

Eventi culturali accessibili





Guida per arti performative inclusive
(teatro, danza e musica) per un pubblico
con e senza disabilità







Raccomandazioni e liste di controllo
per la Svizzera italiana

Servizio Cultura inclusiva di Pro Infirmis
Sensability – Experten für Inklusion
Percento culturale Migros

Publicato nell'ottobre 2019
Versione italiana: dicembre 2020

Indice

	Accesso diretto alle liste di controllo
	Accesso diretto ai capitoli
	Accesso diretto all'indice
	Funzione di ricerca testo: menù → Modifica → Trova

1.	Use della presente guida per arti performative	4
2.	Che cosa significano accessibilità e inclusione culturale?	9
	a) Che cosa significa disabilità?	10
	b) Che cosa significa inclusione?	11
	c) La partecipazione culturale inclusiva è una questione di atteggiamento	12
3.	Chi trae maggior beneficio dalle manifestazioni accessibili?	14
	<i>Consiglio: pittogrammi raccomandati per le forme di disabilità</i>	16
	a) Ospiti con disabilità uditive	17
	b) Ospiti con disabilità visive	18
	c) Ospiti con difficoltà di mobilità	19
	d) Ospiti con disturbi cognitivi	20
	e) Ospiti con disturbi psichici	21
	f) Ospiti con limitazioni dovute all'età	22
	g) Gli eventi inclusivi vanno a beneficio dell'intero pubblico	23
4.	Sei tappe per un evento culturale accessibile	24
	Tappa 1 – Informazioni preliminari e prenotazione	27
	a) Mezzi di comunicazione	28
	1) Mezzi di comunicazione accessibili	→  30
	2) Informazioni sull'accessibilità architettonica	→  33
	3) Informazioni sugli ausili per accedere ai contenuti	→  35
	4) Possibilità e persone di contatto	→  37
	<i>Excursus – La comunicazione in Lingua facile</i>	38
	b) Canali di distribuzione e comunicazione	→  40
	c) Procedura di prenotazione	→  43

Tappa 2 – Trasferta, fermate e parcheggi	→ <input checked="" type="checkbox"/>	46
Tappa 3 – Accessibilità architettonica		50
a) Accesso all'edificio e mobilità al suo interno	→ <input checked="" type="checkbox"/>	52
<i>Excursus – Disposizioni della norma SIA 500 e della norma VSS 640 075</i>		58
b) Orientamento, segnaletica, acustica e illuminazione	→ <input checked="" type="checkbox"/>	62
c) Spazi in cui si svolgono gli eventi con posti a sedere	→ <input checked="" type="checkbox"/>	66
d) Spazi in cui si svolgono gli eventi con posti in piedi	→ <input checked="" type="checkbox"/>	70
e) Servizi igienici	→ <input checked="" type="checkbox"/>	73
f) Area gastronomia	→ <input checked="" type="checkbox"/>	76
<i>Excursus – Istituzioni culturali e festival che si svolgono in numerosi luoghi, e manifestazioni con sedi temporanee all'esterno</i>		79
<i>Excursus – Accesso privo di ostacoli al palco e al backstage</i>		81
Tappa 4 – Accoglienza e sostegno degli ospiti		83
a) Assistenza agli ospiti prima dell'evento	→ <input checked="" type="checkbox"/>	85
b) Assistenza agli ospiti nell'area gastronomia	→ <input checked="" type="checkbox"/>	91
Tappa 5 – Ausili per l'accesso ai contenuti	→ <input checked="" type="checkbox"/>	95
<i>Consiglio: pittogrammi raccomandati per gli ausili per l'accesso ai contenuti</i>		100
a) Personale sensibilizzato e formato		101
b) Impianti di diffusione sonora e impianti acustici		102
c) Soprattitoli e sottotitoli		104
d) Interpretariato nella lingua dei segni		105
e) Audiodescrizione		106
f) Visite guidate e introduzioni descrittive e tattili		107
g) Produzioni basate sull' <i>aesthetics of access</i>		108
h) Setting a bassa soglia e <i>relaxed performance</i>		109
i) Personale di accompagnamento		110
j) Consegna di testi accompagnatori		112
k) Mezzi di comunicazione in Lingua facile		112
Tappa 6 – Congedo e rientro a casa	→ <input checked="" type="checkbox"/>	114
5. Formazione e consulenza fornite da persone con disabilità		117
6. Ringraziamenti		120
7. Impressum		121

1. **Uso della presente guida per arti performative**

La creazione culturale tocca tutte le persone in modo molto individuale. Le istituzioni culturali con un approccio inclusivo si attivano affinché l'esperienza offerta sia fruibile da un vasto e variegato pubblico, anche dalle persone con disabilità. La presente guida per arti performative inclusive è dunque un appello a tutti gli organizzatori di eventi legati al mondo del teatro, della danza e della musica: spalancate anche voi la vostra infrastruttura e le vostre offerte culturali, eliminate gli ostacoli che le persone con disabilità interessate alla cultura potrebbero incontrare, create accessi privi di barriere e nuove possibilità di incontro inclusive. In qualità di organizzatori di eventi culturali inclusivi, vi aprite così a un nuovo pubblico, destinato a diventare sempre più importante a fronte dello sviluppo demografico, attuando allo stesso tempo la Convenzione dell'ONU sui diritti delle persone con disabilità.



1. Uso della presente guida per arti performative

Scopo della guida

Gli organizzatori di eventi inclusivi legati al mondo del teatro, della danza e della musica tengono in considerazione le esigenze delle persone con disabilità interessate alla cultura ed eliminano gli ostacoli che impediscono l'accesso. Per questa fascia di pubblico, l'accesso senza ostacoli al luogo dell'evento e alla manifestazione deve essere garantito attivamente a diversi livelli. Con la presente guida, spieghiamo quali condizioni quadro devono essere date affinché le persone con disabilità possano beneficiare pienamente delle offerte culturali. Intendiamo così avviare un cambiamento nel modo di pensare, non più incentrato sul deficit, bensì sul potenziale. Chi è interessato alle proposte culturali deve poter semplicemente prendervi parte.

A che cosa devono però prestare attenzione gli organizzatori, quali misure devono attuare e come devono procedere? La presente guida fornisce consigli concreti e pragmatici per organizzare manifestazioni culturali accessibili e inclusive. Gli obiettivi perseguiti sono due: la fruizione culturale accessibile per le persone con disabilità e l'attuazione di nuove modalità inclusive di accesso alla cultura quale valore aggiunto per l'intero pubblico. Altri pilastri portanti della cultura inclusiva, quali la presenza di persone con disabilità come parte attiva sul palco o nell'organico delle istituzioni culturali, sono qui affrontate solo marginalmente.

Primo obiettivo: partecipazione inclusiva e paritaria

Per le persone con disabilità, l'apertura a una maggiore possibilità di una fruizione culturale fondata sul principio delle pari opportunità presuppone l'accessibilità architettonica del luogo della manifestazione, e l'accesso alle esperienze promosse e ai contenuti dell'evento. Non sono richieste soluzioni speciali su misura ed eccezionali, bensì possibilità di accesso inclusive che vadano a beneficio dell'intero pubblico. Affinché l'offerta culturale possa essere fruita dalle persone con disabilità, occorre pure una trasmissione priva di barriere delle informazioni preliminari necessarie, anche in questo caso inclusiva in tutti i canali di comunicazione e, a titolo integrativo, in canali specifici per determinati gruppi mirati. Per fare in modo che gli ospiti si sentano a loro agio e benvenuti, servono inoltre collaboratrici e collaboratori sensibilizzati e formati.



Tutti questi aspetti sono tematizzati a fondo nella presente guida, focalizzata sulle esigenze dei visitatori con disabilità uditive o visive, con difficoltà di mobilità oppure con disturbi cognitivi o psichici. Le persone con disabilità costituiscono in Svizzera il 20 per cento della popolazione, non sono pertanto una minoranza trascurabile e la loro presenza come pubblico è destinata ad aumentare sempre più nei prossimi anni. La maggior parte della popolazione dovrà fare i conti con limitazioni dovute all'età, ma in pochi vorranno rinunciare all'abituale fruizione di eventi culturali. Tutti desidereranno continuare a essere parte del pubblico e avere un accesso privo di ostacoli.

Secondo obiettivo: accessibilità quale valore aggiunto per tutti

L'accessibilità delle offerte culturali rappresenta spesso un valore aggiunto per l'intero pubblico. Oltre alla possibilità di nuovi incontri, c'è anche ad esempio l'aspetto dei mezzi di comunicazione aperti e privi di barriere, utili non solo alle persone con disabilità. Un testo ben strutturato, stampato in caratteri ben leggibili e redatto con parole di immediata comprensione fa infatti comodo a tutti gli ospiti. Lo stesso vale per l'accessibilità architettonica: vie di collegamento prive di ostacoli sono utili a persone in sedia a rotelle, ad anziani con il deambulatore, a famiglie con carrozzine e passeggini o a grandi gruppi di persone; pure una buona segnaletica, acustica e illuminazione sono apprezzate da tutti gli ospiti.

Anche gli ausili che rendono accessibile il contenuto alle persone con disabilità costituiscono spesso un valore aggiunto per l'intero pubblico. Questo aspetto racchiude per gli organizzatori di eventi di arti performative un grande potenziale di innovazione artistica: soprattitoli descrittivi, interpretariato nella lingua dei segni, visite guidate descrittive e tattili del palco offrono pure alle persone SENZA disabilità uditive e visive impressioni sensoriali ed esperienze inedite. Nuovi formati culturali, come setting a bassa soglia o *relaxed performance*, sono invitanti per i più svariati gruppi di pubblico. Nelle produzioni improntate all'*aesthetics of access*, gli ausili all'accesso, come i soprattitoli, le audiodescrizioni o il linguaggio dei segni, sono integrati come strumenti artistici con un valore aggiunto per tutti gli spettatori.

Struttura e contenuto della guida

Nelle prossime pagine, ci avviciniamo all'argomento di fondo con tre domande centrali: che cos'è la disabilità?, che cosa significa inclusione?, che cosa rende possibile la partecipazione culturale inclusiva? Presentiamo poi le differenti forme di disabilità e ne approfondiamo le esigenze e gli ostacoli specifici.

In seguito, entriamo nel vivo. Lungo un percorso, riproduciamo in modo molto concreto e riferito alla prassi le singole tappe di una manifestazione culturale accessibile. Ogni



tappa è stata analizzata tenendo conto degli ostacoli spesso presenti e delle esigenze degli ospiti con disabilità, traendone raccomandazioni pratiche sotto forma di liste di controllo: da un lato misure che consideriamo imprescindibili («elementi fondamentali»), dall'altro ulteriori raccomandazioni importanti, in genere commisurate alle esigenze di ospiti con disabilità specifiche («elementi specifici»).

Andando con ordine, spieghiamo quali presupposti devono creare le istituzioni culturali inclusive: per una comunicazione priva di barriere delle offerte culturali e per il processo di prenotazione (tappa 1), per la raggiungibilità priva di ostacoli per gli ospiti con disabilità (tappa 2), per l'accessibilità architettonica dei luoghi in cui si svolge la manifestazione (tappa 3), per l'accoglienza e il sostegno degli ospiti all'interno dell'istituzione culturale (tappa 4), per l'accesso ai contenuti della manifestazione (tappa 5) e infine per il commiato degli ospiti con disabilità e il loro rientro a casa (tappa 6).

In vari excursus e nel capitolo finale approfondiamo inoltre alcuni importanti aspetti di una manifestazione culturale accessibile, come ad esempio le due norme centrali per la costruzione priva di ostacoli, le specificità delle istituzioni culturali e dei festival con manifestazioni in diversi luoghi o con ubicazioni complesse all'esterno, la comunicazione con un linguaggio di immediata comprensione o in Lingua facile, la formazione e la consulenza fornita a istituzioni culturali e al loro organico da persone con disabilità nelle vesti di specialisti.

Gli organizzatori di eventi culturali interessati possono leggere la presente guida in tre modi: in modo selettivo, focalizzandosi sulle liste di controllo relative agli ambiti di maggiore interesse, integralmente dall'inizio alla fine seguendo le sei tappe di una manifestazione culturale accessibile oppure in modo mirato scegliendo di approfondire singoli concetti chiave partendo dall'indice.

Dalla lettura alla prassi

La presente guida è strutturata a moduli seguendo le tappe di una manifestazione culturale accessibile, perché in seno alle istituzioni culturali che presentano arti performative spesso l'attuazione delle misure nei singoli ambiti sono sotto la responsabilità di persone diverse (p.es. programma, comunicazione, assistenza agli ospiti, mediazione, infrastruttura, tecnica, gastronomia ecc.). Ogni responsabile o specialista dell'ambito in questione ha dunque la possibilità di selezionare le liste di controllo rilevanti per le tappe che lo concernono e concentrarsi unicamente su queste. A chi invece desidera capire meglio gli svariati temi, fortemente interconnessi, consigliamo la lettura integrale.

Le persone dietro la guida

Le lettrici e i lettori della presente guida beneficiano del frutto della collaborazione tra svariati specialisti con e senza disabilità che hanno raccolto rivendicazioni e richieste, esperienze e competenze nel campo del lavoro culturale inclusivo. La base è il punto di vista interno delle collaboratrici e dei collaboratori con disabilità affini alla cultura di Sensability, arricchito dalla prospettiva del Servizio Cultura inclusiva di Pro Infirmis, che da anni intrattiene scambi con diversi organizzatori di eventi culturali di arti performative di tutta la Svizzera. Un terzo aspetto è stato portato dal Percento culturale Migros, uno dei maggiori promotori privati della cultura in Svizzera: le aspettative politico-culturali.

Osservazioni sulla versione italiana

Per favorire la fluidità del testo, in alcuni casi viene adottata unicamente la forma maschile che, beninteso, sottintende sempre anche quella femminile.

Nella presente guida, il termine «accessibilità» è utilizzato per indicare l'assenza di ostacoli nel senso più ampio del termine, in riferimento sia all'ambito architettonico sia ad altri aspetti.

La presente guida è una traduzione della versione tedesca redatta nell'ottobre 2019.

Editori della guida

Servizio Cultura inclusiva di Pro Infirmis
www.culturainclusiva.ch

Sensability – Experten für Inklusion
www.sensability.ch

Percento culturale Migros
www.percento-culturale-migros.ch

Promotori della guida

Silvan Rüssli, Servizio Cultura inclusiva
Brian McGowan, Sensability

Berna e Zurigo, ottobre 2019



2. **Che cosa significano accessibilità e inclusione culturale?**

Secondo l'Ufficio federale di statistica, le persone con disabilità costituiscono il 20 per cento circa della popolazione svizzera. Per gli organizzatori di eventi culturali, la presente guida si occupa dunque di un importante potenziale segmento di pubblico, composto di persone con problemi di udito, vista o mobilità, con declini cognitivi o limitazioni a livello psichico dovuti per lo più a malattie, infortuni, infermità congenite o all'età che avanza. Come chi non ha disabilità, anche chi ne ha desidera partecipare attivamente alla vita sociale e frequentare in tutta semplicità eventi culturali. Spesso, però, ostacoli fisici, un'offerta non adeguata, pregiudizi e altre barriere mentali rendono difficile o impensabile l'accesso, escludendo di fatto le persone con disabilità dalla partecipazione culturale.

2. Che cosa significano accessibilità e inclusione culturale?



a) Che cosa significa disabilità?

Per la presente guida, ci orientiamo al modello interattivo di concezione delle disabilità, nel frattempo ampiamente riconosciuto e pure alla base della Legge federale sui disabili e della Convenzione dell'ONU sui diritti delle persone con disabilità. Secondo tale modello, le disabilità sono il risultato di un'interazione tra limitazioni individuali (p.es. l'ipovisione o la sordità) e ostacoli esistenti nell'ambiente (p.es. scritte non leggibili nella sala da concerti oppure la mancanza di sottotitoli a teatro). Questo approccio ha preso sempre più piede dalla fine degli anni Ottanta e oggi costituisce uno standard.

Per una migliore comprensione, vale la pena dare un'occhiata al passato. L'odierno modello interattivo, o basato sui diritti umani, è scaturito dal «modello sociale», che attribuisce l'origine delle disabilità innanzitutto all'ambiente. Prima di questo, per lungo tempo la disabilità è stata considerata una caratteristica individuale espressione di un deficit personale rispetto alla norma sociale, con focalizzazione sul problema medico (ad esempio il fatto che una persona non fosse in grado di sentire, vedere o camminare). Per

2. Che cosa significano accessibilità e inclusione culturale?

tale ragione, quel modello è chiamato «modello medico o individuale della disabilità» (al singolare), nel cui quadro si cercavano soluzioni individuali a problemi individuali allo scopo di riportare con misure mediche (protesi, fisioterapia, interventi chirurgici ecc.) le persone a una condizione che consentisse loro di usufruire delle strutture della società. La società in sé non aveva alcun obbligo.

Poiché i fattori ambientali sono una componente fondamentale del modello interattivo, oggi si cerca la soluzione al «problema disabilità» con un approccio sociale: le barriere dovute all'atteggiamento mentale e gli ostacoli fisici devono essere eliminati, e occorre far sì che non insorgano nemmeno al momento di nuove costruzioni o ristrutturazioni (p.es. di edifici o impianti) per evitare di svantaggiare le persone con limitazioni. Quando nella presente guida parliamo di «persone con disabilità», intendiamo persone con limitazioni perduranti (a livello di mobilità, vista e udito), cognitive o psichiche la cui partecipazione paritaria ad attività sociali è limitata dall'ambiente. Utilizziamo dunque l'espressione «persone con disabilità» per le persone con limitazioni a lungo termine le quali, interagendo con svariati ostacoli presenti nell'ambiente, complicano la partecipazione piena e paritaria alla società. Ricorriamo invece a «limitazione/i» e «malattia/e» per descrivere condizioni individuali.

Le limitazioni possono essere visibili (p.es. una persona in sedia a rotelle) e invisibili (p.es. un ospite audioleso che alla cassa non comprende le informazioni che gli vengono dette). Allo stesso modo, anche gli ostacoli possono essere più o meno palesi. A volte, per le persone SENZA disabilità è difficile riconoscere gli ostacoli, percepiti unicamente da chi mette al centro le interazioni tra le persone e l'ambiente, ossia le disabilità. Di alcuni ostacoli si viene di solito a conoscenza attraverso il contatto diretto con le persone con disabilità, perché soltanto loro possono spiegare che cosa le ostacola. Per la concezione e l'attuazione di misure volte al raggiungimento dell'assenza di ostacoli è pertanto necessario uno scambio continuo tra persone con e senza disabilità. La presente guida si fonda su un processo partecipativo, nel quale le persone con e senza disabilità devono essere coinvolte insieme per riuscire a cambiare l'ambiente e la società.

b) Che cosa significa inclusione?

Inclusione significa che ogni persona può partecipare in modo spontaneo e paritario a tutte le attività della società, a prescindere dall'aspetto, dalla lingua, dalla religione, dal grado di istruzione, dal potere d'acquisto, dalla presenza o no di una disabilità. Chiunque deve poter partecipare attivamente, a tutti i livelli. Ad esempio i bambini con e senza disabilità devono poter imparare insieme a scuola o i giovani con e senza disabilità uscire insieme in discoteca. Se ogni persona può partecipare in modo paritario e autodeterminato in tutti gli ambiti – formazione, lavoro, abitare, cultura e tempo libero – allora c'è inclusione. In ambito culturale, ciò implica che le persone con e senza disabilità interessate alla cultura possano seguire insieme in modo del tutto naturale uno spettacolo teatrale o un concerto, ma anche che la cultura non venga fatta PER le persone con disabilità, bensì in collaborazione CON loro, ad esempio pianificando e

2. Che cosa significano accessibilità e inclusione culturale?

attuando sin dall'inizio un ausilio per l'accesso ai contenuti, come l'audiodescrizione o l'interpretariato nella lingua dei segni, insieme a interessati alla cultura con disabilità visive e uditive, oppure stabilendo di comune accordo quali spettacoli scegliere a questo scopo. Per le persone con disabilità, la partecipazione culturale presuppone tuttavia sempre un accesso privo di ostacoli all'istituzione e alle manifestazioni, nonché una cultura dell'accoglienza vissuta, che veda e riconosca la diversità e le esigenze particolari come un valore aggiunto.

L'inclusione può essere definita anche in opposizione alla separazione o all'esclusione. Soprattutto nella cultura alta, per molto tempo è stato mantenuto un atteggiamento di stampo esclusivista. La cultura era messa in scena per coloro che ne facevano parte e veniva celebrato un senso del «noi» alimentato anche dalla distanza dagli «altri». Ne sono risultate strutture culturali per una «élite borghese colta» sana. Le persone con disabilità hanno vissuto per parecchio tempo – e spesso ancora oggi – in strutture separate e istituzioni a parte, e certo non per una loro libera e autodeterminata scelta, e nemmeno al centro della società, bensì ai suoi margini. Ora ci si allontana sempre più da queste due realtà e si cercano interfacce, punti di contatto e nuove forme di convivenza paritaria e di condivisione delle esperienze. È ormai palese che le offerte culturali esclusive hanno un problema di legittimazione, perché trascurano importanti gruppi della nostra società multisfaccettata. Al contempo, il pubblico dell'allora élite borghese colta si fa sempre più esiguo e, invecchiando, si scopre a sua volta affetto da disabilità. Attualmente, nella società in generale e nella cultura in particolare emerge con sempre maggior vigore la tendenza a riconoscere il valore aggiunto della diversità e della molteplicità, e a vivere e incoraggiare queste ultime con incontri e attività comuni. La cultura inclusiva, con la maggiore ricchezza di accessi, di setting e di formati, racchiude un enorme potenziale in termini di creatività. Offre l'opportunità di far convergere prospettive diverse, di osservare da un altro (o nuovo) punto di vista le interconnessioni e di puntare sull'inclusione invece che sulla separazione – tra il pubblico, sul palco, in team di lavoro misti.

c) **La partecipazione culturale inclusiva è una questione di atteggiamento**

In realtà, nessuna istituzione culturale desidera escludere attivamente una parte di pubblico interessata alla sua offerta. Con le persone con disabilità interessate alla cultura succede però proprio questo. Quasi mai per assenza di buona volontà, ma per carenza di conoscenze, oppure per via di altre priorità o presunte mancanze di risorse. Le istituzioni culturali inclusive delle arti performative, invece, puntano in modo molto consapevole sul valore aggiunto della molteplicità e della diversità. La molteplicità artistica è un aspetto importante del loro programma e del loro mandato culturale, quindi tra le loro fila si contano pure artisti con disabilità. La partecipazione culturale di un pubblico quanto più eterogeneo è per loro anche un impegno, un elemento centrale della loro essenza e della loro missione culturale. Vivono il mandato sociale



2. Che cosa significano accessibilità e inclusione culturale?

alla cultura come un'opportunità di fungere da motore della riflessione sulla diversità e da piattaforma d'incontro. Per loro è pertanto prioritario abbattere attivamente gli ostacoli che impediscono l'accesso alle persone con disabilità e creare condizioni quadro adeguate affinché anch'esse possano fruire della cultura. Una cultura dell'accoglienza inclusiva vissuta è per le istituzioni culturali con un atteggiamento inclusivo una parte naturale della loro missione e dei loro principi direttori. Che in questo modo il loro pubblico sia più variegato e le persone con disabilità interessate alla cultura diventino un nuovo importante segmento è un obiettivo dichiarato, con l'effetto aggiuntivo più che benvenuto che le offerte culturali inclusive spesso aprono maggiori accessi, altri setting e nuovi formati per il pubblico nella sua globalità.



3. Chi trae maggior beneficio dalle manifestazioni accessibili?

Tutti i membri della società interessati alla cultura, che abbiano o no una disabilità, desiderano poter fruire delle offerte culturali. Nella presente guida dedicata alle arti performative non è naturalmente possibile tematizzare le esigenze di tutti i gruppi di pubblico. Ci concentriamo sugli ospiti con disabilità, che a causa di malattia, infortunio, dalla nascita o per ragioni di età sono limitati nella mobilità, nella vista o nell'udito, oppure hanno limitazioni cognitive o psichiche. Tutti loro sono in vari modi ostacolati nell'accesso alle offerte culturali, oppure ne sono esclusi completamente. Delle misure raccomandate nella presente guida beneficia, oltre alle persone con disabilità, il pubblico intero.



3. Chi trae maggior beneficio dalle manifestazioni accessibili?



Di seguito, illustriamo in una panoramica le esigenze particolari delle persone con disabilità interessate alla cultura, gli ostacoli che ne limitano la fruizione e le misure raccomandate, il tutto suddiviso in base al tipo di disabilità. In veste di organizzatori di eventi culturali con un atteggiamento inclusivo, puntate sulla trasparenza nella vostra comunicazione: informate sull'accessibilità della vostra istituzione o manifestazione, e prestate attenzione alla terminologia corretta quando vi rivolgete a specifici gruppi di pubblico (p.es. «persone con disabilità uditive» o «persone con disturbi psichici»). Nei vostri mezzi di comunicazione, utilizzate pure i pittogrammi corretti per le differenti forme di disabilità, per i vostri ospiti sono spesso segnali importanti.

3. Chi trae maggior beneficio dalle manifestazioni accessibili?

Raccomandiamo di utilizzare i pittogrammi seguenti:



per le persone con disabilità uditive



per le persone con disabilità visive



per le persone con difficoltà di mobilità



per le persone con disturbi cognitivi



per le persone con disturbi psichici



per le persone con limitazioni dovute all'età



a) Ospiti con disabilità uditive

Gli ospiti con disabilità uditive sono persone che trovano ostacoli nell'ambiente per via di un udito limitato o mancante. Per loro, le informazioni trasmesse solo acusticamente non sono accessibili, o lo sono solo in parte. Quando si recano a un evento culturale, per loro è dunque essenziale avere un accesso visivo alle informazioni, in alternativa o a complemento di quello acustico, secondo il principio della multisensorialità. Questo presuppone la presenza di locali ben illuminati e mezzi di comunicazione facilmente leggibili.

Non esiste LA disabilità uditiva. Le limitazioni vanno da problemi d'udito di lieve entità a gravi limitazioni, fino alla sordità. Ogni grado comporta esigenze diverse da affrontare con misure di comunicazione differenti. Ad esempio, con le persone deboli d'udito che utilizzano apparecchi acustici o altri ausili come rinforzo, la comunicazione sonora di regola funziona bene. Le persone non udenti invece leggono spesso il labiale o comunicano nella lingua dei segni, che per loro è la «lingua madre», un linguaggio completamente diverso dalla lingua fonetica e scritta, e che costituisce un sistema linguistico visivo ben distinto. La lingua dei segni è parte di una cultura a sé. Come la lingua parlata, non è universale: le persone non udenti in Svizzera utilizzano la «Lingua Italiana dei Segni (LIS)», la «Deutschschweizer Gebärdensprache (DSGS)» e la «Langue des Signes Française (LSF)». Per la comunicazione scritta con persone non udenti dalla nascita è dunque particolarmente indicato un linguaggio di immediata comprensione, perché per loro la lingua scritta è una lingua straniera. Nella comunicazione orale, sono invece importanti una pronuncia chiara e una buona illuminazione per consentire la lettura labiale.

Per garantire agli ospiti con disabilità uditive l'accesso ai contenuti della vostra manifestazione culturale, sono necessari accorgimenti particolari, soprattutto impianti di diffusione sonora e impianti acustici, soprattitoli o sottotitoli e l'interpretariato nella lingua dei segni. Eventualmente, nel quadro dell'*aesthetics of access* questi ausili all'accesso possono essere integrati a livello artistico sin dalla concezione della produzione e non solo aggiunti alla fine. Per consentire alle persone con disabilità uditive di avvalersi senza ostacoli di tali ausili, è importante che possano prenotare posti adatti e avere ad esempio una buona visuale sul palco e i soprattitoli oppure sull'interprete nella lingua dei segni. In quest'ultimo caso, si prestano i posti davanti laterali, perché da lì si vedono bene l'intero palco e l'interprete. Pensate anche a dettagli importanti: l'interpretariato nella lingua dei segni deve ad esempio essere coordinato con l'illuminazione del palco per evitare che l'interprete si ritrovi all'improvviso al buio.



Consigli per offrire sostegno agli ospiti con disabilità uditive



b) Ospiti con disabilità visive

Gli ospiti con disabilità visive sono persone che trovano ostacoli nell'ambiente per via di una capacità visiva limitata o mancante. Proprio come non esiste LA disabilità uditiva, non esiste nemmeno LA disabilità visiva. Neppure le persone con disabilità visive costituiscono un pubblico omogeneo: i gradi delle limitazioni, che vanno dal vedere male alla cecità, sono tanto diversi quanto le esigenze che ne derivano. Per le persone cieche, l'assenza di informazioni acustiche o tattili nelle istituzioni culturali costituisce una grande difficoltà, mentre per le persone ipovedenti spesso sono le luci, i colori o i contrasti sfavorevoli a essere un ostacolo.

Molte persone con disabilità visive si avvalgono oggi di dispositivi di lettura dello schermo per accedere a informazioni digitali contenute ad esempio in siti internet, PDF, e-mail o app. Affinché possano informarsi autonomamente sulle vostre offerte culturali, contattarvi per e-mail o SMS, visitare il vostro sito o leggere il vostro programma, è necessario che i vostri mezzi di comunicazione siano privi di barriere. Di rilevanza centrale è anche una corretta gestione ad esempio alla biglietteria, al guardaroba, al momento di indicare il posto o nell'ambito della gastronomia. È dunque importante che le vostre collaboratrici e i vostri collaboratori siano sensibilizzati e formati sulle esigenze delle persone con disabilità visive. Eventualmente, potete offrire a coloro che ne fanno richiesta un sostegno per raggiungere il luogo dell'evento, ad esempio andando a prenderli alla fermata del bus o del treno e riaccompagnandovi al termine.

Anche per questo gruppo di pubblico potete orientarvi al principio della multisensorialità per l'accesso ai contenuti della vostra manifestazione culturale: offrite agli ospiti con disabilità visive accessi alternativi tramite l'udito e/o il tatto per compensare il senso limitato o mancante. Allo scopo, si prestano in particolare le audiodescrizioni (ascoltare invece di vedere), le visite guidate o le introduzioni descrittive e tattili (ascoltare, percepire ed esperire lo spazio invece di vedere). Tenete presente che gli ospiti con disabilità visive a volte sono accompagnati da cani guida, irrinunciabili mezzi ausiliari che devono poter accedere ovunque senza supplemento. I cani di assistenza sono lavoratori accuratamente istruiti che non si avvicinano alle altre persone, nessuno deve temerli. La persona vi dirà se il suo cane sopporta i rumori forti durante un concerto o uno spettacolo teatrale, e stabilisce se far entrare il cane nello spazio in cui si svolge l'evento oppure se lasciarlo in un luogo adatto all'interno dell'istituzione culturale.



Consigli per offrire sostegno agli ospiti con disabilità visive



c) Ospiti con difficoltà di mobilità

Gli ospiti con difficoltà di mobilità sono persone in sedia a rotelle, con il deambulatore, con altri mezzi ausiliari (bastoni, stampelle ecc.) o con altre difficoltà di deambulazione che per questo trovano ostacoli nell'ambiente. Anche lo spettro delle difficoltà di mobilità è ampio: ci sono ospiti che sono in grado di fare le scale da soli o con un sostegno e ospiti in sedia a rotelle per i quali le scale rappresentano un ostacolo insormontabile.

Durante la fruizione di manifestazioni culturali, le persone con difficoltà di mobilità si scontrano con ostacoli architettonici e naturali già sulla via per recarsi all'evento (gradini, pendenze, pavimentazioni irregolari ecc.), ragione per cui voi come organizzatori dovrete verificare tale percorso e comunicare quanto avete notato. Una volta giunti a destinazione, gli ospiti con difficoltà di mobilità devono avere la possibilità di entrare e muoversi autonomamente nell'istituzione. La fruizione culturale è spesso resa difficile o impossibile da gradini o soglie, rampe mancanti o troppo ripide, corrimano inesistenti, biglietterie o guardaroba fuori dalla portata di chi è in sedia a rotelle, ascensori troppo piccoli, montascale inadeguati, WC inagibili in sedia a rotelle o spazi insufficienti per assistere all'evento dalla sedia a rotelle. Per poter farsi un'idea dell'accessibilità dell'istituzione culturale, in fase di pianificazione della visita le persone con difficoltà di mobilità devono disporre di dettagli sull'assenza di ostacoli tra la fermata del bus o la stazione più vicina all'istituzione e sull'infrastruttura all'interno dell'edificio. Dove gli ostacoli sono di facile eliminazione, dovrete adottare pragmaticamente le misure del caso. Sul vostro sito e nel programma, pubblicate il contatto di un interlocutore ben istruito a cui gli ospiti con difficoltà di mobilità possano rivolgersi in caso di domande.

Spesso, gli ospiti con difficoltà di mobilità si recano agli eventi culturali con una persona di accompagnamento o assistenza. Consentite alle persone che prestano assistenza di entrare gratuitamente e assicuratevi che possano sedere accanto alla persona con difficoltà di mobilità in modo da intervenire in caso di bisogno durante l'evento. Tenete inoltre presente che difficilmente una serata romantica può riuscire se la persona accompagnatrice è seduta tre file più indietro... Sulla vostra piattaforma di vendita di biglietti, rendete possibile anche la prenotazione autonoma di posti in sedia a rotelle.



Consigli per offrire sostegno agli ospiti con difficoltà di mobilità



d) Ospiti con disturbi cognitivi

Gli ospiti con disturbi cognitivi sono spesso vittima di pregiudizi o stigmatizzazioni perché comportamenti attribuiti o effettivi sono considerati strani o inadeguati. Le cause e le manifestazioni delle limitazioni non potrebbero essere più diverse. In genere, disturbi dello sviluppo o declini cognitivi sono all'origine di atteggiamenti suscettibili di scatenare timore nelle persone che non conoscono questo tipo di comportamento. Il gruppo di pubblico costituito dalle persone con disturbi cognitivi include individui molto diversi, che vanno dalla persona con la trisomia 21 a quella con una lesione cerebrale, oppure con difficoltà di apprendimento o di lettura. Altrettanto diverse sono le esigenze.

Per l'informazione preliminare specifica per il gruppo mirato e per lo scambio con i vostri ospiti con disturbi cognitivi, è utile ricorrere a mezzi di comunicazione specifici in Lingua facile oppure alla comunicazione orale con un linguaggio di immediata comprensione. Per raggiungere il luogo dell'evento, molti di questi ospiti devono fare capo a un accompagnamento. In qualità di organizzatore di eventi culturali, potete ad esempio proporre un servizio per andare a prendere o accompagnare l'ospite oppure offrire una visita accompagnata di presentazione. Per il contatto personale sul posto con gli ospiti con disturbi cognitivi è fondamentale disporre di collaboratrici e collaboratori sensibilizzati e formati in grado di fornire un'accoglienza aperta e basata sulla semplicità. Ogni qual volta possibile, è bene rivolgersi direttamente all'ospite con disturbi cognitivi e non alla persona di assistenza o accompagnamento.

Nell'ottica dell'accesso ai contenuti della manifestazione, le condizioni quadro rivestono un'importanza sostanziale. Un aiuto specifico all'accesso è in particolare costituito da setting a bassa soglia, che consentono al pubblico di alzarsi o parlare anche durante lo spettacolo, di disporre di uno spazio in cui rilassarsi durante le pause e mai completamente al buio. L'ideale è concepire tali contesti consultando persone di questo gruppo di pubblico e se necessario i loro familiari. Eventualmente, dovrete proporre ai vostri ospiti con disturbi cognitivi posti adeguati affinché al bisogno possano allontanarsi dall'evento in tutta semplicità. È importante che la vostra resti un'offerta: gli ospiti sono perfettamente in grado di dirvi se desiderano accettarla o no.



Consigli per offrire sostegno agli ospiti con disturbi cognitivi



e) Ospiti con disturbi psichici

Gli ospiti con disturbi psichici sono persone che per via della loro malattia trovano ostacoli nell'ambiente. Anche loro sono spesso vittima di pregiudizi e stigmatizzazioni a causa del loro comportamento. Le manifestazioni delle loro limitazioni sono estremamente eterogenee, le più diffuse sono i disturbi d'ansia e le depressioni, seguite da disturbi bipolari, schizofrenia e dipendenza. Le limitazioni psichiche emergono spesso a fasi oppure divergono secondo la fase.

Di solito, non si vede che un visitatore di un evento culturale ha una limitazione psichica. A livello architettonico sono essenziali una buona illuminazione e una chiara indicazione dei percorsi di accesso all'istituzione culturale e all'interno dell'edificio affinché gli ospiti abbiano una percezione chiara di quanto accade attorno a loro, siano in grado di orientarsi con facilità e si sentano sicuri, un fattore quest'ultimo di enorme importanza per molte persone con disturbi psichici. In genere si scopre solo sul posto se un ambiente incute timore o è vissuto come minaccioso. Eventualmente, possono essere indicati un accompagnamento e un sostegno individuali degli ospiti con disturbi psichici da parte di personale sensibilizzato e formato, fermo restando che sono sempre loro a stabilire quale ambiente è accettabile ai loro occhi.

Nell'ottica della partecipazione culturale, pure per questo gruppo di pubblico gli ausili per accedere ai contenuti svolgono un ruolo fondamentale. Uno strumento specifico sono ad esempio le *relaxed performance*, durante le quali lo spazio non è immerso completamente nel buio, al bisogno è possibile lasciare la sala ed è disponibile uno speciale locale in cui ritirarsi in tranquillità. Le *relaxed performance* rinunciano anche a un'illuminazione intensa, a rumori forti e alla rappresentazione di scene di violenza fisica o psichica. Eventualmente, è possibile offrire agli ospiti mezzi ausiliari particolari, come protezioni per l'udito, o un sostegno specifico. Consentite loro di accomodarsi in posti laterali oppure di sedersi dove si sentono a loro agio. In caso di dubbio sulle misure da adottare per questo gruppo di pubblico, chiedete ai diretti interessati e magari anche agli artisti. Le persone creative possono spesso apportare preziose esperienze personali.



Consigli per offrire sostegno agli ospiti con disturbi psichici



f) Ospiti con limitazioni dovute all'età

Le limitazioni dovute all'età non costituiscono una specifica forma di disabilità, eppure il pubblico con tali limitazioni è sempre più numeroso. Gli anziani hanno spesso limitazioni che ne pregiudicano la mobilità, la vista, l'udito, in parte anche le capacità cognitive o la condizione psichica, e sovente pure la partecipazione sociale.

Per numerose istituzioni culturali, gli anziani sono un gruppo di pubblico importante e in continua crescita. Una grande parte delle misure volte ad agevolare l'accesso ai succitati cinque gruppi di pubblico con svariate forme di disabilità torna utile anche al pubblico più maturo: persone che fino a poco tempo prima erano in forma ultimamente si presentano con il bastone o il deambulatore, non si orientano più facilmente come una volta oppure portano un apparecchio acustico.

Anche per gli ospiti anziani che da tempo frequentano i vostri eventi potete dunque attuare adeguamenti nell'ottica di un migliore accesso. Questo non significa però stravolgere gli abituali formati a cui la fascia di pubblico più fedele è abituata. Già piccoli accorgimenti possono avere un grande effetto. Anticipare al pomeriggio spettacoli solitamente tenuti la sera può essere una benvenuta proposta per il pubblico più maturo. Riflettete anche su come consentire l'accesso agli spazi in cui si tiene l'evento agli ospiti con ausili alla deambulazione e come reagire alle limitazioni visive e uditive dovute all'età. Può inoltre valere la pena estendere il servizio navetta e le visite accompagnate di presentazione lanciati per le persone con disabilità anche agli ospiti anziani, soprattutto se hanno da poco perso la persona che di solito li accompagnava. Naturalmente, anche qui sussiste grande potenziale per formati nuovi e inclusivi, come quelli intergenerazionali (p.es. giovani e anziani).

g) **Gli eventi inclusivi vanno a beneficio dell'intero pubblico**

Molte misure presentate in questa guida per le arti performative hanno una doppia utilità: innanzitutto facilitare, se non semplicemente rendere possibile, l'accesso agli eventi per i visitatori con disabilità, ma pure apportare un valore aggiunto molto concreto al resto del pubblico. Se prendiamo gli ambiti dell'architettura, dell'infrastruttura e della comunicazione, questa doppia utilità delle misure inclusive è palese: accessi senza ostacoli e percorsi privi di soglie e altri impedimenti migliorano ad esempio la mobilità di tutte le persone, perché nessuno rischia di inciampare. Anche un'illuminazione e un'acustica di buona qualità vanno a beneficio di tutti, non solo delle persone con disabilità visive e uditive. Lo stesso discorso vale per il linguaggio di immediata comprensione e i caratteri ben leggibili nei mezzi di comunicazione delle istituzioni culturali.

Meno evidente ma altrettanto importante è la doppia utilità di molte misure inclusive nell'ambito del programma culturale: i sottotitoli di produzioni musicali e teatrali in lingua straniera sono ad esempio apprezzati da molti spettatori, non solo dalle persone con disabilità uditive. Una visita guidata descrittiva e tattile del palco offre ai partecipanti con e senza disabilità visive l'avvincente opzione di scoprire gli elementi di scena e i costumi anche tramite il tatto e l'udito, non solo con la vista. Nuovi formati inclusivi di spettacolo e mediazione, come setting a bassa soglia o *relaxed performance*, consentono all'intero pubblico, non solo alle persone con disturbi cognitivi e psichici, di vivere una rappresentazione, uno spettacolo o un concerto in un modo nuovo e più sciolto grazie alla possibilità di poter muoversi più liberamente e parlare anche durante l'evento senza per questo attirare gli sguardi irati dei vicini.

Le manifestazioni culturali inclusive aprono spesso accessi nuovi, diversi e più creativi ai contenuti culturali. Per le persone con disabilità, tali accessi sono imprescindibili e una condizione per la loro partecipazione culturale. Per il resto del pubblico sono un arricchimento della percezione che sovente rende l'esperienza più variegata e completa. Per molte istituzioni culturali, il motore dell'atteggiamento inclusivo è la creazione stessa di tali inedite possibilità, a cui si aggiungono nuove offerte d'incontro prima, durante e dopo l'evento inclusivo in virtù del pubblico spesso più ampio ed eterogeneo. Lo scambio reciproco consente alle persone con e senza disabilità interessate alla cultura di avvicinarsi così a prospettive di vita diverse e di abbattere i propri pregiudizi. Le manifestazioni prive di ostacoli sono pertanto di beneficio a tutte le persone con disabilità interessate alla cultura, al pubblico nella sua globalità e alla società intera.

4. Sei tappe per un evento culturale accessibile

Di seguito, vi invitiamo a osservare la vostra istituzione culturale dalla prospettiva degli ospiti con disabilità nel corso di una visita che si snoda lungo sei tappe: iniziamo dal momento della ricerca di informazioni e della prenotazione dei biglietti, passiamo alla trasferta e all'accessibilità architettonica, all'accoglienza e all'assistenza sul posto per finire con l'accesso ai contenuti della manifestazione, il congedo e il rientro a casa. Le raccomandazioni sono focalizzate sul miglioramento dell'accessibilità per le persone con disabilità come pubblico. Gli aspetti concernenti artisti o collaboratrici e collaboratori con disabilità sono qui trattati solo marginalmente.

4. Sei tappe per un evento culturale accessibile

All'inizio di ogni tappa sono espone le sfide in termini di accessibilità. Seguono le liste di controllo con gli elementi fondamentali, ossia raccomandazioni pratiche e proposte concrete. Gli organizzatori di eventi culturali inclusivi delle arti performative intenzionati a offrire un accesso privo di ostacoli si pongono come obiettivo l'implementazione graduale e successiva di tali elementi. Tutti i responsabili di un determinato ambito in seno alla vostra istituzione culturale – ad esempio comunicazione, infrastruttura, assistenza agli ospiti, programma o mediazione – ricevono con queste liste di controllo le raccomandazioni rilevanti per loro.

Liste di controllo pratiche con svariati consigli

Vi consigliamo di attuare in modo mirato gli elementi fondamentali riportati nelle liste di controllo. Non deve essere fatto tutto subito, procedete in modo graduale e pragmatico. Iniziate ad esempio con ausili selezionati per accedere ai contenuti focalizzandovi su specifiche forme di disabilità. In tutte le sei tappe, concentratevi sulle misure particolarmente rilevanti per tali forme di disabilità e che consentono un accesso globale. All'inizio di ogni tappa è esposto un concetto. L'ideale sarebbe elaborarlo insieme a persone con disabilità interessate alla cultura in qualità di esperte in materia. Avvaletevi della loro competenza anche per l'attuazione delle misure priorizzate.

A complemento degli elementi fondamentali, spesso rilevanti per più o per tutte le forme di disabilità, in ogni tappa trovate anche elementi specifici, ossia misure volte al miglioramento dell'accessibilità mirate per le singole forme di disabilità. Le forme di disabilità in questione sono sempre segnalate dal corrispondente pittogramma. Ci sono

4. Sei tappe per un evento culturale accessibile

organizzatori di eventi culturali delle arti performative che si concentrano in generale o per determinate manifestazioni su un determinato tipo di disabilità (p.es. ospiti non udenti o con disturbi cognitivi). Gli elementi specifici li informano su quali misure sono particolarmente utili in aggiunta agli elementi fondamentali.

Sì, le liste di controllo e le raccomandazioni sono corpose e dettagliate. In qualità di organizzatori di eventi culturali, troverete parecchio da fare lungo il cammino verso l'accessibilità e l'inclusione. Ma ne vale la pena, dato che le misure consentono ai vostri ospiti con disabilità di accedere alla vostra istituzione e al contempo costituiscono spesso un valore aggiunto per tutto il pubblico. Già piccoli miglioramenti possono avere grandi effetti. L'accessibilità priva di ostacoli e l'atteggiamento inclusivo vissuto sono i frutti di un processo a lungo termine. Incominciate con primi passi mirati e pian piano diventerete sempre più inclusivi su un piano globale. Il Servizio Cultura inclusiva di Pro Infirmis e Sensability sono volentieri a disposizione per fornire consulenza e contatti.

Tappa 1 Informazioni preliminari e prenotazione



Prima che una persona con disabilità decida di assistere a un vostro evento desidera farsi un'idea di quello che concretamente l'attende, scoprire se il luogo e la manifestazione sono accessibili e adeguati alle sue esigenze. Un accesso semplice e privo di barriere a informazioni preliminari di questo genere nei vostri mezzi di comunicazione è di grande importanza, assicuratevi pertanto che i vostri testi online e cartacei siano redatti con un linguaggio di immediata comprensione e strutturati senza barriere. Riunite le informazioni più importanti sull'accessibilità dell'istituzione e della manifestazione, e posizionatele sul vostro sito e sul programma in un punto subito visibile, con l'indicazione di contatti per le domande.

Le persone con disabilità necessitano talvolta di una consulenza individuale e devono poter trovare raggugli e prenotare i biglietti in svariati modi. Sul vostro sito e sul programma indicate pertanto i contatti per domande scritte e orali sul luogo in cui si

tiene la manifestazione, sulla manifestazione in sé e sul processo di prenotazione. Come interlocutori scegliete collaboratrici e collaboratori sensibilizzati e formati nei contatti con persone con disabilità. Affinché le vostre offerte culturali accessibili raggiungano effettivamente le persone con disabilità interessate, è inoltre necessaria una strategia informativa proattiva da pianificare per tempo. Trasmettete tutte le indicazioni sull'accessibilità con i vostri mezzi e canali di comunicazione inclusivi che si rivolgono a tutto il pubblico in generale e, a titolo integrativo, pure con media specifici importanti per le persone con disabilità.

a) Mezzi di comunicazione

Spesso, è l'accessibilità dei vostri mezzi di comunicazione a stabilire se una persona con disabilità è in grado di informarsi sulla vostra manifestazione o no. Assicuratevi pertanto che la ricerca di informazioni sia priva di ostacoli puntando su un sito e su stampati accessibili. In questo modo, anche le persone con disabilità visive che utilizzano un dispositivo di lettura dello schermo possono consultare il vostro sito, il programma in formato PDF accessibile e i testi (p.es. descrizioni di come raggiungere la vostra istituzione), e le persone con difficoltà di mobilità delle mani o delle braccia possono navigare in semplicità con la tastiera. È inoltre importante un utilizzo consapevole in tutti i mezzi di comunicazione, elettronici o stampati, di un linguaggio di immediata comprensione o della Lingua facile.

È fondamentale che i media elettronici e cartacei abbiano una struttura chiara e che le informazioni sull'accessibilità architettonica della vostra istituzione e sugli ausili all'accesso ai contenuti della vostra manifestazione siano riuniti in un unico punto immediatamente visibile. In una rubrica riepilogativa sul vostro sito e nel programma, riportate gli elementi principali circa l'accessibilità della vostra infrastruttura: parcheggi destinati alle persone con disabilità, accesso senza ostacoli, posti per persone in sedia a rotelle nello spazio in cui si tiene l'evento, impianti acustici, WC adatti alle sedie a rotelle e sistemi di guida che forniscono indicazioni per raggiungere il luogo dell'evento o al suo interno. Dichiarate di quali ausili per l'accesso ai contenuti vi avvalete, come soprattitoli, interpretariato nella lingua dei segni, audiodescrizioni, setting a bassa soglia degli spettacoli, *relaxed performance* ecc. Accordate l'ingresso gratuito a chi assiste una persona con disabilità e libero accesso ovunque ai cani guida o di assistenza.

Per i media online, deve inoltre essere rispettato lo standard di accessibilità eCH-0059, ossia lo standard vigente dell'Associazione eCH, i cui scopi sono la promozione dell'e-government in Svizzera e la messa a disposizione secondo criteri unitari di informazioni pubblicamente accessibili: www.ech.ch/standards/43052 (sito in tedesco e francese).

Quando assegnate mandati di ristrutturazione o creazione del vostro sito, badate a che questi criteri siano tenuti in considerazione sin dall'inizio. Così facendo, l'attuazione sovente non comporta costi aggiuntivi. Per essere sicuri che i mezzi di comunicazione online e cartacei siano accessibili, l'ideale è coinvolgere persone con disabilità in qualità di esperti sin dall'elaborazione e nel processo di ottimizzazione. Collaborate inoltre con web designer e grafici con una solida esperienza nella realizzazione priva di barriere. Nei vostri media online, oltre al testo scritto ricorrete anche a file audio e video.



Guida all'accessibilità dell'Associazione eCH per siti internet accessibili (in tedesco)

Le quattro liste di controllo seguenti, nonché l'exkursus «La comunicazione in Lingua facile» spiegano a che cosa occorre prestare attenzione affinché i mezzi di comunicazione siano accessibili e come trasmettere efficacemente tutte le informazioni rilevanti sull'accessibilità architettonica, sugli ausili per accedere ai contenuti e sulle possibilità di contatto.

Lista di controllo 1

Mezzi di comunicazione accessibili

Elementi fondamentali



Assicuratevi che i vostri media online siano accessibili: sito internet, newsletter, media sociali ecc. Per la loro ottimizzazione, procedete come segue.

- L'obiettivo è raggiungere almeno il livello di conformità AA ai sensi dello standard eCH-0059.
- Se ancora non dovesse essere così, al più tardi alla rielaborazione successiva date l'incarico di strutturare i media online affinché siano accessibili.
- Assicuratevi che durante la rielaborazione l'assenza di barriere venga verificata da persone con disabilità.
- Se la rielaborazione successiva fosse prevista fra parecchio tempo, procedete al più presto a miglioramenti mirati. Elaborateli con il coinvolgimento di persone con disabilità, chiedendo loro di verificare i vostri media online.



Assicuratevi che i vostri stampati siano accessibili: programma, volantini, manifesti ecc. Fatene verificare l'assenza di barriere da persone con disabilità e procedete quanto prima ai miglioramenti necessari.



Collaborate con web designer e grafici con una solida esperienza nella realizzazione priva di barriere. Per i vostri mezzi di comunicazione online e stampati, osservate le regole seguenti.

- Utilizzate caratteri sufficientemente grandi, ben leggibili e senza grazie.
- Rendete possibile sul vostro sito il passaggio a caratteri più grandi.
- Redigete testi brevi con un linguaggio di immediata comprensione.
- Prestate attenzione a strutturare in modo chiaro testi e rubriche.
- Utilizzate contrasti sufficienti tra caratteri e sfondo.
- Non utilizzate foto, illustrazioni o grafici come sfondo di testi.
- A ogni immagine accessibile online aggiungete la descrizione affinché il testo alternativo possa essere letto dai dispositivi di lettura dello schermo.
- Accertatevi che tutti i documenti di testo e PDF che mettete a disposizione online siano accessibili per i dispositivi di lettura dello schermo (p.es. descrizione di come raggiungere la vostra istituzione, programma ecc.).
- Per gli stampati, utilizzate carta patinata opaca, non lucida.



Collocate le informazioni seguenti sulla cultura dell'accoglienza e sull'accessibilità in una rubrica riassuntiva subito visibile sul sito e nel programma.

- Informazioni più importanti sull'accessibilità architettonica del luogo in cui si tiene l'evento (cfr. al proposito la lista di controllo 2)
- Informazioni più importanti sugli ausili per accedere ai contenuti della manifestazione (cfr. al proposito la lista di controllo 3)
- Indicazione delle possibilità di contatto e delle persone a cui rivolgersi in caso di domande (cfr. al proposito la lista di controllo 4)

Al momento di impaginare il sito e il programma, badate a una navigazione semplice, alla rapida reperibilità della succitata rubrica e a una sua corretta denominazione (p.es. «Accessibilità» od «Ospiti con disabilità»).



Avvaletevi di pittogrammi per segnalare l'accessibilità, prestando attenzione a usarli in modo coerente e corretto nei vostri mezzi di comunicazione. Utilizzate i pittogrammi in aggiunta al testo.






- Pittogrammi per le differenti forme di disabilità (raccomandiamo di utilizzare i pittogrammi riportati al capitolo 3)
- Pittogrammi per i diversi ausili implementati per accedere ai contenuti (raccomandiamo di utilizzare i pittogrammi riportati al capitolo 4, tappa 5)



Trasmettete informazioni importanti e offerte specifiche sul sito e in altri media online anche tramite canali acustici e audiovisivi (principio della multisensorialità) o con testi in Lingua facile. Ricorrete in modo mirato ai mezzi di comunicazione seguenti.

- Testi scritti per tutti coloro che preferiscono leggere le informazioni
- File audio per coloro che preferiscono ascoltare piuttosto che leggere (particolarmente adatti anche per le persone con disabilità visive)
- Video per tutti coloro che preferiscono vedere e ascoltare piuttosto che leggere (con sottotitoli, adatti anche per persone con disabilità uditive)
- Brevi video nella lingua dei segni per le persone non udenti
- Testi in Lingua facile per le persone con disturbi cognitivi

Elementi specifici

-  Per le persone con disabilità uditive, sottotitolate i video e i file audio sul sito e in altri media online, e/o approntatene la traduzione nella lingua dei segni per le persone non udenti. I video «in breve» nella lingua dei segni sono apprezzati dalle persone non udenti e possono essere trasmessi loro in modo mirato tramite i media sociali.
-   Riassumete i contenuti dei file audio in testi in Lingua facile per le persone con disturbi cognitivi o in testi redatti in modo semplice per le persone non udenti o con disabilità uditive (non tutte le persone con disabilità uditive sono in grado di comprendere bene il linguaggio scritto), e metteteli a disposizione come download oppure come copie cartacee nel luogo in cui si tiene l'evento.
-   Offrite gli stampati anche con caratteri di grandi dimensioni o in Braille e consegnateli su richiesta alle persone con disabilità visive nel luogo in cui si tiene l'evento. Non tutte le persone con disabilità visive conoscono l'alfabeto Braille. In alternativa, verificate il possibile impiego di file audio e della funzione di lettura ad alta voce di testi online con l'apposito pulsante.

Lista di controllo 2

Informazioni sull'accessibilità architettonica

Elementi fondamentali



Informate i vostri ospiti sull'accessibilità architettonica del luogo in cui si tiene l'evento. Indicate sul sito e nel programma se i seguenti elementi importanti di accesso all'infrastruttura sono presenti o no.

- Parcheggio per persone con disabilità o possibilità di parcheggiare veicoli adibiti al trasporto di persone con disabilità (se disponibili, indicarne la quantità e la posizione esatta)
- Ingresso principale privo di ostacoli o eventuali ingressi alternativi
- Posti per persone in sedia a rotelle nello spazio in cui si tiene l'evento (con indicazione della quantità)
- Impianto acustico nello spazio in cui si tiene l'evento (con indicazione della tecnica)
- WC adatti alle sedie a rotelle nel luogo dell'evento

Segnalate inoltre esplicitamente se il tragitto per raggiungere il luogo dell'evento presenta ostacoli, e se necessario fornite una descrizione di tragitti e percorsi alternativi.



Indicate se lungo il tragitto per raggiungere l'evento o sul posto è disponibile un sistema di guida per gli ospiti con disabilità visive e, se sì, quale.

- Sistema di linee guida (demarcazioni tattilo-visive al suolo)
- Sistema digitale di guida e informazione (trasmissione di informazioni dal sensore allo smartphone del ricevente, p.es. MindTags)



Riportate le succitate informazioni sull'accessibilità architettonica per ogni singola sede in cui ha luogo l'evento, se la manifestazione si svolge in più luoghi e/o locali.



Accordate l'ingresso gratuito alle persone che prestano assistenza, e comunicatelo sul sito e nel programma.

4. Tappa 1 – Informazioni preliminari e prenotazione



Informate che i cani guida e di assistenza sono benvenuti, e che possono entrare ovunque senza supplemento.



Sul sito, pubblicate foto del luogo dell'evento che mostrino con chiarezza gli esterni e gli interni in modo da consentire agli ospiti con disabilità di poter farsi in anteprima un'idea di ciò che troveranno.



Allestite descrizioni e piani dettagliati del luogo in cui si tiene l'evento e metteteli a disposizione sul sito, evidenziando la biglietteria, il luogo o i luoghi in cui si svolge l'evento, i posti a sedere e/o in piedi senza ostacoli, l'ascensore, i servizi igienici, l'area gastronomia e i collegamenti privi di ostacoli sui piani e tra i piani.

Elementi specifici



Rilevate i più importanti dettagli architettonici e le dimensioni dell'infrastruttura all'interno dell'edificio e pubblicate queste informazioni sul vostro sito. Molti ospiti in sedia a rotelle o con ausili alla deambulazione possono così valutare se il luogo è per loro accessibile o no. In questo modo, riducete la necessità di ripetuti accertamenti e continue richieste di informazioni.



Utilizzate fotografie per illustrare l'accessibilità architettonica del luogo dell'evento, soprattutto se presenta particolarità che divergono dalle norme edilizie. Gli ospiti con difficoltà di mobilità o con limitazioni dovute all'età utilizzano sedie a rotelle o ausili alla deambulazione diversi e hanno pertanto esigenze diverse.



Se possibile, pubblicate sul sito informazioni su un tragitto per raggiungervi ben indicato e facile da trovare per gli ospiti con disturbi cognitivi o psichici, e accompagnate le informazioni con semplici foto, frecce e brevi testi redatti con un linguaggio di immediata comprensione o in Lingua facile.



Lista di controllo 3

Informazioni sugli ausili per accedere ai contenuti

Elementi fondamentali



Collocate in posizione ben visibile sul sito e nel programma informazioni sugli ausili implementati per accedere ai contenuti dell'evento. Oltre a menzionarli nel testo, metteteli in evidenza con i corrispondenti pittogrammi. Di seguito, riportiamo un elenco dei più importanti nell'ambito delle arti performative.

- Personale sensibilizzato e formato
- Impianti di diffusione sonora e impianti acustici
- Soprattitoli e sottotitoli
- Interpretariato nella lingua dei segni
- Audiodescrizione
- Visite guidate e introduzioni descrittive e tattili
- Produzioni basate sul principio *aesthetics of access*
- Setting a bassa soglia e *relaxed performance*
- Personale di accompagnamento
- Consegna di testi accompagnatori
- Mezzi di comunicazione in Lingua facile

I singoli ausili per accedere ai contenuti sono presentati nel capitolo 4, tappa 5. Vi invitiamo a prendere nota anche delle raccomandazioni lì esposte sulla comunicazione e sull'attuazione.



Nei vostri mezzi di comunicazione, segnalate sistematicamente per ogni singolo evento gli ausili specifici disponibili per accedere ai contenuti.



Comunicare attivamente di essere volentieri a disposizione degli ospiti con disabilità per fornire maggiori informazioni sull'assenza di barriere o sugli ausili per accedere ai contenuti.



Indicate nei vostri mezzi di comunicazione che le persone che prestano assistenza a ospiti con disabilità in linea di principio hanno ingresso gratuito.

4. Tappa 1 – Informazioni preliminari e prenotazione

-
Informate circa le riduzioni sui biglietti a cui hanno diritto specifici gruppi di pubblico ed elencatele tutte (AVS, AI ecc.)
-
Integrate la descrizione dettagliata degli eventi sul sito e nel programma con un breve riassunto in Lingua facile.
-
Informate se l'evento prevede scene di violenza fisica o psichica e se i suoni o le luci sono particolarmente intensi.

Elementi specifici



.....
Sul sito e in altri media online, mettete a disposizione le informazioni sui contenuti degli spettacoli o dei concerti anche sotto forma di file audio (introduzioni audio) per le persone con disabilità visive, di brevi video nella lingua dei segni per le persone con disabilità uditive e di testi in Lingua facile per le persone con disturbi cognitivi.

Lista di controllo 4

Possibilità e persone di contatto

Elementi fondamentali



.....
Sul sito e nel programma, informate su come contattarvi in caso di domande. Offrite alternative, sia orali sia scritte (principio della multisensorialità).

- Numero di telefono
- Indirizzo e-mail
- Numero di cellulare per SMS
- Indirizzo postale



.....
Assicuratevi che le interlocutrici e gli interlocutori indicati siano informati a fondo e in grado di fornire sempre raggugli competenti in materia di accessibilità architettonica e ausilii per accedere ai contenuti.



.....
Esponete gli orari di presenza delle persone di contatto e, nel limite del possibile, indicate i nomi di chi è in grado di fornire informazioni alle persone con disabilità.



.....
Assicuratevi che solo collaboratrici e collaboratori istruiti e formati vengano impiegati per fornire informazioni. Per l'istruzione, utilizzate anche documentazioni scritte corredate da liste di controllo.

Excursus

La comunicazione in Lingua facile

Le istituzioni culturali utilizzano per la loro comunicazione testi che devono poter essere accessibili, letti e compresi possibilmente da tutti. Vale quindi la pena annettere grande importanza all'assenza di barriere e alla comprensibilità degli scritti, e osservare le raccomandazioni della presente guida in merito al livello linguistico adatto. Di seguito spieghiamo che cos'è la Lingua facile, da non confondere con il più generico linguaggio di immediata comprensione.

- **La Lingua facile** – chiamata pure linguaggio semplificato, linguaggio facilitato o lingua semplice – è una lingua scritta semplificata in base a precise regole che permette di raggiungere anche le persone che per i più svariati motivi sono confrontate con difficoltà di lettura. Il Servizio di Lingua facile di Pro Infirmis Ticino e Moesano offre traduzioni di testi in Lingua facile nei tre livelli A1 (molto facile), A2 (facile) e B1 (medio), equivalenti a quelli del Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue. L'effettiva comprensibilità dei testi è verificata da persone con difficoltà di lettura. www.servizio-lingua-facile.ch.
- **Livello A1:** forma fortemente semplificata della lingua italiana, si rivolge alle persone con grandi difficoltà di lettura e comprensione (p.es. con disabilità intellettive). Nei testi di livello A1 si utilizzano frasi molto corte e semplici, una per riga. Ogni frase trasmette un unico concetto con termini comuni e di uso quotidiano. La grammatica è semplice. Possono essere utilizzate immagini per facilitare la comprensione. È necessario ripetere i termini inseriti nel testo. Vanno evitate le negazioni. I caratteri sono grandi (possibilmente Arial 14 punti) e l'interlinea è ampia (1,5 punti). Alcune parole chiave sono in grassetto per aiutare il lettore a comprendere meglio le informazioni. Gli organizzatori di eventi culturali che utilizzano il livello A1 realizzano e trasmettono i loro testi in collaborazione con persone della cerchia interessata. La cooperazione con un istituto socio-educativo o un gruppo di autorappresentanza, ad esempio, consente di ideare, realizzare e verificare i testi prima di distribuirli tramite moltiplicatori o ambasciatori presso i gruppi mirati.
- **Livello A2:** forma semplificata della lingua italiana. Le informazioni contenute nel testo sono più dettagliate rispetto al livello A1 e il testo è organizzato in modo logico. I termini sono di uso quotidiano, se possibile non stranieri o gergali. Si evitano le subordinate complesse. I testi sono brevi, i caratteri sono

grandi (possibilmente Arial 14 punti) e l'interlinea è ampia (1,5 punti). Alcune parole chiave sono in grassetto per aiutare il lettore a comprendere meglio le informazioni. Questo livello permette alle persone di capire i principali contenuti di un documento. I testi sono esplicativi e apprezzati da molte persone, tra cui gli alloggiati che non padroneggiano l'italiano. Gli organizzatori di eventi culturali che desiderano rivolgersi a un pubblico con difficoltà di lettura propongono testi di livello A2 come alternativa o a complemento di testi complicati (p.es. sotto forma di riassunti introduttivi o di presentazione dello spettacolo).

- **Livello B1:** forma leggermente semplificata della lingua italiana. Questo livello è utile in particolare quando ci si rivolge al grande pubblico, a persone che conoscono un po' il mondo della cultura e alle persone che non padroneggiano il gergo specifico dell'ambito culturale in questione. Il livello B1 impone di optare per formulazioni chiare, a beneficio dell'intero pubblico. I testi sono brevi, i caratteri sono grandi (possibilmente Arial 14 punti) e l'interlinea è ampia (1,5 punti). Alcune parole chiave sono in grassetto per aiutare il lettore a comprendere meglio le informazioni. Il ricorso al livello B1 consente di rendere i mezzi di comunicazione accessibili e comprensibili a una vasta cerchia di persone, aumentandone così l'impatto.

Nell'area francofona della Svizzera, l'equivalente della Lingua facile è il «français facile à lire et à comprendre» (FALC), anch'esso proposto nei tre livelli A1 (molto facile), A2 (facile) e B1 (medio). Maggiori dettagli in proposito si trovano nella versione francese della presente guida.

Nell'area germanofona si distingue tra «leicht verständliche Sprache», «einfache Sprache» e «Leichte Sprache». Maggiori dettagli in proposito si trovano nella versione tedesca della presente guida.

b) Canali di distribuzione e comunicazione

Affinché le persone con disabilità interessate alla cultura notino i vostri eventi accessibili, è fondamentale che vi dotiate di una strategia accuratamente ponderata per la gestione dei mezzi di comunicazione. Nell'ottica di un atteggiamento inclusivo, è innanzitutto essenziale che diffondiate le informazioni sull'accessibilità architettonica della vostra istituzione culturale e sull'assenza di barriere degli eventi con gli stessi mezzi di comunicazione e tramite gli stessi canali di cui già vi avvalete per rivolgervi a tutto il vostro pubblico. Altrettanto importante e complementare è una comunicazione specifica: pubblicizzate in modo mirato e per tempo tramite i canali informativi delle persone con disabilità gli eventi in cui implementate determinati ausili per l'accesso ai contenuti, ma anche gli ausili permanenti, come un impianto acustico fisso. Avvaletevi di associazioni e istituzioni selezionate attive nel campo della disabilità come moltiplicatori e di persone con disabilità interessate alla cultura quali ambasciatori, e diffondete le vostre informazioni tramite i loro mezzi e canali di comunicazione per gruppi specifici (p.es. calendario degli eventi, newsletter, media sociali o contatti personali). Rendete moltiplicatori e ambasciatori anche i vostri co-offerenti e co-mediatori. Pubblicate raggugli sull'accessibilità architettonica e sui vostri eventi con ausili per l'accesso ai contenuti pure sulle principali piattaforme informative regionali e nazionali di associazioni e organizzazioni attive nel campo della disabilità. La lista di controllo seguente elenca tutto quello a cui bisogna prestare attenzione.

Lista di controllo 5

Canali di distribuzione e comunicazione

Elementi fondamentali



I canali d'informazione più importanti per le persone con disabilità sono i mezzi e i canali d'informazione inclusivi propri delle istituzioni culturali rivolti al pubblico nella sua globalità e quelli pensati per gruppi mirati specifici delle associazioni e organizzazioni attive nel campo della disabilità sul piano nazionale e delle loro sezioni regionali.



In linea di principio, informate i vostri ospiti con disabilità tramite i vostri mezzi di comunicazione inclusivi rivolti al pubblico nella sua globalità. Al bisogno, integrateli con mezzi di comunicazione per gruppi mirati specifici (p.es. file audio o stampati in caratteri grandi o Braille per gli ospiti con disabilità visive, brevi video nella lingua dei segni per gli ospiti con disabilità uditive, video o stampati in Lingua facile per gli ospiti con disturbi cognitivi ecc.).



Avvaletevi in modo mirato anche dei moltiplicatori e degli ambasciatori per trasmettere le vostre comunicazioni alle persone con disabilità. Fate giungere loro tempestivamente le informazioni più importanti sull'accessibilità architettonica e sui vostri eventi con ausili per l'accesso ai contenuti tramite i canali seguenti.

- Associazioni, organizzazioni e istituzioni attive regionalmente nel campo della disabilità sono per voi importanti moltiplicatori, dato che dispongono di mezzi e canali di comunicazione propri per gruppi mirati specifici (calendario degli eventi, newsletter, media sociali ecc.).
- Date vita a partenariati con moltiplicatori selezionati interessati alla vostra offerta culturale, e disposti a impegnarsi e a farvi accedere alla loro rete. Fateli diventare partner di cooperazione e co-offerenti. Investite tempo a sufficienza nella ricerca e nella cura dei partner giusti.
- Le persone con disabilità interessate alla cultura residenti nella vostra regione sono i vostri migliori ambasciatori, dato che conoscono bene le singole realtà e sanno come raggiungere i gruppi mirati specifici (tramite i media sociali, con contatti personali e altro).
- Anche in questo caso, date vita a partenariati con ambasciatori affini alla cultura, e disposti a impegnarsi e a farvi accedere alla loro rete. Coinvolgete gli ambasciatori rendendoli collaboratori e co-mediatori. Investite tempo a sufficienza per trovare e curare i contatti adatti.



.....

Pubblicate i ragguagli sull'accessibilità architettonica della sede dell'evento e sui vostri eventi privi di ostacoli in modo mirato anche su piattaforme regionali e nazionali volte a informare le persone con disabilità sulle proposte senza barriere per il tempo libero. Nella ricerca dei canali informativi più adatti, tenete presenti le piattaforme seguenti.

- Le piattaforme più importanti per pubblicizzare in modo mirato eventi accessibili sono quelle delle associazioni nazionali attive nel campo della disabilità, delle loro sezioni regionali e delle conferenze regionali di aiuto alle persone con disabilità, che informano i loro membri tramite i propri media online e stampati, e segnalano eventi.
- Tre piattaforme integrative nazionali con informazioni specifiche sull'accessibilità architettonica e dei contenuti sono la pagina dedicata all'accessibilità di Procap Svizzera (www.zugangsmonitor.ch), l'elenco dei sistemi di ascolto di Pro Auditio (www.hoeranlagen.ch) e la piattaforma dell'accessibilità «La Svizzera priva di ostacoli» di Pro Infirmis (www.proinfirmis.ch > La Svizzera priva di ostacoli).
- Una piattaforma complementare per la pubblicità mirata di eventi privi di ostacoli con i relativi ausili per l'accesso ai contenuti è costituita dalla rassegna «... Diversamente!» (www.diversamente.ch).

c) Procedura di prenotazione

I fruitori con e senza disabilità di un evento culturale desiderano poter prenotare i loro biglietti nel modo più semplice possibile. Le persone con disabilità preferiscono canali di comunicazione diversi secondo il tipo di limitazione, le prenotazioni dovrebbero pertanto poter essere fatte in vari modi, ad esempio per iscritto tramite un portale di vendita o per e-mail, oralmente al telefono o direttamente allo sportello della biglietteria. Assicuratevi che i processi di prenotazione siano gestiti da collaboratrici e collaboratori sensibilizzati e formati per comprendere le esigenze delle persone con disabilità, e che le pagine online di prenotazione siano senza barriere (come da standard di accessibilità eCH-0059). Nella fase di ideazione dei processi di prenotazione, fate in modo che i posti concepiti per le persone con disabilità siano direttamente selezionabili e prenotabili senza supplemento (p.es. posti in posizioni particolari o con ausili per l'accesso ai contenuti). Alcuni ospiti con disabilità arrivano con una persona di accompagnamento o assistenza, e devono pertanto prenotare due posti vicini (la persona che assiste dovrebbe poter avere l'ingresso gratuito). Altri sono accompagnati da cani guida o di assistenza, i quali dovrebbero poter accedere ovunque senza supplemento. Create inoltre ribassi sui prezzi dei biglietti per specifici gruppi di pubblico. Anche questi ultimi devono poter essere prenotati autonomamente senza supplemento. Se vi avvalete del portale di vendita di un partner esterno, passate in rassegna con quest'ultimo i punti della lista di controllo seguente e chiedete gli adeguamenti del caso.

Lista di controllo 6 Procedura di prenotazione

Elementi fondamentali

-
Fate in modo che le prenotazioni di biglietti e le domande sul processo di prenotazione siano sempre possibili oralmente e per iscritto senza supplemento.
 - Oralmente al telefono, di persona alla biglietteria
 - Per iscritto: portale di vendita biglietti, e-mail, SMS, funzione chat
-
Spiegate alle persone addette all'informazione che le richieste possono giungere da svariati canali e che devono rispondere attraverso quello da cui hanno ricevuto la domanda.
-
Prevedete riduzioni sui prezzi dei biglietti per specifici gruppi di pubblico (AVS, AI ecc.) e assicuratevi che anche questi tipi di biglietti siano prenotabili online.
-
Tenete presente che solo una parte delle persone con disabilità percepisce una rendita AI. Se accordate riduzioni ai beneficiari di rendite AI, offrite lo stesso prezzo anche agli ospiti con disabilità che non ne percepiscono.
-
In linea di principio, per tutti gli eventi offrite l'ingresso gratuito alle persone che prestano assistenza agli ospiti con disabilità. Informatene le vostre collaboratrici e i vostri collaboratori.
-
Indicate nella pianta della sala i posti specifici per le persone con disabilità e fate in modo che possano essere selezionati durante la procedura di prenotazione.
 - Posti per persone in sedia a rotelle con buona visuale sul palco
 - Posti con buona ricezione degli impianti acustici e con buona visuale sul palco per gli ospiti con apparecchi acustici o altri mezzi ausiliari uditivi
 - Posti nelle prime file con buona visuale sull'interprete nella lingua dei segni e sul palco per gli ospiti con disabilità uditive
 - Posti nelle prime file con buona ricezione dell'audiodescrizione e buona visuale sul palco per gli ospiti con disabilità visive
 - Posti laterali, nell'ultima fila o nei pressi dell'uscita per gli ospiti con disturbi cognitivi o psichici

- In particolare in luoghi grandi con posti in piedi, posti nell'area riservata priva di ostacoli per gli ospiti con disabilità

Assicuratevi che le persone di accompagnamento e assistenza possano prenotare i posti direttamente accanto a quelli destinati agli ospiti con disabilità.



Chiedete anche ai vostri partner esterni di vendita di biglietti di fare in modo che le persone con disabilità possano prenotare autonomamente e senza supplemento sui loro portali i posti speciali e le riduzioni per sé e le persone di accompagnamento e assistenza. Se non dovesse essere possibile, comunicate sul vostro sito e nel programma che, in alternativa, le persone con disabilità possono prenotare direttamente da voi i biglietti.



Ci sono persone con disabilità che possono sapere solo poco prima, talvolta il giorno stesso, se sono in condizione di fruire di un evento culturale o no. Rendete possibile la prenotazione provvisoria dei biglietti senza spese fino a poco prima dell'evento. I biglietti disdetti all'ultimo o non ritirati possono poi essere messi in vendita alla cassa serale.

Elementi specifici



Ci sono persone con disturbi psichici che possono valutare solo sul posto se il luogo non incute loro timore. Mostratevi concilianti in questi casi e accettate la restituzione dei biglietti se la fruizione dell'evento non fosse possibile.

Tappa 2 Trasferta, fermate e parcheggi



Per le persone con disabilità è molto importante poter raggiungere senza ostacoli il luogo dell'evento. Si tratta di uno dei fattori che contribuisce alla decisione se recarsi a una manifestazione oppure no. Informatevi quindi sulle esigenze delle persone con disabilità e verificate accuratamente il tragitto. I mezzi pubblici di cui si avvalgono i vostri ospiti sono privi di ostacoli? Qual è la fermata del bus o del treno priva di ostacoli più vicina? Com'è la situazione per i vostri ospiti con disabilità che scelgono di raggiungervi in auto o a piedi? Quali ostacoli incontrano sulla via e come possono essere rimossi o evitati? Ci sono parcheggi riservati alle persone con disabilità nelle vicinanze? Quali servizi di trasporto locali per persone con disabilità raccomandate e quali possibilità di passare a prendere gli ospiti potete offrire al bisogno? Documentate tutte le opzioni di trasferta senza ostacoli in base alla lista di controllo seguente, e comunicate tali informazioni tramite il vostro sito e altri canali.

Lista di controllo 7

Trasferta, fermate e parcheggi

Elementi fondamentali



Sul vostro sito, mettete a disposizione delle persone con disabilità descrizioni scritte del percorso per raggiungervi con indicazioni dettagliate per ciascuna possibilità (mezzi pubblici, auto, a piedi), tenendo conto dei punti seguenti.

- Dichiarate se i mezzi pubblici e la fermata del bus o del treno più vicina sono privi di ostacoli o no. Indicate in particolare la fermata dei mezzi pubblici senza ostacoli più vicina.
- Segnalate gli ostacoli (gradini, soglie, pendenze ecc.) sul percorso e spiegate come aggirarli.
- Indicate se lungo il tragitto è disponibile un sistema di guida per gli ospiti ciechi e ipovedenti e, se sì, quale.
- Integrate le descrizioni scritte con cartine e legende ben leggibili e facilmente comprensibili.
- Rendete disponibili le descrizioni come file di testo o PDF accessibili da scaricare per i dispositivi di lettura dello schermo.
- Istruite le persone che forniscono informazioni affinché siano in grado di esporre anche a voce la descrizione del tragitto.
- Per l'elaborazione di descrizioni particolari per persone cieche e ipovedenti, consultate sempre i diretti interessati.
- Assicuratevi che le informazioni pubblicate sul vostro sito siano sempre aggiornate.



Rilevate le coordinate GPS del luogo in cui si tiene l'evento, molte persone con disabilità usano infatti i navigatori sugli smartphone per orientarsi. Comunicate le coordinate alle persone addette alle informazioni e pubblicatele sul vostro sito.



Comunicate sul sito e nel programma se il luogo dispone di una quantità sufficiente di parcheggi a norma per persone con disabilità. Se ne ha, indicatene il numero e la posizione. Se non ne ha, realizzatene nel limite del possibile di propri oppure rivolgetevi alle autorità affinché ne creino su suolo pubblico. Se non fosse possibile, descrivete dove si trovano quelli più vicini.

4. Tappa 2 – Trasferta, fermate e parcheggi



Se realizzate parcheggi a misura di sedia a rotelle, osservate in particolare le norme seguenti in fatto di dimensioni e numero minimo.

- I parcheggi perpendicolari e a lisca di pesce devono essere larghi almeno 350 cm.
- I parcheggi laterali devono essere lunghi almeno 800 cm, sul lato del conducente deve esserci uno spazio contiguo di almeno 140 cm di larghezza senza cambiamenti di quota.
- La superficie deve essere piana, priva di giunti e antisdrucchiolo.
- La pendenza massima ammessa è del 2%.
- Nel limite del possibile, i parcheggi devono essere dotati di protezione dalle intemperie e vicini all'accesso dell'edificio adatto alle sedie a rotelle.
- I parcheggi adatti alle sedie a rotelle vanno contrassegnati con il simbolo dell'ICTA.
- Tra 1 e 50 parcheggi: almeno 1 deve essere adatto alla sedia a rotelle.
- Tra 51 e 100 parcheggi: almeno 2 devono essere adatti alla sedia a rotelle.
- Tra 101 e 150 parcheggi: almeno 3 devono essere adatti alla sedia a rotelle.
- Tra 151 e 200 parcheggi: almeno 4 devono essere adatti alla sedia a rotelle.
- Tra 201 e 300 parcheggi: almeno 5 devono essere adatti alla sedia a rotelle.
- Tra 301 e 500 parcheggi: almeno 6 devono essere adatti alla sedia a rotelle.
- Ogni ulteriori 250 parcheggi: 1 parcheggio in più adatto alla sedia a rotelle.



Informate sul vostro sito sulle offerte dei servizi di taxi locali e di trasporto per persone con disabilità, e indicatene i contatti.



Se il tragitto dalla fermata del bus o del treno più vicina fosse impegnativo (p.es. grande distanza o pendenze), verificate la fattibilità di andare a prendere su richiesta l'ospite con disabilità direttamente alla fermata e comunicate questa alternativa sul vostro sito.

Elementi specifici

-  Contrassegnate l'ingresso in grande e con una scritta con forti contrasti e ben leggibile per agevolare l'orientamento dei vostri ospiti con disabilità visive e anche di tutti gli altri.
-  In alternativa al servizio di accompagnamento, proponete agli ospiti di guidarli via telefono. Allo scopo, il tragitto deve poter essere descritto con informazioni tattili affinché gli ospiti possano prepararsi.
-  Accertate con specialisti dell'ambito della disabilità visiva se un sistema di guida su suolo pubblico fino al luogo dell'evento possa essere una valida soluzione. Rivolgetevi alle autorità chiedendo l'installazione di un sistema del genere.
-  Offrite ai vostri ospiti con disabilità uditive la possibilità di porre domande per iscritto via SMS o in una chat durante la trasferta verso il luogo dell'evento.
-    Fate in modo che il tragitto dalla più vicina fermata del bus o del treno al luogo dell'evento sia ben illuminato, sicuro e semplice, e collocate alla fermata e ai bivi più importanti cartelli indicatori ben visibili dotati di pittogrammi. In questo modo, aiutate le persone che devono orientarsi visivamente a trovare da sole la via.
-   Se il luogo dell'evento non dispone di parcheggi adatti alle persone con disabilità, offrite agli ospiti in sedia a rotelle o con ausili alla deambulazione una tessera per parcheggiare gratuitamente in stalli regolari a loro riservati davanti all'edificio. Assicuratevi che i parcheggi siano delle dimensioni giuste e comunicate quest'offerta alle persone addette alle informazioni. Verificate prima che i parcheggi alternativi siano privi di ostacoli.
-   Se offrite un servizio navetta, assicuratevi che il veicolo sia privo di ostacoli (p.es. rampa per gli ospiti con la sedia a rotelle o con ausili alla deambulazione, spazio sufficiente all'interno).
-   Se sul vostro sito comunicate possibilità di pernottamento, citate anche alberghi e pensioni privi di ostacoli nei pressi del luogo dell'evento o di fermate del bus o del treno prive di ostacoli.

Tappa 3 Accessibilità architettonica



L'accesso privo di ostacoli al luogo dell'evento e l'assenza di barriere tecnico-architettoniche nell'edificio sono imprescindibili per i vostri ospiti con disabilità. Verificate dunque questi aspetti in tutti i settori per il pubblico: ingresso principale (o eventualmente ingresso alternativo), accoglienza, atrio e biglietteria, guardaroba, spazio o spazi in cui si tiene l'evento, posti a sedere o in piedi, servizi igienici, area gastronomia e tutti i rispettivi collegamenti. Se il vostro evento dovesse svolgersi in più luoghi, verificate l'accessibilità tecnico-architettonica di ciascuno di essi. Se necessario, procedete al più presto alle migliorie del caso. Comunicate sul vostro sito e tramite altri canali quali settori sono senza ostacoli e quali eventualmente no.

Soprattutto negli edifici più datati, non sempre l'assenza di barriere tecnico-architettoniche è garantita e a volte è anche di difficile realizzazione. In questi casi, è dunque molto importante procedere in modo pragmatico a miglioramenti mirati. In tutta la Svizzera, la nuova costruzione, la ristrutturazione, la riparazione o il cambiamento di destinazione di edifici e impianti per istituzioni culturali, anche temporanee, sono soggetti alle prescrizioni legali in materia di costruzione senza ostacoli. È importante che gli uffici di progettazione ne tengano conto sin dall'inizio di un nuovo lavoro. In Svizzera, sono due le norme che disciplinano l'assenza di ostacoli di edifici e infrastrutture: la norma SIA 500 «Costruzioni senza ostacoli», concernente edifici nuovi, ristrutturazioni, riparazioni e cambiamenti di destinazione di edifici e impianti, e la norma VSS 640 075 «Hindernisfreier Verkehrsraum / Espace de circulation sans obstacles», riguardante invece tutte le infrastrutture del traffico accessibili al traffico pedonale. Nella presente guida per le arti performative, le due norme costituiscono i requisiti tecnico-architettonici minimi e la base di quanto segue (cfr. excursus «Disposizioni della norma SIA 500 e della norma VSS 640 075»).



Riassunto (in tedesco) di Sensability della norma SIA 500

Riassunto (in tedesco) di Sensability della norma VSS 640 075

Di seguito, sono presentati con raccomandazioni pratiche gli elementi più importanti: accesso all'edificio e mobilità al suo interno, orientamento, segnaletica, acustica e illuminazione, posti a sedere, posti in piedi, servizi igienici e area gastronomia. Le due norme citate contengono per ciascuno ulteriori approfondimenti. In tre excursus vengono inoltre spiegate meglio le disposizioni della norma SIA 500 e della norma VSS 640 075, e trattati tre importanti casi speciali: istituzioni culturali e festival che si svolgono in numerosi luoghi, manifestazioni con sedi temporanee all'esterno, e accesso privo di ostacoli al palco e al backstage per artisti con disabilità.

a) Accesso all'edificio e mobilità al suo interno

Un accesso privo di ostacoli e l'assenza di barriere tecnico-architettoniche all'interno dell'edificio consentono, in particolare agli ospiti con difficoltà di mobilità e disabilità visive, di spostarsi in modo autonomo e autodeterminato, anche da un settore all'altro. Questo presuppone che l'accesso, l'ingresso principale (o almeno un ingresso alternativo) e tutti i collegamenti tra i diversi settori (p.es. corridoi, passaggi, porte, scale e ascensori) siano privi di ostacoli, ossia che non vi siano gradini, soglie o cambiamenti di quota importanti. In caso di bisogno, installate elementi cuneiformi, rampe o ascensori senza ostacoli per i vostri ospiti con difficoltà di mobilità. Se non fosse possibile, potete ricorrere alle piattaforme elevatrici. Eliminate gli ostacoli sporgenti, demarcate i gradini e i cambiamenti di quota, e al bisogno allestite un sistema di guida per gli ospiti con disabilità visive. Dove non fosse possibile procedere (subito), possono subentrare le vostre collaboratrici e i vostri collaboratori offrendo eventualmente sostegno agli ospiti con disabilità. Nella lista di controllo seguente è spiegato come dovrebbero essere le rampe, gli ascensori, le piattaforme elevatrici e i montascale, i collegamenti e le porte privi di ostacoli, nonché le scale utilizzabili senza pericolo. Comunicate sul vostro sito e tramite altri canali in modo sempre trasparente se tutti i settori sono accessibili al pubblico o no.

Lista di controllo 8

Accesso all'edificio e mobilità al suo interno

Elementi fondamentali



Assicuratevi che l'accesso al luogo in cui si tiene l'evento, l'ingresso principale, tutti i settori per il pubblico e i collegamenti siano privi di ostacoli (senza gradini, cambiamenti di quota, pendenze ecc.). Per consentire il superamento di singoli gradini o cambiamenti di quota superiori a 2,5 cm, posate se possibile rampe o elementi cuneiformi, mentre per grandi dislivelli (p.es. all'ingresso) o l'accesso a piani finora non accessibili vanno installati ascensori privi di ostacoli oppure, ove non sia possibile, piattaforme elevatrici o montascale.



Caratteristiche principali di una rampa senza ostacoli

- Pendenza massima del 6%
- Larghezza minima di 120 cm
- Bordo laterale alto almeno 10 cm per rampe più alte di 40 cm
- Superficie libera senza pendenze di almeno 140 cm x 140 cm prima e dopo la rampa



Caratteristiche principali di un ascensore senza ostacoli

- Porta larga almeno 80 cm (porta montata sul lato corto della cabina, di preferenza due porte l'una di fronte all'altra)
- Cabina di almeno 110 cm x 140 cm
- Superficie libera senza pendenze di almeno 140 cm x 140 cm davanti alla cabina con una distanza minima di 60 cm tra la porta dell'ascensore e le scale che scendono
- Elementi di comando facilmente raggiungibili all'interno e all'esterno (a 80–110 cm dal suolo) con una superficie libera laterale di 70 cm, perché le pulsantiere posizionate sui bordi non sono raggiungibili per le persone in sedia a rotelle
- Pulsantiera aggiuntiva in una o più file orizzontali al massimo a 80 cm dal suolo per le persone in sedia a rotelle, se nell'ascensore gli elementi di comando sono posizionati a oltre 120 cm di altezza
- Altoparlante (annuncio dei piani) e pulsanti tattilo-visivi provvisti di scritta in rilievo o Braille e con un contrasto deciso
- Illuminazione non abbagliante (luce indiretta o grandi plafoniere)
- Impianto d'allarme acustico e visivo



Le piattaforme elevatrici e i montascale sono utili e ammessi soltanto se è dimostrato che non è possibile installare un ascensore privo di ostacoli. Le piattaforme elevatrici sono la prima soluzione di ripiego. Se nemmeno queste fossero installabili, i montascale subentrano come seconda soluzione di ripiego. I montascale non sono ammessi all'esterno, anche all'interno sono soggetti a guasti, non sono utilizzabili con tutte le sedie a rotelle e sono molto lenti. Per queste ragioni, sono poco adatti per assicurare l'accessibilità.



Caratteristiche principali di una piattaforma elevatrice senza ostacoli

- Lunghezza minima 140 cm e larghezza minima 110 cm (se sulla piattaforma occorre procedere a un cambiamento di direzione superiore a 45°, la superficie deve essere di almeno 140 cm x 140 cm)
- Portata minima di 360 kg/m², ideale 400 kg/m²
- Superficie libera priva di pendenze di almeno 140 cm x 140 cm davanti alla piattaforma per l'avvicinamento e l'allontanamento (se questi ultimi possono avvenire in linea retta, è sufficiente una larghezza di 110 cm)



Caratteristiche principali di un montascale senza ostacoli

- Piattaforma lunga almeno 120 cm e larga almeno 80 cm, ideale 90 cm
- Piattaforma con una portata minima di 300 kg/m²



Comunicare se i settori sono raggiungibili a tutti i piani con un ascensore senza ostacoli oppure no. Se del caso, indicate esplicitamente quali settori non sono accessibili per le persone in sedia a rotelle.



Se l'ingresso principale non è accessibile, apponete cartelli indicanti un ingresso alternativo o vie alternative per le persone in sedia a rotelle o con difficoltà di mobilità. Fate in modo che gli ospiti non debbano avere bisogno di una chiave per utilizzare ascensori o ingressi del personale come alternativa. Assicuratevi che l'ingresso alternativo sia possibile in modo autonomo e che un eventuale campanello o citofono sia facilmente raggiungibile (massimo 80-110 cm dal suolo).



Fate in modo che le persone in sedia a rotelle o con difficoltà di mobilità possano spostarsi senza incontrare ostacoli all'interno dell'edificio. In particolare, è necessario badare a quanto segue.

- In linea di principio, tutti i percorsi e i corridoi devono essere privi di gradini e soglie.

4. Tappa 3 – Accessibilità architettonica

- I passaggi devono ovunque essere larghi almeno 120 cm.
- Tutte le porte devono essere larghe almeno 80 cm.
- Percorsi e corridoi non devono mai essere sbarrati (p.es. da supporti per manifesti).
- Tutti i pavimenti devono avere superfici piane e possibilmente senza pendenze.
- Non devono esserci cambiamenti di quota o soglie superiori a 2,5 cm (per le soglie delle porte sono ammessi cambiamenti di quota da un lato o soglie bombate di al massimo 2,5 cm di altezza).
- Soglie e cambiamenti di quota vanno pareggiati con elementi cuneiformi o piccole rampe per migliorare la transitabilità.
- Tutti i percorsi di collegamento devono essere dotati di pavimenti duri o tappeti duri, essere antisdrucciolo e privi di giunti.
- I cavi al suolo devono essere fissati con nastro adesivo, coperti con gli specifici ponti o con stuoie, e demarcati in modo da creare un forte contrasto con lo sfondo.



.....

Evitate portoni pesanti all'ingresso, lungo i percorsi principali e tra i settori per il pubblico. Molte persone in sedia a rotelle o con ausili alla deambulazione non hanno la forza di aprire da sole battenti pesanti.



.....

Installate apriporta meccanici sui portoni pesanti, oppure automatizzate il tutto con sensori di movimento o apriporta elettrici.



.....

Dotate le porte tagliafuoco di un comando automatico (p.es. magnetico o idraulico) affinché possano restare aperte durante il normale esercizio.



.....

Assicuratevi che la biglietteria sia accessibile senza ostacoli. Allestite un'area ad altezza tavolo con spazio libero sottostante, affinché la comunicazione possa avvenire alla stessa altezza anche da una posizione seduta. Oltre alle persone in sedia a rotelle, ne beneficiano pure coloro che non sono in grado di stare a lungo in piedi. In alternativa, potete posizionare nelle immediate vicinanze un tavolo con spazio libero sottostante e delle sedie. Per agevolare la comunicazione, evitate divisori in vetro.

4. Tappa 3 – Accessibilità architettonica



Le scale non sono agibili in sedia a rotelle. Affinché possano essere usate senza pericolo dalle persone con disabilità visive o con difficoltà di deambulazione, devono presentare in particolare le caratteristiche seguenti.

- Gradini piatti, larghi e regolari con alzata chiusa
- Pedata del gradino non sporgente sull'alzata
- Gradini e pianerottoli antisdrucchiolo
- Demarcazione dei gradini e dei pianerottoli in forte contrasto con il resto del rivestimento
- I corrimano, montati su entrambi i lati o al centro della scala e con un diametro indicativo di 4 cm, devono essere posizionati a 85–90 cm dal suolo e superare la lunghezza delle scale a entrambe le estremità di almeno 30 cm.
- I corrimano devono proseguire ininterrottamente in caso di cambiamento della direzione di marcia e sui pianerottoli, offrire una presa salda, essere ben afferrabili e tondi. Gli elementi di fissaggio devono trovarsi sotto. La distanza dalla parete deve essere di almeno 5 cm.



Se una o più delle succitate misure volte a garantire l'accesso senza ostacoli a tutti i settori per il pubblico non dovessero essere realizzabili, comunicatelo esplicitamente nei vostri mezzi e tramite tutti i canali.



Assicuratevi che le persone con disabilità visive possano spostarsi all'interno dell'edificio senza rischi. Gradini, cambiamenti di quota, soglie e grandi vetrate nella direzione di marcia devono essere demarcati in modo chiaro e in forte contrasto con lo sfondo in tutti i settori per il pubblico. Segnalate chiaramente con ringhiere o barriere i passaggi sotto le scale (sono pericolosi!). Le barriere devono essere alte 100 cm (valore di riferimento) e ben percepibili tattilmente mediante uno zoccolo o una traversa posta al massimo a 30 cm dal suolo.









Fate in modo che tutte le vie di circolazione, in particolare tra l'ingresso e la biglietteria, siano libere da oggetti come singole sedie o supporti per manifesti (rischio di inciampo!). Eliminate gli ostacoli sporgenti dai lati o da sopra contro cui potrebbero scontrarsi le persone con disabilità visive.



Assicuratevi che i cani guida e di assistenza siano ammessi ovunque, anche nella sala in cui si tiene l'evento e nell'area gastronomia. Sono un mezzo ausiliario irrinunciabile per le persone con disabilità e devono poter accedere dappertutto senza che sia richiesto un supplemento. Offrite inoltre uno spazio all'interno dell'edificio in cui lasciarli, se desiderato.



Elementi specifici

-  Allestite descrizioni e piantine dell'infrastruttura all'interno dell'edificio e pubblicatele come file di testo o PDF accessibile sul vostro sito affinché le persone con difficoltà di mobilità o con disabilità visive abbiano la possibilità di studiarle in anticipo. Tenete presente che per le persone con disabilità spesso sono accessibili solo le descrizioni, dato che i dispositivi di lettura dallo schermo non sono in grado di decifrare una piantina.
-  Assicuratevi che nell'area dell'ingresso, presso la biglietteria e negli altri settori per il pubblico ci siano sempre sufficienti possibilità di sedersi per le persone con difficoltà di mobilità o limitazioni dovute all'età.
-  Fate in modo che il palco, se rialzato, possa essere raggiunto anche da spettatori in sedia a rotelle o con il deambulatore tramite una rampa con un corrimano o una piattaforma elevatrice, e che i gradini o la scala che portano sul palco abbiano un corrimano. Tenete presente che i corrimano possono sporgere sul palco e rappresentare così un problema dal punto di vista della visuale.
-  Le persone con disabilità visive si imprimevano l'ambiente nella memoria. Durante lo spettacolo, lasciate gli elementi d'arredo e altri oggetti sempre nello stesso punto. Istruite al proposito il personale addetto.
-  Dotate l'area della biglietteria di un impianto acustico per agevolare la comunicazione con le persone con disabilità uditive. Per maggiori informazioni, rivolgetevi al servizio cantonale preposto alla costruzione senza ostacoli.
-  Allestite vie di circolazione semplici e ben illuminate dotate di una segnaletica chiara per le persone con disturbi cognitivi o psichici. Utilizzate pittogrammi facilmente riconoscibili e inequivocabili invece di testi.

Excursus

Disposizioni della norma SIA 500 e della norma VSS 640 075

La norma SIA 500 «Costruzioni senza ostacoli» e la norma VSS 640 075 «Hindernisfreier Verkehrsraum / Espace de circulation sans obstacles»

La Legge federale sull'eliminazione di svantaggi nei confronti dei disabili (LDis) e la Convenzione dell'ONU sui diritti delle persone con disabilità contengono prescrizioni in materia di accessibilità delle infrastrutture e delle offerte culturali. Sul piano tecnico-architettonico, in Svizzera tali prescrizioni sono esposte nel dettaglio nelle due norme seguenti.

- La Società svizzera degli ingegneri e degli architetti (SIA) ha elaborato la norma SN 521 500 «Costruzioni senza ostacoli», valida per la progettazione e l'esecuzione, in particolare nell'edilizia, e concernente nuove costruzioni, ristrutturazioni, riparazioni e cambiamenti di destinazione di edifici, costruzioni e impianti. Chiamata semplicemente «SIA 500», nella maggioranza dei Cantoni è parte integrante delle leggi edilizie.
- L'Associazione svizzera dei professionisti della strada e dei trasporti (VSS) ha invece elaborato la norma SN 640 075 «Hindernisfreier Verkehrsraum/Espace de circulation sans obstacles», che si applica a tutte le infrastrutture del traffico accessibili al traffico pedonale. Questa norma, chiamata semplicemente «VSS 640 075», stabilisce i principi e i requisiti anche per le infrastrutture del traffico accessibili al pubblico, i parchi e le strutture per il tempo libero.

Le due norme rappresentano un compromesso tra le esigenze delle persone con disabilità e la desiderata libertà d'azione dei progettisti di costruzioni e impianti senza ostacoli. Nella presente guida per le arti performative, le due norme costituiscono i requisiti tecnico-architettonici minimi. Gli adeguamenti che vanno oltre sono tuttavia molto auspicati secondo la situazione e possono aumentare considerevolmente l'effettiva assenza di ostacoli.

Senza ostacoli o senza ostacoli con riserva

Sulla base delle due norme SIA 500 e VSS 640 075, un'istituzione culturale può dirsi «senza ostacoli» quando rispetta le indicazioni riportate nella presente guida. È invece «senza ostacoli con riserva» quando implementa misure sostitutive o ausiliarie perché l'attuazione dei provvedimenti indicati non è possibile o solo con un onere sproporzionato.



Entrambe le norme sono state concepite da professionisti dell'edilizia per la progettazione e la realizzazione di costruzioni, impianti, spazi di circolazione, parchi e strutture per il tempo libero. È utile che anche i responsabili in seno alle istituzioni culturali si informino sui contenuti delle norme. In tutta la Svizzera, la nuova costruzione, la ristrutturazione, la riparazione o il cambiamento di destinazione di edifici e impianti per istituzioni culturali, anche temporanee, sono soggetti alle prescrizioni legali in materia di costruzione senza ostacoli.

Ambiti tematici della norma SIA 500

La norma SIA 500 si applica a tre categorie:

- costruzioni accessibili al pubblico
- costruzioni con appartamenti
- costruzioni con posti di lavoro

La categoria «Costruzioni accessibili al pubblico» contiene prescrizioni per gli ambiti seguenti:

- accesso
- orientamento e illuminazione
- acustica architettonica e impianti di diffusione sonora
- dispositivi di comando e diciture
- dispositivi specifici (WC, sportelli, casse, posti per spettatori, impianti acustici, parcheggi adatti alle sedie a rotelle)
- allarme ed evacuazione

La categoria «Costruzioni con appartamenti» contiene prescrizioni per gli ambiti seguenti:

- accesso fino agli appartamenti
- appartamenti e locali accessori

La categoria «Costruzioni con posti di lavoro» contiene prescrizioni per gli ambiti seguenti:

- accesso ai posti di lavoro
- zone riservate ai visitatori e posti di lavoro

Nell'allegato alla norma vengono approfonditi singoli ambiti delle tre categorie.

Per avere un'idea più precisa dei contenuti della norma SIA 500, potete consultarne un riassunto sul sito di Sensability:

[riassunto \(in tedesco\) della norma SIA 500](#)



La norma SIA 500 integrale può essere ordinata a pagamento presso la SIA:
[versione integrale della norma SIA 500](#)

Ambiti tematici della norma VSS 640 075

La norma VSS 640 075 si compone di due parti.

Parte 1:

- aspetti generali
- definizioni
- progettazione
- bozza
- fermate dei mezzi pubblici
- costruzione, manutenzione ed esercizio

Parte 2:

- aspetti generali
- spiegazioni di concetti, gruppi di utenti, sicurezza del traffico e aree pedonali
- requisiti e dimensioni per superfici di transito, cambiamenti di quota, elementi guida, attraversamenti, parcheggi, elementi d'arredo, rivestimenti, informazione e orientamento, illuminazione, fermate dei mezzi pubblici e cantieri

Anche in questo caso, per avere un'idea più precisa dei contenuti della norma VSS 640 075, potete consultarne un riassunto sul sito di Sensability:
[riassunto \(in tedesco\) della norma VSS 640 075](#)

La norma VSS 640 075 integrale (in tedesco o in francese) può essere ordinata a pagamento presso la VSS:

[versione integrale della norma VSS 640 075 – parte 1](#)

[versione integrale della norma VSS 640 075 – parte 2](#)

Attuazione della costruzione senza ostacoli

Per assicurare l'accessibilità a tutti, il centro svizzero specializzato Architettura senza ostacoli con sede a Zurigo elabora continuamente note informative e documenti di base per la progettazione di costruzioni senza ostacoli. Questi documenti sono consultabili e scaricabili al sito del centro, e consentono di avere sempre una visione d'insieme in fatto di prescrizioni in materia di costruzione senza ostacoli.

[Centro svizzero specializzato Architettura senza ostacoli](#)

Presso il Centro svizzero specializzato Architettura senza ostacoli, trovate anche informazioni sui servizi cantonali di consulenza. Se desiderate far verificare l'assenza di ostacoli da parte del servizio cantonale a voi più vicino, vi raccomandiamo di procedere insieme a persone con disabilità.

[Servizi cantonali di consulenza in materia di costruzione senza ostacoli](#)

Sensibilizzazione e formazione

Per far sì che le nuove costruzioni e le ristrutturazioni rispettino i requisiti dell'assenza di ostacoli, è importante sapere quello di cui le persone con disabilità hanno bisogno. Esse possono sensibilizzare e formare committenti, progettisti ed esecutori affinché la costruzione senza ostacoli porti effettivamente all'obiettivo di assicurare l'accesso a tutti.

In Svizzera, sono soprattutto le tre organizzazioni seguenti a offrire sensibilizzazioni e formazioni.

Sensability (Svizzera tedesca): www.sensability.ch

Procap (tutta la Svizzera): www.procap.ch

id-Geo (Svizzera romanda): www.id-Geo.ch

b) Orientamento, segnaletica, acustica e illuminazione

Un altro obiettivo importante è consentire agli ospiti con disabilità di orientarsi con facilità nel luogo dell'evento, e di sentirsi a loro agio e al sicuro. In tale contesto, occorre tenere conto di svariati aspetti, da elementi segnaletici e scritte ben visibili piazzati in punti adeguati a piantine senza barriere e di immediata comprensione, fino a una buona acustica, a una buona illuminazione e a forti contrasti in tutti i settori per il pubblico. Anche i posti speciali o le aree per le persone con disabilità nello spazio in cui si tiene l'evento dovrebbero essere chiaramente demarcati e riservati in modo vincolante. L'ideale è che consultiate persone con disabilità per la verifica e l'ottimizzazione della segnaletica, dell'acustica e dell'illuminazione. Nella lista di controllo seguente trovate l'elenco di quello a cui dovrete prestare attenzione.

Lista di controllo 9

Orientamento, segnaletica, acustica e illuminazione

Elementi fondamentali

-
Gli elementi segnaletici e le scritte (cartelli indicatori e informativi, indicazione dei piani, denominazione delle sale, numeri delle file e dei posti ecc.) devono avere uno stile unitario, un forte contrasto ed essere di grandi dimensioni e ben leggibili, e vanno piazzati al massimo a 160 cm dal suolo, tenendo presente la regola seguente per le dimensioni dei caratteri: 3 cm di altezza ogni 100 cm di distanza di lettura.
-
Per grandi spazi o edifici, l'ideale è redigere un concetto dedicato all'orientamento per assicurare una segnaletica unitaria.
-
Sulle tavole riepilogative o sulle piantine, evidenziate con elementi di testo ben leggibili e pittogrammi gli ingressi senza ostacoli, la biglietteria, il guardaroba, l'ascensore senza ostacoli, lo/gli spazio/i in cui si tiene l'evento, i posti a sedere e/o in piedi senza ostacoli, i servizi igienici e l'area gastronomia.
-
Rendete ben visibili l'ascensore e i servizi igienici, e ricorrete a soluzioni tattili per i simboli di distinzione dei generi.
-
Apportate le scritte in rilievo o in Braille a un'altezza comoda per le persone con disabilità visive. Per i testi brevi, preferite il rilievo al Braille, dato che non tutte le persone con disabilità visive sono in grado di leggere l'alfabeto Braille.
-
Segnalate in modo chiaro con i rispettivi pittogrammi la presenza di impianti acustici. Spesso, le persone con disabilità uditive si rendono conto solo sul posto della presenza di un tale impianto e attivano poi la ricezione del loro apparecchio acustico.
-
Comunicate le informazioni più importanti sulle offerte culturali, gli orari e i prezzi con scritte ben leggibili di grandi dimensioni e con forti contrasti.



Segnalate i posti speciali seguenti, e riservateli per le persone con disabilità e le loro persone di accompagnamento o assistenza.

- Posti per persone in sedia a rotelle con buona visuale sul palco
- Posti con buona ricezione degli impianti acustici e con buona visuale sul palco per gli ospiti con apparecchi acustici o altri mezzi ausiliari uditivi
- Posti nelle prime file con buona visuale sull'interprete nella lingua dei segni e sul palco per gli ospiti con disabilità uditive
- Posti nelle prime file con buona ricezione dell'audiodescrizione e buona visuale sul palco per gli ospiti con disabilità visive
- Posti laterali, nell'ultima fila o nei pressi dell'uscita per gli ospiti con disturbi cognitivi o psichici
- In particolare in luoghi grandi con posti in piedi, posti nell'area riservata priva di ostacoli per gli ospiti con disabilità



Badate in tutti i settori per il pubblico a una segnaletica, un'acustica e un'illuminazione ottimali per agevolare l'orientamento. Fate verificare questi tre aspetti da specialisti e persone con disabilità uditive e visive, e procedete quanto prima agli adeguamenti del caso.



Segnalate l'inizio dell'evento con annunci all'altoparlante o con altri segnali sonori, e se possibile anche con segnali luminosi.



Per l'illuminazione di tutti i settori per il pubblico utilizzate luce indiretta o grandi plafoniere al fine di ridurre il rischio di abbagliamento.



Nell'allestimento degli spazi, lavorate con i contrasti, agevolando così alle persone ipovedenti l'orientamento e l'individuazione di pericoli. Fondamentale non è tanto il contrasto cromatico quanto quello di luminosità, efficace anche per le persone daltoniche e in caso di cattiva illuminazione.



Prestate attenzione ai contrasti e al rischio di abbagliamento anche sulle superfici. Nei servizi igienici, le superfici contigue (p.es. pavimento-parete) devono avere forti contrasti ed essere opache. Spesso sono invece bianco su bianco, il che rende difficile l'orientamento per le persone ipovedenti. Le superfici opache inoltre abbagliano meno di quelle lucide.



Adeguate il concetto per le emergenze e l'evacuazione alle esigenze delle persone con disabilità. Installate un sistema di allarme che funzioni secondo il principio della multisensorialità e che sia percepibile tramite segnali sia luminosi sia acustici. Indicate le uscite d'emergenza senza ostacoli con cartelli ben visibili o segnali luminosi.

Elementi specifici



Dotate un settore dell'atrio e dell'area gastronomia di un'illuminazione particolarmente buona per agevolare la lettura labiale alle persone con disabilità uditive.



Realizzate come servizio speciale alla clientela un modellino in rilievo degli spazi affinché le persone con disabilità visive possano orientarsi meglio.



Assicuratevi che durante progetti di ristrutturazione o lavori di riparazione vengano verificate e migliorate anche l'illuminazione e l'acustica nell'edificio, perché questi elementi sono di importanza centrale per le persone con disabilità visive e uditive.



Allestite all'interno dell'edificio vie di circolazione semplici e ben illuminate dotate di una segnaletica chiara per le persone con disturbi cognitivi o psichici. Utilizzate pittogrammi facilmente riconoscibili e inequivocabili invece di testi.

c) Spazi in cui si svolgono gli eventi con posti a sedere

Molti spazi in cui si svolgono eventi di arti performative dispongono di posti a sedere fissi o mobili. Affinché anche i vostri ospiti con disabilità possano godere senza limitazioni delle vostre manifestazioni, è fondamentale che possano occupare posti a sedere adeguati. Assicuratevi in particolare che la sala abbia un numero sufficiente di posti riservati per le sedie a rotelle. I vostri ospiti con disabilità dovrebbero disporre di una certa libertà nella scelta dei posti a sedere riservati. Una buona visuale sul palco e una buona acustica sono naturalmente fondamentali. Il punto in cui si trovano tali posti dipende dalle esigenze specifiche dovute alla disabilità e dagli ausili per l'accesso ai contenuti: ad esempio posti con buona ricezione degli impianti acustici o dell'audiodescrizione oppure con buona visuale sull'interprete nella lingua dei segni. Fate in modo che le persone di accompagnamento e assistenza possano sedere sempre direttamente accanto ai vostri ospiti con disabilità. La lista di controllo seguente elenca tutto quello a cui bisogna prestare attenzione.

Lista di controllo 10

Spazi in cui si svolgono gli eventi con posti a sedere

Elementi fondamentali



Assicuratevi in particolare che la sala abbia un numero sufficiente di posti a norma riservati per le sedie a rotelle con buona visuale sul palco. Se possibile, tali posti si trovano in diverse categorie di prezzo e in diverse ubicazioni (p.es. platea, balconata, dietro, davanti) per consentire ai vostri ospiti in sedia a rotelle di scegliere. Altrimenti, proponete i biglietti a prezzi moderati.



Se realizzate posti per le sedie a rotelle, osservate in particolare le norme seguenti in fatto di dimensioni e numero minimo.

- Singoli posti ai lati lungo il corridoio: larghezza minima 110 cm e lunghezza minima 140 cm
- Più posti in fila: larghezza minima 110 cm e lunghezza minima 140 cm, alle spalle un corridoio largo almeno 100 cm (prevedere anche spazi liberi per le sedie per le persone di accompagnamento)
- Superficie senza cambiamenti di quota, piana, senza pendenze
- Posti raggiungibili lungo percorsi senza ostacoli
- Fino a 50 posti: almeno 2 posti per le sedie a rotelle
- Tra 51 e 100 posti: almeno 3 posti per le sedie a rotelle
- Tra 101 e 200 posti: almeno 4 posti per le sedie a rotelle
- Ogni ulteriori 200 posti: 1 posto in più per le sedie a rotelle

Secondo l'orientamento della vostra istituzione culturale e il profilo del programma, il numero minimo di posti per le sedie a rotelle indicato sopra potrebbe non bastare e non essere nemmeno sufficiente per gruppi di persone in sedia a rotelle. Valutate pertanto se in determinate aree sia possibile posizionare delle sedie da poter togliere in tempi brevi al bisogno.



Fissate al massimo due posti per le sedie a rotelle contigue, affinché a sinistra e a destra possano accomodarsi sui posti a sedere fissi o sulle sedie messe a disposizione le persone di accompagnamento o assistenza.



Per i vostri ospiti con apparecchi acustici o altri ausili uditivi, riservate posti con buona visuale sul palco ed eventualmente con una buona ricezione dell'impianto

4. Tappa 3 – Accessibilità architettonica

acustico in diverse categorie di prezzo e in diversi punti della sala per consentire loro la libertà di scelta.



Offrite ai vostri ospiti con disabilità uditive posti a sedere nelle prime file con buona visuale sul palco affinché al bisogno possano leggere il labiale degli artisti e percepire le vibrazioni dello spettacolo. Assicurate eventualmente una buona visuale sull'interprete nella lingua dei segni.



Offrite ai vostri ospiti con disabilità visive posti a sedere facilmente raggiungibili nelle prime file con buona visuale sul palco affinché possano seguire lo spettacolo e udire bene il parlato, il cantato e la musica. Verificate la buona ricezione dell'audiodescrizione.



Al bisogno, riservate per i vostri ospiti con disturbi cognitivi o psichici posti a sedere laterali, nell'ultima fila o nei pressi dell'uscita.



Offrite ai vostri ospiti di bassa statura posti a sedere in posizione rialzata con buona visuale sul palco.



Se i posti non sono numerati, consentite agli ospiti con disabilità di accedere, se desiderato, prima del resto del pubblico e di scegliere indisturbati i propri posti.



Fate in modo che gli ospiti con disabilità possano sempre sedersi accanto alla persona di assistenza o accompagnamento per ricevere il sostegno eventualmente necessario anche durante lo spettacolo. Senza contare che una serata in compagnia difficilmente può riuscire se la persona di accompagnamento è seduta tre file più indietro...



I cani guida e di assistenza devono poter accedere alla sala e stare durante lo spettacolo direttamente accanto all'ospite con disabilità. Assicurate inoltre che all'interno dell'edificio sia disponibile un luogo in cui lasciarli, se desiderato.



Durante lo spettacolo, deambulatori, stampelle e altri ausili alla deambulazione devono poter essere depositi il più vicino possibile agli ospiti con disabilità.



Durante gli eventi con un pubblico molto numeroso o con grandi assembramenti (p.es. open air o concerti allo stadio con posti in piedi), allestite un'area priva di ostacoli in posizione rialzata con buona visuale sul palco e buona acustica per gli ospiti con disabilità e le loro persone di assistenza e accompagnamento.



.....

Lasciate scegliere ai vostri ospiti con disabilità se occupare l'area priva di ostacoli allestita per loro oppure accomodarsi in posti inclusivi in un altro settore in mezzo al resto del pubblico.

Elementi specifici



.....

I posti per le sedie a rotelle devono essere spaziosi a sufficienza per contenere anche le grandi sedie a rotelle elettriche. In materia, orientatevi a quanto prescrive la norma SIA 500. Per creare posti per le sedie a rotelle, può rendersi necessario togliere due posti a sedere l'uno dietro l'altro. Se i posti per le sedie a rotelle non vengono prenotati, gli spazi possono essere assegnati all'ultimo a ospiti senza difficoltà di mobilità (p.es. sedie mobili).



.....

Se possibile, optate per sedie mobili e non fisse, così consentite alle persone in sedia a rotelle di accomodarsi ovunque. Pianificate sufficienti superfici di movimento accanto e tra le file. Al momento di posizionare le sedie, tenete presente che le sedie a rotelle necessitano di passaggi larghi almeno 120 cm e, in caso di cambiamenti di direzione, di superfici libere di almeno 140 cm x 140 cm.



.....

Assicuratevi che i vostri ospiti con disturbi cognitivi o psichici possano al bisogno sedere ai lati, nell'ultima fila o nei pressi dell'uscita per avere una buona visuale di quel che accade e sentirsi a loro agio e al sicuro, ed eventualmente lasciare rapidamente la sala.



.....

Tenete presente che, se in comitiva, gli ospiti con disturbi cognitivi o autismo preferiscono sovente sedere in piccoli gruppi e non tutti insieme. Accertate in anticipo se sono desiderati posti a sedere nei pressi dell'uscita e contate anche le persone di assistenza e accompagnamento.



.....

Mostratevi concilianti e consentite al bisogno agli ospiti con disturbi cognitivi o psichici di cambiare posto o di restituire senza spese il biglietto se si sentono a disagio, insicuri o minacciati e desiderano andare via.

d) Spazi in cui si svolgono gli eventi con posti in piedi

Nelle arti performative, sono frequenti anche eventi tenuti in luoghi con posti in piedi. Se il vostro spazio dispone solo di posti in piedi, rispettivamente di molti posti in piedi, quanto spiegato sopra per i posti a sedere vale per analogia anche per quelli in piedi. Una buona visuale sul palco e una buona acustica sono pure qui fondamentali. Se possibile, mettete a disposizione dei vostri ospiti con difficoltà di mobilità posti riservati in un'area protetta dall'assembramento e dei vostri ospiti con disabilità uditive o visive un'area riservata davanti al palco. Soprattutto nei grandi spazi con posti in piedi, è utile demarcare davanti al palco un'area riservata per persone con disabilità. Durante gli eventi con un pubblico molto numeroso e grandi assembramenti, può essere utile allestire una speciale area in posizione rialzata. Rispettate però la libertà di scelta degli ospiti con disabilità che preferiscono assistere allo spettacolo da un altro settore in mezzo al resto del pubblico. La lista di controllo seguente elenca tutto quello a cui bisogna prestare attenzione.

Lista di controllo 11

Spazi in cui si svolgono gli eventi con posti in piedi

Elementi fondamentali

- Per i vostri ospiti in sedia a rotelle e le loro persone di accompagnamento riservate posti con buona visuale sul palco, se possibile in un'area al riparo dagli assembramenti. Su richiesta, mettete a disposizione sedie anche per le persone di accompagnamento o assistenza affinché possano stare e conversare alla stessa altezza con gli ospiti in sedia a rotelle.
- Per i vostri ospiti con altre difficoltà di mobilità e per gli ospiti anziani con mobilità ridotta riservate posti con buona visuale sul palco anche da seduti, se possibile in un'area al riparo dagli assembramenti. Su richiesta, mettete a disposizione sedie anche per le persone di accompagnamento o assistenza.
- Per i vostri ospiti con disabilità uditive, riservate un'area con buona visuale sul palco ed eventualmente buona ricezione dell'impianto acustico oppure con buona visuale sull'interprete nella lingua dei segni. Se possibile, quest'area si trova davanti al palco.
- Per i vostri ospiti con disabilità visive, riservate un'area con buona visuale sul palco ed eventualmente buona ricezione dell'audiodescrizione. Se possibile, quest'area si trova davanti al palco.
- Per gli ospiti di bassa statura, riservate dei posti vicino al palco o in posizione rialzata affinché possano vedere bene quello che accade sul palco.
- Soprattutto negli spazi grandi con posti in piedi, è utile riservare e demarcare per gli ospiti con disabilità un'area davanti al palco. Se necessario, prima dello spettacolo comunicate al pubblico che l'area riservata deve essere lasciata libera per le persone con disabilità.
- Se necessario, aiutate gli ospiti con disabilità a trovare il posto e allontanate gli ospiti senza disabilità che occupano l'area riservata alle persone con disabilità. Se desiderato, mettete a disposizione delle sedie per gli ospiti con difficoltà di mobilità e le loro persone di accompagnamento.

4. Tappa 3 – Accessibilità architettonica



Comunicare ai vostri ospiti con disabilità i dati di contatto di persone ben istruite affinché possano contattarle in vista dell'evento con domande in merito all'assenza di ostacoli, alla scelta del posto e al sostegno necessario nella ricerca del posto.



Incaricate personale formato e istruito di passare regolarmente prima e durante l'evento nei pressi dell'area riservata agli ospiti con disabilità per verificare se è desiderato o necessario sostegno.



Fate in modo che durante eventi con un pubblico molto numeroso o grandi assembramenti (p.es. open air o concerti allo stadio con posti in piedi) sia allestita un'area senza ostacoli in posizione rialzata con buona visuale sul palco e buona acustica per gli ospiti con disabilità e le loro persone di assistenza e accompagnamento.



Lasciate scegliere ai vostri ospiti con disabilità se occupare l'area priva di ostacoli allestita per loro oppure accomodarsi in posti inclusivi in un altro settore in mezzo al resto del pubblico.

e) Servizi igienici

Nelle istituzioni culturali e in altri luoghi pubblicamente accessibili in cui si tengono eventi dovrebbe esserci su ogni piano almeno un WC adatto alle sedie a rotelle in conformità alla norma SIA 500, altrimenti le persone in sedia a rotelle e con altre disabilità sarebbero escluse dalla fruizione culturale. Nel caso ideale, il WC adatto alle sedie a rotelle è ubicato il più possibile vicino all'area dell'accoglienza, allo spazio in cui si tiene l'evento e all'area gastronomia, ed è segnalato in modo ben visibile. Assicuratevi che la via per raggiungerlo sia priva di ostacoli. Comunicate sul vostro sito e tramite altri canali se nel luogo in cui si tiene l'evento è disponibile un WC adatto alle sedie a rotelle oppure no. In quest'ultimo caso, segnalate dove si trova quello più vicino e spiegate come arrivarci. Osservate inoltre tutti gli altri aspetti elencati nella lista di controllo seguente.

Lista di controllo 12 Servizi igienici

Elementi fondamentali

- Fate in modo che nel luogo dell'evento sia disponibile almeno un WC adatto alle sedie a rotelle in conformità alla norma SIA e comunicatelo (in caso di servizi igienici su più piani, almeno un WC per servizio dovrebbe essere adatto alle sedie a rotelle). Le dimensioni e l'equipaggiamento sono descritti e raffigurati nell'allegato della norma SIA 500.
- Se non doveste disporre di WC adatti alle sedie a rotelle, segnalate dove si trova quello più vicino e spiegate come arrivarci. Assicuratevi che i vostri ospiti con disabilità possano utilizzarlo in qualsiasi momento. Fate in modo che alla prossima ristrutturazione venga installato almeno un WC adatto alle sedie a rotelle.
- Lasciate che i WC adatti alle sedie a rotelle siano accessibili senza chiavi oppure dotateli di cilindri Eurokey (cilindri con chiavi universali consegnate a persone con disabilità). Fate in modo che l'eurokey sia reperibile in qualsiasi momento in tempi rapidi e che le vostre collaboratrici e i vostri collaboratori sappiano esattamente dove è custodita (p.es. in biglietteria). Sui servizi igienici, apponete un'indicazione sul luogo in cui i vostri ospiti con disabilità possono ritirare l'eurokey.
- Dotate la porta del WC con il cilindro Eurokey anche di un chiavistello libero/occupato affinché non possa essere aperta da un altro utente Eurokey mentre il bagno è occupato. Contrassegnate il WC adatto alle sedie a rotelle con l'adesivo Eurokey, comunicate sul vostro sito e tramite altri canali che da voi i WC sono dotati di questo sistema, e segnalate l'impianto al centro di coordinamento Eurokey: www.eurokey.ch.
- Dotate la porta del vostro WC adatto alle sedie a rotelle anche di una maniglia per la chiusura manuale e rinunciate a un chiudiporta. Si tratta di un piccolo accorgimento di rapida installazione e dal costo molto contenuto che consente ai vostri ospiti in sedia a rotelle di chiudere autonomamente la porta dietro di sé.
- Se possibile, non posizionate il fasciatoio nel WC adatto alle sedie a rotelle, perché spesso non viene richiuso e impedisce l'utilizzo in autonomia del WC. Assicuratevi che il WC adatto alle sedie a rotelle non venga utilizzato come ripostiglio o come deposito dell'attrezzatura per le pulizie.



Collocate i cartelli indicanti il WC adatto alle sedie a rotelle in posizioni ben visibili per i vostri ospiti con disabilità. Pensate agli ospiti con disabilità visive e segnalate in modo chiaro i WC disponibili. I simboli di distinzione dei generi devono essere leggibili con il tatto. Piazzate gli indicatori tattilo-visivi con scritte in rilievo al massimo a 160 cm dal suolo.

f) Area gastronomia

Anche un accesso privo di ostacoli al ristorante o al bar, e l'aperitivo e gli spuntini offerti nell'atrio durante la pausa influiscono sull'esperienza della fruizione culturale. È l'occasione per voi di convincere con soluzioni creative e stimolare così una visita successiva. Se i vostri ospiti con disabilità non possono accedere alla proposta gastronomica o alle bevande durante la pausa, ne risente la loro intera esperienza, senza contare che così li escludete dalla possibilità di fare incontri e scambiare opinioni. Assicuratevi che l'area gastronomia sia accessibile senza ostacoli, in particolare che non presenti gradini, soglie o cambiamenti di quota, e che sia ben illuminata. Al bisogno, posate rampe o elementi cuneiformi. Fate in modo che i tavoli e i buffet dispongano di uno spazio libero sottostante e che i tavolini alti siano accompagnati da tavoli ad altezza seduta con spazio libero sottostante. Mettete a disposizione personale sensibilizzato e formato nell'eventualità in cui serva un sostegno. Osservate inoltre tutti gli altri aspetti elencati nella lista di controllo seguente.





Lista di controllo 13

Area gastronomia

Elementi fondamentali

-
Assicuratevi che l'area gastronomia sia accessibile senza ostacoli anche per gli ospiti in sedia a rotelle o con ausili alla deambulazione (nessun gradino o cambiamento di quota superiore a 2,5 cm). Se necessario, posate rampe o elementi cuneiformi negli spazi interni e sulle terrazze. Tenete sempre presente anche il percorso per raggiungere il WC adatto alle sedie a rotelle.
-
Se offrite spuntini nell'atrio (p.es. durante la pausa o per l'aperitivo), rinunciate se possibile ai tavolini alti oppure aggiungete un numero sufficiente di tavoli ad altezza seduta con spazio libero sottostante e sedie. I vostri ospiti in sedia a rotelle o di bassa statura non potrebbero altrimenti entrare in contatto con gli altri frequentatori dell'evento.
-
I tavoli nell'area gastronomia devono avere un'altezza minima di 70 cm al bordo inferiore per consentire il passaggio della sedia a rotelle. Le sedie e le panche dovrebbero essere spostabili e non fisse (come spesso è consuetudine soprattutto sulle terrazze), altrimenti gli ospiti in sedia a rotelle non possono arrivare al tavolo.
-
Pure i buffet dovrebbero avere uno spazio sottostante e le pietanze essere visibili e raggiungibili da posizione seduta o da un'altezza ridotta. Se il buffet dovesse essere alto, fate in modo che almeno i cartellini delle pietanze siano ben visibili dagli ospiti in sedia a rotelle o di bassa statura.
-
Prevedete superfici libere di dimensioni sufficienti lungo i percorsi principali per i vostri ospiti in sedia a rotelle o con ausili alla deambulazione. Quando posizionate i tavoli e le sedie, tenete presente che le sedie a rotelle necessitano di passaggi larghi almeno 120 cm e, in caso di cambiamenti di direzione, di superfici libere di almeno 140 cm x 140 cm.

Elementi specifici

-  Dotate l'area gastronomia di un'illuminazione particolarmente buona per facilitare la lettura labiale alle persone con disabilità uditive.
-   Tenete le informazioni (offerta, condizioni ecc.) sempre a disposizione anche in forma scritta da consegnare, incluso il menù del giorno.
-  Offrite una carta dei piatti e delle bevande in caratteri grandi o in Braille, e chiedete agli ospiti con disabilità visive se desiderano che la carta venga loro letta.

Excursus

Istituzioni culturali e festival che si svolgono in numerosi luoghi, e manifestazioni con sedi temporanee all'esterno

Gli eventi delle istituzioni culturali delle arti performative di una certa dimensione si svolgono anche in più luoghi con profili molto diversi per parti del programma e gruppi di pubblico ben distinti. Le istituzioni culturali sono inoltre spesso solo i locatori di tali luoghi e hanno dunque un potere limitato sull'accessibilità architettonica e sull'infrastruttura. Pure i grandi festival ricorrono di frequente a numerose postazioni distribuite su superfici estese o all'interno delle città. Oltre a utilizzare luoghi esistenti con la loro infrastruttura, integrata al bisogno con elementi mobili, sovente i festival allestiscono postazioni proprie mobili e temporanee, a volte anche all'aperto, basti pensare ai grandi eventi open air.

Quando vi mettete alla ricerca di nuove sedi o ne create voi e disponete di più opzioni, fate le vostre valutazioni dal punto di vista dell'assenza di ostacoli. Le prescrizioni legali in materia di accesso senza ostacoli a edifici e impianti valgono anche per sedi mobili e temporanee. Se necessario, sensibilizzate i proprietari o i locatori delle postazioni di cui vi avvalete affinché procedano in modo mirato al miglioramento dell'accessibilità architettonica.

Accesso senza ostacoli a sedi temporanee all'esterno

In linea di principio, quanto riportato nella presente guida in fatto di accessibilità architettonica vale anche per le sedi all'esterno, e per quelle mobili e temporanee. Se un festival si svolge su una grande area, è importante che tutta la superficie sia priva di ostacoli e dotata dell'infrastruttura seguente: segnaletica facilmente riconoscibile e semplice, elementi guida tattili, parcheggi adatti alle sedie a rotelle, percorsi d'accesso privi di ostacoli, ingressi principali o alternativi privi di ostacoli, percorsi senza ostacoli attraverso l'intera area, WC adatti alle sedie a rotelle e altri impianti sanitari senza ostacoli (p.es. docce adatte alle sedie a rotelle), punti informativi senza barriere ed eventualmente altri settori senza ostacoli (p.es. zona di riposo e area campeggio). Mettete eventualmente a disposizione sedie a rotelle per gli ospiti con difficoltà di mobilità.

Le raccomandazioni della presente guida valgono fondamentalmente anche per i posti a sedere o in piedi in sedi temporanee allestite all'esterno. Nelle sedi grandi con posti in piedi, è spesso utile predisporre davanti al palco un'area riservata agli ospiti con disabilità, mentre per gli eventi con un pubblico molto numeroso o grandi assembramenti è bene realizzare un'area speciale in posizione rialzata. Il concetto per le emergenze e l'evacuazione deve essere adeguato alle esigenze delle persone con disabilità.



Comunicazione di tutti i dettagli in caso di utilizzo di numerose sedi in contemporanea

Se utilizzate numerose sedi in contemporanea, assicuratevi che nelle informazioni sull'accessibilità architettonica pubblicate sul vostro sito e nel programma sia indicato esplicitamente per ogni singola sede se è accessibile senza ostacoli, se dispone di posti per assistere all'evento in sedia a rotelle e di WC adatti alle sedie a rotelle, e quali ausili per l'accesso ai contenuti sono offerti. Completate queste informazioni con piantine dotate di legende chiare sulle quali indicate tutte le sedi senza ostacoli e tutti i parcheggi adatti alle sedie a rotelle. Sulle piantine di grandi festival od open air, segnalate in particolare gli accessi privi di ostacoli, i percorsi senza barriere, gli ostacoli come gradini, soglie o pendenze, i WC adatti alle sedie a rotelle e altre infrastrutture prive di ostacoli.

Comunicare i dati di contatto di persone ben istruite affinché ci si possa rivolgere a loro in vista dell'evento con domande in merito all'assenza di ostacoli delle svariate sedi e alla scelta del posto. Al bisogno, offrite alle persone con disabilità una consulenza individuale al fine di trovare una soluzione su misura, soprattutto se l'accessibilità di singole sedi è complessa e, secondo il tipo e il grado di disabilità, sono possibili soluzioni molto diverse per accedere e per trovare il posto adeguato. Proponete anche sostegno sul posto da parte di personale formato.

Excursus

Accesso privo di ostacoli al palco e al backstage

Le istituzioni culturali inclusive non si impegnano solo in favore degli spettatori con disabilità, bensì anche degli artisti con disabilità attivi sul palco. Ciò significa che anche le aree del palco e del backstage devono essere accessibili senza ostacoli per gli artisti in sedia a rotelle, con difficoltà di mobilità o disabilità visive membri di compagnie di teatro o danza oppure di gruppi musicali inclusivi.

Le raccomandazioni della presente guida in materia di assenza di ostacoli tecnico-architettonici nei settori per il pubblico valgono per analogia anche per le aree del palco e del backstage. Verificate pertanto l'accessibilità architettonica dell'area del palco (accesso al palco e palco stesso) e del backstage (ingresso degli artisti, camerini, WC, docce e locale per le prove), nonché di tutti i percorsi di collegamento, e al bisogno procedete ai miglioramenti del caso.

Molte istituzioni culturali non consentono un accesso privo di ostacoli all'area riservata agli artisti. Soprattutto negli edifici più datati, a volte è anche di difficile realizzazione. Eventualmente, procedete a un approfondito accertamento del fabbisogno consultando specialisti del campo edile e persone con disabilità in veste di esperti, e apportate i necessari miglioramenti in tappe successive. Considerato che di solito tra la progettazione e l'implementazione trascorre un po' di tempo, spesso nell'attesa occorre intervenire con ottimizzazioni mobili. Tenete tuttavia presente che le soluzioni provvisorie sono accettabili solo per breve tempo fino all'attuazione della misura vera e propria. Le misure seguenti, volte al miglioramento pragmatico dell'accesso, sono tutte realizzabili in poco tempo.

- **Ingresso degli artisti:** create provvisoriamente un ingresso alternativo privo di ostacoli, se quello previsto non lo è (p.es. accesso dietro le quinte o attraverso il montacarichi).
- **Palco e accesso al palco:** se necessario, installate rampe, piattaforme elevatrici o elementi cuneiformi fissi o mobili per compensare gradini, soglie o piccoli cambiamenti di quota.
- **Percorsi di collegamento tra le aree degli artisti:** se necessario e possibile, installate rampe, piattaforme elevatrici o elementi cuneiformi fissi o mobili per compensare gradini, soglie o piccoli cambiamenti di quota tra l'ingresso degli artisti, i camerini, il locale per le prove e il palco.

- **Camerini e percorsi di collegamento con il palco:** allestite provvisoriamente un camerino senza ostacoli accanto o dietro il palco per gli artisti con disabilità se l'accesso ai camerini regolari e/o il percorso di collegamento non può essere reso senza ostacoli (p.es. ubicazione su piani diversi con solo scale, niente ascensore). Tenete presente tuttavia che così facendo gli artisti non possono rimanere insieme, il che non è ottimale.
- **WC e docce:** installate provvisoriamente un WC e/o una doccia mobili adatti alle sedie a rotelle accanto o dietro il palco se gli impianti sanitari nel backstage non sono accessibili senza ostacoli. In alternativa, si può ricorrere a una doccia priva di ostacoli di un albergo nelle vicinanze, se gli artisti con disabilità sono d'accordo.
- **Albergo e trasporto:** gli artisti con disabilità devono soggiornare nello stesso albergo del resto della compagnia. Accertate con la compagnia le esigenze precise e prenotate le camere in un albergo privo di ostacoli il più vicino possibile. Al bisogno, organizzate un servizio navetta privo di ostacoli tra l'albergo e il luogo in cui si svolge l'evento.

Affinché la vostra istituzione culturale sia accessibile anche ad artisti con disabilità di compagnie inclusive ospiti, è imperativo concordare tutti i dettagli in anticipo. È fondamentale che conosciate a fondo le esigenze degli artisti con disabilità ospiti per beneficiare così delle loro esperienze. Richiedete per tempo tutte le informazioni necessarie: le compagnie di teatro o di danza, o i gruppi musicali inclusivi dispongono di norma di registri e liste di controllo dettagliati in cui annotano con precisione le esigenze dei loro membri con disabilità. Invitate eventualmente la persona addetta alla logistica della compagnia inclusiva a un'ispezione della vostra istituzione culturale e discutete con lei ogni dettaglio.

Tappa 4 Accoglienza e sostegno degli ospiti



Una volta che gli ostacoli architettonici sono stati eliminati e i vostri ospiti con disabilità hanno raggiunto il luogo dell'evento, subentra il fattore umano. Ora sono le vostre collaboratrici e i vostri collaboratori, e la vostra cultura dell'accoglienza a passare in primo piano. L'accoglienza e il modo in cui gli ospiti con disabilità sono salutati e accompagnati plasmano in modo decisivo la loro percezione della vostra istituzione. L'inclusione è innanzitutto una questione di atteggiamento, ha molto in comune con la cultura vissuta dell'accoglienza e con l'incontro improntato all'uguaglianza. I vostri ospiti con disabilità hanno forse bisogno di sostegno nella comunicazione, nella deambulazione o nell'orientamento nell'edificio, ma desiderano essere considerati alla stregua di tutti gli altri ospiti ed essere semplicemente parte del pubblico.

Le liste di controllo seguenti forniscono consigli su come approcciare gli ospiti con disabilità e, al bisogno, sostenerli. Due liste di controllo contengono raccomandazioni generali sull'assistenza agli ospiti prima dell'evento e nell'area gastronomia. Persone con disabilità affini alla cultura hanno inoltre allestito un elenco di consigli per le differenti forme di disabilità in base alle esigenze specifiche. Tenete presenti alcune regole essenziali: mettete a diretto contatto con gli ospiti solo collaboratrici e collaboratori

sensibilizzati in materia di esigenze delle persone con disabilità e formate nell'approcciarle. Siate presenti per i vostri ospiti, ma non imponete il vostro sostegno. Rivolgetevi sempre direttamente all'ospite con disabilità, non alla sua persona di assistenza o accompagnamento.

Una cultura dell'accoglienza inclusiva è anche questione di esercizio. Consentite pertanto con regolarità alle vostre collaboratrici e ai vostri collaboratori di fare esperienza, di trovare risposta alle loro domande e di scambiare opinioni. Organizzate formazioni periodiche tenute da persone con disabilità in qualità di esperte, come quelle proposte ad esempio da Procap (www.procap.ch/it). Non scordate di istruire e formare sempre tutte le vostre collaboratrici e tutti i vostri collaboratori con contatti diretti con gli ospiti (p.es. biglietteria, guardaroba, controllo all'ingresso, catering, comunicazione e mediazione ecc.). Se avete molti avvicendamenti di personale, occupate ausiliari sempre nuovi o affidate prestazioni come il controllo all'ingresso o il catering a partner esterni, dovete istruire e formare regolarmente anche queste persone. Allo scopo, avvaletevi pure di documenti scritti corredati da liste di controllo.

Lista di controllo 14a

Assistenza agli ospiti prima dell'evento

Elementi fondamentali

- Istruite regolarmente il vostro personale in materia di assistenza agli ospiti con disabilità. Allo scopo, tenete presenti i consigli seguenti per le singole forme di disabilità. Non scordate di formare anche i nuovi arrivati e assicuratevi che pure il personale esterno con contatti con il pubblico venga istruito.
- Organizzate per le vostre collaboratrici e i vostri collaboratori un workshop sull'assistenza agli ospiti tenuto da persone con disabilità. Ripetetelo se il team è spesso composto di persone nuove o diverse.
- Stabilite se possibile in seno al team una/un incaricata/o per l'inclusione quale persona di coordinamento e contatto per l'interno e l'esterno che conosca tutti gli aspetti della sensibilizzazione e della formazione dell'organico.
- Assicuratevi che a contatto con il pubblico ci siano sempre collaboratrici e collaboratori istruiti e formati. Per l'istruzione, utilizzate anche documenti scritti corredati da liste di controllo.
- Rivolgetevi sempre direttamente agli ospiti con disabilità e non alle persone di assistenza.
- Assicuratevi che le collaboratrici e i collaboratori intervengano se gli ospiti con disabilità sono trattati in modo inadeguato da altri ospiti.
- Lasciate in bella vista materiale informativo e testi destinati a gruppi specifici nell'area dell'ingresso e presso la biglietteria, e se richiesto consegnate i testi agli ospiti con disabilità (p.es. testi stampati in caratteri grandi o in Braille, testi in Lingua facile ecc.)
- Assicuratevi che il materiale informativo e gli avvisi nell'area dell'ingresso e presso la biglietteria siano ben visibili e raggiungibili anche dalle persone in sedia a rotelle o di bassa statura, e che gli ospiti in sedia a rotelle abbiano libero accesso agli stand informativi.

4. Tappa 4 – Accoglienza e sostegno degli ospiti



.....
Dopo l'accoglienza, se richiesto accompagnate gli ospiti alla biglietteria, al guardaroba e al loro posto. Spiegate gli spazi in base alle loro esigenze. Offrite l'accompagnamento in bagno o nell'atrio durante la pausa, se desiderato.



.....
Offrite su richiesta la possibilità di mostrare agli ospiti la via per i servizi igienici anche durante l'evento oppure di essere accompagnati al bagno. Allo scopo, concordate prima le forme di contatto.



.....
Assicuratevi che anche il personale esterno con contatti con il pubblico venga sensibilizzato e istruito su tutti i punti precedenti.



Lista di controllo 14b

Assistenza agli ospiti prima dell'evento

Consigli



Consigli per offrire sostegno agli ospiti con disabilità visive

- Prima di prendere la mano dei vostri ospiti ciechi o ipovedenti, comunicate loro che state per salutarli in questo modo. Presentatevi con nome e funzione. Citate poi varie opzioni su come procedere e illustrate i passi successivi. Attenetevi sempre ai desideri e alle decisioni degli ospiti.
- Prima di fare alcunché per gli ospiti con disabilità visive, chiedete sempre se potete aiutarli e in che cosa. Attenetevi a quanto richiesto e non estendete il vostro aiuto di vostra iniziativa.
- Guardate gli ospiti negli occhi quando vi rivolgete a loro o quando li ascoltate. Fate chiarezza con brevi e cordiali domande sul grado di limitazione della vista (p.es. «Riesce a distinguere qualcosa o desidera che le legga tutto?»). Parole come «vedere» possono essere utilizzate senza timore.
- Esprimetevi con un linguaggio preciso e scandito con chiarezza. Evitate indicazioni come «qui» o «là». Prestate invece aiuti tattili, appoggiando ad esempio – dopo averlo preannunciato – il dito dell'ospite sulla riga della firma. Procedete così anche per i pagamenti elettronici.
- Quando date il resto in contanti, contatelo nella mano dell'ospite (p.es. «Lei mi ha dato CHF 50.– e ne riceve CHF 35.– di resto: 5.–, 10.– e 20.–.»).
- Gli ospiti con disabilità visive hanno bisogno di una descrizione dettagliata di ciò che li circonda, soprattutto quando non sono in un ambiente totalmente privo di ostacoli. Spiegate con precisione che cosa si trova dove (la sala dove si tiene l'evento, il ristorante ecc.) e come raggiungere i posti, e comunicate di essere a disposizione per eventuali altri aiuti.
- Di norma, una persona cieca o con una grave disabilità visiva si tiene al gomito della persona che l'accompagna. Sono comunque i vostri ospiti a spiegarvi la forma di guida che preferiscono. Attenetevi a quanto vi viene detto.
- Se l'ascensore non è dotato di annunci acustici, spiegate agli ospiti come trovare il piano giusto. Descrivete dove si trovano la pulsantiera esterna e interna.
- Se richiesto, accompagnate gli ospiti con disabilità visive fino al posto e, prima dell'inizio dello spettacolo, chiedete se desiderano altro sostegno.

- Se il numero del posto non è rilevabile con il tatto e/o il posto è difficile da trovare, contrassegnatelo ad esempio con una cordicella e rammentate al personale di non toglierla.
- Durante la pausa, recatevi dagli ospiti con disabilità visive e chiedete se potete portare loro un rinfresco oppure se desiderano essere accompagnati nell'atrio o al bar.
- Le persone con disabilità visive si imprimo l'ambiente nella memoria. Istruite il personale in servizio durante lo spettacolo che gli elementi d'arredo e altri oggetti (p.es. nell'atrio) non devono essere spostati, se non strettamente necessario.



Consigli per offrire sostegno agli ospiti con disabilità uditive

- Presentatevi ai vostri ospiti sordi o deboli d'udito con nome e funzione, e informatevi sul sostegno desiderato.
- Guardate il vostro interlocutore negli occhi per consentirgli di leggere il labiale. Quando parlate, non voltate o nascondete il volto (p.es. dietro a uno schermo). Fate in modo che l'illuminazione sia sufficiente e non abbagliante.
- Imparate alcuni segni importanti del linguaggio dei segni, sono un ottimo modo per rompere il ghiaccio. Il dizionario della lingua dei segni della Federazione Svizzera dei Sordi è molto utile: signsuisse.sgb-fss.ch/it/.
- Non rivolgetevi agli ospiti con disabilità uditive mentre camminate, fermatevi e guardateli negli occhi, altrimenti chi legge il labiale non può seguirvi.
- Quando spiegate qualcosa, prima parlate e poi indicate. Gli ospiti con disabilità uditive non possono ad esempio guardare il terminale per il pagamento e contemporaneamente leggere il labiale.
- Il linguaggio dei segni è una lingua a sé, la lingua parlata è una lingua straniera per chi ha sempre usato quella dei segni. Può quindi capitare che alcuni ospiti con disabilità uditive abbiano un eloquio poco chiaro oppure si esprimano con frasi non immediatamente comprensibili. Per evitare malintesi, chiedete gentilmente di ripetere, se necessario anche più volte. All'occorrenza, passate allo scritto ricorrendo a carta e penna, al computer o allo smartphone (SMS).
- Se alla biglietteria possono essere acquistate varie offerte, le informazioni in merito dovrebbero essere ben visibili (nel caso ideale anche con immagini) e a portata di mano. Questo accorgimento facilita agli ospiti con disabilità uditive la spiegazione orale. Proponete le vostre offerte anche online, in modo che possano essere prenotate in anticipo.

- Comunicate le informazioni importanti anche per iscritto (p.es. inizio dello spettacolo, durata della pausa, aspetti legati alla sicurezza ecc.).
- Se l'ambiente è molto rumoroso, proponete ai vostri ospiti con disabilità uditive di passare in un locale separato più tranquillo per l'acquisto di biglietti o per la comunicazione di informazioni.
- Nell'atrio o presso la biglietteria allestite angoli tranquilli e tavoli ben illuminati affinché gli ospiti con disabilità uditive possano rilassarsi e parlare in tranquillità con i loro interlocutori.
- Evitate rumori non necessari, come una costante musica di sottofondo.
- Al bisogno, offrite il vostro sostegno per fare telefonate (p.es. chiamare un taxi).
- Le persone con disabilità uditive spesso non riescono a comunicare attraverso porte chiuse. Se un vostro ospite è da tempo chiuso in bagno e non reagisce dopo che avete bussato e chiamato, potete tentare di comunicare facendo passare un foglietto sotto la porta. Se nemmeno in questo caso reagisce, potete aprire la porta di uno spiraglio, e accendere e spegnere la luce per attirare la sua attenzione.



Consigli per offrire sostegno agli ospiti con difficoltà di mobilità

- Presentatevi ai vostri ospiti in sedia a rotelle, con ausili alla deambulazione o altre difficoltà di mobilità con nome e funzione, e informatevi sul sostegno desiderato.
- Chiedete se gli ospiti in sedia a rotelle desiderano essere spinti o no. Non spingeteli mai di vostra iniziativa e non tirateli mai all'indietro.
- Se vi intrattenete con un ospite, se possibile mettetevi alla stessa altezza. Non accosciatevi però, prendete una sedia.
- Se l'accesso al luogo in cui si tiene l'evento è possibile solo da un ingresso secondario, fate in modo che sia accogliente e segnalate il percorso a partire dall'ingresso principale. Assicuratevi che l'accesso all'ingresso laterale sia possibile in autonomia e che un eventuale campanello o citofono sia comodamente raggiungibile anche da una posizione seduta.
- Utilizzate terminali per il pagamento mobili e dotateli di cavi abbastanza lunghi. Gli ospiti con difficoltà di mobilità mal volentieri vi sveleranno il loro PIN perché il terminale è fisso o il cavo è troppo corto.
- Al bisogno, offrite il vostro accompagnamento fino al posto affinché possiate rimuovere eventuali ostacoli (p.es. supporti per manifesti o porte pesanti).

- Fate in modo che nello spazio in cui si tiene l'evento i posti riservati alle sedie a rotelle, dove spesso si trovano sedie ribaltabili, non siano occupati da ospiti senza disabilità.



Consigli per offrire sostegno agli ospiti con disturbi cognitivi o psichici

- Presentatevi ai vostri ospiti con disturbi cognitivi o psichici con nome e funzione, e informatevi sul sostegno desiderato.
- Nello spiegare l'infrastruttura o le offerte culturali, utilizzate un linguaggio di immediata comprensione, ma non infantile. Con gli ospiti con disturbi cognitivi o autismo limitatevi a fornire le informazioni più importanti. Se desiderano saperne di più, ve lo chiederanno.
- Approcciate apertamente gli ospiti con disturbi cognitivi, chiedete attivamente se desiderano sostegno o accompagnamento. Informateli che possono farsi vivi in qualsiasi momento se hanno bisogno di qualcosa, se non trovano qualcosa o non capiscono qualcosa. Le persone con disturbi cognitivi sono spesso chiuse all'inizio e hanno paura di non essere capite o accettate.
- Siate pazienti e disponibili quando gli ospiti con disturbi cognitivi o psichici necessitano di più tempo o più volte di sostegno. Esprimetevi con tono calmo e rassicurante se sono preda di emozioni oppure appaiono stressati.
- Molti ospiti non si sentono a loro agio in locali rumorosi e affollati, questo vale spesso anche per gli ospiti con disturbi psichici. Su richiesta, proponete loro di essere serviti in un locale a parte e tranquillo. Non fatelo però di vostra iniziativa, potrebbe essere percepito come offensivo.
- Mostratevi concilianti e riprendete un biglietto già acquistato se l'ospite con disturbi psichici, dopo aver visto il posto, si rende conto che non riuscirà a stare lì per un periodo prolungato.

Lista di controllo 15a

Assistenza agli ospiti nell'area gastronomia

Elementi fondamentali

- Istrate regolarmente il vostro personale in materia di assistenza agli ospiti con disabilità. Allo scopo, tenete presenti i consigli seguenti per le singole forme di disabilità. Non scordate di formare anche i nuovi arrivati e assicuratevi che pure il personale esterno del catering con contatti con il pubblico venga istruito.
- Organizzate per le vostre collaboratrici e i vostri collaboratori un workshop sull'assistenza agli ospiti tenuto da persone con disabilità. Ripetetelo se il team è spesso composto di persone nuove o diverse.
- Assicuratevi che a contatto con il pubblico ci siano sempre collaboratrici e collaboratori istruiti e formati. Per l'istruzione, utilizzate anche documenti scritti corredati da liste di controllo.
- Rivolgetevi sempre direttamente agli ospiti con disabilità e non alle persone di assistenza.
- Assicuratevi che le collaboratrici e i collaboratori intervengano se gli ospiti con disabilità sono trattati in modo inadeguato da altri ospiti.
- Se c'è un buffet, chiedete ai vostri ospiti se desiderano aiuto nella scelta delle pietanze. Su richiesta, portate pietanze e bevande al posto degli ospiti.
- Chiedete agli ospiti se seguono una dieta particolare, tenete conto di allergie e diabete, e consentite l'ordinazione di mezze porzioni.
- Tenete le informazioni (offerta, condizioni ecc.) sempre a disposizione anche in forma scritta da consegnare, incluso il menù del giorno.
- Illustrate i menù e le pietanze in carta con immagini chiare a beneficio di tutti gli ospiti, con o senza disabilità.
- Offrite una carta dei piatti e delle bevande in caratteri grandi o in Braille, e chiedete agli ospiti con disabilità visive se desiderano che la carta venga loro letta.

4. Tappa 4 – Accoglienza e sostegno degli ospiti



Utilizzate tovagliette con contrasti forti e bicchieri non rovesciabili, su richiesta offrite anche cannuce.



Se proponete cibo da prendere con le mani, mettete anche piatti e posate a disposizione delle persone di assistenza dei vostri ospiti con disabilità.



Se richiesto, offrite ai vostri ospiti nell'area gastronomia di accompagnarli in bagno.



Assicuratevi che anche il personale esterno del catering che avrà contatti con il pubblico sia sensibilizzato e formato in merito a tutti i punti sopra esposti.



Lista di controllo 15b

Assistenza agli ospiti nell'area gastronomia

Consigli



Consigli per offrire sostegno agli ospiti con disabilità visive

- Nel ristorante o nell'area gastronomia, accogliete gli ospiti con disabilità visive all'ingresso e offritevi di accompagnarli al posto. Informateli sulle varie opzioni (p.es. «Abbiamo tavoli anche all'esterno, un'area con divanetti, all'interno c'è un bar.»).
- Le persone con disabilità visive si imprinono l'ambiente nella memoria, per questa ragione i buffet nel ristorante o nell'area gastronomia dovrebbero essere sempre strutturati allo stesso modo. Poiché i buffet costituiscono spesso un grande ostacolo, potete anche proporre ai vostri ospiti di comporre per loro un piatto in base alle loro preferenze e portarglielo al posto.
- Chiedete agli ospiti con disabilità visive nel ristorante, nell'area gastronomia o al bar se desiderano che la carta venga loro letta. Illustrate l'intera offerta (se desiderato) oppure informatevi sulle preferenze (p.es. «Preferite tè o caffè, pesce o carne» ecc.) per una prima selezione.
- Se desiderato, spiegate in senso orario che cosa si trova sul tavolo o sul piatto, e dove è appoggiato il bicchiere.
- Comunicate agli ospiti con disabilità visive seduti al bar o al tavolo quando e dove viene appoggiata la loro bevanda.



Consigli per offrire sostegno agli ospiti con disabilità uditive

- Al termine dell'ordinazione, ripetetela ed eventualmente verificate che da entrambe le parti tutto sia stato capito correttamente.
- Se possibile, scegliete un tavolo ben illuminato. Per gli ospiti con disabilità uditive è impossibile leggere il labiale nella penombra. Fate attenzione che l'illuminazione non abbagli.
- Non offrite agli ospiti con disabilità uditive un tavolo al centro del locale, bensì di preferenza uno vicino a una parete o una finestra, dove l'acustica è migliore.



Consigli per offrire sostegno agli ospiti con difficoltà di mobilità

- Se c'è un buffet, approcciate proattivamente i vostri ospiti con difficoltà di mobilità e chiedete se desiderano aiuto nella scelta delle pietanze. Su richiesta, portate pietanze e bevande al posto degli ospiti.
- Quando servite gli ospiti con difficoltà di mobilità al tavolo o al buffet, chiedete se desiderano aiuto (p.es. a prendere una porzione se sul tavolo ci sono vari piatti di portata, a tagliare le pietanze ecc.).
- Non posate i bicchieri al centro del tavolo, bensì a portata degli ospiti con difficoltà di mobilità.



Consigli per offrire sostegno agli ospiti con disturbi cognitivi o psichici

- Nello spiegare le offerte, utilizzate un linguaggio di immediata comprensione, ma non infantile.
- Tenete presente che gli ospiti con disturbi cognitivi magari non sanno leggere. Chiedete se desiderano che la carta venga loro letta.
- È possibile che ospiti con disturbi psichici non si sentano a loro agio in locali rumorosi e affollati. Se desiderato, proponete loro di essere serviti in un locale a parte e tranquillo. Non fatelo però di vostra iniziativa, potrebbe essere percepito come offensivo.
- Se non disponete di spazi tranquilli, mostratevi flessibili con gli orari dei pasti affinché gli ospiti che ne hanno la necessità possano arrivare anche prima o dopo.
- Se c'è un buffet, offrite ai vostri ospiti con disturbi psichici aiuto nella scelta delle pietanze.
- Al bisogno, comunicate agli ospiti con disturbi psichici se la preparazione del piatto necessita di più tempo oppure se gli ingredienti sono diversi da quelli indicati sulla carta.

Tappa 5 Ausilii per l'accesso ai contenuti



I vostri ospiti con disabilità hanno ora preso posto e molti di loro necessitano di ausilii particolari che agevolino, o consentano, l'accesso ai contenuti delle offerte culturali. Oltre all'eliminazione di ostacoli architettonici e al fattore umano della vostra cultura dell'accoglienza, la messa a disposizione di ausilii per l'accesso ai contenuti è un ulteriore elemento centrale della partecipazione culturale inclusiva. In molte istituzioni culturali delle arti performative c'è parecchio da fare sotto questo punto di vista. Importanti possibili ausilii sono ancora poco utilizzati, ma quest'ambito lascia ampi margini di manovra con un notevole potenziale innovatore.

In questo capitolo, presentiamo gli ausilii più importanti per accedere ai contenuti delle arti performative e i loro possibili impieghi affinché possiate farvi un'idea di come implementarli nelle vostre offerte culturali prive di ostacoli. Oltre ad accorgimenti di natura puramente tecnica, come impianti di diffusione sonora e acustici, esistono soluzioni che forniscono proprie forme di traduzione, ad esempio i sottotitoli e i sottotitoli descrittivi, l'interpretariato nella lingua dei segni per gli ospiti con disabilità

uditive, l'audiodescrizione, le visite guidate descrittive e tattili del palco per gli ospiti con disabilità visive o i mezzi di comunicazione in Lingua facile per gli ospiti con disturbi cognitivi. Nelle produzioni basate sull'*aesthetics of access*, gli ausilii per l'accesso ai contenuti sono parte integrante del processo artistico e offrono un valore aggiunto per l'intero pubblico. Con i setting a bassa soglia, le *relaxed performace* o personale di accompagnamento, nascono nuovi formati di spettacolo e mediazione inclusivi di cui beneficiano i vostri ospiti con disturbi cognitivi o psichici o con altre disabilità e pure il pubblico nella sua globalità. Poiché le vostre collaboratrici e i vostri collaboratori, sensibilizzati e formati, svolgono un ruolo centrale nel quadro della cultura inclusiva dell'accoglienza della vostra istituzione, consideriamo anche loro un ausilio che agevola l'accesso ai contenuti.

Prima di approfondire i singoli ausilii, nella lista di controllo seguente vi forniamo un elenco di misure e consigli utili per introdurre con successo tali accorgimenti. Innanzitutto, dovete decidere su quali aspetti focalizzarvi nella scelta degli ausilii per l'accesso ai contenuti, in base all'orientamento dell'istituzione e al profilo del programma. Una volta stabilito quali ausilii attuare, mantenetele per diversi anni in modo da conquistare la fedeltà delle persone interessate. Con il tempo, perfezionateli gradualmente e aggiungetene altri alla vostra offerta. L'importante è che teniate presenti alcune regole essenziali: puntate sulla partecipazione pianificando e realizzando gli ausilii per l'accesso ai contenuti sin dall'inizio insieme a persone con disabilità interessate alla cultura. Mirate alla cooperazione lanciando gli ausilii ad esempio in collaborazione con determinate associazioni o istituzioni attive nel campo della disabilità. Instaurate una cultura dell'accoglienza istruendo il personale a dare il benvenuto agli ospiti con disabilità prima dell'evento e, se richiesto, a fornire accompagnamento. Concretizzate l'inclusione attuando gli ausilii per l'accesso ai contenuti sempre con un valore aggiunto per l'intero pubblico. Considerate inoltre le importanti indicazioni fornite nella lista di controllo che segue.

Lista di controllo 16 Ausili per l'accesso ai contenuti

Elementi fondamentali



Fate in modo che nella vostra istituzione culturale vengano proposti regolarmente eventi con ausili per l'accesso ai contenuti. Fissate obiettivi realistici in base all'orientamento dell'istituzione, al profilo del programma e alle risorse disponibili. I più importanti ausili per l'accesso ai contenuti nelle arti performative sono i seguenti.

- a) Personale sensibilizzato e formato
- b) Impianti di diffusione sonora e impianti acustici
- c) Soprattitoli e sottotitoli
- d) Interpretariato nella lingua dei segni
- e) Audiodescrizione
- f) Visite guidate e introduzioni descrittive e tattili
- g) Produzioni basate sull'*aesthetics of access*
- h) Setting a bassa soglia e *relaxed performance*
- i) Personale di accompagnamento
- j) Consegna di testi accompagnatori
- k) Mezzi di comunicazione in Lingua facile

Offrite gli ausili per diversi anni in modo da conquistare gradualmente la fedeltà delle persone interessate. Il Servizio Cultura inclusiva di Pro Infirmis è volentieri a disposizione per fornire consulenza e contatti utili per la scelta e l'implementazione degli ausili per l'accesso ai contenuti.



Coinvolgete persone con disabilità nella pianificazione, nell'attuazione, nella comunicazione e nella valutazione degli ausili per l'accesso ai contenuti.



Lanciate nuovi ausili in collaborazione con determinate associazioni o istituzioni della regione attive nel campo della disabilità in veste di partner di cooperazione.








Implementate gli ausili per l'accesso ai contenuti non solo durante lo spettacolo, bensì anche durante le visite guidate prima e gli incontri dopo. Incoraggiate in modo proattivo lo scambio tra persone con e senza disabilità tra il pubblico.

4. Tappa 5 – Ausili per l'accesso ai contenuti

- Comunicate al pubblico durante l'introduzione o la presentazione dell'evento quali ausili avete attuato, spiegate lo scopo e illustrate il vostro atteggiamento inclusivo, menzionando esplicitamente nei saluti tutti gli ospiti, con e senza disabilità.
- Assicuratevi che gli ospiti con disabilità vengano accolti proattivamente prima dell'evento da personale formato e, se desiderato, accompagnati.
- Stabilite se possibile in seno al team una/un incaricata/o per l'inclusione quale persona di coordinamento e contatto per l'interno e l'esterno che conosca tutti gli aspetti della pianificazione, dell'attuazione, della comunicazione e della valutazione degli ausili.
- Comunicate sul sito, nel programma, nei media sociali e in tutti gli altri mezzi di comunicazione quali ausili per l'accesso ai contenuti avete implementato e segnalateli anche con i pittogrammi corretti.
- Segnalate per tempo gli eventi con ausili per l'accesso ai contenuti pure a gruppi specifici di persone con disabilità. Allo scopo, avvaletevi di associazioni, organizzazioni e istituzioni della regione attive nel campo della disabilità quali moltiplicatori e/o ricorrete a persone con disabilità interessate alla cultura in veste di ambasciatori.
- Pubblicate gli eventi con ausili per l'accesso ai contenuti in modo mirato sulle principali piattaforme regionali e nazionali destinate alle persone con disabilità.
- Accordate alle persone di assistenza dei vostri ospiti con disabilità l'ingresso gratuito a tutti gli eventi con ausili per l'accesso ai contenuti, e comunicatelo attivamente.
- Inserite pause abbastanza lunghe durante gli eventi di una certa durata.
- Informate se l'evento prevede scene di violenza fisica o psichica e se i suoni o le luci sono particolarmente intensi.
- Redigete riassunti delle descrizioni dell'evento in un linguaggio di immediata comprensione e pubblicateli sul sito e nel programma. Si tratta di un valido ausilio per l'accesso ai contenuti per molte persone, non solo con disabilità, che possono così informarsi e seguire meglio lo spettacolo.
- Pubblicate sul sito importanti informazioni sui contenuti dell'evento, se possibile rivolgendovi anche in modo specifico agli ospiti con disabilità: file audio per persone con disabilità visive, brevi video nella lingua dei segni per persone con disabilità uditive e testi in Lingua facile per persone con disturbi cognitivi.



Elementi specifici

-  Se prima dello spettacolo viene comunicata oralmente un'informazione importante, come un cambiamento dell'ultimo minuto del programma o degli interpreti, trasmettetela anche in forma scritta per raggiungere in particolare le persone con disabilità uditive.
-   Soprattutto quando sono previsti l'interpretariato nella lingua dei segni o l'audiodescrizione, coordinate per tempo il vostro evento con altre proposte culturali e per il tempo libero nella regione con gli stessi ausili. Fate in modo che le offerte culturali con questi ausili siano ripartite lungo tutto l'arco dell'anno.
-  Fissate gli orari degli eventi con audiodescrizione e con visite guidate del palco descrittive e tattili con le persone con disabilità interessate. Le persone con disabilità visive preferiscono le matinée o le sere estive per non dover spostarsi con il buio.
-  Prima che seguano in gruppo una *relaxed performance*, offrite ai vostri ospiti con disturbi cognitivi, il pubblico mirato di tale misura, una speciale visita guidata del luogo in cui si tiene l'evento e del palco affinché prendano confidenza con la fruizione culturale e lo spettacolo in sé.
-   Al momento dell'accoglienza, offrite eventualmente una protezione per l'udito ai vostri ospiti con disturbi cognitivi o psichici. Soprattutto le persone con autismo vi fanno talvolta ricorso durante gli spettacoli o in mezzo alla folla per attutire i molti rumori che li circondano.
-   Eventualmente, informate in anticipo i vostri ospiti con disturbi cognitivi o psichici di effetti speciali o fattori di disturbo durante l'evento che potrebbero causare disorientamento o ansia.

4. Tappa 5 – Ausilii per l'accesso ai contenuti

Nei mezzi di comunicazione, oltre a citare nei testi gli ausilii per l'accesso ai contenuti implementati nei vostri eventi, utilizzate anche i pittogrammi corretti, un'importante fonte di informazione per gli ospiti con disabilità. Oggi, sono di uso comune diversi pittogrammi di ausilii per l'accesso ai contenuti, anche se il loro impiego non è ancora del tutto uniforme e sussistono differenze secondo il paese, la regione linguistica e l'ambito culturale. Per i seguenti ausilii, vi consigliamo sulla base di raccomandazioni di esperti con disabilità di utilizzare i pittogrammi sottostanti (per gli altri ausilii per l'accesso ai contenuti, i pittogrammi non sono utili o di uso comune). Tenete presente che questi pittogrammi sono sempre quadrati.



Impianti acustici induttivi



Impianti acustici FM o WLAN



Impianti acustici a raggi infrarossi



Soprattitoli e sottotitoli nelle arti performative



Interpretariato nella lingua dei segni



Audiodescrizione nelle arti performative



Setting a bassa soglia e *relaxed performance*



Mezzi di comunicazione in Lingua facile

a) Personale sensibilizzato e formato

Il personale sensibilizzato e formato costituisce un importante ausilio per l'accesso ai contenuti nelle istituzioni culturali delle arti performative, perché rende viva e concreta la cultura dell'accoglienza, veicola nei contatti con il pubblico l'atteggiamento inclusivo dell'istituzione culturale, offre sostegno e assume funzioni di assistenza.

Quando nelle arti performative si tematizzano gli ausilii per agevolare alle persone con disabilità l'accesso ai contenuti, solitamente si pensa all'audiodescrizione, all'interpretariato nella lingua dei segni e agli impianti acustici, per i quali occorre fare capo a risorse esterne. Noi abbiamo deciso di iniziare con un altro importante ausilio, insito in tutte le istituzioni culturali inclusive: il team di collaboratrici e collaboratori. Sono infatti loro, entrando in contatto con il pubblico, a fornire un contributo essenziale affinché la fruizione culturale sia inclusiva. Dato che sono presenti sul posto, dispongono degli strumenti per creare un quadro all'interno del quale tutti si sentano benvenuti e a loro agio. Tale quadro si concretizza quando tutte le collaboratrici e tutti i collaboratori conoscono la cultura dell'accoglienza della propria istituzione, la sostengono e sanno in che modo si esprime. L'atteggiamento inclusivo deve essere gradualmente costruito in seno all'intero team attraverso lo scambio con persone con disabilità: con formazioni e consulenze prestate da diretti interessati, ma anche nel contatto quotidiano con ospiti con disabilità. Affinché la cultura dell'accoglienza sia sentita e percepita come tale, l'intero organico di tutti i livelli gerarchici deve volerla e sostenerla.

Il personale sensibilizzato e formato può aiutare in tutte le tappe della fruizione culturale a individuare e superare ostacoli ancora presenti oppure presentare proposte su come eliminarli. Le collaboratrici e i collaboratori con contatti con il pubblico vedono nella loro quotidianità gli ostacoli contro cui le persone con disabilità si scontrano durante la fruizione culturale, e possono sostenerle e cercare con loro soluzioni per rimuoverli. Un organico sensibilizzato può essere di sostegno anche nella mediazione delle offerte culturali, ad esempio fornendo informazioni nella veste di interlocutori specifici, assumendo funzioni di assistenza, infondendo sicurezza o contribuendo con spiegazioni a una migliore comprensione dello spettacolo di teatro o danza o del concerto. Il personale formato riconosce gli ostacoli all'accesso prima o durante l'evento e può eventualmente ridurli o eliminarli. Lo stesso vale per la pianificazione e l'attuazione di offerte culturali inclusive e lo sviluppo di nuovi ausilii per l'accesso ai contenuti o di nuovi formati inclusivi. Affinché tutto questo si realizzi, è imprescindibile che le collaboratrici e i collaboratori cooperino strettamente con persone con disabilità, nel caso ideale in seno a un team inclusivo all'interno dell'istituzione culturale.

Definite se possibile in seno al team una/un incaricata/o per l'inclusione quale persona di coordinamento e contatto per l'interno e l'esterno che conosca tutti gli aspetti della sensibilizzazione e della formazione dell'organico. Questa persona partecipa a ogni formazione e documenta per iscritto quanto insegnato e imparato. È responsabile per la trasmissione di conoscenze in seno all'istituzione e coordina l'istruzione e la sensibilizzazione di tutte le collaboratrici e tutti i collaboratori, al bisogno avvalendosi di documenti scritti corredati da liste di controllo.



b) Impianti di diffusione sonora e impianti acustici

Gli impianti di diffusione sonora e gli impianti acustici sono ausili che consentono alle persone con disabilità uditive di percepire meglio i contenuti acustici. Gli spazi dotati di impianti di diffusione sonora in cui si tengono spettacoli di arti performative dovrebbero disporre di un impianto acustico induttivo per chi porta apparecchi acustici o impianti cocleari. O, in alternativa, di un impianto acustico FM.

Le persone con disabilità uditive necessitano di condizioni quadro ben precise per riuscire a percepire i contenuti acustici di un concerto, di uno spettacolo di teatro o di danza. La loro percezione acustica è infatti influenzata dalla qualità dell'acustica degli spazi e da rumori di disturbo (p.es. rumori ambientali, echi o volume troppo basso) e può essere migliorata da una buona acustica, da impianti di diffusione sonora e da impianti acustici per persone con mezzi ausiliari uditivi. Nella maggior parte dei casi, le persone con ausili uditivi (p.es. apparecchi acustici o impianti cocleari) non sono in grado di comprendere il parlato da una certa distanza senza una concentrazione estrema, operazione che oltretutto le stanca molto. Per questa ragione, devono poter fare affidamento su una trasmissione diretta e pulita delle fonti sonore, e sul loro potenziamento. Allo scopo, nelle arti performative sono utilizzati in particolare microfoni headset e a clip per gli artisti sul palco oppure montati su treppiedi per i musicisti.

Secondo la norma SIA 500, un luogo di dimensioni superiori a 80 m² e dotato di impianto di diffusione sonora deve imperativamente disporre di un impianto acustico induttivo. Tale impianto trasmette tramite un campo magnetico segnali acustici nella frequenza del parlato direttamente ai mezzi ausiliari uditivi. In conformità alla norma vigente, all'ingresso del luogo in cui si tiene l'evento deve essere affisso in posizione ben visibile il pittogramma corretto per l'impianto acustico induttivo affinché le persone con mezzi ausiliari uditivi sappiano che il locale dispone di una trasmissione induttiva e possano regolare di conseguenza il loro mezzo ausiliario. In un edificio di importanza storica, con conseguente impossibilità di posare sotto il pavimento il circuito induttivo, bisogna ricorrere a un impianto induttivo mobile o, a determinate condizioni, a un impianto acustico FM con ricevitori portatili. Gli impianti acustici FM trasmettono i segnali acustici via radio a speciali ricevitori o direttamente a ricevitori radio (solo in parte integrati) nei mezzi ausiliari. Da un po' di tempo, vengono fatti tentativi anche con impianti acustici

4. Tappa 5 – Ausili per l'accesso ai contenuti

WLAN che trasmettono i segnali acustici tramite WLAN allo smartphone del ricevente. Questo presuppone l'installazione di un'app. Dal punto di vista tecnico, gli impianti acustici WLAN non costituiscono ancora un'alternativa agli impianti induttivi.

Per l'impiego ottimale di impianti di diffusione sonora e impianti acustici quali ausili per l'accesso ai contenuti delle arti performative, occorre distinguere se per l'evento devono essere trasmessi parlato o musica, oppure entrambi. Secondo l'ambito culturale e i contenuti acustici, gli impianti di diffusione sonora sono ottimizzati in funzione della necessità di trasmettere parlato o musica. Gli impianti acustici sono in genere predisposti per una mescolanza e per il parlato, e offrono pertanto due opzioni alle persone con mezzi ausiliari uditivi: ascoltare la normale diffusione sonora oppure comprendere meglio in modo mirato il parlato e il cantato. Le ottimizzazioni acustiche presuppongono una competenza specifica. Quando installate un nuovo impianto acustico oppure se desiderate ottimizzare l'impianto di diffusione sonora o acustico esistente, consultate uno specialista. Per trovare professionisti della misurazione e controllori del funzionamento, potete ad esempio contattare Pro Audio: www.pro-audio.ch.

Verificate e ottimizzate l'acustica del locale e gli impianti di diffusione sonora e, se necessario, installate un impianto acustico. Assicuratevi che l'impianto acustico sia sempre attivo durante le manifestazioni e che funzioni correttamente. Comunicate in modo sistematico la presenza dell'impianto acustico nei vostri media online e stampati, e in modo mirato anche tramite le reti e i canali di comunicazione specifici delle persone con disabilità uditive (p.es. www.hoeranlagen.ch). Utilizzate sempre il pittogramma corretto per l'impianto in questione. Tenete inoltre presente che le persone con disabilità uditive devono sedere il più possibile vicino al palco per comprendere più facilmente il parlato, il cantato e la musica. Sedere nelle primissime file consente loro anche di vedere da vicino la mimica e la gestualità degli artisti sul palco, e di conseguenza di capire meglio quanto detto, cantato e suonato. Assicuratevi che in questo settore la ricezione dell'impianto acustico sia buona e senza interferenze. Combinare l'impianto acustico in modo mirato con gli altri due importanti ausili per l'accesso ai contenuti destinati alle persone con disabilità uditive e presentati di seguito: i sottotitoli e sottotitoli, e l'interpretariato nella lingua dei segni.



c) Soprattitoli e sottotitoli

I soprattitoli e i sottotitoli, che rendono accessibili in forma di testo contenuti acustici, sono un ausilio per le persone con disabilità uditive con buone competenze nella lingua scritta. Nelle arti performative, si prestano bene i soprattitoli descrittivi. Oltre ai soprattitoli preparati in precedenza, sono diffusi la soprattitolazione in diretta tramite trascrizione e *respeaking*.

Nelle arti performative, i contenuti acustici possono essere trasmessi anche visivamente con soprattitoli o sottotitoli. Questi due importanti ausili per le persone con disabilità uditive sono adatti per le persone non udenti o audiolese con buone competenze nella lingua scritta, dato che i testi devono essere letti e compresi velocemente nel corso dello spettacolo. Per molte persone con disabilità uditive che comunicano con il linguaggio dei segni, lo scritto è una lingua straniera. Per questi casi, i soprattitoli o i sottotitoli sono dunque solo limitatamente utili. Una valida alternativa è l'interpretariato nella lingua dei segni.

Nella Svizzera italiana, i soprattitoli sono già usati, soprattutto per le produzioni teatrali e musicali in lingua straniera. Per le persone con disabilità uditive è tuttavia importante averli anche per gli spettacoli in italiano. L'ideale sarebbe completarli con soprattitoli descrittivi, ossia che, oltre al parlato o al cantato, riportino pure rumori, musiche e umori. In Svizzera, pochi organizzatori di eventi culturali vi fanno ricorso. I soprattitoli descrittivi sono un importante ausilio per le persone con disabilità uditive, perché permettono loro di vivere gli spettacoli a 360 gradi. Al contempo, svolgono opera di sensibilizzazione tematizzando la percezione sensoriale. Soprattutto con i concerti, potete sfruttare il potenziale dei soprattitoli descrittivi a beneficio dell'intero pubblico: oltre ai testi cantati, non sempre comprensibili anche per un pubblico udente, potete trasmettere altre informazioni, come i titoli dei pezzi o i nomi degli interpreti.

In Svizzera, vengono per lo più utilizzati soprattitoli realizzati in precedenza da specialisti su mandato di organizzatori di eventi di teatro e danza, e concerti. A volte, possono essere ripresi anche i soprattitoli già esistenti di produzioni ospiti. I soprattitoli descrittivi andrebbero sempre elaborati in collaborazione con specialisti con disabilità uditive. Su richiesta, forniamo volentieri contatti. Meno comuni sono i soprattitoli creati in diretta, ad esempio durante un concerto. Questo tipo di soprattitolazione ha luogo per trascrizione o *respeaking*. Nel primo caso, trascrittrici/trascrittori formati digitano in diretta il testo parlato o cantato, che viene visualizzato su uno schermo. Nel secondo, le informazioni sono ripetute dal vivo da specialisti e, per mezzo di un programma di riconoscimento vocale, trasformate in testo scritto poi proiettato come testo scorrevole. Con la soprattitolazione in diretta, potete rendere accessibili agli ospiti con disabilità uditive anche le introduzioni prima dello spettacolo o i successivi scambi con il pubblico. Se desiderate avvalervene, vi raccomandiamo di attivarvi con largo anticipo.



Utilizzate con regolarità i sottotitoli o i sottotitoli anche per produzioni in lingua locale e concerti. Assicuratevi che siano sempre prodotti e visualizzati in buona qualità. Prestate attenzione alla giusta quantità di testo, alla durata della visualizzazione, al tempismo rispetto a quanto accade sul palco e a una dimensione ben leggibile dei caratteri. Altrettanto fondamentale è il punto in cui visualizzare le scritte, che deve trovarsi nello stesso campo visivo del palco. Posizionate pertanto i sottotitoli o i sottotitoli, visualizzati con il beamer o come testo scorrevole, sopra, accanto o sotto il palco. Sconsigliamo di mostrarli su piccoli schermi apposti allo schienale del sedile davanti o tramite app sullo smartphone degli ospiti: il continuo passaggio dello sguardo tra palco e schermo è molto stancante e poco utile. Comunicate per tempo la presenza di sottotitoli o sottotitoli nei vostri media online e stampati, e in modo mirato anche tramite le reti e i canali di comunicazione specifici delle persone con disabilità uditive. Abbiate cura di utilizzare sempre il pittogramma corretto.



d) Interpretariato nella lingua dei segni

L'interpretariato nella lingua dei segni è un ausilio che consente alle persone sorde e deboli d'udito che utilizzano tale lingua di accedere ai contenuti dell'evento. Nelle arti performative, interpreti formati traducono in genere in simultanea quanto detto o cantato, rumori, musiche e umori in un linguaggio visivo.

Un terzo importante ausilio per consentire alle persone con disabilità uditive, in particolare sorde, di accedere ai contenuti dell'evento è l'interpretariato nella lingua dei segni. Non tutte le persone con disabilità uditive capiscono tuttavia tale lingua, per questo è importante disporre anche di sottotitoli o di un impianto acustico. Nelle arti performative, l'interpretariato nella lingua dei segni avviene per lo più in simultanea. L'interprete si trova sul palco o davanti a esso e traduce dal vivo quanto detto o cantato, rumori, musiche e umori in un linguaggio visivo, nella Svizzera italiana la «Lingua Italiana dei Segni (LIS)». Sovente, gli interpreti devono trovare nuovi segni per forme espressive particolari o per gli artisti sul palco, segni che vengono presentati agli ospiti con disabilità uditive prima o all'inizio dello spettacolo.

In Svizzera sono già diversi gli organizzatori di eventi culturali che si avvalgono regolarmente di questo servizio per i loro spettacoli teatrali o concerti, e il loro numero è in aumento da alcuni anni a questa parte. Per trovare interpreti formati, potete rivolgervi alla Fondazione Procom: www.procom-deaf.ch. Nella richiesta d'offerta, chiedete esplicitamente una persona con esperienza di interpretariato di spettacoli nel vostro ambito culturale. Prenotate il servizio e contattate l'interprete il prima possibile.

Affinché gli ospiti con disabilità uditive possano fruire senza ostacoli dell'interpretariato nella lingua dei segni, devono occupare posti con visuale libera sul palco e sull'interprete, ad esempio posti laterali nelle primissime file, i quali consentono anche la lettura del

labiale degli artisti e la percezione delle vibrazioni dello spettacolo. Assicuratevi inoltre che gli interpreti siano ben illuminati per l'intero spettacolo (illuminazione d'ambiente costante, sempre uguale e non abbagliante). Per prepararsi, gli interpreti necessitano di una buona documentazione dell'evento, ad esempio registrazioni video e copioni, e dovrebbero poter partecipare a una prova. Per gli eventi con molto pubblico, sono necessari due interpreti.

Coinvolgete persone con disabilità uditive nella selezione e nell'attuazione degli spettacoli teatrali o dei concerti con interpretariato nella lingua dei segni. Acquisite come partner ad esempio una sezione regionale della Federazione Svizzera dei Sordi (www.sgb-fss.ch) o un gruppo del tempo libero di persone con disabilità uditive, oppure rendete vostri ambasciatori persone con disabilità uditive della vostra regione interessate alla cultura. Coordinate la data dell'evento con interpretariato nella lingua dei segni con altre proposte culturali per persone con disabilità uditive, fissatela per tempo e comunicate la vostra offerta tramite le reti e i canali specifici. Presentate l'evento con un linguaggio di immediata comprensione e, se possibile, anche con un breve video nella lingua dei segni (p.es. tramite i media sociali). Abbiate cura di utilizzare sempre il pittogramma corretto nei vostri media online e stampati.



e) Audiodescrizione

L'audiodescrizione è un ausilio che consente alle persone cieche e ipovedenti di accedere ai contenuti di un evento. Nelle arti performative, sono più comuni le audiodescrizioni dal vivo, ma sono utilizzate anche quelle già preparate in precedenza. Con descrizioni verbali, specialisti formati rendono gli spettacoli audiovisivi un'esperienza uditiva.

Per le persone cieche o ipovedenti, l'ausilio più importante per accedere ai contenuti delle arti performative è l'audiodescrizione, che rende gli elementi visivi dello spettacolo di teatro, musica, danza o di un concerto un'esperienza uditiva. Nelle arti performative si ricorre per lo più all'audiodescrizione dal vivo. Le persone che offrono questo servizio si trovano in una cabina con vista sul palco o in un locale separato con un monitor su cui seguono quanto avviene sul palco. Durante le pause del parlato o cantato, descrivono in modo preciso e conciso gli elementi visivi dello spettacolo, come scenografia, persone, scenari, trama, costumi, oggetti, mimica e gestualità degli artisti. Le persone cieche o ipovedenti ascoltano con gli auricolari le descrizioni trasmesse via radio o WLAN su un'audioguida oppure tramite un'app sul loro smartphone. Anche i sottotitoli vengono verbalizzati. Per le produzioni musicali o i concerti molto standardizzati, talvolta si utilizzano anche audiodescrizioni preparate in precedenza.

In Svizzera, sono pochi gli organizzatori di eventi culturali ad avere esperienza con l'audiodescrizione. In genere, lavorano con produttori specializzati nella realizzazione di audiodescrizioni per eventi culturali, sportivi o del tempo libero, oppure per il cinema e la televisione. La realizzazione di audiodescrizioni nelle arti performative dovrebbe coinvolgere sempre specialisti con disabilità visive. Su richiesta, forniamo volentieri con-

tatti. Per approntare il manoscritto, chi redige l'audiodescrizione deve poter assistere allo spettacolo o al concerto (prove o spettacolo), e disporre di materiale video e altri documenti, come copione, libretto, trascrizione della partitura ecc. Il manoscritto dovrebbe essere redatto se possibile da uno specialista vedente e uno con disabilità visive, e approvato da una persona di riferimento con disabilità visive. La descrizione vocale in sé è poi effettuata da una-due persone (p.es. un uomo e una donna). Nell'ottica del controllo della qualità, dopo ogni spettacolo con audiodescrizione andrebbe svolto un sondaggio tra il pubblico mirato.

Avvaletevi anche voi dell'audiodescrizione come ausilio per l'accesso ai contenuti di concerti, produzioni teatrali o musicali. Coinvolgete persone con disabilità visive nella selezione e nell'attuazione degli spettacoli con audiodescrizione. Acquisite come partner ad esempio una sezione regionale di una delle due associazioni settoriali svizzere presenti in Ticino (www.unitas.ch, www.ucbc.ch) oppure rendete vostri ambasciatori persone con disabilità visive della vostra regione interessate alla cultura. Assicuratevi che gli ospiti ciechi e ipovedenti vengano accolti personalmente prima dello spettacolo e introdotti all'utilizzo dei dispositivi riceventi (audioguida o smartphone, consigliamo mono-auricolari). In vista di spettacoli con audiodescrizione, offrite loro sempre una visita guidata del palco oppure un'introduzione descrittiva e tattile. Riservate per loro i posti nelle primissime file con visuale libera sul palco e fate in modo che l'audiodescrizione giunga chiara e senza disturbi in questo settore. Dopo lo spettacolo, congedatevi dagli ospiti con disabilità visive e chiedete un riscontro. Comunicate sistematicamente la presenza dell'audiodescrizione nei vostri media online e stampati, e in modo mirato anche tramite le reti e i canali di comunicazione specifici delle persone con disabilità visive. Abbiate cura di utilizzare sempre il pittogramma corretto.

f) Visite guidate e introduzioni descrittive e tattili

Le visite guidate del palco o le introduzioni descrittive e tattili sono ausili che consentono alle persone cieche e ipovedenti di accedere ai contenuti delle arti performative, solitamente prima di spettacoli con audiodescrizione. Lo spazio del palco viene così reso percepibile e gli elementi visivi, come decorazioni, oggetti e costumi, sono descritti verbalmente ed esplorati con il tatto.

Le persone con disabilità visive devono poter compensare la limitazione o l'assenza della vista con gli altri sensi, in particolare facendo affidamento su informazioni acustiche e tattili. Un secondo importante ausilio che consente loro di accedere ai contenuti delle arti performative sono pertanto le visite guidate del palco o le introduzioni descrittive e tattili svolte in vista di concerti o spettacoli. Durante la visita guidata, gli ospiti non vedenti e con disabilità visive hanno la possibilità di scoprire con il tatto il palco, le decorazioni, gli oggetti e i costumi. Collaboratori formati descrivono inoltre verbalmente altri importanti elementi visivi. L'ideale sarebbe che siano gli attori stessi a fornire queste



descrizioni, affinché gli ospiti possano memorizzarne le voci e riconoscerle durante lo spettacolo. Se la visita guidata direttamente prima dello spettacolo non fosse possibile, un'alternativa è l'introduzione descrittiva e tattile con l'impiego mirato di elementi parte delle decorazioni, degli oggetti e dei costumi di scena. Raccomandiamo di offrire sempre una visita guidata del palco o un'introduzione descrittiva e tattile prima di uno spettacolo con audiodescrizione. Rendete l'accoglienza prima dello spettacolo, la visita guidata del palco o l'introduzione descrittiva e tattile, l'audiodescrizione e il congedo con richiesta di riscontro un'esperienza globale della vostra cultura dell'accoglienza.

g) Produzioni basate sull'*aesthetics of access*

Le produzioni basate sull'*aesthetics of access* sono un formato inclusivo delle arti performative e prevedono l'impiego di soprattitoli, audiodescrizioni e interpretariato nella lingua dei segni quale mezzo stilistico estetico integrato sin dall'inizio nel processo creativo. Ciò consente alle persone con disabilità di accedere ai contenuti dello spettacolo.

Di regola, gli ausilii per consentire alle persone con disabilità di accedere ai contenuti delle arti performative vengono aggiunti solo in un secondo tempo al pezzo o al concerto già pronto con l'obiettivo di rendere singoli spettacoli accessibili anche a gruppi di pubblico con disabilità. Le produzioni basate sull'*aesthetics of access* (o *access aesthetics*) si avvalgono invece del potenziale artistico-estetico degli ausilii come i soprattitoli, le audiodescrizioni e l'interpretariato nella lingua dei segni come strategia creativa e li integrano sin dall'inizio nel processo creativo quale importante elemento stilistico. Le persone con disabilità coinvolte nel processo produttivo si accertano che gli ausilii mantengano la loro funzione primaria, ossia rendere accessibile il contenuto di quanto presentato sul palco. Essendo un formato inclusivo, le produzioni basate sull'*aesthetics of access* si rivolgono fin dall'inizio e a ogni spettacolo a un pubblico composto di persone con e senza disabilità. Si tratta di un importante valore aggiunto per gli organizzatori di eventi culturali inclusivi. In Svizzera, questo formato è ancora molto poco implementato, sebbene racchiuda un immenso potenziale innovatore per le (co)produzioni: ad esempio per teatri con una compagnia propria, per teatri con coproduzioni o per grandi festival con produzioni su mandato.

Con questo tipo di spettacoli, emerge appieno la doppia utilità di molte misure inclusive nell'ambito delle arti performative: le produzioni basate sull'*aesthetics of access* consentono alle persone con disabilità di accedere senza ostacoli ai contenuti del pezzo rappresentato o del concerto, e al contempo creano per l'intero pubblico nuove e diverse possibili percezioni dell'evento. Se ad esempio la lingua dei segni è parte integrante dello spettacolo accanto alla lingua parlata, la parte di pubblico udente farà l'esperienza di non riuscire a percepire i dialoghi innanzitutto con l'udito e di dover impiegare altri canali (la vista invece dell'udito). Forse tale «non comprensione» è voluta e l'esclusione temporanea del pubblico udente è parte del concetto artistico.



Oppure se l'audiodescrizione spiega, in modo udibile a tutti, un aspetto secondario, la parte di pubblico vedente potrebbe accorgersi di un dettaglio poetico che magari sarebbe sfuggito (udito invece della vista). Le produzioni basate sull'*aesthetics of access* possono reinterpretare e rendere concreti anche argomenti come i rapporti di forza, la diversità, gli elementi divisori o di collegamento. Un ulteriore valore aggiunto di questo formato risiede nel fatto che gli artisti con e senza disabilità ottengono nuove opportunità di elaborare e presentare insieme pezzi o concerti. Nella Svizzera tedesca, l'associazione *movo* è un pioniere del teatro in lingua dei segni e parlata, e da molti anni porta in scena pezzi inclusivi con artisti con e senza disabilità uditive davanti a un pubblico misto: www.movo-art.ch.



h) Setting a bassa soglia e *relaxed performance*

I setting a bassa soglia e le *relaxed performance* sono formati inclusivi delle arti performative. Condizioni quadro informali e flessibili consentono anche alle persone con disturbi cognitivi o psichici di assistere agli spettacoli. I setting variano in base al gruppo mirato.

Molte persone con disturbi cognitivi o psichici necessitano di condizioni quadro specifiche per poter assistere a eventi di arti performative. Sovente non sono in grado di stare sedute tranquille per periodi prolungati oppure si sentono a disagio e minacciate in spazi chiusi immersi nella penombra. Soprattutto i concerti, e gli spettacoli di danza e teatro nella cultura alta «classica» con pubblico in abbonamento (p.es. concerti sinfonici, opere, pièce teatrali) comportano ostacoli che non riescono a superare e che di fatto li escludono dalla fruizione culturale.

Un'alternativa per loro è rappresentata dai concerti, e dagli spettacoli di teatro e danza con un setting a bassa soglia. Ciò significa che lo spazio in cui si tiene l'evento non è ad esempio mai completamente immerso nell'oscurità, il pubblico può alzarsi, parlare, andare e venire anche durante lo spettacolo, e concedersi una pausa. Spesso anche i posti a sedere sono mobili e flessibili. Un tale setting è già parzialmente implementato da organizzatori del campo della cultura per un ampio pubblico e della sociocultura. Raccomandiamo anche a tutte le altre istituzioni culturali di organizzare regolarmente spettacoli per un pubblico vasto e il più possibile inclusivo, non solo in occasione di spettacoli destinati ai bambini e alle famiglie o di *matinée*.

In Svizzera, pochi organizzatori di eventi delle arti performative puntano già in modo mirato sulle *relaxed performance*, una forma di setting a bassa soglia con condizioni quadro ancora più informali. Anche qui lo spazio non è immerso nell'oscurità, le porte restano aperte, la durata è inferiore al solito o è prevista una pausa, ed è permesso in qualsiasi momento alzarsi, muoversi, parlare, uscire e rientrare. In più, sono attuate altre misure specifiche rivolte in particolare alle persone con disturbi cognitivi, psichici o con autismo: non vengono rappresentate scene di violenza fisica o psichica, non ci

sono luci o rumori forti, è disponibile un locale in cui al bisogno ci si può ritirare in tranquillità e si possono riservare posti laterali, nell'ultima fila o nei pressi dell'uscita. Le collaboratrici e i collaboratori con contatti con il pubblico e gli artisti sul palco sono sensibilizzati e formati per accogliere le esigenze e le reazioni degli ospiti. A titolo complementare, sul posto è offerto un sostegno mirato o altri mezzi ausiliari, come protezioni per l'udito. Oltre a questi provvedimenti specifici del setting a bassa soglia, le persone con disturbi cognitivi o autismo necessitano anche di un accompagnamento particolare prima, durante e dopo lo spettacolo che deve essere parte della *relaxed performance* e che va dall'accoglienza all'ambientamento individuale al luogo e al contenuto, fino alla rielaborazione delle impressioni.

Il concetto di *relaxed performance* è invitante e con il tempo diventerà parte integrante delle arti performative nelle più disparate forme di setting a bassa soglia. Comunicate nei vostri media online e stampati le condizioni quadro specifiche dei vostri spettacoli con setting a bassa soglia (p.es. elenco di tutte le caratteristiche), a chi vi rivolgete e utilizzando il pittogramma consigliato per le *relaxed performance*. Il denominatore comune di tutti gli spettacoli con setting a bassa soglia è che, in quanto formato inclusivo, si rivolgono a persone con e senza disabilità in modo molto informale. Le persone con disturbi cognitivi o psichici spesso possono accedere alla fruizione culturale soltanto se inserita in un setting del genere, di cui però beneficiano molti altri gruppi di pubblico, che magari hanno semplicemente voglia di una fruizione culturale meno formale, ad esempio persone con poca esperienza di eventi culturali, di altre culture, famiglie con bambini e chi preferisce eventi culturali informali e flessibili a setting molto standardizzati. Se desiderate offrire setting a bassa soglia, approfittate delle esperienze di altri organizzatori. Su richiesta, forniamo volentieri contatti. Elaborate i vostri setting a bassa soglia sempre consultando persone con disabilità dei vostri gruppi mirati, ad esempio in collaborazione con un gruppo di autorappresentanza della vostra regione o con un'organizzazione partner come Pro Mente Sana o Insieme (www.promentesana.ch, www.atgabbes.ch).

i) Personale di accompagnamento

Questa proposta si inserisce in un formato di accompagnamento culturale nelle arti performative volto a consentire o agevolare la fruizione culturale alle persone con disabilità. L'offerta si articola diversamente in base al gruppo mirato: assistenza, mediazione, accompagnamento sociale prima, durante e dopo lo spettacolo, ma anche durante la trasferta e il rientro a casa.

Molte persone con disabilità desiderano recarsi da sole a un concerto o a uno spettacolo di teatro o danza e, se è garantita l'assenza di barriere a livello architettonico e di contenuti, non necessitano di alcuna assistenza. Altre si organizzano con una persona di assistenza o accompagnamento. Altre ancora sono invece felici che l'organizzatore



dell'evento culturale metta a loro disposizione una persona che le aiuti, dando vita a formati di accompagnamento culturale a sé stanti. Tale accompagnamento è focalizzato su determinati aspetti della fruizione culturale in funzione delle esigenze del gruppo mirato: sostegno durante la trasferta e il rientro a casa, accoglienza nel luogo in cui si tiene l'evento, introduzione alla manifestazione o accompagnamento durante lo spettacolo, e tutte le combinazioni possibili. Una simile proposta può rappresentare un importante ausilio per l'accesso ai contenuti che rende possibile o agevola fortemente la fruizione culturale soprattutto alle persone con disturbi cognitivi o psichici, ma anche a chi ha disabilità visive, difficoltà di mobilità o limitazioni dovute all'età. I compiti delle persone di accompagnamento variano in base alle esigenze, funzioni di assistenza, mediazione e accompagnamento sociale si intersecano e completano a vicenda. L'aspetto imprescindibile è che queste persone siano adeguatamente sensibilizzate e formate, e che persone del rispettivo gruppo mirato siano attivamente coinvolte nello sviluppo e nell'attuazione di questi formati di accompagnamento.

In Svizzera ci sono già organizzatori di spettacoli di teatro o danza oppure di concerti che propongono accompagnamenti culturali globali. Su richiesta, forniamo volentieri esempi di buona prassi. Un festival, ad esempio, mette in contatto persone con disabilità che desiderano andare a teatro, ma non possono o non vogliono farlo da sole, con cosiddetti accompagnatori culturali per dare vita a collaborazioni volte all'incontro, allo scambio sociale e, se necessario, a fornire un sostegno. Un'orchestra sinfonica si è organizzata in modo che le proprie giovani leve accompagnino ai concerti persone con disabilità visive, le introducano all'evento e descrivano quanto avviene sul palco. Un'istituzione culturale con ristorante annesso agevola la fruizione culturale indipendente alle persone con disturbi cognitivi, psichici e altre disabilità mettendo a disposizione persone che accolgono gli ospiti all'ingresso, li accompagnano se necessario durante il pasto o al bar, e assistono insieme a loro allo spettacolo o al concerto. Tutti questi esempi includono su richiesta anche l'accompagnamento dal domicilio o dalla stazione del bus o del treno e ritorno. Il personale preposto a tale accompagnamento è formato e introdotto in modo mirato ai propri compiti. Offrite anche voi un servizio simile per gruppi specifici, badando però sempre a rispettare la volontà degli ospiti e a non imporre il vostro aiuto.

j) Consegna di testi accompagnatori

La consegna di testi accompagnatori da leggere prima o durante lo spettacolo è un importante ausilio nell'ambito delle arti performative, perché consente alle persone con disabilità di meglio accedere ai contenuti: sono scritti in Braille o in caratteri grandi per persone con disabilità visive, in un linguaggio di immediata comprensione per persone con disabilità uditive e in Lingua facile per persone con disturbi cognitivi.

Nell'ambito delle arti performative, i testi accompagnatori sono utili a svariati gruppi di pubblico, anche agli ospiti con disabilità. La lettura preparatoria di brevi descrizioni del concerto, della pièce teatrale e dello spettacolo di danza semplifica a molti la comprensione dell'evento. A volte, prima o durante lo spettacolo, vengono distribuite le poche parole parlate o cantate in produzioni di danza. Per i concerti o gli spettacoli musicali con poco testo, magari in lingua straniera o difficilmente comprensibile, possono essere distribuiti agli interessati anche manoscritti integrali da leggere prima o durante l'evento.

I testi accompagnatori impiegati come ausilii per l'accesso ai contenuti dovrebbero essere concepiti in modo diverso secondo la forma di disabilità e su richiesta essere consegnati attivamente al pubblico mirato: le persone con disabilità visiva necessitano di caratteri grandi o in alfabeto Braille, le persone con disabilità uditive apprezzano testi scritti con un linguaggio di immediata comprensione, mentre le persone con disturbi cognitivi hanno bisogno di testi in Lingua facile. Esistono anche soluzioni alternative: brevi video nella lingua dei segni per le persone non udenti e file audio per le persone con disabilità visive o disturbi cognitivi.



k) Mezzi di comunicazione in Lingua facile

I mezzi di comunicazione in Lingua facile e una comunicazione orale semplice sono imprescindibili per le persone con disturbi cognitivi. Descrizioni con immagini chiare o presentazioni di persona consentono loro di decidere autonomamente se fruire dell'evento e prepararsi di conseguenza.

I mezzi di comunicazione in Lingua facile e una comunicazione orale semplice sono per le persone con disturbi cognitivi importanti ausilii per accedere ai contenuti delle arti performative. Soltanto se possono leggere descrizioni in Lingua facile di concerti, spettacoli di teatro o danza corredate da immagini chiare o guardare contributi video in un linguaggio di immediata comprensione hanno l'opportunità di decidere autonomamente se usufruire della proposta culturale. Presentazioni fatte di persona da conoscenti che hanno assistito al concerto o allo spettacolo possono inoltre destare il loro interesse. Alcuni organizzatori di eventi culturali selezionano dal loro programma stagionale in collaborazione con persone con disturbi cognitivi produzioni particolar-

mente adatte oppure le programmano sin dall'inizio insieme a uno specifico gruppo inclusivo. Talvolta sono portati in scena spettacoli che usano un linguaggio di facile comprensione o concerti moderati con un linguaggio immediato, spesso si tratta di produzioni di compagnie o gruppi musicali inclusivi con artisti con e senza disabilità.

In Svizzera ci sono già organizzatori di concerti, spettacoli di teatro o danza che impiegano mezzi di comunicazione in Lingua facile. Su richiesta, forniamo volentieri esempi di buona prassi. Eccone alcuni: il programma di un festival musicale tradotto in Lingua facile da diretti interessati, un volantino in Lingua facile per diverse offerte culturali elaborato in modo partecipativo, un volantino in Lingua facile per svariati spettacoli di danza, brevi descrizioni di spettacoli in Lingua facile e contributi video pubblicati sui media sociali. Questi esempi sono per la maggior parte il frutto di cooperazioni con organizzazioni attive nel campo della disabilità o dell'iniziativa di collaboratrici e collaboratori con disturbi cognitivi attivi nell'istituzione culturale. Il Servizio di Lingua facile di Pro Infirmis Ticino e Moesano fornisce traduzioni in Lingua facile italiana (www.proinfirmis.ch > Servizio di Lingua facile). Oltre all'elaborazione partecipativa dei mezzi di comunicazione, è importante anche la loro diffusione tra pari, ad esempio tramite ambasciatori con disturbi cognitivi che spiegano anche di persona le offerte culturali.

Tappa 6 – Congedo e rientro a casa



Al termine dell'evento, potete dare un'ulteriore prova della vostra cultura dell'accoglienza: il momento del congedo può costituire sia la degna conclusione di un'apprezzata fruizione culturale sia un incoraggiamento a tornare. Se i vostri ospiti con disabilità lo desiderano, offrite il vostro sostegno nella pianificazione del rientro a casa. Trasformate il congedo in un'occasione per informarvi se le vostre offerte sono state effettivamente senza ostacoli. Gli ospiti con disabilità possono fornire preziose indicazioni in merito a ostacoli tecnico-architettonici magari eliminabili con facilità oppure segnalare potenziale di ottimizzazione in merito agli ausili per l'accesso ai contenuti. In sostanza, per il congedo vale quanto detto e consigliato per la trasferta e l'accoglienza. Trovate i punti principali riepilogati nella lista di controllo seguente.

Lista di controllo 17 Congedo e rientro a casa

Elementi fondamentali

- Se desiderato, offrite il vostro sostegno agli ospiti con disabilità per lasciare lo spazio in cui si è tenuto l'evento fino al guardaroba e all'uscita. Spesso, inserirsi nel flusso di persone al termine di una manifestazione costituisce una grossa sfida per le persone con disabilità.
- Al termine dell'evento, agli ospiti con disabilità che lo desiderano offrite il vostro aiuto per fare telefonate e organizzare il rientro in taxi o con il servizio di trasporto locale, e assicuratevi che qualcuno venga effettivamente a prenderli.
- Accompagnate personalmente gli ospiti con disabilità che lo richiedono fino alla fermata del bus o del treno più vicina, oppure assicurate in altro modo che la raggiungano in sicurezza.
- Chiedete proattivamente brevi riscontri ai vostri ospiti con disabilità, ad esempio: «Ha potuto seguire bene l'evento?». È un modo per garantire la qualità delle vostre offerte e del vostro servizio alla clientela. Da tali riscontri emergono spesso carenze a cui è facile porre rimedio (p.es. visuale scarsa, impianto acustico non funzionante, sottotitoli mal leggibili, illuminazione insufficiente dell'interprete nella lingua dei segni, tecnica insufficiente dell'audiodescrizione ecc.).
- Se consegnate al pubblico questionari di riscontro o di altro genere (p.es. iscrizioni alla vostra newsletter), assicuratevi che i moduli possano essere utilizzati da tutti gli ospiti. Offrite il vostro sostegno nella compilazione agli ospiti con disabilità visive o disturbi cognitivi oppure consentite loro di ritornarvi per e-mail o per posta. Proponete agli ospiti con difficoltà di mobilità di accomodarsi a un tavolo per la compilazione.
- Fate in modo che i riscontri degli ospiti con disabilità sugli ostacoli architettonici e sugli ausili per l'accesso ai contenuti confluiscono nella vostra prassi lavorativa.

Elementi specifici



Al termine dell'evento, fornite sempre anche per iscritto ulteriori informazioni, ad esempio dettagli su altre manifestazioni, affinché raggiungano pure le persone con disabilità.



Se un ospite con disturbi cognitivi o psichici lascia un evento prima del previsto, non è detto che sia insoddisfatto, magari per quel giorno era sufficiente per lui.



Offrite agli ospiti con disturbi cognitivi o psichici che lo desiderano di accompagnarli all'aperto dopo l'evento, in modo da evitare che debbano stare nel flusso di persone che lasciano l'edificio.



Chiedete agli ospiti con disturbi cognitivi che in gruppo hanno seguito una *relaxed performance* come hanno vissuto la fruizione culturale e lo spettacolo. Si sentiranno apprezzati e potranno esprimere il loro parere.

5. **Formazione e consulenza fornite da persone con disabilità**

Dalla presente guida per le arti performative emerge chiaramente che, oltre ai requisiti di natura tecnico-architettonica, anche molti aspetti interni all'istituzione contribuiscono a rendere accessibile la fruizione culturale, ad esempio la cultura dell'accoglienza, la comunicazione senza barriere e gli ausili per l'accesso alle esperienze e ai contenuti. Tali aspetti non possono essere semplicemente ripresi da una norma, qui è importante lo scambio con persone con disabilità, le quali, insieme ai responsabili dell'istituzione culturale e in base alla situazione di partenza, possono elaborare strategie e soluzioni per superare gli ostacoli ancora esistenti. Come in qualsiasi ambito, la cultura inclusiva è anche partecipazione e scambio tra pari.

5. Formazione e consulenza fornite da persone con disabilità

Il coinvolgimento dei diretti interessati può avvenire in diversi modi, ad esempio nel quadro di una sensibilizzazione fornita da persone con disabilità: voi e le vostre collaboratrici e i vostri collaboratori vi mettete nei panni degli ospiti con disabilità per vivere le vostre offerte culturali dal loro punto di vista. Rivolgersi a consulenti è un'altra possibilità. L'importante è che cerchiate sempre di tenere in considerazione le esigenze delle persone con disabilità a prescindere dalla limitazione specifica. Molti errori nell'eliminazione di ostacoli o nell'attuazione di ausili o di altre misure inclusive accadono proprio perché viene meno questo aspetto, non tanto per mancanza di buona volontà quanto perché non si sa come in realtà si palesano gli ostacoli e quali sono le esigenze concrete.

Se necessitate di una formazione o di una consulenza per l'attuazione di quanto indicato nella presente guida, potete rivolgervi a consulenti o fornitori specializzati in grado di prestarvi un sostegno tramite professionisti con differenti disabilità. Può essere una soluzione valida per procedere ad adeguamenti architettonici, all'istruzione del personale, all'eliminazione di barriere nella vostra comunicazione, al miglioramento del percorso per raggiungere la vostra istituzione o all'elaborazione di concetti di attuazione. Nella scelta di organizzazioni professionali, prestate attenzione a che vi lavorino specialisti con disabilità e che le offerte valgano per tutti i tipi di disabilità. Le due organizzazioni seguenti offrono ad esempio formazioni e consulenze.

Sensability (Svizzera tedesca): www.sensability.ch

Procap (tutta la Svizzera): www.procap.ch

Per l'implementazione di offerte culturali accessibili può essere utile ricorrere anche a un gruppo di accompagnamento o a un comitato consultivo composto di persone con disabilità in grado di aiutarvi a riconoscere le situazioni esclusive e a reagire agli ostacoli. Dato che spesso tali persone non sono professionisti, è importante che riescano a riflettere in termini generali sulla disabilità senza limitarsi al loro specifico caso. Assicuratevi inoltre che gli scambi avvengano su un piano di parità, affinché voi e loro possiate evolvere insieme verso una cultura inclusiva. Chiedete dei nominativi alla vostra rete di contatti e alle diverse associazioni attive nel campo della disabilità. Retribuite queste persone come gli altri specialisti attivi nella vostra istituzione.



5. Formazione e consulenza fornite da persone con disabilità

La Legge federale sui disabili e, ancora di più, la Convenzione dell'ONU sui diritti delle persone con disabilità esigono l'accesso paritario di tutte le persone alle offerte culturali. La seconda, volta al raggiungimento di una società inclusiva, è stata ratificata dalla Svizzera nel 2014 e da allora è parte del diritto in vigore. Essa invita anche le istituzioni culturali a evitare offerte esclusive, a istituire proposte inclusive e a promuovere la partecipazione. Singoli finanziatori stanno scegliendo di sostenere solo le offerte culturali che rispettano tali criteri. Vale quindi la pena anche per i responsabili nella vostra istituzione culturale informarsi bene sul diritto vigente.



Legge federale sui disabili

Convenzione dell'ONU sui diritti delle persone con disabilità

6. Ringraziamenti



Ringraziamo le esperte e gli esperti con differenti disabilità di Sensability e tutti i servizi di autorappresentanza consultati per le importanti e arricchenti indicazioni e raccomandazioni.

Ringraziamo i dieci organizzatori svizzeri di eventi culturali che hanno riletto le liste di controllo a mo' di test: un teatro, un'orchestra sinfonica, due istituzioni attive in più ambiti culturali, un festival teatrale, un festival di danza e un festival musicale, nonché tre fornitori di ausili per l'accesso ai contenuti.

Ringraziamo il team del monitoraggio dell'accessibilità e del calendario delle manifestazioni di Procap Svizzera, nonché il team del Servizio di coordinamento costruzione e ambiente di Pro Infirmis per le critiche costruttive e i suggerimenti per le liste di controllo.

Ringraziamo infine tutti gli organizzatori svizzeri di eventi culturali che con impegno si chineranno sulla nostra guida per le arti performative e sulle sue ricche liste di controllo desiderosi di diventare istituzioni culturali globalmente prive di ostacoli e inclusive.



7. Impressum

Editori della guida



Servizio Cultura inclusiva di Pro Infirmis

www.culturainclusiva.ch

Sensability
Experten für Inklusion



Sensability – Experten für Inklusion

www.sensability.ch

MIGROS
per cento culturale

Per cento culturale Migros

www.percento-culturale-migros.ch

Realizzazione

Redazione:

Silvan Rüssli, Servizio Cultura inclusiva (direzione progetto)

Verena Tunger, Büro für Sprachfragen (co-redazione)

Herbert Bichsel, Sensability

Brian McGowan, Sensability

Isabella Spirig, Per cento culturale Migros

Daniela Specht, Per cento culturale Migros

Versione italiana:

Joël Rey, Traduzioni e redazioni

Valeria Donnarumma, BESS – DFA/SUPSI

Fumetti:

Phil Hubbe, Magdeburgo

Grafica:

Neidhart Grafik, Basilea e Berna

Berna e Zurigo, ottobre 2019

Versione italiana: dicembre 2020

