



Opening Heritage and Archeological Sites for People with Special Needs

Accessibilità - guida per principianti

**Varsavia
2019**

Pubblicazione preparata come secondo elaborato del seguente progetto:

“Opening Heritage and Archaeological Sites for People with Special Needs – OHAS” (Apertura di siti patrimonio dell’umanità e siti archeologici per persone con bisogni speciali).

Programma Erasmus +, numero di progetto: 2018-1-PL01-KA204-051178



Opening Heritage and Archeological Sites for People with Special Needs



Il supporto della Commissione europea per questa pubblicazione non costituisce un endorsement dei contenuti, i quali riflettono le sole idee degli autori. La Commissione non può essere ritenuta responsabile per ogni tipo di utilizzo delle informazioni contenute in questo documento.



**Pubblicazione preparata in collaborazione con Culture Without Barriers Foundation
e Institute for Regional Development Foundation.**

Pubblicazione disponibile a costo zero

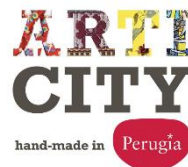
Varsavia 2019

Partner di progetto:

- Culture Without Barriers Foundation (Polonia)
- ArtiCity / Associazione Culturale Botteghe Artigiane del Centro Storico (Italia)
- CulturePolis (Grecia)
- Institute for Regional Development Foundation (Polonia)
- Pleven Regional Historical Museum (Bulgaria)
- Gruppo Archeologico Perugia (Italia)



Culture Without Barriers
Foundation



ARTICITY



CulturePolis



Institute For Regional
Development Foundation



Regional Historical
Museum in Plevna



GAP - Gruppo
Archeologico Perugia

Indice

Capitolo 1 Come formare chi lavora presso istituzioni culturali?	6
Capitolo 2 Glossario dei termini chiave.....	8
1. Fonti multimediali accessibili	8
2. Bagni accessibili.....	8
3. Siti web accessibili	8
4. Sistemi di ascolto assistito.....	8
5. Audiodescrizione (AD)	9
6. Alfabeto Braille.....	9
7. Testo facile da leggere (easy-to-read).....	9
8. Sistema di amplificazione ad induzione magnetica	10
9. Stampe ampie.....	11
10. Persona con disabilità	11
11. Guida introduttiva.....	11
12. Spazio silenzioso	11
13. Sottotitoli per non udenti (Closed captions - CC)	12
14. Grafiche tattili	12
15. Progettazione universale	12
16. WCAG 2.0	12
Capitolo 3 FAQ - Domande Frequenti	13
1. Accessibilità per persone con disabilità visive.....	13
1.1 Come preparare i materiali tattili?	13
1.2 Cosa è meglio per una persona con disabilità visive: una visita individuale con l'ausilio di un'audioguida e di percorsi tattili o una visita con una guida?	14
1.3 Quali oggetti accessibili tramite il tatto vengono maggiormente apprezzati dalle persone con disabilità visive: le opere d'arte originali, le grafiche tattili o i modelli 3D delle esposizioni?	14
1.4 Guida del museo o assistente della persona non vedente: chi (e come) supporta al meglio le persone con disabilità visive durante la loro visita presso l'istituzione culturale?	14
1.5 Come far sì che ci sia abbastanza tempo per una visita che includa l'audiodescrizione e la possibilità di toccare le esposizioni?.....	15
1.6 Quanto dovrebbe durare l'audiodescrizione di un singolo oggetto?.....	15
1.7 Come rendere le informazioni sui social media accessibili per le persone con disabilità visive?	15
1.8 Le persone con disabilità visive possono partecipare a una regolare visita guidata insieme a persone senza disabilità?.....	15
2. Accessibilità per non udenti.....	16
2.1 Qual è la differenza tra "Sordi" e "sordi"? Quali parole bisogna usare quando si parla di una persona sorda?	16
2.2 I S/sordi leggono le labbra?	16
2.3 Come faccio a sapere quale tipo di comunicazione è preferita dalla persona non udente? ..	17
2.4 Come lavorare con un interprete di lingua dei segni?.....	17
2.5 Sottotitoli per non udenti, closed captions, sottotitoli, trascrizione: cosa significano questi termini?.....	18
2.6 Ha senso preparare una guida in lingua dei segni per un'esposizione, per esempio da usare tramite un tablet o un'applicazione per smartphone?	18
2.7 A cosa dovrei fare attenzione durante visite guidate / workshop con Sordi e ipoacusici?....	19

2.8 Come posso promuovere eventi accessibili per i non udenti e gli ipoacusici?.....	20
3. Accessibilità per persone con disturbi dello spettro autistico (ASD)	21
3.1 Come prepararsi adeguatamente per la visita di persone sullo spettro autistico presso istituzioni culturali?	21
3.2 Una persona con disturbi dello spettro autistico, una persona sullo spettro autistico o una persona con la sindrome di Asperger? Cosa significano questi termini? Quali bisogna usare? ..	21
3.3 Cos'è una guida introduttiva? È necessaria?	22
3.4 Quali eventi sono adatti alle persone sullo spettro autistico?	22
Capitolo 4 Buone abitudini.....	23
1. Importante:.....	23
2. Cosa tenere a mente quando si organizzano visite per gruppi di persone con disabilità visive? .	24
2.1 Grafiche tattili e audiodescrizione	25
3. Cosa tenere a mente quando si organizzano visite per gruppi di non udenti?	25
4. Quali errori bisogna evitare?	27
Fonti:.....	29

Capitolo 1

Come formare chi lavora presso istituzioni culturali?

‘Inizia tutto dalle persone’

Nei dettagli, le situazioni possono essere leggermente diverse. In generale, bisognerebbe assicurare la maggiore uguaglianza possibile. Un visitatore ipovedente ha il diritto di godersi qualunque museo o galleria d’arte tanto quanto una persona senza disabilità.

Quest’affermazione non è una mera utopia. È una ricapitolazione della legge internazionale inerente ai bisogni delle persone con disabilità; è una parafrasi approssimativa e incompleta dell’Articolo 30 della Convenzione ONU sui Diritti delle Persone con Disabilità. La Convenzione delinea la strada da seguire ma, ovviamente, senza specificare come. È questo il compito di chi lavora presso ogni istituzione culturale: nessuno meglio di loro sa quali barriere superare per rendere il proprio museo o la propria galleria d’arte accessibile a tutti.

Ogni invalidità li costringe ad affrontare sfide sempre diverse. Per quanto riguarda le disabilità visive, bisogna assicurare la quantità necessaria di informazioni tale da garantire agli ipovedenti o ai non vedenti non solo la possibilità di imparare qualcosa, ma anche di vivere nuove esperienze ed emozioni, anche solo per un momento. Per raggiungere questo scopo ci sono varie possibilità: utilizzare l’audiodescrizione, garantire l’opportunità di toccare gli originali esposti, preparare grafiche, modelli o copie tattili.

Ognuna di queste idee è altrettanto valida. Una galleria d’arte o un museo tecnicamente accessibile e attrezzato con vari sostegni sarà sempre gradito dai visitatori con disabilità. Tuttavia, non è questa la cosa più importante.

La cosa di gran lunga più importante è la preparazione dello staff. L’accessibilità delle istituzioni culturali inizia con le persone e, francamente, termina con le persone. Il fattore più importante sono le persone, perché sono loro ad accogliere per prime i visitatori con disabilità quando questi vanno a un museo o a una galleria d’arte. Sono gli impiegati delle istituzioni culturali a dover rendere accessibile un dato evento o uno spazio. Devono mandare un invito o un’informazione. Sono loro a cui vengono richieste informazioni per arrivare alla biglietteria, al guardaroba o all’esposizione. Sono loro a dover sapere come dare supporto a una persona con una specifica disabilità quando questa arriva al museo. La loro conoscenza dovrebbe essere rafforzata dalla volontà ad accogliere visitatori di questo tipo. Questa volontà e prontezza a un contatto diretto con persone con disabilità non può essere sopravvalutata. Quando gli impiegati di un museo o una galleria d’arte si aprono a questo contatto, l’istituzione diventerà inevitabilmente più accessibile.

Quest’idea è particolarmente valida quando si tratta di visitatori con disabilità visive. Cecità e ipovisione non dovrebbero impedire l’esplorazione di uno spazio culturale se e quando vi sia una persona vedente con la volontà di condividere la propria conoscenza e il proprio tempo. Qualsiasi persona vedente che voglia e sappia come fare sarà una guida eccellente per non vedenti e ipovedenti

in ogni istituzione culturale. La maggiore accessibilità a musei e gallerie d'arte ai bisogni delle persone con disabilità visive dovrebbe iniziare con corsi di formazione e workshop per l'intero staff di una data istituzione. Nessuno escluso: staff di sicurezza, addetti alla vendita di biglietti, al guardaroba o addetti alla sorveglianza delle esposizioni sono tanto importanti quanto educatori e guide. Ognuno di loro, a un certo punto, può diventare una rappresentazione dell'istituzione, attraverso cui la persona non vedente o ipovedente percepirà un dato museo o una data galleria d'arte.

Inutile dire che i workshop e i corsi di formazione dovrebbero essere adattati alle esigenze dei singoli membri dello staff, ma la situazione ideale è che tutti abbiano una conoscenza di base. Una volta ultimato il corso di formazione, lo staff, grazie alle nuove conoscenze acquisite, farà sì che i visitatori con disabilità visive si sentano esattamente come tutte le altre persone in visita alle esposizioni. È proprio questa esperienza di ordinarietà il cuore di tutti gli sforzi per raggiungere una cultura senza frontiere.

Capitolo 2

Glossario dei termini chiave

1. Fonti multimediali accessibili

Tra le fonti multimediali si possono annoverare file audio, video, animazioni e gallerie fotografiche. Il livello di accessibilità è stabilito dallo standard WCAG 2.0 e include: alternativa testuale a file audio (trascrizione), file grafici e foto (testo alternativo, descrizione); sottotitoli per non udenti così come file video audiodescritti. Un altro modo per rendere accessibili i file video è fornirne un'interpretazione nella lingua dei segni adottata dalle persone sorde in un determinato paese e creare sottotitoli per film registrati in una lingua dei segni.

2. Bagni accessibili

Un bagno per persone con mobilità ridotta, vicino al luogo in cui si tiene l'evento, all'interno dell'edificio o disposto per un evento all'aperto, posizionato in modo da essere accessibile in assenza di asperità del terreno, senza barriere o scale, con uno spazio interno adeguato che possa permettere di fare manovre con la sedia a rotelle e dotato di sanitari e corrimano adeguati.

3. Siti web accessibili

Un sito web accessibile per persone con disabilità disposto secondo lo standard WCAG 2.0, specificato in Polonia nell'Allegato 4 alla Normativa per la Struttura di Interoperabilità Nazionale. L'accessibilità è diventata legalmente vincolante per i siti web dal 2012. Secondo la legge, tutti i siti di enti con fini pubblici devono essere accessibili.

Oggi, assicurare un livello di accessibilità significa soddisfare lo standard europeo EN 301 549 V1.1.2 (2015-04). Lo standard europeo comprende lo standard WCAG 2.0 AA. Può essere scaricato a costo zero dal sito di ETSI (in inglese).

Di recente, lo standard WCAG è stato aggiornato alla versione 2.1 e prende in considerazione, tra le altre cose, i bisogni degli ipovedenti riguardo la navigazione su internet. Tuttavia, nessuna legislazione in Europa fa riferimento a questo standard.

4. Sistemi di ascolto assistito

Dispositivi tecnici come i sistemi FM e i sistemi di amplificazione ad induzione magnetica i quali migliorano la comprensione orale dei fruitori di apparecchi acustici.

5. Audiodescrizione (AD)

Secondo le leggi sui mezzi di divulgazione si tratta di una descrizione verbale di un'immagine e un contenuto visivo di una trasmissione audiovisiva, pensata per persone con disabilità visive, resa disponibile all'intero di una trasmissione o distribuita simultaneamente con essa. Questa definizione non include audiodescrizioni di opere d'arte o eventi. In questo contesto, l'audiodescrizione è una descrizione verbale di contenuti visivi pensata per persone con disabilità visive. In una situazione del genere, l'audiodescrizione viene effettuata dal vivo, da chi accompagna la persona con disabilità visive, oppure viene resa disponibile sotto forma di un file audio (il file viene scaricato da un sito web, caricato sull'audio guida, o reso disponibile in ogni altro modo accessibile per una persona con disabilità visive).

6. Alfabeto Braille

Un sistema di segni (non una lingua) progettato da Louis Braille per essere utilizzato dai non vedenti. Ogni segno è una combinazione di sei punti goffrati, la cui dimensione è standardizzata secondo le specifiche del font Marburg Medium, consigliato dalla Commissione europea. I caratteri Braille non dovrebbero essere né ingranditi né diminuiti. In entrambi i casi si renderebbe il testo illeggibile. Le lettere individuali, i numeri e i caratteri nel sistema Braille sono una combinazione di punti in un sistema a sei punti.

Il Braille ha bisogno di più spazio rispetto al testo normale a causa della dimensione dei caratteri e del bisogno di utilizzare caratteri speciali che denotino cose come lettere maiuscole, numeri, ecc. Il foglio A4 ha 25 righe da 40 caratteri ciascuna. Preparare il testo per una stampa in Braille richiede una certa competenza.

7. Testo facile da leggere (easy-to-read)

Una forma altamente semplificata di un messaggio testuale per una comprensione facilitata, preparata per lo più per persone con disabilità intellettive. Tuttavia, non sono gli unici destinatari di un testo facile da leggere. Questi testi potrebbero essere d'aiuto a persone con autismo, stranieri, persone con risorse limitate per quanto riguarda vocaboli nuovi o persone con difficoltà di lettura, così come utilizzatori della lingua dei segni la cui prima lingua non è il polacco.

Il processo di produzione di un testo facile da leggere dovrebbe coinvolgere le persone a cui è destinato il messaggio. Elementi aggiuntivi dei testi preparati in base ai principi dei testi facili da leggere sono le illustrazioni. Queste supportano la comprensione del testo.

I principi dettagliati per i testi facili da leggere vengono espressi nella pagina Easy-to-read: Inclusion Europe¹. Questo documento delinea, tra le altre cose, la scelta dei vocaboli, il modo di formulare le frasi, il tipo e le dimensioni del font da usare, la composizione del testo sul sito, l'utilizzo di fotografie, illustrazioni e simboli. I principi più importanti riguardano l'uso di parole che siano facili da capire: le stesse parole per descrivere le stesse cose, usando esempi provenienti dalla vita quotidiana, evitando metafore, prestiti, abbreviazioni, grandi numeri, utilizzando invece brevi frasi affermative, preferibilmente in forma attiva; fornendo le informazioni in un modo che sia facile da capire (nuova frase, nuova riga, senza spostare parole, sottosezioni, titoli); senza elementi grafici di sfondo che potrebbero rendere la lettura difficile, con un contrasto appropriato e l'utilizzo di font sans serif (per esempio nel caso di una nuova frase all'inizio di una nuova riga, senza spostare parole, sottosezioni, titoli). Arial, Tahoma, Verdana, almeno 14 punti, standard (per esempio senza allargare o accorciare gli spazi tra i caratteri).

Un testo easy-to-read non corrisponde al linguaggio semplice utilizzato nelle comunicazioni al pubblico e ottenuto semplificando il testo. In questo caso, il testo dovrebbe essere preparato in modo che il suo contenuto sia accessibile (comprensibile) per il cosiddetto grande pubblico (il cittadino medio). I cambiamenti avvengono a livello di vocaboli, struttura sintattica e della frase e composizione del testo. Sono progettati per assicurare un rapido accesso alle informazioni ivi contenute. Sono introdotti sulla base di linee guida e in consultazione con l'autore. La semplificazione del testo non intacca il suo contenuto sostanziale.

Uno dei parametri per controllare l'accessibilità dei testi a livello lessicale e sintattico è l'indice Fog. Questo specifica il numero di anni di istruzione necessari per capire il testo. Prende in considerazione la lunghezza delle frasi e la percentuale di parole lunghe (potenzialmente difficili). In polacco si tratta di parole a quattro sillabe. Potete controllare online presso i siti logios.pl, jasnopis.pl. Quando si semplifica un testo, vengono rimosse parole potenzialmente difficili (senza intaccare il significato) o vengono sostituite con sinonimi più comuni. L'informazione più importante è evidenziata in grassetto.

8. Sistema di amplificazione ad induzione magnetica

Un apparecchio acustico che può essere installato in stanze, punti di assistenza o per uso personale. Questo trasmette suoni dalla fonte all'apparecchio acustico dotato di un telecoil. Migliora significativamente l'intelligibilità del discorso. I requisiti per un sistema di amplificazione ad induzione magnetica sono specificati nello standard PN-EN 60118-4.

¹ Easy-to-read: Inclusion Europe, <http://easy-to-read.eu/pl/european-standards/> disponibile nella versione in lingua polacca http://psoni.org.pl/wp-content/uploads/2015/09/Informacja-dla-wszystkich-internet_0.pdf

9. Stampe ampie

Il testo appositamente preparato e formattato per ipovedenti, stampato in un font sans serif (per esempio Arial, Tahoma, Verdana) di grandezza maggiore (16, 18+), con formattazione aggiuntiva per rendere il documento chiaro e leggibile, per esempio: Arial, Tahoma, Verdana: Intestazione 1,25 cm, testo allineato a sinistra, presentazione del materiale in blocchi compatti, layout del testo senza colonne, linea con lunghezza specificata di circa 40 caratteri, uso di colori a contrasto.

10. Persona con disabilità

Secondo la Convenzione ONU sui Diritti delle Persone con Disabilità (UNCRPD): “Le persone con disabilità includono quanti hanno minorazioni fisiche, mentali, intellettuali o sensoriali a lungo termine che in interazione con varie barriere possono impedire la loro piena ed effettiva partecipazione nella società su una base di eguaglianza con gli altri”. Questa definizione di ‘persona con disabilità’ è più ampia di quella utilizzata nella legge polacca. Secondo quanto riportato nell’Atto sulla Riabilitazione Occupazionale e Sociale e sull’Impiego di Persone con Disabilità (Gazzetta Ufficiale della Polonia del 2011, N. 127, oggetto 721, e successive modifiche) la definizione di persona con disabilità è la seguente: “Le persone con disabilità sono persone il cui stato fisico o mentale ostacola, limita o impedisce loro in maniera permanente o periodica di adempiere ai propri ruoli nella società, e in particolare limita la propria capacità di avere un lavoro stipendiato”.

11. Guida introduttiva

Una guida contenente una descrizione di come usare un dato spazio o evento.

Delinea una descrizione passo-passo di tutto ciò che accadrà dall’inizio alla fine dell’evento. Inizia con le informazioni riguardo l’arrivo presso il luogo dell’evento, come per esempio l’entrata per l’edificio, l’acquisto dei biglietti, il guardaroba, i bagni, le uscite di emergenza, la descrizione delle esposizioni. Dovrebbe contenere tutte le informazioni organizzative più importanti che potrebbero essere d’aiuto. Il contenuto della guida dovrebbe essere preparato in base ai principi dei testi easy-to-read e accompagnato da fotografie.

12. Spazio silenzioso

Una stanza accogliente per persone ipersensibili agli stimoli sensoriali (per esempio folle, rumori, luce, temperatura), il cui compito è fornire la possibilità di riposarsi e stare in tranquillità, per esempio per persone con autismo. Troppi stimoli potrebbero causare agitazione eccessiva, distrazione o ansia. Si consiglia di progettare una stanza separata (uno spazio a sé), adeguatamente insonorizzato e con un’illuminazione delicata. Si consiglia di attrezzare la stanza con cuffie antirumore. È importante che

ogni membro dello staff sia a conoscenza dell'ubicazione dello spazio silenzioso e sia in grado di mostrare la strada più breve per arrivarci.

13. Sottotitoli per non udenti (Closed captions - CC)

Sottotitoli che siano una trascrizione testuale di dialoghi o narrazioni, implementata con l'identificazione dei personaggi e le descrizioni di importanti effetti sonori e musiche. Il numero di righe di testo sullo schermo, in che momento e per quanto tempo debbano essere visualizzati, i font e i colori da utilizzare sono regolati da standard e linee guida per la preparazione di sottotitoli per non udenti.

14. Grafiche tattili

Raffigurazioni grafiche e rappresentazioni della realtà realizzate utilizzando scale, proporzioni e generalizzazioni, accessibili attraverso il tatto e la vista per i non vedenti e gli ipovedenti. Le grafiche tattili permettono ai non vedenti e agli ipovedenti di conoscere, capire e ricostruire la realtà. Leggerle richiede una certa abilità e praticità da parte dei visitatori.

15. Progettazione universale

Secondo la Convenzione ONU sui Diritti delle Persone con Disabilità (UNCRPD), progettazione universale "indica la progettazione (e realizzazione) di prodotti, ambienti, programmi e servizi utilizzabili da tutte le persone, nella misura più estesa possibile, senza il bisogno di adattamenti o di progettazioni specializzate. "Progettazione universale" non esclude dispositivi di ausilio per particolari gruppi di persone con disabilità ove siano necessari".

16. WCAG 2.0

WCAG. Web Content Accessibility Guidelines (linee guida per l'accessibilità dei contenuti web) è un documento che definisce e descrive le linee guida per l'accessibilità dei contenuti web. Questo documento è stato sviluppato dal World Wide Web Consortium (W3C) e stabilisce i principi per creare contenuti online che siano accessibili a tutti gli utenti a prescindere da età, disabilità, reddito, hardware e software utilizzati. I quattro principi WCAG più importanti sono: percepibile, utilizzabile, comprensibile e robusto.

Queste linee guida sono ulteriormente suddivise in tre livelli di accessibilità, ovvero A, AA e AAA. La loro versione più recente è la WCAG version 2.1. I documenti W3C non hanno una valenza legale propria, ma sono la base sostanziale degli standard europei e internazionali - attualmente nella versione WCAG 2.0.

Capitolo 3

FAQ - Domande Frequenti

1. Accessibilità per persone con disabilità visive

1.1 Come preparare i materiali tattili?

Voi stessi potete preparare i materiali tattili, altrimenti potete commissionarne la realizzazione a un'agenzia terza. Nel primo caso, probabilmente produrremmo una copia a basso budget di un'esposizione utilizzando carta, colla o plastilina. Nel secondo caso opteremmo per un modello 3D o una grafica tattile permanente in plastica. Se decidete di lavorare da soli, tenete a mente che i materiali tattili devono essere prima di tutto funzionali, perciò quando preparate una copia di un'immagine o una scultura, concentratevi sugli elementi più importanti, come i contorni del viso, ma non rappresentate necessariamente ogni singola ruga. I materiali tattili devono essere relativamente durevoli, quindi una supercolla adesiva, per esempio, sarebbe un'opzione migliore rispetto alla plastica morbida. Infine: i materiali tattili devono essere proporzionati. Quando prepariamo una copia dobbiamo tenere a mente di ridurre o aumentare proporzionalmente gli elementi e le distanze tra i singoli dettagli.

Le grafiche tattili sono grafiche a due dimensioni su cui gli elementi più importanti dell'opera d'arte vengono evidenziati tramite materiali goffrati; bisogna porre molta attenzione per far sì che le proporzioni dell'opera d'arte vengano rispettate. Potete creare da soli le grafiche tattili utilizzando pellicola per grafiche tattili o affidandone la realizzazione a un'agenzia terza. La preparazione della prima grafica tattile è la più costosa, quindi se ne ordinate alcune, vi consigliamo di prenderne più copie.

I modelli spaziali vengono spesso usati per presentare spazi urbani e edifici di istituzioni; sono una collezione di copie originali tridimensionali di oggetti posti in una determinata area. Il modello di solito viene creato da agenzie specializzate in questo processo.

I modelli 3D sono copie tridimensionali delle esposizioni originali. Vengono creati per oggetti molto grandi o molto piccoli, che non possono essere percepiti toccando l'originale, per esempio edifici, grandi monumenti o opere in miniatura. I modelli 3D funzionano bene anche come copie di oggetti che semplicemente non possono essere toccati, come per esempio sculture molto fragili o di valore inestimabile. I modelli 3D sono molto popolari tra i visitatori con disabilità visive, ma la creazione di questi oggetti è di solito associata a costi relativamente elevati, o richiede tempo e manualità. Una delle versioni più economiche dei modelli 3D sono le stampe realizzate tramite stampanti tridimensionali, e i costi sono ulteriormente ridotti nel caso in cui abbiate una vostra stampante 3D. Come nel caso delle grafiche tattili, la prima copia richiede un rendering dell'oggetto originale ed è sempre la più costosa, ma le successive copie saranno molto più economiche.

1.2 Cosa è meglio per una persona con disabilità visive: una visita individuale con l'ausilio di un'audioguida e di percorsi tattili o una visita con una guida?

Visitare l'esposizione con un'audioguida e utilizzare i percorsi tattili è una situazione piuttosto confortevole e permette alla persona con disabilità visive di visitare l'esposizione in autonomia. Tuttavia, i percorsi tattili devono essere preparati in modo da indicare chiaramente in quale punto ascoltare la descrizione di un'esposizione specifica se le descrizioni dell'audioguida non vengono attivate automaticamente vicino alle singole opere d'arte. La combinazione di audioguida e percorsi tattili è quindi una soluzione soddisfacente, ma la possibilità di avere a disposizione una guida competente che possa assistere le persone con disabilità visive è sempre una situazione preferibile, così da garantire una visita completa dell'esposizione.

1.3 Quali oggetti accessibili tramite il tatto vengono maggiormente apprezzati dalle persone con disabilità visive: le opere d'arte originali, le grafiche tattili o i modelli 3D delle esposizioni?

Senza dubbio, ogni persona con disabilità visive sottolinea come l'oggetto che vorrebbe toccare maggiormente sia l'opera originale. Se questa opzione è permessa dall'istituzione culturale, bisognerebbe usare guanti in lattice. Sono più sottili dei guanti in tessuto e non hanno cuciture in corrispondenza dei polpastrelli. Permettono di sentire meglio gli elementi convessi degli oggetti e di conoscerli più approfonditamente, proteggendo al tempo stesso l'originale da sporco o da contaminazioni chimiche nocive, che potrebbero verificarsi qualora si tocchino le esposizioni a mani nude.

Al secondo posto nella lista di preferenze troviamo i modelli spaziali, e al terzo le grafiche tattili. Gli ultimi, tuttavia, sono i più economici e veloci da preparare. Ciononostante è sempre preferibile rendere accessibile la forma tattile dell'esposizione attraverso grafiche tattili piuttosto che rinunciare del tutto a una simile rappresentazione.

Bisogna tenere a mente che il tatto da solo non basta a una persona con disabilità visive per conoscere l'oggetto. È sempre necessaria l'audiodescrizione e solo una combinazione di queste due fonti di informazioni permette alla persona con disabilità visive di conoscere l'opera d'arte.

1.4 Guida del museo o assistente della persona non vedente: chi (e come) supporta al meglio le persone con disabilità visive durante la loro visita presso l'istituzione culturale?

Se all'esposizione sono presenti molte persone con disabilità visive, sarebbe meglio fornire un assistente ad ognuno di essi. L'assistente non solo li aiuterà a muoversi all'interno dell'edificio e dell'esposizione, ma sarà anche in grado di descrivere gli oggetti che stanno toccando. In questo caso, la guida del museo può occuparsi esclusivamente della guida dell'intero gruppo. Ricordatevi di dare

del tempo per “vedere” gli oggetti, poiché i non vedenti e gli ipovedenti non sarebbero in grado di ascoltare i commenti della guida e l’audiodescrizione dell’assistente nello stesso momento.

1.5 Come far sì che ci sia abbastanza tempo per una visita che includa l’audiodescrizione e la possibilità di toccare le esposizioni?

Ogni visita che includa l’audiodescrizione e la possibilità di toccare le esposizioni dura più a lungo di una visita tradizionale. Descrivere un oggetto e permettere di toccarlo potrebbe richiedere diversi minuti e la visita non dovrebbe essere più lunga del normale. Durante una visita tradizionale di un’ora e mezza è possibile mostrare solo alcuni oggetti a non vedenti e ipovedenti, ma ciò non significa che considereranno la visita insoddisfacente.

1.6 Quanto dovrebbe durare l’audiodescrizione di un singolo oggetto?

Secondo alcune ricerche condotte tra persone con disabilità visive, la durata ideale dell’audiodescrizione di un singolo oggetto non dovrebbe superare i 3-4 minuti. Ciò significa che, nel caso in cui scriviate il testo di un’audiodescrizione, questo non dovrebbe essere più lungo di 3600 - 4000 caratteri.

1.7 Come rendere le informazioni sui social media accessibili per le persone con disabilità visive?

Le informazioni sui social media diventano accessibili per i non vedenti e gli ipovedenti se tutti i materiali audiovisivi (foto, video) sono accompagnati da un’audiodescrizione. La descrizione basilare di una foto dovrebbe essere concisa e dovrebbe richiedere 2 - 3 frasi. Nel caso di foto ed elementi grafici, la descrizione può essere messa in forma di testo alternativo accessibile solo da chi usa programmi screen reader.

1.8 Le persone con disabilità visive possono partecipare a una regolare visita guidata insieme a persone senza disabilità?

Sì, se vogliono. Le persone con disabilità visive dovrebbero essere consapevoli, però, che l’audiodescrizione non è disponibile durante questo tipo di visite e che non ci sarà la possibilità di toccare le esposizioni. D’altro canto, le persone senza disabilità possono partecipare alle visite guidate per persone con disabilità visive. Tuttavia, devono tenere a mente che durante una visita del genere sarà presente l’audiodescrizione e che i non vedenti e gli ipovedenti avranno il permesso di toccare le esposizioni.

2. Accessibilità per non udenti

2.1 Qual è la differenza tra “Sordi” e “sordi”? Quali parole bisogna usare quando si parla di una persona sorda?

La parola “Sordo” indica un membro di una specifica minoranza linguistica, una persona che abbia la lingua dei segni come prima lingua o come metodo di comunicazione preferito. I Sordi sono persone completamente sorde, ipoacusiche o bambini figli di adulti sordi (CODA). Qui, il senso di appartenenza di una persona gioca un ruolo importante e il tipo e la gravità della perdita di udito sono irrilevanti. Tuttavia, è raro che persone con sordità acquisita si identifichino con questa comunità. Il termine ha un’accezione culturale, al contrario del termine medico “sordo”.

I Sordi, come altri gruppi culturali, hanno una propria lingua, tradizioni, usi, istituzioni e un senso di appartenenza, su cui si basa un’identità culturale comune: la cosiddetta Cultura Sorda. Per i Sordi, la lingua parlata del proprio paese è di solito la seconda lingua e la sua conoscenza varia da Sordo a Sordo.

Una persona ipoacusica potrebbe avere una perdita di udito congenita o acquisita. Molte persone in questo gruppo comunicano verbalmente e utilizzano apparecchi acustici, impianti cocleari, sistemi FM, sistemi di amplificazione ad induzione magnetica.

Attenzione! Mai utilizzare il termine “sordomuto” o qualunque altra variazione esista nella vostra lingua! È stato utilizzato in passato per denotare i Sordi, ma oggi è percepito come un insulto all’interno della comunità Sorda che utilizza la lingua dei segni per comunicare.

2.2 I S/sordi leggono le labbra?

No. I Sordi non leggono le labbra, leggono il labiale. Potreste leggere libri, articoli, ecc. Quando leggiamo, diamo per scontato di aver capito tutto e che tutto sia chiaro. Tuttavia, quando si legge il labiale, è estremamente difficile identificare le parole pronunciate al 100%. I non udenti spesso capiscono il messaggio dal contesto o dall’enunciato/situazione in cui è posto. Nella maggior parte dei casi, questa forma di comunicazione si basa sull’intuizione.

Leggere il labiale è molto difficile. In una conversazione potrebbero esserci molteplici fattori che potrebbero rendere difficoltosa la comprensione del contenuto:

- cattiva illuminazione;
- peluria facciale;
- parlato innaturalmente alto di volume/lento: I S/sordi imparano a leggere il labiale in condizioni naturali, perciò se l’interlocutore inizia ad articolare troppo, il messaggio viene distorto;
- mangiare, masticare una gomma, fumare una sigaretta durante la conversazione;

- scuotere la testa, coprirsi la bocca con la mano, girarsi dall'altra parte.

2.3 Come faccio a sapere quale tipo di comunicazione è preferita dalla persona non udente?

Osservando quale tipo di comunicazione viene imposta dall'interlocutore. Osservando il comportamento delle persone, potete capire se stanno guardando la bocca dell'interlocutore o se preferiscono usare la lingua dei segni. A volte un sordo parla in modo poco chiaro, ma preferisce parlare e questa scelta va rispettata. Come ultima spiaggia, se non riuscite a comprendere il messaggio, potete chiedere alla persona sorda di scriverlo su un pezzo di carta o su uno smartphone.

Se non siete sicuri di come una persona comunichi, basta chiederglielo. La domanda potrebbe sembrare indelicata, ma in realtà creerà un'atmosfera piacevole e darà un senso di sicurezza a entrambi.

2.4 Come lavorare con un interprete di lingua dei segni?

Un interprete di lingua dei segni non è un assistente o un accompagnatore di una persona sorda. Lo scopo di assumere un interprete è permettere la comunicazione tra una persona che non conosce la lingua dei segni e una persona S/sorda. Per poter realizzare il proprio lavoro al meglio, non deve svolgere altre attività oltre all'interpretariato.

Gli interpreti di lingua dei segni devono rispettare il proprio codice deontologico, il quale include, tra le altre cose:

- L'abbigliamento adeguato: vestiti in contrasto con il colore della pelle, così che le mani possano essere viste chiaramente rispetto al resto;
- Imparzialità: all'interprete non è permesso patteggiare per nessuna delle parti in questione, il suo compito è essere un ponte comunicativo tra le due parti;
- Segreto professionale: gli interpreti, così come dottori o avvocati, non possono dare informazioni a terzi riguardo i loro clienti.

Per servizi di interpretariato presso eventi culturali o discorsi pubblici è importante che l'interprete venga preparato in anticipo per il compito. Bisogna fornire all'interprete tutto il materiale e le informazioni relative all'evento.

Per servizi di interpretariato che durano più di un'ora, bisognerebbe assumere almeno un altro interprete. Ciò garantisce un'alta qualità dell'interpretazione durante l'evento.

2.5 Sottotitoli per non udenti, closed captions, sottotitoli, trascrizione: cosa significano questi termini?

I sottotitoli sono una rappresentazione testuale dei dialoghi che compaiono in un film o durante uno spettacolo teatrale. I sottotitoli per non udenti (closed captions) sono diversi per i seguenti motivi:

- Ai personaggi principali viene assegnato un colore specifico, così che si possa vedere in ogni momento chi è che sta parlando, anche quando gli attori non vengono inquadrati e il loro labiale non è visibile, quando lo schermo è buio e gli attori non si vedono;
- I sottotitoli per non udenti (closed captions) contengono informazioni sui suoni nel film/spettacolo: informazioni in forma di segni, come per esempio note musicali (musica) o testo (per esempio “musica inquietante”);
- Se il personaggio non è visibile e si sente la sua voce da lontano, o in forma di narrazione, il testo viene comunque sottotitolato.

La trascrizione è un documento di testo contenente i dialoghi di un film/spettacolo in formato testuale, senza immagini. Viene utilizzato di solito per trasmissioni radiofoniche, podcast o programmi televisivi che non possono essere sottotitolati.

2.6 Ha senso preparare una guida in lingua dei segni per un'esposizione, per esempio da usare tramite un tablet o un'applicazione per smartphone?

Se l'esposizione è permanente, sarebbe bene considerare la preparazione di una guida in lingua dei segni, così da permettere ai S/sordi di visitarla in autonomia in qualunque momento. Invece di comprare un gran numero di tablet o audioguide con una traccia video in lingua dei segni da far noleggiare, sarebbe meglio fornire 1-2 dispositivi a noleggio e presumere che la maggior parte delle persone guarderà i video in lingua dei segni disponibili sul sito dell'istituzione o su un canale YouTube.

Importante! Le registrazioni con l'interpretazione in lingua dei segni della visita guidata dovrebbero essere a velocità originale, né rallentata né accelerata. L'interprete dovrebbe essere visibile dalla vita in su e occupare $\frac{3}{4}$ dell'inquadratura.

La guida registrata in lingua dei segni non sostituirà un essere umano. Quest'ultimo può rispondere alle domande o fornire informazioni aggiuntive sull'esposizione e sull'istituzione. Quindi, si raccomanda di organizzare ciclicamente visite guidate dell'esposizione con un interprete in lingua dei segni.

Per le esposizioni temporanee, la soluzione migliore per renderle accessibili per i Sordi sarebbe organizzare regolarmente incontri presso l'esposizione con un interprete in lingua dei segni, o visite guidate effettuate da una persona sorda la cui lingua madre sia una specifica lingua dei segni. Eventi

del genere possono essere interpretati anche in una lingua parlata, così che possa partecipare anche chi non conosce la lingua dei segni. Una guida sorda, grazie alla propria conoscenza della Cultura Sorda, è in grado di trasmettere le informazioni in modo più accattivante e accessibile.

Una pratica sempre più diffusa è assumere persone Sorde presso le istituzioni culturali, così che siano loro stesse a creare un'offerta accessibile al proprio gruppo di appartenenza e a sensibilizzare le persone senza disabilità riguardo la Cultura Sorda e la lingua dei segni.

2.7 A cosa dovrei fare attenzione durante visite guidate / workshop con Sordi e ipoacusici?

I non udenti usano diverse forme di aiuto alla comunicazione. Per i Sordi, è necessario fornire un interprete di lingua dei segni. Per gli ipoacusici è più importante fornire un sistema di amplificazione ad induzione magnetica e garantire una buona acustica, visibilità dell'interprete del facilitatore, della visita guidata o del workshop. Se ci sono diverse forme di servizi di accessibilità all'interno dell'istituzione, queste dovrebbero essere comunicate al cliente. La cosa importante è che possano scegliere loro l'opzione che preferiscono. La soluzione migliore è combinare tutte le opzioni disponibili.

Quando si organizza una visita guidata per un gruppo misto che include persone con disabilità, bisogna ricordarsi che più il gruppo sarà piccolo più sarà semplice seguire la presentazione. I S/sordi hanno bisogno di vedere l'interprete, quindi non possono avere la visuale coperta da una folla di persone. Lo stesso vale per gli ipoacusici: più grande il gruppo, maggiore il rumore e quindi più alto il rischio che non venga compreso il messaggio.

Un'altra cosa da ricordare quando si ha a che fare con entrambi i gruppi è separare la presentazione dell'esposizione da storie ad essa correlate. I S/sordi guardano l'interprete / leggono il labiale o guardano l'oggetto. Se la guida mostra certi elementi dell'esposizione e allo stesso tempo racconta una storia a riguardo, i partecipanti perderanno alcune parti del racconto. La soluzione è dare prima le informazioni e poi dare il tempo per vedere gli oggetti in questione.

Sia per i workshop che per le visite guidate, tutte le informazioni più importanti vanno comunicate all'inizio. Si consiglia quindi di presentare una panoramica dell'evento all'inizio. Dopo, quando i partecipanti si spostano per l'esposizione o sono immersi dal lavoro, è molto più difficile attirare l'attenzione ed essere sicuri che le informazioni vengano colte dagli interessati.

Se organizzate dei workshop, i partecipanti dovrebbero stare seduti in cerchio o sedersi in una disposizione a U o a quadrato. Solo così ci si può vedere l'un l'altro e comunicare liberamente. Un lungo tavolo con sedie da entrambi i lati non dà l'opportunità per una comunicazione del genere, perché la prima persona non può vedere l'ultima.

Una buona illuminazione è importante, quasi cruciale. Se nella stanza si trova una grande finestra attraverso la quale entra la luce, né la guida né l'interprete dovrebbero mettercisi davanti, poiché i loro visi e le loro mani risulterebbero scuri con un simile sfondo.

Le guide e gli interpreti devono sempre avere davanti una fonte di luce forte e luminosa (luce solare o uno schermo luminoso). Nel caso ci sia un riflettore e il resto della stanza sia buio, l'interprete e la guida dovrebbero rimanere sotto il riflettore.

2.8 Come posso promuovere eventi accessibili per i non udenti e gli ipoacusici?

Quando si pianifica la pubblicizzazione di un evento accessibile per i S/sordi, è necessario prendere in considerazione la particolarità dell'evento, a chi è destinato. Se si tratta di un workshop con interpretariato di lingua dei segni rivolto ai giovani, per esempio, sarebbe una buona idea contattare una scuola con studenti S/sordi. Nel caso di un evento aperto al pubblico, invece, si consiglia di contattare organizzazioni che lavorano con persone S/sorde o persone ipoacusiche. Spargere le informazioni sui social media è molto importante, perché i sordi utilizzano attivamente queste forme di comunicazione. Facebook permette di caricare video, rendendo la comunicazione per i S/sordi più facile grazie ai cosiddetti vlog: informazioni, annunci o commenti in lingua dei segni.

L'istituzione che organizza un evento accessibile ai S/sordi dovrebbe assicurare una comunicazione adeguata dal principio, ovvero preparando un breve filmato in lingua dei segni dove si invitano le persone a partecipare all'evento. Non dovrebbe essere più lungo di 3 minuti. Potete chiedere a un interprete di produrre tale video, ma otterrete un risultato di gran lunga migliore se fosse una persona Sorda la protagonista del video. Ecco perché si consiglia di instaurare un rapporto di collaborazione con una persona attiva conosciuta all'interno della comunità S/sorda, che incoraggerà altri a partecipare all'evento.

Quando si prepara un video in lingua dei segni, bisognerebbe anche preparare i sottotitoli, così che chi abbia una scarsa conoscenza della lingua dei segni o la stia imparando possa capire il messaggio.

I poster sono un'altra forma di comunicazione. I poster possono essere affissi nei posti più visitati dai S/sordi, come le loro organizzazioni, gruppi, scuole, ecc. Dovrebbero contenere informazioni specifiche: Cosa? Quando? Dove? Quanto costa? Dovrebbero inoltre specificare le informazioni di contatto degli organizzatori: numero di telefono con possibilità di inviare un messaggio e/o indirizzo email. Dovrebbero inoltre contenere una rappresentazione grafica che illustri l'evento. Per esempio, nel caso di un workshop di pittura: la foto di un cavalletto; nel caso di un'esposizione in un museo: la foto di un'esposizione.

E per gli ipoacusici? La cosa ideale per loro sarebbero informazioni testuali e sottotitoli per video promozionali. Gli ipoacusici non costituiscono una comunità separata tanto quanto i S/sordi, perciò

può essere difficile “localizzare” questo gruppo. Anche gli anziani, che hanno bisogno di sottotitoli a causa della perdita dell’udito, costituiscono un gruppo considerevole.

3. Accessibilità per persone con disturbi dello spettro autistico (ASD)

3.1 Come prepararsi adeguatamente per la visita di persone sullo spettro autistico presso istituzioni culturali?

Le persone sullo spettro autistico sono un gruppo con vari bisogni. Molti di loro reagiscono chiaramente agli stimoli sensoriali. La specificità del gruppo rende necessario pensare attentamente all’organizzazione di ogni evento e considerare quali situazioni potrebbero essere difficoltose per visitatori con autismo.

Si consiglia di iniziare chiedendo ai propri visitatori quali siano le loro necessità. Utilizzano forme di comunicazione alternative e aumentative (CAA)? Hanno bisogno di familiarizzare con l’ambiente offerto dall’istituzione? O hanno bisogno del tempo di riposare prima di iniziare una visita guidata? Durante i workshop, si consiglia di fornire il programma dell’evento e tutti i tipi di supporti visivi possibili.

Quanto segue potrà essere d’aiuto alle persone sullo spettro autistico:

- apertura e flessibilità delle persone che gestiscono l’evento;
- riduzione del numero di stimoli sensoriali, come per esempio l’intensità delle luci o il volume sonoro;
- materiali che descrivano l’organizzazione dell’evento;
- spazio silenzioso;
- indicazione degli orari in cui ci sono pochi visitatori presso l’istituzione.

3.2 Una persona con disturbi dello spettro autistico, una persona sullo spettro autistico o una persona con la sindrome di Asperger? Cosa significano questi termini? Quali bisogna usare?

Ad oggi l’autismo è il disturbo dello sviluppo più comune tra i bambini. I suoi sintomi si manifestano fin dalla prima infanzia e accompagnano le persone per tutta la loro vita. L’autismo causa difficoltà in termini di abilità sociali e di comunicazione, e comporta tendenze a comportamenti schematici e ripetitivi o a interessi specifici. Ogni persona con ASD è del tutto unica.

La sindrome di Asperger è un disturbo dello sviluppo complesso che ricade tra i disturbi dello spettro autistico. Chi ha la sindrome di Asperger ha enormi difficoltà a stabilire e mantenere relazioni interpersonali.

Riguardo l’uso di parole adeguate: la richiesta più comune tra le persone con varie disabilità è di usare il “person-first language”, il quale denomina prima la persona e poi la disabilità (ovvero una persona con la Sindrome di Down, una persona con disabilità visive, ecc.). Tuttavia, nella comunità di persone

con autismo sta diventando più popolare un “identity-first language”, il quale specifica che l’identità dell’autismo è inseparabile dalla persona. Quindi, alcune persone potrebbero preferire di identificarsi come “persona autistica” piuttosto che come “persona con autismo”. Non siete sicuri di come rivolgervi a qualcuno? Basta chiedere cosa lui/lei preferisca.

3.3 Cos’è una guida introduttiva? È necessaria?

Il compito della guida introduttiva è preparare la persona con autismo a visitare un posto nuovo. Viene fatta sotto forma di brochure e contiene le descrizioni degli usi di un dato spazio o evento. Dà una presentazione passo-passo di tutto ciò che accadrà, dall’inizio alla fine dell’evento. Inizia con le informazioni riguardo l’arrivo presso il luogo dell’evento, come per esempio l’entrata per l’edificio, l’acquisto dei biglietti, il guardaroba, i bagni, le uscite di emergenza, la descrizione delle esposizioni. Dovrebbe contenere tutte le informazioni organizzative più importanti che potrebbero essere d’aiuto.

Per chi frequenta i workshop, una brochure sarebbe d’aiuto, poiché aiuterebbe a introdurli all’organizzazione del workshop. Brochure di questo tipo vengono preparate in modo simile alla guida introduttiva.

3.4 Quali eventi sono adatti alle persone sullo spettro autistico?

Le persone autistiche vogliono partecipare alla vita culturale, sviluppare le proprie passioni e i propri interessi, proprio come tutti gli altri. Sempre più spesso vengono organizzati workshop o eventi dedicati in cui vengono presi in considerazione i bisogni delle persone sullo spettro autistico.

Capitolo 4

Buone abitudini

1. Importante:

- Staff ben formato e dalla mentalità aperta. Tutti i servizi tecnici non sostituiscono il contatto con un'altra persona. Per noi, l'apertura e la volontà di condividere la conoscenza sono sempre state le cose più importanti durante le nostre visite di studio. Quindi, la cosa più importante in assoluto è avere dipendenti/volontari formati adeguatamente.
Si consiglia di fornire il testo delle visite guidate a tutti i membri dello staff. Facendo ciò, le guide dell'esposizione avranno modo di parlare adeguatamente degli oggetti presentati. Con questo testo, la guida saprà come e dove utilizzare la tecnica dell'audiodescrizione, come dare a una persona con disabilità uditive le informazioni che sta cercando e come dare supporto a una persona con disabilità visive in visita all'esposizione, dando consigli preziosi per aiutarla a orientarsi nello spazio.
La conoscenza acquisita durante la formazione dovrebbe essere condivisa con l'intero team. Si consiglia di organizzare corsi di formazione interni, durante i quali i vari membri dello staff condividono le proprie esperienze, scrivono insieme dei testi e propongono nuovi modi per rendere l'istituzione più accessibile.
- Coordinatore all'accessibilità. È la prima persona da contattare per persone con disabilità che vogliono visitare un'istituzione. Bisogna accertarsi che questo coordinatore sia facilmente raggiungibile. Questa persona dovrà sapere come rispondere alle necessità del pubblico e cosa offrirgli.
- Siti web accessibili. È una piattaforma molto importante per ogni istituzione. Una persona con disabilità che vuole visitare l'istituzione di solito inizia il proprio viaggio da internet. Lì stanno cercando le informazioni necessarie. Vale la pena accertarsi che ci sia una struttura chiara, grazie alla quale la navigazione sul sito risulterà agevolata. Una sezione "Accessibilità" è un must sulla pagina iniziale del sito. Fornisce informazioni dettagliate riguardo la struttura a persone con una disabilità specifica, incluse informazioni riguardo i percorsi tattili, le entrate e uscite, gli ascensori, le rampe, delle istruzioni precise su come arrivare al museo con i mezzi pubblici o in macchina, così come le indicazioni per arrivare alla biglietteria.
Inoltre, il sito servirà a dare informazioni sulle esposizioni permanenti e sugli eventi organizzati. Descrivete tutti i tipi di materiale accessibile. Facendo ciò, un visitatore saprà cosa può usare, per cosa chiedere aiuto allo staff, per esempio grafiche tattili, audiodescrizione, descrizioni in Braille, interprete in lingua dei segni, ecc. Se è disponibile un assistente o un interprete, dovrebbe essere segnalato in questa sezione.

- Nuove tecnologie. Tutte le soluzioni che prevedano l'utilizzo di nuove tecnologie sono ben accette. Tuttavia, è importante assicurarsi che siano testate dagli utenti stessi. È così che bisognerebbe scegliere hardware e software. Se decidete di creare un'applicazione, dovrebbe essere disponibile sia su dispositivi iOS che Android.
- Adattamenti architettonici. Potreste considerare di installare dei percorsi tattili nel museo in modo da aiutare le persone con disabilità visive a muoversi autonomamente nello spazio dell'esposizione.
- Buon sistema di sicurezza. Dovrebbe dare l'opportunità di avvicinarsi a un'opera d'arte per poterla ammirare da una breve distanza, e dovrebbe attivarsi solo quando ci sia un pericolo reale per l'opera.

2. Cosa tenere a mente quando si organizzano visite per gruppi di persone con disabilità visive?

- Identificate i vostri visitatori: gli ipovedenti, i non vedenti congeniti o chi ha perso la vista. Questa conoscenza vi permetterà di scegliere gli strumenti e i contenuti giusti. Se non è possibile avere queste informazioni, la visita andrebbe organizzata come se il gruppo fosse composto solo da persone non vedenti.
- Le caratteristiche di una visita ben organizzata sono la concisione e la specificità. Sarebbe bene scegliere un tema specifico da presentare ai visitatori. Un accumulo di svariate informazioni potrebbe causare problemi di comprensione. La possibilità di toccare le esposizioni originali è un valore aggiunto.
- Se volete che il gruppo si fermi per un po', cercate uno spazio silenzioso.
- Non ci dovrebbero essere più di 15 persone in un gruppo. Un gruppo di visitatori con disabilità visive includerà sempre le loro guide.
- Quando si sente qualcosa di rumoroso (macchine, ambulanza), interrompete la narrazione e riprendete quando il rumore sarà cessato.
- La guida dovrebbe inoltre controllare ogni tanto se i partecipanti stiano seguendo la descrizione presentata. Ognuno di noi ha esperienze differenti, soprattutto chi è nato non vedente potrebbe capire le descrizioni in maniera completamente diversa.
- Se la visita avesse luogo in uno spazio buio, potete avvalervi di una luce intensa per illuminare le opere esposte.

2.1 Grafiche tattili e audiodescrizione

- Parole e tatto: le persone non vedenti apprezzano per lo più le visite guidate che offrono sia l'audiodescrizione che la possibilità di toccare le esposizioni originali o le loro copie o le grafiche tattili. Elementi del genere faciliteranno sempre la comprensione del contenuto.
- Gli aiuti tattili devono essere supportati da una descrizione che spieghi cosa stiano toccando i visitatori. Le descrizioni in Braille possono essere usate per fornire spiegazioni, ma non tutte le persone con disabilità visive lo sanno leggere. La cosa migliore è offrire il supporto di un assistente.
- Quando si parla di grandi esposizioni, edifici o elementi scenografici, si consiglia di preparare delle versioni più piccole di questi elementi. Così facendo per i non vedenti sarà più facile capire l'aspetto di questi oggetti.
- Quando i visitatori toccano le esposizioni, si concentrano su di esse, quindi non possono concentrarsi su ciò che sta dicendo la guida. Prima di tutto, descrivete l'esposizione, raccontate la sua storia e poi date il tempo di toccarla. Quando un non vedente sta toccando qualcosa, ha bisogno di qualcuno che gli comunichi cosa sta toccando.
- Guanti chirurgici in silicone sono la scelta migliore quando si tratta di toccare le esposizioni originali. Guanti in altri materiali rendono impossibile conoscere esattamente l'aspetto della superficie che si sta toccando.
- Durante la presentazione dei modelli tattili, il pubblico con disabilità visive dovrebbe essere diretto verso i punti di riferimento su di essi.
- Se l'esposizione è permanentemente dotata di strutture per persone con disabilità visive, si consiglia di investire in percorsi tattili che conducano agli oggetti specifici.
- Il workshop è un elemento importante ed estremamente utile per presentare dei contenuti a persone con disabilità visive. Lavorando in maniera autonoma, questi visitatori hanno l'opportunità di conoscere meglio l'argomento e capire meglio i temi trattati.

3. Cosa tenere a mente quando si organizzano visite per gruppi di non udenti?

- Interprete di lingua dei segni. È essenziale assicurare la presenza di un interprete di lingua dei segni durante la visita. Se il gruppo che ha prenotato la visita non ha il proprio interprete di lingua dei segni, bisogna assumerne uno. Vale la pena creare il proprio database di interpreti,

così che possiate sempre fornire questo tipo di servizio ai vostri visitatori. Sarebbe buona norma instaurare un rapporto di collaborazione con persone della comunità sorda: sono interpreti eccezionali.

- Dimensioni del gruppo. Per comodità dei visitatori, il gruppo dovrebbe essere composto da 15 persone al massimo.
- Sistema FM. L'acustica, così come i suoni generati dai visitatori, potrebbe avere un impatto su ciò che le persone non udenti possono sentire. Utilizzate un sistema FM che amplifichi il suono, così che i non udenti sentano tutte le parole dette dalla guida.
- Durante la visita guidata, la guida dovrebbe sempre aspettare che tutto il gruppo si sia radunato prima di iniziare a parlare. Le parole della guida possono essere supportate tramite dei gesti. La guida dovrebbe attirare l'attenzione su di sé quando inizia a parlare, per esempio dopo essersi spostata nella stanza seguente.
- La guida dovrebbe essere sempre rivolta verso una fonte di luce.
- La guida e l'interprete sono un tutt'uno. L'interprete deve stare sempre vicino alla guida e il gruppo deve essere posizionato in un semicerchio di fronte alla guida. In questo modo, oltre a guardare l'interprete, i partecipanti avranno l'opportunità di capire cosa sta dicendo la guida attraverso la lettura del labiale. Quest'impostazione è inoltre la più adatta a una discussione.
- Durante una visita guidata, nessuno dovrebbe frapporsi tra l'interprete di lingua dei segni e il pubblico, perché così facendo si interromperebbe la comunicazione e i visitatori non coglierebbero il messaggio.
- Quando la guida mostra qualcosa parlando al tempo stesso, concentrarsi su entrambe le cose risulta difficile per il pubblico non udente. È impossibile guardare l'esposizione e l'interprete contemporaneamente. Ecco perché bisognerebbe prima concedere del tempo per vedere l'esposizione, per poi lasciar parlare la guida.
- I video presentati in lingua originale dovrebbero essere sottotitolati in quella stessa lingua. Questi sottotitoli possono essere posti al di sopra dei sottotitoli in inglese.
- Il messaggio migliore è un messaggio preciso e chiaro, senza vocaboli specialistici. Se è necessario impiegare questo tipo di lessico per la visita guidata, i nuovi concetti dovrebbero essere scanditi chiaramente e bisognerebbe chiedere al pubblico se conosca la parola. Inoltre, è essenziale spiegarne il significato.
- Più pratica, meno teoria. È più facile capire teoria e concetti nuovi tramite esempi ed esercizi.

- La guida dovrebbe supportare la propria spiegazione attraverso supporti visivi che mostrino i temi discussi.
- Quando si visita l'interno, si possono utilizzare supporti aggiuntivi (come per esempio delle fotografie) per indicare lo specifico oggetto della discussione.
- In un'esposizione, lo sfondo buio interferisce con la trasmissione del messaggio in lingua dei segni. Quando si effettua una visita con un gruppo di persone sorde, la luminosità dell'esposizione dovrebbe essere aumentata.
- La guida non deve mai scomparire dal campo visivo dei S/sordi e degli ipoacusici.
- I S/sordi non hanno bisogno di toccare le esposizioni, è già abbastanza poterle esaminare approfonditamente. A meno che non si tratti di qualcosa di molto importante e toccarlo gli permetterebbe di acquisire una maggiore quantità di informazioni.
- Durante il workshop, mentre i partecipanti stanno svolgendo il proprio compito, è difficile concentrarsi sulla conversazione. Lavorate in maniera sequenziale, così che ci sia tempo sia per svolgere i compiti che per discutere.
- L'esposizione dovrebbe essere arricchita con materiale visivo, come video in lingua dei segni, testi. Ciò permetterà ai non udenti di visitare l'esposizione in autonomia.

4. Quali errori bisogna evitare?

- Se i visitatori sono adulti, il messaggio deve essere appropriato alla loro età. Le persone con disabilità non vanno trattate come bambini.
- Durante la visita guidata, la guida dovrebbe esprimersi in modo naturale con i visitatori con disabilità visive, non c'è bisogno di evitare frasi come "Come vedremo" o "Date un'occhiata", anche se i visitatori sono ciechi.
- Attenzione all'accuratezza linguistica. Bisogna utilizzare le parole giuste, per esempio "per persone con disabilità", non "per persone con problemi/disabili", non "in lingua Braille", ma "in codice Braille" o "in alfabeto Braille".
- Quando si prepara il materiale accessibile, è sempre buona norma consultarsi con persone appartenenti al gruppo di riferimento.

- Se una persona non vedente vuole visitare le esposizioni in autonomia, bisogna rendere i touch screen accessibili. Se l'attivazione di uno schermo richiede una carta, assicuratevi che la persona sappia dove posizionare la carta così da poter attivare lo schermo.
- Ciò che supporta un gruppo di persone con una determinata disabilità non sempre funziona con un altro gruppo. Per esempio, le persone non vedenti non necessariamente hanno bisogno dell'ascensore, possono salire le scale.
- Quando ci si sposta da una stanza all'altra, non continuate a parlare, soprattutto se vi trovate sulle scale o in dei corridoi. I sordi e gli ipoacusici hanno bisogno di concentrarsi mentre camminano e non possono guardare l'interprete nello stesso momento.

Fonti:

Capitolo 1 - Come formare chi lavora presso istituzioni culturali?

Autore: Robert Więckowski, Vicepresidente di Culture Without Barriers Foundation

Capitolo 2 - Glossario dei termini chiave

Estratto da “Linee guida per l’accessibilità di eventi a Varsavia” di Monika Szczygielska e Anna Żórawska (2018).

Fonte:

http://konsultacje.um.warszawa.pl/sites/konsultacje.um.warszawa.pl/files/wytyczne_ws_dostepnosci_wydarzen_miejskich.pdf

Capitolo 3 - FAQ: Domande frequenti

Estratto dalla pubblicazione “Come rendere la cultura accessibile per persone con disabilità - FAQ: Domande frequenti” redatta da Culture Without Barriers Foundation nel 2018.

La pubblicazione è stata sviluppata come parte del progetto “Kultura, rajdy bez barrier”, cofinanziato dal Centro nazionale per la cultura nel panorama del programma Azione Cultura de 2018.

Fonte:

http://kulturabezbarier.org/container/Publikacja/publikacja_FKBB.pdf

Capitolo 4 - Buone abitudini

Estratto da “Summary of study visits within the framework of the Week of Culture Without Barriers project”, documento redatto da Culture Without Barriers Foundation (2017).

La pubblicazione è stata redatta nel panorama del progetto “Week of Culture Without Barriers in Poland”, cofinanziato dal National Centre for Culture (centro nazionale per la cultura) nel panorama del programma Azioni sulla Cultura del 2017.

Fonte:

<http://kulturabezbarier.org/container/publikacjaRajd/podsumowanie.pdf>

Autori: Marta Piwowarska, Culture Without Barriers Foundation