



COME-IN! LINEE GUIDA

VER. DEF	15/05/2019
----------	------------





PREMESSA	3
IL PROGETTO COME-IN!	4
INTRODUZIONE	5
Finalità delle Linee Guida	5
Contenuti delle Linee Guida	5
PRINCIPI DI COME-IN!	6
1. Inclusione e Accessibilità per tutti	6
2. Il Quadro Normativo	8
2.1 <i>La Convenzione ONU per i Diritti delle Persone con Disabilità</i>	8
2.2 <i>La Strategia Europea sulla Disabilità 2010-2020</i>	10
2.3 <i>La normativa vigente nei paesi dei partner del progetto COME-IN!</i>	11
3. Linguaggio	12
3.1 <i>Usare le parole giuste</i>	12
3.2 <i>I termini da usare e da evitare</i>	13
3.3 <i>Glossario dell'Accessibilità Museale</i>	14
4. Accessibilità ai musei	17
4.1 <i>Accessibilità fisica</i>	17
4.2 <i>Accessibilità all'informazione e alla comunicazione</i>	17
4.3 <i>Accessibilità sociale</i>	18
4.4 <i>Accessibilità economica</i>	18
4.5 <i>Ulteriori elementi di supporto</i>	19
CRITERI DI COME-IN!	20
5. I requisiti di accessibilità della Catena dei servizi	20
5.1 <i>INPUT – INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE PRIMA DELLA VISITA</i>	22
5.2 <i>ARRIVO</i>	23
5.3 <i>ENTRATA</i>	24
5.4 <i>CASSA</i>	25
5.5 <i>GUARDAROBA</i>	26
5.6 <i>AREA ESPOSITIVA</i>	27
5.7 <i>SERVIZI IGIENICI</i>	29
5.8 <i>NEGOZIO</i>	30
5.9 <i>OUTPUT – INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE DOPO LA VISITA</i>	31
6. Mappatura dei requisiti dell'accessibilità	32
FORMAZIONE DEL PERSONALE	36
7. Obiettivi e modalità della formazione	36
8. Moduli formativi	37
M1 - <i>Musei accessibili e catena dei servizi</i>	37
M2 - <i>Sensibilizzazione</i>	37
M3 - <i>Progettare esposizioni accessibili</i>	38
FONTI	39
9. Crediti	39
10. Bibliografia	40

PREMESSA

L'accessibilità rappresenta un principio culturale che riguarda la vita di ogni giorno, e da un punto di vista più innovativo dovrebbe includere ogni aspetto della vita privata e pubblica di ogni persona. Il concetto di accessibilità va inteso in un'accezione più estesa, che tenga in considerazione tutti gli aspetti che caratterizzano ogni individuo, con le diverse esigenze e abilità (motorie, sensoriali, cognitive ed affettive), sia permanenti o temporanee, ma soprattutto che assicuri a tutti il diritto di poter accedere a luoghi e usufruire di servizi o prodotti, autonomamente e in completa sicurezza.

Nell'ambito della fruizione della cultura e in particolare dei beni culturali, l'accessibilità non rappresenta solamente un'opportunità di crescita sociale, ma anche un investimento in favore del turismo, e in particolare di quello culturale.

Qualsiasi progetto sull'accessibilità richiede un approccio integrato ed interconnesso di diversi attori, che operino in sinergia all'interno di una cornice europea, con il coinvolgimento dei beneficiari finali già nella fase di pianificazione per definire assieme le loro reali esigenze, con il supporto di enti di formazione e con la collaborazione del personale impiegato nelle istituzioni e a contatto con il pubblico.

Basato su questi principi, il progetto COME-IN! mette assieme, con il coordinamento del Segretariato Esecutivo dell'InCE (Iniziativa Centro Europea), una vasta rete di musei, associazioni di persone disabili, accademici, enti di formazione e decisori politici, con l'obiettivo di sviluppare un approccio strategico innovativo per promuovere l'accessibilità nei musei. Ha soprattutto lo scopo di identificare degli standard transnazionali condivisi e definire delle linee guida per organizzare esposizioni ed eventi culturali accessibili, superando in questo modo le difficoltà di comparazione dovute alle differenti normative nazionali riguardanti l'accessibilità.

Il progetto prevede la creazione di un marchio da assegnare in una prima fase ai musei partner di COME-IN! che si conformeranno agli standard di accessibilità. Questi standard verranno messi a punto nei tre anni di vita del progetto. In una seconda fase si prevede di estendere l'assegnazione di questo marchio anche a soggetti esterni al progetto COME-IN!, in particolare musei e istituzioni culturali, contribuendo alla promozione dell'accessibilità su diversi territori.

IL PROGETTO COME-IN!

Le **LINEE GUIDA** sono state realizzate per il progetto COME-IN! che ha come finalità la valorizzazione del patrimonio culturale dell'Europa Centrale, rendendo accessibili musei di piccola e media dimensione ad un più vasto pubblico. L'obiettivo principale è l'**INCLUSIONE** intesa come:

- partecipazione: TUTTO ciò che riguarda le persone con disabilità deve essere fatto sempre **COINVOLGENDO** persone con disabilità!
- non-discriminazione: le persone con disabilità devono essere trattate in modo paritario
- rispetto della dignità e dei diritti delle persone con disabilità
- utilizzo di linguaggio appropriato.

Il progetto COME-IN! viene realizzato da una rete di musei, associazioni rappresentative di persone con disabilità, accademici, enti di formazione e decisori politici, con l'obiettivo di sviluppare un approccio strategico innovativo per promuovere l'accessibilità nei musei.

Associazioni di persone disabili, che rappresentano i principali beneficiari del progetto, contribuiscono all'identificazione delle barriere e restrizioni esistenti, e alla definizione degli standard di accessibilità da applicare ad esposizioni e collezioni:

- ÖZIV Bundesverband (Associazione federale austriaca persone con disabilità) - Austria
- Consulta regionale delle Associazioni delle Persone Disabili e delle loro Famiglie in Friuli Venezia Giulia ONLUS (Italia)

Università delle Scienze Applicate di Erfurt fornisce consulenza teorica e pratica sulle misure di accessibilità per tutti.

Una rete di municipalità e piccoli e medi musei dell'Europa Centrale adotterà e sperimenterà gli standard di accessibilità di COME-IN!:

- Museo archeologico di Cracovia - Polonia
- Museo archeologico dell'Istria - Pola - Croazia
- Civici Musei e Gallerie di Storia e Arte, Comune di Udine - Italia
- Museo Marittimo "Sergej Mašera" - Pirano - Slovenia
- Museo del Mondo del Lavoro - Steyr - Austria
- Museo della preistoria e protostoria della Turingia - Weimar - Germania
- Municipalità di Pirano - Slovenia

Enti di formazione si occupano della formazione del personale dei musei sulle tematiche legate all'organizzazione e realizzazione di spazi espositivi e mostre inclusive, con l'obiettivo di fornire ai visitatori un servizio di qualità (inclusendo anche i servizi rivolti alle persone con disabilità):

- BBRZ - Vocational Training and Rehabilitation Centre (Centro di formazione e riabilitazione) - Austria
- ENAIP Friuli Venezia Giulia, ACLI - Ente di formazione - Italia

NEZ progetterà il marchio COME-IN! e promuoverà il progetto a livello europeo.

Tutte le attività finalizzate alla realizzazione delle **LINEE GUIDA** di **COME-IN!** vengono coordinate dal **Segretariato Esecutivo dell'InCE (Iniziativa Centro Europea)**.

Per dettagli vedi: www.central2020.eu/Content.Node/COME-IN.html

INTRODUZIONE

Finalità delle Linee Guida

Le Linee Guida di COME-IN! sono una guida per rendere musei e gallerie accessibili a chiunque e per adeguare i loro servizi a standard di accessibilità soddisfacenti.

Le Linee Guida di COME-IN! sono soprattutto uno strumento pratico per progettare e organizzare mostre accessibili a persone con disabilità. Possono essere inoltre usate per valutare il livello di accessibilità dell'intera catena dei servizi di musei e gallerie.

Contenuti delle Linee Guida

Le Linee Guida di COME-IN! si articolano nei seguenti capitoli: **Principi, Criteri, Formazione del Personale e Fonti**.

Il capitolo **PRINCIPI DI COME-IN!** presenta i **principi sui cui si basano il progetto e le Linee Guida di COME-IN!**. Il capitolo descrive inoltre il tipo di approccio adottato per quanto riguarda le questioni sull'accessibilità (sezione 1) e delinea il quadro normativo a livello internazionale, europeo e nazionale preso come riferimento per gli standard di accessibilità del progetto. Nella sezione 3 sono riportate indicazioni sul linguaggio appropriato da usare e un glossario sull'accessibilità dei musei. La sezione 4 tratta dei diversi tipi di accessibilità che riguardano i musei.

Il capitolo **CRITERI DI COME-IN!** definisce nel dettaglio (sezione 5) i criteri di accessibilità basati sulla **Catena dei Servizi**, la quale rappresenta un sistema efficace per assicurare e verificare l'accessibilità di un museo o di un'esposizione. Nella sezione 6 viene presentato un esempio di mappatura dei requisiti di accessibilità basata sull'osservazione di 4 elementi: accessibilità fisica, accessibilità all'informazione, accessibilità sociale ed accessibilità economica.

Il capitolo **FORMAZIONE DEL PERSONALE** contiene il programma formativo per il personale del museo. Il programma si articola in 3 moduli (sezione 8): Musei accessibili e catena dei servizi, Sensibilizzazione e Progettare esposizioni accessibili. La formazione del personale museale è obbligatoria per ottenere il marchio COME-IN!

Il capitolo **FONTI** raccoglie riferimenti a risorse on-line, ricerche e studi.

PRINCIPI DI COME-IN!

1. Inclusione e Accessibilità per tutti

Il progetto **COME-IN!** si basa su due fondamentali concetti: **inclusione e accessibilità per tutti**.

Inclusione significa rispettare tutte le persone senza discriminazione alcuna. Tutte le persone devono poter avere l'opportunità di partecipare pienamente a ogni aspetto della vita sociale.

Qui sotto sono elencati alcuni principi chiave che devono indirizzare le politiche dei musei riguardanti le persone con disabilità:

- *Le persone disabili hanno il diritto di partecipare a tutte le attività realizzate dai musei e dalle gallerie.*
- *Musei e gallerie devono instaurare un dialogo con le persone disabili finalizzato a rilevare le loro esigenze e a rispondere alle loro richieste.*
- *Si deve adottare il modello sociale della disabilità. Questo modello si basa sull'assunto che la disabilità è il risultato della creazione di barriere da parte della società.*
- *Queste barriere devono essere individuate e rimosse per assicurare alle persone con disabilità una piena partecipazione.*
- *Le questioni sulla disabilità devono essere affrontate all'interno dell'agenda sui diritti umani, sulle pari opportunità e sulla diversità.*
- *I principi di progettazione universale (universal design) devono stare alla base delle pratiche d'inclusione nei musei e nelle gallerie.*
- *Devono essere adottate le migliori pratiche inclusive per tutte le aree o attività dei musei e gallerie, al fine di assicurare che tutte le questioni relative alla disabilità siano prese debitamente in esame.*
- *Questo processo deve essere costante, fattibile e sostenibile. Deve essere inoltre oggetto delle politiche e della pianificazione strategica del museo, e la relativa implementazione deve essere seguita direttamente dalla dirigenza.¹*

L'altro concetto fondamentale è l'accessibilità, così come viene menzionata nell'articolo 9 della Convenzione ONU per i Diritti delle Persone con Disabilità: *"L'accessibilità o la libertà da barriere è una condizione essenziale per l'eguaglianza delle persone con disabilità e per la loro piena partecipazione alla vita sociale"*.

¹ Online: Traduzione dal documento Disability directory for museums and galleries ([Questioni della disabilità per musei e gallerie], (09.02.2017). <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.451>.

L'accessibilità deve prendere in considerazione:

- **Accessibilità fisica**

S'intende l'accessibilità a edifici pubblici, strade, mezzi di trasporto e altre infrastrutture interne ed esterne, inclusi anche i musei. In particolar modo le persone con problemi di mobilità dipendono dall'accesso fisico.

In relazione ai musei risulta importante il concetto di progettazione universale (universal design): "A partire dal concetto di 'progettazione per tutti' o 'progettazione universale' (*design for all / universal design*), *l'ambiente fisico, i prodotti e i servizi devono essere progettati in modo tale che possano essere utilizzati con semplicità, senza difficoltà ed efficacemente dal maggior numero di persone con differenti caratteristiche, abilità, preferenze o esigenze*".²

- **Accessibilità all'informazione e comunicazione**

L'accesso all'informazione include, per esempio, l'utilizzo di dispositivi elettronici o servizi di emergenza. Specialmente le persone con disabilità sensoriali o cognitive devono confrontarsi con barriere che ostacolano l'accesso alle informazioni. Misure per favorire questo tipo di accessibilità consistono ad esempio nell'adozione della segnaletica pubblica in Braille negli edifici ed in altre infrastrutture, nell'utilizzo di modelli facili da leggere e capire oppure nella disponibilità di guide ed interpreti nella lingua dei segni.

- **Accessibilità sociale**

Non esistono solo barriere materiali, come i gradini in un edificio, esistono anche barriere "immateriali", come ad esempio atteggiamenti negativi nei confronti delle persone con disabilità. Poiché le persone con disabilità hanno il diritto di essere incluse nella società, devono avere la possibilità di partecipare pienamente a tutti gli aspetti della vita sociale: all'istruzione, al lavoro, al tempo libero, allo sport ecc.. Relativamente ai musei "*La sfida non consiste solo nell'assicurare l'accessibilità fisica agli edifici, ma anche nel permettere alle persone con disabilità sensoriali o cognitive di vivere e comprendere l'arte e la cultura, ad esempio attraverso esperienze "tattili", oppure presentazioni audio o video. Deve essere quindi favorita la fruizione da parte delle persone con disabilità di eventi culturali ed artistici, rimuovendo qualsiasi tipo di barriera*".³

- **Accessibilità economica**

Le persone con disabilità devono spesso confrontarsi con svantaggi di tipo economico. I musei dovrebbero promuovere iniziative che diano accesso prioritario o offrano l'accesso gratuito, o prezzi ridotti a persone con disabilità o ai loro accompagnatori. O in alternativa offrano un servizio uguale a tutti i visitatori ad uno stesso prezzo (e gratuitamente per gli accompagnatori).

² National action plan on disability 2012-2020 [Piano Nazionale sulla disabilità], Strategy of the Austrian federal government for the implementation of the UN disability rights convention [Strategia del Governo austriaco per l'implementazione della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità], pp. 43.

³ National action plan on disability 2012-2020 [Piano Nazionale sulla disabilità], Strategy of the Austrian federal government for the implementation of the UN disability rights convention [Strategia del Governo austriaco per l'implementazione della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità], pp. 50.

2. Il Quadro Normativo

Le Linee Guida del progetto COME-IN! si basano su:

- La Convenzione ONU per i Diritti delle Persone con Disabilità
- La Strategia Europea sulla Disabilità 2010-2020
- La normativa vigente nei paesi dei partner del progetto COME-IN!

2.1 La Convenzione ONU per i Diritti delle Persone con Disabilità

“La Convenzione sui Diritti delle Persone con Disabilità è un accordo sottoscritto dagli Stati al fine di assicurare gli stessi diritti alle persone con disabilità e senza disabilità”,⁴ e di non permettere alcuna discriminazione nei confronti delle persone con disabilità.

La Convenzione promuove il rispetto per la dignità, le scelte e l’inclusione di tutte le persone con disabilità e richiede agli Stati di includere le persone con disabilità nelle decisioni che riguardano la loro vita. La Convenzione prende in considerazione tutti quegli ambiti che consentono alle persone di essere trattate in modo paritario e di poter partecipare a tutti gli aspetti della vita. Gli Articoli più rilevanti della Convenzione per il progetto COME-IN! sono i seguenti:

- Principi Generali (articolo 3)
- Accessibilità (articolo 9)
- Istruzione (articolo 24)
- Lavoro e Occupazione (articolo 27)
- Partecipazione alla vita culturale (articolo 30).

Articolo 3 - Principi Generali

I Principi Generali della Convenzione sono descritti all’Articolo 3 e definiscono il significato di inclusione. Essi sono:

- Il rispetto per la dignità, l’autonomia individuale e l’indipendenza delle persone
- La non discriminazione
- La partecipazione e l’inclusione nella società
- Il rispetto per la differenza
- La parità di opportunità
- L’accessibilità
- La parità tra uomini e donne
- Il rispetto per lo sviluppo delle capacità dei bambini con disabilità e il rispetto per il diritto dei bambini con disabilità a preservare la loro identità

Articolo 9 - Accessibilità

Un’altra parte della Convenzione rilevante per le Linee Guida è l’Articolo 9 che tratta dell’Accessibilità. L’Articolo 9 esige che sia assicurato a tutte le persone con disabilità l’accesso paritario all’ambiente fisico, ai trasporti, all’informazione e alla comunicazione, compresi i

⁴ Online: http://www.unicef.org/publications/files/Its_About_Ability_final_.pdf, pp. 7 (10.10.2016)

sistemi e le tecnologie dell'informazione e comunicazione, e alle infrastrutture e ai servizi aperti o offerti al pubblico, sia nelle aree urbane che nelle aree rurali.

Articolo 24 - Istruzione

L'Articolo 24 della Convenzione prevede che tutti gli Stati Parti debbano assicurare un sistema scolastico inclusivo per tutti i livelli d'istruzione e per tutto il corso della vita. Inoltre misure adeguate devono essere prese affinché vengano impiegati insegnanti, compresi insegnanti con disabilità, qualificati nell'insegnamento del linguaggio dei segni e/o del Braille. In aggiunta si richiede di sensibilizzare professionisti e personale della scuola al tema della disabilità e formarli sull'utilizzo di modalità di comunicazione, metodi, strumenti e materiali didattici adatti alle persone con disabilità.

Articolo 27 - Lavoro e Occupazione

L'Articolo 27 afferma che deve essere assicurato il diritto delle persone con disabilità a lavorare a condizioni paritarie. Questo include il diritto di potersi mantenere attraverso un lavoro liberamente scelto ed accettato, in un mercato del lavoro e in un ambiente lavorativo aperto, che favoriscano l'inclusione e l'accessibilità alle persone con disabilità.

L'Articolo 27 prende in considerazione i seguenti aspetti:

- condizioni di reclutamento
- assunzione ed impiego
- avanzamento di carriera
- condizioni di sicurezza e di igiene sul lavoro
- parità di remunerazione per un lavoro di pari valore
- protezione da molestie e composizione delle controversie
- accesso alla formazione professionale e formazione continua

Articolo 30 - Partecipazione alla vita culturale, alla ricreazione, al tempo libero e allo sport

L'articolo 30 tratta del diritto delle persone con disabilità di **partecipare alla vita culturale**. Le persone con disabilità devono poter fruire, in formati e forme accessibili, di tutti i materiali culturali, come ad esempio programmi televisivi, film ed opere teatrali. Devono poter, per quanto possibile, accedere ai luoghi di attività culturali come musei, monumenti e siti importanti per la cultura nazionale. Al fine di assicurare che le persone con disabilità siano effettivamente trattate in modo paritario, gli Stati si sono impegnati a:

“Fare il possibile affinché non ci sia discriminazione nei confronti delle persone con disabilità. Assicurarsi che le cose siano progettate in modo da poter essere utilizzate da chiunque e che possano essere modificate facilmente.

Usare le nuove tecnologie per aiutare le persone con disabilità.

Fornire informazione accessibile alle persone con disabilità riguardo alle cose possono essere loro d'aiuto.

Formare le persone su questa Convenzione”⁵

⁵ Online: https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/345108/easy-read-un-convention.pdf (10.10.2016)

2.2 La Strategia Europea sulla Disabilità 2010-2020

La Commissione Europea ha lanciato la Strategia Europea sulla Disabilità 2010-2020, suggerendo, fra le diverse azioni possibili, anche l'utilizzo del Fondo Europeo di Sviluppo Regionale (FESR) per favorire l'accesso e la partecipazione delle persone con disabilità ai materiali ed eventi culturali.

La Strategia Europea sulla Disabilità 2010-2020 ha come riferimento la Convenzione ONU per i Diritti delle Persone con Disabilità. *“Definisce una strategia destinata a rinforzare la posizione delle persone con disabilità, in modo che possano esercitare pienamente i loro diritti fondamentali e partecipare alla società e all'economia su una base di uguaglianza con gli altri.*

La presente strategia individua otto settori per azioni congiunte tra l'Unione Europea (UE) e i paesi dell'UE:

- *Accessibilità: garantisce che le persone con disabilità abbiano accesso a beni, servizi e dispositivi di assistenza;*
- *Partecipazione: garantisce che le persone con disabilità possano esercitare tutti i loro diritti fondamentali derivanti dalla cittadinanza europea;*
- *Uguaglianza: garantisce l'attuazione di politiche che promuovano l'uguaglianza a livello UE e nazionale;*
- *Occupazione: garantisce un aumento del numero di lavoratori disabili nel mercato del lavoro e una migliore accessibilità ai posti di lavoro;*
- *Istruzione e formazione: garantisce che gli allievi disabili possano beneficiare di un sistema di istruzione accessibile e dei programmi di apprendimento permanente. La Commissione europea ha già lanciato diverse iniziative concernenti l'istruzione, quali l'Agenzia europea di sviluppo dell'insegnamento per alunni aventi esigenze specifiche;*
- *Protezione sociale: affronta problematiche sociali diffuse sofferte dalle persone con disabilità, quali la disuguaglianza di reddito, il rischio di povertà e l'esclusione sociale. I fondi strutturali europei e le misure nazionali adottate dai paesi dell'UE possono essere utilizzati per assicurare tale protezione sociale;*
- *Salute: garantisce che le persone con disabilità possano accedere in modo equo e sostenibile ai servizi sanitari e alle relative strutture;*
- *Azioni esterne: promuove i diritti delle persone con disabilità a livello internazionale.”⁶*

⁶ Online: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:em0047&from=EN> (18.06.2017)

2.3 La normativa vigente nei paesi dei partner del progetto COME-IN!

La seguente tabella raccoglie le norme più rilevanti riguardo l'accessibilità nei sei paesi dei partner del progetto COME-IN!.

Nazione	Ratifica convenzione ONU	Norme contro la discriminazione a livello nazionale
Austria	Si	<ul style="list-style-type: none"> • Legge per le pari opportunità delle persone con disabilità (Behinderteneinstellungsgesetz - BEinstG) prima versione del 1970 • Legge Federale riguardante le pari opportunità delle persone con disabilità (Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz - BGStG) prima versione del 2005
Croazia	Si	<ul style="list-style-type: none"> • Legge Anti-Discriminazione del 2008 • Legge sulla Lingua Croata dei Segni e altri sistemi di comunicazione delle persone non udenti-vedenti in Croazia del 2015
Germania	Si	<ul style="list-style-type: none"> • Legge Federale riguardante le pari opportunità delle persone con disabilità (Gesetz zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen [BGG] 27.04.2002) • Codice Assicurazione Sociale Libro IX - Riabilitazione e Partecipazione delle Persone con Disabilità (Sozialgesetzbuch [SG] Neuntes Buch IX - Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen 19.06.2001) • Legge Generale sulle Pari opportunità (Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz [AGG] 14.08.2006)
Italia	Si	<ul style="list-style-type: none"> • Legge nr. 67 del 01.03. 2006 - Misure per la tutela giudiziaria delle persone con disabilità vittime di discriminazioni • Decreto legislativo nr. 216 del 09.07.2003 - Attuazione della direttiva 2000/78/CE per la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro
Polonia	Si	<ul style="list-style-type: none"> • Risoluzione della Camera dei Deputati (Sejm) della Repubblica di Polonia del 01.08.1997 • Carta dei Diritti delle Persone con Disabilità (M.P. 13.08.1997, Nr. 50 /475) • Norme della Commissione per i Diritti Umani per la parità di trattamento
Slovenia	Si	<ul style="list-style-type: none"> • Legge di ratifica della Convenzione ONU sui Diritti delle Persone con Disabilità del 15.04.2008 • Legge sulla parità di trattamento delle persone con disabilità (ZIMI) del 24.11.2010 • Legge sull'uso della Lingua Slovena dei Segni (ZUSZJ) del 29.11.2002 • Legge contro la discriminazione (ZVarD) del 24.06.2016

3. Linguaggio

3.1 Usare le parole giuste

È importante usare le parole e i termini appropriati quando parliamo con o di persone con disabilità. La lingua infatti può essere un potente strumento d'inclusione oppure può rinforzare stereotipi e barriere sociali. Per questa ragione è importante porre l'attenzione sulla persona, e non sulla disabilità. Qui sotto sono elencati alcuni utili suggerimenti:

- *Usare il termine “persona con disabilità”, laddove si sottolinea l'aspetto umano dell'individuo, evitando di oggettivare la persona come accade nel caso in cui invece usiamo il termine “il o la disabile”.*
- *Mai usare il termine “normale” per riferirsi a persone che non hanno una disabilità per distinguerle da persone con disabilità. Meglio allora usare “persone non disabili⁷” o “persone senza disabilità”.*
- *Non descrivere le persone con disabilità come se fossero delle persone eccezionali solo perché sperimentano la disabilità. Allo stesso modo non farle sentire come delle vittime o considerarle oggetto di pietà.⁸*
- *Evitare frasi del tipo “Soffre di ...”, le quali suggeriscono disagio, dolore costante e un senso di disperazione.*
- *Le persone che utilizzano la sedia a ruote non si sentono “costrette su una sedia a ruote”. Considera invece la sedia a ruote come un vero e proprio mezzo di trasporto.*
- *Gran parte delle persone disabili sono a loro agio con le espressioni usate per descrivere la vita quotidiana. Le persone su sedia a ruote “vanno a farsi una camminata” e le persone non vedenti possono essere contente - o non contente - di “vederti”. Una disabilità implica solo che alcune cose vengono fatte in un modo diverso.*
- *Espressioni o modi di dire che associano la disabilità con cose negative devono essere evitate: ad esempio, “sordo alle nostre suppliche” o “cieco come una talpa”.*
- *Evitare espressioni che facciano sentire le persone disabili come delle vittime o persone passive. Bisogna trattare le persone disabili come individui attivi in grado di determinare il corso della propria vita.⁹*

⁷ Online. Appropriate Terminology, Student and employee Accessibility Service, Brown University, Providence, Rhode Island, USA:

<https://www.brown.edu/campus-life/support/accessibility-services/resources-teaching-students-disabilities/appropriate-terminology> (12.10.2016)

⁸ Online. Australian Network on Disability [Rete Australiana della disabilità]: <http://www.and.org.au/pages/inclusive-language.html> (12.10.2016)

⁹ Online: Inclusive language: words to use and avoid when writing about disability [La lingua inclusiva: parole da usare e da evitare quando scriviamo della disabilità] <https://www.gov.uk/government/publications/inclusive-communication/inclusive-language-words-to-use-and-avoid-when-writing-about-disability> (14.10.2016)

3.2 I termini da usare e da evitare

Evitare	Usare
(L') handicappato, (Il) disabile	persona con disabilità
affetto da, soffre di, vittima di	con [nome della condizione o disabilità]
confinato in sedia a rotelle	persona che utilizza sedia a rotelle
handicappato mentale, mentalmente deficiente, ritardato, subnormale	con difficoltà di apprendimento, persona con disabilità
zoppo, invalido	persona con disabilità motoria
spastico	persona con paralisi mentale
normale	persona senza disabilità
paziente psichiatrico, pazzo, matto	persona con (condizione mentale), persona con disabilità mentale
sordomuto	sordo, utente del Linguaggio dei Segni (LIS), persona non udente
cieco	persona non vedente o ipovedente
un epilettico, diabetico, depresso, e così via	persona con epilessia, diabete, depressione o qualcuno
nano, nana	Persona di bassa statura
colpi, crisi, attacchi	convulsioni ¹⁰

¹⁰ Online: Inclusive language: words to use and avoid when writing about disability [La lingua inclusiva: parole da usare e da evitare quando scriviamo della disabilità]:
<https://www.gov.uk/government/publications/inclusive-communication/inclusive-language-words-to-use-and-avoid-when-writing-about-disability> (14.10.2016)

3.3 Glossario dell'Accessibilità Museale

Le definizioni e raccomandazioni presenti nella tabella sono un estratto del documento “Glossario dell'Accessibilità Museale” sviluppato dalla Commissione Tematica “Accessibilità Museale” dell'ICOM Italia¹¹.

TERMINOLOGIA	DEFINIZIONI E RACCOMANDAZIONI
Accessibilità	<i>Per accessibilità si intende la possibilità, anche per persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, di raggiungere l'edificio e le sue singole unità immobiliari e ambientali, di entrarvi agevolmente e di fruirne spazi e attrezzature in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia</i>
Accoglienza	<i>L'accoglienza è quanto il museo offre ai visitatori per favorire il loro comfort, una chiara informazione ed un corretto orientamento per la visita; viene espressa in particolare attraverso spazi, strumenti e personale specifico.</i> Dal momento che l'accoglienza costituisce il primo incontro/impatto tra visitatore e museo, deve essere molto curata e deve saper esprimere la capacità del museo di voler essere aperto, accogliente, inclusivo e accessibile ai suoi visitatori senza eccezione
Adattabilità	<i>Per adattabilità si intende la possibilità di modificare nel tempo lo spazio costruito a costi limitati, allo scopo di renderlo completamente ed agevolmente fruibile anche da parte di persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale</i>
Barriere architettoniche	<i>Per barriere architettoniche si intendono:</i> <i>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;</i> <i>b) gli ostacoli che limitano o impediscono a chiunque la comoda e sicura utilizzazione di parti, attrezzature o component;</i> <i>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.</i>
Fruibilità/Usabilità	<i>L'usabilità si riferisce alla percezione di quanto bene la progettazione dell'ambiente consente il funzionamento, le prestazioni, e il benessere, soprattutto dal punto di vista dell'utente. Questo tipo di definizione è in linea con quelle ISO attuali, spesso definite nel campo del Human Factors Research. Secondo la norma ISO 9241-11, l'usabilità è una misura di efficacia, efficienza e soddisfazione con cui specificati utenti possono raggiungere obiettivi specifici in un ambiente particolare.</i>

¹¹ Online: http://www.icom-italia.org/index.php?option=com_phocadownload&view=category&id=31:documenti&Itemid=103

<p>Inclusione</p>	<p><i>Sempre più nel linguaggio economico, sociale e politico, la coppia uguaglianza/disuguaglianza è sostituita dalla coppia inclusione/esclusione. L'importante, per il soggetto sociale, non è essere uguale, ma essere incluso, cioè essere ammesso al processo che permette di accedere alle opportunità.</i></p> <p>Dagli spazi alle attività educative, tutto all'interno del museo deve essere progettato in direzione della massima inclusione.</p>
<p>Istituti e luoghi della cultura</p>	<p><i>Gli Istituti e luoghi della cultura che appartengono a soggetti pubblici sono destinati alla pubblica fruizione ed espletano un servizio pubblico</i></p> <p><i>La destinazione pubblica di tali Istituti impone l'obbligo della fruizione del patrimonio culturale ivi conservato e la conseguente accessibilità dal punto di vista degli spazi e dei servizi.</i></p> <p>La progettazione della struttura e l'organizzazione delle attività, nonché l'organizzazione dei contenuti e dei metodi comunicativi adottati, deve garantire l'accesso, il godimento e la libera fruizione dei contenuti a tutti i visitatori in ugual misura.</p>
<p>Museo</p>	<p><i>Museo: una struttura permanente che acquisisce, conserva, ordina ed espone beni culturali per finalità di educazione e di studio.</i></p> <p>Il Museo è parte integrante degli "Istituti e luoghi della cultura" e pertanto deve essere fruibile a tutti i visitatori in egual misura.</p>
<p>Museo accessibile</p>	<p><i>Istituto progettato e concepito come luogo confortevole, accogliente e qualitativamente funzionale per qualsiasi tipologia di utenza, in modo da assicurare a tutti libero accesso agli spazi, all'informazione, alla comunicazione e alle collezioni, nel pieno svolgimento del ruolo sociale al Museo destinato.</i></p> <p>Un museo accessibile apre le porte a qualsiasi tipologia di utenza, ponendosi come obiettivo principale la fruizione dei propri spazi e delle proprie collezioni mediante percorsi strutturati senza barriere architettoniche e sensoriali e attività educative rivolte a tutti.</p>
<p>Partecipazione</p>	<p><i>È il coinvolgimento di una persona in una situazione di vita. Essa rappresenta la prospettiva sociale del funzionamento.</i></p>
<p>Progettazione Universale (Universal design, Design for All)</p>	<p><i>Lo Universal Design persegue il progetto di oggetti e ambienti utilizzabili dal maggior numero di persone possibile senza bisogno di adattamenti o progetti dedicati.</i></p>
<p>Valorizzazione</p>	<p><i>La valorizzazione consiste nell'esercizio delle funzioni e nella disciplina delle attività dirette a promuovere la conoscenza del patrimonio culturale e ad assicurare le migliori condizioni di utilizzazione e fruizione pubblica del patrimonio stesso. Essa comprende anche la promozione ed il sostegno degli interventi di conservazione del patrimonio culturale.</i></p> <p>Attraverso la presentazione al pubblico il museo deve ricorrere a tutti gli strumenti possibili per fare in modo che i visitatori, tutti indistintamente, riescano a comprendere il valore del bene, adottando le più efficaci scelte museologiche nonché museografiche, accompagnate dagli strumenti comunicativi più efficaci, potenziati anche dalle attività rivolte ai pubblici.</p>



Visitabilità	<p><i>Per visitabilità si intende la possibilità, anche da parte di persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, di accedere agli spazi di relazione e ad almeno un servizio igienico di ogni unità immobiliare. Sono spazi di relazione gli spazi di soggiorno o pranzo dell'alloggio e quelli dei luoghi di lavoro, servizio ed incontro, nei quali il cittadino entra in rapporto con la funzione ivi svolta.</i></p>
Visite multisensoriali	<p><i>Attività museali ideate e strutturate per garantire una tipologia di visita dinamica ed interattiva, da svolgersi in maniera stimolante e coinvolgente per tutti i sensi caratterizzanti la persona.</i></p> <p><i>La visita multisensoriale utilizza i canali sensoriali e della cinestetica per trasmettere sapere culturale e valori del patrimonio ai fruitori di tali attività, andando ad utilizzare i sensi vicari, ove mancanti alcune peculiarità.</i></p> <p>Esplorazioni tattili, input olfattivi ed uditivi, stimolazioni gustative.</p>

4. Accessibilità ai musei

Qui sotto sono elencate una serie di misure necessarie a garantire l'accessibilità in un museo. Naturalmente questa lista non deve considerarsi esaustiva.

Ci sono almeno quattro importanti tipi di accessibilità che dovrebbero essere presi in considerazione in relazione ai musei:

- Accessibilità fisica
- Accessibilità all'informazione e comunicazione
- Accessibilità sociale
- Accessibilità economica

4.1 Accessibilità fisica

Al fine di favorire l'accesso fisico ad edifici, luoghi della cultura (biblioteche, archivi, musei) e siti archeologici, è necessario rimuovere ogni barriera architettonica.

Per fare questo bisogna intervenire su:

- **accessibilità agli spazi esterni**, mettendo a disposizione parcheggi per disabili nelle immediate vicinanze dell'entrata, fornendo collegamenti con mezzi di trasporto pubblico accessibili, dotando gli itinerari delle esposizioni di una chiara segnaletica, attrezzando l'accesso a spazi o locali con rampe ecc.
- **accessibilità agli spazi ed itinerari espositivi interni**, assicurando l'accesso a tutte le aree dell'esposizione e prevedendo anche itinerari non faticosi e dedicando degli spazi a zone di riposo.
- **accessibilità ai servizi igienici** che rappresentano un elemento strutturale essenziale per il benessere dei visitatori.
- **accessibilità agli itinerari espositivi**, mettendo a disposizione un sistema di informazione che permetta di orientarsi agevolmente all'interno degli spazi espositivi e di scegliere ad ogni visitatore il proprio itinerario in base ai propri interessi ed esigenze.

4.2 Accessibilità all'informazione e alla comunicazione

Accessibilità all'informazione significa avere la possibilità prima della visita di accedere in tempo reale attraverso cellulari, tablet o computer ad informazioni e servizi online aggiornati riguardanti:

- servizi e supporto forniti dal museo
- disponibilità e dimensione di ascensori, larghezza porte, esistenza di scale/rampe ecc.
- ricezione e sistema di orientamento all'ingresso
- guide virtuali e mappe
- segnaletica all'interno e all'esterno
- segnaletica indicativa ed informativa
- informazioni sull'esposizione
- cartellonistica e/o fogli mobili che possano integrare i percorsi museali

- chiare, essenziali e comprensibili indicazioni in più lingue sull'esposizione
- servizi di guida, anche forniti da persone con disabilità
- guide audio con anche la descrizione dei servizi offerti
- brevi guide in più lingue per persone con e senza disabilità

4.3 Accessibilità sociale

L'accesso alla cultura deve poter essere garantito a tutte le persone senza alcuna discriminazione. L'obiettivo è quello d'includere le persone con disabilità in tutti gli ambiti della vita culturale. Questo significa ad esempio avere del personale con disabilità, organizzare mostre di artisti con disabilità, o scegliere l'inclusione come tema di un'esposizione. La diversità e la varietà della nostra società deve poter essere presente in tutte le componenti di un museo (visitatori, artisti, personale, mostre, eventi ecc.). E i decisori politici dovrebbero essere incoraggiati ad emanare norme che vadano nella direzione dell'inclusione, anche con l'introduzione di quote obbligatorie.

Un altro importante aspetto è la partecipazione delle famiglie con persone disabili nelle attività realizzate dai musei, informandole debitamente e coinvolgendole anche nell'organizzazione di eventi, specialmente quando si tratta di minori e bambini con disabilità cognitive, fornendo azioni di supporto e mettendo a disposizione volontari specializzati nelle diverse disabilità, oltre che al personale del museo.

Quindi tutti dovrebbero poter accedere liberamente con le proprie capacità intellettuali e sensoriali a tutti i contenuti di un'esposizione. Questo può essere realizzato fornendo servizi e dispositivi adeguati, e rimuovendo qualsiasi tipo di barriera cognitiva e sensoriale. Strumenti adatti per favorire una piena e piacevole esperienza risultano essere ad esempio:

- assistenza, supporto e servizi di accompagnamento dedicati a specifici gruppi di visitatori con disabilità
- servizi di accompagnamento, periodici o su specifica richiesta dei visitatori, organizzati in collaborazione con associazioni o enti che si occupano di disabilità
- attività didattiche offerte da singoli musei.

4.4 Accessibilità economica

I musei dovrebbero favorire politiche che diano accesso prioritario, gratuito o a prezzi ridotti alle persone con disabilità e/o ai loro accompagnatori.



4.5 Ulteriori elementi di supporto

Formazione

- formare, in collaborazione con associazioni e istituzioni private, del personale con disabilità al fine di includerlo in modo permanente nel museo e nelle attività culturali
- coinvolgere enti di formazione al fine di organizzare la formazione del personale del museo
- organizzare dei laboratori aperti alle scuole
- fornire sovvenzioni per tirocini nei musei a favore di persone con disabilità
- incoraggiare le università affinché realizzino, anche attraverso tesi di laurea ad hoc, studi finalizzati al miglioramento dell'accessibilità nei musei rispetto ai diversi tipi di disabilità.

Rete dei servizi

- creare una rete di servizi che colleghi scuole (a partire dalla scuola primaria), università e associazioni al fine di promuovere l'accessibilità alla cultura.

CRITERI DI COME-IN!

5. I requisiti di accessibilità della Catena dei servizi



La Catena dei Servizi sopra illustrata può essere applicata a qualsiasi museo. Si tratta di uno strumento utile per assicurare e verificare l'accessibilità di un museo, e definisce inoltre tutti gli aspetti importanti per un visitatore. In generale, la Catena dei Servizi di un museo dovrebbe prendere in considerazione i seguenti elementi:

- Input - Informazione e comunicazione prima della visita
- Arrivo
- Entrata
- Cassa
- Guardaroba
- Area espositiva
- Servizi igienici
- Negozio
- Output - Informazione e comunicazione dopo la visita

I criteri di accessibilità del progetto COME-IN! sono basati proprio sugli elementi della Catena dei Servizi incrociati con i quattro aspetti rilevanti dell'accessibilità:

- accessibilità fisica
- accessibilità all'informazione
- accessibilità sociale
- accessibilità economica

Accessibilità Catena del servizio	Accessibilità fisica	Accessibilità all'informazione	Accessibilità sociale	Accessibilità economica
Input				
Arrivo				
Entrata				
Cassa				
Guardaroba				
Area espositiva				
Servizi igienici				
Negozi				
Output				

L'analisi della Catena dei Servizi basata sulla matrice sopra riportata può essere adattata in base alle specifiche caratteristiche di ogni museo. La matrice può essere usata per verificare se l'accessibilità di un museo in un determinato momento sia o meno conforme con i requisiti descritti nei capitoli che seguono delle Linee Guida di COME-IN!. La Matrice definisce solo gli standard minimi. Il fatto che per alcuni campi non siano stati definiti ancora dei criteri, non significa che non potranno essercene anche in futuro.

L'utilizzo della Catena dei Servizi quale strumento di valutazione dell'accessibilità comporta i seguenti benefici:

- assicura una valutazione di tutte le aree e servizi rilevanti connessi con il museo,
- prevede una procedura strutturata,
- permette un'analisi dell'accessibilità per TUTTI i visitatori.

Le sezioni che seguono definiscono i criteri di accessibilità di COME-IN! per ogni fase della Catena dei Servizi.

5.1 INPUT - INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE PRIMA DELLA VISITA

ACCESSIBILITA' ALL'INFORMAZIONE

REQUISITI	DESCRIZIONE DEI REQUISITI
Informativa sull'Accessibilità	L'Informativa sull'Accessibilità descrive con chiarezza le modalità di accesso, i servizi del Museo e le informazioni rilevanti per le persone con disabilità
Accessibilità contenuti web livello A/AA o AAA	Le pagine web e dei social network sono conformi con i livelli A/AA W3C o AAA W3C ¹²
Pagine web con parti di video nella lingua dei segni	Le pagine web e dei social network contengono parti di video nella lingua dei segni e descrizioni audio al fine di rendere l'informazione più accessibile
Informazioni e dati	Tutte le informazioni e i dati devono poter essere accessibili attraverso almeno due sensi su tre (udito, vista e tatto). Tutte le informazioni importanti sono accessibili senza assistenza (ad esempio: informazioni e dati sono disponibili in linguaggio semplice, facile da leggere, video in lingua dei segni, con sottotitoli o descrizioni audio).
Braille e segnaletica tattile	Prodotti stampati sono disponibili in Braille o in segnaletica tattile
Informazioni stampate in formato accessibile	Le informazioni stampate sono in formato accessibile (tipo/grandezza, carattere, contrasto carattere/sfondo ecc.)

ACCESSIBILITA' SOCIALE

REQUISITI	DESCRIZIONE DEI REQUISITI
Sensibilizzazione	Sensibilizzare tutte le organizzazioni ed associazioni pubbliche e private, come scuole ed altre istituzioni, ad es: allievi e studenti vengono coinvolti in attività e servizi dedicati a persone con disabilità
Partecipazione	Realizzare attività di inclusione e collaborazione con persone con disabilità e loro associazioni, ad es.: associazioni di persone con disabilità sono coinvolte e collaborano nell'identificazione, progettazione e promozione di servizi per visitatori con disabilità
Inclusione	Includere persone con disabilità in tutti i ruoli, ad es.: accoglienza persone con disabilità, personale con disabilità, allievi con disabilità

ACCESSIBILITA' ECONOMICA

REQUISITI	DESCRIZIONE DEI REQUISITI
Stesso prezzo per lo stesso servizio	Stesso prezzo per persone con e senza disabilità, ma senza ulteriori addebiti per l'accompagnatore. Qualsiasi tipo di informazione e comunicazione deve essere disponibile per le persone con disabilità allo stesso modo delle persone senza disabilità. Ad es.: informazioni in linguaggio semplice o in Braille non devono comportare ulteriori costi. Ad es.: entrata gratuita per l'accompagnatore.

¹² Per ulteriori approfondimenti, vedi: <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/>

5.2 ARRIVO

ACCESSIBILITA' FISICA

REQUISITI	DESCRIZIONE DEI REQUISITI
Conformità alle norme	Le misure di accessibilità sono conformi con le norme tecniche nazionali
Parcheggi riservati alle persone disabili vicino all'ingresso	I parcheggi riservati alle persone disabili sono disponibili vicino all'ingresso del museo
Museo raggiungibile con servizi di trasporto accessibili	Il museo è raggiungibile con servizi di trasporto pubblico accessibili a persone con disabilità
Piste tattili/sensoriali	Piste tattili/sensoriali sono disponibili nell'area di accesso del museo

ACCESSIBILITA' ALL'INFORMAZIONE

REQUISITI	DESCRIZIONE DEI REQUISITI
Informazioni sull'area di arrivo (Informativa sull'Accessibilità)	Le informazioni sull'area di arrivo all'esterno del museo sono contenute nell'Informativa sull'Accessibilità
Sistema di orientamento accessibile	Il sistema di orientamento all'esterno del museo fornisce una segnaletica accessibile a persone con disabilità per trovare agevolmente l'ingresso

ACCESSIBILITA' ECONOMICA

REQUISITI	DESCRIZIONE DEI REQUISITI
Stesso prezzo per lo stesso servizio	Stesso prezzo per persone con e senza disabilità, ma senza ulteriori addebiti per l'accompagnatore. Ad es.: il parcheggio deve essere disponibile allo stesso modo delle persone senza disabilità Ad es.: il parcheggio è gratuito per l'accompagnatore

5.3 ENTRATA

ACCESSIBILITA' FISICA

REQUISITI	DESCRIZIONE DEI REQUISITI
Conformità alle norme	Le misure di accessibilità sono conformi con le norme tecniche nazionali
Porte d'ingresso accessibili	Le porte d'ingresso all'edificio permettono un agevole accesso alle persone con disabilità
Scale ergonomiche	L'altezza e la profondità dei gradini permettono un agevole accesso alle persone con disabilità
Nel caso di scale, disponibilità di rampa/pedana elevatrice	Nel caso siano presenti scale o gradini sono disponibili quale alternativa rampe o pedane elevatrici
Spazio di manovra	Viene garantito un agevole spazio di manovra nell'area d'ingresso per le persone che si muovono con sedia a ruote
Condizioni della pavimentazione	Evitare pavimentazioni irregolari (ghiaia, ciottoli ecc.) Utilizzare pavimentazioni non scivolose Tappeti non devono essere d'impedimento al movimento

ACCESSIBILITA' ALL'INFORMAZIONE

REQUISITI	DESCRIZIONE DEI REQUISITI
Informazioni accessibili riguardo l'ingresso (Informativa sull'Accessibilità)	Informazioni accessibili riguardo l'ingresso del museo sono contenute nell'Informativa sull'Accessibilità
Mappe (facili da consultare, mappe tattili)	Le mappe del museo sono disponibili in diversi formati (facili da consultare, in braille, tattili, audio) e vengono fornite nell'area d'ingresso del museo

5.4 CASSA

ACCESSIBILITA' FISICA

REQUISITI	DESCRIZIONE DEI REQUISITI
Conformità alle norme	Le misure di accessibilità sono conformi con le norme tecniche nazionali
Bancone della cassa ergonomico	L'altezza e la profondità del bancone della cassa sono adatti per chi si muove con sedie a ruote
Spazio di manovra	L'area della cassa ha spazio sufficiente per permettere a persone con disabilità fisica di muoversi agevolmente
Pista tattile/sensoriale	Il percorso per giungere alla cassa è segnato da piste tattili/sensoriali
Sistemi ad induzione (per ipo-udenti)	La cassa è attrezzato con un sistema ad induzione (induction loop system)
Cassa segnalata	La cassa è segnalata in modo chiaro ed accessibile

ACCESSIBILITA' ALL'INFORMAZIONE

REQUISITI	DESCRIZIONE DEI REQUISITI
Informazioni accessibili sui prezzi	Tutte le informazioni devono poter essere accessibili attraverso almeno due sensi su tre (udito, vista e tatto). Tutte le informazioni importanti sono accessibili senza assistenza Ad es.: *Brochure, depliant e scritte sono disponibili in diversi formati (facilmente leggibili, scritti in carattere grande, in Braille, multimedia, audio ecc.)

ACCESSIBILITA' SOCIALE

REQUISITI	DESCRIZIONE DEI REQUISITI
Sensibilizzazione	Sensibilizzare tutte le organizzazioni ed associazioni pubbliche e private, come scuole ed altre istituzioni, ad es.: il personale con o senza disabilità operante alla cassa è formato per interagire con visitatori con disabilità
Inclusione	Includere persone con disabilità in tutti i ruoli, ad es.: servizio clienti che fornisce assistenza ed informazione a persone con disabilità o a gruppi inclusivi (accompagnandoli alla cassa, al guardaroba, lungo l'esposizione o ad altre aree del Museo)

ACCESSIBILITA' ECONOMICA

REQUISITI	DESCRIZIONE DEI REQUISITI
Stesso prezzo per lo stesso servizio	Stesso prezzo per persone con e senza disabilità, ma senza ulteriori addebiti per l'accompagnatore. Qualsiasi tipo di informazione e comunicazione deve essere disponibile per le persone con disabilità allo stesso modo delle persone senza disabilità.

5.5 GUARDAROBA

ACCESSIBILITA' FISICA

REQUISITI	DESCRIZIONE DEI REQUISITI
Conformità alle norme	Le misure di accessibilità sono conformi con le norme tecniche nazionali
Guardaroba accessibile	Il guardaroba è accessibile alle persone con disabilità e l'altezza e profondità del bancone sono adatti per chi si muove con sedie a ruote
Armadietti accessibili	Gli armadietti sono accessibili anche alle persone con disabilità e sono provvisti di numeri e segni tattili/in rilievo/sensoriali; gli appendiabiti sono posizionati a diverse altezze; è assicurato un agevole spazio di manovra per persone con sedia a rotelle
Guardaroba segnalato	Il guardaroba è segnalato in modo chiaro ed accessibile

ACCESSIBILITA' ALL'INFORMAZIONE

REQUISITI	DESCRIZIONE DEI REQUISITI
Informazioni accessibili sui prezzi	Tutte le informazioni devono poter essere accessibili attraverso almeno due sensi su tre (udito, vista e tatto). Tutte le informazioni importanti sono accessibili senza assistenza Ad es.: le informazioni sui prezzi sono facilmente leggibili e disponibili in diversi formati scritti in carattere grande, in Braille, multimedia, audio ecc.)

ACCESSIBILITA' SOCIALE

REQUISITI	DESCRIZIONE DEI REQUISITI
Sensibilizzazione	Sensibilizzare tutte le organizzazioni ed associazioni pubbliche e private, come scuole ed altre istituzioni, ad es.: il personale con o senza disabilità operante al guardaroba è formato per interagire con visitatori con disabilità

ACCESSIBILITA' ECONOMICA

REQUISITI	DESCRIZIONE DEI REQUISITI
Stesso prezzo per lo stesso servizio	Stesso prezzo per persone con e senza disabilità, ma senza ulteriori addebiti per l'accompagnatore. Qualsiasi tipo di servizio di guardaroba deve essere disponibile per le persone con disabilità allo stesso modo delle persone senza disabilità.

5.6 AREA ESPOSITIVA

ACCESSIBILITA' FISICA

REQUISITI	DESCRIZIONE DEI REQUISITI
Conformità alle norme	Le misure di accessibilità sono conformi con le norme tecniche nazionali
Pavimento adatto per sedie a ruote	Il pavimento dell'area espositiva è adatto per chi usa sedie a rotelle, carrozzine, deambulatori ecc.
Spazio di manovra	Viene garantito nelle aree della mostra permanente e/o temporanea un agevole spazio di manovra per chi usa sedie a ruote, deambulatori, stampelle ecc.
Nel caso di scale disponibilità di rampa/pedana elevatrice	Nel caso siano presenti scale o gradini sono disponibili quale alternativa rampe o pedane elevatrici
Sistema di orientamento della mostra	E' disponibile un sistema accessibile di orientamento della mostra (eventualmente, anche con percorsi tattili)
Stesso percorso per visitatori con o senza disabilità	Esiste solo un percorso per tutti lungo la mostra, senza differenziazioni tra persone con o senza disabilità
Posizione degli oggetti	Gli oggetti della mostra sono posizionati (altezza, vista ecc.) in modo tale da poter essere accessibili a chiunque
Zone di riposo	Le sedie o le aree dove potersi sedere sono presenti all'interno del museo o della mostra e sono accessibili a persone con e senza disabilità

ACCESSIBILITA' ALL'INFORMAZIONE

REQUISITI	DESCRIZIONE DEI REQUISITI
Informazioni sull'area espositiva (Informativa sull'Accessibilità)	Le informazioni riguardo l'area della mostra permanente/temporanea sono contenute nell'Informativa sull'accessibilità
Sistema di orientamento della mostra	Informazioni chiare ed accessibili, ed un sistema di orientamento (simboli, consistenza, contrasti ecc.) garantiscono a qualsiasi tipo di visitatore di orientarsi agevolmente all'interno della mostra
Descrizione degli oggetti	Informazioni e descrizioni devono poter essere accessibili attraverso almeno due sensi su tre (udito, vista e tatto). Le etichette, i cartelli e le guide che descrivono gli oggetti esposti sono disponibili in differenti formati, ad es. scritte in un linguaggio semplice e facilmente leggibile da tutti i visitatori
Guide audio e video	Informazioni e descrizioni devono poter essere accessibili attraverso almeno due sensi su tre (udito, vista e tatto). Guide audio, video e multimediali sono disponibili per garantire l'accessibilità a gruppi di persone, ad es. in lingua dei segni, sottotitoli, descrizioni audio ecc.
Disponibilità di ausili	Sono disponibili ausili per diversi tipi di visitatori, ad es.: guide audio con sistemi "induction loop", lenti d'ingrandimento

ACCESSIBILITA' SOCIALE

REQUISITI	DESCRIZIONE DEI REQUISITI
Sensibilizzazione	Sensibilizzare tutte le organizzazioni ed associazioni pubbliche e private, come scuole ed altre istituzioni, ad es.: guide turistiche e custodi con o senza disabilità sono formati ad interagire con visitatori con disabilità Creare lavori inclusivi usando i punti di forza delle persone con disabilità
Partecipazione	Realizzare attività di inclusione e collaborazione con persone con disabilità
Inclusione	Includere persone con disabilità in tutti i ruoli. Ad es.: Vengono pianificate delle visite guidate per i visitatori. Le persone con disabilità hanno l'opportunità di sperimentare l'esposizione con più sensi. E le persone senza disabilità risperimentano la visita all'esposizione in maniera diversa. Ad es.: cani guida possono accedere alle aree espositive

ACCESSIBILITA' ECONOMICA

REQUISITI	DESCRIZIONE DEI REQUISITI
Stesso prezzo per lo stesso servizio	Stesso prezzo per persone con e senza disabilità, ma senza ulteriori addebiti per l'accompagnatore. Qualsiasi tipo di servizio deve essere disponibile per le persone con disabilità allo stesso modo delle persone senza disabilità. Ad es.: tutti i servizi sociali di inclusione e visite guidate su richiesta per specifici tipi di gruppi

5.7 SERVIZI IGIENICI

ACCESSIBILITA' FISICA

REQUISITI	DESCRIZIONE DEI REQUISITI
Conformità alle norme	Le misure di accessibilità sono conformi con le norme tecniche nazionali
Servizi igienici accessibili	I servizi igienici sono attrezzati per persone con sedia a ruote e almeno un servizio igienico è disponibile per ogni piano della mostra
Euro Key	I servizi igienici sono accessibili usando la "Euro key" per persone disabili

ACCESSIBILITA' ALL'INFORMAZIONE

REQUISITI	DESCRIZIONE DEI REQUISITI
Informazioni sui servizi igienici nell'Informativa sull'Accessibilità	Informazioni sui servizi igienici sono disponibili sull'Informativa sull'accessibilità
Servizi igienici segnalati	Sistema di orientamento (segnaletica) Informazioni fornite nell'area dell'ingresso e disponibili in differenti formati (facili da leggere, linguaggio semplificato, in Braille, tattili, audio)

ACCESSIBILITA' SOCIALE

Sensibilizzazione	Sensibilizzare tutte le organizzazioni ed associazioni pubbliche e private, come scuole ed altre istituzioni, ad es.: il personale con o senza disabilità è formato per interagire con visitatori con disabilità
-------------------	--

ACCESSIBILITA' ECONOMICA

REQUISITI	DESCRIZIONE DEI REQUISITI
Stesso prezzo per lo stesso servizio	Stesso prezzo per persone con e senza disabilità, ma senza ulteriori addebiti per l'accompagnatore. Qualsiasi tipo di servizio deve essere disponibile per le persone con disabilità allo stesso modo delle persone senza disabilità. Ad es.: se i servizi igienici sono a pagamento, allora si deve prevedere lo stesso prezzo per lo stesso servizio

5.8 NEGOZIO

ACCESSIBILITA' FISICA

REQUISITI	DESCRIZIONE DEI REQUISITI
Conformità alle norme	Le misure di accessibilità sono conformi con le norme tecniche nazionali
Porte accessibili	Le porte del negozio permettono un agevole accesso alle persone con disabilità
Spazio di manovra	Nell'area del negozio viene garantito ai visitatori sufficiente spazio per muoversi agevolmente tra i banchi e ripiani dove sono esposti gli oggetti e prodotti in vendita
Cassa accessibile	Disporre di una cassa con un'area abbassata in modo da poter assicurare un dialogo fra pari

ACCESSIBILITA' ALL'INFORMAZIONE

REQUISITI	DESCRIZIONE DEI REQUISITI
Informazioni accessibili sui prezzi	Etichette ed informazioni sui prezzi sono facilmente leggibili per qualsiasi visitatore (contrasto, grandezza carattere, ecc.)
Disponibilità di libri e guide accessibili	Guide e libri inclusivi (audio libri, tattili, Braille, ecc.) sono disponibili nel museo

ACCESSIBILITA' SOCIALE

REQUISITI	DESCRIZIONE DEI REQUISITI
Sensibilizzazione	Sensibilizzare tutte le organizzazioni ed associazioni pubbliche e private, come scuole ed altre istituzioni, ad es.: il personale del negozio con o senza disabilità è formato per interagire con visitatori con disabilità
Partecipazione	Includere e collaborare con persone con disabilità e con le loro associazioni

5.9 OUTPUT - INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE DOPO LA VISITA

ACCESSIBILITA' FISICA

REQUISITI	DESCRIZIONE DEI REQUISITI
Conformità alle norme	Le misure di accessibilità sono conformi con le norme tecniche nazionali
Accessibilità postazione per lasciare commenti e recensioni	Se presente, la postazione dove lasciare commenti e recensioni sulla visita si trova in un luogo accessibile e ben segnalato alla fine della mostra o all'uscita del museo
Possibilità di usare diverse modalità per i commenti e recensioni	Commenti e recensioni sono raccolte attraverso diversi formati e supportati da guide audio

ACCESSIBILITA' ALL'INFORMAZIONE

REQUISITI	DESCRIZIONE DEI REQUISITI
Conformità con Sistema Qualità del museo	I questionari per commenti e recensioni sono conformi con le specifiche del Sistema Qualità del museo
Informazioni sulle modalità di raccolta di commenti e recensioni	I visitatori vengono invitati a lasciare commenti e recensioni, illustrando loro le diverse modalità disponibili
Raccolta commenti e recensioni	I commenti e le recensioni vengono raccolte attraverso diverse modalità, inclusi i social media

ACCESSIBILITA' SOCIALE

REQUISITI	DESCRIZIONE DEI REQUISITI
Sensibilizzazione	Sensibilizzare tutte le organizzazioni ed associazioni pubbliche e private, come scuole ed altre istituzioni, ad es.: l'analisi dei questionari raccolti viene usata per rafforzare le politiche di miglioramento dei servizi del museo
Partecipazione	Realizzare attività di inclusione e collaborazione con persone con disabilità e loro associazioni, ad es.: gli operatori, con o senza disabilità, addetti alla gestione dei feedback sono formati per interagire con visitatori con disabilità
Inclusione	Includere persone con disabilità in tutti i ruoli, ad es.: i feedback hanno anche lo scopo di raccogliere informazioni utili per migliorare i servizi rivolti a persone con disabilità o a categorie di persone svantaggiate

6. Mappatura dei requisiti dell'accessibilità

Accessibilità Catena del servizio	Accessibilità fisica	Accessibilità all'informazione	Accessibilità sociale	Accessibilità economica
Input Informazione e comunicazione prima della visita		<ul style="list-style-type: none"> • Informativa sull'Accessibilità • Accessibilità contenuti web livello A/AA o AAA • Pagine web con parti di video nella lingua dei segni • Informazioni e dati • Braille e segnaletica tattile • Informazioni stampate in formato accessibile 	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilizzazione • Partecipazione • Inclusione 	<ul style="list-style-type: none"> • Stesso prezzo per lo stesso servizio

Accessibilità Catena del servizio	Accessibilità fisica	Accessibilità all'informazione	Accessibilità sociale	Accessibilità economica
Arrivo	<ul style="list-style-type: none"> • Conformità alle norme • Parcheggi riservati alle persone con disabilità • Museo raggiungibile con servizi di trasporto accessibili • Piste tattili/sensoriali 	<ul style="list-style-type: none"> • Informazioni sull'area di arrivo (Informativa sull'Accessibilità) • Sistema di orientamento accessibile 		<ul style="list-style-type: none"> • Stesso prezzo per lo stesso servizio

Accessibilità Catena del servizio	Accessibilità fisica	Accessibilità all'informazione	Accessibilità sociale	Accessibilità economica
Entrata	<ul style="list-style-type: none"> • Conformità alle norme • Porte d'ingresso accessibili • Scale ergonomiche • Nel caso di scale, disponibilità di rampa/pedana elevatrice • Spazio di manovra • Condizioni della pavimentazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Informazioni accessibili sull'area di arrivo (Informativa sull'Accessibilità) • Mappe (facili da consultate, mappe tattili) 		

Accessibilità Catena del servizio	Accessibilità fisica	Accessibilità all'informazione	Accessibilità sociale	Accessibilità economica
Cassa	<ul style="list-style-type: none"> • Conformità alle norme • Bancone della cassa ergonomico • Spazio di manovra • Pista tattile / sensoriale • Sistemi ad induzione (per ipo-udenti) • Cassa segnalata 	<ul style="list-style-type: none"> • Informazioni accessibili sui prezzi 	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilizzazione • Inclusione 	<ul style="list-style-type: none"> • Stesso prezzo per lo stesso servizio

Accessibilità Catena del servizio	Accessibilità fisica	Accessibilità all'informazione	Accessibilità sociale	Accessibilità economica
Guardaroba	<ul style="list-style-type: none"> • Conformità alle norme • Guardaroba accessibile • Armadietti accessibili • Guardaroba segnalato 	<ul style="list-style-type: none"> • Informazioni accessibili sui prezzi 	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilizzazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Stesso prezzo per lo stesso servizio

Accessibilità Catena del servizio	Accessibilità fisica	Accessibilità all'informazione	Accessibilità sociale	Accessibilità economica
Area espositiva	<ul style="list-style-type: none"> • Conformità alle norme • Pavimento adatto per sedie a ruote • Spazio di manovra • Nel caso di scale disponibilità di rampa/pedana elevatrice • Sistema di orientamento della mostra • Stesso percorso per visitatori con o senza disabilità • Posizionamento degli oggetti • Zone di riposo 	<ul style="list-style-type: none"> • Informazioni sull'area espositiva (Informativa sull'Accessibilità) • Sistema di orientamento della mostra • Descrizione degli oggetti • Guide audio e video • Disponibilità di ausili 	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilizzazione • Partecipazione • Inclusione 	<ul style="list-style-type: none"> • Stesso prezzo per lo stesso servizio

Accessibilità Catena del servizio	Accessibilità fisica	Accessibilità all'informazione	Accessibilità sociale	Accessibilità economica
Servizi igienici	<ul style="list-style-type: none"> • Conformità alle norme • Servizi igienici accessibili • Euro Key 	<ul style="list-style-type: none"> • Informazioni sui servizi igienici nell'Informativa sull'Accessibilità • Servizi igienici segnalati 	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilizzazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Stesso prezzo per lo stesso servizio

Accessibilità Catena del servizio	Accessibilità fisica	Accessibilità all'informazione	Accessibilità sociale	Accessibilità economica
Negozio	<ul style="list-style-type: none"> • Conformità alle norme • Porte accessibili • Spazio di manovra • Cassa accessibile 	<ul style="list-style-type: none"> • Informazioni accessibili sui prezzi • Disponibilità di libri e guide accessibili 	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilizzazione • Partecipazione 	

Accessibilità Catena del servizio	Accessibilità fisica	Accessibilità all'informazione	Accessibilità sociale	Accessibilità economica
Output Informazione e comunicazione dopo la visita	<ul style="list-style-type: none"> • Conformità alle norme • Accessibilità postazione per lasciare commenti e recensioni • Possibilità di usare diverse modalità per i commenti e recensioni 	<ul style="list-style-type: none"> • Conformità con Sistema Qualità del museo • Informazioni sulle modalità di raccolta di commenti e recensioni • Raccolta commenti e recensioni 	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilizzazione • Partecipazione • Inclusione 	

FORMAZIONE DEL PERSONALE

7. Obiettivi e modalità della formazione

La formazione del personale è essenziale al fine di garantire un buon servizio alle persone con disabilità. La formazione ha innanzitutto i seguenti scopi:

- rendere consapevole il personale del significato di inclusione e accessibilità
- applicare le procedure e utilizzare le attrezzature previste per l'accessibilità nell'ambito delle proprie mansioni
- usare la Matrice di accessibilità della catena dei servizi
- accompagnare gruppi o singoli visitatori e offrire loro un servizio adeguato
- progettare esposizioni accessibili.

La formazione è obbligatoria per tutto il personale del museo.

Il programma formativo sviluppato per il progetto *COME-IN!* consiste in 3 moduli:

- M1 Musei accessibili e catena dei servizi (4/6 ore)
- M2 Sensibilizzazione (6/8 ore)
- M3 Progettare esposizioni accessibili (4 ore)

Ogni museo può scegliere il numero di ore di formazione (tra 14 e 18) sulla base delle proprie esigenze e vincoli.

8. Moduli formativi

M1 - Musei accessibili e catena dei servizi

Risultati di apprendimento

- I partecipanti saranno consapevoli delle politiche e degli interventi attuati per migliorare l'accessibilità ai servizi e agli spazi espositivi del museo
- I partecipanti conosceranno i principi del Universal design e del progetto COME-IN!

Contenuti

- Principi di inclusione ed accessibilità
- Definizione di disabilità secondo la Convenzione ONU
- Superamento e rimozione delle barriere fisiche, all'informazione, sociali ed economiche
- Politiche ed interventi sull'accessibilità nel Museo
- Principi del Universal design ed esempi applicati ai Musei
- L'approccio della Catena dei Servizi
- La Matrice di COME-IN! per valutare l'accessibilità del Museo

Metodologia

- Presentazione frontale e discussione
- Ispezione del museo utilizzando la matrice della catena dei servizi quale strumento di valutazione
- Discussione con i partecipanti attraverso la condivisione di contributi, suggerimenti e osservazioni riguardanti l'accessibilità del museo

Profili dei docenti

- Direttore del museo, curatori
- Rappresentanti della rete di COME-IN!
- Esperti di accessibilità

M2 - Sensibilizzazione

Risultati di apprendimento

- I partecipanti saranno consapevoli delle barriere che le persone con disabilità devono affrontare e saranno in grado di accompagnare gruppi o singoli visitatori e offrire loro un servizio adeguato

Contenuti

- Analisi e discussione della Matrice di accessibilità
- Interazione con visitatori con differenti disabilità applicando i principi di COME-IN!
- Introduzione delle tecniche di base del linguaggio semplice
- Usare un linguaggio adeguato nella comunicazione con persone con disabilità (glossario)
- Gestione visitatori e gruppi durante la visita al museo

Metodologia:

- Attività di simulazione con sedie a ruote, bende, tappi per le orecchie, pesi ecc. all'interno del museo

- Coinvolgimento e partecipazione attiva con persone con disabilità (almeno due differenti testimoni)

Profili docenti, esperti e testimoni

- Esperti in tematiche riguardanti la disabilità: consulenti, psicologi, insegnanti, interpreti lingua dei segni ecc.
- Insegnanti o testimoni con disabilità
- Rappresentanti di associazioni di persone con disabilità

M3 - Progettare esposizioni accessibili

Risultati di apprendimento

- i partecipanti saranno in grado di progettare esposizioni accessibili

Contenuti:

- Universal design applicato ai musei
Esposizioni inclusive ed accessibili:
 - . collocazione, forma e dimensione di vetrine e bacheche
 - . formato e testo delle etichette
 - . traduzioni in Braille e video in lingua dei segni
 - . oggetti da toccare
 - . guide audio, video e multimediali
 - . esempi e buone prassi
- Esposizioni multisensoriali: manufatti tattili, repliche, suoni, odori, interazione

Metodologia

- Presentazione frontale
- Testimoni
- Casi di studio
- Video tutorial basati sulle esperienze realizzate dai partner del progetto COME-IN!

Profili docenti, esperti e testimoni

- Consulenti ed esperti di esposizioni accessibili

FONTI

9. Crediti

- Angeli Marco, ENAIP FVG (Italia)
- Auer Katrin, Museum of Working World (Austria)
- Berding Jörn, University of Applied Sciences Erfurt in Thuringia (Germania)
- Bulfone Elena, Consulta persone disabili FVG (Italia)
- Coassin Elena, Consulta persone disabili FVG (Italia)
- Collinassi Gilberto, ENAIP FVG (Italia)
- Fischer Caroline, NETZ (Germania)
- Gather Matthias, University of Applied Sciences Erfurt in Thuringia (Germania)
- Gittmaier Lisa, ÖZIV (Austria)
- Gobić-Bravar Đeni, Archaeological Museum of Istria (Croazia)
- Hagmayr Martin, Museum of Working World (Austria)
- Hochenburger Philipp, ÖZIV (Austria)
- Juri Franco, Maritime Museum "Sergej Mašera" Piran (Slovenia)
- Karinja Snježana, Maritime Museum "Sergej Mašera" Piran (Slovenia)
- Linsberger Johanna, ÖZIV (Austria)
- Marconato Anna, CEI (Italia)
- Plevnik Erika, OZIV (Austria)
- Pammer Ingrid, BBRZ (Austria)
- Raasch-Bertram Julia, Thuringian Museum for Pre- and Early History - Weimar (Germania)
- Rebstock Markus, Coordination office Accessibility for All, Commissioner of Thuringia for disabled people, Erfurt (Germania)
- Schnitzer-Voget Hedi, ÖZIV (Austria)
- Stockinger Josef, BBRZ (Austria)
- Terčon Nadia, Maritime Museum "Sergej Mašera" Piran (Slovenia)
- Visentini Paola, CM-UD (Italia)
- Walter Diethard, Thuringian Museum for Pre- and Early History - Weimar (Germania)
- Wawer Małgorzata, Archaeological Museum in Krakow (Polonia)
- Żero Agnieszka, Archaeological Museum in Krakow (Polonia)
- Zorko Vesna, Maritime Museum "Sergej Mašera" Piran (Slovenia)

10. Bibliografia

- Academic Network of European Disability experts (ANED). “*National accessibility requirements and standards for products and services in the European single market: overview and examples*” compiled by Mark Priestley, January 2013, online 22.03.2017, <<http://www.disability-europe.net/theme/accessibility?country=european-union>>
- Agostiano M., Virdia E., Pane A., Caprara G., Baracco L., 2008. “*Linee Guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse culturale*”. MIBACT. Online 03.04.2017, <www.architettiroma.it/fpdb/File/ottobre2008/LineeGuidaBA.pdf>.
- Arengi A., Garofalo I., Sormoen O., 2016. “*Accessibility as a key enabling knowledge for enhancement of cultural heritage*”, 2016, Franco Angeli ed.
- Council for Museums, Archives and Libraries. “*Disability directory for museums and galleries*”, 2001, online 09.02.2017. <<http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.451>>
- Deutscher Museumsbund e. V., Bundesverband Museumspädagogik e. V. and Bundeskompetenzzentrum Barrierefreiheit e. V.. “*Ein Leitfaden zu Barrierefreiheit und Inklusion*” (*Una Guida all’accessibilità ed inclusione*), 2013, Berlin.
- EasyRead’ service @ Inspired Services Publishing Ltd. “*International agreement on the rights of disabled people*”, EasyRead guide to the full agreement, online 09.02.2017, <https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/345108/easy-read-un-convention.pdf>.
- ENAT and European Commission. “*Mapping skills and training needs to improve accessibility in tourism services*”, 2013, online 22.03.2017, <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat_projects_and_good_practices.1408>
- Föhl, Patrick S. / Erdrich, Stefanie / Maass Karin, Hartmut John, (2007). “*Das barrierefreie Museum. Theorie und Praxis einer besseren Zugänglichkeit; ein Handbuch. Bielefeld: transcript*“ (*Il Museo senza barriere. Teoria e prassi per l’accessibilità*). Publikationen der Abteilung Museumsberatung // Landschaftsverband Rheinland, Rheinisches Archiv- und Museumsamt, Kultur- und Museumsmanagement, 24.
- Global Network on Disability Inclusive and Accessible Urban Development (DIAUD). “*The Inclusion Imperative: Towards Disability-inclusive and Accessible Urban Development. Key Recommendations for an Inclusive Urban Agenda*”, online 21.11.2016, <http://www.cbm.org/article/downloads/54741/The_Inclusion_Imperative_Towards_Disability-Inclusive_Development_and_Accessible_Urban_Development.pdf>.

Grundner Maria R.. *“Barrierefreies Planen und Bauen in Österreich: Handbuch für mehr Mobilität - mit vielen Bildern und Praxistipps” (Progettare e costruire senza barriere in Austria. Una guida alla mobilità con immagini e consigli pratici).* Wien, 2013.

Museumspraxis.at, *“Barrierefreiheit & Inklusion. Aktuelle Beispiele aus der Museumspraxis” (Accessibility and inclusion. Current examples of different museums.)* 2017, Graz, online 28.03.2017, <<http://museumspraxis.at/?cat=5>>

Jagiellonian University of Kraków, Pierre and Marie Curie University of Paris, Charles University of Prague, Aristotle University from Thessaloniki, *“Wiadomości o Równości” (“News per la parità”)*, nr 1/2012 - 3(4)/2013, Kraków, <www.don.uj.edu.pl/en_GB/publikacje/wiadomosci-o-rownosci>

Smithsonian museum. *“Smithsonian Guidelines for Accessible Exhibition Design”*, online 03.04.2017, <<http://accessible.si.edu/pdf/Smithsonian%20Guidelines%20for%20accessible%20design.pdf>>

United Nations. *“Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD)”*, online 09.02.2017, <<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>>.