



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

Ordine Ingegneri Trapani

AF5A673

XVI

E

07/05/2024

0001363

Allegato 1

Piano per l'eliminazione delle barriere architettoniche (P.E.B.A.): un piano strategico per l'accessibilità nei musei, complessi monumentali, aree e parchi archeologici

L'intervento progettuale

I musei, i complessi monumentali, le aree e i parchi archeologici (di seguito indicati, per brevità, musei) sono macchine complesse e in continua trasformazione rispetto al ruolo che queste istituzioni pubbliche, o d'interesse pubblico, assumono nella società contemporanea. Va quindi posta maggiore rilevanza ad un approccio di trasformazione progettuale integrato. La sicurezza di opere e persone, la conservazione dei patrimoni, l'accessibilità di spazi e servizi da parte di pubblici estremamente vari e diversificati, la sostenibilità gestionale, le finalità di studio, l'educazione e il diletto dell'esperienza museale richiedono un approccio interdisciplinare nella programmazione, progettazione, realizzazione e manutenzione degli interventi. Va sempre considerata l'ampia gamma di situazioni che l'istituzione museale affronta nel realizzare la propria missione culturale.

Un'attenzione particolare è, inoltre, dovuta nei casi, generalmente più frequenti in Italia, di edifici storici a destinazione museale. La trasformazione di edifici tutelati in musei, così come il rinnovo degli allestimenti, deve avvenire nel rispetto dei caratteri intrinseci dei medesimi, spesso prestigiosi dal punto di vista storico-artistico. Gli interventi di rifuzionalizzazione e riattualizzazione delle destinazioni non possono stravolgere irrimediabilmente le peculiarità oggetto di tutela. Questo non limita l'uso contemporaneo dei manufatti, quanto piuttosto sollecita maggiore considerazione e capacità progettuale nel ridefinire nuove qualità spaziali e valori sociali dei beni. Un approccio, quindi, di consapevole temporaneità per evitare azioni invasive ed assicurare la reversibilità degli interventi di adeguamento funzionale delle strutture.

Temporaneità che non è sinonimo di provvisorietà, ma corretta attenzione nel tempo dei manufatti tutelati. Presupposto vincolante, che impone un puntuale percorso di conoscenza materiale e simbolica degli stessi, è la necessaria valutazione delle possibilità di trasformazione, considerando le imprescindibili esigenze di sicurezza strutturale, la sostenibilità gestionale, la piena fruizione pubblica di spazi e servizi che la destinazione museale comporta. L'inevitabile rinnovo degli allestimenti ha frequentemente manifestato la sventatezza di scelte irreversibili che hanno modificato, a volte profondamente, la distribuzione degli spazi (demolizioni di tramezzi, aperture di vani ascensori ecc.) e la struttura degli edifici, purtroppo non per motivi di miglioramento strutturale, ma di adeguamento impiantistico, oggetto di aggiornamento continuo (realizzazioni di cavedi, tracce per le linee di distribuzione ecc.), senza garantire la qualità complessiva degli interventi. Le percorrenze di distribuzione, di collegamento tra piani e quote diverse, di vie di esodo in caso di emergenza, vanno considerate non solo nella dimensione funzionale, ma quale opportunità per definire o ridefinire qualità di spazio architettonico e di paesaggio urbano. Blocchi ascensori esterni, scale di sicurezza, sistemi di rampe devono essere oggetto di una accurata progettazione, che valuti attentamente la possibile valorizzazione di ambienti e contesti anche nel consentire nuove destinazioni (torri paesaggistiche, esperienze espositive



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

ecc.) ed essere soluzioni ad esigenze di adeguamento funzionale per i complessi sistemi impiantistici, quest'ultimi oggi con esigenze di spazio e di distribuzione sempre più in contrasto con la tutela strutturale dei manufatti.

Affrontare il tema dell'accessibilità in un'istituzione museale rende inoltre inevitabile il rapporto con il proprio contesto ambientale e sociale. Il museo in quanto istituzione al servizio della società e del suo sviluppo può costruire la propria credibilità e autorevolezza, per relazionarsi con gli organi di governo del proprio territorio e con la comunità, anche sul tema dell'accessibilità culturale. Ciò permette di avviare delle progettualità capaci di operare in un sistema di relazioni per contribuire a far crescere la cultura dell'accessibilità e della progettazione inclusiva.

Nell'affrontare la redazione di un piano va sempre ricordato che l'accessibilità non inizia e non termina all'ingresso del museo.

Nell'articolazione delle tematiche si è privilegiato l'approccio *Universal Design*, pur non escludendo in alcuni casi l'individuazione di servizi e dispositivi dedicati alle varie esigenze manifestate dai fruitori, anche attraverso l'individuazione di azioni definibili "accomodamenti ragionevoli".

ACCESSIBILITÀ DALL'ESTERNO

1. Sito web

Obiettivi

Realizzare in ambiente digitale – rispettando gli atti e le norme nazionali e internazionali in materia di accessibilità dei siti web per le persone con esigenze specifiche¹ - uno spazio culturale del museo coerente con la missione dell'istituzione, assicurando la massima fruizione e utilizzo da parte di un vasto pubblico di utenti, fornendo informazioni e conoscenza, consentendo la produzione di contenuti culturali anche in una logica partecipativa.

Azioni | Progetti

- 1.1 Seguire, nella progettazione del sito, le linee guida di *design* per i siti web della Pubblica Amministrazione pubblicate dalla Agenzia per l'Italia digitale (AGID)².
- 1.2 Applicare strategie di "design responsivo" (Responsive Web Design) per favorire la navigazione, e l'approfondimento dei contenuti anche tramite dispositivi mobili.
- 1.3 Seguire, nella redazione dei contenuti informativi, le principali regole di *copywriting* del web, finalizzate ad una lettura immediata e intuitiva dei testi. Applicare ai contenuti strategie organiche SEO (*Search Engine Optimization*) per garantire la messa in evidenza e la raggiungibilità degli stessi tramite i motori di ricerca.

¹ Vedi **Allegato 2** "Fruizione e accessibilità: profili giuridici e strumenti di attuazione".

² <https://www.agid.gov.it/it/argomenti/linee-guida-design-pa> ovvero "Un sistema condiviso di riferimenti progettuali e visivi relativi al *design* dei siti e dei servizi della Pubblica amministrazione".



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

- 1.4 Considerare sempre che contenuti descrittivi e visuali presenti nell'*Home Page* devono orientare, affiancare e sostenere l'utente che per la prima volta raggiunge il sito web.
- 1.5 Prevedere un servizio di contatto diretto e indiretto al quale rivolgersi per ottenere tutte le informazioni sull'accessibilità (vedi paragrafo 2 "Contatti").
- 1.6 Attraverso l'applicazione del "Progetto A.D. Arte", inserire tutte le informazioni chiare, certe e verificate, sulle reali condizioni di accessibilità in riferimento a:
 - come raggiungere il museo (trasporto pubblico, privato, ciclabile, pedonale);
 - se e dove sono presenti posti auto riservati alle persone con disabilità munite di *pass*; se nell'area antistante è/non è consentito il transito alle auto; se è possibile parcheggiare sulle strisce blu nelle vie adiacenti;
 - orari;
 - costi interi, riduzioni, gratuità (per visitatori, in gruppo o singoli, accompagnatori, ecc.);
 - le modalità di prenotazione dei servizi;
 - caratteristiche di accessibilità con la descrizione di tutti gli ingressi accessibili, i sistemi di percorrenza, le caratteristiche degli ascensori e le ubicazioni; i servizi a disposizione (toilette, luoghi di ristoro, auditorio ecc.); attrezzature e ausili a disposizione (audio-guide e radioguide dotate di dispositivi di ascolto assistito e tastiera braille; sedia a ruote manuale; servizi di visita guidata per non vedenti o traduzione nella Lingua italiana dei segni (LIS), Americana (ASL) e/o *International Sign Language* (IS);
 - la presenza di guide o schede ad alta comprensibilità.
- 1.7 Nella consultazione del sito fornire alternative equivalenti con contenuti visivi e audio: video in Lingua dei Segni (per garantire l'accesso alle persone sorde segnanti), materiale (immagini, video ecc.) con linguaggio facilitato mirato a particolari esigenze di pubblico (autismo, Alzheimer, ecc.), sottotitoli e testi ad alta leggibilità secondo le norme dell' *easy-to-read* (adatte sia per le persone sorde che preferiscono la lingua scritta sia per le persone con disabilità intellettiva), testi e grafica comprensibili anche se consultati in monocromia (per le persone ipovedenti).
- 1.8 Prevedere la possibilità di scaricare materiale informativo audio (*podcast*) e *brochure* stampabili in formato A4 formulato secondo le norme dell' *easy-to-read*, con lettere grandi e contrasto scrittura-sfondo.
- 1.9 Aggiornare il sito per assicurare la correttezza e l'attualità dei contenuti.
- 1.10 Effettuare costante monitoraggio del comportamento degli utenti tramite strumenti appositi (ad es. Google Analytics), al fine di intercettare modalità d'uso del sito web, provenienza utente, termini oggetto di ricerca, flussi di navigazione, ecc.

2. Contatti

Obiettivi

Garantire un punto informativo al quale rivolgersi direttamente o in remoto, per avere informazioni sul museo.



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

Azioni | Progetti

- 2.1. Prevedere sistemi di prenotazione e contatto telefonico diretto, o indiretto in remoto, seguiti da personale con una formazione di base dedicata ai temi dell'accessibilità. Nel caso di telefono prevedere l'uso di videocomunicazioni, tramite web, strumenti *instant* come le *chat* per assicurare tempestività nella risposta. Nell'uso delle email assicurare un servizio di risposta entro le 12 ore.
- 2.2. Per istituzioni grandi o istituzioni in rete prevedere un numero dedicato all'accessibilità, assicurando operatori *front-line* formati per affrontare adeguatamente le richieste di informazioni riguardanti le diverse forme di accessibilità e fornire approfondimenti sui servizi resi disponibili dal museo.

3. Raggiungibilità

Obiettivi

In sinergia con le amministrazioni comunali e gli enti competenti, assicurare il rapido e sicuro raggiungimento del museo da parte di tutti.

Azioni | Progetti

- 3.1. Realizzare o aggiornare possibili segnaletiche lungo i percorsi in un approccio di sostenibilità, corretto impatto visivo, bassa manutenzione. Valutare l'opportunità che la segnaletica del museo nei luoghi della città (stazione, strade, piazze e parcheggi ecc.) sia integrata da icone che possano immediatamente comunicare i servizi per l'accessibilità a disposizione.
- 3.2. Assicurare che i percorsi di accesso alla struttura museale (marciapiedi, viottoli, rampe ecc.) siano di larghezza (>90 cm) e pendenza (<10%) adeguata, non presentino ostacoli (pali, arredi urbani, aperture temporanee di porte), piani disconnessi o eccessivamente sdruciolevoli.
- 3.3. Nel caso di aree di proprietà del museo, realizzare parcheggi riservati alle auto con contrassegno o indicare zone per la sosta temporanea di mezzi a disposizione per persone con disabilità, assicurando il raccordo tra le diverse aree.
- 3.4. Nel caso fosse impossibile eliminare eventuali barriere architettoniche, poiché alla presenza di particolari e immodificabili caratteristiche morfologiche di contesto o di edifici storici di particolare pregio, e in assenza di soluzioni con specifici ausili, prevedere un percorso alternativo per raggiungere l'ingresso accessibile, realizzato con cura, chiaramente segnalato, illuminato e mantenuto.
- 3.5. Prevedere forme di orientamento nella città con dispositivi di comunicazione diversi, utilizzando anche altre forme di riconoscimento alternative o integrative alla segnaletica come: illuminazione, arredi urbani, colore ecc., al fine di facilitare il raggiungimento e l'individuazione del museo.
- 3.6. Definire accordi con le competenti istituzioni, enti, portatori di interesse per assicurare, nelle immediate vicinanze dell'accesso museale, fermate dedicate dei mezzi pubblici con salite e discese adeguate a tutti i fruitori (persone con disabilità, anziani, famiglie con bambini piccoli ecc.), zone sosta taxi o punti di



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

chiamata, zone parcheggi riservate alle persone con disabilità, *car e bike sharing*, rastrelliere per biciclette.

4. Accesso

Obiettivi

Assicurare un accesso agevole al museo.

Azioni | Progetti

- 4.1. Creare un'immagine architettonica dell'ingresso che manifesti la presenza del museo nel contesto ambientale e permetta l'immediata individuazione dell'ingresso (pensilina di protezione, colore del portone d'ingresso, *banner*, stendardi, differenziazione della pavimentazione, illuminazione ecc.).
- 4.2. Nel caso di accesso tramite percorso alternativo provvedere a un'accurata valorizzazione, evitando che sia percepito quale "ingresso di servizio", quanto piuttosto spazio accogliente e confortevole, dove ricevere informazioni integrative sui servizi dedicati ad ampliare i livelli di accessibilità del museo.
- 4.3. Assicurare nelle aree adiacenti l'ingresso uno spazio adeguato e libero da ostacoli per il movimento di sedie a ruote, di mamme con passeggino ecc.
- 4.4. Affrontare eventuali criticità dovute al formarsi di file per intensa affluenza di pubblico del museo prevedendo, nel rispetto del manufatto edilizio, e del contesto architettonico e paesaggistico, la realizzazione di spazi temporanei di attesa che, oltre a proteggere il pubblico da disagi ambientali (sole, pioggia ecc.) ed evitare il sopraggiungere della stanchezza prima d'iniziare la visita museale, possano essere occasione per realizzare qualità spaziale, anticipare suggestioni culturali, fornire informazioni. Attuare in ogni caso delle politiche di gestione dei flussi (prenotazioni, tessere speciali ecc.).
- 4.5. Valutare l'opportunità di inserire all'accesso del museo dei percorsi tattili e dei dispositivi sonori per aiutare ad individuare l'ingrinfra
- 4.6. esso alle persone con disabilità visiva.
- 4.7. Assicurare informazioni di base all'esterno del museo (giorni di chiusura, orari, tipologie di biglietti, numero di telefono per informazioni, sito web, servizi per specifiche esigenze ecc,).

INFORMAZIONI E ACCOGLIENZA INTERNA

5. Atrio/Ingresso

Obiettivi

Rendere l'ingresso dei musei luoghi accoglienti e confortevoli nel quale orientarsi con rapidità.

Azioni | Progetti

- 5.1. Per quanto possibile prevedere aperture con porte automatiche (eventualmente anticipate da segnale sonoro), girevoli o con sistemi a spinta che non richiedano grossi sforzi all'apertura.



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

- 5.2. Realizzare adeguati piani di raccordo nel caso vi siano all'ingresso doppi dislivelli (<2,5 cm) a distanza ravvicinata (< 60 cm).
- 5.3. Prevedere uno spazio accogliente di attesa nel quale sia anche possibile sedersi e anticipare l'esperienza museale attraverso specifici apparati comunicativi.
- 5.4. Valutare l'opportunità di integrare la comunicazione tradizionale con *totem* e schermi in cui siano presentate in Lingua italiana dei segni (LIS), e/o Americana (ASL) e/o *International Sign Language* (IS), oltre che con sottotitoli, le informazioni utili alla visita (tipologie biglietti, percorso di visita, possibilità di richiedere la guida, video guide, ecc.).
- 5.5. Creare piccoli spazi dedicati alla fruizione di visite virtuali degli ambienti non accessibili. La realizzazione dei prodotti audiovisivi deve essere di grande qualità per assicurare la gratificazione dei fruitori. Tutti i prodotti multimediali dovrebbero essere progettati garantendone la massima accessibilità a persone con disabilità psico-sensoriali e/o cognitive.
- 5.6. Prevedere, se possibile, l'allestimento di piccole zone comfort, con poltrona e *stand* di discrezione per consentire l'allattamento al seno dei neonati.
- 5.7. Prevedere la disponibilità di almeno due sedie a ruote e di sgabelli da mettere a disposizione dei fruitori lungo il percorso.

6. Biglietteria/informazioni

Obiettivi

Rendere immediata la possibilità di acquisire il titolo di accesso, richiedere e ricevere informazioni sull'istituzione culturale e sui servizi culturali erogati.

Azioni | Progetti

- 6.1. Dotare gli spazi di accesso del museo di comunicazioni redatte con scritte chiare e immediate (immagini e testi brevi) per facilitare persone con disabilità uditiva e cognitiva che possano avere difficoltà ad interloquire con il personale, o persone che abbiano necessità di tempi maggiori nell'acquisire ed elaborare informazioni (costo del biglietto, gratuità, servizi specifici come audioguide, *brochure* informative, piante d'orientamento ecc.).
- 6.2. Prevedere una priorità d'ingresso per visitatori che esprimono particolari esigenze (persone con mobilità ridotta, anche temporanea, donne in stato di gravidanza, anziani, bambini ecc.).
- 6.3. Gli arredi dei punti informativi, biglietterie, distribuzione materiale devono avere un'altezza e una sezione trasversale che permetta il diretto rapporto tra il personale e il fruitore, considerando l'accoglienza di persone su sedia a ruote, o di altezza limitata.
- 6.4. Collocare il personale di *front office* in modo che sia garantita la corretta posizione rispetto all'altezza del viso, adeguata illuminazione per consentire un eventuale lettura labiale, una buona acustica di contesto per garantire il dialogo, integrazioni con forme di comunicazioni testuali predisposte.
- 6.5. Formare il personale di *front-office* affinché possa trovare le migliori modalità comunicative, rivolgendosi sempre alla persona con disabilità e non al suo



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

accompagnatore, per venire incontro alle eventuali necessità rappresentate: accoglienza, indicazione, spiegazione dei percorsi e dei servizi museali, ecc.

- 6.6. Valutare l'opportunità di prevedere un percorso tattile plantare, o dispositivi sonori, per condurre il visitatore con disabilità visiva dall'ingresso al punto informativo e/o biglietteria.
- 6.7. Utilizzare il contrasto cromatico e la differenziazione degli arredi per facilitare la rapida individuazione del punto informativo/biglietteria.

7. Servizi per l'accoglienza

Obiettivi

Garantire servizi di accoglienza a diverse fasce di pubblico. Comunicare l'offerta di accessibilità.

Azioni | Progetti

- 7.1. Corredare la segnaletica identificativa del museo con icone che possano con immediatezza dare informazioni sui livelli di accessibilità presenti.
- 7.2. Specificare nella carta dei servizi del museo i servizi dedicati, gli ausili, le attrezzature e ogni forma di attenzione che l'istituzione dedica al tema dell'accessibilità fisica, sensoriale, cognitiva, sociale.
- 7.3. Far accedere al museo i cani di assistenza, (L. 37/1974 e ss. gg., secondo la quale le persone con disabilità visiva hanno diritto di accedere con il proprio cane-guida in tutti gli esercizi aperti al pubblico).
- 7.4. Per le istituzioni più grandi interessate da un flusso di visitatori notevole è opportuno rendere disponibile un servizio di assistenza per dare informazioni e supporto logistico ai visitatori con esigenze specifiche (singoli o gruppi). Tra questi considerare servizi di accompagnamento, lettori e interpreti dei segni, applicativi per *smartphone*, "dizionari" semplificati (per parole e immagini) su eventuali termini tecnici ricorrenti nel percorso.
- 7.5. Valutare l'opportunità di fornire *tablet* per fruire di servizi informativi – *virtual tour* – applicativi per ampliare l'esperienza museale o dedicati a particolari esigenze di utenza.
- 7.6. Prevedere in ogni singolo istituto servizi di visita guidata, laboratori, attività educative anche in Lingua dei Segni.
- 7.7. Valutare l'opportunità che alcuni servizi mirati ad ampliare l'accessibilità dell'esperienza museale, seppur non garantiti permanentemente, possano essere fruiti in giorni/orari prefissati e/o su prenotazione.
- 7.8. Nel caso di accoglienza di gruppi con particolari esigenze (Alzheimer, autismo ecc.) concordare con personale specializzato le modalità di visita (piccoli gruppi, percorsi dedicati ecc.).
- 7.9. Considerare la possibilità di intraprendere accordi con le associazioni territoriali rappresentative degli interessi delle persone con disabilità per la formazione



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

del personale di accoglienza-valorizzazione del museo in Lingua italiana dei segni (LIS), Americana (ASL) e/o *International Sign Language* (IS)³.

8. Guardaroba

Obiettivi

Consentire il servizio di guardaroba fruibile in piena autonomia.

Azioni | Progetti

- 8.1. Prevedere un servizio guardaroba/deposito bagagli, anche non presidiato che permetta il deposito d'indumenti, ombrelli, bagagli di piccole dimensioni (bagagli a mano ecc.), passeggini.
- 8.2. Avere a disposizione armadiature accessibili a persone su sedia a ruote o con esigenze specifiche per le quali si richiedono altezza e profondità adeguata, ed aperture/chiusure facilitate.
- 8.3. Dotare gli armadietti di segni di riconoscibilità evidenti, e chiusure corredate di numeri in caratteri ad alta leggibilità e braille.

9. Orientamento

Obiettivi

Consentire al visitatore di sapere sempre dove si trova. In caso di emergenza assicurare il rapido allontanamento e la messa in sicurezza di tutte le persone.

Azioni | Progetti

- 9.1. Prevedere all'ingresso del museo una mappa tattile di orientamento che rappresenti i vari livelli del museo e/o un plastico della struttura museale al fine di consentire di esplorare il luogo nel suo complesso. Valutare l'opportunità di corredare tale dispositivo con un audio descrittivo.
- 9.2. Realizzare una segnaletica di orientamento secondo le norme *ISO23601 safety identification – escape and evacuation plan signs*.
- 9.3. In un approccio *wayfinding*, operare per una facile e immediata relazione dell'utente con lo spazio museale, consentendo il rapido orientamento individuale per fruire dei servizi e organizzare la visita secondo le proprie preferenze, come pure di abbandonare la struttura rapidamente in caso di emergenza.
- 9.4. La segnaletica deve essere leggibile, ben visibile, intuitiva, coerente con la strategia comunicativa del museo. Porre attenzione nel considerare che in presenza di segnaletica elettronica le informazioni importanti devono sempre essere garantite (soprattutto in caso di emergenza). Assicurare l'accessibilità della segnaletica in funzione delle varie esigenze manifestate, in particolare sensoriali e cognitive, prevedendola in braille, in caratteri ad alta leggibilità,

³ Si segnala a tal proposito la figura dell'educatore sordo: una persona sorda formata e specializzata nella mediazione che, insieme all'educatore o mediatore museale, possa garantire la partecipazione attiva ed interattiva dei visitatori sordi, oltre che alla visita, anche alle attività didattiche organizzate dal Museo (cfr. <http://formazione.ens.it/>).



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

con testi semplificati e con simboli (vedi la Comunicazione Aumentativa e Alternativa CAA), video in Lingua italiana dei segni (LIS), Americana (ASL) e/o *International Sign Language* (IS).

10. Servizi Igienici

Obiettivi

Rendere il servizio igienico accessibile, comodo e confortevole.

Azioni | Progetti

- 10.1. Evitare soluzioni specializzate: il bagno deve adattarsi alle esigenze di tutti. E' importante prevedere, se non tutti i servizi, almeno uno con spazi e misure adeguati al movimento di una sedia a ruote, o a persone con particolari ausili. Il wc va collocato ad un'altezza < 45 cm e corredata di ausili di appoggio. Il pulsante per l'erogazione dell'acqua va collocato al di sopra del wc in modo da essere facilmente individuato anche dai non vedenti.
- 10.2. Le porte dei bagni devono essere immediatamente riconoscibili, anche attraverso il contrasto cromatico. Devono aprirsi all'esterno ed essere corredate di serrature che consentano l'apertura dall'esterno in caso di emergenza.
- 10.3. Dotare i locali di servizio di uno o più ganci per appendere borse e indumenti ad altezze diverse, per essere così utilizzati da persone su sedie a ruote/o di ridotta altezza.
- 10.4. Valutare la possibilità di un servizio dedicato a mamme con bambini con adeguato spazio per il passeggino, o una piccola seduta dove collocare temporaneamente il bambino, oltre a un fasciatoio.

11. Punti di ristoro /caffetterie/bookshop

Obiettivi

Consentire la piena accessibilità dei locali e delle attrezzature ad uso pubblico, la fruizione comoda e confortevole degli spazi e degli arredi.

Azioni | Progetti

- 11.1. Organizzare i banchi di vendita articolando altezze e sezioni trasversali al fine di assicurare ad ogni tipo di pubblico di dialogare con il personale alle casse, consentire la visione dei prodotti in vendita, acquisire la merce, ecc.
- 11.2. Prevedere tavoli e banchi di ristoro con uno spazio agevole per sedie a ruote.
- 11.3. Prevedere l'accesso di cani per l'assistenza, in osservanza della legge 37/1974 e ss. gg.

12. Dispositivi di supporto/ausili per il superamento di specifiche disabilità (permanenti o temporanee)

Obiettivi

Individuare delle soluzioni idonee a migliorare i livelli di accessibilità del museo.



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

Azioni | Progetti

- 12.1 Al fine di garantire l'ottimale funzionalità dei dispositivi di ausilio (meccanici, elettrici, elettronici) questi siano misurati puntualmente in relazione alla realtà propria dell'istituzione in cui si agisce considerando: il contesto, le caratteristiche della struttura, i flussi di pubblico, le effettive possibilità in termini di costi e professionalità.
- 12.2 Valutare l'opportunità di mettere a disposizione del pubblico con particolari esigenze i seguenti ausili:

Riproduzioni per esplorazione tattile

Nel caso di oggetti tridimensionali:

- a) copie al vero o, in via subordinata,
- b) copie in scala.

Nel caso di dipinti, mosaici o figure di altro genere:

- c) riproduzioni in bassorilievo o, in via subordinata,
- d) disegni in rilievo,
- e) immagini schematiche in rilievo.

Nel caso di monumenti:

- f) modelli architettonici e volumetrici in scala o, in via subordinata,
- g) bassorilievi delle facciate,
- h) mappe tattili.

Audio guide

È opportuno che le audio-guide siano corredate di audio-descrizione e segni-guida, per garantirne l'usabilità da parte delle persone con disabilità sensoriali.

Ausili per difficoltà motorie

- a) Golf car
- b) Elettro scooter
- c) Sedie a ruote gratuite
- d) Sedute pieghevoli portatili

13 Il personale

Obiettivi

Assicurare al pubblico servizi di qualità garantendo una accoglienza adeguata alle persone con esigenze specifiche.

Azioni | Progetti

- 13.1 Il personale in un museo deve essere facilmente riconoscibile e identificabile non solo per motivi di sicurezza, ma per essere facilmente individuato dal pubblico in caso di richieste d'informazioni, nell'ordinarietà come nell'emergenza.
- 13.2 Prevedere una formazione dedicata per un'accoglienza cortese, rispettosa, attenta a specifiche richieste relative a disabilità e ad esigenze particolari nella



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

fruizione dei servizi museali. Il personale va, inoltre, istruito affinché valuti costantemente le situazioni di pericolo nella fruizione.

- 13.3 Prevedere aggiornamenti professionali dedicati all'accoglienza delle persone con esigenze specifiche, agli approcci comunicativi (ad esempio l'uso della Lingua dei segni), all'uso dei dispositivi di sicurezza e di primo soccorso dedicati a tutti i visitatori (defibrillatori ecc.).
- 13.4 In caso di persone sorde è bene che sia garantito per istituto permanente o su prenotazione una unità di personale specializzato per la comunicazione con le persone sorde in italiano parlato e scritto (che abbia frequentato corsi di specializzazione specifici o, in alternativa, prevedere dei brevi corsi di formazione per il personale) e/o in Lingua italiana dei segni (interprete o in subordinate persona che abbia raggiunto il 4° livello in Lingua dei segni)⁴.
- 13.5 Preparare il personale dedicato all'accompagnamento in caso di persone con esigenze specifiche.

DISTRIBUZIONE ORIZZONTALE E VERTICALE

14 Superamento di dislivelli di quota

Obiettivi

Consentire di accedere a quote diverse dello spazio del museo utilizzando in sicurezza scale, rampe, piattaforme elevatrici, ascensori. Considerare questi elementi non esclusivamente nella componente funzionale, ma come parti integranti dell'esperienza di visita.

Azioni | Progetti

- 14.1 Evitare di risolvere l'accessibilità al museo con servoscala e montascale (si è dimostrato un utilizzo non scevro da inconvenienti legati al forte disagio psicologico dell'utente e alle rilevanti esigenze di manutenzione), quanto piuttosto valutando l'introduzione di collegamenti verticali meccanizzati o rampe. In ogni caso inserire questi elementi nel percorso quale occasione di ampliare l'esperienza museale del pubblico.
- 14.2 Prevedere una differenziazione della pavimentazione con la segnalazione plantare all'avvicinarsi della scala. Valutare l'integrazione con un avviso sonoro.
- 14.3 Prevedere il contrasto cromatico tra alzata e pedata per favorire la percezione visiva dei cambiamenti di quota dei gradini.
- 14.4 Nel caso di scale in pietra prevedere delle fasce antidrucciolo permanenti (lavorando direttamente sul materiale ed evitando quanto possibile una applicazione che nel tempo può degradarsi, a meno di non garantire una accurata manutenzione).
- 14.5 Verificare l'opportunità di applicare dei manicotti tattili (indicatori di direzione) sul corrimano delle scale.

⁴ Cfr anche *supra*, pag. 8 nota 3



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

- 14.6 Valutare la possibilità d’inserire nuove volumetrie, interne ed esterne alla struttura, accuratamente progettate per contenere piattaforme e ascensori. I nuovi elementi, accuratamente progettati dal punto di vista funzionale e formale, devono configurarsi come occasione per valorizzare la qualità spaziale dei contenitori e l’impatto paesaggistico della struttura.
- 14.7 Rivedere i blocchi ascensori considerando le esigenze di spazio di sedie a ruote, passeggini e relativi accompagnatori.
- 14.8 Prevedere nei vani ascensori: 1) la pulsantiera braille e sonora e l’annuncio sonoro del piano di fermata 2) il dispositivo telefonico per sordi che permetta di dialogare tramite *display*/schermo e la tastiera tra vano cabina e sala di emergenza.

15 Distribuzione orizzontale

Obiettivi

Consentire il pieno utilizzo degli spazi attraverso i collegamenti orizzontali eliminando ostacoli.

Azioni | Progetti

- 15.1 Facilitare la fruizione degli spazi.
- 15.2 Assicurare l’assenza di ostacoli lungo i percorsi di collegamento.
- 15.3 Valutare l’eventuale affaticamento nei percorsi inserendo sedute.
- 15.4 In presenza di due porte poste consecutivamente assicurare uno spazio interposto >150 cm.
- 15.5 Non porre ostacoli al termine di una rampa e considerare sempre uno spazio di azione > di 150 cm x 150 cm.

ESPERIENZA MUSEALE

16 Percorsi museali

Obiettivi

Consentire la piena fruizione di spazi e contenuti museali.

Azioni | Progetti

- 16.1 Evitare percorsi differenziati per tipologia di disabilità, l’esperienza museale è anche condivisione. Pur lasciando al visitatore la libertà di scegliere, consapevolmente e in autonomia la modalità di costruire la propria esperienza culturale ed emozionale, va colta l’opportunità di mediazione data dall’individuazione di itinerari che selezionino e ordinino alcune opere così da:
- a) graduare la complessità di lettura del patrimonio a partire da un livello semplificato adatto ad un pubblico in possesso di alfabetizzazione di base o con deficit cognitivi; b) esaltare le percezioni plurisensoriali, anche attraverso l’individuazione di un percorso multistrutturato (visivo-tattile-sonoro-olfattivo-gustativo); c) permettere di gestire tempi di visita considerando le esigenze del pubblico, ma anche di sicurezza di alcune sale.



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

- 16.2 Rivedere il "progetto museo" tenendo presenti le percorrenze facilitate (rampe o piccole piattaforme elevatrici) anche sfruttando le opportunità di adeguamento impiantistiche (antincendio, sistemi di condizionamento ecc.).
- 16.3 Nel riadeguamento impiantistico per le esigenze di monitoraggio degli ambienti, sicurezza delle persone e delle opere, prevedere possibili integrazioni finalizzate a valorizzare, attraverso la tecnologia, l'accessibilità e l'accoglienza del pubblico (sistemi audio per non vedenti, video in Lingua italiana dei segni (LIS), e/o Americana (ASL) e/o *International Sign Language* (IS), avvisi luminosi, possibilità di rete Wi-Fi per scaricare applicativi o accedere a contenuti culturali in ambiente digitale ecc.).
- 16.4 Considerare l'affaticamento museale, fisico e cognitivo, contemplare soste lungo il percorso nelle sale o in apposite aree dedicate a momenti di pausa, prevedendo anche piccoli spazi *confort* per mamme con neonati o genitori con bimbi piccoli.
- 16.5 Affrontare il progetto di allestimento museale non trascurando gli aspetti fisiologici e psicologici della percezione visiva. Gli ambienti museali sono una struttura globale vissuta dalla singola persona in una dimensione spaziale e temporale; le scelte allestitivo, mai neutrali, possono essere oggetto di valutazione nel tempo per monitorare il grado di accessibilità fisica e cognitiva dell'esposizione.
- 16.6 Fermo restando che nei musei il divieto di poter toccare gli oggetti in esposizione da parte dei visitatori con disabilità visiva debba sempre essere adeguatamente motivato in funzione della loro tutela contro l'effettivo rischio di deterioramento, verificare la possibilità che manufatti di particolare interesse, seppur caratterizzati da vulnerabilità insite, possano essere fruiti attraverso esplorazione tattile tramite particolari accorgimenti.
- 16.7 Sottoporre preventivamente, *in itinere* ed al termine, i progetti da realizzare al vaglio delle associazioni di categoria e/o dei portatori di interesse del territorio, che ne riscontrino l'effettiva validità ai fini di una progettazione partecipata, in particolare, nel caso in cui si intenda indicare con i simboli dell'occhio e dell'orecchio barrato e/o altri simboli inerenti a specifiche esigenze un percorso dedicato a pubblici con disabilità.

17 Dispositivi espositivi

Obiettivi

Assicurare la piena fruizione degli oggetti museali e la sicurezza degli stessi.

Azioni | Progetti

- 17.1 Le vetrine devono permettere la fruizione visiva degli oggetti in esse custoditi e in alcuni casi degli apparati comunicativi (in rapporto all'altezza dei bambini e ai visitatori su sede a ruote ecc.), sono da evitare fenomeni di riflessi, abbagliamento o, viceversa, di ombreggiatura. Va, inoltre, realizzato l'opportuno contrasto cromatico e luminoso tra oggetti esposti e fondi al fine di assicurare la migliore percezione degli stessi.
- 17.2 Valutare le visuali degli oggetti in relazione ad altezza, accessibilità, percorrenze, ostacoli temporanei, didascalie, pannelli, segnaletica.



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

- 17.3 Nel caso di piedistalli, gli stessi e gli oggetti sopra posizionati debbono essere fissati in modo che siano evitate oscillazioni e cadute dei beni esposti, soprattutto in caso di esplorazione tattile delle opere.

18 Postazioni multimediali

Obiettivi

Assicurare ampia fruizione dei contenuti digitali.

Azioni | Progetti

- 18.1 Nel caso di postazioni video e/o tavoli interattivi garantire la piena accessibilità degli stessi in relazione a specifiche esigenze (ad es visitatoti su sedie a ruote o con altezza limitata).
- 18.2 L'altezza e gli angoli visuali di postazione video da fruire in piedi devono essere adatti ad una visione altezza-bambino o da sedia a ruote, così come eventuali comandi, schermi *touch*, tastiere, cuffie audio. Vanno verificati ed eliminati possibili riflessi sui *monitor*.
- 18.3 Prevedere per gli audiovisivi dei sottotitoli in sostituzione dei contenuti sonori, delle finestre in Lingua italiana dei segni (LIS), e/o Americana (ASL) e/o *International Sign Language* (IS) o del materiale scritto con caratteri chiari e adatti anche agli ipovedenti.
- 18.4 Valutare, laddove non sia prevista, l'opportunità di avere l'audio-descrizione per le persone con disabilità visiva.
- 18.5 In caso di audio la voce narrante deve essere chiara ed eventuali suoni di fondo non devono sovrastare o risultare come fastidiosi rumori di sottofondo⁵.

19 Spazi museali esterni

Obiettivi

Consentire la qualità dell'esperienza culturale e la fruizione in sicurezza dei percorsi di visita.

Azioni | Progetti

- 19.1 Garantire esperienze museali concentrate in percorsi non eccessivamente lunghi, su fondi non sconnessi o troppo sdruciolevoli. I percorsi devono essere di larghezza adeguata con rampe di pendenze contenute. Nel caso di scale, assicurare l'altezza regolare dei gradini e la presenza di corrimani in entrambi i lati. Segnalare eventuali ostacoli.
- 19.2 Nella realizzazione dei percorsi è bene operare in armonia con le situazioni morfologiche utilizzando materiali che possano consentire facilmente le condizioni di accessibilità e sicurezza (materiali reversibili, di ottima resistenza ecc.) con bassa manutenzione.

⁵ Rappresenta un valore aggiunto la presenza di dispositivi / strumenti di ausilio informatici per non vedenti (ad esempio tastiere speciali).



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

- 19.3 Prevedere segnaletica di orientamento e di comunicazione culturale integrata (pannelli, mappe tattili, indicazioni con testi semplificati, ecc.) opportunamente collocata.
- 19.4 Inserire sedute per la sosta privilegiando luoghi ombreggiati caratterizzati da viste panoramiche o visuali strategiche dal punto di vista dell'esperienza museale.
- 19.5 Verificare costantemente la presenza di elementi sporgenti pericolosi, in particolare in spazi naturali prevedendo una costante manutenzione del verde.
- 19.6 Inserire fontanelle d'acqua con piani accessibili e altezza e aperture opportune per le diverse tipologie di utenti.
- 19.7 In aree molto grandi e poco presidiate prevedere dispositivi di allarme in caso di difficoltà.
- 19.8 Realizzare punti di affaccio su aree non facilmente raggiungibili e/o percorribili; in alternativa organizzare punti di fruizione virtuale.
- 19.9 Prevedere in siti culturali di notevole dimensione percorsi carrabili per il trasporto su mezzi motorizzati elettrici di visitatori con specifiche esigenze.
- 19.10 Prevedere una dotazione di ausili tecnologici (*elettro scooter, golf car* ecc.) per superare notevoli distanze o pendenze.

20 Comunicazione

Obiettivi

Svolgere la funzione comunicativa⁶ dell'istituto culturale in una logica di dialogo e partecipazione⁷ sia in ambiente fisico che digitale.

Azioni | Progetti

- 20.1 Definire una strategia comunicativa complessiva del museo coerente con la propria missione che garantisca la partecipazione di tutti alle attività culturali dell'istituto, nella fruizione così come nella produzione dei contenuti.
- 20.2 Avere un approccio di *visual design* che consideri ambienti, testi, immagini.
- 20.3 Nel caso di comunicazione scritta prevedere testi chiari che considerino grandezza dei caratteri, interlinea, contrasto testo/sfondo, adeguata illuminazione ed un livello di comunicazione facilitato, per assicurare la comprensione dei contenuti di base a chiunque abbia difficoltà cognitive o linguistiche attraverso l'utilizzo dell'*easy-to-read* e della Comunicazione Aumentativa e Alternativa (CAA). Utilizzare elementi grafici (ideogrammi,

⁶ Vedi definizione di Museo di ICOM (Seoul 2004) e la Raccomandazione Unesco sui Musei (Parigi 2015).

⁷ A questo proposito vedi la Convenzione di Faro e, in particolare, l'art. 12 ove si sottolinea la necessità della partecipazione democratica dei cittadini "al processo di identificazione, studio, interpretazione, protezione, conservazione e presentazione del patrimonio culturale" nonché "alla riflessione e al dibattito pubblico sulle opportunità e sulle sfide che il patrimonio culturale rappresenta". Al centro sono dunque i cittadini, per cui bisogna "promuovere azioni per migliorare l'accesso al patrimonio culturale, in particolare per i giovani e le persone svantaggiate, al fine di aumentare la consapevolezza sul suo valore, sulla necessità di conservarlo e preservarlo e sui benefici che ne possono derivare".



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

- illustrazioni ecc.) che possano alleggerire la comunicazione scritta ed aiutare ad esplicitarne i concetti.
- 20.4 Collocare gli apparati comunicativi considerando l'altezza di fruizione anche di bambini e persone su sedie a ruote.
 - 20.5 Nel caso di didascalie poste in basso verificare l'effettiva visibilità in rapporto alla grandezza dei caratteri, contrasto cromatico, inclinazione piano di lettura, ombreggiatura. Il pubblico non deve essere messo in condizione di piegarsi nella lettura con il rischio di cadere, creare ostacolo agli altri, porre a rischio le opere.
 - 20.6 Prevedere dei *focus* di approfondimenti tecnici che garantiscano la comprensione di alcune terminologie specialistiche utilizzate nella comunicazione.
 - 20.7 Prevedere oltre ai cataloghi e alle guide agili, *brochure* con testi semplici e immediati, tradotte in lingue diverse e in braille.
 - 20.8 Rendere possibile l'integrazione della comunicazione scritta con *file podcast* scaricabili, postazioni audio o *app* per la trasmissione dei contenuti specifici. In presenza di materiali audio e video, verificarne l'accessibilità per persone con disabilità sensoriali e cognitive, prevederne l'audio-descrizione e l'affiancamento con video in Lingua italiana dei segni (LIS), e/o Americana (ASL) e/o *International Sign Language* (IS).
 - 20.9 Dotare i sistemi di audioguide di tecnologia assistita.
 - 20.10 Utilizzare sistemi di Qr code, RFID o Beacon a condizione che il sistema sia compatibile con le tecnologie assistite.
 - 20.11 Nel caso di visite guidate, valutando la tipologia di pubblico, prevedere piccoli gruppi e un livello di comunicazione semplificato tradotto in più lingue. Nel caso di persone sorde assicurarsi che abbiano sempre l'accessibilità visiva per consentire loro la lettura labiale e/o poter comprendere l'interprete in Lingua italiana dei segni (LIS), e/o Americana (ASL) e/o *International Sign Language* (IS) attraverso il canale gestuale (è necessario al riguardo una buona illuminazione dell'ambiente, evitare il controluce, evitare di parlare mentre si cammina o mentre l'attenzione visiva è concentrata sull'opera, ecc.).
 - 20.12 Prevedere pannelli braille fruibili in posizione eretta.
 - 20.13 Prevedere schede di sala semplificate per essere scaricate in formato digitale (o in alternativa da ritirare anche in formato cartaceo alla biglietteria).
 - 20.14 Le mappe di orientamento devono essere complete, aggiornate e corrispondenti alla specifica realtà, immediatamente percettibili, chiare (semplificate e senza ambiguità), pragmatiche (pochi e utili contatti), posizionate in punti facilmente raggiungibili, ben illuminate (senza i frequenti effetti riflesso) supportate da comunicazioni coerenti, corredate da comunicazioni tattili ed eventualmente integrate da audio-descrizione accessibile e da video in Lingua italiana dei segni (LIS), e/o Americana (ASL) e/o *International Sign Language* (IS).
 - 20.15 Integrare il sito web con sezioni dedicate alla fruizione in ambiente digitale delle collezioni.



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

- 20.16 Nel definire la *web strategy* del museo considerare i *social network* non solo come strumento per comunicare le proprie attività ma quale mezzo per raggiungere nuovi pubblici e relazionarsi attivamente con gli stessi, creare un dialogo con i professionisti, sviluppare il senso di appartenenza al patrimonio, ricevere dei *feedback*, poter avviare sperimentazioni per sostenere la produzione di nuovi contenuti culturali.
- 20.17 Realizzare attività di promozione attraverso:
- materiale cartaceo, riviste di settore;
 - *tour operator* specializzati nel turismo accessibile;
 - attività realizzate anche in partenariato con associazioni di categoria e portatori di interessi a vario titolo.

SICUREZZA

21 Percorso museale

Obiettivi

Rendere i luoghi e le attività del museo sicuri.

Azioni | Progetti

- 21.1 Con particolare riguardo alle persone con disabilità intellettiva, inserire in una possibile guida da offrire all'ingresso con indicazioni sul comportamento da tenere in caso di pericolo o di imprevisto ma, soprattutto, sensibilizzare e preparare il personale ad agire in tali casi tranquillizzando e/o accompagnando i visitatori.
- 21.2 Verificare la presenza di elementi pericolosi lungo i percorsi anche in relazione alla diversa tipologia di pubblico (altezza bambino, altezza sedia a ruote ecc.).
- 21.3 Nel caso di oggetti o componenti adibiti alla percezione tattile verificare costantemente lo stato delle superfici (consunzione, elementi taglienti, viti che sporgono ecc.) e l'accurata pulizia.
- 21.4 Utilizzare pavimentazioni che garantiscano l'attrito nella percorrenza evitando rischi di cadute.
- 21.5 Segnalare attraverso colori, cambiamento di materiale o illuminazione eventuali dislivelli o salti di quota. Tale operazione va condotta in una logica di *visual design* in coerenza con la strategia comunicativa del museo.
- 21.6 Valutare l'opportunità che rampe e scale siano dotati di dispositivi sonori che segnalino le aree terminali degli elementi.

22 Emergenza

Obiettivi

Assicurare una pronta risposta all'emergenza per la rapida messa in sicurezza di persone e beni culturali.

Azioni | Progetti

17



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

- 22.1 Dotarsi di un Piano di Sicurezza ed Emergenza attento al tema dell'accessibilità e che valuti le situazioni connesse alle specifiche esigenze manifestate dai fruitori.
- 22.2 Assicurare la formazione del personale per lo svolgimento delle procedure previste in caso di emergenza.
- 22.3 Rendere riconoscibile il sistema di esodo attraverso:
- la segnaletica di sicurezza UNI EN ISO 70 10 correttamente posizionata e dimensionata;
 - la configurazione architettonica degli spazi anche in relazione agli allestimenti temporanei o mobili;
 - la differenziazione luminosa e coloristica;
 - la corretta identificazione direzionale;
 - la corretta identificazione delle uscite di emergenza;
 - l'uso di sensori acustici.
- 22.4 Valutare la collocazione e le dimensioni della segnaletica di emergenza in rapporto alla posizione delle persone (vedi norme UNI EN 1838).
- 22.5 Pur mantenendo la coerenza comunicativa istituzionale, non va sottovalutata, in caso di emergenza, l'importanza di utilizzare simbologie standardizzate a livello internazionale che permettono un riconoscimento universale dei segnali da parte dei pubblici (vedi anche norma ISO 16069).
- 22.6 Collocare planimetrie semplificate, correttamente orientate, dove sia indicato in modo chiaro la posizione del lettore (es.: voi siete qui) e il *layout* di esodo (vedi norma ISO 23601).
- 22.7 Evitare quanto possibile di usare il colore rosso negli allestimenti considerando che s'identifica questo colore con il pericolo.
- 22.8 Dotare le porte scorrevoli di emergenza di dispositivi automatici di apertura a sicurezza ridondante.
- 22.9 Assicurare il personale preposto ad avvisare o prestare aiuto ai visitatori sordi.

PROCEDURE GESTIONALI

23 Manutenzione

Obiettivi

Assicurare il corretto funzionamento dei dispositivi finalizzati ad ampliare l'accessibilità degli spazi e contenuti museali.

Azioni | Progetti

- 23.1 Verificare quotidianamente la presenza di ostacoli, seppur temporanei, dei percorsi e delle aree di percorrenza.
- 23.2 Provvedere alla pulizia costante delle superfici oggetto di esperienze tattili.
- 23.3 Verificare l'usura dei materiali (sconnessione pavimenti, superfici, sistemi d'interazione meccanica ecc.) e provvedere alla sistemazione o sostituzione.
- 23.4 Programmare il controllo del funzionamento di eventuali dispositivi elettrici (ascensori, servo scale, piattaforme elevatrici ecc.) ed elettronici (collegamenti di sicurezza, sistemi audiovisivi ecc.)



Ministero per i beni e le attività culturali
Direzione generale Musei

24 Monitoraggio

Obiettivi

Definire meccanismi di monitoraggio che possano verificare i livelli di accessibilità nel tempo.

Azioni | Progetti

- 24.1 Attivare forme di collaborazione con associazioni rappresentative degli interessi delle persone con disabilità per la verifica costante insieme ai diretti fruitori dei dispositivi e dei servizi attivati, per ampliare l'accessibilità dell'istituzione al fine di rendere possibile il percorso di miglioramento nel tempo.
- 24.2 Prevedere test di gradimento per valutare dispositivi predisposti e servizi attivati al fine di definire e realizzare azioni correttive.