



Pro Infirmis

Servizio Cultura inclusiva

Feldeggstrasse 71

Casella postale

8032 Zurigo

kontakt@kulturinklusiv.ch

RETE «CULTURA INCLUSIVA»

Linee guida sul piano di misure per l'adesione argento/oro

Versione dicembre 2024

Indice

Introduzione	3
1. Condizioni	3
2. Carta	3
3. Piano di misure per adesioni argento/oro	3
3.1. Informazioni generali	4
3.2. Effetti mirati per i prossimi quattro anni (outcome)	4
3.3. Misure strutturali	8
3.4. Misure nei cinque campi d'azione	9

Introduzione

Siamo felici che facciate parte della rete «Cultura inclusiva» e che vogliate raggiungere un livello superiore (argento od oro). Le presenti linee guida, un ausilio alla compilazione del piano di misure, vengono adattate alle esigenze dei membri. Suggerimenti per migliorarne l'utilità sono sempre benvenuti.

1. Condizioni

[Qui](#) trovate raggugli sulle condizioni per l'adesione argento/oro.

2. Carta

La Carta dell'inclusione culturale descrive i valori fondamentali dell'atteggiamento inclusivo dei membri della rete. Essa funge da riepilogo delle linee guida comuni e da strumento di comunicazione nei confronti di terzi. Il Servizio Cultura inclusiva mette a disposizione dei membri la Carta in forma elettronica per consentirne la pubblicazione digitale.

3. Piano di misure per adesioni argento/oro

Insieme alla Carta dell'inclusione culturale, il piano di misure rappresenta la base formale per le adesioni ai livelli argento e oro. È uno strumento di lavoro utile per pianificare, documentare e valutare le proprie misure inclusive. I capitoli seguenti sono un aiuto alla compilazione.

Vi invitiamo a consultare i diversi requisiti →**per il livello argento** e →**per il livello oro** per i →3.1. gruppi mirati, → 3.4. le misure nei cinque campi d'azione e 3.4.4 le offerte di lavoro.

Per agevolare l'elaborazione delle misure, in coda alle presenti linee guida sono riportati esempi che mostrano quali possibilità esistono per le misure strutturali (pag. 8) e per le misure per ogni campo d'azione (da pag. 10). Maggiori raggugli possono essere ottenuti con la consulenza individuale del Servizio Cultura inclusiva.

Il piano di misure è articolato in

- 3.1. informazioni generali;
- 3.2. effetti mirati per i prossimi quattro anni (outcome);
- 3.3. misure strutturali;
- 3.4. misure nei cinque campi d'azione (offerta culturale, accesso ai contenuti, accessibilità architettonica, offerte di lavoro e comunicazione).

3.1. Informazioni generali

Inserite nel titolo gli anni del vostro piano di misure quadriennale.

Posizionamento inclusivo

- Formulate in poche frasi la visione per i prossimi quattro anni della vostra istituzione culturale in merito all'inclusione delle persone con disabilità.

Gruppi mirati

Le sei icone rappresentano diverse forme di disabilità.



Disabilità uditive



Disturbi cognitivi



Disabilità visive



Disturbi psichici



Difficoltà di mobilità



Limitazioni dovute all'età

Le **icone nere** raffigurano le misure per un gruppo mirato già attivamente offerte dall'istituzione culturale, quelle **grigie** le misure in via di costituzione per il gruppo mirato specifico. Le icone figurano anche nella scheda del membro sul sito www.kulturinklusiv.ch.

- Scegliete le icone per i gruppi mirati per i quali già disponete di misure (icone nere) oppure desiderate sviluppare misure (icone grigie).

Livello argento: attuazione durevole di almeno una misura inclusiva per almeno due gruppi mirati di persone con disabilità. Con «durevole», si intende che il provvedimento ha effetti a lungo termine o viene proposto regolarmente. Nei quattro anni del piano, è inoltre in programma una misura inclusiva per almeno altri due gruppi mirati.

Livello oro: attuazione durevole di almeno una misura inclusiva per i sei gruppi mirati di persone con disabilità (d'intesa con il Servizio Cultura inclusiva sono possibili eccezioni secondo il settore, il formato o il gruppo mirato). Con «durevole», si intende che il provvedimento ha effetti a lungo termine o viene proposto regolarmente. Altre misure per i gruppi mirati sono previste nei quattro anni successivi.

3.2. Effetti mirati per i prossimi quattro anni (outcome)

Il Servizio Cultura inclusiva desidera sensibilizzare i membri della rete nei confronti dell'orientamento all'effetto. Non si tratta di un puro strumento di gestione della qualità, è piuttosto un approccio mirante a un cambiamento sociale, ad esempio verso una maggiore inclusione. Per l'istituzione in sé significa poter verificare di continuo se si è sulla rotta giusta con le proprie misure inclusive e riconoscere per tempo gli errori, tranne un insegnamento e

adottare gli adeguamenti del caso. L'orientamento all'effetto aiuta anche a comunicare verso l'esterno il valore aggiunto che l'istituzione genera per tutti. I promotori sono così informati su quel che di rilevante accade nella società grazie ai loro fondi. L'effetto è raggiunto quando una misura porta a un cambiamento in seno a un gruppo mirato, nel suo ambiente di vita o nella società.

Per essere orientate all'effetto, le misure devono essere legate a obiettivi concreti che contribuiscono a un cambiamento del comportamento, e pianificate e attuate di conseguenza. Il membro verifica autonomamente se gli indicatori generano cambiamenti nella direzione auspicata, il che a sua volta costituisce la base per un eventuale adeguamento o una riprogettazione delle misure. Dopo quattro anni, specialiste e specialisti esterni con disabilità controllano le misure di inclusione.

[Video esplicativo \(in tedesco\):](#)

Il metodo iooi

Esistono diversi metodi per misurare l'effetto di quanto si sta facendo. Il Servizio Cultura inclusiva segue il metodo iooi.

Input

Sono considerate input le risorse finanziarie, personali o di altra natura investite nelle misure. Vi rientrano anche i concetti che definiscono i piani e l'orientamento delle misure.

Output

Con output si indicano le prestazioni realizzate nel quadro delle misure. Si tratta di unità quantificabili, come numero di prodotti (p.es. spettacoli, visite guidate, workshop), di partecipanti (p.es. partecipanti per spettacolo, visita guidata, workshop), di utilizzi (p.es. prestito di audioguide, cuffie induttive), di eventi svolti ecc.

Outcome

L'outcome è l'effetto immediato dell'output in seno ai gruppi mirati.

Impact

Con questo termine si indicano gli effetti che vanno oltre i gruppi mirati, può trattarsi di effetti nell'ambiente dei gruppi mirati o a livello di società.

Effetti mirati (outcome)

Gli effetti mirati sono formulati in termini molto generici nel piano di misure e sono volti a ottenere cambiamenti del comportamento dei gruppi mirati. Il Servizio Cultura inclusiva raccomanda ai membri della rete di limitarsi ai tre gruppi mirati seguenti per osservare gli effetti delle loro misure:

1. persone con disabilità,
2. persone senza disabilità,

3. collaboratrici e collaboratori del membro della rete.

«Persone con disabilità» e «persone senza disabilità» includono sia il pubblico sia gli artisti.
«Collaboratrici e collaboratori» possono includere persone con e senza disabilità.

→ Per i prossimi quattro anni, fissate almeno un effetto mirato (outcome) per gruppo mirato. Il Servizio Cultura inclusiva è a vostra disposizione per consigliarvi.

Esempi di possibili effetti mirati

Persone con disabilità

- Le persone con disabilità possono scegliere tra varie offerte e fruirne autonomamente.
- Le persone con disabilità possono partecipare a progetti e processi, e sviluppare il loro potenziale artistico.
- Le persone con disabilità segnalano le loro esigenze, le quali vengono prese sul serio.
- Le persone con disabilità sono soddisfatte e percepiscono un senso di appartenenza.

Persone senza disabilità

- Le persone senza disabilità scoprono le possibilità insite negli ausili all'accesso.
- Le persone senza disabilità conoscono le esigenze delle persone con disabilità.
- Le persone senza disabilità si sentono a loro agio negli incontri e nella comunicazione con persone con disabilità.
- Le persone senza disabilità hanno esperienza di contatti con persone con disabilità.
- Le persone senza disabilità imparano a entrare in contatto con la diversità attraverso gli incontri con persone con disabilità.
- Le persone senza disabilità fanno capo alle offerte e sono soddisfatte.

Collaboratrici e collaboratori

- Le collaboratrici e i collaboratori si sentono sicure/i nell'attuazione delle misure inclusive.
- Le collaboratrici e i collaboratori riconoscono l'utilità delle misure inclusive.
- Le collaboratrici e i collaboratori sviluppano idee proprie in riferimento all'inclusione e alla diversità.
- Le collaboratrici e i collaboratori trasmettono l'atteggiamento inclusivo verso l'esterno.
- Le collaboratrici e i collaboratori considerano un valore aggiunto lavorare in un team inclusivo.
- Le collaboratrici e i collaboratori con disabilità si sentono coinvolte/i.

Nei passaggi successivi del piano di misure, si fa riferimento agli effetti mirati superiori seguenti. Per ogni misura, indicate il gruppo mirato per cui si vogliono ottenere cambiamenti. I gruppi mirati sono numerati da 1 a 3.

→ Le cifre sono riportate nella colonna degli effetti mirati ai punti 3 (misure strutturali) e 4 (misure per singolo campo d'azione) del piano di misure.

Indicatori

Da che cosa riconosciamo se una misura inclusiva o un progetto sta procedendo come previsto e ottenendo l'effetto desiderato per il gruppo mirato? Per verificare se un determinato cambiamento o evento si sia verificato, si ricorre a indicatori. Sostanzialmente si tratta di «segnali»: le foglie gialle di un albero sono un indicatore dell'approssimarsi dell'autunno, le foglie che si agitano segnalano che c'è vento. L'osservazione regolare degli indicatori è la premessa per tenere una linea orientata all'effetto. Per questa ragione, per ogni misura inclusiva prevista servono indicatori che forniscono dati da misurare od osservare.

Cifre chiave

Gli indicatori aiutano a confrontare una situazione all'inizio del progetto con la situazione che si desidera ottenere. Allo scopo servono unità misurabili, le cosiddette cifre chiave.

Esempi di cifre chiave

Le cifre chiave esprimono la quantità di un'offerta o di gruppi di visitatori.

Il 10 per cento dei visitatori sono persone con disabilità.

Cinque offerte di mediazione su venti sono inclusive.

L'80 per cento dei visitatori è soddisfatto dell'offerta inclusiva.

Metodi per il rilevamento di dati

Per ogni gruppo mirato serve un metodo adeguato per chiedere un riscontro o svolgere rilevamenti. Per le persone con disabilità, devono essere disponibili i necessari ausili all'accesso.

Esempi di metodi per il rilevamento di dati

- Sondaggio scritto

I gruppi mirati sono interpellati per iscritto una o più volte. Allo scopo, possono essere utilizzate svariate forme di questionari: online (gratuiti p.es. su www.surveymonkey.com), spediti per e-mail o su carta. Le domande dovrebbero coprire aspetti qualitativi e quantitativi. Tenete sempre presente che la comunicazione deve essere senza barriere (leggibilità con lettori di schermo, lingua facile/linguaggio di immediata comprensione, utilizzo di faccine ecc.).

- Sondaggio orale

Le persone sono selezionate in modo mirato per rilevare dati con un colloquio. Le domande possono riferirsi a un evento o a un tema, oppure servire a chiarire interrogativi generali o specifici. Tenete sempre presente che la comunicazione deve essere senza barriere.

- Osservazione sistematica

Il personale osserva i gruppi mirati in base a determinati criteri e rileva regolarmente dati. I punti da osservare vengono definiti in base al contesto. Le osservazioni possono essere svolte da personale formato attivo nella ricezione o nella sorveglianza, da mediatrici/mediatori o volontarie/volontari.

- Osservazione puntuale

Il personale osserva i gruppi mirati in occasioni specifiche secondo criteri definiti e rileva dati (p.es. in occasione di proposte rivolte specificamente a un gruppo mirato o inclusive). I punti da osservare vengono definiti in base al contesto.

- **Statistica**

Vengono fissati i punti da rilevare e raccolti i dati del caso, ad esempio nel quadro della statistica generale sui visitatori (p.es. quantità di biglietti venduti per proposte inclusive, biglietti venduti a persone in AI o in pensione, altri biglietti specifici). Anche il numero di richieste (telefoniche o scritte) di proposte inclusive o di ausilii all'accesso fornisce informazioni utili.

- Menzionate gli indicatori di cui vi avvalete per misurare il grado di raggiungimento degli effetti mirati. Sulla base di quali segnali constatate dei cambiamenti? Se possibile, indicate cifre chiave che potete confrontare e definite come procedere con i rilevamenti quantitativi e/o qualitativi.

Esempio di effetto mirato con indicatore e rilevamento dati

Le persone con disabilità possono scegliere tra varie offerte e fruirne autonomamente.

Indicatore: il 10 per cento dei visitatori sono persone con disabilità.

Rilevamento dei dati: sondaggi scritti e orali, anche in lingua facile, evidenziano quanto sono utilizzate le offerte.

3.3. Misure strutturali

Misure strutturali (output / che cosa?)

Affinché l'atteggiamento inclusivo possa avere effetti a lungo termine, è importante che le misure vengano radicate nelle strutture dell'istituzione. Di norma, le misure strutturali – la base per l'attuazione delle misure inclusive nei cinque campi d'azione – sono mantenute anche dopo la loro introduzione.

- Stabilite almeno quattro misure. La prima, in grassetto, è obbligatoria per tutti i membri della rete. Sceglietene altre tre il cui contenuto sia per voi vincolante. La formulazione può essere personalizzata.
- Descrivete le misure strutturali con valori mirati (cifre chiave). Se la misura strutturale è attuata a tappe, potete indicare l'anno in cui prevedete di concretizzarla.

Selezione di misure strutturali

- 1) L'istituzione culturale vive una cultura aziendale che incoraggia a ogni livello l'inclusione e la diversità in riferimento alle persone con disabilità e ad altri gruppi svantaggiati. Con l'attuazione di misure strutturali selezionate, l'inclusione viene radicata durevolmente nella strategia dell'istituzione culturale.**
- 2) La funzione di persona incaricata dell'inclusione con le corrispondenti competenze e risorse in termini di finanziamento e tempo è definita (mansionario).



pro infirmis

- 3) Le misure e le offerte nei cinque campi d'azione sono verificate con specialiste/i esterne/i, al bisogno vengono apportati correttivi.
- 4) Vengono consultate/i e adeguatamente retribuite/i esperte/i di inclusione con disabilità. Vengono coinvolte/i anche rappresentanti affini alla cultura dei diversi gruppi mirati.
- 5) L'istituzione culturale implementa autonomamente o ricorrendo a fornitori esterni professionisti misure volte ad agevolare l'accesso a condizioni eque e in linea con il mercato.
- 6) Al personale sono offerti regolarmente corsi di sensibilizzazione e perfezionamento in materia di inclusione.
- 7) Secondo le dimensioni dell'organizzazione, le nozioni in materia di inclusione sono assicurate con documentazione, orientamento all'effetto e valutazione.
- 8) L'istituzione culturale inserisce le uscite per le misure inclusive nel preventivo ordinario.
- 9) L'istituzione culturale impiega i contributi di incentivazione per l'attuazione di misure inclusive.
- 10) L'inclusione e la diversità sono radicate nei principi direttori e nella strategia dell'istituzione culturale.

Indicatori (come si misura?)

- Menzionate gli indicatori di cui vi avvalete per misurare il grado di raggiungimento degli obiettivi con le misure strutturali. Sulla base di quali segnali constatate dei cambiamenti? Se possibile, indicate cifre chiave che potete confrontare con i valori mirati e definite come procedere con i rilevamenti quantitativi e/o qualitativi.

Effetti mirati

Al punto 3.2, per i prossimi quattro anni avete fissato almeno un effetto mirato (outcome) per i tre gruppi mirati indicati. Per quale dei tre gruppi si intende raggiungere un cambiamento a lungo termine con la misura?

- 1) Persone con disabilità, 2) Persone senza disabilità, 3) Collaboratrici e collaboratori?

- Apponete il numero 1), 2) o 3). All'1) riportate pure la forma di disabilità. Possono essere indicati anche più gruppi.

3.4. Misure nei cinque campi d'azione

Per assicurare un'inclusione durevole in un'istituzione culturale, i membri della rete implementano misure specifiche nei cinque campi d'azione.

Livello argento: attuazione durevole di almeno una misura inclusiva in almeno due campi d'azione. Con «durevole», si intende che il provvedimento ha effetti a lungo termine o viene proposto regolarmente. Le collaboratrici e i collaboratori dell'istituzione culturale hanno seguito almeno una formazione di sensibilizzazione con specialiste e specialisti con disabilità (campo

d'azione 4, lavoro). Specialiste e specialisti con disabilità collaborano alla pianificazione e alla verifica delle misure di accesso, dettagli v. →3.4.4 Lavoro. Nei quattro anni del piano, è inoltre in programma una misura inclusiva per almeno altri due campi d'azione e per almeno altri due gruppi mirati.

Livello oro: attuazione durevole di almeno una misura inclusiva in ciascuno dei cinque campi d'azione. Con «durevole», si intende che il provvedimento ha effetti a lungo termine o viene proposto regolarmente. L'istituzione culturale occupa collaboratrici e collaboratori con disabilità, dettagli v. →3.4.4 Offerte di lavoro. L'istituzione culturale prevede altre misure nei cinque campi d'azione nei quattro anni successivi.

Per ogni campo d'azione sono elencati elementi che riproducono esempi di buona prassi e fungono da orientamento.

Il Servizio Cultura inclusiva ha elaborato in cooperazione con il Percento Culturale Migros e Sensability la **guida «Eventi culturali accessibili»**. Il documento è incentrato sulle arti performative, ma i contenuti, in particolare le liste di controllo, sono applicabili a **tutti gli ambiti**. Nei singoli capitoli sono riportate le indicazioni del caso.

La pubblicazione può essere scaricata [qui](#).

Per i musei, rimandiamo alla pubblicazione (in tedesco) «inkl. – Praxishandbuch für ein Museum ohne Barrieren».

La pubblicazione può essere scaricata [qui](#).

Trovate maggiori indicazioni bibliografiche al nostro sito www.kulturinklusive.ch.

Misure con obiettivi (output / che cosa?)

Per l'inclusione delle persone con disabilità servono prodotti e prestazioni che aprano loro l'accesso alla cultura. Obiettivi corredati da cifre chiave vi aiutano nella pianificazione, nell'implementazione, nella comunicazione, nella documentazione e nella valutazione delle misure inclusive.

Traete ispirazione dagli esempi sottostanti e dai [ritratti](#) dei membri della rete attivi nel vostro ambito o a livello globale riportati al sito.

- Descrivete le prestazioni, inclusi i gruppi e i valori mirati. I dati possono essere riferiti all'intero quadriennio. Per agevolare la pianificazione, possono anche essere suddivisi in blocchi temporali (primo anno, secondo anno, terzo anno ecc.).

Indicatori (come si misura?)

- Menzionate gli indicatori di cui vi avvalete per misurare il grado di raggiungimento degli obiettivi. Sulla base di quali segnali constatate dei cambiamenti? Se possibile, indicate cifre chiave che potete confrontare con i valori mirati e definite come procedere con i rilevamenti quantitativi e/o qualitativi.

Effetti mirati

Al punto 3.2, per i prossimi quattro anni avete fissato almeno un effetto mirato (outcome) per i tre gruppi mirati indicati. Per quale dei tre gruppi si intende raggiungere un cambiamento a lungo termine con la misura?

→ Apponete il numero 1), 2) o 3). All'1) riportate pure la forma di disabilità. Possono essere indicati anche più gruppi.

Misure elaborate con e/o verificate da persone con disabilità

Indicate quali misure avete elaborato con persone con disabilità e quali no, nonché quali sono state verificate da persone con disabilità e quali riscontri avete ricevuto.

Osservazioni/conclusioni

Utilizzate il piano di misure quale strumento di lavoro per formulare le vostre conclusioni e decidere gli adeguamenti necessari.

Possibili domande

- Che cos'è cambiato in termini di obiettivi outcome?
- Quali sono stati i fattori di successo o gli ostacoli tra le persone con disabilità, tra le persone senza disabilità e tra le collaboratrici e i collaboratori?
- Le misure (output) devono essere adeguate l'anno prossimo? Se sì, come?
- Quali sono le sfide?

3.4.1. Offerta culturale

Tutti gli ambiti

- Cultura dell'accoglienza significa approccio orientato alle esigenze di tutti gli ospiti. Inizia dalle informazioni telefoniche, si estende all'assistenza individuale durante l'evento e alla gastronomia, e termina con il commiato. Un'attenzione particolare è prestata all'arrivo e alla partenza di persone con disabilità. Il tragitto può rappresentare una sfida, superabile con semplici offerte di sostegno, ad esempio un servizio di accompagnamento su richiesta da e verso i mezzi pubblici nelle vicinanze dell'istituzione culturale.
- Si avvia uno scambio tematico su contenuti come la diversità, la disabilità, la partecipazione nel contesto artistico.
- Gli artisti con disabilità e gruppi/compagnie inclusivi hanno la possibilità di esibirsi/presentarsi.
- Amatori e professionisti elaborano insieme un'offerta, una mostra e/o una produzione.
- I progetti partecipativi danno vita a legami e impegni, rafforzano le relazioni e favoriscono la comunicazione. Il coinvolgimento di persone con disabilità crea altre prospettive, apre a nuovi gruppi mirati e sensibilizza nei confronti di una convivenza rispettosa.

- Gruppi di accompagnamento di persone con disabilità verificano le offerte e la loro qualità. Con consigli e raccomandazioni possono essere trovate soluzioni pragmatiche o pianificate misure a lungo termine.
- Offerte culturali selezionate e appropriate vengono proposte anche fuori dagli spazi dell'istituzione culturale al fine di aumentare le possibilità di partecipazione delle persone con disabilità (p.es. concerti di musica da camera in istituti, museo nella valigia in scuole speciali ecc.).
- Le offerte inclusive tengono conto di svariate esigenze e sensibilizzano anche gli ospiti senza disabilità. Gli ausili all'accesso rendono possibile un'esperienza comune globale (p.es. lingua facile, visite guidate tattili).

Musei: offerte di mediazione

- Visite guidate in tandem/co-mediazione di persone con e senza disabilità
- Mediazione attraverso tutti i cinque sensi
- Progetti intergenerazionali
- Offerte specifiche per gruppi mirati con disabilità aperte a tutti i visitatori per rendere possibili incontri e la fruizione di un'esperienza comune (p.es. visite guidate con audiodescrizione o nella lingua dei segni).

Arti performative

- Produzioni basate sul principio *aesthetics of access*
- *Relaxed performance*

Trovate misure concrete relative alla cultura dell'accoglienza nelle seguenti liste di controllo della [guida](#).

Lista di controllo 14a: Assistenza agli ospiti prima dell'evento, pagg. 85-86

Lista di controllo 15a: Assistenza agli ospiti nell'area gastronomia, pagg. 91-92

Lista di controllo 17: Congedo e rientro a casa, pagg. 115-116

3.4.2. Accesso ai contenuti

Tutti gli ambiti

- Personale sensibilizzato e appositamente formato garantisce l'accesso ai contenuti. Dispositivi tecnici, come specifici impianti audio, audioguide o simili sono stati testati e sono disponibili. Vengono allacciati contatti con fornitori di prestazioni esterni per consentire un'azione orientata al bisogno.
- Nell'istituzione culturale sono ben radicate nelle varie funzioni le conoscenze sui diversi ausili all'accesso per persone con disabilità (p.es. l'operatrice di palcoscenico è informata sull'equipaggiamento necessario per l'audiodescrizione, i responsabili della comunicazione sono pratici di comunicazione senza barriere, il mediatore conosce i principi alla base delle visite guidate con interpreti della lingua dei segni).
- Gli ausili all'accesso disponibili, come sottotitoli/soprattitoli, vengono sempre utilizzati.

- Gli eventi con ausilii all'accesso come lingua facile, lingua dei segni, audiodescrizione ecc. sono chiaramente segnalati. La consegna di materiale/testi accompagnatori avviene in modo coordinato.
- L'accesso a informazioni, soprattutto sull'assenza di barriere, è garantito tramite diversi canali (canali digitali, telefono, video nella lingua dei segni).
- In diversi canali di comunicazione del membro della rete (sito internet, media stampati e piattaforme consultate da persone con disabilità), l'accessibilità e le offerte inclusive dell'istituzione culturale sono descritte con precisione.
- Il materiale destinato alla comunicazione è preparato in lingua facile.
- Le offerte sono concepite secondo il principio dei «più sensi». Contesti a bassa soglia (p.es. *relaxed performance*) sono offerti su base regolare o su richiesta.
- Accompagnatrici e accompagnatori (p.es. progetto Kulturportier) sono disponibili al bisogno o su richiesta.
- Vengono create liste di controllo per l'accesso privo di barriere e utilizzate sin dalle fasi iniziali della programmazione/attuazione.
- La politica dei prezzi è chiara, e tiene conto delle esigenze e delle possibilità delle persone con disabilità e di chi le assiste (p.es. accesso gratuito per le persone che forniscono assistenza).
- I cani per ciechi e di assistenza sono ammessi. Quest'eccezione è dichiarata pubblicamente e riportata nel regolamento interno.

Lista di controllo 3: Informazioni sugli ausilii per accedere ai contenuti, pagg. 35-36

Lista di controllo 16: Ausilii per l'accesso ai contenuti, pagg. 97-99

3.4.3. Accessibilità architettonica

Tutti gli ambiti

Le persone con disabilità necessitano di svariati accorgimenti architettonici (segnaletica, corrimani, demarcazione dei gradini, una determinata illuminazione, rampe, ascensori e bagni privi di ostacoli).

- L'accessibilità architettonica è analizzata con un professionista, che esamina i punti seguenti:
 - accesso all'edificio e mobilità al suo interno;
 - accesso all'ambiente circostante e mobilità in tali spazi (raggiungibilità);
 - orientamento, segnaletica, acustica e illuminazione;
 - ricezione, cassa, guardaroba;
 - spazi in cui si svolgono gli eventi con posti a sedere;
 - spazi in cui si svolgono gli eventi con posti in piedi;
 - servizi igienici;
 - area gastronomia;
 - locali riservati al personale/all'amministrazione.

- Le misure architettoniche sono pianificate e messe a preventivo sul lungo periodo. Allo scopo, vengono consultati specialisti della costruzione senza ostacoli.
- L'accessibilità e l'infrastruttura priva di barriere vengono descritte con precisione, gli ostacoli dichiarati ed eventualmente motivati. Queste informazioni sono riportate sul proprio sito, se utile sugli stampati (p.es. programma) e su piattaforme consultate da persone con disabilità (p.es. in tre lingue sulla pagina di Procap dedicata all'accessibilità www.zugangsmonitor.ch, nel Canton Vaud www.info-handicap.ch e a Ginevra www.culture-accessibile.ch). È importante che queste informazioni siano sempre aggiornate e che i cambiamenti vengano subito comunicati alle piattaforme.
- Soluzioni a breve termine vengono elaborate e implementate a bassa soglia con persone con disabilità. L'obiettivo resta quello di un'accessibilità globale.
- Ostacoli temporanei vengono segnalati in modo chiaro (sul sito, alla cassa, con sbarramenti o simili).
- Il personale è informato sull'accessibilità e sull'infrastruttura priva di barriere e sa come agire, soprattutto in caso d'emergenza, in caso di domande o di bisogno di assistenza oppure al manifestarsi di problemi tecnici agli ausili all'accesso.
- Il piano d'evacuazione tiene conto delle esigenze dovute alle svariate disabilità.

Lista di controllo 2: Informazioni sull'accessibilità architettonica, pagg. 33-34

3.4.4. Offerte di lavoro

Livello argento: dal primo al quarto anno, coinvolgete con una retribuzione adeguata persone con disabilità nella pianificazione di nuove misure. Le dirette e i diretti interessati verificano/testano le offerte di accesso esistenti e segnalano eventuali lacune. Le esaminatrici e gli esaminatori vengono pagati per il loro lavoro. Per altre misure, vedi elenco sotto.

Livello oro: nella vostra istituzione lavorano persone con disabilità su mandato, in modo regolare come consulenti retribuiti, come praticanti retribuiti, come dipendenti a tempo parziale o a tempo pieno. Dal primo al quarto anno, pianificate (all'occorrenza in collaborazione con servizi come la Fondazione Profil, la Fondazione Impuls, InsertH, Passerelle culturelles, l'AI) e attuate le misure assumendo a tempo parziale e/o a tempo pieno persone con disabilità (secondo le dimensioni dell'istituzione culturale). Le offerte di impiego sono redatte pensando esplicitamente alle persone con disabilità (secondo le dimensioni dell'istituzione culturale) e, all'occorrenza, le postazioni di lavoro vengono adeguate.

Tutti gli ambiti

- Le offerte di impiego si rivolgono in maniera mirata agli specialisti con disabilità.
- Al fine di costituire un team inclusivo, si cerca la collaborazione con servizi preposti all'integrazione professionale (Fondazione Profil, Fondazione Impuls, InsertH, Passerelle culturelles, AI).
- Un gruppo di accompagnamento composto di persone con disabilità affini alla cultura presta consulenza e sostegno alle istituzioni culturali e viene consultato nell'ambito di progetti. Queste prestazioni sono remunerate con un rimborso spese e un compenso.

- Assieme alle persone con disabilità affini alla cultura, si analizza l'istituzione culturale per stabilire quali misure deve adottare per poter presentarsi come potenziale datore di lavoro.
- Le collaboratrici e i collaboratori dell'istituzione culturale sono formati con offerte di perfezionamento e sensibilizzazione tenute da specialisti con disabilità.
- Le competenze apportate dalle persone con disabilità nel contesto professionale e privato vengono integrate.
- Si verifica se affidare mandati a laboratori protetti e progetti di integrazione professionale negli ambiti dell'amministrazione (invii), della produzione (allestimento della mostra/del palco, accessori di scena, prodotti per lo shop) e della gastronomia (catering).

3.4.5. Comunicazione

Tutti gli ambiti

- Si verifica se i mezzi di comunicazione sono privi di barriere e si apportano i correttivi necessari.
- Sul sito vengono esposte con chiarezza informazioni sull'accessibilità agli spazi e ai contenuti. Tali informazioni sono facili da trovare e aggiornate regolarmente. Di preferenza, si trovano in una pagina dedicata all'accessibilità raggiungibile tramite gli elementi di navigazione in cima al sito.
- Le possibilità di contatto sono diverse (orale/scritto/di persona) e sul sito è indicato il nome di almeno una persona di contatto.
- I mezzi di comunicazione sono disponibili in lingua facile.
- I riscontri/reclami in merito a temi e offerte inclusivi o all'infrastruttura e alla comunicazione prive di barriere vengono sistematicamente registrati ed elaborati.
- La descrizione su come raggiungere l'istituzione culturale con l'auto o i mezzi pubblici è dettagliata al fine di consentire alle persone con disabilità sensoriali o disturbi cognitivi di comprendere il percorso logicamente (il rimando a Google Maps non è sufficiente). I parcheggi senza ostacoli sono segnalati (attenzione: se sono disponibili solo parcheggi regolari è importante indicare anche dove si trova il distributore di biglietti o il parchimetro).
- Le offerte di sostegno (servizio di accompagnamento dalla fermata del mezzo pubblico) sono comunicate proattivamente.
- Le offerte inclusive sono diffuse tramite svariati canali di comunicazione.
- Le offerte inclusive e le informazioni sono rivolte specificamente al gruppo mirato, direttamente o indirettamente tramite importanti moltiplicatori (p.es. associazioni, organizzazioni e istituzioni attive nel campo della disabilità, gruppi di autorappresentanza o scuole speciali).
- Lo scambio di informazioni con la rete dei moltiplicatori è curato e potenziato.
- Per tutti i contenuti comunicati sui temi inclusione, assenza di barriere e disabilità, si opta per un linguaggio sensibilizzante e inclusivo privo di formulazioni discriminatorie o sminuenti.

Lista di controllo 1: Mezzi di comunicazione privi di barriere, pagg. 30-32

- Lista di controllo 2: Informazioni sull'accessibilità architettonica, pagg. 33-34**
- Lista di controllo 3: Informazioni sugli ausili per accedere ai contenuti, pagg. 35-36**
- Lista di controllo 4: Possibilità e persone di contatto, pag. 37**
- Lista di controllo 5: Canali di distribuzione e comunicazione, pagg. 41-42**
- Lista di controllo 6: Procedura di prenotazione, pagg. 44-45**

Referenze

Le presenti linee guida sono state redatte in considerazione delle raccomandazioni formulate nelle opere seguenti, ottenibili gratuitamente online: «Kursbuch Wirkung» della Phineo, elaborato per la Germania e disponibile anche in italiano nella versione redatta per l'Italia («[Social Impact Navigator](#) – guida pratica per organizzazioni orientate a raggiungere migliori risultati»), nonché la guida «[Evaluation in der Kultur](#)» (disponibile in tedesco) del Per cento Culturale Migros e di Pro Helvetia.