



Ministero per i beni e le attività

culturali

Direzione generale Musei

Servizio II

Gestione e valorizzazione dei Musei e dei luoghi della
cultura

CIRCOLARE N. 26

Ai Direttori dei Poli museali

Ai Direttori dei Musei e delle
Soprintendenze dotati di autonomia speciale

MIBACT-DG-MU
SEG_DIR_GEN
0008403 25/07/2018
Cl. 28.19.00/1

LORO SEDI

OGGETTO: *Linee guida per la redazione del Piano di eliminazione delle barriere architettoniche (P.E.B.A.) nei musei, complessi monumentali, aree e parchi archeologici - Gruppo di lavoro per la redazione di provvedimenti anche a livello normativo inerenti il superamento delle barriere culturali, cognitive e psicosensoriali nei luoghi della cultura di competenza del MiBAC aperti al pubblico e nella fattispecie musei, monumenti, aree e parchi archeologici (D.D.G. rep. n. 582 del 27.06.2017).*

e p.c.

Al Capo di Gabinetto dell'On. Ministro
Al Segretario generale
All'Organismo Indipendente
di Valutazione della Performance (OIV)
Alle Direzioni generali
Agli Istituti centrali e periferici

LORO SEDI

Questa Direzione generale, nelle finalità istituzionali volte alla valorizzazione del patrimonio culturale statale e segnatamente musei, complessi monumentali, aree e parchi archeologici, nell'intento di conseguire l'obiettivo di promuovere la più ampia fruizione ai suddetti luoghi della cultura, ha istituito con Decreto dirigenziale generale rep. n. 582 del 27 giugno 2017, un Gruppo di lavoro per la formulazione di *provvedimenti anche a livello normativo inerenti il superamento delle barriere culturali, cognitive e psicosensoriali nei luoghi della cultura di competenza del MiBAC aperti al pubblico.*



La composizione del Gruppo di lavoro, incardinato nell'ambito del Servizio II di questa Direzione, con il coordinamento scientifico del Prof. Arch. Fabrizio Vescovo, direttore del Corso di formazione "Progettare per tutti senza barriere" presso la facoltà di Architettura, Università "Sapienza" di Roma, ha visto la partecipazione di esperti nel settore dell'accessibilità al patrimonio culturale, assicurando sia l'apporto tecnico del personale dell'Amministrazione, sia il contributo di associazioni di settore come pure di componenti della comunità scientifica.

Il lavoro del Gruppo ha inteso attuare le finalità insite nella Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, recepita dalla Legge 18/2009, intendendo proseguire gli obiettivi presentati nelle *Linee guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse culturale* (D.M. 28 marzo 2008), già richiamati con Circolare n. 80 del 1 dicembre 2016 della scrivente Direzione generale.

Tali intenti vengono proposti anche al fine di valorizzare le buone pratiche, realizzate ed in essere, nei succitati luoghi della cultura, come pure riproporre l'ampia normativa di riferimento, aggiornata, quale supporto ai tecnici dell'Amministrazione, per orientare scelte strategiche ed operatività.

L'attività del tavolo di lavoro si è indirizzata alla realizzazione di diversi documenti, ampiamente discussi nel corso di molteplici incontri, prodotti sulla base di concetti condivisi, tesi a fornire orientamenti per garantire effettive esperienze di conoscenza e di pubblico godimento a tutti i visitatori del patrimonio.

Questi hanno dato luogo al documento *Linee guida per la redazione di un Piano di eliminazione delle barriere architettoniche (P.E.B.A.) nei musei, complessi monumentali, aree e parchi archeologici* (ai sensi della Legge n. 41 del 28 febbraio 1986 art. 32 c.21; della Legge n. 13 del 9 gennaio 1989 art. 2; del D.P.R. n. 132 del 4 ottobre 2013, all. 1) la cui stesura è stata completata e collegialmente approvata in data 6 luglio 2018.

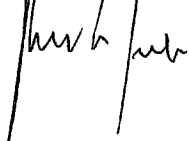
Costituiscono parte integrante dell'elaborato i seguenti allegati:

- Allegato 1: *P.E.B.A., un piano strategico per l'accessibilità nei musei, complessi monumentali, aree e parchi archeologici*;
- Allegato 2: *Fruizione e accessibilità: profili giuridici e strumenti di attuazione*;
- Allegato 3: *Glossario*;
- Allegato 4: *Checklist da Progetto "A.D. Arte"*.

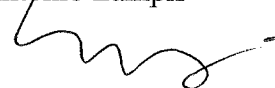
Nella considerazione che il documento prodotto contiene riflessioni metodologiche di valenza generale, gli Istituti in indirizzo, nella azione volta a *promuovere la conoscenza del patrimonio culturale e ad assicurare le migliori condizioni di utilizzazione e fruizione pubblica del patrimonio stesso, anche da parte delle persone diversamente abili, al fine di promuovere lo sviluppo della cultura* (ai sensi dell'Art. 6 del D.lgs. 22 gennaio 2004, n. 42), vorranno attenersi ai criteri ed alle indicazioni in esso contenute e darne la maggiore diffusione nei rispettivi territori.

Tale adempimento si pone anche in adesione al Decreto ministeriale rep. n. 113 del 21 febbraio 2018, pubblicato in G.U. il 4 aprile u.s., recante *Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale*.

Il Direttore del Servizio II
Manuel R. Guido



Il Direttore generale
Antonio Lampis





Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

Linee guida per la redazione del Piano per l'eliminazione delle barriere architettoniche (P.E.B.A.) nei musei, complessi monumentali, aree e parchi archeologici.

Gruppo di lavoro per la redazione di provvedimenti anche a livello normativo inerenti il superamento delle barriere culturali, cognitive e psicosensoriali nei luoghi della cultura di competenza del Ministero per i beni e le attività culturali aperti al pubblico e nella fattispecie musei, monumenti, aree e parchi archeologici (D.D. rep. n. 582 del 27.06.2017)¹.

I direttori dei luoghi della cultura e, nella fattispecie, dei musei, dei complessi monumentali, delle aree e dei parchi archeologici (questi ultimi di seguito indicati, per brevità, musei) sono tenuti a redigere il Piano per l'eliminazione delle barriere architettoniche (P.E.B.A.) previsto dall'articolo 32, comma 21, della legge 28 febbraio 1986, n. 41² (successivamente integrato con l'articolo 24, comma 9, della legge 104 del 1992). Tale piano strategico, istituito per favorire la totale accessibilità degli spazi e degli edifici pubblici, si propone come percorso graduale per garantire, in tempi programmati, l'eliminazione di ostacoli alla piena fruibilità dei musei. Il Piano viene predisposto anche tenendo conto di eventuali piani per l'eliminazione delle barriere

¹ Il Gruppo di lavoro è costituito da: per il coordinamento scientifico prof. arch. Fabrizio Vescovo (Università di Roma "Sapienza"); per il coordinamento amministrativo arch. Manuel Guido (DG Musei, Direttore del Servizio II); per il coordinamento tecnico dott.ssa Gabriella Cetorelli (DG Musei, Responsabile Progetti speciali). Componenti: dottor Alberto Bruni (Segreteria tecnica del Segretariato generale, Direttore informatico); dott.ssa Anna Contardi (Coordinatore nazionale Associazione Italiana Persone Down (AIPD)); cav. Giuseppe Corsini (Consigliere direttivo Ente Nazionale Sordi (ENS)); prof. Aldo Grassini (Presidente Museo Tattile Statale "Omero" di Ancona); arch. Tiziana Maffei (Presidente ICOM Italia); dott.ssa Maria Vittoria Marini Clarelli (DG ABAP, Direttore del Servizio IV); arch. Martina Murzi (Uffici di diretta Collaborazione del Ministro); ing. Luca Papi (CNR - DSU Roma, Tecnologo e Security manager); dott.ssa Rita Paris (Direttore del Parco archeologico dell'Appia Antica); dott.ssa Maria Utili (Direttore del Segretariato regionale del Ministero per i beni e le attività culturali per la Campania).

² Il comma 21 prevede l'istituzione dei P.E.B.A.: "Per gli edifici pubblici già esistenti non ancora adeguati alle prescrizioni del decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1978, numero 384 (*ora d.P.R. 24 luglio 1996, n. 503 ndr*), dovranno essere adottati da parte delle Amministrazioni competenti piani di eliminazione delle barriere architettoniche entro un anno dalla entrata in vigore della presente legge".
Va precisato che il comma 20 stabilisce: "Non possono essere approvati progetti di costruzione o ristrutturazione di opere pubbliche che non siano conformi alle disposizioni del decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1978, n. 384 (*ora d.P.R. 24 luglio 1996, n. 503 ndr*), in materia di superamento delle barriere architettoniche. Non possono altresì essere erogati dallo Stato o da altri enti pubblici contributi o agevolazioni per la realizzazione di progetti in contrasto con le norme di cui al medesimo decreto".

Una definizione dettagliata di "barriere architettoniche" viene invece fornita all'art. 2 del D.M. 14 giugno 1989, n. 236 "Prescrizioni tecniche necessarie a garantire l'accessibilità, l'adattabilità e la visibilità degli edifici privati e di edilizia residenziale pubblica sovvenzionata e agevolata, ai fini del superamento e dell'eliminazione delle barriere architettoniche". (G.U. Serie Generale n. 145 del 23-06-1989 - Suppl. Ordinario n. 47) che così recita: "Ai fini del presente decreto: Per barriere architettoniche si intendono: a) gli ostacoli fisici che sono fonte di disagio per la mobilità di chiunque ed in particolare di coloro che, per qualsiasi causa, hanno una capacità motoria ridotta o impedita in forma permanente o temporanea; b) gli ostacoli che limitano o impediscono a chiunque la comoda e sicura utilizzazione di parti, attrezzature o componenti; c) la mancanza di accorgimenti e segnalazioni che permettono l'orientamento e la riconoscibilità dei luoghi e delle fonti di pericolo per chiunque e in particolare per i non vedenti, per gli ipovedenti e per i sordi".



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

architettoniche approvati o in elaborazione da parte di altri Enti pubblici, in particolare delle amministrazioni comunali, di norma proprietarie della viabilità comunale. L'insieme delle caratteristiche spaziali e organizzative dell'ambiente che ci circonda incide, infatti, sulla capacità di fruizione da parte di chiunque, anche in relazione all'età, ad una situazione temporanea o permanente di ridotte capacità motorie, psicosensoriali, cognitive.

Dalla sopra indicata legge del 1986 ad oggi le finalità e i contenuti del Piano per l'eliminazione delle barriere architettoniche si sono, di fatto, arricchiti delle progressive stratificazioni normative, internazionali (Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, adottata nel 2006) e nazionali (D.P.R. n. 132 del 4 ottobre 2013)³.

I principi dettati dalla Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, relativi al diritto di accesso alla cultura, sono stati recepiti e fatti propri dal Ministero per i beni e le attività culturali con l'emanazione di strumenti normativi e di indirizzo che, applicati in molteplici casi concreti, confermano una interpretazione dell'accessibilità in chiave multidimensionale: il concetto di barriera architettonica, pertanto, non abbraccia solo gli ostacoli fisici che possono essere fonte di disagio per la mobilità di *chiunque* o che limitano o impediscono a *chiunque* la comoda o sicura utilizzazione di parti, attrezzature o componenti, ma anche gli ostacoli percettivi per la mancanza di accorgimenti e segnalazioni che permettano a *chiunque* l'orientamento, la riconoscibilità dei luoghi nonché la comprensione dei contenuti e delle attività culturali che costituiscono la ragion d'essere del museo⁴.

Il D.P.R. n. 132 del 4 ottobre 2013 recepisce il primo "Programma di azione biennale per la promozione dei diritti e l'integrazione delle persone con disabilità" che, redatto in ottemperanza ai principi della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, prescrive una puntuale pianificazione del superamento delle barriere architettoniche e stabilisce la necessità di rafforzare l'efficacia di strumenti programmatori di rimozione delle barriere in edifici e spazi pubblici esistenti attraverso la redazione dei piani per l'eliminazione delle barriere architettoniche previsti dalla legge del 1986.

Relativamente al Ministero per i beni e le attività culturali e alle sue responsabilità istituzionali, il Piano per l'eliminazione delle barriere architettoniche assume una sua ulteriore specificità nella consapevolezza che una progettazione accessibile, quando opera sul patrimonio culturale, impone la conoscenza puntuale dello stato di fatto e delle esigenze da soddisfare, ed un approccio non standardizzato ma sapiente, sensibile e creativo, declinato sull'oggetto specifico dell'intervento.

La fruizione ampliata e l'utilizzo di tecnologie innovative costituiscono anche alcuni dei temi richiamati nel Decreto ministeriale rep. n. 113 del 21 febbraio 2018 recante «Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale» (pubblicato in G.U. Serie Generale n. 78 del 4 aprile 2018).

³ Il quadro normativo in materia è illustrato nell'**allegato n. 2** del presente documento.

⁴ Al fine di conferire uniformità ai significati attribuiti ai termini inerenti i concetti chiave dell'accessibilità/fruizione ampliata del patrimonio, si ritiene utile in questa sede allegare al presente documento un breve *glossario* con l'indicazione dei vocaboli più frequentemente usati (vedi **allegato 3**).



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

Sulla base di quanto considerato, i musei, i complessi monumentali, le aree e i parchi archeologici sono chiamati a tradurre in una visione strategica quanto finora indicato per assicurare la loro piena accessibilità.

In tal senso, il Piano di Eliminazione delle Barriere Architettoniche si configura come lo strumento migliore per attuare questa strategia in due fasi:

- 1) partire dalla situazione del grado di accessibilità raggiunto dai musei, complessi monumentali, aree e parchi archeologici;
- 2) redigere una programmazione coordinata degli interventi, secondo una scala di priorità.

Inteso quale strumento trasversale, di raccordo e interazione dei piani e dei programmi di gestione in essere (come il piano della sicurezza, il piano antincendio, il piano annuale delle attività, il piano annuale delle attività educative, il piano di formazione del personale, il documento finanziario) o di qualsiasi altra azione progettuale tesa alla riorganizzazione, al recupero e al restauro, il Piano per l'eliminazione delle barriere architettoniche potrà fornire i necessari *input* per raggiungere l'ottimizzazione della pubblica accessibilità e la massimizzazione della soddisfazione dei bisogni (conoscitivi, estetici, sociali) del visitatore, sia in termini di requisiti minimi di accoglienza, sia in termini di valore aggiunto finalizzato ad una migliore qualità dello spazio, sia in rapporto alla programmazione dei lavori.

Il piano, pertanto, deve essere concepito come un percorso che tende al continuo miglioramento, attraverso una serie di azioni progressive e coerenti. È quindi essenziale che l'attuazione del piano proceda da subito con le azioni che richiedono minore tempo e spesa sostenibile favorendo, sulla base del principio di sussidiarietà, la possibilità di stipulare opportune convenzioni per l'esecuzione di attività di base come il servizio di accoglienza.

Senza pretendere di soddisfare in tempi brevi tutte le esigenze indicate in queste linee guida, i direttori dei musei devono comunque affrontare il tema della fruizione ampliata con l'urgenza, l'impegno e la costanza necessari.

Il piano sarà declinato in base allo schema sotto riportato.

Capitolo 1. Premessa

Il museo, rappresentando la propria *mission* e il proprio *target* di riferimento, delineerà, attraverso un approccio progettuale integrato, quali sono le azioni che intende realizzare per attuare il suo progetto culturale, ove il tema della fruizione ampliata è contemplato insieme agli altri temi strategicamente rilevanti quali la sicurezza di opere e persone, la conservazione dei patrimoni, la sostenibilità gestionale, le finalità di studio, l'educazione e il diletto dell'esperienza museale. Questa visione potrà essere ricompresa nell'ambito del nascente Sistema Museale Nazionale per operare attraverso i Livelli Uniformi di Qualità per la Valorizzazione dei musei (LUQV) in tema di armonizzazione e standardizzazione della comunicazione dedicata all'accessibilità.

Particolare attenzione dovrà essere riservata ai rapporti con gli organi di governo del proprio territorio e la comunità. Ciò permetterà di avviare delle progettualità capaci di operare in un sistema di relazioni per contribuire a far crescere la cultura



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

dell'accessibilità e della progettazione inclusiva.

Capitolo 2. Ricognizione dello stato di fatto e analisi delle criticità rilevate

Prendendo in considerazione quanto indicato nel progetto "A.D. Arte - L'Informazione. Un sistema informativo per la qualità della fruizione i beni culturali da parte di persone con esigenze specifiche"⁵, si procederà con la checklist (vedi **allegato 4**) per una ricognizione sintetica che mappi aree, percorsi e servizi accessibili, ed effettui l'accurato censimento delle barriere presenti. Seguirà la classificazione delle stesse sulla base di un confronto tra lo stato di fatto e le esigenze concrete, per consentire l'accesso ad un pubblico, il più ampio possibile, anche in relazione alle persone con disabilità fisica, sensoriale/cognitiva, culturale, socioeconomica, ecc.

L'attività di rilievo dovrà essere completata da una puntuale analisi delle criticità, in relazione alla missione del museo e secondo l'articolazione del piano strategico (vedi **allegato 1**⁶), e da ogni integrazione pertinente alle azioni specifiche.

Capitolo 3. 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

La ricognizione dello stato di fatto e l'analisi delle criticità sarà funzionale a redigere un quadro organico delle attività da realizzare. Tale piano, declinato in **obiettivi, linee di azione/progetti** (vedi **allegato 1**) dovrà essere ispirato ai principi dell'*Universal Design*, per soddisfare i bisogni di crescita culturale, realizzando "prodotti, strutture, programmi e servizi utilizzabili da tutte le persone, nella misura più estesa possibile, senza il bisogno di adattamenti o di progettazioni specializzate" mai standardizzate e, nel caso del patrimonio culturale, capaci di costituire un *quid pluris* dei valori propri del patrimonio.

⁵ "A.D. ARTE - L'informazione. Un sistema informativo per la qualità della fruizione dei beni culturali da parte di persone con esigenze specifiche" è un progetto curato dalla Direzione generale Musei con la direzione scientifica di Manuel R. Guido e di Gabriella Cetorelli, realizzato da Tandem, Società Cooperativa Sociale Integrata. Il progetto è teso a fornire in rete informazioni preventive agli utenti del patrimonio sulle reali condizioni di accessibilità dei siti culturali statali aperti al pubblico, come pure sulle attività e i servizi loro connessi (<http://musei.beniculturali.it/progetti/ad-arte>).

Ad oggi le schede di rilevazione di 80 luoghi della cultura sono consultabili al sito: <http://www.accessibilitamusei.beniculturali.it/>

⁶ Parallelamente alle attività del Gruppo di Lavoro, hanno contribuito alle riflessioni che hanno consentito l'elaborazione degli allegati, in qualità di esperti, come previsto dall' art.3 del D.D. rep. n. 582 del 27.06.2017, i ricercatori e tecnologi del Consiglio Nazionale delle Ricerche (CNR) coordinati dall'ing. Luca Papi (CNR- DSU - Roma); dott. Raffaello Belli (ITTIG - CNR Firenze); dott.ssa Marina Buzzi (IIT - CNR Pisa); dott.ssa Olga Capirci (ISTC - CNR Roma); dott. Giovanni Paolo Caruso (ITD - CNR Genova); dott.ssa Valentina della Fina (ISGI - CNR Roma); Dr.ssa Lucia Ferlino (ITD - CNR Genova); dott. Maurizio Gentilini (DSU - CNR Roma); dott.ssa Rosanna Godi (DSU - CNR Roma); dott.ssa Barbara Leporini (ISTI - CNR Pisa); dott.ssa Alessandra Mezzelani (ITB - CNR Milano); dott. Salvatore Rizza (IBAM - CNR Catania); inoltre, le dott.sse Patrizia Screpanti e Silvana Camuso (DSU - CNR Roma) per il supporto tecnico del *team*, ai quali va un sentito ringraziamento. Si ringrazia altresì, in modo particolare, il Direttore del Dipartimento di Scienze Umane e Sociali, Patrimonio Culturale del CNR, prof. Gilberto Corbellini.



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

Capitolo 4. Programma a stralcio triennale (obiettivo a breve-medio termine)

A partire dal quadro completo delle attività da realizzarsi per rendere il museo accessibile nel medio/lungo termine, il Programma a stralcio triennale individua le azioni da compiersi nel breve termine fissando i criteri e i livelli di priorità degli interventi, definiti nell'ambito di un cronoprogramma.

Nelle concessioni di appalto è necessario prevedere, pertanto, il tema dell'accessibilità attraverso l'erogazione di servizi dedicati (accoglienza, visita guidate, laboratori plurisensoriali ecc.) in coerenza con la missione museale e quanto previsto dalla carta dei servizi del museo.

L'elenco degli interventi prefissati sarà commisurato alle risorse finanziarie e alle risorse umane effettivamente disponibili, oppure ragionevolmente reperibili, ad esempio orientando verso l'accessibilità alcuni fra i progetti da realizzare con fondi propri o da finanziare attraverso l'Art Bonus⁷ e altre forme di ricerca di finanziamenti.

Nella definizione delle priorità dei fabbisogni è importante creare un percorso partecipato che coinvolga le associazioni locali inerenti le tematiche di accessibilità, per conoscere e individuare le aspettative e le esigenze più sentite.

In ogni caso è importante che qualsiasi intervento previsto sulla struttura (dal restauro all'adeguamento funzionale, dal riallestimento alla manutenzione) sia sempre verificato in un approccio di miglioramento dell'accessibilità complessiva del museo.

Capitolo 5. Fasi di monitoraggio, valutazione *in itinere* e valutazione finale del piano

Sulla base degli obiettivi stabiliti, occorre prevedere attività di monitoraggio periodico per misurare il grado di accessibilità e fruibilità del museo *ante* e *post* piano.

Il controllo e il monitoraggio del piano potranno avvalersi delle indicazioni fornite dal Corso di Formazione-Informazione del progetto "A.D. Arte" a cui si rimanda.

A livello operativo, si ritiene utile richiamare, in questa sede, metodologie di monitoraggio già avviate presso altre istituzioni⁸.

In particolare:

"Il controllo sull'avanzamento dei progetti e, attraverso questi ultimi, sul raggiungimento degli obiettivi e delle finalità del piano, si baserà su verifiche intermedie, finalizzate ad accertare il corretto sviluppo del progetto o la necessità di introdurre cambiamenti e miglioramenti alla soluzione iniziale. L'operazione di monitoraggio verrà articolata in 3 fasi:

- *il monitoraggio vero e proprio, che consisterà nella raccolta di dati e informazioni necessari a valutare lo stato di avanzamento degli interventi programmati e la loro rispondenza alle finalità per i quali sono stati predisposti e ai caratteri della soluzione originaria;*
- *la valutazione in itinere, che si servirà delle informazioni rese disponibili dal monitoraggio, per stabilire l'esigenza o meno di introdurre modifiche alla*

⁷ Vedi Legge n. 83 del 31 maggio 2014, convertito in Legge n. 106 del 29 luglio 2014.

⁸ Al riguardo si fa riferimento al Piano di eliminazione delle barriere architettoniche del Comune di Milano, quale esempio virtuoso, che è valso al capoluogo lombardo il premio 2016 per le città a misura di disabili.



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

- soluzione di progetto originaria o agli aspetti amministrativi, organizzativi e realizzativi del procedimento, per garantirne una prosecuzione spedita;*
- *la valutazione post-interventi (o impatto finale), che servirà ad esprimere giudizi complessivi sull'efficacia delle realizzazioni concluse e a distinguere le problematiche risolte dalle criticità rimaste irrisolte (riscontri, incremento visitatori, livello di gradimento, soddisfacimento aspettative ecc.).*

La valutazione post-interventi avrà l'obiettivo di analizzare se un intervento si sarà dimostrato utile e cioè se sarà stato in grado di risolvere in senso positivo e definitivo (o quantomeno abbia ridimensionato o contenuto) il problema per il quale è stato attuato. Su questa base, valutare un progetto non significherà chiedersi solo se quest'ultimo sarà stato realizzato come previsto in fase di progettazione, ma piuttosto se ciò che è stato attuato avrà modificato e risolto il problema originario. Nel caso degli interventi recepiti nel Piano di eliminazione delle barriere architettoniche, dovrà essere verificata l'effettiva eliminazione degli ostacoli fisici, senso-percettivi o cognitivi rilevati in fase di mappatura, consentendo la piena accessibilità di uno spazio e il miglioramento delle condizioni di fruizione per le persone con disabilità.

Il processo di monitoraggio e valutazione finale del piano potrà essere eseguito secondo uno dei quattro criteri che seguono:

- *[omissis] la comparazione della situazione post-intervento, con la situazione pre-intervento, per accertare il persistere o il superamento delle limitazioni rilevate;*
- *[omissis] il confronto della performance ottenuta con le performance di interventi simili, realizzati da altre amministrazioni, per affrontare lo stesso problema;*
- *[omissis] la valutazione dell'economicità e cioè l'analisi dei costi sopportati dall'amministrazione per ottenere i miglioramenti rilevati. Anche in questo caso, questi costi andranno comparati con quelli di eventuali alternative d'azione e con quelli riscontrati in altre esperienze;*
- *[omissis] la valutazione da parte del pubblico attraverso riscontri con l'utenza, con le associazioni di categoria, con portatori di interesse ecc.⁹.*

Per completezza si sottolinea che per verificare il primo e quarto criterio, sarà fondamentale che le associazioni rappresentative di categoria siano coinvolte nel riscontro/collaudato diretto dei dispositivi e dei servizi attivati. Ciò renderà possibile l'effettivo miglioramento nel tempo dei servizi offerti dal museo e, quindi, dell'auspicabile piena accessibilità.

Capitolo 6. Referente dell'accessibilità

A livello di singoli istituti, o di poli e reti museali, deve essere nominato un **referente per l'accessibilità** (R.A): una professionalità tecnica che affianca il direttore nella

⁹ PEBA – MI. DOCUMENTO PRELIMINARE – Comune di Milano, Direzione centrale tecnica, Servizio Programmazione Opere Pubbliche e Segreteria tecnica, Milano Maggio 2016, pp. 111-112 ([http://download.comune.milano.it/20_05_2016/PEBA_Documento_preliminare%20\(1463750648502\).pdf?pgpath=/SA_SiteContent/UTILIZZA_SERVIZI/Lavori_Pubblici/PEBA%20Documento%20preliminare](http://download.comune.milano.it/20_05_2016/PEBA_Documento_preliminare%20(1463750648502).pdf?pgpath=/SA_SiteContent/UTILIZZA_SERVIZI/Lavori_Pubblici/PEBA%20Documento%20preliminare)).



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

redazione e attuazione del Piano per l'eliminazione delle barriere architettoniche, contribuisce alla progettazione, realizzazione, monitoraggio degli interventi e attività del museo nell'ottica della fruizione ampliata.

Per questo specifico aspetto è inoltre il referente per la relazione con i pubblici del museo. Ciò implica la capacità di interagire con le altre figure professionali nella programmazione, realizzazione e svolgimento di lavori e di attività che coinvolgono la dimensione dell'accessibilità. È un ambito assai ampio che comprende la stragrande maggioranza delle attività museali, dall'organizzazione di mostre alla modifica dei percorsi museali, dalla predisposizione degli apparati comunicativi del museo alla creazione di laboratori didattici, solo per fornire alcuni esempi. Il referente per l'accessibilità deve pertanto poter interloquire con le diverse professionalità operanti nel museo per far valere il punto di vista dell'accessibilità, sia quando vi siano nuovi interventi, fin dalla loro fase progettuale, sia quando si monitora e valuta la situazione esistente. Il referente per l'accessibilità, altresì, deve saper creare reti con i portatori di interesse al di fuori del museo, con le associazioni di settore e con il territorio. Al di là della sua formazione professionale curricolare, che può afferire ad una delle diverse professioni previste nei musei, il referente per l'accessibilità deve aver conseguito o essere pronto a conseguire una formazione specifica che riguardi la normativa vigente, i temi dell'accessibilità fisica, sensoriale, cognitiva¹⁰ e l'acquisizione di capacità di coordinamento, lavoro di gruppo, prospettiva interdisciplinare.

Costituiscono parte integrante di questo documento i seguenti allegati:

- Allegato 1: *Piano per l'eliminazione delle barriere architettoniche, un piano strategico per l'accessibilità nei musei, complessi monumentali, aree e parchi archeologici* (P.E.B.A.);
- Allegato 2: *Fruizione e accessibilità: profili giuridici e strumenti di attuazione;*
- Allegato 3: *Glossario;*
- Allegato 4: *Checklist da Progetto "A.D. Arte".*

¹⁰ Per tali specificità si rimanda al Corso di formazione-informazione, connesso al progetto "A.D.ARTE", sopra menzionato (cfr. *infra* nota 5). Il Corso, riservato ai dipendenti del Ministero per i beni e le attività culturali, è reperibile nell'intranet dell'Amministrazione all'indirizzo: <https://storico-moodle.beniculturali.it>



Allegato 1

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'intervento progettuale

I musei, i complessi monumentali, le aree e i parchi archeologici (di seguito indicati, per brevità, musei) sono macchine complesse e in continua trasformazione rispetto al ruolo che queste istituzioni pubbliche, o d'interesse pubblico, assumono nella società contemporanea. Va quindi posta maggiore rilevanza ad un approccio di trasformazione progettuale integrato. La sicurezza di opere e persone, la conservazione dei patrimoni, l'accessibilità di spazi e servizi da parte di pubblici estremamente vari e diversificati, la sostenibilità gestionale, le finalità di studio, l'educazione e il diletto dell'esperienza museale richiedono un approccio interdisciplinare nella programmazione, progettazione, realizzazione e manutenzione degli interventi. Va sempre considerata l'ampia gamma di situazioni che l'istituzione museale affronta nel realizzare la propria missione culturale.

Un'attenzione particolare è, inoltre, dovuta nei casi, generalmente più frequenti in Italia, di edifici storici a destinazione museale. La trasformazione di edifici tutelati in musei, così come il rinnovo degli allestimenti, deve avvenire nel rispetto dei caratteri intrinseci dei medesimi, spesso prestigiosi dal punto di vista storico-artistico. Gli interventi di rifuzionalizzazione e riattualizzazione delle destinazioni non possono stravolgere irrecuperabilmente le peculiarità oggetto di tutela. Questo non limita l'uso contemporaneo dei manufatti, quanto piuttosto sollecita maggiore considerazione e capacità progettuale nel ridefinire nuove qualità spaziali e valori sociali dei beni. Un approccio, quindi, di consapevole temporaneità per evitare azioni invasive ed assicurare la reversibilità degli interventi di adeguamento funzionale delle strutture.

Temporaneità che non è sinonimo di provvisorietà, ma corretta attenzione nel tempo dei manufatti tutelati. Presupposto vincolante, che impone un puntuale percorso di conoscenza materiale e simbolica degli stessi, è la necessaria valutazione delle possibilità di trasformazione, considerando le imprescindibili esigenze di sicurezza strutturale, la sostenibilità gestionale, la piena fruizione pubblica di spazi e servizi che la destinazione museale comporta. L'inevitabile rinnovo degli allestimenti ha frequentemente manifestato la sventatezza di scelte irreversibili che hanno modificato, a volte profondamente, la distribuzione degli spazi (demolizioni di tramezzi, aperture di vani ascensori ecc.) e la struttura degli edifici, purtroppo non per motivi di miglioramento strutturale, ma di adeguamento impiantisco, oggetto di aggiornamento continuo (realizzazioni di cavedi, tracce per le linee di distribuzione ecc.), senza garantire la qualità complessiva degli interventi. Le percorrenze di distribuzione, di collegamento tra piani e quote diverse, di vie di esodo in caso di emergenza, vanno considerate non solo nella dimensione funzionale, ma quale opportunità per definire o ridefinire qualità di spazio architettonico e di paesaggio urbano. Blocchi ascensori esterni, scale di sicurezza, sistemi di rampe devono essere oggetto di una accurata progettazione, che valuti attentamente la possibile valorizzazione di ambienti e contesti anche nel consentire nuove destinazioni (torri



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

paesaggistiche, esperienze espositive ecc.) ed essere soluzioni ad esigenze di adeguamento funzionale per i complessi sistemi impiantistici, quest'ultimi oggi con esigenze di spazio e di distribuzione sempre più in contrasto con la tutela strutturale dei manufatti.

Affrontare il tema dell'accessibilità in un'istituzione museale rende inoltre inevitabile il rapporto con il proprio contesto ambientale e sociale. Il museo in quanto istituzione al servizio della società e del suo sviluppo può costruire la propria credibilità e autorevolezza, per relazionarsi con gli organi di governo del proprio territorio e con la comunità, anche sul tema dell'accessibilità culturale. Ciò permette di avviare delle progettualità capaci di operare in un sistema di relazioni per contribuire a far crescere la cultura dell'accessibilità e della progettazione inclusiva.

Nell'affrontare la redazione di un piano va sempre ricordato che l'accessibilità non inizia e non termina all'ingresso del museo.

Nell'articolazione delle tematiche si è privilegiato l'approccio *Universal Design*, pur non escludendo in alcuni casi l'individuazione di servizi e dispositivi dedicati alle varie esigenze manifestate dai fruitori, anche attraverso l'individuazione di azioni definibili "accomodamenti ragionevoli".

ACCESSIBILITÀ DALL'ESTERNO

1. Sito web

Obiettivi

Realizzare in ambiente digitale – rispettando gli atti e le norme nazionali e internazionali in materia di accessibilità dei siti web per le persone con esigenze specifiche¹ - uno spazio culturale del museo coerente con la missione dell'istituzione, assicurando la massima fruizione e utilizzo da parte di un vasto pubblico di utenti, fornendo informazioni e conoscenza, consentendo la produzione di contenuti culturali anche in una logica partecipativa.

Azioni | Progetti

- 1.1 Seguire, nella progettazione del sito, le linee guida di *design* per i siti web della Pubblica Amministrazione pubblicate dalla Agenzia per l'Italia digitale (AGID)².
- 1.2 Applicare strategie di "*design* responsivo" (Responsive Web Design) per favorire la navigazione, e l'approfondimento dei contenuti anche tramite dispositivi mobili.
- 1.3 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.

¹ Vedi **Allegato 2** "Fruizione e accessibilità: profili giuridici e strumenti di attuazione".

² <https://www.agid.gov.it/it/argomenti/linee-guida-design-pa> ovvero "Un sistema condiviso di riferimenti progettuali e visivi relativi al *design* dei siti e dei servizi della Pubblica amministrazione".



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

- 1.4 Considerare sempre che contenuti descrittivi e visuali presenti nell'*Home Page* devono orientare, affiancare e sostenere l'utente che per la prima volta raggiunge il sito web.
- 1.5 Prevedere un servizio di contatto diretto e indiretto al quale rivolgersi per ottenere tutte le informazioni sull'accessibilità (vedi paragrafo 2 "Contatti").
- 1.6 Attraverso l'applicazione del "Progetto A.D. Arte", inserire tutte le informazioni chiare, certe e verificate, sulle reali condizioni di accessibilità in riferimento a:
 - come raggiungere il museo (trasporto pubblico, privato, ciclabile, pedonale);
 - se e dove sono presenti posti auto riservati alle persone con disabilità munite di *pass*; se nell'area antistante è/non è consentito il transito alle auto; se è possibile parcheggiare sulle strisce blu nelle vie adiacenti;
 - orari;
 - costi interi, riduzioni, gratuità (per visitatori, in gruppo o singoli, accompagnatori, ecc.);
 - le modalità di prenotazione dei servizi;
 - caratteristiche di accessibilità con la descrizione di tutti gli ingressi accessibili, i sistemi di percorrenza, le caratteristiche degli ascensori e le ubicazioni; i servizi a disposizione (toilette, luoghi di ristoro, auditorio ecc.); attrezzature e ausili a disposizione (audio-guide e radioguide dotate di dispositivi di ascolto assistito e tastiera braille; sedia a ruote manuale; servizi di visita guidata per non vedenti o traduzione nella Lingua italiana dei segni (LIS), Americana (ASL) e/o *International Sign Language* (IS);
 - la presenza di guide o schede ad alta comprensibilità.
- 1.7 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).
- 1.8 Prevedere la possibilità di scaricare materiale informativo audio (*podcast*) e *brochure* stampabili in formato A4 formulato secondo le norme dell' *easy-to-read*, con lettere grandi e contrasto scrittura-sfondo.
- 1.9 Aggiornare il sito per assicurare la correttezza e l'attualità dei contenuti.
- 1.10 Effettuare costante monitoraggio del comportamento degli utenti tramite strumenti appositi (ad es. Google Analytics), al fine di intercettare modalità d'uso del sito web, provenienza utente, termini oggetto di ricerca, flussi di navigazione, ecc.

2. Contatti

Obiettivi

Garantire un punto informativo al quale rivolgersi direttamente o in remoto, per avere



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

informazioni sul museo.

Azioni | Progetti

- 2.1. Prevedere sistemi di prenotazione e contatto telefonico diretto, o indiretto in remoto, seguiti da personale con una formazione di base dedicata ai temi dell'accessibilità. Nel caso di telefono prevedere l'uso di videocomunicazioni, tramite web, strumenti *instant* come le *chat* per assicurare tempestività nella risposta. Nell'uso delle email assicurare un servizio di risposta entro le 12 ore.
- 2.2. 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 museo.

3. Raggiungibilità

Obiettivi

In sinergia con le amministrazioni comunali e gli enti competenti, assicurare il rapido e sicuro raggiungimento del museo da parte di tutti.

Azioni | Progetti

- 3.1. Realizzare o aggiornare possibili segnaletiche lungo i percorsi in un approccio di sostenibilità, corretto impatto visivo, bassa manutenzione. Valutare l'opportunità che la segnaletica del museo nei luoghi della città (stazione, strade, piazze e parcheggi ecc.) sia integrata da icone che possano immediatamente comunicare i servizi per l'accessibilità a disposizione.
- 3.2. Assicurare che i percorsi di accesso alla struttura museale (marciapiedi, viottoli, rampe ecc.) siano di larghezza (>90 cm) e pendenza (<10%) adeguata, non presentino ostacoli (pali, arredi urbani, aperture temporanee di porte), piani disconnessi o eccessivamente sdruciolevoli.
- 3.3. Nel caso di aree di proprietà del museo, 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.
- 3.4. Nel caso fosse impossibile eliminare eventuali barriere architettoniche, poiché alla presenza di particolari e immodificabili caratteristiche morfologiche di contesto o di edifici storici di particolare pregio, e in assenza di soluzioni con specifici ausili, prevedere un percorso alternativo per raggiungere l'ingresso accessibile, realizzato con cura, chiaramente segnalato, illuminato e mantenuto.
- 3.5. Prevedere forme di orientamento nella città con dispositivi di comunicazione diversi, utilizzando anche altre forme di riconoscimento alternative o integrative alla segnaletica come: illuminazione, arredi urbani, colore ecc., al fine di facilitare il raggiungimento e l'individuazione del museo.
- 3.6. Definire accordi con le competenti istituzioni, enti, portatori di interesse per assicurare, nelle immediate vicinanze dell'accesso museale, fermate dedicate dei mezzi pubblici con salite e discese adeguate a tutti i fruitori (persone con disabilità, anziani, famiglie con bambini piccoli ecc.), zone sosta taxi o punti



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

di chiamata, zone parcheggi riservate alle persone con disabilità, *car e bike sharing*, rastrelliere per biciclette.

4. Accesso

Obiettivi

Assicurare un accesso agevole al museo.

Azioni | Progetti

- 4.1. Creare un'immagine architettonica dell'ingresso che manifesti la presenza del museo nel contesto ambientale e permetta l'immediata individuazione dell'ingresso (pensilina di protezione, colore del portone d'ingresso, *banner*, stendardi, differenziazione della pavimentazione, illuminazione ecc.).
- 4.2. Nel caso di accesso tramite percorso alternativo provvedere a un'accurata valorizzazione, evitando che sia percepito quale "ingresso di servizio", quanto piuttosto spazio accogliente e confortevole, dove ricevere informazioni integrative sui servizi dedicati ad ampliare i livelli di accessibilità del museo.
- 4.3. Assicurare nelle aree adiacenti l'ingresso uno spazio adeguato e libero da ostacoli per il movimento di sedie a ruote, di mamme con passeggino ecc.
- 4.4. Affrontare eventuali criticità dovute al formarsi di file per intensa affluenza di pubblico del museo prevedendo, nel rispetto del manufatto edilizio, e del contesto architettonico e paesaggistico, la realizzazione di spazi temporanei di attesa che, oltre a proteggere il pubblico da disagi ambientali (sole, pioggia ecc.) ed evitare il sopraggiungere della stanchezza prima d'iniziare la visita museale, possano essere occasione per realizzare qualità spaziale, anticipare suggestioni culturali, fornire informazioni. Attuare in ogni caso delle politiche di gestione dei flussi (prenotazioni, tessere speciali ecc.).
- 4.5. Valutare l'opportunità di inserire all'accesso del museo dei percorsi tattili e dei dispositivi sonori per aiutare ad individuare l'ingrinfra
- 4.6. esso alle persone con disabilità visiva.
- 4.7. 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.).

INFORMAZIONI E ACCOGLIENZA INTERNA

5. Atrio/Ingresso

Obiettivi

Rendere l'ingresso dei musei luoghi accoglienti e confortevoli nel quale orientarsi con rapidità.

Azioni | Progetti



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

- 5.1. Per quanto possibile prevedere aperture con porte automatiche (eventualmente anticipate da segnale sonoro), girevoli o con sistemi a spinta che non richiedano grossi sforzi all'apertura.
- 5.2. Realizzare adeguati piani di raccordo nel caso vi siano all'ingresso doppi dislivelli (<2,5 cm) a distanza ravvicinata (< 60 cm).
- 5.3. Prevedere uno spazio accogliente di attesa nel quale sia anche possibile sedersi e anticipare l'esperienza museale attraverso specifici apparati comunicativi.
- 5.4. Valutare l'opportunità di integrare la comunicazione tradizionale con *totem* e schermi in cui siano presentate in Lingua italiana dei segni (LIS), e/o Americana (ASL) e/o *International Sign Language* (IS), oltre che con sottotitoli, le informazioni utili alla visita (tipologie biglietti, percorso di visita, possibilità di richiedere la guida, video guide, ecc.).
- 5.5. Creare piccoli spazi dedicati alla fruizione di visite virtuali degli ambienti non accessibili. La realizzazione dei prodotti audiovisivi deve essere di grande qualità per assicurare la gratificazione dei fruitori. Tutti i prodotti multimediali dovrebbero essere progettati garantendone la massima accessibilità a persone con disabilità psico-sensoriali e/o cognitive.
- 5.6. Prevedere, se possibile, l'allestimento di piccole zone comfort, con poltrona e *stand* di discrezione per consentire l'allattamento al seno dei neonati.
- 5.7. Prevedere la disponibilità di almeno due sedie a ruote e di sgabelli da mettere a disposizione dei fruitori lungo il percorso.

6. Biglietteria/informazioni

Obiettivi

Rendere immediata la possibilità di acquisire il titolo di accesso, richiedere e ricevere informazioni sull'istituzione culturale e sui servizi culturali erogati.

Azioni | Progetti

- 6.1. Dotare gli spazi di accesso del museo 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.).
- 6.2. 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.).
- 6.3. Gli arredi dei punti informativi, biglietterie, distribuzione 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 ruote, o di altezza limitata.
- 6.4. Collocare il personale di *front office* in modo che sia garantita la corretta posizione rispetto all'altezza del viso, adeguata illuminazione per consentire



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

- un eventuale lettura labiale, una buona acustica di contesto per garantire il dialogo, integrazioni con forme di comunicazioni testuali predisposte.
- 6.5. Formare il personale di *front-office* affinché possa trovare le migliori modalità comunicative, rivolgendosi sempre alla persona con disabilità e non al suo accompagnatore, per venire incontro alle eventuali necessità rappresentate: accoglienza, indicazione, spiegazione dei percorsi e dei servizi museali, ecc.
 - 6.6. Valutare l'opportunità di prevedere un percorso tattile plantare, o dispositivi sonori, per condurre il visitatore con disabilità visiva dall'ingresso al punto informativo e/o biglietteria.
 - 6.7. Utilizzare il contrasto cromatico e la differenziazione degli arredi per facilitare la rapida individuazione del punto informativo/biglietteria.

7. Servizi per l'accoglienza

Obiettivi

Garantire servizi di accoglienza a diverse fasce di pubblico. Comunicare l'offerta di accessibilità.

Azioni | Progetti

- 7.1. Corredare la segnaletica identificativa del museo con icone che possano con immediatezza dare informazioni sui livelli di accessibilità presenti.
- 7.2. 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.
- 7.3. Far accedere al museo i cani di assistenza, (L. 37/1974 e ss. gg., secondo la quale le persone con disabilità visiva hanno diritto di accedere con il proprio cane-guida in tutti gli esercizi aperti al pubblico).
- 7.4. 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.
- 7.5. Valutare l'opportunità di fornire *tablet* per fruire di servizi informativi – *virtual tour* – applicativi per ampliare l'esperienza museale o dedicati a particolari esigenze di utenza.
- 7.6. Prevedere in ogni singolo istituto servizi di visita guidata, laboratori, attività educative anche in Lingua dei Segni.
- 7.7. Valutare l'opportunità che alcuni servizi mirati ad ampliare l'accessibilità dell'esperienza museale, seppur non garantiti permanentemente, possano essere fruiti in giorni/orari prefissati e/o su prenotazione.
- 7.8. 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.).
- 7.9. Considerare la possibilità di intraprendere accordi con le associazioni territoriali rappresentative degli interessi delle persone con disabilità per la

7



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

formazione del personale di accoglienza-valorizzazione del museo in Lingua italiana dei segni (LIS), Americana (ASL) e/o *International Sign Language* (IS)³.

8. Guardaroba

Obiettivi

Consentire il servizio di guardaroba fruibile in piena autonomia.

Azioni | Progetti

- 8.1. Prevedere un servizio guardaroba/deposito bagagli, anche non presidiato che permetta il deposito d'indumenti, ombrelli, bagagli di piccole dimensioni (bagagli a mano ecc.), passeggini.
- 8.2. Avere a disposizione armadiature accessibili a persone su sedia a ruote o con esigenze specifiche per le quali si richiedono altezza e profondità adeguata, ed aperture/chiusure facilitate.
- 8.3. Dotare gli armadietti di segni di riconoscibilità evidenti, e chiusure corredate di numeri in caratteri ad alta leggibilità e braille.

9. Orientamento

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.

Azioni | Progetti

- 9.1. 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.
- 9.2. Realizzare una segnaletica di orientamento secondo le norme *ISO23601 safety identification – escape and evacuation plan signs*.
- 9.3. In un approccio *wayfinding*, operare per una facile e immediata relazione dell'utenza con lo spazio museale, 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.
- 9.4. La segnaletica deve essere leggibile, ben visibile, intuitiva, coerente con la strategia comunicativa del museo. Porre attenzione nel considerare che in presenza 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

³ Si segnala a tal proposito la figura dell'educatore sordo: una persona sorda formata e specializzata nella mediazione che, insieme all'educatore o mediatore museale, possa garantire la partecipazione attiva ed interattiva dei visitatori sordi, oltre che alla visita, anche alle attività didattiche organizzate dal Museo (cfr. <http://formazione.ens.it/>).



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

sensoriali e cognitive, prevedendola in braille, in caratteri ad alta leggibilità, con testi semplificati e con simboli (vedi la Comunicazione Aumentativa e Alternativa CAA), video in Lingua italiana dei segni (LIS), Americana (ASL) e/o *International Sign Language* (IS).

10. Servizi Igienici

Obiettivi

Rendere il servizio igienico accessibile, comodo e confortevole.

Azioni | Progetti

- 10.1. Evitare soluzioni specializzate: il bagno deve adattarsi alle esigenze di tutti. E' importante 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. Il wc va collocato ad 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.
- 10.2. 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.
- 10.3. Dotare i locali di servizio di uno o più ganci per appendere borse e indumenti ad altezze diverse, per essere così utilizzati da persone su sedie a ruote/o di ridotta altezza.
- 10.4. Valutare la possibilità di un servizio dedicato a mamme con bambini con adeguato spazio per il passeggino, o una piccola seduta dove collocare temporaneamente il bambino, oltre a un fasciatoio.

11. Punti di ristoro /caffetterie/bookshop

Obiettivi

Consentire la piena accessibilità dei locali e delle attrezzature ad uso pubblico, la fruizione comoda e confortevole degli spazi e degli arredi.

Azioni | Progetti

- 11.1. Organizzare i banchi di vendita 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, ecc.
- 11.2. Prevedere tavoli e banchi di ristoro con uno spazio agevole per sedie a ruote.
- 11.3. Prevedere l'accesso di cani per l'assistenza, in osservanza della legge 37/1974 e ss.gg.

12. Dispositivi di supporto/ausili per il superamento di specifiche disabilità (permanenti o temporanee)

Obiettivi

Individuare delle soluzioni idonee a migliorare i livelli di accessibilità del museo.



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

Azioni | Progetti

- 12.1 Al fine di garantire l'ottimale funzionalità dei dispositivi di ausilio (meccanici, elettrici, elettronici) questi siano misurati puntualmente in relazione alla realtà propria dell'istituzione in cui si agisce considerando: il contesto, le caratteristiche della struttura, i flussi di pubblico, le effettive possibilità in termini di costi e professionalità.
- 12.2 Valutare l'opportunità di mettere a disposizione del pubblico con particolari esigenze i seguenti ausili:

Riproduzioni per esplorazione tattile

Nel caso di oggetti tridimensionali:

- a) copie al vero o, in via subordinata,
- b) copie in scala.

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

- c) riproduzioni in bassorilievo o, in via subordinata,
- d) disegni in rilievo,
- e) immagini schematiche in rilievo.

Nel caso di monumenti:

- f) modelli architettonici e volumetrici in scala o, in via subordinata,
- g) bassorilievi delle facciate,
- h) mappe tattili.

Audio guide

È opportuno che le audio-guide siano corredate di audio-descrizione e segni-guida, per garantirne l'usabilità da parte delle persone con disabilità sensoriali.

Ausili per difficoltà motorie

- a) Golf car
- b) Elettro scooter
- c) Sedie a ruote gratuite
- d) Sedute pieghevoli portatili

13 Il personale

Obiettivi

Assicurare al pubblico servizi di qualità garantendo una accoglienza adeguata alle persone con esigenze specifiche.

Azioni | Progetti

- 13.1 Il personale in un museo deve essere facilmente riconoscibile e identificabile non solo per motivi di sicurezza, ma per essere facilmente individuato dal pubblico in caso di richieste d'informazioni, nell'ordinarietà come nell'emergenza.
- 13.2 Prevedere una formazione dedicata per un'accoglienza cortese, rispettosa, attenta a specifiche richieste relative a disabilità e ad esigenze particolari

10



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

nella fruizione dei servizi museali. Il personale va, inoltre, istruito affinché valuti costantemente le situazioni di pericolo nella fruizione.

- 13.3 Prevedere aggiornamenti professionali dedicati all'accoglienza delle persone con esigenze specifiche, agli approcci comunicativi (ad esempio l'uso della Lingua dei segni), all'uso dei dispositivi di sicurezza e di primo soccorso dedicati a tutti i visitatori (defibrillatori ecc.).
- 13.4 In caso di persone sorde è bene che sia garantito per istituto permanente o su prenotazione una unità di personale specializzato per la comunicazione con le persone sorde in italiano parlato e scritto (che abbia frequentato corsi di specializzazione specifici o, in alternativa, prevedere dei brevi corsi di formazione per il personale) e/o in Lingua italiana dei segni (interprete o in subordinate persona che abbia raggiunto il 4° livello in Lingua dei segni)⁴.
- 13.5 Preparare il personale dedicato all'accompagnamento in caso di persone con esigenze specifiche.

DISTRIBUZIONE ORIZZONTALE E VERTICALE

14 Superamento di dislivelli di quota

Obiettivi

Consentire di accedere a quote diverse dello spazio del museo utilizzando in sicurezza scale, rampe, piattaforme elevatrici, ascensori. Considerare questi elementi non esclusivamente nella componente funzionale, ma come parti integranti dell'esperienza di visita.

Azioni | Progetti

- 14.1 Evitare di risolvere l'accessibilità al museo con servoscala e montascale (si è dimostrato un utilizzo non scevro da inconvenienti legati al forte disagio psicologico dell'utente e alle rilevanti esigenze di manutenzione), quanto piuttosto valutando l'introduzione di collegamenti verticali meccanizzati o rampe. In ogni caso inserire questi elementi nel percorso quale occasione di ampliare l'esperienza museale del pubblico.
- 14.2 Prevedere una differenziazione della pavimentazione con la segnalazione plantare all'avvicinarsi della scala. Valutare l'integrazione con un avviso sonoro.
- 14.3 Prevedere il contrasto cromatico tra alzata e pedata per favorire la percezione visiva dei cambiamenti di quota dei gradini.
- 14.4 Nel caso di scale in pietra prevedere delle fasce antisdrucchiolo permanenti (lavorando direttamente sul materiale ed evitando quanto possibile una applicazione che nel tempo può degradarsi, a meno di non garantire una accurata manutenzione).
- 14.5 Verificare l'opportunità di applicare dei manicotti tattili (indicatori di direzione) sul corrimano delle scale.

⁴ Cfr anche *supra*, pag. 8 nota 3



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

- 14.6 Valutare la possibilità d’inserire nuove volumetrie, interne ed esterne alla struttura, accuratamente progettate per contenere piattaforme e ascensori. I nuovi elementi, accuratamente progettati dal punto di vista funzionale e formale, devono configurarsi come occasione per valorizzare la qualità spaziale dei contenitori e l’impatto paesaggistico della struttura.
- 14.7 Rivedere i blocchi ascensori considerando le esigenze di spazio di sedie a ruote, passeggeri e relativi accompagnatori.
- 14.8 Prevedere nei vani ascensori: 1) la pulsantiera braille e sonora e l’annuncio sonoro del piano di fermata 2) il dispositivo telefonico per sordi che permetta di dialogare tramite *display*/schermo e la tastiera tra vano cabina e sala di emergenza.

15 Distribuzione orizzontale

Obiettivi

Consentire il pieno utilizzo degli spazi attraverso i collegamenti orizzontali eliminando ostacoli.

Azioni | Progetti

- 15.1 Facilitare la fruizione degli spazi.
- 15.2 Assicurare l’assenza di ostacoli lungo i percorsi di collegamento.
- 15.3 Valutare l’eventuale affaticamento nei percorsi inserendo sedute.
- 15.4 In presenza di due porte poste consecutivamente assicurare uno spazio interposto >150 cm.
- 15.5 Non porre ostacoli al termine di una rampa e considerare sempre uno spazio di azione > di 150 cm x 150 cm.

ESPERIENZA MUSEALE

16 Percorsi museali

Obiettivi

Consentire la piena fruizione di spazi e contenuti museali.

Azioni | Progetti

- 16.1 Evitare percorsi differenziati per tipologia di disabilità, l’esperienza museale è anche condivisione. 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 tempi di visita considerando le esigenze del pubblico, ma anche di sicurezza di alcune sale.



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

- 16.2 Rivedere il “progetto museo” tenendo presenti le percorrenze facilitate (rampe o piccole piattaforme elevatrici) anche sfruttando le opportunità di adeguamento impiantistiche (antincendio, sistemi di condizionamento ecc.).
- 16.3 Nel riadeguamento impiantistico per le esigenze di monitoraggio degli ambienti, sicurezza delle persone e delle opere, prevedere possibili integrazioni finalizzate a valorizzare, attraverso la tecnologia, l’accessibilità e l’accoglienza del pubblico (sistemi audio per non vedenti, video in Lingua italiana dei segni (LIS), e/o Americana (ASL) e/o *International Sign Language* (IS), avvisi luminosi, possibilità di rete Wi-Fi per scaricare applicativi o accedere a contenuti culturali in ambiente digitale ecc.).
- 16.4 Considerare l’affaticamento museale, fisico e cognitivo, contemplare soste lungo il percorso nelle sale o in apposite aree dedicate a momenti di pausa, prevedendo anche piccoli spazi *confort* per mamme con neonati o genitori con bimbi piccoli.
- 16.5 Affrontare il progetto di allestimento museale non trascurando gli aspetti fisiologici e psicologici della percezione visiva. Gli ambienti museali sono una struttura globale vissuta dalla singola persona in una dimensione spaziale e temporale; le scelte allestitivo, mai neutrali, possono essere oggetto di valutazione nel tempo per monitorare il grado di accessibilità fisica e cognitiva dell’esposizione.
- 16.6 Fermo restando che nei musei il divieto di poter toccare gli oggetti in esposizione da parte dei visitatori con disabilità visiva debba sempre essere adeguatamente motivato in funzione della loro tutela contro l’effettivo rischio di deterioramento, verificare la possibilità che manufatti di particolare interesse, seppur caratterizzati da vulnerabilità insite, possano essere fruiti attraverso esplorazione tattile tramite particolari accorgimenti.
- 16.7 Sottoporre preventivamente, *in itinere* ed al termine, i progetti da realizzare al vaglio delle associazioni di categoria e/o dei portatori di interesse del territorio, che ne riscontrino l’effettiva validità ai fini di una progettazione partecipata, in particolare, nel caso in cui si intenda indicare con i simboli dell’occhio e dell’orecchio barrato e/o altri simboli inerenti a specifiche esigenze un percorso dedicato a pubblici con disabilità.

17 Dispositivi espositivi

Obiettivi

Assicurare la piena fruizione degli oggetti museali e la sicurezza degli stessi.

Azioni | Progetti

- 17.1 Le vetrine 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 sede a ruote ecc.), sono da evitare fenomeni di riflessi, abbagliamento o, viceversa, di ombreggiatura. Va, inoltre, realizzato l’opportuno contrasto cromatico e luminoso tra oggetti esposti e fondi al fine di assicurare la migliore percezione degli stessi.
- 17.2 Valutare le visuali degli oggetti in relazione ad altezza, accessibilità, percorrenze, ostacoli temporanei, didascalie, pannelli, segnaletica.



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

- 17.3 Nel caso di piedistalli, gli stessi e gli oggetti sopra posizionati debbono essere fissati in modo che siano evitate oscillazioni e cadute dei beni esposti, soprattutto in caso di esplorazione tattile delle opere.

18 Postazioni multimediali

Obiettivi

Assicurare ampia fruizione dei contenuti digitali.

Azioni | Progetti

- 18.1 Nel caso di postazioni video e/o tavoli interattivi garantire la piena accessibilità degli stessi in relazione a specifiche esigenze (ad es visitatoti su sedie a ruote o con altezza limitata).
- 18.2 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*.
- 18.3 Prevedere per gli audiovisivi dei sottotitoli in sostituzione dei contenuti sonori, delle finestre in Lingua italiana dei segni (LIS), e/o Americana (ASL) e/o *International Sign Language* (IS) o del materiale scritto con caratteri chiari e adatti anche agli ipovedenti.
- 18.4 Valutare, laddove non sia prevista, l'opportunità di avere l'audio-descrizione per le persone con disabilità visiva.
- 18.5 In caso di audio la voce narrante deve essere chiara ed eventuali suoni di fondo non devono sovrastare o risultare come fastidiosi rumori di sottofondo⁵.

19 Spazi museali esterni

Obiettivi

Consentire la qualità dell'esperienza culturale e la fruizione in sicurezza dei percorsi di visita.

Azioni | Progetti

- 19.1 Garantire esperienze museali 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.
- 19.2 Nella realizzazione dei percorsi è bene operare in armonia con le situazioni morfologiche utilizzando materiali che possano consentire facilmente le condizioni di accessibilità e sicurezza (materiali reversibili, di ottima resistenza ecc.) con bassa manutenzione.

⁵ Rappresenta un valore aggiunto la presenza di dispositivi / strumenti di ausilio informatici per non vedenti (ad esempio tastiere speciali).



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

- 19.3 Prevedere segnaletica di orientamento e di comunicazione culturale integrata (pannelli, mappe tattili, indicazioni con testi semplificati, ecc.) opportunamente collocata.
- 19.4 Inserire sedute per la sosta privilegiando luoghi ombreggiati caratterizzati da viste panoramiche o visuali strategiche dal punto di vista dell'esperienza museale.
- 19.5 Verificare costantemente la presenza di elementi sporgenti pericolosi, in particolare in spazi naturali prevedendo una costante manutenzione del verde.
- 19.6 Inserire fontanelle d'acqua con piani accessibili e altezza e aperture opportune per le diverse tipologie di utenti.
- 19.7 In aree molto grandi e poco presidiate prevedere dispositivi di allarme in caso di difficoltà.
- 19.8 Realizzare punti di affaccio su aree non facilmente raggiungibili e/o percorribili; in alternativa organizzare punti di fruizione virtuale.
- 19.9 Prevedere in siti culturali di notevole dimensione percorsi carrabili per il trasporto su mezzi motorizzati elettrici di visitatori con specifiche esigenze.
- 19.10 Prevedere una dotazione di ausili tecnologici (*elettro scooter, golf car* ecc.) per superare notevoli distanze o pendenze.

20 Comunicazione

Obiettivi

Svolgere la funzione comunicativa⁶ dell'istituto culturale in una logica di dialogo e partecipazione⁷ sia in ambiente fisico che digitale.

Azioni | Progetti

- 20.1 Definire una strategia comunicativa complessiva del museo coerente con la propria missione che garantisca la partecipazione di tutti alle attività culturali dell'istituto, nella fruizione così come nella produzione dei contenuti.
- 20.2 Avere un approccio di *visual design* che consideri ambienti, testi, immagini.
- 20.3 Nel caso di comunicazione scritta prevedere testi chiari che considerino grandezza dei caratteri, interlinea, contrasto testo/sfondo, adeguata illuminazione ed un livello di comunicazione facilitato, per assicurare la comprensione dei contenuti di base a chiunque abbia difficoltà cognitive o

⁶ Vedi definizione di Museo di ICOM (Seoul 2004) e la Raccomandazione Unesco sui Musei (Parigi 2015).

⁷ A questo proposito vedi la Convenzione di Faro e, in particolare, l'art. 12 ove si sottolinea la necessità della partecipazione democratica dei cittadini "al processo di identificazione, studio, interpretazione, protezione, conservazione e presentazione del patrimonio culturale" nonché "alla riflessione e al dibattito pubblico sulle opportunità e sulle sfide che il patrimonio culturale rappresenta". Al centro sono dunque i cittadini, per cui bisogna "promuovere azioni per migliorare l'accesso al patrimonio culturale, in particolare per i giovani e le persone svantaggiate, al fine di aumentare la consapevolezza sul suo valore, sulla necessità di conservarlo e preservarlo e sui benefici che ne possono derivare".



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

linguistiche attraverso l'utilizzo dell'*easy-to-read* e della Comunicazione Aumentativa e Alternativa (CAA). Utilizzare elementi grafici (ideogrammi, illustrazioni ecc.) che possano alleggerire la comunicazione scritta ed aiutare ad esplicitarne i concetti.

- 20.4 Collocare gli apparati comunicativi considerando l'altezza di fruizione anche di bambini e persone su sedie a ruote.
- 20.5 Nel caso di didascalie poste in basso verificare l'effettiva visibilità in rapporto alla grandezza dei caratteri, contrasto cromatico, inclinazione 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, porre a rischio le opere.
- 20.6 Prevedere dei *focus* di approfondimenti tecnici che garantiscano la comprensione di alcune terminologie specialistiche utilizzate nella comunicazione.
- 20.7 Prevedere oltre ai cataloghi e alle guide agili, *brochure* con testi semplici e immediati, tradotte in lingue diverse e in braille.
- 20.8 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 italiana dei segni (LIS), e/o Americana (ASL) e/o *International Sign Language* (IS).
- 20.9 Dotare i sistemi di audioguide di tecnologia assistita.
- 20.10 Utilizzare sistemi di Qr code, RFID o Beacon a condizione che il sistema sia compatibile con le tecnologie assistite.
- 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 italiana dei segni (LIS), e/o Americana (ASL) e/o *International Sign Language* (IS) attraverso il canale gestuale (è necessario al riguardo una buona illuminazione dell'ambiente, evitare il controllo luce, evitare di parlare mentre si cammina o mentre l'attenzione visiva è concentrata sull'opera, ecc.).
- 20.12 Prevedere pannelli braille fruibili in posizione eretta.
- 20.13 Prevedere schede di sala semplificate per essere scaricate in formato digitale (o in alternativa da ritirare anche in formato cartaceo alla biglietteria).
- 20.14 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



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

accessibile e da video in Lingua italiana dei segni (LIS), e/o Americana (ASL) e/o *International Sign Language* (IS).

- 20.15 Integrare il sito web con sezioni dedicate alla fruizione in ambiente digitale delle collezioni.
- 20.16 Nel definire la *web strategy* del museo 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.
- 20.17 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.

SICUREZZA

21 Percorso museale

Obiettivi

Rendere i luoghi e le attività del museo sicuri.

Azioni | Progetti

- 21.1 Con particolare riguardo alle persone con disabilità intellettiva, inserire in una possibile guida da offrire all'ingresso con indicazioni sul comportamento da tenere in caso di pericolo o di imprevisto ma, soprattutto, sensibilizzare e preparare il personale ad agire in tali casi tranquillizzando e/o accompagnando i visitatori.
- 21.2 Verificare la presenza di elementi pericolosi lungo i percorsi anche in relazione alla diversa tipologia di pubblico (altezza bambino, altezza sedia a ruote ecc.).
- 21.3 Nel caso di oggetti o componenti adibiti alla percezione tattile verificare costantemente lo stato delle superfici (consunzione, elementi taglienti, viti che sporgono ecc.) e l'accurata pulizia.
- 21.4 Utilizzare pavimentazioni che garantiscano l'attrito nella percorrenza evitando rischi di cadute.
- 21.5 Segnalare attraverso colori, cambiamento di materiale o illuminazione eventuali dislivelli o salti di quota. Tale operazione va condotta in una logica di *visual design* in coerenza con la strategia comunicativa del museo.
- 21.6 Valutare l'opportunità che rampe e scale siano dotati di dispositivi sonori che segnalino le aree terminali degli elementi.



22 Emergenza

Obiettivi

Assicurare una pronta risposta all'emergenza per la rapida messa in sicurezza di persone e beni culturali.

Azioni | Progetti

- 22.1 Dotarsi di un Piano di Sicurezza ed Emergenza attento al tema dell'accessibilità e che valuti le situazioni connesse alle specifiche esigenze manifestate dai fruitori.
- 22.2 Assicurare la formazione del personale per lo svolgimento delle procedure previste in caso di emergenza.
- 22.3 Rendere riconoscibile il sistema di esodo attraverso:
 - la segnaletica di sicurezza UNI EN ISO 70 10 correttamente posizionata e dimensionata;
 - la configurazione architettonica degli spazi anche in relazione agli allestimenti temporanei o mobili;
 - la differenziazione luminosa e coloristica;
 - la corretta identificazione direzionale;
 - la corretta identificazione delle uscite di emergenza;
 - l'uso di sensori acustici.
- 22.4 Valutare la collocazione e le dimensioni della segnaletica di emergenza in rapporto alla posizione delle persone (vedi norme UNI EN 1838).
- 22.5 Pur mantenendo la coerenza comunicativa istituzionale, non va sottovalutata, in caso di emergenza, l'importanza di utilizzare simbologie standardizzate a livello internazionale che permettono un riconoscimento universale dei segnali da parte dei pubblici (vedi anche norma ISO 16069).
- 22.6 Collocare planimetrie semplificate, correttamente orientate, dove sia indicato in modo chiaro la posizione del lettore (es.: voi siete qui) e il *layout* di esodo (vedi norma ISO 23601).
- 22.7 Evitare quanto possibile di usare il colore rosso negli allestimenti considerando che s'identifica questo colore con il pericolo.
- 22.8 Dotare le porte scorrevoli di emergenza di dispositivi automatici di apertura a sicurezza ridondante.
- 22.9 Assicurare il personale preposto ad avvisare o prestare aiuto ai visitatori sordi.

PROCEDURE GESTIONALI

23 Manutenzione

Obiettivi

Assicurare il corretto funzionamento dei dispositivi finalizzati ad ampliare l'accessibilità degli spazi e contenuti museali.

Azioni | Progetti

- 23.1 Verificare quotidianamente la presenza di ostacoli, seppur temporanei, dei percorsi e delle aree di percorrenza.



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

- 23.2 Provvedere alla pulizia costante delle superfici oggetto di esperienze tattili.
- 23.3 Verificare l'usura dei materiali (sconnessione pavimenti, superfici, sistemi d'interazione meccanica ecc.) e provvedere alla sistemazione o sostituzione.
- 23.4 Programmare il controllo del funzionamento di eventuali dispositivi elettrici (ascensori, servo scale, piattaforme elevatrici ecc.) ed elettronici (collegamenti di sicurezza, sistemi audiovisivi ecc.)

24 Monitoraggio

Obiettivi

Definire meccanismi di monitoraggio che possano verificare i livelli di accessibilità nel tempo.

Azioni | Progetti

- 24.1 Attivare forme di collaborazione con associazioni rappresentative degli interessi delle persone con disabilità per la verifica costante insieme ai diretti fruitori dei dispositivi e dei servizi attivati, per ampliare l'accessibilità dell'istituzione al fine di rendere possibile il percorso di miglioramento nel tempo.
- 24.2 Prevedere test di gradimento per valutare dispositivi predisposti e servizi attivati al fine di definire e realizzare azioni correttive.



Allegato 2

FRUIZIONE E ACCESSIBILITA': PROFILI GIURIDICI E STRUMENTI DI ATTUAZIONE¹

PREMESSA

La politica di valorizzazione del patrimonio culturale, storico, artistico e archeologico, deve contemperare e integrare le esigenze di conservazione e di tutela attiva con quelle di piena fruizione e di *accessibilità ampliata* (nonché di sicurezza) dei luoghi della cultura, e di sostenibilità economica degli interventi. Ciò in linea con quanto già espresso in atti e norme nazionali e internazionali adottati con l'obiettivo di assicurare la concreta attuazione del *diritto di accesso per tutti alla cultura* come indicato nell'art. 12 della **Convenzione di Faro**² che evidenzia la necessità di "promuovere azioni per migliorare l'accesso all'eredità culturale, in particolare per i giovani e le persone svantaggiate, al fine di aumentare la consapevolezza sul suo valore, sulla necessità di conservarlo e preservarlo e sui benefici che ne possono derivare".

Giova al riguardo definire una scala di priorità nella realizzazione degli interventi che, in relazione alla disponibilità delle risorse economiche, consenta una programmazione di breve, medio e lungo periodo.

A tal fine, occorre che siano condivisi da tutti i soggetti, a diverso titolo coinvolti, alcuni assunti di base codificati dalla normativa internazionale, europea ed interna.

Anzitutto la centralità del concetto di «**persona con disabilità**» che – secondo quanto delineato dalla Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute (ICF, 2001) elaborata dall'Organizzazione Mondiale della Sanità – sposta il fulcro della questione dalla malattia dell'individuo alla disabilità intesa quale prodotto di fattori ambientali, fisici e sociali e di inadeguate o insufficienti risposte che la società fornisce alle persone che hanno bisogni particolari. Un tale approccio richiama ad una più forte responsabilità tutti coloro che sono coinvolti a gestire un luogo aperto al pubblico, quali sono un museo, un complesso monumentale, un'area o un parco archeologico.

In seconda istanza, un'idea di **accessibilità** - di spazi ed oggetti - da interpretare in chiave ampia e multidimensionale (mobilità, orientamento, raggiungibilità, usabilità, comunicazione, informazione, comprensibilità e facilità d'uso, autonomia, sicurezza, piacevolezza).

Si tratta di concetti che richiedono, per poter essere attuati, l'applicazione di diversi strumenti quali la **progettazione universale** e la **messa a sistema della formazione e dell'aggiornamento del personale**, necessari per garantire il giusto approccio ai temi della fruizione ampliata.

Ulteriori strumenti per assicurare l'effettiva attuazione degli standard di accessibilità e della legislazione pertinente sono la previsione di meccanismi di **monitoraggio** e, allo

¹ La Direzione generale Musei del Ministero per i Beni e le Attività Culturali intende esprimere un particolare ringraziamento alla Dott.ssa Valentina della Fina, Primo Ricercatore presso l'Istituto di Studi Giuridici Internazionali del CNR di Roma, per la preziosa ed ampia consulenza fornita alla stesura del presente documento.

² Convenzione quadro del Consiglio d'Europa sul valore dell'eredità culturale per la società, Council of Europe Framework Convention on the Value of Cultural Heritage for Society, Faro, 27.X.2005.



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

stesso tempo, il **coinvolgimento e la consultazione delle associazioni rappresentative degli interessi delle persone con disabilità**.

Si è pertanto scelto di analizzare i numerosi provvedimenti normativi, stratificatisi nel tempo, e gli atti di indirizzo in tema di disabilità e di beni culturali adottati a livello internazionale, europeo e italiano (anche con specifico riguardo agli atti di iniziativa del Ministero), attraverso le **6 chiavi di lettura** sopra richiamate (*persona con disabilità, accessibilità, progettazione universale, formazione e aggiornamento, monitoraggio, coinvolgimento e consultazione*) al fine di mettere a disposizione una base di conoscenza aggiornata che supporti i tecnici dell'Amministrazione nell'orientare le scelte strategiche e ponderare accuratamente le decisioni operative.

La sequenza cronologica dei provvedimenti fa emergere l'azione virtuosa - spesso precorritrice - intrapresa in materia di accessibilità dal Ministero, da anni impegnato nella costruzione di un "*habitat* giuridico, fisico e culturale amico della disabilità"³ affinché la fruizione pubblica del patrimonio culturale sia pienamente realizzata e, più in generale, trovi coerente attuazione quell'inderogabile dovere di solidarietà sancito dall'art. 3 della nostra Carta costituzionale.

1. PERSONA CON DISABILITÀ

La **Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute** (ICF, 2001) - adottata dall'Organizzazione Mondiale della Sanità - introducendo il termine «persona con disabilità» delinea in modo rivoluzionario un nuovo concetto: ogni persona, nell'arco della propria vita, può trovarsi in una particolare situazione di salute tale da creare condizioni di disabilità. Ciò si verifica quando l'ambiente in cui la persona vive non è idoneo poiché limita o annulla le sue capacità funzionali e di partecipazione sociale. In base alla Classificazione, la disabilità è, infatti, la conseguenza di una complessa relazione tra lo stato di salute di un individuo e il contesto in cui vive.

La **Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità** (CRPD) - adottata dall'Assemblea generale dell'Organizzazione delle Nazioni Unite il 13 dicembre 2006 ed entrata in vigore il 3 maggio 2008 - assorbe questo concetto e codifica il modello di disabilità sulla base dei diritti umani e delle libertà fondamentali.

Nel Preambolo, si afferma che *la disabilità è un concetto in evoluzione e che è il risultato dell'interazione tra persone con minorazioni e barriere attitudinali ed ambientali, che impediscono la loro piena ed effettiva partecipazione nella società su una base di parità con gli altri*.

La Convenzione, quindi, sancisce un nuovo approccio alla disabilità che riconduce la condizione di disabile all'esistenza di barriere di diversa natura ed identifica nel superamento di tali barriere l'obiettivo da raggiungere.

³ Tratto da intervento del Presidente della Repubblica Giorgio Napolitano in occasione della Giornata Internazionale delle persone con disabilità - Palazzo del Quirinale, Roma 3 dicembre 2007.



Norme internazionali vincolanti

- **Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità**

L'art. 1 (**Scopo**), par. 2, indica alcuni criteri per individuare le persone con disabilità (*quanti hanno menomazioni fisiche, mentali, intellettive o sensoriali a lungo termine che in interazione con varie barriere possono ostacolare la loro piena ed effettiva partecipazione nella società su base di eguaglianza con gli altri*) cui si dovrebbero conformare gli ordinamenti interni degli Stati Parti⁴, come raccomandato in più occasioni dal Comitato di controllo della Convenzione nelle osservazioni conclusive relative ai rapporti nazionali.

Norme dell'Unione europea vincolanti

- **Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea**⁵

L'art. 21 (**Non discriminazione**) vieta *qualsiasi forma di discriminazione fondata, in particolare, sul sesso, la razza, il colore della pelle o l'origine etnica o sociale, le caratteristiche genetiche, la lingua, la religione o le convinzioni personali, le opinioni politiche o di qualsiasi altra natura, l'appartenenza ad una minoranza nazionale, il patrimonio, la nascita, la disabilità, l'età o l'orientamento sessuale*.

L'art. 26 (**Inserimento dei disabili**) afferma che *l'Unione riconosce e rispetta il diritto delle persone con disabilità di beneficiare di misure intese a garantirne l'autonomia, l'inserimento sociale e professionale e la partecipazione alla vita della comunità*.

La Carta affronta il tema della disabilità con un duplice approccio: da un lato, sottolinea l'esistenza delle discriminazioni attuate nei confronti delle persone con disabilità, al pari delle discriminazioni sessuali, razziali, etniche, religiose, ecc. e richiede la loro eliminazione; dall'altro, afferma l'esigenza di attuare strategie per l'inclusione e le pari opportunità per tutti, ivi comprese le persone con disabilità.

Normativa italiana

Nella legislazione italiana manca un concetto unitario di disabilità e la **Legge n. 104/1992**, *Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate*, contiene la definizione, ormai superata, di persona handicappata non conforme alla Convenzione (come sottolineato anche dal Comitato dell'Organizzazione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità nelle Osservazioni conclusive sul rapporto iniziale dell'Italia adottate nel 2016)⁶.

⁴ Inclusa l'Italia che ha ratificato la Convenzione con Legge n. 18 del 3 marzo 2009.

⁵ La Carta, proclamata ufficialmente a Nizza il 7 dicembre 2000 dal Parlamento europeo, dal Consiglio e dalla Commissione e riproclamata il 12 dicembre 2007 a Strasburgo, è diventata giuridicamente vincolante nell'UE con l'entrata in vigore del Trattato di Lisbona, nel dicembre 2009, e ha assunto lo stesso valore giuridico dei Trattati dell'Unione.

⁶ "The Committee recommends that the State party adopt a concept of disability in line with the Convention and ensure legislation is enacted that incorporates the new concept in a homogeneous manner across all levels and regions of government and territories", vedi CRPD/C/ITA/CO/1, 6 October 2016, par. 6.



Le Linee guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi d'interesse culturale (Decreto del Ministero per i beni e le attività culturali del 28 marzo 2008) tengono conto del nuovo modello della disabilità individuato nella Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità il cui significato diventa anche la chiave per definire – in modo esteso ed articolato – il concetto di barriera architettonica comprendente *elementi della più svariata natura, che possono essere causa di limitazioni percettive, oltre che fisiche, o particolari conformazioni degli oggetti e dei luoghi che possono risultare fonte di disorientamento, di affaticamento, di disagio o di pericolo.*

2. ACCESSIBILITA' DI TUTTO PER TUTTI NEI LUOGHI DELLA CULTURA

Con la **Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità** l'accessibilità assume una declinazione multidimensionale e diventa una delle priorità da conseguire per realizzare i diritti fondamentali delle persone con disabilità. L'importanza dell'accessibilità è riconosciuta tra i punti cardine del Preambolo e tra gli otto principi generali elencati nell'art. 3, par. f, quale possibilità per le persone con disabilità di godere pienamente di tutti i diritti umani e delle libertà fondamentali, tra cui il diritto di partecipare alla vita culturale sancito dall'**art. 30**, su base di uguaglianza con gli altri e nel rispetto del principio di non discriminazione⁷.

Norme internazionali vincolanti

- **Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità**

L'**art. 9 (Accessibilità)** delinea un concetto ampio di accessibilità che abbraccia l'accesso all'ambiente fisico, sociale, economico e culturale, ai trasporti, all'informazione e alla comunicazione, compresi i sistemi e le tecnologie di informazione e comunicazione, e ad altre attrezzature e servizi aperti o forniti al pubblico⁸.

In base all'art. 9 discendono una serie di *obblighi* che, per quanto riguarda l'accesso ai luoghi del patrimonio culturale, possono individuarsi nei seguenti:

- identificare ed eliminare ostacoli e barriere agli edifici, e altre strutture interne ed esterne (come ha chiarito il Comitato della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità sono incluse anche le aree dove si svolgono attività culturali, v. Commento generale n. 2/2014, par. 17) e ai servizi di informazione, comunicazione e altri, compresi i servizi informatici;

⁷ I principi di *eguaglianza* e *non discriminazione* sono il cardine della normativa internazionale a tutela dei diritti umani. Nella Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità il principio di *non discriminazione* delle persone con disabilità è compresa tra i principi generali ex art. 3, mentre l'obbligo degli Stati parti di garantire l'eguaglianza delle persone con disabilità è previsto tra gli obblighi generali ex art. 4. L'art. 2 della Convenzione definisce l'espressione "discriminazione fondata sulla disabilità", mentre l'art. 5 stabilisce il principio di eguaglianza formale e sostanziale delle persone con disabilità che deve essere garantito negli ordinamenti interni degli Stati parti. L'art. 6 della CRPD dedicato alle donne con disabilità introduce, inoltre, il concetto di "discriminazione multipla".

⁸ Tale ampia accezione è stata confermata dal Comitato sui diritti delle persone con disabilità nel Commento generale n. 2/2014 sull'art. 9 (CRPD/C/GC/2, 22 May 2014).



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

- sviluppare, promulgare e monitorare l'applicazione degli *standard minimi* e delle *linee guida* per l'accessibilità alle strutture ed ai servizi aperti o forniti al pubblico e verificarne l'applicazione;
- garantire che gli organismi privati, che forniscono strutture e servizi aperti o forniti al pubblico, tengano conto di tutti gli aspetti dell'accessibilità per le persone con disabilità;
- fornire una formazione relativa ai problemi di accesso con cui si confrontano le persone con disabilità a tutti gli interessati;
- dotare le strutture e gli edifici aperti al pubblico di segnaletica in caratteri Braille e in formati facilmente leggibili e comprensibili;
- mettere a disposizione forme di assistenza da parte di persone o animali e servizi di mediazione, incluse guide, lettori e interpreti professionisti esperti nella lingua dei segni, allo scopo di agevolare l'accessibilità a edifici ed altre strutture aperte al pubblico;
- promuovere altre forme idonee di assistenza e di sostegno a persone con disabilità per garantire il loro accesso all'informazione.

L'art. 21 (Libertà di espressione e opinione e accesso all'informazione), a partire dalla nozione di *comunicazione* posta all'art. 2, precisa i principi indicati nell'art. 9 relativi all'accesso alle informazioni esplicitando quali sono le misure da adottare per favorire un'informazione e una comunicazione accessibile, tra cui:

- a) 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;
- b) accettare e facilitare nelle attività ufficiali il ricorso da parte delle persone con disabilità, alla lingua dei segni, al Braille, alle comunicazioni aumentative ed alternative e ad ogni altro mezzo, modalità e sistema accessibile di comunicazione di loro scelta;
- c) richiedere agli enti privati che offrono servizi al grande pubblico, anche attraverso internet, di fornire informazioni e servizi con sistemi accessibili e utilizzabili dalle persone con disabilità;
- e) riconoscere e promuovere l'uso della Lingua dei Segni.

L'art. 30 (Partecipazione alla vita culturale e ricreativa, agli svaghi ed allo sport) chiede agli Stati Parti di riconoscere il diritto delle persone con disabilità a partecipare, su base di uguaglianza con gli altri, alla vita culturale e di prendere tutte le misure appropriate affinché siano garantiti:

- l'accesso ai prodotti culturali in formati accessibili;
- l'accesso a luoghi di attività culturali, come teatri, musei, cinema, biblioteche e servizi turistici, e, per quanto possibile, l'accesso a monumenti e siti importanti per la cultura nazionale.

Norme internazionali di indirizzo

- **Regole standard per il raggiungimento delle pari opportunità per le persone con disabilità del 1993**

Fra gli atti più rilevanti emanati dalle Nazioni Unite, si citano, proprio per la particolare attenzione prestata all'accessibilità, le "Regole standard per il raggiungimento delle



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

pari opportunità per le persone con disabilità” (risoluzione 48/1996 dell’Assemblea generale dell’Organizzazione delle Nazioni Unite del 20 dicembre 1993).

La **Regola 5** “Accessibilità” raccomanda agli Stati di riconoscere l’importanza centrale dell’accessibilità nel processo di realizzazione delle pari opportunità in ogni sfera della vita sociale e, pertanto, di introdurre programmi di azione per rendere accessibili – alle persone con disabilità di ogni tipo – gli ambienti fisici e trovare gli strumenti per rendere accessibili l’informazione e la comunicazione.

La **Regola 10** “Cultura” chiede agli Stati di promuovere l’accessibilità e la disponibilità di spazi per manifestazioni e servizi culturali, come i teatri, i musei, i cinema e le biblioteche per le persone con disabilità.

- **Dichiarazione di principi su “Costruire la società dell’informazione: una sfida globale nel Nuovo Millennio” adottata a Ginevra nel 2003**

La costruzione di una Società dell’Informazione fondata sulla persona, inclusiva e orientata allo sviluppo, è il tema al centro del primo Vertice mondiale sulla Società dell’informazione del XXI secolo promosso dalle Nazioni Unite, secondo cui l’accesso alla rete è una “componente essenziale della cittadinanza”⁹ e un diritto fondamentale di tutti per partecipare pienamente alla vita sociale. In questa prospettiva, come viene dichiarato al paragrafo 13 della Dichiarazione, è necessario tenere in particolare considerazione le speciali necessità delle persone con disabilità.

- **Strategia del Consiglio d’Europa sui diritti delle persone con disabilità 2017-2023**

L’accessibilità rientra tra le cinque aree prioritarie con un riferimento esplicito agli artt. 9 e 21 della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità (paragrafi 55 e 57).

Norme dell’Unione Europea vincolanti¹⁰

- **Decisione (UE) 2017/864 del Parlamento europeo e del Consiglio del 17 maggio 2017**

Tra le finalità dell’*Anno europeo del patrimonio culturale* 2018, la Decisione UE 2017/864 richiama l’art. 30 della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità e prevede all’art. 2, par. 2, lett. d), di “promuovere soluzioni che rendano il patrimonio culturale accessibile a tutti, anche per mezzo di strumenti digitali, attraverso l’eliminazione delle barriere sociali, culturali e fisiche, tenendo conto delle persone con particolari esigenze”.

- **Direttiva 2016/2102 del Parlamento europeo e del Consiglio**

Il Parlamento europeo e il Consiglio hanno adottato la **Direttiva 2016/2102** relativa all’accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici con l’obiettivo

⁹ S. Rodotà, *Tecnopolitica. La democrazia e le nuove tecnologie della comunicazione*, Roma-Bari 2004, pag. 94

¹⁰ Vi sono direttive dell’Unione Europea che trattano di accessibilità collegandola alla sicurezza dei luoghi di lavoro (v. Direttiva del Consiglio 89/654/CEE del 30 novembre 1989) o all’armonizzazione delle legislazioni in materia di ascensori (Direttiva 95/16/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 29 giugno 1995 e successive modifiche).



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

di definire i requisiti di accessibilità di determinati prodotti e servizi nel mercato interno.

Si ritiene utile richiamare tale Direttiva¹¹ poiché i requisiti di accessibilità individuati possono essere indicativi per quei prodotti utilizzabili nei sistemi di informazione e comunicazione per la fruizione dei luoghi della cultura. Allo stesso tempo il Ministero per i Beni e le Attività Culturali, come stazione appaltante, dovrà tener conto dell'obbligo di accessibilità stabilito dalla legislazione europea, nell'ambito degli appalti pubblici e dei fondi strutturali.

Atti dell'Unione Europea non vincolanti

- **Strategia europea sulla disabilità 2010-2020: un rinnovato impegno per un'Europa senza barriere**

La Commissione Europea con Comunicazione del 15 novembre 2010¹² delinea la **Strategia europea sulla disabilità 2010-2020: un rinnovato impegno per un'Europa senza barriere**¹³.

Tra i punti chiave l' "Accessibilità" e la "Partecipazione" rispettivamente come prima e seconda area d'azione congiunta tra l'Unione europea e i paesi dell'UE.

La Strategia riconosce che ancora esistono barriere che impediscono alle persone con disabilità di esercitare pienamente i loro diritti fondamentali, in cui è compreso il diritto di prendere pienamente parte alle attività culturali, ricreative e sportive. L'impegno assunto dalla Commissione, pertanto, è di migliorare *l'accessibilità di attività, eventi, strutture, beni e servizi culturali*.

Normativa italiana

La disciplina giuridica italiana sull'abbattimento delle barriere architettoniche si compone di una serie di atti normativi succedutisi nel corso degli anni contenenti specifici riferimenti anche ai luoghi di interesse culturale (v. per questi ultimi, in particolare, Legge 9 gennaio 1989, n. 13, artt. 4, 5, e relativo regolamento di attuazione approvato con Decreto Ministeriale del Ministero dei Lavori Pubblici 14 giugno 1989, n. 236; Cir. Min. LL. PP. 22 giugno 1989, n. 1669, par.3.8; Legge 5 febbraio 1992, n. 104 art. 24; DPR 24 luglio 1996, n. 503, artt. 19 e 20; DPR 6 giugno 2001, n. 380 art. 82). In particolare:

L'accessibilità di spazi ed edifici pubblici esistenti è disciplinata dai piani per l'eliminazione delle barriere architettoniche per gli edifici e spazi pubblici (P.E.B.A.), di

¹¹ La legge delega n. 163 del 25 ottobre 2017 ha delegato il Governo al recepimento della Direttiva europea tramite l'adozione di un decreto legislativo e ha previsto che vengano emanate apposite linee guida nazionali volte a individuare i casi in cui un ente pubblico può ragionevolmente limitare l'accessibilità di uno specifico contenuto (il 16 maggio 2018, il Consiglio dei Ministri ha approvato, in via preliminare, un decreto legislativo sull'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici in attuazione della Direttiva 2016/2102).

¹² COM(2010) 636.

¹³ La Strategia si basa sulla Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità e integra Europa 2020 (la Strategia dell'UE per la crescita intelligente, sostenibile e inclusiva) e la Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea.



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

cui all'articolo 32, comma 21, della **Legge 28 febbraio 1986, n. 41**, come integrata dall'articolo 24, comma 9, della **Legge 5 febbraio 1992, n. 104**.

Il Piano per l'eliminazione delle barriere architettoniche si configura così come il principale strumento operativo obbligatorio per tutte le Amministrazioni responsabili della gestione di un edificio o di uno spazio pubblico.

Con l'emanazione della **Legge del 9 gennaio 1989 n. 13**, e del suo regolamento di attuazione, **decreto del Ministero dei Lavori pubblici n. 236 del 14 giugno 1989**, il concetto di barriera architettonica si amplia e si evolve; va anzi registrata una vera e propria svolta, dovuta alla nuova definizione contenuta nell'art. 2 del decreto stesso. Infatti vi si legge: "Per barriere architettoniche si intendono: 1) gli ostacoli fisici che sono fonte di disagio per la mobilità di chiunque e in particolare di coloro che, per qualsiasi causa, hanno una capacità motoria ridotta o impedita in forma permanente o temporanea; 2) gli ostacoli che limitano o impediscono a chiunque la comoda o sicura utilizzazione di parti, attrezzature o componenti; 3) la mancanza di accorgimenti e segnalazioni che permettano l'orientamento e la riconoscibilità dei luoghi e delle fonti di pericolo per chiunque e in particolare per i non vedenti, per gli ipovedenti e per i sordi"¹⁴.

Relativamente all'ambito specifico dei musei, il tema della fruizione intesa in senso ampliato è affrontato dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali con il **Decreto ministeriale del 20 maggio 2001** "Atto di Indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei" ove si rinnova l'obbligo per *ogni museo, anche nel rispetto della normativa vigente, a dedicare impegno e risorse affinché l'accesso al museo sia garantito a tutte le categorie di visitatori/utenti dei servizi, rimuovendo barriere architettoniche e ostacoli di ogni genere che possano impedirne o limitarne la fruizione a tutti i livelli*.

La fruizione pubblica del patrimonio culturale italiano, ai sensi degli **articoli 3 e 6 del Codice dei beni culturali e del paesaggio** (D. Lgs 22 gennaio 2004, n. 42 e successive modifiche), è il fine istituzionale delle attività di tutela e valorizzazione del Ministero per i Beni e le Attività Culturali. Garantire l'accessibilità ai luoghi d'interesse culturale, *anche alle persone diversamente abili*, è quindi un compito prioritario da porre alla base di qualsiasi intervento di conservazione e valorizzazione.

Inoltre, per favorire la fruizione del patrimonio culturale, e contestualmente i processi di integrazione da parte delle persone con disabilità durante il percorso scolastico e al di fuori di esso, il Codice ai sensi dell'**art. 119 (Diffusione della conoscenza del patrimonio culturale)** indica la possibilità di concludere accordi tra il Ministero per i Beni e le Attività Culturali e il Ministero dell'istruzione e dell'università e della ricerca (MIUR), le Regioni e gli altri Enti pubblici territoriali interessati.

La **Legge n. 4/2004**, detta anche Legge "Stanca" (dal nome del ministro proponente), sancisce il diritto di accesso agli strumenti informatici per le persone con disabilità, e tutela il diritto di accesso dei medesimi ai servizi informatici e telematici della pubblica Amministrazione. Lo scopo della legge, in applicazione del principio costituzionale di eguaglianza, è quello di abbattere le "barriere" che limitano l'accesso

¹⁴ Cfr. F. Vescovo, *Barriere architettoniche*, in "Enciclopedia Italiana G. Treccani", XXI secolo, settima appendice, Roma 2006, pp. 178-179.



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

delle persone con disabilità agli strumenti della società dell'informazione e li escludono dal mondo del lavoro, dalla partecipazione democratica e da una migliore qualità della vita. Nei confronti della pubblica Amministrazione la Legge Stanca ha introdotto l'obbligo di dotarsi di siti web accessibili.

Con **Direttiva del Ministro per i beni e le attività culturali 21 novembre del 2007**, divulgata con Circolare del Segretario generale n. 284 del 30 novembre pari anno, vengono indicati i criteri e i principi generali per l'attuazione dell'accessibilità e la fruizione del patrimonio culturale da parte del pubblico con disabilità, con l'obiettivo di delineare una strategia che operi a diversi livelli. Conoscere le esigenze dei diversi possibili utenti e le reali condizioni, limiti e potenzialità di accessibilità del bene sono requisiti fondamentali per *formare il personale, accogliere e riuscire a relazionarsi con i diversi pubblici, creare un sistema di informazioni esaustive, realizzare interventi sulle strutture compatibili con la tutela del valore culturale dei beni, mobili o immobili interessati*. Tra le diverse possibilità d'azione, qualora non sia raggiungibile la piena accessibilità in ragione delle preminenti esigenze della tutela, è contemplata l'adozione di sistemi compensativi.

Emanate dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali con **Decreto ministeriale del 28 marzo 2008** e pubblicate nella Gazzetta Ufficiale n. 114 del 16 maggio 2008, **Le Linee guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi d'interesse culturale** si inquadrano tra le misure volte a dare attuazione ad uno degli obblighi stabiliti dall'art. 9 della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, in particolare l'obbligo di sviluppare ed emanare norme nazionali minime e linee guida per l'accessibilità alle strutture e ai servizi aperti o forniti al pubblico.

Le Linee guida si rivolgono a tutti coloro, architetti e ingegneri, funzionari di amministrazioni pubbliche o liberi professionisti, che nel corso della propria attività si trovano ad affrontare, seppur con ruoli diversi (responsabili del procedimento, soggetti finanziatori, progettisti, direttori dei lavori, collaudatori), il tema dell'accessibilità nell'ambito dei luoghi di interesse culturale, al fine di eliminare tutte le barriere (fisiche, percettive e di altro tipo).

Il testo si propone, quindi, come strumento tecnico per stimolare la riflessione su un tema la cui complessità viene spesso sottovalutata (si pensi ad esempio alle cosiddette "barriere percettive" quasi sempre ignorate), al fine di superare la prassi corrente della mera "messa a norma", evidenziando come le problematiche connesse con l'accessibilità costituiscano la base stessa della progettazione e della disciplina del restauro.

In questa logica, *un ambiente è accessibile se qualsiasi persona, anche con ridotte o impedito capacità motorie, sensoriali o psico-cognitive, può accedervi e muoversi in sicurezza ed autonomia. Rendere un ambiente "accessibile" vuol dire, pertanto, renderlo sicuro, confortevole e qualitativamente migliore per tutti i potenziali utilizzatori. L'accessibilità va quindi intesa in modo ampio come l'insieme delle caratteristiche spaziali, distributive ed organizzativo-gestionali in grado di assicurare una reale fruizione dei luoghi e delle attrezzature da parte di chiunque*¹⁵.

¹⁵ *Linee guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi d'interesse culturale*, par. 2.1 Criteri e orientamenti dell'Universal Design, pag. 12.



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

Con **Legge n. 18 del 2009** l'Italia ha ratificato la **Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità** e il relativo **Protocollo opzionale**, e pertanto, è obbligata a darvi esecuzione adeguando la propria normativa alle disposizioni convenzionali e adempiendo agli obblighi che la Convenzione prevede in materia di accessibilità. La Convenzione stabilisce, infatti, obblighi giuridici vincolanti per le Parti prevedendo un sistema di monitoraggio nazionale e internazionale per controllare il loro rispetto da parte degli Stati.

Il **DPR n.132 del 4 ottobre 2013**, che recepisce il primo "Programma di azione biennale per la promozione dei diritti e l'integrazione delle persone con disabilità", impone alle amministrazioni responsabili della gestione di edifici e spazi pubblici la predisposizione del Piano per l'eliminazione delle barriere architettoniche (P.E.B.A.), quale strumento di individuazione degli interventi più idonei al superamento e al coordinamento delle azioni di eliminazione delle barriere architettoniche¹⁶.

Con Decreto Legge n. 83 del 31 maggio 2014, convertito in **Legge n. 106 del 29 luglio 2014**, il Governo vara il cosiddetto **Art Bonus** che dispone crediti d'imposta per gli interventi a supporto dell'accessibilità del settore culturale e turistico.

Pubblicazione nel **2015** delle **Linee guida per la comunicazione nei musei: segnaletica interna, didascalie e pannelli** redatte a cura della Direzione generale Musei. Il testo affronta il tema della progettazione degli apparati di comunicazione quali strumenti chiave per rafforzare il legame tra un numero più ampio di persone e il patrimonio culturale.

Anche il **nuovo Codice dei contratti pubblici (Decreto Legislativo n. 50 del 18 aprile 2016)**, modificato da ultimo con Legge n. 205/2017 entrata in vigore il 1 gennaio 2018) contiene riferimenti all'accessibilità.

In particolare, relativamente alla concessioni di lavori nonché per i servizi, l'art. 23 prevede che la progettazione di lavori pubblici deve assicurare anche *l'accessibilità e adattabilità secondo quanto previsto dalle disposizioni vigenti in materia di barriere architettoniche*.

Il **Decreto del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo del 14 aprile 2016 n. 111** "Regolamento recante modifiche al decreto 11 dicembre 1997, n. 507, concernente le norme per l'istituzione del biglietto di ingresso ai monumenti, musei, gallerie, scavi di antichità, parchi e giardini monumentali (GU Serie Generale n.145 del 23-06-2016), all'art. unico lettera d) punto 2 prevede *l'ingresso gratuito ai portatori di handicap e ad un loro familiare o altro accompagnatore che dimostri la propria appartenenza a servizi di assistenza socio sanitaria* essendo state soppresse le parole "ai cittadini dell'Unione Europea" sostituite da "visitatori", modificando l'art. 4 succitato DM, già modificato dal DM 239/2006 (G.U. 26/7/2006, n. 172).

¹⁶Il programma, nella sua linea di intervento 4 "Promozione e attuazione dei principi di accessibilità e mobilità", oltre a richiamare la prescrizione di una puntuale pianificazione del superamento delle barriere architettoniche, stabilisce infatti - nella descrizione delle azioni volte all'adeguamento normativo/regolamentare - la necessità di rafforzare l'efficacia di strumenti programmatori di rimozione delle barriere in edifici e spazi pubblici esistenti, riferendosi espressamente ai Piani per l'eliminazione delle barriere architettoniche.



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

Il secondo "Programma di azione biennale per la promozione dei diritti e l'integrazione delle persone con disabilità" (**DPR 12 ottobre 2017**), nell'ambito della Linea d'intervento 6 "**Promozione e attuazione dei principi di accessibilità e mobilità**", individua diverse azioni per ambiti specifici, tra cui:

AZIONE 6 per l'Area accessibilità ai beni storico-artistici e più in generale al patrimonio culturale. L'obiettivo è estendere il concetto di accesso ai beni storico-artistici a quello di accesso al «Patrimonio Culturale» (ai luoghi, ai beni, ai contenuti e alle informazioni) attraverso un'idea di accessibilità ampliata che preveda:

- l'attuazione degli interventi per l'accessibilità nell'ambito degli ordinari stanziamenti di bilancio;
- che tutti i percorsi formativi debbano rientrare nelle attività ordinarie sia a livello universitario che professionale.

Nel **Decreto ministeriale del 21 febbraio 2018**, pubblicato il 4 aprile pari anno, recante «Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale», l'assenza di barriere architettoniche, con le modalità previste dalla legge, 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, la sicurezza. Particolare attenzione è riservata agli esempi in cui l'accessibilità è stata assicurata con la realizzazione di visite virtuali fruibili *in loco* o da remoto.

3. PROGETTAZIONE UNIVERSALE (UNIVERSAL DESIGN)

Il termine *Universal Design* viene coniato nel 1985 dall'architetto Ronald L. Mace, che lo definisce come "la progettazione di prodotti e ambienti utilizzabili da tutti, nella maggior estensione possibile, senza necessità di adattamenti o ausili speciali".

Il concetto di *Universal Design* si sviluppa successivamente attraverso la formulazione dei 7 principi individuati dal *Centre for Universal Design* dell'Università del Nord Carolina (USA):

- 1) Equità – uso equo: utilizzabile da chiunque;
- 2) Flessibilità – uso flessibile: si adatta a diverse abilità;
- 3) Semplicità – uso semplice ed intuitivo: l'uso è facile da capire;
- 4) Percettibilità: il trasmettere le effettive informazioni sensoriali;
- 5) Tolleranza all'errore: minimizzare i rischi o azioni non volute;
- 6) Contenimento dello sforzo fisico: utilizzo con minima fatica;
- 7) Misure e spazi sufficienti: rendere lo spazio idoneo per l'accesso e l'uso.

La **Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità**, all'**art. 2**, riprende il concetto definendo la Progettazione universale come "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".



Norme internazionali vincolanti

- **Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità**

Ai sensi dell'**art. 4 (Obblighi generali)**, par. 1, lett. f) si richiede agli Stati di intraprendere o promuovere la ricerca e lo sviluppo di beni, servizi, apparecchiature e attrezzature progettati universalmente secondo la definizione di cui all'art. 2 e di incoraggiare la progettazione universale nell'elaborazione di norme e linee guida.

Norme internazionali di indirizzo

- **Dichiarazione di principi su "Costruire la società dell'informazione: una sfida globale nel Nuovo Millennio", adottata a Ginevra nel 2003**

L'*Universal Design* applicato alla comunicazione e all'informazione è lo strumento per costruire una società inclusiva come affermato al paragrafo 25:

"La condivisione e il consolidamento di una conoscenza globale per lo sviluppo possono essere migliorati rimuovendo le barriere all'accesso equo ad informazioni sulle attività economiche, sociali, politiche, sanitarie, culturali, formative e scientifiche e facilitando l'accesso ad informazioni di dominio pubblico, includendo il Design Universale e l'uso di tecnologie assistive".

- **Strategia del Consiglio d'Europa sui diritti delle persone con disabilità 2017-2023**

L'*Universal Design* è indicato tra i temi trasversali della Strategia quale strumento per superare le sfide dell'accessibilità, grazie a soluzioni e applicazioni intelligenti non necessariamente onerose.

Normativa italiana

Le Linee guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi d'interesse culturale (Decreto del Ministero per i beni e le attività culturali del 28 marzo 2008) dedicano un'ampia riflessione sui criteri e orientamenti dell'*Universal Design*. Il documento, prendendo in considerazione la complessità delle forme di disabilità dal punto di vista dell'utenza ampliata, richiama i principi della progettazione universale ponendo attenzione non solo alle barriere architettoniche, ma anche agli aspetti percettivi.

Con l'approvazione della **Legge 3 marzo 2009 n. 18** ("Ratifica ed esecuzione della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità"), l'Italia si assume l'impegno di sviluppare programmi dedicati alla promozione, formazione e sensibilizzazione, diffusione, della progettazione universale.

Ai sensi dell'**art. 68 del Codice dei contratti pubblici** (D. Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016 e ss.mm.) le specifiche tecniche che definiscono le caratteristiche previste per lavori, servizi o forniture devono, necessariamente, essere elaborate secondo i criteri della "progettazione adeguata per tutti gli utenti".

L'**art. 95** (Criteri di aggiudicazione dell'appalto), comma 6, lett. a) prevede che un'offerta economicamente vantaggiosa possa essere valutata in base ad alcuni criteri



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

oggettivi di aggiudicazione tra cui la qualità, quale requisito comprendente l'accessibilità per le persone con disabilità e la progettazione adeguata per tutti gli utenti.

Nell'ambito del secondo "Programma di azione biennale per la promozione dei diritti e l'integrazione delle persone con disabilità" (adottato con **DPR 12 ottobre 2017**), la Linea d'intervento 6 "**Promozione e attuazione dei principi di accessibilità e mobilità**", individua diverse azioni per aree tematiche specifiche tra cui:

- **AZIONE 1** per l'Area Accessibilità, progettazione universale, abbattimento barriere architettoniche e senso-percettive.

Obiettivo da conseguire è *rivedere ed adeguare la disciplina sull'accessibilità all'ambiente fisico, urbano ed architettonico per conseguire l'adozione e la diffusione della progettazione universale e quindi l'attuazione dei principi di accessibilità della Convenzione stessa.*

4. FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

Il grado di accessibilità è funzione di molti fattori, a partire dalle molteplici e spesso conflittuali esigenze ed aspettative dei diversi profili d'utenza, compresi coloro che presentano temporaneamente o permanentemente ridotte capacità motorie, sensoriali, cognitive.

Solo la conoscenza delle esigenze specifiche delle persone con disabilità può indirizzare sapientemente azioni e interventi per la promozione dei loro diritti.

Per questo se, da un lato è necessario prevedere la formazione del personale d'accoglienza per fornire una migliore assistenza alle persone con disabilità soprattutto in quelle situazioni in cui l'edificio o il sito non siano pienamente accessibili, dall'altro la vastità del patrimonio storico e archeologico dei luoghi della cultura, fatto di configurazioni spaziali uniche e sempre diverse, rappresenta il terreno più stimolante per la ricerca di soluzioni progettuali efficaci e organiche, che richiede conoscenze all'avanguardia.

La Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità prevede, in diverse disposizioni, la formazione di professionisti e personale, al fine di migliorare l'erogazione dei servizi (inclusi quelli culturali) e fornire una migliore assistenza alle persone con disabilità. Nel Commento generale n. 2/2014 il Comitato di controllo della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità ha ulteriormente ribadito l'importanza della formazione, anche nel settore dell'accessibilità (par. 10).

Norme internazionali vincolanti

- **Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità** L'art. 4 (**Obblighi generali**), par. 1, lett. i), individua tra gli obblighi generali degli Stati Parti quello di promuovere la formazione di professionisti e di personale che lavora con persone con disabilità sui diritti riconosciuti nella stessa Convenzione, così da fornire una migliore assistenza e migliori servizi garantiti da questi stessi diritti.



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

L'art. 9 (**Accessibilità**), par. 2, lett. c), richiede agli Stati Parti di prendere appropriate misure per fornire una formazione relativa ai problemi di accesso con cui si confrontano le persone con disabilità.

Normativa italiana

La **Direttiva del Ministro per i beni e le attività culturali 21 novembre del 2007** su "Criteri e principi generali per l'attuazione dell'accessibilità e la fruizione del patrimonio culturale da parte del pubblico con disabilità", divulgata con Circolare del Segretario generale n. 284 del 30 novembre 2007, stabilisce tra i principi generali per l'attuazione dell'accessibilità del patrimonio culturale che: ai fini della gestione del bene, *è indispensabile la formazione specifica e l'aggiornamento costante delle risorse umane*, in particolare di quelle dedicate al contatto con il pubblico.

Con **Circolare n. 80 del 1 dicembre 2016** la Direzione generale Musei del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo redige un documento rivolto ai Direttori dei musei, monumenti e aree e parchi archeologici teso a stimolare l'incremento della qualità dei servizi resi dall'Amministrazione a tutti i fruitori e a favorire la cultura dell'accoglienza con particolare riguardo all'accessibilità sensoriale e cognitiva. Tra le raccomandazioni spicca quella di individuare all'interno delle strutture di competenza un "referente per quanto attiene alle tematiche dell'accessibilità".

Il secondo "Programma di azione biennale per la promozione dei diritti e l'integrazione delle persone con disabilità" (**DPR 12 ottobre 2017**), con riguardo all'Azione 6 "Area accessibilità ai beni storico-artistici" individua tra gli "Obiettivi" e le "Azioni specifiche" *la sensibilizzazione e la formazione degli operatori culturali, pubblici e privati, corsi di formazione e aggiornamento professionale*.

Il **Decreto ministeriale del 21 febbraio 2018** pubblicato il 4 aprile scorso, recante «Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale (LUQV)», evidenzia la necessità che la predisposizione di protocolli di accoglienza per le persone con disabilità, diventi, da obiettivo di qualità, un impegno obbligatorio.

5. MONITORAGGIO SUI SISTEMI DI ACCESSIBILITÀ-PREVISIONI DI SANZIONI

Nel Commento generale n. 2/2014 il Comitato di controllo della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità ha evidenziato come in molti Stati Parti manchi un adeguato meccanismo di monitoraggio per garantire l'effettiva attuazione degli *standard* di accessibilità e della legislazione pertinente (par. 10). Il Comitato ha raccomandato agli Stati di prevedere meccanismi di monitoraggio efficaci al fine di garantire l'accessibilità e monitorare le sanzioni nei confronti di chi non applica gli *standard* di accessibilità (par. 24).



Norme internazionali vincolanti

- **Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità**
L'art. 9 (**Accessibilità**), par. 2, lett. a), impone agli Stati di sviluppare sistemi di monitoraggio sulle norme e linee guida per l'accessibilità e di istituire specifici organi di controllo in materia di accessibilità (par. 33 del Commento generale n. 2/2014).

Normativa italiana

La **Direttiva del Ministro per i beni e le attività culturali del 21 novembre 2007** su "Criteri e principi generali per l'attuazione dell'accessibilità e la fruizione del patrimonio culturale da parte del pubblico con disabilità" (divulgata con circolare del Segretario generale n. 284 del 30 novembre 2007) prevede il monitoraggio dei sistemi e verifica delle soluzioni di accessibilità.

Le Linee guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi d'interesse culturale (Decreto del Ministero per i beni e le attività culturali del 28 marzo 2008) dedicano un paragrafo (v. 2.3.7) al monitoraggio e alla manutenzione, quali azioni interdipendenti per garantire una efficiente gestione dei luoghi della cultura. Il monitoraggio permette, infatti, di valutare nel tempo l'efficacia degli interventi realizzati e, quindi, la loro corrispondenza o meno alle reali esigenze, permettendo di intervenire tempestivamente per eventuali integrazioni o sostituzioni.

L'art. 3 della **Legge 3 marzo 2009 n. 18** ("Ratifica ed esecuzione della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità") istituisce l'Osservatorio nazionale sulla condizione delle persone con disabilità. Tra i suoi compiti è prevista la raccolta di dati statistici che illustrino la condizione delle persone con disabilità, anche con riferimento alle diverse situazioni territoriali.

Il secondo Programma di azione biennale per la promozione dei diritti e l'integrazione delle persone con disabilità (**DPR 12 ottobre 2017**), con riguardo all'Azione "Area accessibilità, progettazione universale, abbattimento barriere architettoniche e senso-percettive" prevede al par. d) di approntare un sistema sanzionatorio in caso di inosservanza delle norme in materia di accessibilità.

L'Organismo Indipendente di Valutazione della Performance del Ministero per i Beni e le Attività Culturali, con **Atto di indirizzo 2018-2020**, emanato con **D.M. 413 del 21 settembre 2017**, conferma (cfr. Direttiva generale del 2016) il *miglioramento dell'accessibilità ai luoghi della cultura aperti al pubblico da parte dei fruitori con esigenze specifiche* tra gli obiettivi della programmazione ministeriale nell'ambito della Priorità politica n. 1.

In particolare, per l'anno 2018 (**D.M. 108 del 20 febbraio 2018**) gli interventi di miglioramento all'accessibilità fisica e ampliata ai luoghi della cultura sono tra gli obiettivi assegnati ai direttori degli istituti dotati di autonomia speciale, in relazione ai quali corrispondono specifici indicatori di *performance*. Le molteplici declinazioni di tali indicatori danno un quadro d'insieme del processo in corso nei diversi istituti.



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

6. COINVOLGIMENTO E CONSULTAZIONE DELLE PERSONE CON DISABILITÀ TRAMITE LE ORGANIZZAZIONI RAPPRESENTATIVE

In base alla **Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità** l'elaborazione di politiche, normative, linee guida che concernono e/o incidono sui diritti umani delle persone con disabilità può essere assicurato solo attraverso il loro attivo coinvolgimento, anche tramite le associazioni rappresentative.

Norme internazionali vincolanti

- **Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità**

L'**art. 4 (Obblighi generali)**, par. 3, stabilisce un obbligo generale per gli Stati di consultare e coinvolgere attivamente le persone con disabilità, compresi i minori, attraverso le loro organizzazioni rappresentative nello sviluppo e applicazione della legislazione e delle politiche volte ad attuare la Convenzione, come pure negli altri processi decisionali relativi a temi concernenti la disabilità.

L'**articolo 33 (Applicazione a livello nazionale e monitoraggio)**, par. 3, recita «La società civile, in particolare le persone con disabilità e le loro organizzazioni rappresentative, dovranno essere coinvolte e pienamente partecipi al processo di monitoraggio».

Normativa italiana

Il secondo "Programma di azione biennale per la promozione dei diritti e l'integrazione delle persone con disabilità" (**DPR 12 ottobre 2017**) nell'Azione 1 dedicata ad "Area accessibilità, progettazione universale, abbattimento barriere architettoniche e senso-percettive" prevede la partecipazione delle organizzazioni rappresentative delle persone con disabilità in attuazione dell'art. 4, par. 3, della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità.



Allegato 3

GLOSSARIO

PREMESSA

Il breve glossario, che di seguito si presenta, ha lo scopo di conferire uniformità ai significati attribuiti ai concetti-chiave dell'accessibilità/fruizione ampliata del patrimonio presentati nelle "Linee guida per la redazione del Piano per l'eliminazione delle barriere architettoniche (P.E.B.A.) nei musei, complessi monumentali, aree e parchi archeologici", con l'indicazione dei vocaboli più frequentemente usati.

A

Accessibilità: l'accesso all'ambiente fisico, sociale, economico e culturale, ai trasporti, all'informazione e alla comunicazione, compresi i sistemi e le tecnologie di informazione e comunicazione, e ad altre attrezzature e servizi aperti o forniti al pubblico (art. 9, Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, 2008).

Accessibilità dei siti web: 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 (art. 2, comma 1, lett. a), L. 4/04).

Accessibilità urbana: l'insieme delle caratteristiche spaziali, distributive ed organizzative regionali dell'ambiente costruito che siano in grado di consentire la fruizione agevole, in condizioni di adeguata sicurezza ed autonomia, dei luoghi e delle attrezzature della città, anche da parte delle persone con ridotte o impedito capacità motorie (vedi F. Vescovo, *L'accessibilità urbana: considerazioni di base e concetti introduttivi*, in "Paesaggio Urbano", n. 1, 1992, pag. 94).

Accomodamento ragionevole: le modifiche e gli adattamenti necessari ed appropriati che non impongano un carico sproporzionato o eccessivo, ove ve ne sia necessità in casi particolari, per assicurare alle persone con disabilità il godimento e l'esercizio, su base di eguaglianza con gli altri, di tutti i diritti umani e libertà fondamentali (art. 2, Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, 2008).

Adattabilità: la possibilità di modificare nel tempo lo spazio costruito a costi limitati, allo scopo di renderlo completamente ed agevolmente fruibile anche da parte di persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale (art. 2 punto I, D.M. 236/89).

Ambiente: vedi *Fattori ambientali*.



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

Ambiente digitale: spazio immateriale creato attraverso l'uso del linguaggio informatico e reso accessibile da dispositivi elettronici e digitali. Gli ambienti digitali sono generati dal computer e rendono altamente interattiva e immersiva l'esperienza dello spazio, fruibile soprattutto sul piano visivo e sonoro (vedi Enciclopedia Italiana G. Treccani: http://www.treccani.it/enciclopedia/ambiente-digitale_%28Lessico-del-XXI-Secolo%29/).

Architettura (museale): l'arte di progettare, ristrutturare o costruire uno spazio destinato a accogliere le funzioni specifiche di un museo e, in particolare, l'esposizione, la conservazione preventiva e attiva, lo studio, la gestione e l'accoglienza (vedi *Concetti chiave di Museologia*, (a cura di) A. Desvallées e F. Mairesse, ed. A. Colin - International Council of Museums - 2010, in coll. con Musée Royal de Mariemont e Istituto per i beni artistici, culturali e naturali della Regione Emilia-Romagna, trad. it. 2016, pp. 31-33).

Archivio: struttura permanente che raccoglie, inventaria e conserva documenti originali di interesse storico e ne assicura la consultazione per finalità di studio e di ricerca (art. 101, comma 2, lett. c), D.Lgs. 42/04 e ss.mm.ii.).

Area archeologica: un sito caratterizzato dalla presenza di resti di natura fossile o di manufatti o strutture preistorici o di età antica (art. 101, comma 2, lett. d), D.Lgs. 42/04 e ss.mm.ii. e ss.mm.ii.).

B

Barriere: fattori nell'ambiente di una persona che, mediante la loro assenza o presenza, limitano il funzionamento e creano disabilità. Essi includono aspetti come un ambiente fisico inaccessibile, la mancanza di tecnologia d'assistenza rilevante e gli atteggiamenti negativi delle persone verso la disabilità, e anche servizi, sistemi e politiche inesistenti o che ostacolano il coinvolgimento delle persone con una condizione di salute in tutte le aree di vita (vedi Organizzazione Mondiale della Sanità, (a cura di), *Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute* (ICF), Erickson Libri, Trento, 2001).

Barriere architettoniche/percettive: per barriere architettoniche si intendono: a) gli ostacoli fisici che sono fonte di disagio per la mobilità di chiunque ed in particolare di coloro che, per qualsiasi causa, hanno una capacità motoria ridotta o impedita in forma permanente o temporanea; b) gli ostacoli che limitano o impediscono a chiunque la comoda e sicura utilizzazione di parti, attrezzature o componenti; c) la mancanza di accorgimenti e segnalazioni che permettono l'orientamento e la riconoscibilità dei luoghi e delle fonti di pericolo per chiunque e in particolare per i non vedenti, per gli ipovedenti e per i sordi (art. 2 punto A, D.M. 236/89).

Biblioteca: struttura permanente che raccoglie e conserva un insieme organizzato di libri, materiali e informazioni, comunque editi o pubblicati su qualunque supporto, e



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

ne assicura la consultazione al fine di promuovere la lettura e lo studio (art. 101, comma 2, lett. b), D.Lgs. 42/04 e ss.mm.ii.).

Braille: denominazione internazionale (dal nome dell'ideatore, l'insegnante francese Louis Braille, 1809-1852) di un sistema di scrittura per i ciechi, costituito dalle 64 disposizioni che può assumere, in ideali tessere contenenti ciascuna sei collocazioni possibili, un numero (da zero a sei) di punti in rilievo che si leggono scorrendo i polpastrelli delle dita sul foglio: tali disposizioni rappresentano le lettere dell'alfabeto, i segni d'interpunzione, altri segni tipografici e, con alcuni artifici, i numeri, le notazioni musicali, matematiche, ecc. (vedi Enciclopedia Italiana G. Treccani: <http://www.treccani.it/vocabolario/braille/>).

C

Collezione: aggregazioni di oggetti che formano un insieme (relativamente) coerente e significativo. Sia essa materiale o immateriale, la collezione è al centro delle attività del museo (vedi *Concetti chiave di Museologia*, (a cura di) A. Desvallées e F. Mairesse, ed. A. Colin - International Council of Museums - 2010, in coll. con Musée Royal de Mariemont e Istituto per i beni artistici, culturali e naturali della Regione Emilia-Romagna, trad. it. 2016, pp. 34-36).

Comfort ambientale: insieme delle caratteristiche che rendono agevole e sicura la fruizione di un luogo, di uno spazio, di una attrezzatura o di un servizio da parte di una "utenza ampliata". Il confort ambientale è ricompreso nel concetto di "accessibilità", così come definita dal D.M. 236/89 (vedi F. Vescovo, *Barriere architettoniche*, in Enciclopedia Italiana G. Treccani, XXI secolo, Settima appendice, Roma 2006, pag. 178).

Complesso monumentale: un insieme formato da una pluralità di fabbricati edificati anche in epoche diverse, che con il tempo hanno acquisito, come insieme, una autonoma rilevanza artistica, storica o etnoantropologica (art. 101, comma 2, lett. f), D.Lgs. 42/04 e ss.mm.ii.).

Comunicazione: nel contesto museale, si definisce comunicazione sia la presentazione dei risultati della ricerca effettuata sulle collezioni (cataloghi, articoli, conferenze, mostre), sia la messa a disposizione degli oggetti facenti parte delle collezioni (esposizioni permanenti e informazioni ad esse connesse) (vedi *Concetti chiave di Museologia*, (a cura di) A. Desvallées e F. Mairesse, ed. A. Colin - International Council of Museums - 2010, in coll. con Musée Royal de Mariemont e Istituto per i beni artistici, culturali e naturali della Regione Emilia-Romagna, trad. it. 2016, pp. 37-39. Sull'argomento confronta anche C. De Milano, E. Sciacchitano, *Per la comunicazione nei musei: segnaletica interna, didascalie e pannelli*, in "Quaderni della valorizzazione", 2015).

Comunicazione Aumentativa e Alternativa: tutte le modalità di comunicazione che possono facilitare e migliorare la comunicazione di tutte le persone che hanno



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

difficoltà ad utilizzare i più comuni canali comunicativi, soprattutto il linguaggio orale e la scrittura.

Si definisce *aumentativa* perché non sostituisce ma incrementa le possibilità comunicative naturali della persona. Si definisce *alternativa* perché utilizza modalità di comunicazione alternative e diverse da quelle tradizionali. Si tratta di un approccio che tende a creare opportunità di reale comunicazione anche attraverso tecniche, strategie e tecnologie e a coinvolgere la persona che utilizza la C.A.A. e tutto il suo ambiente di vita (vedi Società internazionale per la comunicazione aumentativa e alternativa: <http://www.isaacitaly.it/index.php/la-c-a-a/>).

D

Design for all: vedi *Universal Design*.

Didascalia: supporto informativo contenente informazioni sull'opera (autore/manifattura/civiltà, soggetto/tipologia, data/ periodo della sua creazione). La didascalia è parte di un sistema informativo più complesso e gerarchizzato, in grado di fornire al visitatore diverse informazioni e livelli di approfondimento, nei quali diverse tipologie di visitatore possano riconoscersi (vedi C. De Milano, E. Sciacchitano, *Per la comunicazione nei musei: segnaletica interna, didascalie e pannelli*, Quaderni della valorizzazione, 2015, pp. 48-52).

Didascalia interpretativa: testi più lunghi rispetto alle didascalie (massimo 500 battute), in cui si offrono approfondimenti e spunti per una migliore comprensione dell'opera (vedi C. De Milano, E. Sciacchitano, *Per la comunicazione nei musei: segnaletica interna, didascalie e pannelli*, Quaderni della valorizzazione, 2015, pp. 79-80).

Disabilità: qualsiasi limitazione o perdita (conseguente a una menomazione) della capacità di compiere un'attività nel modo o nell'ampiezza considerati normali per un essere umano (ICIDH, 1980). Nella Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (ICF, 2001), la disabilità viene definita come la conseguenza o il risultato di una complessa relazione tra la condizione di salute di un individuo, i fattori personali, e i fattori ambientali che rappresentano le circostanze in cui vive l'individuo.

La Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità stabilisce altresì (vedi Preambolo, lettera e) che la disabilità è il risultato dell'interazione tra persone con minorazioni e barriere attitudinali ed ambientali, che impedisce la loro piena ed efficace partecipazione nella società su una base di parità con gli altri.

E

Easy-to-read: sistema di regole o standard europeo per rendere le informazioni in formato facile da leggere e facile da capire (vedi <http://easy-to-read.eu/it/>).



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

Esposizione: è una delle funzioni principali del museo. Il termine indica sia il risultato dell'azione di esporre, sia l'insieme di ciò che è esposto e il luogo dove si espone. L'esposizione partecipa alla funzione più generale di comunicazione del museo, che comprende anche le politiche di educazione e di pubblicazione. Da questo punto di vista, l'esposizione appare come una caratteristica fondamentale del museo, nella misura in cui esso è il luogo dell'apprendimento sensoriale per eccellenza (vedi *Concetti chiave di Museologia*, (a cura di) A. Desvallées e F. Mairesse, ed. A. Colin - International Council of Museums - 2010, in coll. con Musée Royal de Mariemont e Istituto per i beni artistici, culturali e naturali della Regione Emilia-Romagna, trad. it. 2016, pp.47-51).

F

Facilitatori: nell'ambito dei fattori ambientali di una persona, sono dei fattori che, mediante la loro assenza o presenza, migliorano il funzionamento e riducono la disabilità. Essi includono aspetti come un ambiente fisico accessibile, la disponibilità di una rilevante tecnologia d'assistenza o di ausili e gli atteggiamenti positivi delle persone verso la disabilità, e includono anche servizi, sistemi e politiche che sono rivolti a incrementare il coinvolgimento di tutte le persone con una condizione di salute in tutte le aree di vita. L'assenza di un fattore può anche essere facilitante, come ad esempio l'assenza di stigmatizzazione o di atteggiamenti negativi. I facilitatori possono evitare che una menomazione o una limitazione dell'attività divengano una restrizione della partecipazione, dato che migliorano la performance di un'azione, nonostante il problema di capacità della persona (vedi Organizzazione Mondiale della Sanità, (a cura di), *Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute* (ICF), Erickson Libri, Trento, 2001)

Foglio di sala: supporto informativo che consente di approfondire individualmente la conoscenza di specifici oggetti o parti degli ambienti. Vantaggio principale dei fogli di sala è che questi possono essere portati con sé, e quindi consentono di associare informazioni di dettaglio a un numero ampio di oggetti o parti di ambienti (vedi C. De Milano, E. Sciacchitano, *Per la comunicazione nei musei: segnaletica interna, didascalie e pannelli*, Quaderni della valorizzazione, 2015, pag. 78).

Fattori ambientali: costituiscono gli atteggiamenti, l'ambiente fisico e sociale in cui le persone vivono e conducono la loro esistenza (vedi Organizzazione Mondiale della Sanità, (a cura di), *Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute* (ICF), Erickson Libri, Trento, 2001).

Fruibilità: effettiva possibilità di utilizzazione di un ambiente o un'attrezzatura da parte di persone con disabilità seppur non esplicitamente progettati per tale scopo (vedi F. Vescovo, *Barriere architettoniche*, in Enciclopedia Italiana G. Treccani, XXI secolo, Settima appendice, Roma 2006, pag. 178).

Funzionamento: indica aspetti non problematici (neutri) della salute e degli stati ad essa correlati, tutte le funzioni corporee, le attività e la partecipazione (vedi



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

Organizzazione Mondiale della Sanità, (a cura di), *Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute* (ICF), Erickson Libri, Trento, 2001).

I

ICF (International Classification of Functioning, Disability and Health): è un sistema internazionale di classificazione degli stati di salute, pubblicato nel 2001 dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, che ha come scopo quello di fornire un linguaggio standard e unificato per la descrizione della salute e degli stati ad essa correlati (vedi Organizzazione Mondiale della Sanità, (a cura di), *Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute* (ICF), Erickson Libri, Trento, 2001).

ICIDH (International Classification of Impairments, Disability and Handicap): è il sistema di classificazione del 1980 dalla cui revisione è stata prodotta l'ICF (vedi Organizzazione Mondiale della Sanità, (a cura di), *Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute* (ICF), Erickson Libri, Trento, 2001).

Interprete LIS/ASL/IS: è colui che effettua servizi di interpretazione attraverso la Lingua dei Segni come ad esempio l'italiano (LIS), l'americano (ASL) e la lingua internazionale dei segni (IS) da e in lingue diverse (vedi ANIOS, Associazione nazionale interpreti di lingua dei segni italiana: <http://www.anios.it/Interpreti-LIS#>).

Istituti e luoghi della cultura: sono i musei, le biblioteche e gli archivi, le aree e i parchi archeologici, i complessi monumentali (art. 101, D.Lgs. 42/04 e ss.mm.ii.).

L

Lingue dei Segni: modalità di comunicazione attraverso il canale visivo-gestuale. L'American sign language (ASL), la Langue des signes française (LSF), il British sign language (BSL) e la Lingua dei segni italiana (LIS) sono alcune tra le più note e studiate varietà linguistiche in segni che si sono sviluppate nei rispettivi Paesi. Ognuna di tali varietà ha caratteristiche strutturali autonome (vedi Enciclopedia Italiana G. Treccani: http://www.treccani.it/enciclopedia/le-lingue-dei-segni-nel-mondo_%28XXI-Secolo%29/)

Lingua Internazionale dei Segni (I.S.): detta anche **Gestuno**, è una lingua dei segni che, sviluppata dalla Federazione Mondiale dei Sordi (World Federation of the Deaf) negli anni '50 del '900, viene codificata nel 1975 quando la Commissione Internazionale di esperti della Federazione pubblica *Gestuno. International Sign Language of the Deaf/Langage Gestuel International des Sourds*. Il volume raccoglie i segni più usati dai sordi di diversi Paesi sfruttando molte caratteristiche grammaticali comuni alla maggior parte delle lingue dei segni (uso dello spazio, direzionalità, personificazione e una sorta di mimo sulle mani) (vedi <https://2tdzpf2t7hxmqqhq3njno1y-wpengine.netdna-ssl.com/wp->



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

[content/uploads/2016/10/WFD-WASLI-International-Sign-Interpreter-Recognition-Interim-Policy-and-Guidelines.pdf](#)).

M

Mediazione: indica l'azione che mira a riconciliare o a mettere d'accordo due o più parti e, nel contesto museale, il pubblico con ciò che gli è dato vedere. Designa essenzialmente tutta una gamma di interventi condotti nel contesto museale al fine di stabilire dei ponti fra ciò che è esposto (il vedere) e i significati che questi oggetti e siti possono assumere (il sapere); gioca un ruolo fondamentale nel progetto di comprensione di sé che ogni visitatore sviluppa attraverso l'azione facilitatrice del museo (vedi *Concetti chiave di Museologia*, (a cura di) A. Desvallées e F. Mairesse, ed. A. Colin - International Council of Museums - 2010, in coll. con Musée Royal de Mariemont e Istituto per i beni artistici, culturali e naturali della Regione Emilia-Romagna, trad. it. 2016, pp. 56-58).

Museo: è una istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo. È aperto al pubblico e compie ricerche che riguardano le testimonianze materiali e immateriali dell'umanità e del suo ambiente; le acquisisce, le conserva, le comunica e le espone a fini di studio, educazione e diletto, promuovendone la conoscenza presso il pubblico e la comunità scientifica (art. 1, DM del 23 dicembre 2014).

P

Pannello di visita: sono supporti che forniscono informazioni d'insieme su ambienti o gruppi di opere, che possono essere di diversa natura (vedi C. De Milano, E. Sciacchitano, *Per la comunicazione nei musei: segnaletica interna, didascalie e pannelli*, Quaderni della valorizzazione, 2015, pp. 71-73).

Parcheggio riservato: lo spazio riservato alla sosta delle autovetture delle persone disabili che presenta dimensioni tali da consentire anche il movimento del disabile nelle fasi di trasferimento; deve essere evidenziato con appositi segnali orizzontali e verticali (art. 4, punto 4.2.3, D.M. 236/89).

Parco archeologico: un ambito territoriale caratterizzato da importanti evidenze archeologiche e dalla compresenza di valori storici, paesaggistici o ambientali, attrezzato come museo all'aperto (art. 101, comma 2, lett. e), D.Lgs. 42/04 e ss.mm.ii.).

Patrimonio culturale: è costituito dai beni culturali e dai beni paesaggistici (art. 2, D.Lgs. 42/04 e ss.mm.ii.).

P.E.B.A. (Piano per l'eliminazione delle barriere architettoniche): si configura come il principale strumento operativo obbligatorio per tutte le Amministrazioni



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

responsabili della gestione di un edificio o di uno spazio pubblico, laddove l'insieme delle caratteristiche spaziali e organizzative dell'ambiente che ci circonda incide, sulla capacità di fruizione da parte di chiunque, anche in relazione all'età, ad una situazione temporanea o permanente di ridotte capacità motorie, psicosensoriali, cognitive. Il Piano disciplina l'accessibilità di spazi ed edifici pubblici esistenti (vedi art. 32, comma 21, della Legge 28 febbraio 1986, n. 41, come integrata dall'art. 24, comma 9, della Legge 5 febbraio 1992, n. 104, e richiamato dal D.P.R. n. 132 del 4 ottobre 2013. Cfr. anche *Barriere architettoniche e Fattori ambientali*).

Persona con disabilità: la Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute introduce la locuzione «persona con disabilità» delineando un nuovo concetto secondo cui ogni persona, nell'arco della propria vita, può trovarsi in una particolare situazione di salute tale da creare condizioni di disabilità. Ciò si verifica quando l'ambiente in cui la persona vive non è idoneo poiché i *fattori ambientali* presenti limitano o annullano le sue capacità funzionali e di partecipazione sociale (ICF, 2001). La Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità assorbe questo concetto e codifica il modello di disabilità sulla base dei diritti umani e delle libertà fondamentali (cfr. *supra ad vocem: Disabilità*).

Progettazione universale: vedi *Universal Design*.

S

Segnaletica di sicurezza: una segnaletica che, riferita ad un oggetto, ad una attività o ad una situazione determinata, fornisce una indicazione o una prescrizione concernente la sicurezza o la salute sul luogo di lavoro, e che utilizza, a seconda dei casi, un cartello, un colore, un segnale luminoso o acustico, una comunicazione verbale o un segnale gestuale (art. 162, comma 1 lett. a), D.Lgs. 81/08).

Svantaggio (o handicap): difficoltà che l'individuo incontra nell'ambiente circostante a causa della menomazione (vedi *Classificazione Internazionale delle menomazioni, delle disabilità e degli handicap*, ICIDH, 1980).

T

Tecnologie assistive: "gli strumenti e le soluzioni tecniche, *hardware* e *software*, che permettono alla persona disabile, superando o riducendo le condizioni di svantaggio, di accedere alle informazioni e ai servizi erogati dai sistemi informatici" (art. 2, comma 1, lett. b), L. 4/04).



U

Universal Design: 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" (art. 2, Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, 2008).

La definizione è ripresa dal termine coniato nel 1985 dall'architetto Ronald L. Mace, che lo definisce come "*la progettazione di prodotti e ambienti utilizzabili da tutti, nella maggior estensione possibile, senza necessità di adattamenti o ausili special*".

V

Valorizzazione del patrimonio culturale: consiste nell'esercizio delle funzioni e nella disciplina delle attività dirette a promuovere la conoscenza del patrimonio culturale e ad assicurare le migliori condizioni di utilizzazione e fruizione pubblica del patrimonio stesso, anche da parte delle persone diversamente abili, al fine di promuovere lo sviluppo della cultura. Essa comprende anche la promozione ed il sostegno degli interventi di conservazione del patrimonio culturale. In riferimento al paesaggio, la valorizzazione comprende altresì la riqualificazione degli immobili e delle aree sottoposti a tutela compromessi o degradati, ovvero la realizzazione di nuovi valori paesaggistici coerenti ed integrati (art. 6, D.Lgs. 42/04 e ss.mm.ii.).

Visual design: locuzione attualmente preferita a *graphic design*, o *grafica*, e che segnala un'estensione disciplinare alla progettazione di tutti gli artefatti, non più solo scrittori, ma in generale destinati a una fruizione visiva (vedi Enciclopedia Italiana G. Treccani: http://www.treccani.it/enciclopedia/visual-design_%28Lessico-del-XXI-Secolo%29/).

Visitabilità: per la visitabilità si intende la possibilità, anche da parte di persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, di accedere agli spazi di relazione e ad almeno un servizio igienico di ogni unità immobiliare. Sono spazi di relazione gli spazi di soggiorno o pranzo dell'alloggio e quelli dei luoghi di lavoro, servizio ed incontro, nei quali il cittadino entra in rapporto con la funzione ivi svolta" (art. 2, punto H, D.M. 236/89).

Visitabilità condizionata: negli edifici, unità immobiliari o ambientali aperti al pubblico esistenti, che non vengano sottoposti a ristrutturazione e che non siano in tutto o in parte rispondenti ai criteri per l'accessibilità contenuti nel D.M. 236/1989, ma nei quali esista la possibilità di fruizione mediante personale di aiuto anche per le persone a ridotta o impedita capacità motoria, deve essere posto in prossimità dell'ingresso un apposito pulsante di chiamata al quale deve essere affiancato il simbolo internazionale di accessibilità di cui all'art. 2 del decreto del Presidente della Repubblica n. 384 del 1978 (art. 5, punto 7, D.M. 236/89).



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

W

Way finding: sistemi di orientamento integrati o soluzioni progettuali che rendono più facile l'orientamento. Quest'ultimo va inteso come capacità di sapere dove ci si trovi, nonché come possibilità di capire quali possano essere gli spostamenti da compiere, e con quali modalità, per raggiungere un determinato obiettivo prescelto (Enciclopedia Italiana G. Treccani: vedi http://www.treccani.it/enciclopedia/design-della-comunicazione_%28XXI-Secolo%29/).



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

Allegato 4

CHECKLIST da Progetto “A.D. Arte”¹

Sommario

CHECKLIST da Progetto “A.D. Arte”	1
INFORMAZIONI GENERALI	2
MOBILITÀ	2
ENTRATA	3
SERVIZI IGIENICI	4
LIVELLI	4
PERCORSI	4
SICUREZZA	5
LA STRUTTURA EROGA SERVIZI ED ATTIVITÀ	5
LA STRUTTURA DISPONE DI MATERIALE INFORMATIVO DI SUPPORTO ALLA VISITA	6
LA STRUTTURA DISPONE DI AUSILI ALLA MOBILITÀ	7
LA STRUTTURA È IN GRADO DI OFFRIRE ASSISTENZA SPECIALIZZATA	7
LA STRUTTURA DISPONE DI ALTRI DISPOSITIVI	7

¹ La scheda è tratta dal corso di formazione/informazione “A.D. Arte - L’Informazione. Un sistema informativo per la qualità della fruizione i beni culturali da parte di persone con esigenze specifiche”, (reperibile nell’intranet dell’Amministrazione su piattaforma moodle all’indirizzo <https://storico-moodle.beniculturali.it/>) e viene presentata al fine di orientare su come predisporre una griglia di rilievo speditivo di base.



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

INFORMAZIONI GENERALI

Ingresso con prenotazione	SI NO
La modalità di prenotazione	Campo libero
	[Es: La prenotazione non è obbligatoria ma è consigliata, vista la grande affluenza di visitatori. Coloro che hanno effettuato la prenotazione possono ritirare i biglietti presso l'apposita biglietteria per prenotati.]
La prenotazione è gratuita per persone con disabilità	SI NO
La struttura è sede di allestimenti temporanei	SI NO
La struttura è sede distaccata	SI NO
Fascia oraria consigliata per la visita	Campo libero
	[Es: Le fasce orarie meno affollate sono solitamente 9-10, 12-14 e 16-17.]
Il percorso di visita è interamente aperto al pubblico	SI NO
Parti/sale visitabili	Campo libero
	[Es: Gran parte del secondo piano e alcune sale al primo piano.]

MOBILITÀ

La struttura dispone di area/aree parcheggio	SI NO
La struttura dispone di posto auto riservato a persona munita di contrassegno all'interno della propria area di competenza	SI NO
E' possibile raggiungere l'ingresso/i della struttura con autovettura munita di contrassegno	SI NO



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

ENTRATA

L'ingresso è possibile contattando il personale	SI	NO
La struttura ha un solo ingresso	SI	NO
La struttura ha l'ingresso in comune con altre strutture	SI	NO
La struttura ha un ingresso secondario	SI	NO
La struttura ha un ingresso alternativo riservato a persone su sedia a ruote	SI	NO
Ingresso principale o riservato a persona su sedia a ruote, in piano (senza variazioni di livello) con porta con dimensione del passaggio uguale o superiore a 75 cm	SI	NO
Ingresso principale o riservato a persona su sedia a ruote con rampa inclinata con pendenza inferiore all'8 % o compresa tra 8 e 12 % e con dimensione del passaggio uguale o superiore a 75 cm	SI	NO
Ingresso principale o riservato a persona su sedia a ruote con soglia inferiore a 2,5 cm con dimensione del passaggio uguale o superiore a 75 cm	SI	NO
Ingresso principale o riservato a persona su sedia a ruote con piattaforma elevatrice, servo scala o rampa removibile e con dimensione del passaggio uguale o superiore a 75 cm	SI	NO
Ingresso principale o riservato a persona su sedia a ruote con piattaforma elevatrice, servo scala o rampa removibile e con dimensione del passaggio uguale o superiore a 75 cm	SI	NO
L'indirizzo dell'ingresso. La segnaletica con il quale individuato	Campo libero [Es: L'ingresso principale è la Porta 2 collocata sul lungo il Portico verso via (...). La Porta 1, collocata lungo lo stesso portico, è riservata alle persone con prenotazione. Lungo il portico di fronte, ovvero quello verso via (...), c'è la porta della biglietteria riservata a coloro che hanno prenotato il biglietto. Tutte queste porte sono individuate da	



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

	segnaletica con testo con caratteri ingranditi e con contrasto di luminanza. L'ingresso riservato alle persone su sedia a ruote è collocato lungo il Portico verso via (...) ma non è segnalato.]
--	---

SERVIZI IGIENICI

Presenza di servizio igienico riservato a persona con disabilità	SI NO
---	-------

LIVELLI

La struttura in cui è contenuto il luogo/luoghi della cultura si sviluppa su più livelli	SI NO
Collegamenti fra i diversi livelli	Campo libero [Es. Scale e ascensori.]
Presenza di ascensore che collega tutti i piani/livelli della struttura	SI NO
Presenza di ascensore con cabina di profondità minima di 120 cm e larghezza minima di 80 cm. Porta posta sul lato corto di dimensioni minime di 75 cm. Spazio antistante la porta a tutti i piani di minimo 140 x 140 cm	SI NO

PERCORSI

Descrizione	Campo libero [Es positivo: Il Museo presenta percorsi privi di barriere architettoniche. Il piano rialzato/terra dispone di [...] sale espositive, tutte ampie e prive di ostacoli. Si può raggiungere la sala del parterre superando [...] gradini o, in alternativa, una rampa inclinata con pendenza del [...] % con corrimano a sinistra.
--------------------	---



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

	Al primo piano si trovano [...] sale espositive con apparati comunicativi in Braille. Nelle sale espositive si trovano alcune sedute (h [...] cm da terra), si segnala che alcune sale sono in penombra. L'intero percorso di visita è in Lingua Italiana (LIS), Americana e/o Internazionale (IS) dei Segni.
--	---

SICUREZZA

Il sistema di allarme del luogo è:	Campo libero [Es. Il sistema di allarme è acustico.]
Le vie d'esodo conducono a:	Campo libero [Es. Spazio calmo o uscita dalla struttura al piano terra. Scala di emergenza al secondo piano.]
E' presente un percorso esterno tattile plantare che consenta a persone non vedenti di allontanarsi dall'edificio	SI NO

LA STRUTTURA EROGA SERVIZI ED ATTIVITÀ

Visite guidate	SI NO
Visite guidate in Lingua Italiana, Americana e/o Internazionale dei segni (LIS/ASL/IS)	SI NO
Visite guidate con linguaggio facilitato	SI NO
Visite virtuali con audio / video con sottotitolazione	SI NO
Visite guidate con esperienze olfattive	SI NO
Tour tattili	SI NO
Visite guidate in linguaggio idoneo alla comprensione da parte di ciechi primari	SI NO
Sito internet con finestra LIS/ASL/IS	SI NO



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

LA STRUTTURA DISPONE DI MATERIALE INFORMATIVO DI SUPPORTO ALLA VISITA

Guide in Braille	SI	NO
Guide cartacee in caratteri ingranditi	SI	NO
Guide cartacee con testo facilitato	SI	NO
Dispositivi per audio-tour	SI	NO
I dispositivi per audio-tour sono gratuiti	SI	NO
I dispositivi per audio-tour sono disponibili	SI	NO
	Campo libero [Es. Le audioguide sono disponibili presso un banco posto nell'ambiente del bookshop al piano terra e sono in inglese, francese, tedesco ecc.]	
Guide multimediali	SI	NO
Prospettive parlanti	SI	NO
Schede di sala	SI	NO
Mappe tattili di luogo con caratteri Braille	SI	NO
Mappe tattili di luogo con caratteri a rilievo	SI	NO
Mappe tattili di luogo con simboli a rilievo	SI	NO
Mappe tattili di luogo con caratteri ingranditi	SI	NO
Mappe tattili di luogo con caratteri con contrasto di luminanza	SI	NO
Sono presenti mappe	SI	NO
Sono presenti plastici e/o modelli volumetrici	SI	NO
Altro	Campo libero [Es. E' presente una riproduzione in rilievo della Venere di Botticelli. Inoltre, è disponibile una guida del luogo e mappa tattile con caratteri Braille.]	



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

LA STRUTTURA DISPONE DI AUSILI ALLA MOBILITÀ

Sono presenti sedie a ruote	SI NO
Dove è possibile ritirare le sedie a ruote	Campo libero [Es: Le sedie a ruote sono disponibili presso il piano terra e sono gratuite.]
Sono presenti golf car / elettro scooter	SI NO
Dove è possibile reperire le golf car / elettro scooter	Campo libero [Es: All'ingresso della struttura rivolgendosi al personale di accoglienza. Il servizio è gratuito.]
Sono presenti percorsi tattili plantari	SI NO

LA STRUTTURA È IN GRADO DI OFFRIRE ASSISTENZA SPECIALIZZATA

E' presente personale formato per persone con disabilità/esigenze specifiche	SI NO
E' presente l'interprete LIS/ASL/IS	SI NO
E' presente il mediatore culturale	SI NO

LA STRUTTURA DISPONE DI ALTRI DISPOSITIVI

Sono disponibili lenti di ingrandimento?	SI NO
Sono disponibili dispositivi video con sottotitolazione?	SI NO
Sono disponibili circuiti chiusi per apparecchi acustici?	SI NO