



**LINEE GUIDA  
PER L'ACCESSIBILITÀ  
E LA FRUIZIONE INCLUSIVA  
DEI SITI CULTURALI  
DEL COMUNE DI NAPOLI**



## Le Linee Guida sono un'iniziativa di:



**Comune di Napoli Assessorato alle Politiche Sociali**



**Osservatorio sulla Governance per l'Educazione al Patrimonio Culturale, Artistico e Paesaggistico - Dipartimento di Studi Umanistici**

**Università degli Studi di Napoli Federico II**



**Napoli Città della Musica**



**Centro di Ateneo Servizi per l'Inclusione Attiva e Partecipata degli Studenti**

**Università degli Studi di Napoli Federico II**



**Games and Research in Education with Telling Arts - Spin off**

**Università degli Studi di Napoli Federico II**



**Interactive Design and Simulation**

**Università degli Studi di Napoli Federico II**

<b>Indice</b>	<b>3</b>
<b>Il Patrimonio Culturale è per tutti</b>	<b>4</b>
<b>Senza barriere</b>	<b>5</b>
<b>Gli attori del processo</b>	<b>7</b>
<b>Indicazioni pratiche per il visitor journey</b>	<b>8</b>
<b>Azioni di adeguamento per la cultura partecipata</b>	<b>10</b>
<b>In sintesi</b>	<b>14</b>
<b>Appendice</b>	<b>15</b>

## Il Patrimonio culturale è per tutti

Le presenti **Linee Guida**, promosse dal **Comune di Napoli**, sono **uno strumento pratico per sensibilizzare musei, gallerie, siti e imprese culturali alla progettazione e organizzazione di servizi, mostre e eventi accessibili a tutti.**

Possono altresì essere usate per valutare, con metriche specifiche, il livello di accessibilità e inclusione dei servizi culturali cittadini. In particolare, esse si collegano agli obiettivi di ripartenza, crescita economico-culturale e inclusione sociale del **progetto «Napoli città della musica»**, una missione dallo spettro ampissimo, che ha come prima azione l'istituzione immediata di un tavolo permanente con la Soprintendenza Archeologia, Belle Arti e Paesaggio da cui saranno coordinate iniziative che coinvolgono imprese, istituzioni, network di artisti e professionisti dell'industria musicale nazionale.

L'opuscolo è coerente con l'Agenda 2030 ONU per lo Sviluppo Sostenibile (cfr. obiettivi 4, 8, 10, 11), perché rivolto a favorire il superamento delle barriere per le persone in condizioni di disabilità, la riduzione delle disuguaglianze, l'ideazione di soluzioni per risolvere le fragilità attraverso una visione complessiva e integrata con altre politiche, piani e interventi attualmente in essere nella città di Napoli.

## Senza barriere

L'accessibilità rappresenta un principio culturale che riguarda i vari aspetti della vita quotidiana di ogni persona con le diverse esigenze e capacità (motorie, sensoriali, cognitive e affettive), sia permanenti sia temporanee, assicurando a tutti il diritto di poter accedere a luoghi e usufruire di servizi in completa sicurezza.

Nell'ambito della fruizione della cultura e, in particolare, dei beni culturali, l'accessibilità di luoghi, servizi e infrastrutture è un diritto, un'opportunità di crescita sociale. L'inclusione è anche un investimento in favore del turismo e della rigenerazione dei territori.

Da qui la necessità di fornire nuovi servizi nell'ambito della fruizione del patrimonio culturale per rispondere a bisogni di cura e di fragilità e creare uno sviluppo più inclusivo e sostenibile della città, stabilendo standard di qualità condivisi e reti con i sistemi circostanti, grazie anche all'innovazione tecnologica.

La **partecipazione culturale** oltre a essere un **diritto di tutti** (cfr. art. 30 Convenzione ONU per i diritti delle persone con disabilità, 2009) è oggi il focus di un nuovo modello di promozione del benessere degli individui e delle comunità denominato **welfare culturale**, oggetto di diverse sperimentazioni e ricerche in ambito nazionale e internazionale (Who, 2019). La rimozione degli ostacoli a luoghi, servizi, prodotti e attività culturali presuppone particolare attenzione all'autonomia, all'autodeterminazione e alla qualità della vita, ponendo al centro le **persone**.

Non si tratta solo di un indirizzo rivolto ad un adeguamento al dettato normativo europeo (adempimento in ogni caso necessario a garanzia dei diritti delle persone con disabilità e da non sottovalutare, dandolo per scontato), ma di una **proposta culturale** che va nella direzione di una **progettazione universalistica** capace di promuovere la fruizione del patrimonio con soluzioni manageriali inclusive, sviluppatasi specificatamente per soddisfare i bisogni delle persone con disabilità.

Tali soluzioni si traducono altresì in una aggiuntiva **opportunità di godimento del bene culturale per tutti** con conseguente arricchimento della comunità includente, capace di **attrarre** al suo interno **le differenze**.

Il patrimonio artistico-museale, parte di un più vasto sistema scientifico e educativo, è fattore di coesione sociale e fonte di impresa culturale, turistica, economica ed occupazionale e lo è, come per tutti, anche per le persone con disabilità.

## Gli attori del processo

Garantire l'accessibilità richiede un **approccio eco-sistemico** con il coinvolgimento di un'ampia gamma di soggetti interessati che operino in sinergia, all'interno di una cornice europea, per definire standard di qualità.

I **beneficiari diretti** di questo processo di godimento del patrimonio culturale sono le stesse **persone con disabilità, quelli indiretti, le loro famiglie**.

Le persone con disabilità (ICF, 2001) non sono una piccola minoranza, ma rappresentano circa il 5,2% della popolazione italiana (ISTAT, 2019). Leggendo la disabilità secondo la prospettiva bio-psico-sociale, l'attenzione è rivolta alla persona nel rispetto della sua individualità e con particolare riguardo agli elementi di contesto nella quale essa si trova, richiamando i principi dell'Universal Design.

Le linee guida intendono consentire alle persone con disabilità di godere del patrimonio artistico-museale e, a tutti i visitatori, di migliorare la fruizione con un approccio smart e innovativo.

Parimenti protagonisti tutti gli altri **stakeholder: rappresentanti delle persone con disabilità** (associazioni, onlus, ecc.); **operatori (proprietari e gestori) di musei e luoghi d'interesse culturale; istituzioni competenti** per gli stessi istituti culturali e le relative attività.

# Indicazioni pratiche per il visitor journey

**Preparazione della visita:** è la fase più importante per le persone con disabilità.

Conoscere in anticipo il luogo che andranno a visitare per assicurarsi che non incontreranno difficoltà durante il loro viaggio o una volta arrivati. Per ottenere tutte le informazioni necessarie, il **sito web** di musei e luoghi della cultura deve essere accessibile a tutti i tipi di utenti, secondo la legge n°4/2004 (nota come Legge Stanca).

Ulteriori strumenti che facilitano la conoscenza del sito sono le piattaforme e le app gratuite che offrono la possibilità di accedere a immagini ad alta risoluzione o a tour virtuali delle collezioni (cfr. Google Arts and Culture).

**Effettuazione della visita:** fornire una **mappa online** ai visitatori è molto utile per potersi muovere liberamente e in **completa autonomia**. Inoltre, la geo-localizzazione, di norma fornita mediante apposite app, consente al visitatore di conoscere la propria posizione sia all'aperto sia nei locali al chiuso, dando in tempo reale le informazioni relative al luogo in cui si trova e al percorso da intraprendere.

Di fondamentale importanza è poi assicurare **un servizio di accoglienza di qualità** con **personale adeguatamente formato** in termini di **comunicazione efficace**.

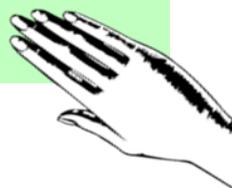
**Follow-up post-visita:** è altresì opportuno raccogliere **osservazioni, commenti e suggerimenti** dopo la visita che consentono sia l'analisi dell'efficacia degli interventi, sia indicazioni **per migliorare il servizio**.



## Una catena di mobilità continua:

### Preparare il viaggio

- Utilizzare i marciapiedi e passaggi pedonali
- servirsi dei mezzi pubblici
- verificare possibilità di sosta, fermata o parcheggio
- salire all'edificio e riconoscere l'ingresso principale
- individuare il percorso adeguato per raggiungere il servizio prescelto
- comunicare con il personale
- identificare il percorso adattato per entrare e uscire dall'edificio
- scoprire il museo
- esperire la fruizione
- contribuire a migliorare l'esperienza di visita in base alle esigenze dei pubblici ai quali il sito culturale si rivolge



# Azioni di adeguamento per una cultura partecipata

## Accessibilità ARCHITETTONICA

- Rimozione delle barriere architettoniche (per es. scalini o dislivelli, ostacoli verticali) quale requisito minimo da migliorare per realizzare interventi in cui gli aspetti estetico-formali sappiano affiancarsi a quelli funzionali. Tutti i servizi forniti da musei, gallerie, caffetterie e ristoranti, servizi igienici e negozi devono essere accessibili;
- predisposizione di percorsi loges e segnalazioni tattili sugli itinerari, elementi di contrasto visivi e tattili per limitare le zone di traffico, alternative alle scale, rampe o pendii, ascensori o scale mobili, banchi ribassati al desk informazioni, al ristorante e al negozio, carrozzine di cortesia;
- adeguamento di spazi e servizi ai requisiti di accessibilità, fruibilità, benessere e sicurezza, nel rispetto della progettazione inclusiva (design for all, o universal design, o inclusive design), in modo da garantire ai diversi pubblici l'accesso alle aree espositive.



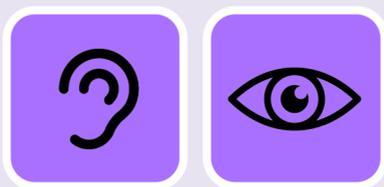
## Accessibilità SENSO-PERCETTIVA

### Visitatori non vedenti e ipovedenti

- Scale con corrimano e gradini antiscivolo a contrasto visivo;
- ascensori vocali e segnaletica a rilievo in tutti i locali per facilitare l'orientamento negli ambienti e per favorire l'autonomia del visitatore;
- riproduzioni tattili di quadri o altre opere d'arte consentono la fruizione alle persone non vedenti;
- audioguide richiamabili con QR code con la spiegazione delle opere esposte, guide in rilievo e descrizioni delle opere o materiale informativo in braille o versioni ingrandite per una maggiore fruizione e comprensione delle opere e dei materiali
- sistemi di localizzazione indoor e outdoor abbinati ad app in grado di fornire guide multimediali del sito culturale: le app di supporto profilate in base alle esigenze funzionali al fine di fornire guide vocali a seconda delle esigenze dell'utente;
- impiego di soluzioni realizzate con reverse engineering e additive manufacturing (per es. modelli 3D computerizzati) per una fruizione tattile delle opere.

### Visitatori non udenti e ipoudenti

- App di supporto al visitatore includente dispositivi di ascolto assistito e loop di induzione audio;
- video guide con sottotitoli;
- informazioni visive con comunicazione LIS;
- storytelling visuale.



## Accessibilità COGNITIVA

- Promuovere la comprensibilità dei contenuti, dei luoghi e dei percorsi attraverso una comunicazione efficace mediante segnaletica, didascalie, fogli di sala e pannelli appropriati, per rispondere alle diverse esigenze (DSA Disturbi Specifici dell'Apprendimento, disturbi dello spettro autistico, disabilità cognitiva);
- garantire anche ai visitatori con disabilità di comprendere appieno i contesti e i contenuti, vivere esperienze formative ed emozionali, utilizzando un linguaggio semplice, formulazioni chiare e frasi brevi;
- favorire la possibilità di comprendere il contesto generale, ricorrendo anche a soluzioni di realtà aumentata, di rinforzi sensoriali (suoni, odori, colori, esplorazioni tattili), di esposizioni semplificate animate e non, di esperienze ludiche;
- utilizzare pittogrammi universali, immagini e testi di facile lettura/ *easy to read*;
- prevedere riferimenti al contesto pregresso e attuale, fornendo strumenti per favorire la permeabilità complessiva;
- progettare una stanza sensoriale/stanza della quiete, ovvero un'area designata per stimolare persone autistiche, ma anche soggetti con demenza o altre forme di disabilità attraverso suoni, colori, profumi e superfici tattili. Si tratta di spazi gradevoli che consentono di abbassare i livelli di stress, aumentando il rilassamento e, quindi, favorendo il benessere e l'interazione con il contesto.



## Accessibilità CULTURALE

- Garantire la piena accessibilità alle informazioni per la programmazione della visita;
- predisporre materiale informativo e didattico (kit, schede e albi illustrati) in un formato teso a eliminare le barriere comunicative, cosiddette invisibili;
- usare un linguaggio semplificato e mettere a disposizione testi scritti, mappe, brochure e dépliant;
- fornire proposte audio-video chiare;
- servirsi di simboli e cartellonistica adeguata e omogenea;
- promuovere laboratori interattivi per consentire un'efficace esperienza formativa.



**Queste funzionalità indispensabili alle persone con disabilità risultano estremamente utili anche a tutti gli altri visitatori.** In tal modo **musei, gallerie e luoghi d'interesse culturale**, possono arricchire la propria offerta nei confronti dei visitatori abituali e avvicinare **nuovi pubblici**.

L'accessibilità delle strutture, sia architettonica sia sensoriale, alle volte può essere ottenuta con **adeguamenti semplici** e con **costi contenuti**.

Il valore aggiunto che ne deriva andrà a beneficio non solo delle **persone con disabilità** e dei loro congiunti, ma di tutti: in particolare **anziani, persone meno istruite o appartenenti a culture e lingue diverse, famiglie con bambini**.

Si tratta di un cambiamento di mentalità, di un punto di vista più ampio che vada incontro alle diversità e all'eterogeneità dei pubblici.

## In sintesi

La **diversità** si trasforma in **risorsa a vantaggio di tutti** per **sperimentare nuovi modi** della comunicazione, della fruizione artistica e dell'apprendimento. Promuovere **spazi culturali a misura di ogni persona** che favoriscono il **contatto, la relazione, l'integrazione** è possibile mediante:

- Il **dialogo costante** con le associazioni delle persone con disabilità, le loro famiglie e gli operatori dei servizi pubblici a loro dedicati, a partire dal presente documento, è indispensabile, sia per favorire un approccio universalistico, sia per realizzare e/o sperimentare percorsi specifici da rivisitare nell'ottica di una progettazione universale;
- il **confronto tra tutti gli attori** con strumenti ed eventi, canali d'accesso reali e/o virtuali sulla fruizione e il godimento del patrimonio con l'obiettivo di sviluppare offerte e proposte inclusive;
- l'**articolazione di un'offerta plurale secondo approcci emozionali e esperienziali**, affinché gli utenti si sentano protagonisti durante la visita;
- l'identificazione di un **tema chiave** affrontato in forma universalistica che offra una visita "speciale" per tutti;
- la verifica delle chiavi tematiche relativamente agli **aspetti sensoriali, motori e cognitivo-relazionali**;
- la **formazione del personale** soprattutto per quanto riguarda l'**accoglienza** e gli **aspetti comunicativi** (promuovere il parlare civile e comunicare senza discriminare);
- la presenza di **ausili** (prodotti, strumenti, attrezzature e soluzioni tecnologiche) che comunichino nei diversi linguaggi i principali temi;
- l'interlocuzione **con le istituzioni scolastiche** e con le realtà impegnate direttamente nell'inclusione.

# Appendice

## La Convenzione ONU per i Diritti delle Persone con Disabilità, 2009

### Articolo 30 - Partecipazione alla vita culturale e ricreativa, agli svaghi ed allo sport

**1.** Gli Stati Parti riconoscono il diritto delle persone con disabilità a prendere parte su base di uguaglianza con gli altri alla vita culturale e adottano tutte le misure adeguate a garantire che le persone con disabilità

(a) abbiano accesso ai prodotti culturali in formati accessibili;

(b) abbiano accesso a programmi televisivi, film, spettacoli teatrali e altre attività culturali, in formati accessibili;

(c) abbiano accesso a luoghi di attività culturali, come teatri, musei, cinema, biblioteche e servizi turistici, e, per quanto possibile, abbiano accesso a monumenti e siti importanti per la cultura nazionale.

**2.** Gli Stati Parti adottano misure adeguate a consentire alle persone con disabilità di sviluppare e realizzare il loro potenziale creativo, artistico e intellettuale, non solo a proprio vantaggio, ma anche per l'arricchimento della società.

**3.** Gli Stati Parti adottano tutte le misure adeguate, in conformità al diritto internazionale, a garantire che le norme che tutelano i diritti di proprietà intellettuale non costituiscano un ostacolo irragionevole e discriminatorio all'accesso da parte delle persone con disabilità ai prodotti culturali.

**4.** Le persone con disabilità hanno il diritto, su base di uguaglianza con gli altri, al riconoscimento ed al sostegno della loro specifica identità culturale e linguistica, ivi comprese la lingua dei segni e la cultura dei sordi.

**5.** Al fine di consentire alle persone con disabilità di partecipare su base di uguaglianza con gli altri alle attività ricreative, agli svaghi e allo sport, gli Stati Parti adottano misure adeguate a:

(a) incoraggiare e promuovere la partecipazione più estesa possibile delle persone con disabilità alle attività sportive ordinarie a tutti i livelli;

(b) garantire che le persone con disabilità abbiano la possibilità di organizzare, sviluppare e partecipare ad attività sportive e ricreative specifiche per le persone con disabilità e, a tal fine, incoraggiare la messa a disposizione, su base di uguaglianza con gli altri, di adeguati mezzi di istruzione, formazione e risorse;

(c) garantire che le persone con disabilità abbiano accesso a luoghi che ospitano attività sportive, ricreative e turistiche;

(d) garantire che i minori con disabilità possano partecipare, su base di uguaglianza con gli altri minori, alle attività ludiche, ricreative, agli svaghi ed allo sport, incluse le attività previste dal sistema scolastico;

(e) garantire che le persone con disabilità abbiano accesso ai servizi forniti da coloro che sono impegnati nell'organizzazione di attività ricreative, turistiche, di tempo libero e sportive.



# Carta dei Diritti alla Comunicazione

Ogni persona indipendentemente dal grado di disabilità ha diritto fondamentale di influenzare, mediante la comunicazione, le condizioni della sua vita. Oltre a questo diritto di base, devono essere garantiti i seguenti diritti specifici:

1. Il diritto di chiedere oggetti, azioni, persone e di esprimere preferenze e sentimenti
2. Il diritto di scegliere tra alternative diverse
3. Il diritto di rifiutare oggetti, situazioni, azioni non desiderate e di non accettare tutte le scelte proposte
4. Il diritto di chiedere ed ottenere attenzione e di avere scambi con altre persone
5. Il diritto di richiedere informazioni riguardo oggetti, persone, situazioni o fatti che interessano
6. Il diritto di attivare tutti gli interventi che rendano loro possibile comunicare messaggi in qualsiasi modo e nella maniera più efficace indipendentemente dal grado di disabilità
7. Il diritto di avere riconosciuto comunque il proprio atto comunicativo e di ottenere una risposta anche nel caso in cui non sia possibile soddisfare la richiesta
8. Il diritto di avere accesso in qualsiasi momento ad ogni necessario ausilio di comunicazione aumentativa-alternativa, che faciliti e migliori la comunicazione e il diritto di averlo sempre aggiornato ed in buone condizioni di funzionamento
9. Il diritto a partecipare come partner comunicativo, con gli stessi diritti di ogni altra persona, ai contesti, interazioni ed opportunità della vita di ogni giorno

10. Il diritto di essere informato riguardo a persone, cose e fatti relativi al proprio ambiente di vita
11. Il diritto di ricevere informazioni per poter partecipare a discorsi che avvengono nell'ambiente di vita, nel rispetto della dignità della persona disabile
12. Il diritto di ricevere messaggi in modo comprensibile ed appropriato dal punto di vista culturale e linguistico.