

	<i>Norme richiamate</i>
Premessa	Convenzione per la tutela del patrimonio culturale e naturale (Parigi 1972)
Il concetto di disabilità	CRPD 2006
Inclusione sociale, sostenibilità e patrimonio culturale	Agenda Europea per la Cultura (2007) Agenda Europea per la Cultura (2015-2018) Strategia europea sulla disabilità 2010-2020 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs; ONU)
Disabilità e partecipazione alla vita culturale, gli atti internazionali	CRPD 2006 Convenzione costituente una Organizzazione delle Nazioni Unite per l'Educazione, la Scienza e la Cultura (UNESCO) (1945). Strategia europea sulla disabilità 2010-2020 risoluzione del Parlamento europeo del 25 ottobre 2011 risoluzione del Consiglio d'Europa 6 maggio 2003 Convenzione sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza (1989)
L'accessibilità del patrimonio culturale, le norme italiane	decreto Ministero Beni Culturali 28 marzo 2008 decreto Ministero Beni Culturali 21 febbraio 2018 circolare Ministero Beni Culturali 6 luglio 2018 Piano Strategico per lo sviluppo del Turismo (2017-2022)
L'accessibilità nelle norme internazionali	CRPD 2006 Pathways II, Inclusion Europe (2011) Carta di Verona (2007) regolamento 1371/2007/CE regolamento 181/2011/UE regolamento 1177/2010/UE regolamento 1107/2006/CE
L'accessibilità nelle norme italiane	decreto ministeriale 14 giugno 1989, n. 236 dPR 24 luglio 1996, n. 503. legge 5 febbraio 1992, n. 104
Le ICT nelle norme internazionali	direttiva 2016/2102/UE raccomandazione UNESCO 20/21 maggio 2003 UNESCO Strategia di medio termine 2014-2021 EAA, European Accessibility Act, 2018
Le ICT nelle norme italiane	legge 9 gennaio 2004, n. 4 dPR 1 marzo 2005, n. 75 e decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 106

## SECONDA PARTE

### Linee Guida per l'accessibilità e il godimento dei siti UNESCO

#### 2.1. Perché “Linee Guida”?

Lo strumento delle Linee Guida rappresenta al tempo stesso il sedimento ragionato di esperienze comuni nel *problem solving* e di buone prassi, ma anche la raccolta di indicazioni condivise in una comunità, più o meno vasta, per affrontare al meglio la gestione, l'organizzazione e le sfide poste in ambiti e situazioni fra loro omogenei.

Per definizione le Linee Guida non possono essere mai considerate definitive poiché, nella loro applicazione concreta, possono essere elaborate soluzioni alternative, innovative e più agevoli. E ancora: si possono presentare ulteriori necessità o può modificarsi il contesto nel senso più ampio del termine.

Nell'ambito della fruizione dell'offerta turistica e culturale esistono già indicazioni e raccomandazioni spesso orientate a strutture fisiche (es. musei e pinacoteche) o a particolari aspetti (es. uso delle ICT - Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione, progettazione di percorsi pedonali, scrittura facilitata) o a specifici servizi complessi (es. sistemi per la mobilità urbana, servizi di soccorso o assistenza).

#### 2.2. I siti UNESCO

L'ambito di cui si occupano queste Linee Guida - i siti UNESCO - impone una ricomposizione ragionata e un'attenzione all'alto tasso di variabilità dei contesti.

Queste Linee Guida, infatti, concentrano la loro attenzione sui siti riconosciuti dall'UNESCO come Patrimonio dell'Umanità.

Le caratteristiche di ciascuno di essi, i contesti in cui sono collocati e la loro storia, sono molto diversi e non si limitano certo ad un singolo edificio su cui intervenire o concentrare l'attenzione, ma a realtà composite e diversificate:

- *centri storici* e luoghi aperti, interi quartieri quali, ad esempio, il Centro storico di Roma, di Firenze, di Napoli, la Città vecchia di Ragusa (Dubrovnik), la Città storica di Traù (Trogir), la Piana di Cittavecchia (Stari Grad), Castel del Monte...

- *complessi architettonici* con più edifici quali, ad esempio, i Monumenti paleocristiani di Ravenna, il Complesso episcopale della Basilica eufrasiana di Parenzo (Poreč), il Su Nuraxi di Barumini (Barumini), il Sistema difensivo di Zara, il Complesso storico di Spalato (Split) con il Palazzo di Diocleziano...

- *ambienti naturalistici* e paesaggistici quali, ad esempio, Porto Venere, Cinque Terre e le Isole, il Parco nazionale di Paklenica, il Parco nazionale d'Abruzzo, Lazio e Molise, il Paesaggio

vitivinicolo del Piemonte di Langhe-Roero e Monferrato, le Dolomiti...

- *siti archeologici* più e meno estesi quali, ad esempio, le Zone archeologiche di Pompei, Ercolano e Torre Annunziata, i Cimiteri di tombe medievali steccati, le Incisioni rupestri della Val Camonica, I Sassi e il parco delle chiese rupestri di Matera, la Valle dei Templi e l'Area archeologica di Agrigento...

Già da questa sommaria sintesi, appare evidente quanto siano eterogenei i contesti e le realtà e quanto vasta sia la portata degli interventi e degli attori da coinvolgere per il miglioramento qualitativo dell'offerta.

Non a caso, gli scenari e le azioni riguardano prevalentemente un territorio e la sua comunità, non limitandosi ad una struttura, per investire sovente beni e contenuti di natura anche immateriale.

### **2.3. Le persone con disabilità**

Nella stesura di queste Linee Guida, e quindi nelle indicazioni correlate, si sono assunti come ideali destinatari finali le persone con disabilità, così come definite nella premessa normativa.

Lo sforzo è volto ad individuare soluzioni e raccomandazioni che possano costituire elementi di facilitazione in presenza di limitazioni funzionali dei visitatori, utenti, clienti. Sul significato di tali meccanismi si tornerà più sotto.

Il riferimento alle limitazioni funzionali, che contribuiscono a generare le differenti disabilità, è notevolmente ampio, risultato di una gamma infinita di condizioni umane che si combinano a loro volta con l'età, le inclinazioni personali, la cultura di riferimento, la provenienza e il genere.

Pur sapendo che le diverse situazioni possono coesistere o essere più o meno severe, nell'ipotizzare soluzioni e formulare raccomandazioni teniamo a mente quattro macro-aree di limitazioni funzionali:

- *motorie*, cioè quelle che afferiscono alla generale mobilità fisica, legata non solo alla deambulazione, ma anche al mantenere o cambiare posizione, alla manualità fine o grossolana, alla capacità di spostare oggetti o alla tolleranza allo sforzo e alla fatica. Va da sé che non ci si riferisce soltanto alle funzionalità legate agli arti o all'apparato locomotore, ma anche degli altri apparati (es. respiratorio, cardiocircolatorio) che consentono l'esecuzione di quelle funzioni.

- *intellettive, cognitive, relazionali*, cioè le funzioni mentali globali, che riguardano la coscienza, l'orientamento, le funzioni intellettive, quelle psicosociali globali, le funzioni e attitudini intrapersonali, quelle del temperamento e della personalità e del controllo dell'energia e delle pulsioni. Ma vi sono considerate anche le funzioni mentali specifiche che interessano il pensiero e quindi le funzioni dell'attenzione, della memoria, della percezione, del calcolo, dell'elaborazione del linguaggio. Investono sia funzioni cognitive di base che di livello superiore. Vi rientrano anche le funzioni psicomotorie e quelle di elaborazione di sequenza dei movimenti complessi.

- *sensoriali della vista*, che interessano sia l'acutezza visiva che il campo visivo, arrivando a causare cecità o ipovisione. Sono altresì coinvolte altre sensazioni associate agli occhi quali, solo a titolo di esempio, la difficoltà di visione crepuscolare o a bassa illuminazione degli ambienti. E ancora, la diversa o scorretta percezione dei colori (daltonismo).

- *sensoriali uditive e vestibolari*, che riguardano sia l'udito, in termini percettivi del suono a diverse frequenze, sia vestibolari, ossia legate ad esempio all'equilibrio o causare vertigini. I deficit uditivi investono la funzione uditiva con diversi gradi di profondità, cioè di gravità, e di possibilità di ricorrere a protesi.

Ma in questo scenario vanno considerate anche *altre limitazioni* funzionali che possono sfuggire a questa strumentale ma grossolana suddivisione, come quelle che riguardano la voce e l'eloquio, così importanti nella comunicazione, oppure alcune patologie di natura neurologica difficilmente assimilabili nei gruppi precedenti, quali l'epilessia. Non possono essere dimenticati poi i problemi che interessano l'apparato urologico, endocrinologico o metabolico (es. il diabete).

Nell'analisi generale vi sono attenzioni alle patologie e alle limitazioni tipiche dell'*invecchiamento*, molto spesso trasversali ai gruppi descritti sopra. Un rilievo, questo, doveroso non solo da un punto di vista metodologico, considerata anche la crescente incidenza della popolazione anziana e l'attenzione a politiche e servizi per l'invecchiamento attivo.

Assumere a riferimento queste limitazioni significa connotare gli interventi e le pratiche su potenziali barriere, ostacoli, necessità e, conseguentemente, progettare e gestire i contesti adottando soluzioni il più possibile universali, implementando elementi di facilitazione, mediazione e supporto, attenti ad un'utenza ampliata

## 2.4. Le parole chiave

Nell'elaborazione e nella stesura di queste Linee Guida sono assunte e ricorrono alcune parole chiave che ne costituiscono il bagaglio ideale, peraltro più attuale e condiviso dai vari attori che in questi ultimi anni hanno partecipato al dibattito sull'accessibilità, sulla partecipazione e sul diritto di accesso alla cultura e al suo patrimonio.

Se ne danno di seguito sommariamente le definizioni.

*Accessibilità*: concetto e principio molto variegato e denso di significati, che ha specifiche ricadute operative non solo nella programmazione degli interventi e delle strategie, ma anche nella concreta attuazione delle azioni rivolte alla qualificazione del patrimonio culturale e ambientale. L'accessibilità, presupposto alla fruibilità e al godimento del patrimonio, è sia fisica che culturale. Si riferisce alla mobilità sostenibile nei luoghi e nei territori, ma anche ai sistemi di informazione, di accoglienza ricettiva, ai servizi di supporto e di mediazione. L'*Universal design*, in tal senso, diviene un metodo di ideazione che genera prodotti, strutture, programmi e servizi utilizzabili da tutte le persone, senza il bisogno di adattamenti o di progettazioni specializzate.

Ciò non esclude comunque il ricorso a dispositivi di sostegno per particolari gruppi di persone con disabilità ove siano necessari.

*Fruibilità*: effettiva possibilità di accedere e usare prodotti, luoghi, percorsi e informazioni da parte degli utenti, senza distinzioni legate alla loro condizione di età o di salute. Conseguenza primaria di una completa accessibilità, ne rappresenta l'applicazione pratica.

*Godimento*: rappresenta un valore aggiunto rispetto all'accessibilità e alla fruibilità, ed è reso possibile da interventi che mirano alla permeabilità culturale del patrimonio. Tali provvedimenti rendono davvero possibile ai visitatori di comprendere e interpretare la storia, la complessità e la varietà del patrimonio visitato, apprezzandone l'unicità, l'identità dei luoghi e le sue caratteristiche, vivendo così esperienze di maturazione e arricchimento personale.

Una logica che va ben al di là della mera eliminazione di ostacoli, ma interviene per consentire a tutti di vivere esperienze significative.

*Interazione e integrazione*: costituiscono un presupposto per il reale perseguimento degli obiettivi di valorizzazione, tanto più necessarie proprio per le peculiarità dei siti UNESCO. L'interazione è la necessaria relazione matura e mantenuta fra gli operatori, gli attori della filiera turismo, gli *stakeholder*, i *policy maker* e la comunità di riferimento. L'integrazione ne è la conseguenza: una interoperabilità fra i sistemi che insistono sul territorio di riferimento. Se ciò è vero in generale e relativamente ad ogni azione specifica, ancor di più lo è riferendosi alla disabilità in ambito culturale. Come per qualsiasi visitatore potenziale, la qualità dell'esperienza turistica, ricreativa e culturale non è esclusivamente limitata al complesso museale, al percorso ambientale, all'area archeologica, ma comprende tutti gli altri servizi e opportunità prossimali: la medesima attenzione deve essere riservata anche ai fruitori soggetti a disabilità.

*Innovazione*: interessa una vasta area di ambiti, che vanno dalla qualità dei servizi e dei prodotti alle tecnologie, ai processi, ai modelli organizzativi, ai profili e alle capacità professionali, alla comunicazione e all'informazione. Un ruolo centrale è giocato dalla digitalizzazione e dalle ICT, che aprono nuovi scenari e opportunità sia per l'accessibilità che per la fruibilità del territorio e del sito UNESCO, sia per il godimento, poiché offrono strumenti di conoscenza ed esperienza in modo potenzialmente sostenibile.

Per i visitatori con disabilità l'innovazione rappresenta un valore aggiunto quando consente un più efficace accesso alle informazioni o prevede supporto nell'orientamento, oppure quando permette di accedere ai contenuti museali, culturali e ambientali con modalità prima proibitive o irraggiungibili. Lo sviluppo e la diffusione delle ICT e della tecnologia apre così nuovi scenari di inclusione, certamente da perseguire in modo ragionato e integrato.

*Formazione e aggiornamento*: tutti gli operatori che possono entrare in contatto con i visitatori con disabilità, oltre che costituire un presupposto irrinunciabile per la qualità dell'offerta, offrono, partendo dalla concreta consapevolezza delle condizioni delle persone, strumenti per il quotidiano operare in modo efficiente, in modo da interpretare e rispondere appropriatamente alle necessità e alla peculiarità, evitando approssimazioni o atteggiamenti basati su luoghi comuni o mancata conoscenza.

*Monitoraggio e osservazione*: le singole attività, i singoli contesti e il sistema complessivo devono essere funzionali sia alla programmazione o alla progettazione di micro-interventi, sia alla definizione di strategie complessive.

Ma il monitoraggio è rilevante anche alle verifiche di efficacia ed efficienza di soluzioni già adottate. Nella logica dell'interazione, di cui si è scritto sopra, anche il monitoraggio richiede il coinvolgimento diretto sia dei visitatori (indagini di *customer satisfaction*, gestione segnalazioni e reclami ecc.) che degli *stakeholder*, in particolare delle organizzazioni di rappresentanza delle persone con disabilità, con ricorso a momenti di audit e/o di collaudo civico, di predisposizione condivisa di *check list*. Il monitoraggio è parte integrante degli interventi di valorizzazione e di miglioramento della qualità dell'offerta.

## **2.5. Operatori, stakeholder, partner**

La qualità dell'offerta turistica e culturale presuppone, come detto sopra, la costruzione e il mantenimento di una interazione fra soggetti e sistemi diversi. Se questo presupposto è valido in generale, lo è ancor più quando si assumono a destinatari le persone con disabilità e nel complesso una utenza ampliata. Esso è poi ancor più vincolante e preliminare quando il riferimento è un sito UNESCO che per sue peculiarità insiste su un territorio e un ambiente diffuso e ampio con conseguenti relazioni più estese con servizi, sistemi, comunità.

Quelli che si elencano di seguito sono soggetti che, pur con specificità diverse, possono contribuire alla valorizzazione e alla sostenibilità del patrimonio secondo le proprie competenze, mission, aspettative, background, istanze, e possono collaborare anche al raggiungimento degli obiettivi salienti per le persone con disabilità.

In tal senso alcuni dei soggetti elencati possono qualificare la loro partecipazione alla rete, altri possono trarre nuove ragioni di opportunità per partecipare a quella interazione con il loro apporto di conoscenze, relazioni, risorse, ma anche idee progettuali e di concreto operare.

In questa visione vanno sicuramente considerati i soggetti che seguono:

- *gli operatori* intendendosi gli enti che assicurano la gestione del sito, del complesso, dell'area con i servizi correlati, inclusa la comunicazione;
- *le organizzazioni delle persone con disabilità* che sono portatrici sia di istanze che di conoscenze, e che sono in grado di collaborare e testare soluzioni organizzative, prodotti, servizi in funzione delle specifiche necessità, oltre che di effettuare collaudi civici;
- *le comunità di riferimento* nelle loro organizzazioni di consultazione e rappresentanza che possono garantire e rafforzare la ricercata interazione con il territorio e la collettività su cui insiste il patrimonio culturale e che già dovrebbero avere consapevolezza sulla disabilità;
- *le organizzazioni di rappresentanza delle attività di accoglienza turistica* che sono prossimali al sito, all'area, al complesso UNESCO e possono trarre vantaggio dalla valorizzazione del patrimonio culturale, ma al contempo possono modulare la propria offerta alle esigenze di

una utenza ampliata; ci si riferisce a strutture ricettive, ma anche a esercizi commerciali, di ristorazione, di intrattenimento;

- *gli uffici di informazione e promozione del turismo* che garantiscono supporto informativo ad ampio spettro, quindi non strettamente connesso al sito UNESCO ma anche ad altre opportunità disponibili sul territorio di riferimento anche per una utenza ampliata;

- *le organizzazioni di volontariato* del territorio, considerando come tali gruppi con ampio spettro di interessi, non solo di supporto alle persone, ma anche culturali, ambientali, di promozione folkloristica, musicale, sportiva, o qualsiasi altro aspetto identitario del territorio; nel novero vanno assunte anche fondazioni o simili che abbiamo fra gli obiettivi quelli appena indicati;

- *gli enti e aziende di gestione di servizi per la mobilità* che in un'ottica di integrazione e intermodalità possono migliorare molto la qualità di fruizione del patrimonio e del territorio afferente; nel novero vanno considerati non solo i trasporti pubblici locali, ma anche i servizi di taxi e di noleggio con conducente, i servizi di rent a bike, il sistema dei parcheggi, la gestione delle piste ciclabili, tutto ciò, quindi, che garantisce la mobilità sul territorio; anche in questo caso con attenzione e servizi rivolti alle persone con disabilità e anziane;

- *le scuole* rappresentano sempre più un partner per la congiunzione fra le nuove generazioni e il patrimonio culturale e l'opportuno sfruttamento di quest'ultimo a fini formativi, di avvicinamento all'arte, alla cultura, all'ambiente, alla storia identitaria del territorio; le scuole sono anche veicolo di inclusione di studenti con disabilità e spesso garantiscono figure di mediazione e sostegno per la partecipazione a percorsi di visita ma anche a laboratori presso strutture museali;

- *il mondo accademico* può essere un ambito non solo di studio e di ricerca proprio sul patrimonio culturale, ma anche il luogo in cui sviluppare modalità di accesso alternativo alla cultura, sperimentazioni di metodologie e tecniche innovative, strumenti di comunicazione o di accesso all'informazione.

## **2.6. I focus**

Nel perseguire obiettivi quali l'accessibilità, la fruibilità, il godimento, la valorizzazione del patrimonio culturale e ambientale e il miglioramento della qualità turistica ci si focalizza, pur con tempi e responsabilità differenti, su tutta la variabilità di elementi che connotano il contesto e l'ambiente, dal particolare al generale.

- *i prodotti e le soluzioni* reali o da modificare o da realizzare con i quali si relaziona il visitatore, in particolare con disabilità, ottimizzandone l'uso. Negli ambiti oggetto delle presenti Linee Guida i prodotti afferiscono all'informazione, all'orientamento, alla mobilità



(nei siti UNESCO e nell'ambiente prossimale), all'accesso ai contenuti e ai beni culturali. Sono incluse le applicazioni digitali usate su device mobili, i siti, gli strumenti per la bigliettazione e prenotazione, ma anche tutte le ICT che possono consentire l'audiodescrizione e la sottotitolazione, come pure le soluzioni grafiche ad alta leggibilità o i prodotti improntati alla lettura facilitata. Sono inclusi tutti i prodotti che supportano la mobilità personale negli edifici e, in genere, nello spazio costruito.

- *i luoghi* sono gli edifici e gli spazi di pertinenza, i percorsi e le aree all'aperto più o meno antropizzate, l'ambiente naturale, i percorsi, lo spazio costruito, l'ambiente, le aree o gli spazi destinati a servizi della più diversa natura (aree di sosta o di parcheggio, di pic-nic o di ristoro, di attesa ecc.); vi sono inclusi anche gli edifici o i locali destinati a servizi di accoglienza, di informazione, di ristorazione o commerciali. I luoghi sono anche i centri storici ove si svolge la quotidianità della collettività di riferimento, inclusi mercati, eventi pubblici e altro.

- *i servizi* sono le soluzioni organizzative adottate o che si intende modificare o introdurre per migliorare la qualità dell'offerta. I servizi svolgono le loro funzioni usando prodotti, risorse umane e contestuali e sono incardinati in sistemi solitamente complessi. Nelle soluzioni organizzative si contempla anche la gestione delle risorse umane, la loro selezione, orientamento, formazione. Negli ambiti precipui delle linee guida non ci si riferisce solo ai servizi strettamente museali o dei siti, ma anche ai servizi informativi, di supporto, per la mobilità, commerciali, ricettivi e di ristorazione.

- *i sistemi* sono l'esito strutturato consolidato, ma comunque oggetto di possibili modificazioni, di politiche (inclusa l'allocazione di risorse) e di dinamiche relative ad ambiti tipici della collettività, sia intesi come risposte ad esigenze di una comunità che di sviluppo economico e di produzione. Vi rientrano certamente il sistema dell'offerta turistica, il sistema di mobilità, il sistema economico di sfruttamento o promozione delle risorse di un territorio.

## 2.7. Gli obiettivi e le raccomandazioni

In questa parte si tenta di declinare in termini operativi gli obiettivi generali, le istanze e i principi fin qui espressi. Le raccomandazioni che ne derivano non vanno considerate né totalmente esaustive, né definitive. Le stesse raccomandazioni, come si può agevolmente intuire, afferiscono a diverse responsabilità e quindi comportano differenti coinvolgimenti di operatori, stakeholder, policy maker.

In questa formulazione si sono, in parte, riprese alcune recenti elaborazioni frutto di un lavoro condiviso e da ritenersi autorevole, tentando di integrarle e adeguarle al contesto di riferimento che è quello dei siti UNESCO.

Si è attinto in particolare dalla circolare del Ministero dei Beni Culturali del 6 luglio 2018, interna, e soprattutto dall'allegato "*Piano per l'eliminazione delle barriere architettoniche (P.E.B.A.): un piano strategico per l'accessibilità nei musei, complessi monumentali, aree e parchi archeologici*". L'altra fonte utile, soprattutto per l'ultima parte, sono state le "*Linee Guida per il godimento del patrimonio*

*museale dell'Emilia-Romagna per le persone con disabilità.*" (Regione Emilia Romagna , 2015)

**[ESPERIENZE:** A più riprese l'Organizzazione Mondiale per il Turismo (UNWTO) si è occupata delle soluzioni possibili per migliorare la qualità dell'offerta turistica alle persone con disabilità.

Vanno segnalate senza dubbio almeno tre pubblicazioni che recano, oltre a raccomandazioni operative, una serie di buone prassi raccolte nel mondo, relative a strutture, ma anche centri storici, città, sistemi di mobilità.

*"Manual on Accessible Tourism for All Public-private Partnerships and Good Practices"* (2015)

*"Recommendations on Accessible Information in Tourism"* (2016)

*"Manual on Accessible Tourism for All (Module V: Best Practices in Accessible Tourism)"* (2016)

I tre volumi sono disponibili gratuitamente nel sito ufficiale del UNWTO: <http://www2.unwto.org/>

### **2.7.1. L'accessibilità delle informazioni per la programmazione della visita**

*Descrizione:* è l'ambito relativo alle informazioni sui contenuti, servizi, opportunità e condizioni utili a programmare la visita e il soggiorno, ma anche l'insieme delle soluzioni adottate per raccogliere e gestire eventuali esigenze del visitatore. Tali informazioni sono rese note con qualsiasi canale e con qualsiasi modalità, incluso l'intervento di operatori.

*Obiettivi generali:* garantire a tutti, oltre alla completezza ed efficacia, l'accessibilità e la comprensibilità delle informazioni, necessarie ad organizzare e svolgere al meglio la visita, a promuovere il soggiorno nel territorio di riferimento.

**[ESPERIENZE:** Nell'ambito del progetto MUST (*Mobility UNESCO Sustainable Tourism*), è stato realizzato il portale "[Sicily for All](#)", che raccoglie informazioni circa le caratteristiche di accessibilità di alcuni siti UNESCO della Sicilia (Monte Etna, Città tardo barocche del Val di Noto, Villa romana del Casale a Piazza Armerina, Isole Eolie, Palermo arabo-normanna e le cattedrali di Cefalù e Monreale, Siracusa e la Necropoli Rupestre di Pantalica, Area archeologica di Agrigento), dei loro musei, chiese, palazzi storici, ma anche delle strutture ricettive e più in generale dei servizi a disposizione del turista con disabilità, consentendogli di valutare autonomamente se i luoghi siano in grado o meno di far fronte alle specifiche esigenze. Secondo gli animatori del progetto, esso non è rivolto alle sole persone con disabilità, ma è pensato per un'ampia platea di persone, che include, ad esempio, chi si affatica a camminare, i bambini, gli anziani, le donne incinte, le famiglie con passeggini ecc. L'obiettivo ultimo è di giungere alla creazione di un network di "operatori accessibili".]

### **Prodotti**

*Obiettivo generale:* offrire informazioni omogenee ed efficaci attraverso modalità, linguaggi e soluzioni diverse, ma fra loro integrate, in modo da garantire al visitatore potenziale di raggiungere

e assimilare i medesimi contenuti a prescindere dalle sue peculiarità e dal canale/modalità usati.

*Raccomandazioni trasversali:*

- Coordinare i prodotti relativi al sito in modo da garantire coerenza dei contenuti, della grafica, della riconoscibilità.

- *materiali informativi cartacei (brochure)* – FORSE ERRORE DI LAYOUT

*Obiettivi:* rendere disponibili materiali, destinati in particolare alla distribuzione in loco ma anche scaricabili dal sito web, che offrano una modalità di consultazione tradizionale.

*Raccomandazioni:*

- Applicare le principali regole di *copywriting* finalizzate ad una lettura immediata e intuitiva dei testi.

- Realizzare le brochure anche in formati ad alta leggibilità, in linguaggio semplificato (*easy to read*), in Braille.

- Le brochure relative al sito/complesso/percorso riportino almeno questi contenuti relativi alla accessibilità e fruibilità:

- come raggiungere il sito (trasporto pubblico, privato, ciclabile, pedonale);

- dove reperire le principali informazioni sulla mobilità nel territorio;

- se e dove sono presenti posti auto riservati alle persone con disabilità;

- se nelle aree di interesse vi sono limitazioni al traffico e quali sono le condizioni per accedervi;

- gli orari di visita dei luoghi di interesse;

- i costi dei biglietti, le eventuali riduzioni o agevolazioni;

- le modalità di prenotazione dei servizi e i riferimenti;

- caratteristiche di accessibilità del sito/percorso, con la descrizione di tutti gli ingressi accessibili, i sistemi di percorrenza, le caratteristiche degli ascensori e le ubicazioni; la presenza di percorsi podotattili; i servizi a disposizione (toilette, luoghi di ristoro, auditorio ecc.); attrezzature e ausili a disposizione (audio-guide dotate di dispositivi di ascolto assistito e tastiera Braille; sedia a ruote manuale; servizi di visita guidata per non vedenti o traduzione nella lingua dei segni (nazionale e internazionale));

- la presenza nel sito/complesso/percorso di guide o schede ad alta leggibilità o in Braille;

- le modalità e i riferimenti per richiedere maggiori informazioni sull'accessibilità.

- Le brochure relative al sito/complesso/percorso riportino o rimandino a contenuti relativi ad altre opportunità del territorio.

**[ESPERIENZE:** *Articolo 27* è un'informativa promossa dal Museo Tattile Statale Omero e dal Ministero italiano per i beni ambientali e culturali, in collaborazione con organizzazioni di persone con disabilità, con lo scopo di far conoscere i musei e i luoghi della cultura italiani che hanno realizzato iniziative per favorire l'accesso ai contenuti culturali ed esperienze inclusive per le persone con disabilità.

L'informativa *Articolo 27*, reperibile sul sito <http://www.museoomero.it>, facilita la ricerca dei musei e dei luoghi della cultura senza barriere, le cui informazioni sono state raccolte tramite un apposito form. I dati inerenti ai luoghi della cultura afferenti

alla Direzione Generale Musei del Ministero italiano per i beni ambientali e culturali, e in particolare istituti e musei di rilevante interesse nazionale, nonché musei, monumenti e aree archeologiche dei poli museali nazionali, sono invece raccolte tramite il progetto “AD. Arte. L’Informazione. Un sistema informativo per la qualità della fruizione dei beni culturali da parte di persone con esigenze specifiche” e sono consultabili al sito [www.accessibilitamusei.beniculturali.it](http://www.accessibilitamusei.beniculturali.it).

Sono disponibili due versioni dell’informativa *Articolo 27*. Una grafica, che riporta accanto al nome del museo o del luogo culturale i loghi inerenti le tipologie di disabilità - motoria, visiva, uditiva, intellettiva, plurima - per le quali sono garantite attività didattiche ed educative, percorsi esperienziali inclusivi e significativi. Una esclusivamente testuale, destinata alle persone non vedenti e sordocieche, con l’elenco dei musei e luoghi culturali a loro fruibili.]

- *sito web e applicazioni mobili*

*Obiettivi:* rendere disponibili informazioni utili alla visita del sito/complesso/ percorso e alla permanenza nel territorio afferente, mantenerle aggiornate in modo congruente con altri strumenti informativi, usando le ICT in modo appropriato e accessibile anche alle persone con disabilità, indipendentemente dalle loro limitazioni funzionali.

*Raccomandazioni:*

- Seguire, nella progettazione del sito internet, le indicazioni della direttiva (UE) 2016/2102 relativa all’accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici (*Web Accessibility Directive WAD*).

- Applicare strategie di “design responsivo” (*Responsive Web Design*) per favorire la navigazione e l’approfondimento dei contenuti anche tramite dispositivi mobili.

- Seguire, nella redazione dei contenuti informativi, le principali regole di *copywriting* del web, finalizzate ad una lettura immediata e intuitiva dei testi.

- Applicare ai contenuti strategie organiche SEO (*Search Engine Optimization*) per garantire la messa in evidenza e la raggiungibilità degli stessi tramite i motori di ricerca.

- Le informazioni relative al sito/complesso/percorso riportino almeno questi contenuti relativi alla accessibilità e fruibilità:

- come raggiungere il sito/complesso/percorso (trasporto pubblico, privato, ciclabile, pedonale);
- dove reperire le principali informazioni sulla mobilità nel territorio;
- se e dove sono presenti posti auto riservati alle persone con disabilità;
- se nelle aree di interesse vi sono limitazioni al traffico e quali sono le condizioni per accedervi;
- gli orari di visita dei luoghi di interesse;
- i costi dei biglietti, eventuali riduzioni o agevolazioni;
- le modalità di prenotazione dei servizi e i riferimenti;
- caratteristiche di accessibilità del sito/percorso, con la descrizione di tutti gli ingressi accessibili, i sistemi di percorrenza, le caratteristiche degli ascensori e le ubicazioni; la presenza di percorsi podotattili; i servizi a disposizione (toilette, luoghi di ristoro, auditorio ecc.); attrezzature e ausili a disposizione (audio-guide dotate di dispositivi di

- ascolto assistito e tastiera Braille; sedia a ruote manuale; servizi di visita guidata per non vedenti o traduzione nella lingua dei segni (nazionale e internazionale);
- la presenza nel sito/complesso/percorso di guide o schede ad alta leggibilità o in Braille;
  - le modalità e i riferimenti per richiedere maggiori informazioni sull'accessibilità.
- Nella consultazione del sito fornire alternative equivalenti con contenuti visivi e audio: video in lingua dei segni (per garantire l'accesso alle persone sorde segnanti), materiale (immagini, video ecc.) con linguaggio facilitato mirato a particolari esigenze di pubblico (autismo, Alzheimer ecc.), sottotitoli e testi ad alta leggibilità secondo le norme dell'*easy to read* (adatte sia per le persone sorde che preferiscono la lingua scritta sia per le persone con disabilità intellettiva), testi e grafica comprensibili, anche se consultati in monocromia (per le persone ipovedenti).
  - Riportare o rimandare a contenuti relativi ad altre opportunità del territorio e ad altri siti di informazione sulla ricettività e sulla ristorazione.
  - Prevedere la possibilità di scaricare materiale informativo audio (podcast) e brochure stampabili in formato A4 formulate secondo le norme dell'*easy to read*, con lettere grandi e contrasto scrittura-sfondo.
  - Usare il sito web anche come canale per inviare richieste di informazione, di prenotazione, di suggerimenti.
  - Nella realizzazione di applicazioni per dispositivi mobili, prevedere il rispetto delle indicazioni della direttiva (UE) 2016/2102 relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici (*Web Accessibility Directive WAD*).

## **Servizi**

*Obiettivo generale:* garantire servizi informativi integrati fra loro, e in interazione anche con altri servizi per la mobilità e per l'accoglienza (ricettività e ristorazione), che agiscano con la consapevolezza delle disabilità e la conoscenza di soluzioni e opportunità presenti e praticabili nel territorio afferente.

- *i punti informativi e di prenotazione (incluso ticket online)*

*Obiettivi:* assicurare punti informativi e di prenotazione accessibili, in presenza o in remoto, che garantiscano il reperimento e la comprensione di informazioni utili alla programmazione della visita e alla permanenza su territorio di riferimento.

*Raccomandazioni:*

- Prevedere sistemi di prenotazione e contatto telefonico diretto, o indiretto in remoto, seguiti da personale con una formazione adeguata.
- Per istituzioni grandi o istituzioni in rete prevedere un numero dedicato all'accessibilità, assicurando operatori front-line formati per affrontare adeguatamente le richieste di informazioni riguardanti le diverse forme di accessibilità e fornire approfondimenti sui servizi resi disponibili dal sito/complesso/area.
- Nelle sedi fisiche dei punti informativi, garantire:
  - il rispetto dei criteri di accessibilità sia dell'ingresso che dell'interno;
  - l'accessibilità e la fruibilità dell'arredo e in particolare dei desk, degli espositori, degli

- eventuali pannelli informativi e delle eventuali postazioni internet;
- la presenza di punti di seduta confortevoli;
- l'accessibilità di eventuali locali igienici;
- la presenza dei materiali informativi indicati nel capitolo precedente e di materiali relativi alle opportunità offerte dal territorio;
- il comfort generale degli ambienti, con attenzione anche alla limitazione di rumori o suoni di disturbo.
- I totem o le postazioni multimediali devono essere realizzati tenendo conto della massima ampiezza di utenza possibile (audiodescrizioni alternative, sottotitolazioni) o rimandare a soluzioni alternative che offrano i medesimi contenuti.
- Nell'area prossimale al punto informativo deve essere garantita un'adeguata mobilità: presenza di aree di sosta dedicate; percorsi pedonali privi di ostacoli e con la presenza di soluzioni per l'orientamento; presenza di sistemi di chiamata da attivare in caso di necessità.
- Qualora il punto informativo si trovi direttamente all'interno o all'ingresso di un complesso, di un'area o di una struttura museale, gli interventi e le soluzioni sono integrate in una strategia complessiva.
- Nel caso di punti informativi in remoto o che funzionano anche in remoto:
  - nei contatti telefonici prevedere l'uso di videocomunicazioni, tramite web (integrando gli interventi sul sito web), strumenti instant, come le chat, per assicurare tempestività nella risposta
  - nell'uso delle email assicurare un servizio di risposta entro le 12 ore.
- *la formazione del personale front-line*  
*Obiettivi:* garantire efficace preparazione e aggiornamento al personale che entra in contatto con potenziali visitatori con disabilità, migliorando la qualità dell'accoglienza presso i servizi informative o di front-line.  
*Raccomandazioni:*
  - Prevedere una formazione di base per tutto il personale che, a vario titolo, può entrare in contatto con le persone disabili; nei percorsi formativi prevedere almeno i seguenti contenuti:
    - elementi di consapevolezza sulla disabilità, in particolare in relazione all'accesso all'informazione e al patrimonio culturale;
    - elementi utili ad individuare le potenziali differenti disabilità, le eventuali esigenze e soluzioni;
    - elementi utili a stabilire una corretta relazione con tali visitatori e i loro accompagnatori.
  - Prevedere nell'elaborazione e nella conduzione dei percorsi formativi e di aggiornamento una collaborazione diretta con le organizzazioni di rappresentanza delle persona con disabilità.
  - Prevedere, nella routinaria formazione e aggiornamento del personale, la trasmissione di conoscenze e informazioni sulle opportunità presenti nel territorio con gli elementi utili al godimento da parte delle persone con disabilità.

## **Sistemi**

*Obiettivo generale:* promuovere e garantire l'integrazione nel territorio del sito UNESCO, coordinare

i diversi servizi informativi o iniziative di promozione del territorio, in modo da rendere sostenibile e maggiormente efficace il sistema.

*Raccomandazioni:*

- Promuovere e incentivare le interazioni fra operatori e *stakeholder* in una logica di rete, di condivisione di informazioni e di sviluppo omogeneo dei prodotti informativi.
- Promuovere la correlazione con i sistemi informativi tipici dei sistemi di mobilità, di accoglienza (strutture ricettive, ristorazione), di promozione culturale, di intrattenimento e svago.

**[ESPERIENZE:** Con l'espressione *Easy To Read* (letteralmente "facile da leggere") si intende un metodo per rendere accessibili le informazioni alle persone con disabilità intellettiva. Per imparare cose nuove, partecipare attivamente alla vita sociale, conoscere ed esercitare i propri diritti, assumere decisioni e compiere le proprie scelte, le persone con disabilità intellettiva hanno il diritto di ottenere informazioni in formato facile da leggere e capire. A questo scopo, sono state elaborate, all'interno del progetto europeo "Creazione di percorsi di formazione permanente per persone con disabilità intellettiva", delle [Linee guida europee](#), che contengono le regole utili alla produzione di testi scritti (sia in formato cartaceo che elettronico), audio e video ad alta leggibilità e comprensibilità. Le norme dell'*easy to read*, pur essendo pensate per supportare le persone con disabilità intellettiva, possono essere usate anche per tante altre persone (stranieri, difficoltà nella lettura...). Le norme regolano l'uso delle parole e delle frasi (adottare termini semplici e frasi brevi, non ricorrere a metafore, parole in lingua straniera o sigle...), l'organizzazione delle informazioni (raggruppare quelle inerenti lo stesso argomento e ripetere le più importanti...), la grafica e il formato (non usare sfondi che rendano difficile la lettura...), la scrittura (usare un carattere di stile e dimensioni leggibili...), le illustrazioni, l'uso del logo europeo "facile da leggere". Inoltre, le Linee guida forniscono indicazioni per garantire l'accessibilità delle informazioni fornite attraverso siti internet, supporti elettronici (CD-Rom), video o DVD, audio.]

### 2.7.2. La raggiungibilità dei luoghi

*Descrizione:* l'ambito riguarda gli elementi distali che condizionano la raggiungibilità del sito/ complesso/area/percorso. Investe, quindi, la mobilità pubblica, la viabilità, la segnaletica e ogni altra soluzione per l'orientamento, pur di non diretta competenza dell'operatore gestore del sito. La graduazione e la natura degli interventi sono chiaramente differenti qualora il sito stesso coincida con un'intera area o percorso esteso.

*Obiettivi generali:* garantire la raggiungibilità del sito o dei diversi luoghi in modo agevole, sicuro e non dispendioso, indipendentemente dal tipo di mezzo adottato per gli spostamenti.

#### **Prodotti e soluzioni**

##### - *la segnaletica*

*Obiettivi:* offrire un sistema di segnaletica immediatamente riconoscibile e individuabile, pianificato e posizionato in modo da garantire un efficace orientamento.

*Raccomandazioni:*

- Realizzare o aggiornare possibili segnaletiche lungo i percorsi in un approccio di sostenibilità, corretto impatto visivo e bassa manutenzione.
- Nei complessi o nei siti che offrono diversi punti di interesse (luoghi, edifici, complessi, altro), garantire una segnaletica che consenta collegamenti adeguati e agevoli, restituendo al contempo la percezione del patrimonio diffuso.
- Valutare l'opportunità che la segnaletica verso i luoghi di interesse sia integrata da icone che rendano facilmente individuabili le destinazioni finali.
- Valutare l'opportunità che la segnaletica generale verso luoghi di servizio (stazioni, parcheggi...) o lungo i percorsi sia integrata con icone che rendano comprensibile l'accessibilità.
- Prevedere la presenza, almeno lungo le assi principali, di segnalazione podotattile e di mappe tattili adeguatamente segnalate.
- Integrare e rendere omogenea anche all'impatto visivo la segnaletica di orientamento, con eventuali pannelli esterni di illustrazione dei luoghi o degli edifici.

##### - *le aree di parcheggio*

*Obiettivi:* garantire alle persone con difficoltà motoria la possibilità di raggiungere facilmente i punti di interesse.

*Raccomandazioni:*

- Nell'individuare e delimitare gli stalli riservati ai veicoli a servizio delle persone con disabilità, rispettare gli standard dimensionali, tenendo conto di potenziale maggiore ingombro dei veicoli e degli spazi di manovra per la salita e la discesa.
- Prevedere la dislocazione di un adeguato numero di parcheggi riservati in prossimità al sito o ai punti di maggiore interesse.
- Nel caso di aree di proprietà del sito/complesso/area, realizzare parcheggi riservati alle auto con contrassegno o indicare zone per la sosta temporanea di mezzi a disposizione disabili, assicurando il raccordo tra le diverse aree.



- *i percorsi distali*

*Obiettivi:* garantire maggiore accessibilità e fruibilità dei percorsi in direzione di siti/complessi/aree/centri.

*Raccomandazioni:*

- Assicurare che i percorsi di interesse (marciapiedi, viottoli, rampe ecc.) siano di larghezza (>90 cm) e pendenza (<8%) adeguata, non presentino ostacoli (pali, arredi urbani, aperture temporanee di porte...), piani disconnessi o eccessivamente sdrucchiolevoli.
- Nel caso fosse impossibile eliminare eventuali barriere architettoniche (presenza di particolari e imm modificabili caratteristiche morfologiche di contesto o di edifici storici di particolare pregio), e in assenza di soluzioni con specifici ausili, prevedere percorsi alternativi realizzati con cura, chiaramente segnalati, illuminati, mantenuti e utilizzabili da chiunque.
- Prevedere, almeno lungo i percorsi più impegnativi, la presenza di punti di seduta e riposo.

- *le soluzioni per orientamento*

*Obiettivi:* garantire soluzioni di supporto all'orientamento e alla raggiungibilità dei luoghi di interesse e, in generale, alla mobilità.

*Raccomandazioni:*

- Prevedere forme di orientamento nella città con dispositivi di comunicazione diversi, usando anche altre forme di riconoscimento alternative o integrative alla segnaletica, come l'illuminazione o gli arredi urbani.
- Valutare l'opportunità di sviluppare applicazioni mobili con funzioni integrate di geolocalizzazione e audiodescrizione dei luoghi.

### **Servizi**

*Obiettivi:* offrire servizi di supporto o di aiuto, anche con il ricorso a risorse umane, che favoriscano la raggiungibilità dei luoghi e la mobilità.

*Raccomandazioni:*

- Valutare l'opportunità di prevedere un servizio di supporto all'orientamento e alla mobilità attraverso operatori adeguatamente formati anche sulla disabilità (steward "di strada"), facilmente individuabili e operanti in prossimità del sito/luogo/complesso;
- Prevedere percorsi di aggiornamento, per gli operatori della polizia locale, sulla condizione di disabilità di potenziali visitatori.

### **Sistemi**

*Obiettivi:* favorire un'assunzione condivisa di responsabilità e un'interazione fra enti, servizi e portatori di interesse al fine di migliorare la raggiungibilità, l'orientamento e la mobilità prossimale al sito/complesso/area.

*Raccomandazioni:*

- Pianificare nella realizzazione di manutenzione, ordinaria o straordinaria, dei percorsi pedonali e ciclabili interventi programmati e finalizzati all'accessibilità, alla fruibilità e alla qualità del territorio.
- Prevedere adeguati controlli sull'uso improprio dei parcheggi riservati, anche in termini di ordini di servizio e priorità di intervento agli operatori competenti.

- Nella pianificazione delle aree di sosta e dei sistemi di parcheggio valutare l'incidenza e la distribuzione di questi, con particolare attenzione ai flussi di visitatori con disabilità.
- Nella pianificazione delle eventuali zone a traffico limitato, adottare soluzioni non onerose dal punto di vista amministrativo per i veicoli al servizio di persone con disabilità e favorire una diffusa informazione sulle modalità di accesso a permessi temporanei.
- Coinvolgere le organizzazioni delle persone con disabilità nella pianificazione degli interventi, in momenti di monitoraggio, audit e di collaudo civico delle soluzioni necessarie o in via di realizzazione, oltre che nei percorsi di formazione del personale.

### **2.7.3. L'accesso al sito, complesso, percorso, area**

*Descrizione:* l'ambito riguarda gli elementi immediatamente prossimali alla struttura/sito/percorso, che possono dipendere direttamente dall'operatore oppure da soggetti terzi. Si tratta di quanto è immediatamente esterno alla struttura o al sito e che può condizionare la successiva fruizione degli spazi e dei servizi. Questo ambito è solo parzialmente applicabile quando il sito di riferisca ad un intero centro o ad un'area diffusa e di ampie dimensioni.

*Obiettivo generale:* garantire un contesto che garantisca orientamento, mobilità, supporto all'ingresso fisico al sito/complesso/percorso/area e che sia confortevole.

*Raccomandazioni trasversali:*

- Privilegiare logiche di realizzazione di un sistema di prodotti e servizi fra loro integrati e omogenei.

#### **Prodotti e soluzioni**

- *le aree di parcheggio e sosta*

*Obiettivi:* garantire l'agevole accesso con mezzi propri o al proprio servizio.

*Raccomandazioni:*

- Nel caso di aree di proprietà del sito/complesso/area, realizzare parcheggi riservati alle auto con contrassegno o indicare zone per la sosta temporanea di mezzi a disposizione per persone con disabilità, assicurando il raccordo tra le diverse aree.
- Adottare soluzioni che consentano la rapida individuazione, anche a distanza, degli stalli riservati, da posizionare possibilmente in prossimità dell'accesso principale e comunque adiacenti a percorsi accessibili.
- Nell'individuare e delimitare gli stalli riservati ai veicoli a servizio delle persone con disabilità, rispettare gli standard dimensionali, tenendo conto di potenziale maggiore ingombro dei veicoli e degli spazi di manovra per la salita e la discesa.

- *i percorsi di accesso*

*Obiettivi:* garantire uno o più percorsi di accesso e uscita che consentano agevole orientamento e mobilità.

*Raccomandazioni:*

- Assicurare che i percorsi di accesso al sito, al complesso, all'area (marciapiedi, viottoli, rampe ecc.) siano di larghezza (>90 cm) e pendenza (<8%) adeguata, non presentino ostacoli

(pali, arredi urbani, aperture temporanee di porte...), piani disconnessi o eccessivamente sdruciolevoli.

- Nel caso fosse impossibile eliminare eventuali barriere (presenza di particolari e imm modificabili caratteristiche morfologiche di contesto o di edifici storici di particolare pregio), e in assenza di soluzioni con specifici ausili, prevedere percorsi alternativi realizzati con cura, chiaramente segnalati, illuminati, mantenuti e utilizzabili da chiunque.

- *i sistemi di orientamento e di segnalazione*

*Obiettivi:* garantire, soprattutto nelle aree di particolare ampiezza o complessità, un buon orientamento anche da parte di persone che possono avere difficoltà funzionali di varia natura.

*Raccomandazioni:*

- Creare un'immagine architettonica dell'ingresso che manifesti la presenza del sito/ complesso/area nel contesto ambientale e permetta l'immediata individuazione dell'ingresso (pensiline di protezione, colore del portone d'ingresso, banner, stendardi, differenziazione della pavimentazione, illuminazione ecc.). Nel caso di un complesso o di un sito con più sedi, mantenere l'omogeneità dell'immagine architettonica.

- Assicurare informazioni di base all'esterno del museo (giorni di chiusura, orari, tipologie di biglietti, numero di telefono per informazioni, sito web, servizi per specifiche esigenze ecc.).

- Valutare la necessità e l'efficacia dell'installazione di segnalazione podotattile.

- Prevedere un'adeguata presenza di segnalazioni, individuabili anche a distanza, ricorrendo anche a icone e simboli.

- Prevedere la presenza di mappe tattili, posizionate anche per migliorare l'orientamento durante l'ingresso.

- Valutare ulteriori soluzioni di supporto all'orientamento, ricorrendo anche ad altre forme di riconoscimento alternative o integrative alla segnaletica, come l'illuminazione o gli arredi urbani.

- *l'arredo e il comfort*

*Obiettivi:* offrire in prossimità dell'accesso un buon grado di comfort anche attraverso l'impiego di adeguate soluzioni e arredi.

*Raccomandazioni:*

- Prevedere all'esterno dell'edificio/complesso/area pensiline e altro in grado di proteggere i visitatori dagli agenti atmosferici in caso di attesa prolungata.

- Prevedere punti di distribuzione di acqua tenendo presente il potenziale uso anche da parte di animali da assistenza (es. cani guida per ciechi).

- Prevedere un numero adeguato di panchine o punti di seduta, valutando anche l'opportunità di usare materiali e soluzioni congruenti con l'ambiente.

- Valutare l'opportunità di usare anche le aree esterne di attesa o di seduta, posizionando pannelli o informazioni o altro che anticipino i contenuti della visita, o che siano in grado di restituire il senso del contesto in cui il visitatore si trova.

- *i sistemi di chiamata*

*Obiettivi:* garantire in prossimità degli accessi un punto di contatto per l'attivazione di servizi di assistenza, di accompagnamento o di soccorso.

*Raccomandazioni:*

- Prevedere, posizionando e segnalando in modo strategico, un pulsante di chiamata in grado di attivare il servizio di assistenza o di accompagnamento.
- Prevedere che il pulsante di chiamata attivi un feedback (vocale e visuale) che faccia comprendere al visitatore che la sua richiesta è stata raccolta e i tempi in cui sarà raggiunto dal servizio.

## Servizi

- *i servizi di assistenza e accompagnamento*

*Obiettivi:* garantire soluzioni di supporto all'accesso del sito da parte di visitatori con disabilità che possano averne necessità e le abbiano richieste.

*Raccomandazioni:*

- Destinare personale allo svolgimento della funzione di accompagnamento nelle fasi di accesso al sito/complesso/area/percorso, in una logica di integrazione con altre forme di supporto eventualmente presenti all'interno.
- Garantire adeguata comunicazione del servizio, non solo tramite i canali ordinari (sito web, brochure, altro), ma anche nelle immediate adiacenze del sito.
  - Prevedere una formazione di base per tutto il personale che, a vario titolo, possa entrare in contatto con le persone con disabilità.

**[ESPERIENZE:** *Museo per tutti* è un progetto sperimentale, attivato nel 2015, finanziato da Fondazione De Agostini, ideato e realizzato dall'associazione l'abilità Onlus, che intende delineare e sviluppare linee guida, strumenti e percorsi all'interno di quattro musei nazionali, per favorire alle persone con disabilità cognitive l'accesso alla visita e alle collezioni, in un'ottica inclusiva.

Il Museo Archeologico di Cremona, La Venaria Reale di Torino, il Museo delle Culture del Mondo - Castello d'Albertis di Genova, sono i primi tre musei coinvolti e che sono stati affiancati dal gruppo di lavoro di l'abilità Onlus con competenze specifiche nell'ambito dei beni culturali, della storia dell'arte e dell'accessibilità museale. Ma sono iniziate anche le collaborazioni con la Galleria Nazionale di Roma e il Museo degli Innocenti in Firenze.

*Bene Fai per tutti*, nato a partire dall'esperienza di *Museo per tutti*, realizza percorsi di accessibilità nei beni del Fondo Ambiente Italiano. Dopo l'accessibilità a Villa Panza a Varese e Villa Necchi Campiglio a Milano, resi accessibili alle persone con disabilità intellettiva Castello di Masino a Caravino (Torino), Villa dei Vescovi a Luvigliano di Torreglia (Padova) e Casa e Torre Campatelli a San Gimignano (Siena).

Gli interventi sono particolarmente diretti alla formazione e alla progettazione partecipata tra gli esperti del gruppo di lavoro e lo staff di ciascun museo, i quali collaborano attivamente in tutte le fasi, al fine di realizzare proposte e materiali specifici relativi al singolo contesto museale di riferimento. L'obiettivo è la costituzione

di percorsi accessibili permanenti all'interno della proposta educativa dei singoli musei: guide in lettura semplificata, schede in *easy to read*, mappe sensoriali sono i punti di forza del progetto (<https://museopertutti.it/>)]

### **Sistemi**

*Obiettivi:* favorire l'integrazione, anche in riferimento all'accesso al sito/complesso/area/percorso, con il sistema della mobilità locale.

*Raccomandazioni:*

- Favorire l'interazione e gli accordi con le aziende di trasporto, i servizi di taxi, le amministrazioni locali al fine di favorire un'adeguata programmazione delle corse, un posizionamento e una realizzazione delle fermate in modo coerente con le strategie di accessibilità e orientamento nell'area di accesso.

**[ESPERIENZE:** L'azienda dei trasporti pubblici di Cagliari (CTM) sta lavorando in termini di accessibilità del trasporto locale su due assi principali. Da un lato l'accessibilità della flotta, composta da mezzi nuovi e tecnologicamente avanzati, dotati di meccanismo di abbassamento del pianale in corrispondenza delle fermate, di pedana estraibile per l'accesso a bordo, di sistemi video per le informazioni e anche audio per le indicazioni di prossima fermata; dall'altro lato sul continuo inserimento di nuove tecnologie per l'infomobilità, tra le quali l'applicazione per smartphone chiamata Busfinder, che dal 2012 permette di verificare in tempo reale gli orari di passaggio dei mezzi in fermata, visualizzare le news sul servizio, calcolare il proprio percorso, acquistare tutti i titoli di viaggio, anche gli abbonamenti integrati con gli altri vettori e validarli a bordo. A partire dal 2017, tale applicazione è stata arricchita di ulteriori funzionalità, che consentono alle persone con disabilità visiva di usare il servizio di trasporto in autonomia. Sono state infatti introdotte due nuove funzioni: "Prenotazione di fermata" e "Assistente di viaggio virtuale". Con la prima, la persona può essere automaticamente geolocalizzata, scegliere la linea in transito alla fermata in cui si trova e inviare in modo automatico, con un click, una e-mail alla sala operativa AVM (*Automatic Vehicle Monitoring*), che provvede ad avvisare il conducente del bus di fermarsi per far salire la persona con disabilità. Una volta a bordo, la seconda funzionalità fornisce al passeggero un assistente di viaggio virtuale, che lo informa tramite audio su dove si trova il bus in quel momento, quale sarà la prossima fermata e come prenotarla. Tramite la sintesi vocale è quindi possibile seguire il proprio percorso ed essere avvisati dell'arrivo alla destinazione prescelta.

Le nuove funzionalità della app sono state testate insieme ai destinatari del servizio e alla loro organizzazione sul territorio.]

### 2.7.4. L'accoglienza

**Descrizione:** è l'ambito di struttura, di servizi e di personale riferito all'ingresso e alla prima fase di accoglienza dei visitatori, sia che preludano alla visita in senso stretto sia che offrano servizi collaterali propedeutici o meno.

**Obiettivi generali:** garantire un buon impatto al visitatore, onde evitare disagi e disorientamento e favorendo l'immediato e agevole accesso alla struttura o area, alle prime informazioni e ai servizi collaterali.

**[ESPERIENZE:** Il progetto “*La falesia dimenticata*”, promosso da Dolomiti Open, associazione sportiva dilettantistica, in collaborazione con Sportfund, fondazione per lo sport, si è proposto di restituire alla collettività e alla fruizione di tutti un'area inserita nel Patrimonio UNESCO delle Dolomiti di Brenta, aprendo itinerari di arrampicata adatti anche a persone con disabilità. La falesia dimenticata è una parete di roccia affacciata sulle gole del fiume Sarca a San Lorenzo in Banale, in Trentino, frequentatissima dai climber durante gli anni '80 del secolo scorso, successivamente schiodata e chiusa al pubblico dal proprietario del terreno. Dolomiti Open, attraverso una campagna di crowdfunding che ha coinvolto oltre 400 sostenitori, ha acquistato il terreno che comprende la falesia. E, grazie al contributo economico del Governo Italiano, sta lavorando sulla chiodatura degli itinerari e la sistemazione dell'area con le necessarie strutture di accoglienza, in particolare i servizi igienici e le vie di accesso per le persone con disabilità.]

### Prodotti e soluzioni

#### - *l'atrio; l'ingresso*

**Obiettivi:** garantire l'immediato orientamento e l'adeguata mobilità all'ingresso.

**Raccomandazioni:**

- Quando possibile, preferire aperture con porte automatiche (eventualmente anticipate da segnale sonoro), girevoli o con sistemi a spinta che non richiedano sforzo all'apertura.
- Realizzare adeguati piani di raccordo nel caso vi siano all'ingresso doppi dislivelli (<2,5 cm) a distanza ravvicinata (<60 cm).
- Prevedere uno spazio accogliente di attesa nel quale sia anche possibile sedersi e anticipare l'esperienza museale attraverso specifici apparati comunicativi.
- Nel caso siano presenti comunicazioni scritte, prevedere testi chiari che considerino grandezza dei caratteri, interlinea, contrasto testo/sfondo, adeguata illuminazione e un livello di comunicazione facilitato, per assicurare la comprensione dei contenuti di base a chiunque abbia difficoltà cognitive o linguistiche attraverso l'utilizzo dell'*easy to read* e della Comunicazione Aumentativa e Alternativa (CAA). Usare elementi grafici (ideogrammi, illustrazioni ecc.) che possano alleggerire la comunicazione scritta e aiutare ad esplicitarne i concetti.
- Collocare gli apparati comunicativi considerando l'altezza di fruizione anche di bambini e persone su sedie a rotelle.

- *l'orientamento (mappe, mappe tattili, segnaletica)*

*Obiettivi:* consentire al visitatore di sapere sempre dove si trova. In caso di emergenza, assicurare il rapido allontanamento e la messa in sicurezza di tutte le persone.

*Raccomandazioni:*

- Prevedere soluzioni per l'immediata individuazione dei servizi principali connessi all'ingresso (biglietteria, assistenza, servizi igienici, guardaroba ecc.), nonché l'inizio del percorso espositivo, ricorrendo in modo coordinato a segnaletica, icone, illuminazioni, differenze cromatiche, mappe, mappe tattili, percorsi podotattili se necessari.

- Corredare la segnaletica identificativa con icone che possano con immediatezza offrire informazioni sui livelli di accessibilità presenti.

- Prevedere all'ingresso del museo una mappa tattile di orientamento che rappresenti i vari livelli del museo e/o un plastico della struttura museale, al fine di consentire di esplorare il luogo nel suo complesso. Valutare l'opportunità di corredare tale dispositivo con un audio descrittivo.

- Realizzare una segnaletica di orientamento secondo le norme ISO23601 *safety identification – escape and evacuation plan signs*.

- In un approccio *wayfinding*, operare per una facile e immediata relazione dell'utenza con lo spazio espositivo, consentendo il rapido orientamento individuale per fruire dei servizi e organizzare la visita secondo le proprie preferenze, come pure di abbandonare la struttura rapidamente in caso di emergenza.

- La segnaletica deve essere leggibile, ben visibile, intuitiva, coerente con la strategia comunicativa del sito/complesso/area/percorso.

- Nel caso di impiego di segnaletica elettronica, le informazioni importanti devono sempre essere garantite (soprattutto in caso di emergenza). Assicurare l'accessibilità della segnaletica in funzione delle varie esigenze manifestate, in particolare sensoriali e cognitive, prevedendola in Braille, in caratteri ad alta leggibilità, con testi semplificati e con simboli (Comunicazione Aumentativa e Alternativa, *easy to read*), video in lingua dei segni (nazionale e internazionale).

- *il comfort*

*Obiettivi:* favorire un'attesa e una permanenza confortevole, in particolare in condizioni di significativo flusso di visitatori o di situazioni soggettive.

*Raccomandazioni:*

- Prevedere, se possibile, l'allestimento di piccole zone comfort con poltrone, stand di discrezione per consentire l'allattamento al seno dei neonati, punti di ricarica di device mobili. Se possibile, prevedere un accesso wifi gratuito (funzionale anche all'accesso ad altri servizi multimediali).

- Prestare attenzione al rischio di inquinamento acustico, riverbero, eco e alla qualità dell'aria e della temperatura.

- Valutare l'opportunità di abbinare la gestione delle aree di comfort con l'offerta di postazioni multimediali o la disponibilità di informazioni di anticipazione dei contenuti del percorso, oppure sul contesto culturale o ambientale a cui il sito afferisce.

- *la biglietteria, il front-office*

*Obiettivi:* favorire un accesso agevole alla biglietteria e al front-office e una corretta relazione con il personale già nella prima fase di accesso al percorso.

*Raccomandazioni:*

- Dotare gli spazi di accesso al sito di comunicazioni redatte con scritte chiare e immediate (immagini e testi brevi), per facilitare persone con disabilità uditiva e cognitiva che possano avere difficoltà ad interloquire con il personale, o persone che abbiano necessità di tempi maggiori nell'acquisire ed elaborare informazioni (costo del biglietto, gratuità, servizi specifici come audioguide, brochure informative, piante d'orientamento ecc.).

- Gli arredi di biglietterie, punti informativi e di distribuzione del materiale devono avere un'altezza e una sezione trasversale che permetta il diretto rapporto tra il personale e il fruitore, considerando l'accoglienza di persone su sedia a rotelle o di altezza limitata.

- Collocare il personale di biglietteria e front office in modo che sia garantita la corretta posizione rispetto all'altezza del viso, un'adeguata illuminazione per consentire un eventuale lettura labiale, una buona acustica di contesto per permettere il dialogo, l'integrazione con forme di comunicazione testuali.

- *i servizi collaterali: i servizi igienici*

*Obiettivi:* rendere i servizi igienici accessibili, comodi, funzionali e confortevoli.

*Raccomandazioni:*

- Evitare soluzioni specializzate: il bagno deve adattarsi alle esigenze di tutti. Privilegiare nella predisposizione di tutti i bagni l'ampiezza degli spazi di manovra.

- Prevedere, se non tutti i servizi, almeno uno con spazi e misure adeguati al movimento di una sedia a ruote o a persone con particolari ausili.

- Posizionare la tazza WC a un'altezza <45 cm e corredata di ausili di appoggio. Il pulsante per l'erogazione dell'acqua va collocato al di sopra del wc in modo da essere facilmente individuato anche dai non vedenti.

- Le porte dei bagni devono essere immediatamente riconoscibili, anche attraverso il contrasto cromatico. Devono aprirsi all'esterno ed essere corredate di serrature che consentano l'apertura dall'esterno in caso di emergenza.

- Dotare i locali di servizio di uno o più ganci per appendere borse e indumenti ad altezze diverse, per essere così usati da persone su sedia a ruote o di ridotta altezza, e per essere funzionali a persone con enterourostomizzazione.

- Prevedere all'interno dei servizi igienici la presenza di una mensola quale punto di appoggio per eventuali operazioni di cateterismo. Prevedere la presenza di cestini specifici per lo smaltimento di ausili monouso o igienici.

- Valutare la possibilità di un servizio dedicato a mamme con bambini con adeguato spazio per il passeggino o con una piccola seduta dove collocare temporaneamente il bambino, oltre ad un fasciatoio.

- *i servizi collaterali: il guardaroba*

*Obiettivi:* consentire il servizio di guardaroba fruibile in piena autonomia.

*Raccomandazioni:*



- Prevedere un servizio guardaroba/deposito bagagli, anche non presidiato, che permetta il deposito di indumenti, ombrelli, bagagli di piccole dimensioni (bagagli a mano ecc.), passeggini.
  - Prevedere armadiature accessibili a persone su sedia a ruote o con esigenze specifiche per le quali si richiedono altezza e profondità adeguate, nonché aperture e chiusure facilitate che non impongano manualità fine o sforzi.
  - Dotare gli armadietti di segni di riconoscibilità evidenti e chiusure corredate di numeri in caratteri ad alta leggibilità e in Braille.
- *i servizi collaterali: ristoro, bookshop, distributori bevande*  
*Obiettivi:* consentire la piena accessibilità dei locali e delle attrezzature ad uso pubblico, la fruizione comoda e confortevole dei servizi, degli spazi e degli arredi.  
*Raccomandazioni:*
- Organizzare i banchi di vendita e gli espositori articolando altezze e sezioni trasversali al fine di assicurare ad ogni tipo di pubblico di dialogare con il personale alle casse, consentire la visione dei prodotti in vendita, acquisire la merce, prelevare cibi confezionati e non, quando previsti.
  - Prevedere tavoli e banchi di ristoro con uno spazio agevole per sedie a ruote o per persone con difficoltà o impaccio motorio.
  - Prevedere l'accesso di cani per l'assistenza.
  - Nella scelta di eventuali distributori di bevande e alimenti, considerarne l'uso da parte di persone con disabilità sensoriali, da parte di persone con difficoltà o impaccio motorio anche di mobilità fine; privilegiare la semplicità dei messaggi di servizio. Valutare l'opportunità di prevedere un servizio di assistenza su chiamata.

## **Servizi**

- *l'organizzazione dell'accoglienza e la formazione del personale*  
*Obiettivi:* approntare processi organizzativi e formazione del personale in funzione della migliore accoglienza e per favorire la migliore riuscita dell'esperienza di visita.  
*Raccomandazioni:*
- Per le istituzioni più grandi, interessate da un flusso di visitatori notevole, è opportuno rendere disponibile un servizio di assistenza per dare informazioni e supporto logistico ai visitatori con esigenze specifiche (singoli o gruppi). Tra questi, considerare servizi di accompagnamento, lettori e interpreti dei segni, applicativi per smartphone, "dizionari" semplificati (per parole e immagini) su eventuali termini tecnici ricorrenti nel percorso.
- Prevedere una priorità d'ingresso per visitatori che esprimono particolari esigenze (persone con mobilità ridotta, anche temporanea, donne in stato di gravidanza, anziani, bambini ecc.).
- Far accedere al museo i cani di assistenza.
- Specificare nella carta dei servizi del museo i servizi dedicati, gli ausili, le attrezzature e ogni forma di attenzione che l'istituzione dedica al tema dell'accessibilità fisica, sensoriale, cognitiva, sociale.
- Formare il personale di front-office affinché possa adottare le migliori strategie comunicative, per venire incontro alle eventuali necessità espresse: accoglienza, indicazione, spiegazione

dei percorsi e dei servizi, e le principali informazioni sulle opportunità del territorio.

- Prevedere nell'elaborazione e nella conduzione dei percorsi formativi e di aggiornamento una collaborazione diretta con le organizzazioni di rappresentanza delle persona con disabilità.

- Prevedere nella routinaria formazione e aggiornamento del personale la trasmissione di conoscenze e informazioni sulle opportunità presenti nel territorio con gli elementi utili al godimento da parte delle persone con disabilità.

**[ESPERIENZE:** Nell'ambito del progetto europeo *“COME-IN! Cooperazione per una piena accessibilità ai musei - Verso una maggiore inclusione”*, sono stati realizzati alcuni interventi al Museo Archeologico di Udine funzionali a consentire la fruizione del patrimonio culturale a tutti, considerando le diverse esigenze e tipologie di limitazioni. Il Castello che ospita il Museo è stato rivisitato nella segnaletica interna ed esterna, rendendo facilmente individuabili gli ingressi e gli accessi agli ascensori e al bagno (concepito non più per disabili ma per tutti), e il bancone della biglietteria è stato parzialmente abbassato. Ad evitare il disorientamento, la confusione e l'affaticamento è stato ampliato il numero delle sedute, realizzata una sala relax e posta attenzione all'orientamento del visitatore, con l'introduzione di piante cartacee e tattili. Il personale di accoglienza, così come gli operatori didattici, sono stati formati per migliorare la comunicazione verso l'utente. I pannelli e le didascalie del Museo sono stati realizzati con un sistema comunicativo coordinato, che integra comunicazione verbale, testuale, simbolica, visiva, tattile e tecnologica. Nel percorso espositivo, sono state introdotte brevi guide cartacee, in italiano e nelle principali lingue straniere, in linguaggio semplificato e Braille, nonché audioguide. I contenuti multimediali disponibili sono offerti in LIS, linguaggio semplificato e sottotitolati. Una postazione multisensoriale consente esperienze olfattive e tattili legate ai rituali di sepoltura di età romana, e un percorso tattile bidimensionale, tridimensionale e su reperti originali completa la visita, che può essere assistita da una app, realizzata in collaborazione con associazioni di persone con disabilità, che usa la tecnologia dei beacon.

Tutto ciò è illustrato nella Carta dei Servizi del Museo, disponibile on line, in italiano, inglese e LIS, dove è possibile scoprire anche i modi per raggiungere il colle del Castello in autonomia, indipendentemente dalla presenza di una navetta.

Sempre nell'ambito del progetto COME-IN! è stato attivato il laboratorio didattico *“Archeologia ConTatto”*, rivolto ad un pubblico di bambini vedenti, ipovedenti e non vedenti, che aveva come obiettivo la realizzazione di un libro tattile, da presentare a concorsi di editoria tattile illustrata.]

### **2.7.5. Il percorso di visita o di accesso ai contenuti**

*Descrizione:* è l'ambito che afferisce alla qualità del percorso museale/complesso/sito, è relativo all'orientamento, all'assenza o al superamento di barriere o dislivelli, ma soprattutto all'accesso alle opere e ai contenuti e quindi ai dispositivi espositivi, alle soluzioni per difficoltà di natura sensoriale o cognitiva. L'ambito è relativo sia ai prodotti che alle procedure organizzative e alle strategie di sistema.

*Raccomandazioni trasversali:*

- Evitare percorsi differenziati per tipologia di disabilità, l'esperienza di visita è anche condivisione e inclusione. Pur lasciando al visitatore la libertà di scegliere, consapevolmente e in autonomia la modalità di costruire la propria esperienza culturale ed emozionale, va colta l'opportunità di mediazione data dall'individuazione di itinerari che selezionino e ordinino alcune opere, così da:

- a) graduare la complessità di lettura del patrimonio a partire da un livello semplificato adatto ad un pubblico in possesso di alfabetizzazione di base o con deficit cognitivi;
- b) esaltare le percezioni plurisensoriali, anche attraverso l'individuazione di un percorso multistrutturato (visivo-tattile-sonoro-olfattivo-gustativo);
- c) permettere di gestire i tempi di visita considerando le esigenze del pubblico, ma anche la sicurezza di alcune sale.

### **Prodotti e soluzioni**

- *i sistemi di orientamento e la segnaletica (incluso mappe tattili e percorsi podotattili)*

*Obiettivi:* garantire soluzioni di supporto all'orientamento all'interno del sito, del percorso, del complesso.

*Raccomandazioni:*

- Evidenziare i percorsi principali ricorrendo a diverse soluzioni su differenti basi sensoriali, al fine di favorire sia l'orientamento che l'individuazione del contesto in cui il visitatore si trova. I percorsi e i contesti possono essere evidenziati con differenze cromatiche, illuminazione, arredo, segnaletica adeguata e supportata da icone, scritte ad alta leggibilità, sottofondo sonoro, diffusori di odori, percorsi podotattili, mappe tattili. In esterno, tale evidenza può essere rafforzata anche ricorrendo a siepi e variazioni della pavimentazione.

- Valutare, in particolare nelle aree estese (parchi, centri storici, complessi diffusi), l'opportunità di sviluppare applicazioni mobili con funzioni integrate di geolocalizzazione e audiodescrizione dei luoghi.

- Ai fini della sicurezza, realizzare una segnaletica di orientamento secondo le norme ISO 23601 *safety identification – escape and evacuation plan signs*.

- Le mappe di orientamento devono essere complete, aggiornate e corrispondenti alla specifica realtà, immediatamente percettibili, chiare (semplificate e senza ambiguità), pragmatiche (pochi e utili contatti), posizionate in punti facilmente raggiungibili, ben illuminate (senza i frequenti effetti riflesso), supportate da comunicazioni coerenti, corredate da comunicazioni tattili ed eventualmente integrate da audio-descrizione accessibile e da video in lingua dei segni (nazionale e internazionale) e sottotitolazione.

- *l'allestimento delle opere e dei contenuti*

*Obiettivi:* favorire il pieno accesso ai contenuti e quindi al patrimonio, non solo sotto il profilo fisico, ma anche di esperienza.

*Raccomandazioni:*

- Vettrine e teche devono permettere la fruizione visiva degli oggetti in esse custoditi e in alcuni casi degli apparati comunicativi (in rapporto all'altezza dei bambini e ai visitatori su sedia a ruote ecc.); sono da evitare fenomeni di riflessi, abbagliamento o, viceversa, di ombreggiatura.
- Realizzare l'opportuno contrasto cromatico e luminoso tra oggetti esposti e fondi, al fine di assicurare la migliore percezione degli stessi.
- Valutare le visuali degli oggetti in relazione ad altezza, accessibilità, percorrenze, ostacoli temporanei, didascalie, pannelli, segnaletica.
- Nel caso di piedistalli, gli stessi e gli oggetti sopra posizionati devono essere fissati in modo che siano evitate oscillazioni e cadute dei beni esposti, soprattutto in caso di esplorazione tattile delle opere.
- Nei percorsi esterni, qualora siano realizzati o individuati punti di osservazione, prestare attenzione ad ostacoli o barriere alla visuale da parte di persone su sedia a ruote.

- *i materiali cartacei e gli apparati comunicativi*

*Obiettivi:* favorire il pieno accesso ai contenuti e quindi al patrimonio, fornendo supporti informativi adeguati a tutti.

*Raccomandazioni:*

- Negli apparati comunicativi - ma anche nelle brochure, totem, didascalie, schede - prevedere testi chiari che considerino grandezza dei caratteri, interlinea, contrasto testo/sfondo, adeguata illuminazione e un livello di comunicazione facilitato, per garantire la comprensione dei contenuti di base a chiunque abbia difficoltà cognitive o linguistiche, utilizzando l'*easy to read* e la Comunicazione Aumentativa e Alternativa (CAA). Usare elementi grafici (ideogrammi, illustrazioni ecc.) che possano alleggerire la comunicazione scritta e aiutare ad esplicitarne i concetti.
- Rendere disponibili presso i siti, i complessi e le aree materiali cartacei realizzati con le modalità descritte nel punto precedente, relativi al contesto territoriale, alle sue peculiarità e alle opportunità presenti.
- Collocare gli apparati comunicativi considerando l'altezza di fruizione anche di bambini e persone su sedia a ruote.
- Nel caso di didascalie poste in basso, verificare l'effettiva visibilità in rapporto alla grandezza dei caratteri, contrasto cromatico, inclinazione del piano di lettura, ombreggiatura. Il pubblico non deve essere messo in condizione di piegarsi nella lettura con il rischio di cadere, creare ostacolo agli altri o porre a rischio le opere.
- Prevedere pannelli Braille fruibili in posizione eretta.
- Prevedere schede di sala o di luogo semplificate per essere scaricate in formato digitale (o in alternativa da ritirare anche in formato cartaceo alla biglietteria o ai punti informativi).

- *le audioguide o soluzioni assimilabili (inclusi sistemi di Qr code, Beacon, RFID e audiodescrizioni)*

*Obiettivi:* Favorire il pieno accesso ai contenuti e al patrimonio con il ricorso a tecnologie innovative o usando le stesse in modo razionale e congruente con le tecnologie usate dal visitatore.

*Raccomandazioni:*

- È opportuno che le audio-guide rese disponibili siano corredate di audio-descrizione (elementi spaziali e dimensionali) e segni-guida, per garantirne l'usabilità da parte delle persone con disabilità sensoriali.
- Usare sistemi di Qr code, RFID o Beacon, a condizione che il sistema sia compatibile con le tecnologie assistite (inclusi software installati su device mobili) anche di proprietà del visitatore.
- Valutare, in particolare per i siti, i centri storici, le aree ampie, l'opportunità di sviluppare applicazioni mobili con funzioni integrate di geolocalizzazione e audiodescrizione dei luoghi di interesse.
- Valutare l'opportunità di fornire tablet per fruire di servizi informativi, *virtual tour*, applicativi per ampliare l'esperienza di visita o dedicati a particolari esigenze di utenza.

- *le postazioni multimediali*

*Obiettivi:* favorire l'accesso alle postazioni multimediali e alla fruizione dei contenuti al maggior numero possibile di visitatori.

*Raccomandazioni:*

- Nel caso di postazioni video e/o tavoli interattivi, garantire la piena accessibilità degli stessi in relazione a specifiche esigenze (ad esempio per visitatori su sedia a ruote o con altezza limitata).
- L'altezza e gli angoli visuali di postazione video da fruire in piedi devono essere adatti ad una visione altezza-bambino o da sedia a ruote, così come eventuali comandi, schermi touch, tastiere, cuffie audio. Vanno verificati ed eliminati possibili riflessi sui monitor.
- Prevedere per gli audiovisivi dei sottotitoli in sostituzione dei contenuti sonori, delle finestre in lingua dei segni (nazionale e internazionale) o del materiale scritto con caratteri chiari e adatti anche agli ipovedenti.
- Prevedere per gli audiovisivi un'attenzione al linguaggio il più possibile semplice, valutando anche l'opportunità di testi in linguaggio facilitato.
- Valutare, laddove non sia prevista, l'opportunità di avere l'audio-descrizione per le persone con disabilità visiva.
- In caso di audio, la voce narrante deve essere chiara ed eventuali suoni di fondo non devono sovrastare o risultare fastidiosi.

**[ESPERIENZE:** La mostra *“Leonardo da Vinci. Disegnare il Futuro”*, allestita presso i Musei Reali di Torino per il cinquecentesimo anniversario dalla morte dello scienziato, offre un percorso accessibile e inclusivo, grazie all'impiego di dispositivi allestitivi e tecnologie che consentono non solo l'accessibilità sensoriale (per chi ha limitazioni della vista e dell'udito), ma anche una più ampia inclusione culturale e linguistica, con

la ricerca di soluzioni efficaci per diversi tipi di esigenze percettive e cognitive. Lungo il percorso di visita sono infatti collocate alcune tavole multisensoriali con riproduzioni tridimensionali di opere scelte tra gli autografi di Leonardo, conservati presso la Biblioteca Reale di Torino, e testo in Braille ad alta leggibilità. Tramite Qr code e NFC, i visitatori possono inoltre accedere, attraverso i propri dispositivi mobili, a contenuti multimediali, quali audiodescrizioni, video sottotitolati e spiegazioni in LIS. Alla biglietteria d'ingresso di Palazzo Reale è presente la mappa tattile per raggiungere la mostra. E presso l'accesso interno ve ne è una seconda con la spiegazione del percorso e il testo con la descrizione della mostra stessa.]

- *le riproduzioni per esplorazione tattile e sensoriale*

*Obiettivi:* consentire l'accesso ai contenuti anche attraverso l'esplorazione tattile, quale soluzione possibilmente aperta a tutti i visitatori.

*Raccomandazioni:*

- Verificare, ferme restando le restrizioni a tutela dei manufatti esposti, la possibilità che manufatti di particolare interesse, seppur caratterizzati da vulnerabilità insite, possano essere fruiti attraverso esplorazione tattile tramite particolari accorgimenti.

- Valutare l'opportunità di mettere a disposizione del pubblico riproduzioni per esplorazione tattile.

Nel caso di oggetti tridimensionali:

- copie al vero;
- copie in scala.

Nel caso di dipinti, mosaici o figure di altro genere:

- riproduzioni in bassorilievo;
- disegni in rilievo;
- immagini schematiche in rilievo.

Nel caso di monumenti, edifici, statue:

- modelli architettonici e volumetrici in scala;
- bassorilievi delle facciate;
- mappe tattili.

- Valutare l'opportunità del ricorso a rinforzi all'esperienza di visita che impieghino suoni, rumori, odori congruenti ai contenuti e al contesto.

**[ESPERIENZE:** Il percorso tattile "A portata di mano" introduce un approccio multisensoriale alla scultura e architettura del sito Duomo, Torre Civica e piazza Grande di Modena. Si compone di quattro riproduzioni in scala 1:1: due sculture del Duomo e due della Torre Ghirlandina. A questi, si aggiunge un modello in scala 1:200 dell'intero sito, con i profili degli edifici che si affacciano sulla piazza, ispezionabile all'interno e scomponibile in più parti, realizzato in resina con stampa 3D. Tutte le opere hanno una didascalia in nero e in braille e si possono toccare, ammirare e conoscere da vicino. Una nuova sezione del sito web contiene inoltre brevi schede di approfondimento pensate per tutti, ma prima di tutto per un pubblico non vedente, ipovedente e con dislessia.

Per le scuole, sono stati realizzati due kit didattici, collegati al progetto "A scuola con

l'UNESCO: il Duomo, la Torre e Piazza Grande raccontano". Ogni kit si compone di cinque riproduzioni in scala 1:200 di alcuni particolari della Porta della Pescheria.

Al percorso tattile del sito UNESCO di Modena si può accedere liberamente.]

- *le soluzioni di supporto specifico a persone sorde e ipoacusiche*

*Obiettivi:* garantire soluzioni specifiche che permettano l'accesso e il godimento del patrimonio culturale e naturalistico anche alle persone sorde o ipoacusiche.

*Raccomandazioni:*

- Valutare l'opportunità di integrare la comunicazione tradizionale con totem e schermi, in cui siano presentate in lingua dei segni (nazionale e internazionale), oltre che con sottotitoli, le informazioni utili alla visita (tipologie biglietti, percorso di visita, possibilità di richiedere la guida, video guide ecc.).

- Considerare la possibilità di intraprendere accordi con le organizzazioni delle persone con disabilità per la formazione del personale per la valorizzazione della lingua dei segni e di altre soluzioni utili alle persone sorde e ipoacusiche.

- *le soluzioni per l'affaticamento fisico e cognitivo*

*Obiettivi:* adottare soluzioni che consentano di contenere, in particolare lungo percorsi impegnativi o visite intense, i fenomeni dell'affaticamento fisico e cognitivo che potrebbero condizionare negativamente l'esperienza.

*Raccomandazioni:*

- Progettare o rivedere i percorsi di visita tenendo presente le percorrenze facilitate (rampe o piccole piattaforme elevatrici), anche sfruttando le opportunità di adeguamento impiantistiche (antincendio, sistemi di condizionamento ecc.).

- Considerare l'affaticamento museale, fisico e cognitivo, contemplando soste lungo il percorso nelle sale o in apposite aree dedicate a momenti di pausa, prevedendo anche piccoli spazi comfort per mamme con neonati o genitori con bimbi piccoli.

- In particolare nei percorsi esterni, prevedere sedute per la sosta, privilegiando luoghi ombreggiati caratterizzati da viste panoramiche o visuali strategiche dal punto di vista dell'esperienza museale.

- *i percorsi esterni*

*Obiettivi:* favorire una buona qualità dell'esperienza di visita adottando soluzioni specifiche anche nei percorsi esterni, nei centri storici, nelle aree ampie.

*Raccomandazioni:*

- Garantire esperienze di visita concentrate in percorsi non eccessivamente lunghi, su fondi non sconnessi o troppo sdruciolevoli. I percorsi devono essere di larghezza adeguata, con rampe di pendenze contenute. Nel caso di scale, assicurare l'altezza regolare dei gradini e la presenza di corrimani in entrambi i lati. Segnalare eventuali ostacoli.

- Aree archeologiche e parchi: nella realizzazione dei percorsi è bene operare in armonia con le situazioni morfologiche usando materiali che possano consentire facilmente le condizioni di accessibilità e sicurezza (materiali reversibili, di ottima resistenza ecc.) con bassa manutenzione.

- Prevedere segnaletica di orientamento e di comunicazione culturale integrata (pannelli, mappe tattili, indicazioni con testi semplificati ecc.) opportunamente collocata.
- Inserire sedute per la sosta, privilegiando luoghi ombreggiati caratterizzati da viste panoramiche o visuali strategiche dal punto di vista dell'esperienza museale.
- Verificare costantemente la presenza di elementi sporgenti pericolosi, in particolare in spazi naturali, prevedendo una costante manutenzione del verde.
- Inserire fontanelle d'acqua con piani accessibili, altezza e aperture opportune per le diverse tipologie di visitatori e ricordando il possibile uso da parte di animali da assistenza e non.
- In aree molto grandi e poco presidiate, prevedere dispositivi di allarme in caso di difficoltà.
- Realizzare punti di affaccio su aree non facilmente raggiungibili e/o percorribili; in alternativa organizzare punti di fruizione virtuale.
- Prevedere in siti culturali di notevole dimensione percorsi carrabili per il trasporto su mezzi motorizzati elettrici di visitatori con specifiche esigenze.
- Prevedere una dotazione di ausili per la mobilità (elettro scooter, golf-car ecc.) per superare notevoli distanze o pendenze.
- Nei centri storici e nei siti in cui il patrimonio culturale sia inserito nel tessuto urbano, porre specifiche attenzioni:
  - adottando e realizzando un piano complessivo per l'accessibilità e la mobilità dell'intera area, anche con modalità progressive;
  - garantendo la sicurezza e la praticabilità, in particolare delle zone pedonali e degli attraversamenti;
  - favorendo l'accessibilità e la fruibilità dei luoghi di servizio e la loro intersezione con i luoghi di interesse culturale;
  - favorendo ogni intervento, soluzione, iniziativa che consenta l'accesso e il godimento delle risorse e delle opportunità ricreative e ricettive del territorio.

**[ESPERIENZE:** Nelle Aree archeologiche di Pompei, Ercolano e Torre Annunziata, attraverso l'itinerario "Pompei per tutti", si è lavorato su un modello di fruizione del patrimonio archeologico di Pompei che ha reso accessibili le principali strade e case romane a chiunque abbia limitazioni motorie: non solo persone con disabilità, in carrozzina, cieche o ipovedenti, ma anche genitori con passeggino, anziani, persone infortunate. Il percorso iniziale di 3km, inaugurato nel 2016 come il più grande itinerario facilitato di visita ad un'area archeologica in Italia, è stato successivamente ampliato nel 2018 e offre oggi la possibilità di visitare i luoghi pubblici e privati di maggior prestigio del sito. A ciò si aggiunge anche la sperimentazione di un nuovo supporto tecnologico: i braccialetti geolocalizzati CON-Me (prototipo frutto della collaborazione tra il Ministero per i beni e le attività culturali e il Consiglio nazionale delle ricerche), che permettono di monitorare chi li indossa durante il percorso, di lanciare richieste di aiuto e di rilevare la posizione in caso di emergenza. Ma possono fornire anche, su richiesta, un supporto audio esplicativo dei luoghi visitati.]



## Servizi

### - *i servizi di accompagnamento o mediazione*

*Obiettivi:* promuovere e offrire servizi aggiuntivi rivolti al supporto di specifiche esigenze del visitatore con disabilità, ma anche mirati a favorire il godimento complessivo del patrimonio e delle opportunità offerte dal territorio.

*Raccomandazioni:*

- Valutare l'opportunità che alcuni servizi mirati ad ampliare l'accessibilità dell'esperienza di visita, seppur non garantiti permanentemente, possano essere fruiti in giorni/orari prefissati e/o su prenotazione.

- Nel caso di accoglienza di gruppi con particolari esigenze (Alzheimer, autismo ecc.) concordare con personale specializzato le modalità di visita (piccoli gruppi, percorsi dedicati ecc.).

- 20.11 (?) Nel caso di visite guidate, valutando la tipologia di pubblico, prevedere piccoli gruppi e un livello di comunicazione semplificato tradotto in più lingue. Nel caso di persone sorde, assicurarsi che abbiano sempre l'accessibilità visiva per consentire loro la lettura labiale e/o poter comprendere l'interprete in lingua dei segni attraverso il canale gestuale (è necessario al riguardo una buona illuminazione dell'ambiente, evitare il controluce, evitare di parlare mentre si cammina o mentre l'attenzione visiva è concentrata sull'opera ecc.).

- Considerare la possibilità di intraprendere accordi con le organizzazioni delle persone con disabilità per la formazione o l'orientamento del personale, per garantire una corretta ed efficace accoglienza di persone con disabilità intellettiva o relazionale.

- Considerare la possibilità di accordi con organizzazioni del privato sociale per offrire dei servizi di accompagnamento, trasferimento, trasporto.

### - *la fornitura di ausili per la mobilità*

- *Obiettivi:* fornire ausili per favorire un'agevole mobilità delle persone con difficoltà motorie, incluse persone anziane, al fine di favorire una più confortevole esperienza di visita e il godimento del patrimonio e del contesto.

*Raccomandazioni:*

- Valutare la fornitura, e la sua adeguata pubblicizzazione, di sedie a ruota o sgabelli portatili da mettere a disposizione dei visitatori di complessi, edifici, strutture.

- In particolare nei centri storici, nelle aree ampie, nei percorsi lunghi, valutare l'offerta di golf-car, elettro scooter, sedie a ruote anche assistite da motori staccabili, sedute pieghevoli portatili. Le handbike possono essere valutate per percorsi naturalistici.

- Selezionare e valutare le tipologie di ausili con il parere e le valutazioni delle organizzazioni delle persone con disabilità.

- Nella scelta dei prodotti considerare la successiva necessità di manutenzione, controllo, gestione.

### - *la formazione degli operatori e delle guide*

*Obiettivi:* garantire efficace preparazione e aggiornamento al personale che entra in contatto con potenziali visitatori disabili, migliorando la qualità dei servizi di accompagnamento e di supporto all'esperienza di visita.

*Raccomandazioni:*

- Prevedere una formazione di base per tutto il personale che, a vario titolo, può entrare in contatto con le persone con disabilità; nei percorsi formativi prevedere almeno i seguenti contenuti:

- elementi di consapevolezza sulla disabilità, in particolare in relazione all'accesso all'informazione e al patrimonio culturale;
- elementi utili ad individuare le potenziali differenti disabilità, le relative esigenze e soluzioni;
- elementi utili a stabilire una corretta relazione con le persone con disabilità e i loro accompagnatori;
- elementi utili alla conoscenza di base sugli ausili, i dispositivi di orientamento e le tecnologie assistive.

- Promuovere analogo formazione rivolta alle guide turistiche e ad ogni altro operatore che entri in contatto con i visitatori con disabilità.

- Prevedere nell'elaborazione e nella conduzione dei percorsi formativi e di aggiornamento una collaborazione diretta con le organizzazioni di rappresentanza delle persona con disabilità.

- Prevedere, nella routinaria formazione e aggiornamento del personale, la trasmissione di conoscenze e informazioni sulle opportunità presenti nel territorio con gli elementi utili al godimento da parte delle persone con disabilità.

- *la strategia di comunicazione*

*Obiettivi:* predisporre una strategia comunicativa coerente e funzionale anche alla piena accessibilità e al godimento del patrimonio, promuovendole contestualmente entrambe.

*Raccomandazioni:*

- Definire una strategia comunicativa complessiva coerente con la propria missione che garantisca la partecipazione di tutti alle attività culturali, nella fruizione così come nella produzione dei contenuti.

- Avere un approccio di visual design che consideri ambienti, testi, immagini.

- Nel caso di comunicazione scritta, prevedere testi chiari che considerino grandezza dei caratteri, interlinea, contrasto testo/sfondo, adeguata illuminazione e un livello di comunicazione facilitato, per assicurare la comprensione dei contenuti di base a chiunque abbia difficoltà cognitive o linguistiche attraverso l'utilizzo dell'*easy to read* e della Comunicazione Aumentativa e Alternativa (CAA). Usare elementi grafici (ideogrammi, illustrazioni ecc.) che possano alleggerire la comunicazione scritta e aiutare ad esplicitarne i concetti.

- Prevedere dei focus di approfondimenti tecnici che garantiscano la comprensione di alcune terminologie specialistiche usate nella comunicazione.

- Prevedere, oltre ai cataloghi e alle guide agili, brochure con testi semplici e immediati, tradotte in lingue diverse e in Braille.

- Rendere possibile l'integrazione della comunicazione scritta con file podcast scaricabili, postazioni audio o app per la trasmissione dei contenuti specifici. In presenza di materiali audio e video, verificarne l'accessibilità per persone con disabilità sensoriali e

cognitive, prevederne l'audio-descrizione e l'affiancamento con video in lingua dei segni e sottotitolazione.

- Nel definire la web strategy del sito - sempre nel rispetto degli standard - considerare i social network non solo come strumento per comunicare le proprie attività ma quale mezzo per raggiungere nuovi pubblici e relazionarsi attivamente con gli stessi, creare un dialogo con i professionisti, sviluppare il senso di appartenenza al patrimonio, ricevere dei feedback, poter avviare sperimentazioni per sostenere la produzione di nuovi contenuti culturali.

- Realizzare attività di promozione attraverso: materiale cartaceo, riviste di settore; tour operator specializzati nel turismo accessibile; attività realizzate anche in partenariato con associazioni di categoria e portatori di interessi a vario titolo.

- *la gestione della sicurezza e delle emergenze*

*Obiettivi:* garantire la fruizione del patrimonio in condizioni di piena sicurezza anche in situazioni di emergenza.

*Raccomandazioni:*

- Verificare (ed eventualmente adeguare) le procedure, le soluzioni e la formazione prevedendo con attenzione la possibile presenza di persone con limitazioni funzionali motorie, sensoriali, cognitive.

- *il monitoraggio*

*Obiettivi:* contare su un sistema strutturato e continuo di monitoraggio sulla qualità dell'offerta e dei servizi, funzionale a momenti di analisi dei dati raccolti e a conseguenti azioni.

*Raccomandazioni:*

- Predisporre un sistema di rilevazione della *customer satisfaction* che tenga in considerazione la qualità del servizio, non solo strettamente connesso al sito/complesso/area, ma anche al territorio più ampio. Nella predisposizione degli strumenti di rilevazione, tenere conto delle possibili peculiarità funzionali dei visitatori, adottando formule di linguaggio facilitato. Prevedere la periodica analisi dei dati raccolti e la condivisione degli stessi con altri operatori e stakeholder.

- Predisporre un agevole sistema per la segnalazione di reclami e dare evidenza delle modalità di accesso e della successiva gestione.

- Predisporre, coinvolgendo adeguatamente tutti gli operatori, una rilevazione continua e un censimento degli eventi inattesi, individuando anche le modalità successive di elaborazione, presa in carico e strategie di *problem solving*.

## **Sistemi**

*Obiettivi:* favorire l'adozione di strategie condivise per una migliore qualità della fruizione e del godimento del patrimonio culturale, naturalistico e immateriale, in particolare dei siti che insistono su percorsi e centri profondamente intersecati con il tessuto urbano e ambientale del territorio di riferimento.

*Raccomandazioni:*

- Promuovere l'adozione di piani per la mobilità (percorsi pedonali, arredo urbano, segnaletica) e il traffico (zone a traffico limitato, sistema dei parcheggi, trasporto pubblico), basati sulla

consultazione degli stakeholder, che tengano in particolare attenzione i flussi legati all'accesso ai siti, ai complessi, ai percorsi e alla presenza di persone con disabilità.

- Promuovere l'offerta e la sua pubblicizzazione di servizi aggiuntivi, anche ad opera del privato sociale o di soggetti profit, di accompagnamento, mediazione, supporto all'accesso e al godimento del patrimonio culturale e ambientale.

## TERZA PARTE

### Soluzioni innovative per la gestione e la promozione del patrimonio e del territorio

A seguito della realizzazione del progetto EX.PO AUS – Extension of Potentiality of Adriatic UNESCO sites - e tenuto conto della pubblicazione del relativo Piano di gestione, con il nuovo progetto USEFALL si è voluta porre maggiore attenzione alla godibilità del patrimonio culturale per i fruitori affetti da disabilità, al fine di rendere l'esperienza di visita il più soddisfacente possibile.

*Descrizione:* il godimento del patrimonio è reso possibile dalla promozione, gestione e adozione di nuove e attente strategie, finalizzate alla permeabilità culturale dei singoli beni. Ciò permette ai visitatori di comprendere e interpretare la storia, la complessità e la varietà del patrimonio visitato, apprezzando l'unicità e l'identità dei luoghi, studiandone le caratteristiche e vivendo così esperienze di maturazione, arricchimento e soddisfazione personale. Si tratta quindi di soluzioni che prestano molta attenzione all'inclusione nelle attività di valorizzazione del territorio e alle soluzioni che permettono di accedere ai contenuti, costruendo in modo flessibile la propria esperienza di visita, al di là delle proprie caratteristiche funzionali. Una visione che supera la logica della mera esposizione dei contenuti, o della sola eliminazione di barriere, inducendo un valore aggiunto per tutti.

Questi obiettivi, per essere realmente raggiunti, devono essere trasversali sia alla programmazione che alla gestione complessiva dei diversi servizi e sistemi.

#### *Raccomandazione generale*

In tal senso appare fondamentale, anche alla luce delle raccomandazioni successive, che la relativa promozione e gestione coinvolga, in termini di stretta collaborazione e condivisione, i gestori dei siti UNESCO, le amministrazioni pubbliche, le aziende e i gestori di servizi pubblici, i servizi di accoglienza turistica e le organizzazioni di volontariato, in particolare dell'animazione territoriale, le organizzazioni delle persone con disabilità e ogni altro *stakeholder* che sia afferente alla valorizzazione del territorio.

Gli strumenti, i momenti e i luoghi di collaborazione e confronto, possono essere i più diversi, ma sempre in una logica di pratica comune capace di condividere conoscenze, esperienze, soluzioni collettive e progetti, gestendo e monitorando iniziative, servizi e opportunità.

Individuare la regia e le modalità di queste attività non può che essere una scelta politica della comunità territoriale interessata.

Per tale ragione, ogniqualvolta ricorrono raccomandazioni volte a favorire determinate opportunità, sarebbe opportuno:

- prevedere momenti (pre/post) di analisi e specifici test pratici, coinvolgendo le organizzazioni di persone con differenti disabilità;
- raccogliere sistematicamente e in modo trasversale elementi per la valutazione della *customer satisfaction*, non limitata alla mera accessibilità o fruibilità dei luoghi e dei contenuti,

ma anche al godimento complessivo del patrimonio e del territorio;

- condividere con tutti i fornitori di servizi (turistici, informativi, museali, della mobilità ecc.) i metodi di raccolta della *customer satisfaction* e gli strumenti per l'analisi dei dati, per migliorare complessivamente l'offerta e l'accoglienza.

### *Servizi e sistemi*

- *la permeabilità dei contenuti, dei luoghi e dei percorsi*

*Obiettivo:* garantire anche ai visitatori con disabilità di comprendere appieno i contesti e i contenuti, vivere esperienze formative ed emozionali.

#### *Raccomandazioni*

- Nell'allestimento dei contenuti, favorire sempre la possibilità di comprendere il contesto generale, ricorrendo anche a soluzioni di realtà aumentata, di rinforzi sensoriali (suoni, odori, colori, esplorazioni tattili), di esposizioni semplificate animate e non, di esperienze ludiche.

- Nell'organizzazione di esperienze laboratoriali, prevedere la presenza di persone con disabilità e di peculiarità funzionale; prevedere accordi, intese e collaborazioni con gli operatori scolastici anche in funzione della didattica speciale per consentire un'adeguata esperienza formativa.

- Nella predisposizione dei luoghi, in particolare dei percorsi urbani, e delle soluzioni per l'accessibilità dei contenuti, prevedere anche riferimenti al contesto pregresso e attuale, fornendo strumenti che ne favoriscano la permeabilità complessiva.

- Offrire le chiavi interpretative del patrimonio generale del sito e del territorio e/o le chiavi interpretative tematiche, come occasione di confronto e di crescita dello stesso sito, incoraggiando il recepimento dei contributi, anche critici.

- Favorire il godimento delle chiavi tematiche testandole sugli aspetti sensoriali, motori e cognitivi relazionali.

- Favorire, anche per condizioni specifiche di disabilità, l'offerta di chiavi interpretative generali e/o tematiche, ricercando il loro sviluppo per il godimento di altre specificità.

- Impostare, per quanto possibile, l'illustrazione della chiave interpretativa generale e/o tematica dal punto d'interesse o di contatto manifestato dalla persona con disabilità.

- Testare e perfezionare, con il contributo diretto delle persone con disabilità, le visite, i laboratori, gli ausili strumentali.

- Verificare l'offerta anche sugli aspetti emozionali ed esperienziali, ricercando lo sviluppo del massimo grado di autonomia, autosufficienza e autostima delle persone a cui viene indirizzata.

**[ESPERIENZE:** “*Dolomiti Accessibili. Un patrimonio per tutti*” è un progetto di inclusività sociale che mira a rendere le Dolomiti un patrimonio accessibile a tutti, garantendo un’esperienza diretta dell’ambiente naturale a tutte le persone che lo visitano o lo abitano, in autonomia o accompagnate da una guida esperta. Il progetto intende attuare gli obiettivi della [Strategia Complessiva di Gestione](#) del sito UNESCO ed è finanziato dal Ministero dei Beni Culturali. La prima fase ha previsto la raccolta di segnalazioni di itinerari adatti - o adattabili - ad essere percorsi da persone con limitazioni motorie. Sulla base di tali indicazioni, è stata elaborata una mappa interattiva, in continuo aggiornamento, consultabile sul sito [www.visitdolomites.com](http://www.visitdolomites.com). A ciò si affianca un programma formativo, inteso a istruire figure professionali esperte nell’accompagnamento di persone con disabilità. I primi due corsi attivati, indirizzati a maestri di sci, guide alpine e accompagnatori di montagna, sono stati realizzati da Accademia della Montagna, un’unità afferente all’ente di formazione della Provincia Autonoma di Trento, con il coinvolgimento delle varie realtà attive nel campo dello sport, dell’*outdoor experience* e dell’inclusione sociale già impegnate nel territorio delle Dolomiti. I contenuti hanno riguardato le disabilità motorie, sensoriali e i disturbi dello spettro autistico.]

- *il godimento del territorio*

*Obiettivi:* favorire un godimento dell’esperienza di visita che raggiunga la sua completezza assimilando i significati e la storia del territorio, vivendo appieno le opportunità che esso offre.

*Raccomandazioni:*

- Promuovere la partecipazione delle persone con disabilità alle iniziative culturali, ricreative, folcloristiche ed enogastronomiche del territorio, garantendo non soltanto l’accessibilità fisica, sensoriale e cognitiva, ma anche le premesse per il coinvolgimento esperienziale ed emozionale; garantire una buona pubblicizzazione di tali iniziative.
- Promuovere l’accessibilità e la qualità dell’accoglienza delle strutture ricettive (inclusi bed & breakfast) e di ristorazione (inclusi agriturismo), in particolare se adiacenti a siti, centri storici e percorsi naturalistici, con il coinvolgimento degli *stakeholder* e degli operatori.
- Promuovere l’attenzione alle disabilità e alle peculiarità sensoriali, fisiche e cognitive nella programmazione e nella gestione di particolari itinerari tematici, soprattutto in aree archeologiche/naturalistiche o di interesse storico.

**[ESPERIENZE:** Nella primavera del 2019, 16 camminatori, di cui 7 vedenti e 9 ciechi o ipovedenti, hanno percorso insieme 70 km della Via di Transumanza, da Cascina, in provincia di Pisa, al mare. Un percorso di quattro giorni, con una guida ambientale escursionistica e al ritmo di due asini compagni di viaggio (per il trasporto di bagagli leggeri), alla scoperta della natura e del contesto circostante attraverso i sensi.

L'iniziativa si inserisce nell'ambito della campagna di sensibilizzazione #YellowTheWorld, avviata nel 2014 dall'associazione NoisyVision, per promuovere l'accessibilità e la mobilità delle persone con disabilità visiva. Nel maggio del 2016 l'associazione aveva già promosso un cammino per persone con disabilità visiva lungo la Via degli Dei, che collega Piazza Maggiore a Bologna con Piazza della Signoria a Firenze: 130 chilometri fra la natura dell'Appennino tosco-emiliano e la sua storia, godendo delle bellezze culturali, paesaggistiche e gastronomiche. Ciò è stato possibile grazie all'aiuto dei volontari del CAI e al supporto di molte persone e istituzioni dei luoghi percorsi, tra cui le amministrazioni comunali. Con il supporto di Appennino Slow (un consorzio misto pubblico-privato che opera in prevalenza sul crinale tosco-emiliano nel settore del turismo lento e sostenibile), l'iniziativa è diventata un format ripetibile, con il nome "In Montagna Siamo Tutti Uguali".

La novità di questa esperienza, *"Anche agli asini piace giallo"*, sta nella formula adottata: tutti i partecipanti, con disabilità e non, hanno contribuito nel percorso, indipendentemente dalla limitazione sensoriale; non è stata fatta distinzione tra accompagnatori e accompagnati. E questo abbattimento dei ruoli ha permesso a tutti di vivere un'esperienza alla pari, aiutandosi reciprocamente.]



# USEFALL | Unesco Site Experience For All Programme Interreg V-A Italy Croatia 2014 -2020

European Regional Development Fund [www.italy-croatia.eu](http://www.italy-croatia.eu)



Comune di **Ravenna**



FONDAZIONE **AQUILEIA**



GRAD POREČ - PARENZO  
CITTA DI PARENZO | CITY OF POREČ - PARENZO