.....

[nome istituto]

Piano di eliminazione delle barriere architettoniche (P.E.B.A.)

ex art. 32, comma 21, della Legge 28 febbraio 1986, n. 41
(successivamente integrato con art. 24, comma 9, della Legge n. 104/1992)

Data ……..

PREMESSA

Il Piano per l'eliminazione delle barriere architettoniche (P.E.B.A.) è concepito come un percorso graduale di definizione coordinata e programmata degliinterventi da eseguire allo scopo di raggiungere il superamento delle barriere architettoniche e psicosensoriali attualmente presenti all'interno della struttura.
I principi generali che hanno guidato l'elaborazione del P.E.B.A., i riferimenti normativi e le modalità operative per la definizione degli interventi sono desunte dalle *Linee guida per la redazione del Piano per l'eliminazione delle barriere architettoniche (P.E.B.A.) nei musei, complessi monumentali e parchi archeologici*, emanato dal Ministero della cultura – Direzione generale Musei (Circolare n. 26 del 25 luglio 2018) e redatto dal gruppo di lavoro per la redazione di provvedimenti inerenti al superamento delle barriere culturali, cognitive e psicosensoriali nei luoghi della cultura di competenza del Ministero della cultura aperti al pubblico e nella fattispecie musei, monumenti, aree e parchi archeologici (D.D.G. rep. n. 582 del 27.06.2017).
Le *Linee guida* della Direzione generale Musei, e i relativi allegati, sono da intendere come parte integrante e premessa di questo Piano che specifica e cala sul contesto gli orientamenti e le indicazioni generali fornite.

Il documento è strutturato in 6 parti:

Parte 1: Ricognizione dello stato di fatto - Checklist
Parte 2: Analisi delle criticità rilevate
    2.1 Rilievo fotografico
Parte 3: Quadro organico delle attività da realizzare
    3.1 Sintesi indicazioni progettuali: azioni e progetti da mettere in atto in relazione alle criticità rilevate
Parte 4: Programma a stralcio triennale - Cronoprogramma
Parte 5: Monitoraggio
    5.1 Valutazione in itinere
    5.2 Valutazione finale
Parte 6: Referente dell'accessibilità

Il P.E.B.A. è in ogni momento aggiornabile, fa proprie eventuali disposizioni provenienti da Piani di eliminazione delle barriere architettoniche approvati o in elaborazione dagli enti pubblici ed è inteso come strumento di raccordo fra altri strumenti già vigenti di gestione della struttura (piano della sicurezza, piano antincendio, piano attività educative, ecc).

RIFERIMENTI NORMATIVI

13 dicembre 2006 - Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità

Legge n. 18/2009 - Ratifica Convenzione ONU da parte del Governo italiano

D.M. 28 marzo 2008 - Linee guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse culturale

D.M. n. 113/2018 - Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica

Circolare Direzione Generale Musei n. 26 del 25 luglio 2018 – 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

23 settembre 2020 - Ratifica italiana della Convenzione di Faro

Legge 28 febbraio 1986, n. 41 - ex art. 32, comma 21 (successivamente integrato con art. 24, comma 9, della Legge n. 104/1992)

Legge 9 gennaio 1989, n. 13 - Disposizioni per favorire il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati

Decreto del Ministro dei lavori pubblici 14 giugno 1989, n. 236 - Prescrizioni tecniche necessarie a garantire l'accessibilità, l'adattabilità e la visitabilità degli edifici privati e di edilizia residenziale pubblica, ai fini del superamento e dell'eliminazione delle barriere architettoniche

D.P.R. 24 luglio 1996, n. 503 - Regolamento recante norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici, spazi e servizi pubblici

D.P.R. 6 giugno 2001, n. 380 - Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia

DATI GENERALI

Denominazione ……

Direttore scientifico ……

Indirizzo ……

Telefono ……

Email ……

Introduzione

……
……
……
……
……

PARTE 1

Ricognizione dello stato di fatto – Checklist

La ricognizione dello stato di fatto è funzionale alla definizione di un'analisi delle criticità relativa al grado di accessibilità raggiunto dal Museo ed è attuata tramite la compilazione di una *checklist* che rileva aree, percorsi e servizi accessibili.

Data rilevazione: ……

I dati della checklist relativi alle disposizioni di accesso e all'accoglienza non riportano le misure di contenimento dell'epidemia da Covid-19, in vigore al momento del sopralluogo, ma fanno riferimento ad una situazione di fruizione ordinaria.

INFORMAZIONI GENERALI

Ingresso con prenotazione	**SI** □	**NO**□
La modalità di prenotazione		
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		
Il percorso di visita è interamente aperto al pubblico	**SI** □	**NO** □
Parti/sale visitabili		

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** □

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 di 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 compreso 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** □
L'indirizzo dell'ingresso. La segnaletica con il quale è individuato	**SI** □	**NO** □
La struttura dispone di area/aree parcheggio	**SI** □	**NO** □

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		
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 …… …… …… …… …… …… ……

SICUREZZA

Il sistema di allarme del luogo è:		
Le vie d'esodo conducono a:		
È 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 guidate 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** □

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** □
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		

LA STRUTTURA DISPONE DI AUSILI ALLA MOBILITÀ

Sono presenti sedie a ruote	**SI** □	**NO** □
Dove è possibile ritirare le sedie a ruote		
Sono presenti golf car / elettro scooter	**SI** □	**NO** □
Dove è possibile reperire le golf car / elettro scooter		
Sono presenti percorsi tattili plantari	**SI** □	**NO** □

LA STRUTTURA È IN GRADO DI OFFRIRE ASSISTENZA SPECIALIZZATA

È presente personale formato per persone con disabilità/esigenze specifiche	**SI** □	**NO** □
È presente l'interprete LIS/ASL/IS	**SI** □	**NO** □
È 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** □

PARTE 2

Analisi delle criticità rilevate

n.	Descrizione criticità rilevata	n. foto
01		
02		
03		
04		
05		
06		
07		
08		
09		
10		
11		
12		

2.1 Analisi delle criticità rilevate - Rilievo fotografico

[inserire foto]

PARTE 3

Quadro organico delle attività da realizzare

Per la definizione del quadro organico delle attività si rimanda all'allegato 1 delle "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". Al suo interno vengono evidenziate le azioni emerse come necessarie dalle criticità riscontrare durante l'analisi dello stato di fatto.
Alla fine del capitolo verranno date indicazioni di progetto per tradurre le indicazioni delle linee guida in azioni specifiche calate sul bene in oggetto.

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 specifiche - 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).

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.

1.4 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 informazionichiare, 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 adalta 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 avereinformazioni 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 esicuro 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 sdrucciolevoli.

3.3. Nel caso di aree di proprietà del museo, realizzare parcheggi riservati alle autocon 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, poichéalla 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 manutenuto.

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 di chiamata, zone parcheggi riservate alle persone con disabilità, *car e bikesharing*, 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", quantopiuttosto 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 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 di iniziare la visita museale, possano essere occasione per realizzare qualità spaziale, anticipare suggestioni culturali, fornire informazioni. Attuare in ogni caso politiche di gestione dei flussi (prenotazioni, tessere speciali ecc.).

4.5. Valutare l'opportunità di inserire all'accesso del museo dei percorsi tattili e deidispositivi sonori per aiutare ad individuare l'ingresso alle persone con disabilità visiva.

4.6. Assicurare informazioni di base all'esterno del museo (giorni di chiusura, orari,tipologie di biglietti, numero di telefono per informazioni, sito web, servizi perspecifiche 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

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/oAmericana (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 personecon 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 metterea 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 uditivae 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 particolariesigenze (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 trail 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 uneventuale 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 esupporto 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) sueventuali termini tecnici ricorrenti nel percorso.

7.5. Valutare l'opportunità di fornire *tablet* per fruire di servizi informativi – *virtualtour* – 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, autismoecc.) concordare con personale specializzato le modalità di visita (piccoli gruppi, percorsi dedicati ecc.).

7.9. Considerare la possibilità di intraprendere accordi con le associazioni territorialirappresentative degli interessi delle persone con disabilità per la formazione del personale di accoglienza-valorizzazione del museo in Lingua italiana deisegni (LIS), Americana (ASL) e/o *International Sign Language* (IS).

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, edaperture/chiusure facilitate.

8.3. Dotare gli armadietti di segni di riconoscibilità evidenti, e chiusure corredate dinumeri 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 cherappresenti 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'opportunitàdi 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 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. È 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 daessere 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 cosi 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, lafruizione comoda e confortevole degli spazi e degli arredi.

Azioni | Progetti

11.1. Organizzare i banchi di vendita articolando altezze e sezioni trasversali al finedi 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 37/1974e ss.gg.

12. Dispostivi 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.

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 realtàpropria 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 allepersone 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 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 dedicatia tutti i visitatori (defibrillatori ecc.).

13.4 In caso di persone sorde è bene che sia garantito per istituto permanente o suprenotazione una unità di personale specializzato per la comunicazione con lepersone 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 subordine 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 segnalazioneplantare 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 antisdrucciolo 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.

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,passeggini 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 eliminandoostacoli.

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 spaziointerposto >150 cm.

15.5 Non porre ostacoli al termine di una rampa e considerare sempre uno spaziodi 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 esperienzaculturale 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 condeficit 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.

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'accoglienzadel 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 conbimbi 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 allestitive, 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 inesposizione da parte dei visitatori con disabilità visiva debba sempre esser 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, inparticolare, 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 percorsodedicato 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 custoditie in alcuni casi degli apparati comunicativi (in rapporto all'altezza dei bambinie 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.

17.3 Nel caso di piedistalli, gli stessi e gli oggetti sovra posizionati debbono esserefissati 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 ruoteo con altezza limitata).

18.2 L'altezza e gli angoli visuali di postazione video da fruire in piedi devono essereadatti ad una visione altezza-bambino o da sedia a ruote, cosi come eventualicomandi, 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/oAmericana (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 esse chiara ed eventuali suoni di fondo non devono sovrastare o risultare come fastidiosi rumori di sottofondo.

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 sdrucciolevoli. I percorsi devono esseredi larghezza adeguata con rampe di pendenze contenute. Nel caso di scale, assicurare l'altezza regolare dei gradini e la presenza di corrimani in entrambii 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 resistenzaecc.) con bassa manutenzione.

19.3 Prevedere segnaletica di orientamento e di comunicazione culturale integrata (pannelli, mappe tattili, indicazioni con testi semplificati, ecc.) opportunamentecollocata.

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, inparticolare in spazi naturali prevedendo una costante manutenzione del verde.

19.6 Inserire fontanelle d'acqua con piani accessibili e altezza e aperture opportuneper le diverse tipologie di utenti.

19.7 In aree molto grandi e poco presidiate prevedere dispositivi di allarme in casodi 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 comunicativa dell'istituto culturale in una logica di dialogo epartecipazione 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 culturalidell'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 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 aiutaread 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 rapportoalla 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 rischiole opere.

20.6 Prevedere *focus* di approfondimento tecnico 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/oAmericana (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 piccoligruppi e un livello di comunicazione semplificato tradotto in più lingue. Nel caso di persone sorde assicurarsi che abbiano sempre l'accessibilità visiva perconsentire 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 buonailluminazione dell'ambiente, evitare il controluce, evitare di parlare mentre sicammina 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 ecorrispondenti alla specifica realtà, immediatamente percettibili, chiare (semplificate e senza ambiguità), pragmatiche (pochi e utili contatti), posizionate in punti facilmente raggiungibili, ben illuminate (senza i frequentieffetti riflesso) supportate da comunicazioni coerenti, corredate dacomunicazioni tattili ed eventualmente integrate da audio-descrizione accessibile e da video in Lingua italiana dei segni (LIS), e/oAmericana (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 unapossibile 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 accompagnandoi 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 chesporgono ecc.) e l'accurata pulizia.

21.4 Utilizzare pavimentazioni che garantiscano l'attrito nella percorrenza evitandorischi 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 personee beni culturali.

Azioni | Progetti

22.1 Dotarsi di un Piano di Sicurezza ed Emergenza attento al tema dell'accessibilitàe 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 edimensionata;
- 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 segnalida 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 considerandoche 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.

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.

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 (collegamentidi sicurezza, sistemi audiovisivi ecc.)

24. Monitoraggio

Obiettivi

Definire meccanismi di monitoraggio che possano verificare i livelli di accessibilità neltempo.

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.

3.1 Sintesi indicazioni progettuali: azioni e progetti da mettere in atto in relazione alle criticità rilevate

ACCESSIBILITÀ DALL'ESTERNO

Rif. All.1 Linee guida	Azioni/Progetti	Grado difficoltà di realizzazione	Livello criticità
1. Sito web			
2. Contatti			
3. Raggiungibilità			
4. Accesso			

INFORMAZIONI E ACCOGLIENZA INTERNA

Rif. All.1 Linee guida	Azioni/Progetti	Grado difficoltà di realizzazione	Livello criticità
5. Atrio / Ingresso			
6. Biglietteria / Informazioni			
7. Servizi per l'accoglienza			
8. Guardaroba			
9. Orientamento			

10. Servizi igienici			
11. Punti di ristoro/caffetterie/bookshop			
12. Dispositivi di support/ausili per il superamento di specifiche disabilità (permanenti o temporanee)			
13. Il personale			

DISTRIBUZIONE ORIZZONTALE E VERTICALE

Rif. All.1 Linee guida	Azioni/Progetti	Grado difficoltà di realizzazione	Livello criticità
14. Superamento di dislivelli di quota			
15. Distribuzione orizzontale			

ESPERIENZA MUSEALE

Rif. All.1 Linee guida	Azioni/Progetti	Grado difficoltà di realizzazione	Livello criticità
16. Percorsi museali			
17. Dispositivi espositivi			
18. Postazioni multimediali			
19. Spazi museali esterni			
20. Comunicazione			

SICUREZZA

Rif. All.1 Linee guida	Azioni/Progetti	Grado difficoltà di realizzazione	Livello criticità
21. Percorso museale			
22. Emergenza			

PROCEDURE GESTIONALI

Rif. All.1 Linee guida	Azioni/Progetti	Grado difficoltà di realizzazione	Livello criticità
23. Manutenzione			
24. Monitoraggio			

PARTE 4

Programma a stralcio triennale – Cronoprogramma

Il Programma stralcio triennale definisce i tempi e gli strumenti di realizzazione delle azioni individuate, tenendo conto del livello di priorità definito dalle analisi. Ciascuna voce è associata alle risorse finanziarie che sono o saranno utilizzate per l'attuazione dell'intervento o di quelle che si intende reperire.
Gli interventi in atto, o in definizione, rientrano nell'ottica della progettualità integrata e di un approccio interdisciplinare, in virtù dei quali ogni modifica apportata alle modalità di visita è vista come funzionale al raggiungimento della missione culturale dell'Istituto, in sinergia con altre tipologie di intervento. Alcune delle azioni per il superamento delle barriere che si prevede di realizzare fanno riferimento a progetti vari, nati in seno a finanziamenti non specificatamente dedicati al miglioramento dell'accessibilità, ma all'interno dei quali l'Amministrazione ha voluto comunque prevedere opere e iniziative di abbattimento delle barriere architettoniche, culturali, sensoriali e cognitive.

n.	Azione	REALIZZATO	DA REALIZZARE			Intervento/Programma
			2022	2023	2024	
ACCESSIBILITÀ DALL'ESTERNO						
01	Sito web					
02	Contatti					
03	Raggiungibilità					
04	Accesso					
INFORMAZIONI E ACCOGLIENZA INTERNA						
05	Atrio/ingresso					
06	Biglietteria/informazioni					
07	Servizi per l'accoglienza					
08	Guardaroba					
09	Orientamento					
10	Servizi igienici					
11	Punti di ristoro/caffetterie/book shop					
12	Dispositivi di supporto/ausili per il superamento delle specifiche disabilità					
13	Il personale					
DISTRIBUZIONE ORIZZONTALE E VERTICALE						
14	Superamento dei dislivelli di quota					
15	Distribuzione orizzontale					
ESPERIENZA MUSEALE						
16	Percorsi museali					
17	Dispositivi espositivi					
18	Postazioni multimediali					
19	Spazi museali esterni					
20	Comunicazione					
SICUREZZA						
21	Percorso museale					
22	Emergenza					

PROCEDURE GESTIONALI						
23	**Manutenzione**					
24	**Monitoraggio**					

PARTE 5

Monitoraggio

Il Piano prevede attività di monitoraggio periodico in itinere e finale, per misurare il grado di attuazione delle azioni programmate e per ricalibrare gli obiettivi fissati in fase di elaborazione.

5.a - Valutazione in itinere

È compito del Direttore scientifico redigere ed inviare al R.A., con cadenza annuale, una relazione sullo stato di avanzamento degli interventi programmati e di elaborare, in accordo con il R.A., eventuali ridefinizioni delle finalità e delle azioni progettuali indicate sul P.E.B.A., con revisione del cronoprogramma.

5.b - Valutazione finale

La relazione redatta a conclusione del triennio si configura come relazione finale e terrà conto non solo della realizzazione o meno degli interventi proposti ma anche di quanto queste operazioni siano risultate risolutive ai fini del superamento delle barriere.

PARTE 6

Referente dell'Accessibilità

Il R.A., nominato a seguito di decreto del Direttore del …… contribuisce alla progettazione, realizzazione, monitoraggio degli interventi e delle azioni proposte nel P.E.B.A. Lo stesso è il referente per il pubblico per tutte le tematiche relative alla fruizione e all'accessibilità.

FIRMA

Il Direttore scientifico

_____

Il R.A.

_____