



DIREZIONE GENERALE MUSEI
Direzione Regionale Musei Abruzzo

TAVERNA DUCALE

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)

Gennaio 2022

CONTENUTI

- ***DATI GENERALI***
- ***QUADRO NORMATIVO***
- ***PREMESSA***
- ***CATEGORIE DI DISABILITA'***
- ***CATEGORIE DI BARRIERE ARCHITETTONICHE***

PARTE 1 – STATO DI FATTO

- 1.a** - Ricognizione dello stato di fatto – CHECKLIST
- 1.b** – Classificazione delle barriere
- 1.c** – Analisi delle criticità riscontrate

PARTE 2 – PROGRAMMAZIONE COORDINATA DEGLI INTERVENTI

- 2.a** – Quadro organico delle attività da realizzare
- 2.b** – Programma a stralcio triennale – Cronoprogramma

PARTE 3 – MONITORAGGIO

- 3.a** – Valutazioni in itinere
- 3.b** – Valutazione finale

PARTE 4 – REFERENTE DELL'ACCESSIBILITA'

DATI GENERALI

Denominazione:
Taverna Ducale

Direttore scientifico:
Mariastella Margozi

Indirizzo:
Via Giuseppe Garibaldi, 3, 65026 Popoli (PE)

Telefono:
085 986701

email:
drm-abr.tavernaducle@beniculturali.it

Piani / livelli espositivi:
2

La Taverna Ducale, o Taverna Vecchia, è un piccolo gioiello di architettura medievale abruzzese. Voluta dai duchi Cantelmo, signori di Popoli, si erge ancora oggi a testimonianza della loro ricchezza e del loro potere. Colpisce per la sua raffinata sobrietà, giunta sino a noi intatta, non avendo subito nel tempo alcuna trasformazione, soprattutto nel prospetto, rimasto inalterato, con il portale ad ogiva, gli stemmi e le bifore.

Si colloca inoltre nel centro storico di una città a vocazione turistica, limitrofa all'area naturalistica delle sorgenti del fiume Pescara e all'area archeologica e monumentale di Corfinio; si presenta, pertanto, come luogo di visita attiva e partecipata, aperto a tutti i tipi di utenza e di fruizione.

Il palazzetto, edificato nella seconda metà del 1300, fu inizialmente costruito come "casa-bottega" per raccogliere le decime sui prodotti delle proprietà della famiglia Cantelmo, come ricorda la lapide sulla facciata. Da magazzino delle merci relative alle decime in attesa di essere vendute, l'edificio divenne successivamente una taverna per compratori e viandanti, con le stanze del piano superiore adibite anche ad albergo.

Oltre ad essere adibita a museo, la struttura è attualmente utilizzata per mostre e manifestazioni. Al piano superiore si trova un ufficio della Soprintendenza per i Beni Storici Artistici ed Etnoantropologici dell'Abruzzo.

QUADRO NORMATIVO

- D.P.R. del 12 ottobre 2017 "Adozione del secondo programma di azione biennale per la promozione dei diritti e l'integrazione delle persone con disabilità"
- D.P.R. del 4 ottobre 2013 "Adozione del programma di azione biennale per la promozione dei diritti e l'integrazione delle persone con disabilità"
- Decreto Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali 6 luglio 2010, n.167 "Regolamento recante disciplina dell'Osservatorio nazionale sulla condizione delle persone con disabilità, ai sensi dell'articolo 3 della legge 3 marzo 2009, n. 18"
- Legge del 3 marzo 2009, n. 18 "Ratifica ed esecuzione della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, con Protocollo opzionale, fatta a New York il 13 dicembre 2006 e istituzione dell'Osservatorio nazionale sulla condizione delle persone con disabilità.
- Decreto del Presidente della Repubblica 24 luglio 1996, n. 503 "Regolamento recante norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici, spazi e servizi pubblici"
- Legge 5 febbraio 1992, n. 104 "Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate"
- Legge 28 febbraio 1986, n. 41 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato"
- 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

PREMESSA

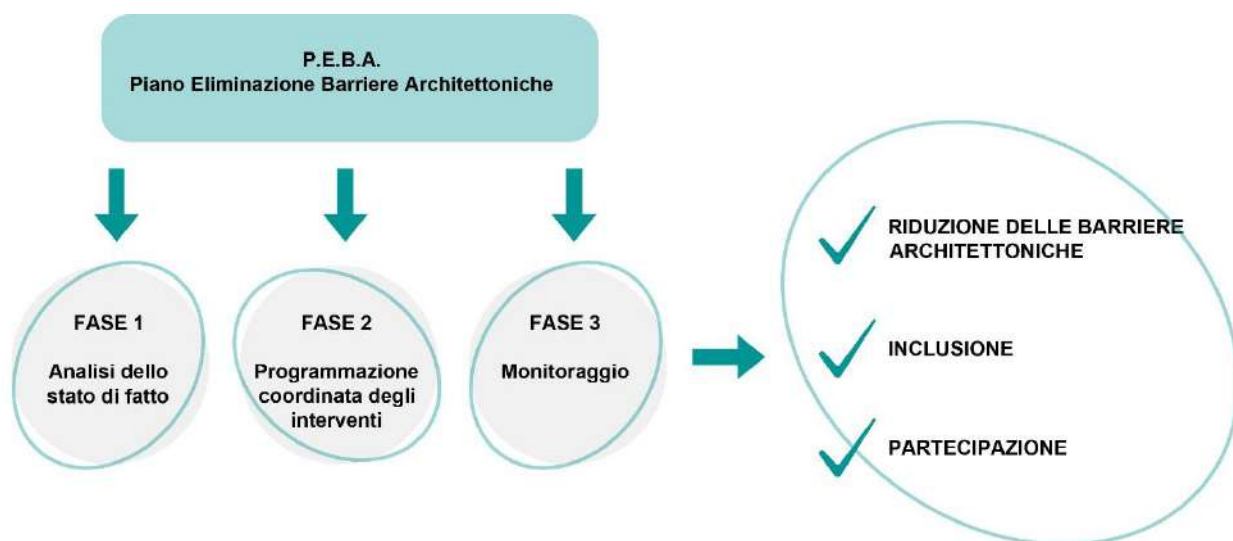
Recependo quanto prescritto dall' art. 32, comma 21, della Legge 28 febbraio 1986, n. 41, successivamente integrato con art. 24, comma 9, della Legge n. 104/1992, la **Direzione regionale Musei Abruzzo** adotta il Piano di eliminazione delle barriere architettoniche (P.E.B.A.) della Taverna Ducale quale strumento di programmazione volto a favorire la totale fruibilità degli spazi della struttura e a rendere i contenuti proposti quanto più accessibili alle differenti esigenze dei visitatori.

Il P.E.B.A. è concepito come un percorso graduale di definizione coordinata e programmata degli interventi da eseguire allo scopo di raggiungere il superamento delle barriere architettoniche e psicosensoriali attualmente presenti all'interno della struttura. Il documento è redatto dall'Architetto Marcello Macagnano, professionista incaricato con Determina a Contrarre n. 143 nota prot. MIC\MIC_DRM-ABR_UO5|08/10/2021|0002052-I.

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 MIC - DG Musei e redatto dal 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 della Cultura aperti al pubblico e nella fattispecie musei, monumenti, aree e parchi archeologici (D.D. rep. n. 582 del 27.06.2017).

Le Linee guida della DG Musei, e i suoi 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. La Parte 1 propone una ricognizione e analisi delle barriere presenti nell'Istituto, che ne delinea la situazione di fatto dello stato di accessibilità in termini di criticità rilevate e di obiettivi da raggiungere. Nella Parte II queste criticità sono tradotte in azioni da intraprendere, cronoprogrammate su base triennale secondo una scala di priorità. Le Parti 2 e 3 contengono infine indicazioni utili alla messa in atto del necessario monitoraggio degli interventi programmati.

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).



CATEGORIE DI DISABILITA'

DISABILITA' MOTORIA

Presenza di ostacoli fisici.

Sono dovuti, più di frequente, alle difficoltà incontrate dalle persone su sedia a ruote o con mobilità limitata a superare rampe di scale o brevi dislivelli o a muoversi in spazi o ambienti di dimensioni limitate (marciapiedi, pensiline del trasporto pubblico, o in edifici pubblici atri, disimpegni, servizi igienici ecc.).



DISABILITA' SENSORIALE

Assenza di elementi riconoscibili.

L'assenza di punti di riferimento visivi, tattili e acustici e le difficoltà ad ottenere le informazioni necessarie, crea nei disabili sensoriali situazioni di disorientamento e difficoltà a percepire le caratteristiche spaziali del luogo in cui si trovano, portando, a volte, alla rinuncia da parte del disabile stesso a recarsi nel luogo designato, con ricadute negative sulle sue capacità di partecipazione alla vita sociale.



DISABILITA' COGNITIVA

Assenza di comunicazione e/o di linguaggio condiviso.

Si tratta di problemi dovuti a deficit di apprendimento, di attenzione, di comunicazione e di relazioni sociali.



CATEGORIE DI BARRIERE ARCHITETTONICHE

BARRIERE ARCHITETTONICHE

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;

gli ostacoli fisici che limitano o impediscono a chiunque la comoda e sicura utilizzazione di parti, attrezzature o componenti di edifici, di spazi attrezzati e spazi a verde;

BARRIERE LOCALIZZATIVE

Ogni ostacolo o impedimento della percezione connesso alla posizione, alla forma o al colore di strutture architettoniche e dei mezzi di trasporto, tali da ostacolare o limitare la vita di relazione delle persone affette da difficoltà motoria, sensoriale e/o psichica, di natura permanente o temporanea dipendente da qualsiasi causa.

BARRIERE PERCETTIVE

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.

FATTORI AMBIENTALI

Sono gli aspetti del mondo esterno che formano il contesto della vita di un individuo e, come tali, hanno un impatto sul comportamento della persona (es. ambiente fisico e sue caratteristiche, atteggiamenti, valori, politiche, sistemi sociali e servizi ecc).

FATTORI PERSONALI

Sono fattori contestuali correlati all'individuo quali l'età, il sesso, la classe sociale, le esperienze di vita, modelli di comportamento generali e stili caratteriali che possono giocare un loro ruolo nella disabilità a qualsiasi livello.

PARTE 1

STATO DI FATTO

1.a – 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 dall'istituto ed è attuata tramite la compilazione di una checklist¹ che rileva aree, percorsi e servizi accessibili.

Denominazione: **TAVERNA DUCALE**

Località: **POPOLI (PE)**

Sede: **Direzione Regionale Musei Abruzzo**

Direttore: **Mariastella Margozi**

INFORMAZIONI GENERALI

Ingresso con prenotazione	SI
La modalità di prenotazione	Tramite mail: drm-abr.tavernaducal@beniculturali.it
La prenotazione è gratuita per le persone con disabilità	SI
La struttura è sede di allestimenti temporanei	NO
La struttura è sede distaccata	SI fa parte della DRM Abruzzo
Fascia oraria consigliata per la visita	Non è previsto un particolare affollamento
Il percorso di visita è interamente aperto al pubblico	SI
Parti/sale visitabili (aperte al pubblico)	L'intera zona espositiva al piano terra
La struttura ha un sito internet?	SI
La struttura è presente sui social network? (se si specificare quali)	NO

MOBILITA'

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

ENTRATA

L'ingresso è possibile contattando il personale	NO
La struttura ha un solo ingresso	SI
La struttura ha l'ingresso in comune con altre strutture	NO
La struttura ha un ingresso secondario	NO
La struttura ha un ingresso alternativo riservato a persone su sedia a ruote	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
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	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	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	NO
L'indirizzo dell'ingresso. La segnaletica con il quale è individuato	L'ingresso alla struttura si trova su Via Giuseppe Garibaldi
La struttura dispone di area/aree parcheggio	NO
Descrivere area parcheggio	Non esiste un'area parcheggio relativa alla struttura, il parcheggio più vicino è un parcheggio comunale a pochi minuti di distanza (a piedi)

SERVIZI IGIENICI

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

LIVELLI

La struttura in cui è contenuto il luogo/i luoghi della cultura si sviluppa su più livelli	SI (al piano primo ci sono degli uffici al momento non utilizzati)
Collegamenti tra i diversi livelli	Scale
Presenza di ascensore che collega tutti i piani/livelli della struttura	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	NO

PERCORSI

Descrizione	L'area espositiva si trova al piano terra, non sono presenti barriere architettoniche. I bagni si trovano al piano primo ma sono accessibili solo tramite le scale e non ci sono servizi per disabili.
-------------	--

SICUREZZA

Il sistema di allarme del luogo è	Acustico
È presente un sistema di videosorveglianza	SI
Le vie di esodo conducono a	Uscita della struttura al piano terra
E' presente un percorso esterno tattile plantare che consenta a persone non vedenti di allontanarsi dall'edificio	NO

LA STRUTTURA EROGA SERVIZI ED ATTIVITA'

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

LA STRUTTURA DISPONE DI MATERIALE INFORMATIVO E DI SUPPORTO ALLA VISTA

Guide in Braille	NO
Guide cartacee in caratteri ingranditi	NO
Guide cartacee con testo facilitato	NO
Dispositivi per audio tour	NO
I dispositivi per audio tour sono gratuiti	-
I dispositivi per audio tour sono disponibili	NO

Guide multimediali	NO
Prospettive parlanti	NO
Schede di sala	NO
Mappe tattili di luogo con caratteri Braille	NO
Mappe tattili di luogo con caratteri a rilievo	NO
Mappe tattili di luogo con simboli a rilievo	NO
Mappe tattili di luogo con caratteri ingranditi	NO
Mappe tattili di luogo con caratteri con contrasto di luminanza	NO
Sono presenti mappe	NO
Sono presenti plastici e / o modelli volumetrici	NO
Altro	

LA STRUTTURA DISPONE DI AUSILI ALLA MOBILITA'

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

LA STRUTTURA E' IN GRADO DI OFFRIRE ASSISTENZA SPECIALIZZATA

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

LA STRUTTURA DISPONE DI ALTRI DISPOSITIVI

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

1.b - Classificazione delle barriere

La compilazione della checklist mette in evidenza le barriere presenti e ne permette il censimento attraverso uno schema di classificazione che tiene conto delle esigenze dell'Istituto in relazione al raggiungimento di un livello di fruizione il più possibile ampliato. Le barriere sono state suddivise in tre tipologie², ulteriormente coniugate in cinque ambiti, sui quali successivamente operare con azioni mirate.

TIPO 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.

TIPO B_ gli ostacoli che limitano o impediscono a chiunque la comoda e sicura utilizzazione di parti, attrezzature, componenti.

TIPO 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)

AMBITO 1 – accessibilità dall'esterno;

AMBITO 2 – informazioni e accoglienza interna;

AMBITO 3 – distribuzione orizzontale e verticale;

AMBITO 4 – esperienza museale;

AMBITO 5 – sicurezza.

n.	Descrizione barriera	TIPOLOGIA	AMBITO
01	Non ci sono wc disabili (al momento ci sono dei wc standard al piano primo raggiungibili solo tramite scala)	B	2
02	Non sono presenti segnalazioni di eventuali allarmi per non udenti	C	5
03	Assenza di un percorso tattile plantare che consenta a persone non vedenti di visitare in sicurezza la struttura	C	1,4,5
04	Assenza di un percorso tattile plantare che consenta a persone non vedenti di allontanarsi dall'edificio	C	1,5
05	Assenza di visite guidate con audio/video con sottotitolazione	B	2,4
06	Non ci sono dispositivi con linguaggio LIS/ASL/IS per non udenti (tipo tablet)	B	2,4
07	Assenza di supporti per la lettura dei contenuti museali da parte dei non vedenti ed ipovedenti	B	2,4
08	Assenza di ausili alla mobilità	B	1,3,4
09	Il personale non è adeguatamente formato per assistere i visitatori con disabilità	B	1,2,3,4
10	Non sono presenti figure capaci di interfacciarsi con i visitatori non udenti	B	2,4
11	La struttura non ha una pagina social	B	2
12	Non esiste un'area parcheggio	B	1
13	Non esistono parcheggi per disabili	B	1

14	Le vie di esodo non sono segnalate	C	5
----	------------------------------------	---	---



Il piano primo, dove al momento si trovano gli uffici (non utilizzati) e i servizi, è accessibile solo tramite scala.

1.c – Analisi delle criticità riscontrate

L'analisi delle criticità è sintetizzata in una tabella nella quale per ciascuna barriera precedentemente individuata è associato un livello di priorità, variabile da 1 a 3. Tale classificazione tiene conto di due fattori quali la **criticità**, ovvero il peso della barriera in termini di impedimento alla fruizione ampliata, e la **facilità di realizzazione**, che tiene conto di tempi e costi di attuazione di un intervento per il superamento della barriera stessa (e della presenza o meno di fonti di finanziamento attualmente utilizzabili).

n.	Descrizione barriera	LIVELLO DI PRIORITA'	NOTE
01	Non ci sono wc disabili (al momento ci sono dei wc standard al piano primo raggiungibili solo tramite scala)	1	CRITICITA' : Alta REALIZZAZIONE : Difficile. Bisognerebbe adeguare uno dei wc presenti al piano primo, ma per garantire l'accessibilità bisognerebbe inserire un ascensore o un montascale
02	Non sono presenti segnalazioni di eventuali allarmi per non udenti	1	CRITICITA' : Alta REALIZZAZIONE : Media. Eventuali elementi luminosi o lampeggianti devono essere ben integrati con il contesto
03	Assenza di un percorso tattile plantare che consenta a persone non vedenti di visitare in sicurezza la struttura	2	CRITICITA' : Alta REALIZZAZIONE : Media. È necessario che eventuali percorsi siano ben integrati al contesto
04	Assenza di un percorso tattile plantare che consenta a persone non vedenti di allontanarsi dall'edificio	2	CRITICITA' : Alta REALIZZAZIONE : Media. È necessario che eventuali percorsi siano ben integrati al contesto
05	Assenza di visite guidate con audio/video con sottotitolazione o che includano esperienza olfattive	3	CRITICITA' : Media REALIZZAZIONE : Facile. Ausili alla visione di contenuti multimediali possono essere inseriti all'ingresso
06	Non ci sono dispositivi con linguaggio LIS/ASL/IS per non udenti (tipo tablet)	2	CRITICITA' : Alta REALIZZAZIONE : Facile. È possibile dotare la struttura di dispositivi tipo tablet
07	Assenza di supporti per la lettura dei contenuti museali da parte dei non vedenti ed ipovedenti	2	CRITICITA' : Alta REALIZZAZIONE : Facile. È possibile inserire totem o pannelli informativi in Braille e dotare la struttura di dispositivi di supporto come lenti di ingrandimento
08	Assenza di ausili alla mobilità	3	CRITICITA' : Bassa REALIZZAZIONE : Difficile. Non ci sono aree adeguate al deposito di tali dispositivi
09	Il personale non è adeguatamente formato per assistere i visitatori con disabilità	2	CRITICITA' : Media REALIZZAZIONE : Media. Bisognerebbe formare il personale o assumere personale qualificato

10	Non sono presenti figure capaci di interfacciarsi con i visitatori non udenti	2	CRITICITA' : Media REALIZZAZIONE : Media. Bisognerebbe formare il personale o assumere personale qualificato
11	La struttura non ha una pagina social	3	CRITICITA' : Bassa REALIZZAZIONE : Facile
12	Non esiste un'area parcheggio	2	CRITICITA' : Alta REALIZZAZIONE : Difficile. Impossibilità di realizzare un'area parcheggio prossima alla struttura
13	Non esistono parcheggi per disabili	2	CRITICITA' : Alta REALIZZAZIONE : Media. Bisognerebbe accordarsi con l'Amministrazione per riservare un posto disabili nel parcheggio più vicino alla struttura
14	Le vie di esodo non sono segnalate	1	CRITICITA' : Alta REALIZZAZIONE : Media. Eventuali dispositivi devono essere ben integrati con il contesto

PARTE 2

PROGRAMMAZIONE COORDINATA DEGLI INTERVENTI

2.a – Quadro organico delle attività da realizzare

Obiettivi e azioni/progetti proposti dal P.E.B.A., ispirati ai principi dell'Universal design, sono desunti dall'Allegato 1 alla Linee guida della DG Musei allo scopo di attrezzare l'Istituto con «prodotti, strutture, programmi e servizi utilizzabili da tutte le persone, nella misura più estesa possibile, senza il bisogno di adattamenti o di progettazioni specializzate³». Tutte le azioni sono da considerarsi auspicabili al fine del raggiungimento degli obiettivi che questo P.E.B.A. si prefigge; quelle che ci si impegna a realizzare nel prossimo triennio sono inserite nel Programma stralcio triennale che segue.

ACCESSIBILITA' 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 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 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 imm modificabili 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 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, standardi, 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'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 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

- 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 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 fruizione 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 formazione del personale di accoglienza-valorizzazione del museo in Lingua italiana dei segni (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, 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 fruizione 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. 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/cafferterie/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.

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 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 subordine persona che abbia raggiunto il 4° livello in Lingua dei segni).
- 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 antidrucciolo 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, 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.

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.
- 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.
- 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. visitatori 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 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 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.
- 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 comunicativa dell'istituto culturale in una logica di dialogo e partecipazione 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 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 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.
- 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.

2.b – 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 e 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.

È opportuno sottolineare che la fase di programmazione potrebbe non coincidere con la fase di progettazione e realizzazione, vista la stretta relazione tra gli adeguamenti richiesti dai PEBA e le risorse finanziarie disponibili; in questo caso gli obiettivi e le priorità resteranno comunque invariati, andando a "diluire" la programmazione triennale in un arco di tempo da definirsi; il presente cronoprogramma è uno strumento, da aggiornare o variare in funzione delle risorse disponibili.

N.	AZIONE	REALIZZATO	DA REALIZZARE			INTERVENTO/ PROGRAMMA
			1° ANNO	2° ANNO	3° ANNO	
ACCESSIBILITA' DALL'ESTERNO						
1	Sito web	1.1 1.2 1.3 1.4	1.5 1.6 1.9	1.7 1.8	1.10	DA PROGRAMMARE (1° ANNO): Revisione del sito, aggiunta informazioni e aggiornamenti in merito all'accessibilità e alla raggiungibilità DA PROGRAMMARE (2° e 3° ANNO): Aggiungere materiale di facile consultazione per utenti dalle esigenze diversificate
2	Contatti		2.1			DA PROGRAMMARE (1° ANNO): Miglioramento del sistema di prenotazione (mail, telefono, app)
3	Raggiungibilità		3.1 3.3	3.5		DA PROGRAMMARE (1° e 2° ANNO): Migliorare la segnaletica e inserire nuova segnaletica ove non presente. Accordarsi con l'amministrazione per riservare un posto disabili nel parcheggio più vicino
4	Accesso		4.1 4.4 4.6	4.5		DA PROGRAMMARE (1° ANNO): Inserimento di informazioni su percorsi, orari ecc DA PROGRAMMARE (2° ANNO): Valutare inserimento

						percorsi tattili per segnalazione ingresso
INFORMAZIONI E ACCOGLIENZA INTERNA						
5	Atrio/ingresso		5.1 5.3 5.4	5.5	5.7	DA PROGRAMMARE (1° ANNO): Miglioramento dell'accessibilità. Inserimento apparati comunicativi anche nel linguaggio LIS e in Braille DA PROGRAMMARE (2° e 3° ANNO): Valutare visite virtuali. Inserire supporti alla mobilità
6	Biglietteria/Informazioni	6.2	6.1	6.6 6.7		DA PROGRAMMARE (1° ANNO): Valutare l'inserimento di un punto informativo DA PROGRAMMARE (2° ANNO): Valutare formazione del personale e inserimento di percorsi tattili
7	Servizi per l'accoglienza		7.1 7.2 7.3 7.5	7.6 7.7 7.8	7.9	DA PROGRAMMARE (1° ANNO): Fornitura di tablet o altri strumenti per fruire dei servizi informativi DA PROGRAMMARE (2° e 3° ANNO): Programmazione di attività ed attivazione di convenzioni con enti specializzati
8	Guardaroba					NON PERTINENTE
9	Orientamento		9.1 9.2 9.3 9.4			DA PROGRAMMARE (1° ANNO): Inserimento mappe tattili e segnaletica essenziale
10	Servizi igienici		10.1 10.2 10.3 10.4			DA PROGRAMMARE (1° ANNO): Migliorare i servizi igienici e realizzare wc disabili
11	Punti di ristoro/caffetteria/bookshop					NON PERTINENTE
12	Dispositivi di supporto/ausili per il superamento di specifiche disabilità (permanenti o temporanee)		12.1 12.2			DA PROGRAMMARE (1° ANNO): Acquisto di ausili alla visita
13	Il personale		13.1 13.2 13.3	13.4 13.5		DA PROGRAMMARE (1° e 2° ANNO): Formazione del personale
DISTRIBUZIONE ORIZZONTALE E VERTICALE						
14	Superamento di dislivelli di quota		14.1 14.2 14.3 14.4	14.6 14.7 14.8		DA PROGRAMMARE (1° e 2° ANNO): Interventi per il

			14.5			miglioramento dell'accessibilità.
15	Distribuzione orizzontale		15.1 15.2			DA PROGRAMMARE (1° ANNO): Interventi per il miglioramento dell'accessibilità
ESPERIENZA MUSEALE						
16	Percorsi museali	16.1	16.2 16.3 16.4 16.5 16.7	16.6		DA PROGRAMMARE (1° ANNO): Interventi per il miglioramento dei percorsi museali. Valutare collaborazioni con enti e associazioni territoriali DA PROGRAMMARE (2° ANNO): Esplorazioni tattili.
17	Dispositivi espositivi					NON PERTINENTE
18	Postazioni multimediali		18.1 18.2 18.3 18.5			DA PROGRAMMARE (1° ANNO): Valutare inserimento di elementi multimediali
19	Spazi museali esterni					NON PERTINENTE
20	Comunicazione		20.1 20.2 20.3 20.4 20.5 20.9 20.10 20.12 20.16 20.17	20.6 20.7 20.8 20.11 20.13	20.14 20.15	DA PROGRAMMARE (1° ANNO): Migliorare la comunicazione e inserire elementi informativi DA PROGRAMMARE (2° e 3° ANNO): Migliorare la comunicazione e inserire elementi informativi anche affidandosi a professionalità esterne
SICUREZZA						
21	Percorso museale		21.1 21.2 21.3 21.4 21.5 21.6			DA PROGRAMMARE (1° ANNO): Migliorare il percorso di visita in termini di sicurezza
22	Emergenza		22.1 22.2 22.3 22.4 22.5 22.6 22.7 22.9			DA PROGRAMMARE (1° ANNO): Valutare la redazione di un Piano di Sicurezza ed Emergenza. Valutare l'eliminazione del colore rosso. Formazione personale
PROCEDURE GESTIONALI						
23	Manutenzione		23.1 23.2 23.3 23.4			DA PROGRAMMARE (1° ANNO): Valutare la redazione di un Piano di manutenzione
24	Monitoraggio		24.1 24.2			DA PROGRAMMARE

						(1° ANNO): Avviare collaborazione con associazioni rappresentative degli interessi delle persone con disabilità
--	--	--	--	--	--	---

PARTE 3

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.

3.a – Valutazioni 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.

3.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 4

REFERENTE DELL'ACCESSIBILITA'

Il R.A., da nominare a seguito di decreto del Direttore della DRM Abruzzo, 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.

Il Direttore scientifico

Mariastella Margozzi

Il Redattore del P.E.B.A.

Arch. Marcello Macagnano



Il Direttore della DRM Abruzzo

Federica Zalabra

¹ La checklist è tratta dal corso di formazione/informazione "A.D. Arte – L'informazione. Un sistema informativo per la qualità della fruizione dei beni culturali da parte di persone con esigenze specifiche".

² Per la definizione della tipologia di barriere cfr. l'all. 4, alla voce "Barriere", delle *Linee guida per la redazione del Piano per l'eliminazione delle barriere architettoniche nei musei, complessi monumentali, aree e parchi archeologici*, e alla voce "Barriere architettoniche/percettive", per la loro classificazione.

³ *Linee guida per la redazione del Piano per l'eliminazione delle barriere architettoniche (P.E.B.A.) nei musei, complessi monumentali e parchi archeologici*, pg 4.