

Ghidul SenseAble

Ghidul SenseAble reprezintă un instrument practic destinat sprijinirii instituțiilor culturale în dezvoltarea unor spații mai incluzive, accesibile și primitoare pentru persoanele cu dizabilități senzoriale. Acesta prezintă principii și recomandări privind accesibilitatea senzorială, Designul Universal, Designul Centrat pe Om, accesibilitatea digitală, formarea personalului și valorificarea feedbackului oferit de vizitatori. Prin abordarea acestor teme, ghidul pune la dispoziția muzeelor, teatrelor, bibliotecilor și altor instituții culturale un set de soluții și bune practici care facilitează crearea unor experiențe culturale accesibile, contribuind la promovarea autonomiei, demnității și participării egale a tuturor persoanelor la viața culturală.

Muzeul Național
de Istorie a României

lalliga
per la
inclusie



Finanțat de
Uniunea Europeană



SenseAble Culture

Ghidul SenseAble

**- Cultura pentru toți -
Ghid complet pentru
designul incluziv**



„Ghidul SenseAble”

Produs realizat în cadrul proiectului „SenseAble Culture: Sprijinirea participării persoanelor cu dizabilități senzoriale în cultură”, cu numărul de referință 2025-1-RO01-KA220-ADU-000350475, finanțat prin programul Erasmus+ al Uniunii Europene, Educația Adulților, parteneriate de cooperare, cu o valoare de 120.000 euro.

Declarație de exonerare:

„Finanțat de Uniunea Europeană. Punctele de vedere și opiniile exprimate aparțin însă exclusiv autorilor și nu reflectă neapărat punctele de vedere și opiniile Uniunii Europene sau ale Comisiei Europene. Nici Uniunea Europeană, nici autoritatea finanțatoare nu pot fi considerate răspunzătoare pentru acestea”.



**Finanțat de
Uniunea Europeană**



Editor: Muzeul Național de Istorie a României

Grafică și DTP: DeadSky.Studio

Ghidul SenseAble – Cultura pentru toți: Ghid complet pentru designul incluziv

Copyright © 2026 Muzeul Național de Istorie a României (MNIR) și partenerii proiectului.

Acest ghid a fost elaborat în cadrul proiectului Culture for All, de către Muzeul Național de Istorie a României (București, România), în parteneriat cu La Lliga per la Inclusió (Reus, Spania), Fondazione Istituto dei Sordi di Torino (Pianezza, Italia) și Invalīdu un viņu draugu apvienība Apeirons (Rīga, Letonia).

Această lucrare este licențiată sub Licența Creative Commons Atribuire 4.0 Internațională (CC BY 4.0). Pentru a consulta o copie a acestei licențe, accesați:
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Imaginile, siglele și materialele de tip stock aparținând unor terți rămân supuse licențelor lor specifice și nu sunt incluse în licența CC BY 4.0.

ISBN: 978-630-6797-05-9

Ghidul SenseAble

**– Cultura pentru toți –
Ghid complet pentru
designul incluziv**

Editura MNIR, București, 2026

Cuprins

1. Accesibilitatea senzorială	8
2. Principiile Designului Universal	23
3. Designul Centrat pe Om (Human Centered Design - HCD)	36
4. Etapele Lanțului Accesibilității	50
5. Ghidul WCAG (Liniile directoare de accesibilitate a conținutului web)	64
6. Narațiunea multisenzorială și designul expozițional ...	82
7. Formarea personalului, comunicarea și procedurile pentru servicii accesibile	94
8. Evaluare, feedback și mecanisme de îmbunătățire continuă	112
Bibliografie	127

Proiectul „SenseAble Culture: Promovarea participării persoanelor cu dizabilități senzoriale la viața culturală”

„SenseAble Culture: Promovarea participării persoanelor cu dizabilități senzoriale la viața culturală”, nr. de referință 2025-1-RO01-KA220-ADU-000350475, este un proiect finanțat de Uniunea Europeană prin Programul Erasmus Plus, Parteneriate de cooperare în domeniul educației adulților (KA220-ADU), cu suma de 120.000 de euro.

Proiectul se derulează în perioada 1 noiembrie 2025 – 31 octombrie 2027, fiind implementat de Muzeul Național de Istorie a României, București, România, în parteneriat cu La Lliga per la Inclusió, Reus, Spania, Fondazione Istituto dei Sordi di Torino, Pianezza, Italia și Invalīdu un vīgu draugu apvienība Apeirons, Rīga, Letonia.

SenseAble Culture are ca scop sprijinirea persoanelor cu dizabilități senzoriale pentru a participa pe deplin și în mod semnificativ la viața culturală. Ne desfășurăm activitatea în principal în zone rurale și defavorizate din Italia, Letonia, România și Spania, pentru a ajuta instituțiile culturale să adopte principiile de Design Universal și de accesibilitate. Obiectivul proiectului este de a transforma muzeele, teatrele, galeriile de artă și bibliotecile în medii incluzive, prin formarea profesioniștilor și crearea de instrumente educaționale practice.

Obiectivele proiectului sunt:

- Îmbunătățirea accesibilității instituționale – Dotarea lucrătorilor din domeniul cultural cu competențele necesare pentru a aplica principiile Designului Universal în activitatea lor de zi cu zi;
- Promovarea participării autonome – Crearea unor medii în care persoanele cu dizabilități senzoriale să poată contribui direct la procesul decizional și să se bucure de viața culturală în mod independent;

- Promovarea politicilor – Susținerea integrării accesibilității în planificarea pe termen lung a turismului și a culturii la nivel european.

Proiectul va produce următoarele rezultate:

- „Cultură pentru toți – Un ghid cuprinzător privind proiectarea incluzivă”, 8 capitole despre accesibilitatea senzorială și Designul Universal, pentru a face spațiul cultural primitiv pentru toți vizitatorii, inclusiv pentru cei cu dizabilități;
- Planificarea prealabilă a accesibilității pentru spațiile culturale (checklist), un instrument interactiv pentru evaluarea căilor de acces ale locației, a competențelor personalului și a site-ului web, urmată de obținerea unor recomandări personalizate pentru îmbunătățirea incluziunii pas cu pas;
- Curs de învățare online: Competențe-cheie în domeniul digital și al accesibilității – constând în patru module complete și flexibile menite să îmbunătățească competențele lucrătorilor din domeniul cultural în materie de accesibilitate digitală și incluziune senzorială, aceștia obținând o insignă digitală pe măsură ce învață;
- Set de instrumente: Resurse descărcabile pentru implementarea accesibilității în spațiile culturale – materiale practice, precum ghiduri pentru crearea de experiențe multisenzoriale și itinerarii incluzive, pentru aplicarea imediată a principiilor de accesibilitate;
- Ghid: Instrumente pentru promovare și colaborare incluzivă – strategii concrete pentru implicarea persoanelor cu dizabilități în procesul decizional și promovarea eficientă a proiectelor culturale incluzive;
- Note de orientare pentru factorii de decizie - acces la recomandări clare și specifice fiecărei țări (România, Italia, Letonia și Spania), menite să sprijine integrarea accesibilității în planificarea pe termen lung în domeniul culturii și turismului.

1. Accesibilitatea senzorială

Context

Bine ați venit! Ghidul proiectului SenseAble Culture a fost conceput pentru a sprijini incluziunea și accesibilitatea persoanelor în spațiile culturale. Oamenii cu dizabilități au dreptul de a accesa și de a se bucura de artă și de patrimoniul cultural, însă acest lucru depinde, în mod direct, de cât de accesibile sunt muzeele și spațiile culturale.

În acest prim capitol îți prezentăm conceptul de accesibilitate senzorială: practic, este vorba despre crearea unor medii și experiențe care pot fi percepute și folosite de oricine, indiferent de capacitățile sau particularitățile sale senzoriale. Ca să poți aplica acest concept, e important să înțelegi mai întâi abordarea metodologică a Designului Universal și principiile Convenției ONU privind Drepturile Persoanelor cu Dizabilități, pe care le vom detalia mai jos.

Înainte de toate, merită să facem o distincție clară între doi termeni care sunt adesea confundați: „accesibil senzorial” și „prietenos senzorial”.

Consiliul Internațional pentru Accesibilitate Senzorială definește „prietenos senzorial” ca fiind un eveniment sau o producție ale cărei aspecte senzoriale au fost modificate temporar, de exemplu, prin reducerea volumului, intensificarea luminii din sală sau oprirea luminilor stroboscopice. Aceste adaptări sunt

utile, dar rămân punctuale: ele creează oportunități unice, nu o incluziune permanentă.

În schimb, a crea un spațiu sau un eveniment „accesibil senzorial” înseamnă a oferi oamenilor, încă dinainte de a trăi experiența, o imagine clară despre ce urmează să întâlnească și ce resurse au la dispoziție. Urmând principiile Designului Universal, construim un spațiu unic, pentru toți, cu sau fără dizabilități, care rămâne accesibil nu doar la anumite ore, ci permanent, respectând „lumea senzorială” a fiecăruia.

Toate acestea ne aduc, firesc, la nevoia de a cunoaște și de a aplica principiile Designului Universal și ale Convenției ONU privind Drepturile Persoanelor cu Dizabilități.

Convenția ONU este un tratat internațional obligatoriu, adoptat de Adunarea Generală a ONU în decembrie 2006, menit să garanteze că toate persoanele cu dizabilități se bucură de drepturile omului și de libertățile fundamentale în condiții de egalitate cu ceilalți. Este un instrument extraordinar pentru eliminarea barierelor și pentru implicarea activă a persoanelor cu dizabilități în procesele decizionale, așa cum se arată clar în **Articolul 30: „Participarea la viața culturală și recreativă, la timpul liber și la sport”**. Articolul prevede că: „Statele Părți recunosc dreptul persoanelor cu dizabilități de a lua parte, în condiții de egalitate cu ceilalți, la viața culturală și vor lua toate măsurile adecvate pentru a se asigura că persoanele cu dizabilități: (a) au acces la produse culturale în formate accesibile; [...] (c) au acces la spații culturale, precum teatre, muzee, cinematografe, biblioteci și servicii turistice și, pe cât posibil, la monumente și situri importante pentru cultura națională”.

Pentru o incluziune autentică, nu e suficient să implici persoanele cu dizabilități abia la finalul procesului de creare a spațiilor accesibile. Accesibilitatea trebuie gândită și construită împreună, de

la bun început, urmând principiul fundamental al mișcării globale pentru drepturile persoanelor cu dizabilități: **„Nimic despre noi, fără noi”**.

Așadar, încă din start, spațiile culturale trebuie să aibă trăsături potrivite oricui dorește să meargă la teatru, muzeu, bibliotecă etc. Pentru asta, e nevoie să urmezi principiile Designului Universal, al cărui principiu general este: **„conceperea unor medii care pot fi folosite de toți oamenii, în cea mai mare măsură posibilă, fără a fi nevoie de adaptări sau soluții specializate”**. Vom detalia acest concept și principiile sale în capitolele următoare.

Prin acest ghid, vrem să-ți oferim cunoștințe și resurse pentru a face spațiile culturale accesibile persoanelor cu sensibilități senzoriale, inclusiv pentru persoane surde sau hipoacuzice, nevăzătoare, cu deficiențe de vedere, daltoniste sau neurodivergente, prin soluții personalizate. De exemplu: subtitrări/limbaj mimico-gestual pentru persoanele surde, Braille și audiodescriere pentru persoanele nevăzătoare, sau adaptarea mediului pentru a reduce suprasolicitarea vizuală, auditivă, tactilă sau olfactivă pentru persoanele neurodivergente.



Figura 1. Pictograme reprezentând diferite tipuri de dizabilități (Sursa: imagine generată cu ajutorul inteligenței artificiale, creată de proiectul SenseAble Culture în scop ilustrativ, 2026). **Text alternativ:** Un colaj de pictograme albastre și o ilustrație colorată ce reprezintă diverse dizabilități: un ochi tăiat pentru deficiența de vedere, aparate auditive și mâini care comunică în limbaj mimico-gestual pentru deficiența de auz, și un cap uman cu un creier colorat, simbol al neurodiversității.

Accesibilitatea trebuie privită mereu ca o abordare holistică (design pentru toți), care adaptează atât spațiile fizice, cât și conținutul digital, astfel încât oricine dorește să viziteze o expoziție sau un spectacol să o poată face singur, independent.

Dizabilitățile menționate mai sus sunt cunoscute și ca dizabilități invizibile: afecțiuni fizice, mintale, senzoriale sau neurologice care nu se văd imediat. Recunoașterea lor este esențială, pentru că reduce stigmatul și crește înțelegerea.

Persoanele cu dizabilități invizibile pot fi, din păcate, judecate greșit sau neînțelese de cei care nu le cunosc dificultățile.

Simbolul internațional creat pentru a aduce vizibilitate acestor situații este **Șnurul cu Floarea Soarelui**: un șnur verde cu un model distinctiv de floarea-soarelui, care se poartă la gât sau se prinde de geantă. Multe persoane adaugă și un card cu floarea-soarelui, care explică nevoile lor specifice și se introduce într-un buzunar de plastic transparent, atașat șnurului. Este foarte important să fii atent dacă un vizitator poartă acest șnur, deoarece înseamnă că are nevoie de mai multă înțelegere și, eventual, de sprijin.



Figura 2. Imagine a șnurului (lanyard) cu Floarea Soarelui (Sursa: Hidden Disabilities Sunflower Scheme Limited, Regatul Unit, 2026, utilizată în scop ilustrativ). **Text alternativ:** un șnur verde decorat cu floarea-soarelui galbenă, simbolul dizabilităților ascunse, cu un suport de ecuson de plastic transparent ce conține un card asortat cu sigla „Hidden Disabilities Sunflower”.

Sensibilități senzoriale

Accesibilitatea senzorială pentru persoanele surde și nevăzătoare se bazează pe folosirea unor canale alternative (atingere, auz, vedere reziduală) și a tehnologiilor de asistență, pentru a depăși barierele de comunicare și de mediu. Aici intră Braille-ul, limbajul mimico-gestual, hărțile tactile, subtitrarea, semnalele acustice și contrastele de culoare.

Pentru persoanele surde, accesibilitatea în spațiile culturale presupune aplicarea principiilor „DeafSpace”. Acestea pun accentul pe implicarea vizuală și tactilă, nu pe sunet. Printre îmbunătățirile cheie se numără spațiile deschise și bine luminate (pentru o vizibilitate clară), instrumentele de comunicare vizuală, alertele luminoase, limbajul mimico-gestual, subtitrările pe toate materialele media și, tot mai des, expoziții multisenzoriale și interactive. Deși persoanele surde se bazează în principal pe semnale vizuale, gestionarea mediului acustic rămâne importantă, mai ales pentru cele care folosesc implanturi cohleare sau aparate auditive.

Pentru persoanele nevăzătoare sau cu deficiențe de vedere, semnalele tactile sunt esențiale: pavajul tactil structurat (care indică pericole sau trasee), hărțile tactile și pictogramele tactile.

Pentru vizitatorii daltoniști, e important să nu te bazezi exclusiv pe culoare pentru a transmite informații. Materialele vizuale, hărțile, etichetele și semnalizarea ar trebui să folosească modele, simboluri, etichete text și contraste puternice, pentru claritate și lizibilitate.

Neurodivergența implică adesea o percepție senzorială diferită, marcată de hipersensibilitate (reacție exagerată) sau hiposensibilitate (reacție redusă) la stimuli vizuali, auditivi, tactili, olfactivi și gustativi. Aceste particularități pot duce la suprasolicitare senzorială, anxietate și comportamente de autoreglare. Meltdown-urile (crize de supraîncărcare) și shutdown-urile (blocajele)

sunt răspunsuri involuntare la o suprasolicitare senzorială sau emoțională extremă, întâlnite la persoanele autiste.

Un meltdown (criză de supraîncărcare) este o explozie exterioară (țipete, plâns, comportament agresiv sau autovătămare), în timp ce un shutdown (blocaj) este o „oprire” interioară (retragere socială, tăcere, inactivitate). Ambele sunt mecanisme de protecție în fața unor situații copleșitoare. Acestea nu sunt capricii sau „crize de nervi”. În plus, persoanele autiste au nevoi foarte diferite și nu există o soluție unică, valabilă pentru toți. Cu toate acestea, există multe moduri prin care spațiile culturale pot crea o experiență pozitivă pentru vizitatori.

Sprijin senzorial

Există măsuri practice pe care le poți aplica pentru a reduce riscul de suprasolicitare senzorială, meltdown-uri sau crize emoționale în rândul persoanelor neurodivergente:

- **Ajustări de mediu:** reducerea sunetelor puternice, a luminilor intense, a acusticii care produce ecou și a luminilor stridente sau intermitente.
- **Elemente de design:** crearea unor trasee clare, predictibile și bine organizate, cu zone neutre din punct de vedere senzorial.
- **Instrumente senzoriale:** căști antifonice (noise-canceling headphones), jucării antistres (fidget tools) și perne cu greutate.
- **Adaptări operaționale:** camere liniștite dedicate și „ore prietenoase senzorial”, cu un număr limitat de vizitatori.
- **Suport și informare:** hărți senzoriale care indică zonele cu stimulare ridicată.

De asemenea, este util să introduci intervale orare dedicate, materiale de Comunicare Augmentativă și Alternativă (CAA) și „povești sociale”, care reduc suprasolicitarea senzorială și sprijină incluziunea.

Pentru vizitatorii neurodivergenți, zonele liniștite sau spațiile de relaxare, unde se pot reduce volumul sunetului și intensitatea luminii, sunt esențiale pentru o experiență mai relaxată. Acest tip de mediu poate fi ideal și pentru persoanele cu tulburări senzoriale sau de comunicare.

Pentru a asigura accesibilitatea persoanelor surde, toate materialele audiovizuale ar trebui subtitrate și traduse în limbaj mimico-gestual. În plus, orientarea eficientă în spațiu trebuie facilitată printr-o semnalizare clară și bine vizibilă: panourile montate pe perete, cu culori contrastante și un font ușor de citit, scris cu majuscule. Textul poate fi suprascris și în Braille transparent.

Un model tactil al clădirii are un impact remarcabil asupra tuturor tipurilor de vizitatori, deoarece oferă un volum mare de informații persoanelor fără dizabilități și servește drept instrument de orientare pentru persoanele cu dizabilități.

Folosirea unor palete de culori prietenoase pentru daltoniști și testarea materialelor vizuale din perspectiva accesibilității pot îmbunătăți semnificativ înțelegerea și autonomia. Acolo unde este posibil, spațiile culturale pot oferi și instrumente de asistență pentru îmbunătățirea percepției culorilor, precum **ochelarii EnChroma**.



Figura 3. Obiecte de sprijin senzorial (Sursa: imagine generată cu ajutorul inteligenței artificiale, creată în cadrul proiectului SenseAble Culture în scop ilustrativ, 2026).

Text alternativ: Două obiecte folosite frecvent pentru sprijin senzorial: în stânga, o pereche de căști antifonice de culoare turcoaz, cu linii care sugerează reducerea sunetului; în dreapta, un fidget spinner portocaliu. Ambele sunt reprezentate într-un stil grafic simplu, pe un fundal alb.

Strategii de implementare, soluții și planuri de acțiune

Lista de verificare a strategiei de bază:

- **Co-design de la bun început:** implică persoanele cu dizabilități și sensibilități senzoriale în procesele de planificare, testare și evaluare, aplicând principiile Designului Universal și ale Convenției ONU privind Drepturile Persoanelor cu Dizabilități („Nimic despre noi, fără noi”).
- **Asigură accesul multisenzorial la conținut:** oferă subtitrări, interpretare în limbaj mimico-gestual, audiodescriere, Braille, hărți tactile și materiale vizuale cu contrast ridicat, precum și o comunicare care nu depinde de culoare, pentru a garanta accesul prin canale senzoriale alternative.
- **Proiectează medii predictibile și flexibile:** creează trasee clare, zone neutre din punct de vedere senzorial, camere liniștite și spații bine luminate; redu strălucirea, ecoul, luminile intermitente și sunetele copleșitoare.
- **Introdu truse senzoriale:** pune la dispoziția oricărui vizitator interesat truse senzoriale, care pot sprijini concentrarea și relaxarea în timpul activităților solicitante din punct de vedere cognitiv și senzorial. Acestea includ, de regulă, o hartă senzorială, căști antifonice, ochelari de soare, jucării antistres și carduri CAA pentru a facilita comunicarea. Pune la dispoziție

și instrumente precum ochelarii EnChroma pentru vizitatorii cu deficiențe de percepție a culorilor, astfel încât să poată percepe mai bine operele de artă și materialele vizuale.

- **Instruiește personalul și adoptă proceduri incluzive:** educă echipele cu privire la dizabilitățile invizibile, principiile DeafSpace, meltdown-uri și shutdown-uri; asigură-te că personalul recunoaște și respectă simbolul Floarea Soarelui pentru dizabilități ascunse și pune la dispoziție șnururi pentru vizitatorii care au nevoie de ele.

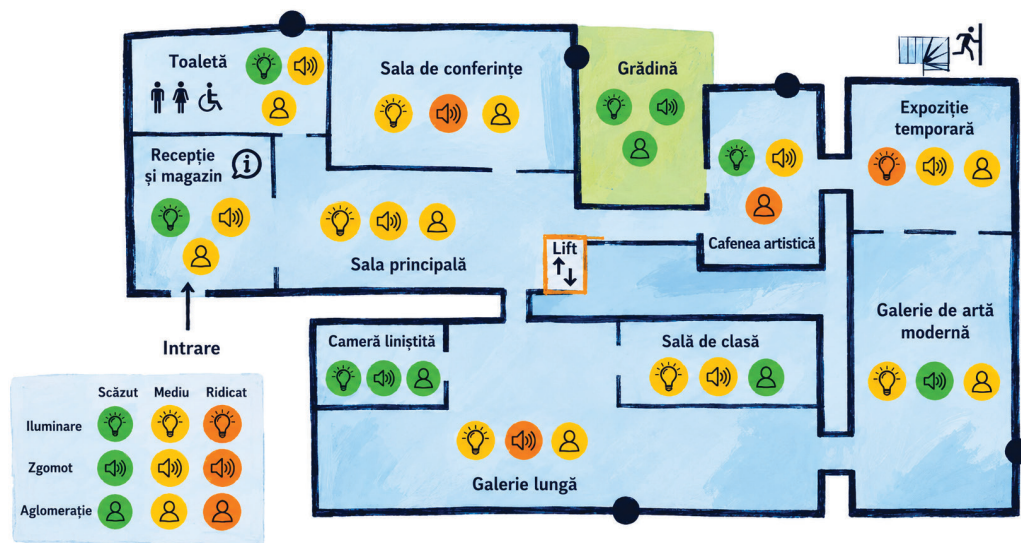


Figura 4. Hartă senzorială care indică caracteristicile senzoriale ale diferitelor zone (Sursa: imagine generată cu ajutorul inteligenței artificiale, creată de proiectul SenseAble Culture în scop ilustrativ, 2026). **Text alternativ:** Această hartă senzorială folosește un sistem „semafor” pentru a indica nivelul de accesibilitate al diferitelor zone. Pictogramele mici, verzi, indică zonele foarte accesibile, cu puțini oameni, înconjurate de liniște și lumină blândă. Pictogramele medii, galbene, indică zone moderat accesibile, unde lumina și zgomotul încep să se simtă, iar aglomerația crește. Pictogramele mari, roșii, avertizează asupra zonelor mai puțin accesibile, din cauza haosului, zgomotului puternic și luminilor stridente.

Iată, ca exemplu, o călătorie narativă printr-un astfel de spațiu:

- **Intrarea și recepția:** La intrare te afli în zona de recepție, cu un nivel moderat de zgomot și de aglomerație (galben), bine

luminată (verde). De aici, în dreapta se ajunge în Sala principală, un spațiu central cu stimulare senzorială moderată (galben). Imediat în stânga sunt toaletele, cu lumină blândă (verde), zgomot moderat și puțini oameni (galben), aici există și o ieșire de urgență. Din Sala principală, a doua ușă din stânga duce spre Sala de Conferințe, unde lumina și aglomerația sunt moderate (galben), dar zgomotul este ridicat (roșu).

- Dacă îți dorești liniște: în dreapta Sălii principale găsești Galeria Lungă, iar mai în dreapta, Camera liniștită, care este cea mai calmă zonă din clădire (tot verde). Galeria lungă este un spațiu mai mare, dreptunghiular, unde nivelul de zgomot crește considerabil (roșu), iar lumina și numărul de persoane rămân moderate (galben) și care are și o ieșire de urgență. Vizavi de Camera liniștită, spre stânga venind din Sala principală, se află Sala de clasă: lumină și zgomot moderate (galben), puțină aglomerație (verde).
- La capătul Sălii principale, în dreapta, după Galeria lungă, se află un lift spre alte etaje. Continuând drept din Hol, un coridor te duce spre Cafeneaua artistică: lumină difuză (verde), zgomot redus (galben) și posibil foarte aglomerată (roșu). Această sală are ieșire de urgență și duce spre alte două zone.
- În dreapta Cafenelei artistice, vei găsi Grădina, o experiență senzorială foarte calmă și relaxantă (complet verde), conectată printr-o ușă cu Sala de Conferințe.
- În stânga Cafenelei artistice se află Expoziția: lumină foarte puternică (roșu), zgomot similar Cafenelei (galben), dar mai puțini oameni (galben). La etajul inferior se află Galeria Modernă, conectată cu Expoziția prin uși. Aici zgomotul scade (verde), la fel și luminozitatea (galben), iar numărul de persoane rămâne

neschimbat (galben). În dreapta Galeriei Moderne se află o ieșire de urgență și un coridor spre Galeria Lungă.

Câteva exemple:

- Într-un muzeu: oferă truse senzoriale la intrare, cu o hartă senzorială pentru orientare, căști antifonice pentru reducerea zgomotului, ochelari de soare pentru lumina puternică, jucării antistres pentru autoreglare și carduri CAA pentru comunicare. Completează cu modele tactile ale operelor de artă și ale clădirii, audiodescrieri accesibile prin coduri QR, semnalizare clară, cu contrast ridicat, pentru o navigare independentă și posibilitatea de a solicita ochelari EnChroma. Personalul instruit în domeniul conștientizării senzoriale poate recunoaște Șnurul Floarea Soarelui și oferi îndrumare personalizată.
- Într-un teatru: asigură subtitrare și interpretare în limbaj mimico-gestual pentru spectacole, păstrează disponibilă o cameră liniștită pe tot parcursul stagiunii și distribuie ochelari EnChroma și genți senzoriale cu dispozitive de protecție auditivă și carduri de comunicare. Pune la dispoziție șnururi Floarea Soarelui la casa de bilete, pentru vizitatorii care doresc să semnaleze discret nevoia de sprijin suplimentar.



Figura 5. Trusă senzorială cu instrumente de sprijin senzorial (Sursa: imagine generată cu ajutorul inteligenței artificiale, creată de proiectul SenseAble Culture în scop ilustrativ, 2026). **Text alternativ:** Un infografic care prezintă o geantă albastră decorată cu floarea-soarelui (simbol al dizabilităților invizibile), din care pornesc săgeți către diverse instrumente de sprijin senzorial: o hartă, dopuri de urechi, ochelari de soare, un fidget spinner și carduri ilustrate pentru comunicare.

Rezumat

Accesibilitatea senzorială cere un angajament structural, pe termen lung, bazat pe **Designul Universal** și pe implicarea activă a persoanelor cu dizabilități încă din primele etape de planificare. Spațiile culturale trebuie să depășească adaptările „prietenoase senzorial” ocazionale și să integreze soluții incluzive permanente, care garantează participarea egală a tuturor.

Strategiile cheie includ: asigurarea **accesului multisenzorial** la conținut (subtitrări, limbaj mimico-gestual, audiodescriere, Braille, hărți tactile, semnalizare cu contrast ridicat și comunicare independentă de culoare), proiectarea unor medii predictibile și flexibile (trasee clare, lumină și zgomot reduse, zone neutre senzorial, camere liniștite) și furnizarea în avans a unor informații transparente, prin hărți senzoriale și descrieri detaliate ale stimulilor. Pentru vizitatorii daltoniști, asta înseamnă și adoptarea unor palete de culori accesibile, combinarea culorilor cu simboluri și etichete text, evitând folosirea culorii ca unic mijloc de transmitere a sensului în expoziții, hărți sau informații de siguranță.

Introducerea truselor senzoriale este o măsură de sprijin foarte eficientă: disponibile oricărui vizitator, pot include hărți senzoriale, dispozitive de protecție auditivă, ochelari de soare, jucării antistres și carduri CAA, pentru a sprijini concentrarea, comunicarea și autoreglarea în timpul activităților solicitante. Spațiile culturale pot oferi și instrumente precum ochelarii EnChroma, pentru a sprijini vizitatorii cu deficiențe de percepție a culorilor să trăiască mai deplin operele de artă și instalațiile vizuale.

La fel de importantă este formarea personalului cu privire la dizabilitățile invizibile, principiile DeafSpace și experiențele neurodivergente, precum meltdown-urile și shutdown-urile.

Echipele trebuie să recunoască și să respecte simbolul Floarea Soarelui pentru dizabilități ascunse și să pună la dispoziție șnururi pentru vizitatorii care doresc să semnaleze discret nevoia de sprijin suplimentar.

În muzee, teatre și biblioteci deopotrivă, combinarea designului de mediu, a comunicării accesibile, a instrumentelor senzoriale și a practicilor informate ale personalului transformă spațiile în medii permanent accesibile din punct de vedere senzorial, asigurând autonomie, demnitate și participare deplină la viața culturală, pentru toată lumea.

Glosar

Limba mimico-gestual

O limbă naturală vizual-gestuală, folosită de comunitățile surde, bazată pe mișcările mâinilor, expresiile faciale, postura corpului și gramatica spațială. Limbajele mimico-gestuale au o structură lingvistică proprie și nu sunt universale: fiecare țară (uneori chiar și regiuni din aceeași țară) are propriul limbaj mimico-gestual distinct, cum ar fi limbajul semnelor american (ASL) sau cel italian (LIS). Există și un sistem internațional de semne, folosit mai ales la evenimente și conferințe internaționale, dar care nu este pe deplin standardizat și nu este folosit în mod obișnuit în comunicarea zilnică.

Braille

Un sistem tactil de citire și scriere folosit de persoanele nevăzătoare și cu deficiențe de vedere. Se bazează pe combinații de șase puncte în relief, aranjate în celule, care reprezintă litere, cifre, semne de punctuație și chiar notație muzicală sau matematică. Braille-ul permite accesul independent la informația

scrisă din cărți, panouri, etichete și afișaje digitale, prin dispozitive Braille reîmpresătabile.

CAA (Comunicare Augmentativă și Alternativă)

Un termen general pentru metode, instrumente și strategii care susțin sau înlocuiesc comunicarea vorbită, pentru persoanele cu dificultăți de vorbire sau de limbaj. CAA poate include soluții low-tech, precum panourile cu imagini și cărțile de comunicare, sau dispozitive high-tech, precum tabletele cu sintetizator vocal și softuri specializate. CAA susține autonomia, participarea și interacțiunea socială.

Neurodivergent

Termen care descrie persoanele a căror dezvoltare și funcționare neurologică diferă de norma societală dominantă. Include autismul, ADHD-ul, dislexia, dispraxia și alte variații neurodezvoltaționale. Neurodivergența nu este, prin natura ei, ceva negativ ci reflectă variații naturale ale modului în care creierul procesează informația, învață și interacționează cu mediul.

Suprasolicitare senzorială

O stare în care creierul primește mai mulți stimuli senzoriali: sunete, lumini, texturi, mirosuri sau stimuli vizuali, decât poate procesa eficient. Poate duce la anxietate, iritabilitate, disconfort fizic, dificultăți de concentrare sau o nevoie puternică de a fugi din mediul respectiv.

Shutdown

Un răspuns intern involuntar la stres senzorial sau emoțional copleșitor. În timpul unui shutdown, persoana se poate retrage social, poate deveni tăcută, poate reduce contactul vizual sau poate

părea neresponsivă. Este un mecanism de protecție și nu trebuie confundat cu dezinteresul sau refuzul de a interacționa.

Meltdown

O reacție externă involuntară la o suprasolicitare senzorială sau emoțională extremă. Poate implica plâns, țipete, mișcări repetitive sau pierderea controlului comportamental. Un meltdown nu este o criză de furie sau un comportament intenționat, ci un răspuns la un nivel insuportabil de stres.

Daltonism (deficiență de vedere a culorilor)

O afecțiune vizuală în care o persoană are dificultăți în a distinge anumite culori sau a percepe diferențele dintre ele. Cele mai comune forme afectează percepția roșu-verde, în timp ce altele afectează distincția albastru-galben. Daltonismul nu înseamnă a vedea doar alb-negru, ci o percepție alterată a culorilor, care poate influența citirea hărților, interpretarea informațiilor vizuale sau perceperea operelor de artă bazate intens pe contrastul de culoare.

2. Principiile Designului Universal

Context

Un spațiu cultural accesibil nu este, pur și simplu, un loc fără bariere, ci o instituție care alege să-și întrebe vizitatorii: cum îi poate implica cu adevărat, ce vrea să le transmită și cum poate fi disponibilă să-i primească pe toți.

Designul Universal oferă o lentilă critică prin care putem regândi experiența vizitei în ansamblul ei, mutând atenția spre primire, spații și conținut. Acest capitol explorează principiile universale și rolul lor ca fundament cultural și de design al accesibilității.

În introducere, vom trece în revistă cele șapte principii, subliniind importanța fiecăruia dintre ele. În secțiunea „Designul Universal ca lentilă de proiectare” vom încerca să înțelegem de ce este important ca deciziile de design să fie ghidate de principiile Designului Universal. În secțiunea „Designul Universal ca responsabilitate culturală” vom clarifica ideea de muzeu/spațiu cultural ca spațiu public democratic. În final, în secțiunea „Strategii de implementare, soluții și planuri de acțiune”, vom oferi recomandări practice și exemple de bune practici legate de accesibilitatea muzeelor/spațiilor culturale pentru toți.

Aceste conținuturi își propun să construiască un cadru comun pentru accesibilitate, cu principiile cheie ca piloni de referință

încă de la început. Este esențial să reducem excluderea generată de alegerile de design implicite, adică acele alegeri care, fără intenție, exclud pe cineva pentru că designul presupune anumite abilități, obiceiuri sau experiențe. Muzeele/spațiile culturale trebuie să țină cont de diversitatea vizitatorilor, proiectând în mod flexibil și consecvent.

Principiile Designului Universal

„Designul Universal este designul produselor și mediilor care pot fi folosite de toți oamenii, în cea mai mare măsură posibilă, fără a fi nevoie de adaptare sau design specializat”.

Aceasta este definiția Designului Universal formulată de arhitectul american Ronald L. Mace, de la Universitatea de Stat din Carolina de Nord, în 1985, când a introdus conceptul. Pentru Mace, Designul Universal trebuia să creeze produse potrivite pentru cât mai mulți utilizatori, nu produse gândite special pentru experiențe izolate. Era nevoie de o accesibilitate care să reziste în timp.

În 1997, conceptul a fost formalizat în șapte principii, dezvoltate de designerii Centrului pentru Design Universal:

- 1. Utilizare echitabilă:** designul este util și valoros pentru persoane cu abilități diferite.
- 2. Flexibilitate în utilizare:** designul se adaptează la o gamă largă de preferințe și abilități individuale.
- 3. Utilizare simplă și intuitivă:** designul este ușor de înțeles, indiferent de experiența, cunoștințele, abilitățile lingvistice sau nivelul de concentrare al utilizatorului.
- 4. Informație perceptibilă:** designul comunică eficient informațiile necesare utilizatorului, indiferent de condițiile de mediu sau de capacitățile senzoriale ale acestuia.

- 5. Toleranță la erori:** designul minimizează pericolele și consecințele negative ale acțiunilor accidentale sau nedorite.
- 6. Efort fizic redus:** designul poate fi folosit eficient și confortabil, cu un efort minim.
- 7. Dimensiuni și spațiu adecvate pentru apropiere și utilizare:** se asigură o mărime și un spațiu adecvate pentru a ajunge, manevra și folosi, indiferent de dimensiunea corpului, postura sau mobilitatea utilizatorului.

Auzim adesea și alți termeni, precum „Design for All” (Design pentru toți) și „Inclusive Design” (Design Incluziv), folosiți greșit ca sinonime pentru Designul Universal. În realitate, fiecare are un sens specific.

Termenul „Design for All” a fost dezvoltat în 2004 de Institutul European pentru Design și Dizabilitate (EIDD). Este definit drept „design pentru diversitatea umană, incluziune socială și egalitate”, punând accent pe valoarea socială a designului, pe promovarea diversității, egalității și a șanselor egale.

„Inclusive Design” s-a născut în Marea Britanie, datorită lui Roger Coleman, de la Royal College of Art, care l-a introdus în 1994. Este o abordare de design care urmărește ca produsele și serviciile să răspundă nevoilor celui mai larg public posibil, indiferent de vârstă sau abilități.

Principiile Designului Universal, în schimb, urmăresc să schimbe paradigma, incluzând valorile universale încă din prima fază, depășind astfel ideea de „adaptări speciale”.

La începutul anilor 2000 a apărut un alt concept: „Designul Universal pentru Învățare” (Universal Design for Learning), care extinde aria de aplicare a Designului Universal și asupra

procesului de predare. Concentrat pe învățare, acesta urmărește să asigure șanse egale de acces la curriculumul școlară și la materialele didactice.



Figura 1. Ilustrarea cuvântului „design” într-un dicționar (Sursa: scyther5, prin Canva.com, ID: MADGv6z-HIs, accesat la 4 martie 2026). **Text alternativ:** Fotografie de prim-plan a cuvântului „design” într-un dicționar tipărit, cu text negru pe hârtie albă.

Designul Universal ca lentilă de proiectare

A privi Designul Universal ca pe o lentilă de proiectare înseamnă a analiza și structura un proiect încă de la început, pe baza unor criterii corecte, care ghidează întregul proces de design. În context muzeal, principiile Designului Universal nu funcționează ca reguli aplicate ulterior, ci ca instrumente interpretative, capabile să interogheze critic complexitatea experienței vizitatorului. Ele ne permit să privim spațiile, conținutul, serviciile și modurile de interacțiune nu ca elemente separate, ci ca părți ale unui sistem care poate genera o incluziune autentică.

Folosite ca repere interpretative, principiile Designului Universal ajută la evidențierea alegerilor de design care, altfel, rămân implicite. Fiecare muzeu, de fapt, comunică o anumită idee despre vizitator prin metodele de acces, limbajele folosite, durata vizitei și formele de mediere oferite. Aceste alegeri trebuie analizate, punând întrebări fundamentale: cine este capabil să înțeleagă, să se orienteze și să participe? Cine rămâne pe margine? În acest sens, principiile Designului Universal nu oferă răspunsuri gata făcute, ci un cadru interpretativ util pentru a evalua calitatea incluzivă a experienței într-un muzeu/spațiu cultural.

Din această perspectivă, a analiza experiența muzeală înseamnă a privi întreaga călătorie a vizitatorului, de la intrare la ieșire, ca pe o succesiune de decizii de design care afectează autonomia, confortul și înțelegerea. Nu e vorba doar despre a verifica prezența sau absența barierelor, ci despre a observa cum este transmisă informația, cum se pot mișca vizitatorii, cum pot face pauze, explora sau pur și simplu trăi spațiul în momente și moduri diferite, independent. Designul Universal devine un instrument de interpretare a experienței de vizitare în adevărata ei dimensiune, formată din comportamente, așteptări și diferențe individuale.

Atunci când principiile universale sunt luate drept ghid, deciziile de design devin mai informate și mai coerente. Fiecare alegere, începând cu designul expozițional până la definirea conținutului sau de la comunicarea vizuală la serviciile educaționale, poate fi evaluată în raport cu valorile de echitate, flexibilitate, simplitate și demnitate pe care le promovează Designul Universal. Această abordare nu elimină complexitatea unui design accesibil, dar oferă o bază comună pentru decizii informate, evitând intervențiile fragmentate sau soluțiile care răspund doar unor nevoi punctuale, fără o viziune de ansamblu.

Coerența și continuitatea experienței reprezintă unul dintre aspectele cele mai importante ale acestei perspective. Un muzeu/spațiu cultural proiectat după principiile Designului Universal tinde să ofere o experiență coerentă și armonioasă, în care spațiile, conținutul și serviciile interacționează între ele. Lipsa de coerență, în schimb, poate genera dezorientare, frustrare și plictiseală. Principiile universale ajută la menținerea continuității de design, asigurând că experiența nu se schimbă radical de la un mediu la altul sau de la un suport la altul, ci rămâne inteligibilă și accesibilă pe tot parcursul vizitei.

În cele din urmă, Designul Universal poate fi înțeles ca un limbaj comun, capabil să conecteze diferitele discipline implicate în designul unui muzeu/spațiu cultural. Arhitecți, designeri, curatori, educatori, mediatori culturali și responsabili de comunicare au, adesea, obiective similare, dar folosesc instrumente și limbaje diferite. Principiile universale oferă un cadru transversal care facilitează dialogul, colaborarea și munca în echipă, permițând ca deciziile de design să fie aliniate la valori comune. În acest sens, Designul Universal devine un instrument cultural care încurajează un design mai informat, mai integrat și mai centrat pe vizitator.

Designul Universal ca responsabilitate culturală

A aborda Designul Universal în context cultural înseamnă a-l recunoaște nu doar ca o abordare de design, ci ca o adevărată responsabilitate culturală. Muzeele, spațiile de artă și cultură, siturile de patrimoniu joacă un rol central în construirea și transmiterea patrimoniului cultural. Modul în care acest patrimoniu este făcut accesibil nu este niciodată neutru: reflectă valorile, prioritățile și viziunile societății. În acest context, Designul Universal oferă un cadru etic, care ghidează deciziile muzeale spre o echitate și o incluziune mai mari.

Echitatea în accesul la cultură nu înseamnă a oferi tuturor aceeași experiență, înseamnă a garanta fiecărui vizitator condiții demne și adecvate pentru a accesa conținutul și spațiile muzeului. Demnitatea vizitatorului se manifestă prin capacitatea de a se bucura de experiența vizitei fără a trebui să ceară ajutor, fără să se simtă exclus sau tratat ca o excepție. Designul Universal promovează o concepție despre accesibilitatea culturală în care diversitatea oamenilor este parte integrantă a publicului, nu o problemă de rezolvat. În acest sens, echitatea devine un principiu călăuzitor, care informează deciziile de design și comunicare ale muzeului.

Un element central al acestei perspective este autonomia vizitatorului. Autonomia presupune posibilitatea de a alege cum să se miște, ce să exploreze și cât timp să dedice unui anumit conținut sau spațiu. Autonomia nu se referă doar la accesul fizic sau senzorial, ci și la capacitatea de a înțelege, de a se orienta și de a participa, fără a depinde constant de intervenția altora. Principiile Designului Universal susțin un design care face experiența cât mai autosuficientă posibil, întărind sentimentul de control și de apartenență al vizitatorului.

Strâns legat de tema autonomiei este principiul „non-stigmatizării”. Soluțiile de design care diferențiază clar între utilizatori „standard” și cei cu „nevoi speciale” riscă să creeze o excludere simbolică, chiar și atunci când respectă cerințele de accesibilitate. Designul Universal ne încurajează să depășim această logică, promovând experiențe comune și soluții integrate, care nu evidențiază diversitatea ca pe o excepție. În contextul unui muzeu/spațiu cultural, acest lucru înseamnă proiectarea unor spații, conținuturi și servicii care pot fi folosite de o varietate de vizitatori, fără etichete sau trasee separate, contribuind la o experiență incluzivă și respectuoasă.

Incluziunea, din această perspectivă, nu poate fi considerată un obiectiv marginal sau o intervenție suplimentară, ci trebuie să devină o valoare instituțională. Atunci când Designul Universal este adoptat la nivel strategic, influențează misiunea muzeului, politicile interne, formarea personalului și practicile de relații publice.

Accesibilitatea nu mai este o cerință de bifat, ci un principiu care ghidează cultura organizațională a instituției. Această abordare ajută la consolidarea credibilității muzeului ca loc deschis, primitor, care reflectă diversitatea societății contemporane.

În final, a privi instituția culturală ca pe un spațiu public democratic înseamnă a recunoaște dreptul fiecăruia la participare culturală. Muzeele nu sunt doar locuri de conservare și expunere, ci spații de întâlnire, dialog și construire a unui sens comun. Designul Universal susține această viziune democratică, promovând un acces echitabil și extins la patrimoniul cultural. În acest sens, a proiecta după principii universale echivalează cu a lua o poziție în favoarea unei culturi accesibile, plurale și incluzive, capabile să reflecte și să valorizeze complexitatea societății în care funcționează spațiul cultural.



Figura 2. Femeie explorând un muzeu și fotografiind exponatele cu un smartphone (Sursa: Stockbyte, prin Canva.com, ID: MADGv399v5I, accesat la 4 martie 2026).

Text alternativ: O femeie cu părul lung, văzută din spate, fotografiază cu smartphone-ul un tablou înrămat expus pe peretele unui muzeu.

Strategii de implementare, soluții și planuri de acțiune

Lista de verificare a strategiei de bază:

Pentru ca Designul Universal să nu rămână doar un set de principii teoretice, este esențial ca acesta să fie integrat sistematic în procesele muzeale. Asta înseamnă să depășești logica intervențiilor punctuale și să adopți o abordare structurată, capabilă să susțină instituția în toate etapele de planificare, gestionare și evaluare a experienței de vizitare. Așa cum am menționat, implementarea Designului Universal cere o viziune comună și un angajament transversal, care implică întreaga organizație.

Integrarea principiilor Designului Universal în procesele muzeale înseamnă, în primul rând, recunoașterea lor drept criterii de referință pentru planificare și luarea deciziilor. De la designul expozițional la comunicare, de la programarea culturală la serviciile publice, principiile universale pot servi drept ghid pentru informarea deciziilor și verificarea coerenței acțiunilor întreprinse. În acest sens, Designul Universal nu se adaugă proceselor existente, ci le pătrunde, ajutând să devină mai informate și mai incluzive.

Adoptarea Designului Universal în deciziile strategice reprezintă un pas crucial. Atunci când principiile universale sunt încorporate în misiunea muzeului, în politicile interne și în documentele strategice, ele capătă un rol structural și de durată. Această abordare permite depășirea dependenței de figuri individuale sau de proiecte izolate, favorizând o viziune pe termen lung. Deciziile strategice orientate

spre Designul Universal contribuie, de asemenea, la consolidarea identității muzeului ca instituție atentă la diversitatea publicului său și responsabilă față de comunitate.

Monitorizarea eficienței acțiunilor întreprinse înseamnă a chestiona constant calitatea experienței de vizitare în termeni de echitate, autonomie, claritate și incluziune. O listă de verificare poate fi utilă în acest sens:

- **Analizează procesele existente:** identifică toate etapele de design, gestionare și comunicare ale spațiului cultural și evaluează unde pot fi aplicate principiile Designului Universal.
- **Aliniază deciziile cu principiile:** înainte de a aproba spații, conținuturi sau servicii, verifică dacă alegerile sunt coerente cu echitatea, autonomia, incluziunea și non-stigmatizarea.
- **Implică și instruește echipa:** organizează ateliere sau sesiuni de formare pentru arhitecți, curatori, designeri și mediatori, pentru a aplica principiile în practica zilnică.
- **Evaluează și documentează experiența vizitatorului:** folosește instrumente de observare, chestionare sau teste de utilizabilitate pentru a măsura eficiența soluțiilor de design în privința incluziunii și accesibilității.
- **Actualizează și îmbunătățește continuu:** revizuieste periodic procesele, conținuturile și serviciile, pe baza feedback-ului adunat și a evoluției nevoilor vizitatorilor.

Implementarea Designului Universal trebuie înțeleasă ca un proces continuu de îmbunătățire. Nevoile publicului, practicile culturale și

contextele sociale evoluează în timp, ceea ce necesită o actualizare constantă a strategiilor adoptate.

Continuitatea angajamentului este esențială pentru a preveni perceperea Designului Universal ca pe un obiectiv „o dată pentru totdeauna”. Dimpotrivă, el reprezintă o călătorie dinamică, ce însoțește muzeul de-a lungul dezvoltării sale, întărindu-i capacitatea de a răspunde conștient și incluziv provocărilor prezentului și viitorului.



Figura 3. Vizitatoare într-un muzeu (Sursa: YelenaYemchuk, prin Canva.com, ID: MADGyP5G-I8, accesat la 4 martie 2026).

Text alternativ: O femeie se plimbă printr-o galerie de muzeu, ținând un smartphone într-o mână și privind tablourile expuse pe pereți.

Rezumat

Pentru a încheia parcursul nostru prin principiile Designului Universal, rezumăm cele cinci puncte-cheie ale acestui capitol, alături de un mic glosar de termeni esențiali.

Punctele cheie:

- ▶ **Designul Universal ca abordare integrată:** nu este vorba doar despre eliminarea barierelor, ci despre regândirea întregii experiențe, pentru a o face incluzivă, coerentă și accesibilă tuturor vizitatorilor.
- ▶ **Principiile universale ca repere de design:** cele șapte principii ghidează deciziile, planurile, comunicarea și serviciile, asigurând echitate, autonomie și non-stigmatizare.
- ▶ **Responsabilitatea culturală a muzeelor:** a proiecta conform Designului Universal înseamnă a îmbrățișa accesibilitatea ca valoare instituțională și a privi muzeul drept un spațiu public democratic.
- ▶ **De la teorie la practică:** implementarea necesită strategii operaționale, instruirea personalului, evaluarea experienței vizitatorului și formare continuă.
- ▶ **Incluziune sustenabilă în timp:** Designul Universal este un proces dinamic, ce asigură continuitate, coerență și îmbunătățire constantă a experienței muzeale.

Glosar

Design Universal (DU)

O abordare de design care urmărește crearea unor produse, spații și servicii care pot fi folosite de cât mai mulți oameni posibil, fără adaptări speciale.

Design for All / Design pentru Toți (DfA)

Concept european care promovează designul pentru diversitatea umană, incluziunea socială și șansele egale în participarea culturală.

Inclusive Design / Design Incluziv (ID) O abordare de design care urmărește să răspundă nevoilor celui mai larg public posibil, indiferent de vârstă sau abilități, punând accent pe flexibilitate și incluziune.

Echitate în utilizare

Principiul conform căruia fiecare vizitator trebuie să poată accesa conținutul și spațiile muzeului în condiții demne și adecvate.

Non-stigmatizare

Proiectarea unor spații, conținuturi și servicii care nu diferențiază vizitatorii în funcție de abilități sau nevoi speciale, evitând excluderea simbolică.

Designul Universal pentru Învățare (UDL)

Aplicarea principiilor Designului Universal în procesul de învățare, cu scopul de a asigura șanse egale de acces la curriculum și materialele didactice.

3. Designul Centrat pe Om (Human Centred Design, HCD)

Context

Instituțiile culturale sunt spații publice. Aici includem muzee, galerii de artă, biblioteci, arhive, centre culturale și situri de patrimoniu. Aceste locuri ar trebui să fie deschise, primitive și accesibile pentru oricine. Asta îi include pe oamenii cu dizabilități, persoanele în vârstă, copii și oricine ar putea avea nevoie de informații mai clare, de o orientare mai bună sau de mai mult sprijin în timpul vizitei.

Pentru a crea o experiență culturală incluzivă, nu ar trebui să pornești de la obiecte, tehnologie sau instrumente de expunere. Ar trebui să pornești de la oameni. Trebuie să înțelegi cine sunt vizitatorii tăi, ce nevoi au, ce bariere întâlnesc și ce îi face să se simtă bineveniți, în siguranță și încrezători în spațiul respectiv. Acesta este scopul Designului Centrat pe Om (Human-Centred Design – HCD). HCD este un mod de a planifica și proiecta care pune oamenii în centrul procesului. Te ajută să creezi expoziții, servicii, programe și spații mai ușor de folosit și de înțeles. De asemenea, te ajută să eviți greșeli costisitoare, pentru că testezi ideile din timp și le îmbunătățești înainte ca rezultatul final să fie definitivat.

Această abordare îți susține și responsabilitățile legale și etice. În Uniunea Europeană, accesibilitatea nu mai este văzută ca o opțiune

suplimentară, ci face parte din accesul egal la cultură și la viața publică. Pentru instituțiile culturale înseamnă că incluziunea trebuie să fie parte din practica de zi cu zi, nu un proiect punctual sau o activitate specială pentru un grup restrâns.

Acest capitol te ajută să înțelegi cum poți folosi HCD în munca ta. Se concentrează pe metodă, pe proces și pe deciziile pe care trebuie să le iei atunci când planifici experiențe culturale incluzive.

Conceptul de Design Centrat pe Om și viziunea sa incluzivă

În prezent, cea mai simplă definiție a HCD vine din standardul internațional ISO 9241-210:2019(E), intitulat „Ergonomia interacțiunii om-sistem, Partea 210: Designul Centrat pe Om pentru sisteme interactive”. Această definiție tehnică descrie HCD ca o abordare de creare a unor sisteme interactive utile și ușor de folosit, concentrându-se pe oamenii care le vor folosi și în special pe nevoile, abilitățile și așteptările lor. Punctele cheie ale acestei metode, aplicate în designul produselor, serviciilor și mediilor, sunt:

- ▶ Îmbunătățirea eficacității și a eficienței.
- ▶ Creșterea satisfacției și a stării de bine a utilizatorului.
- ▶ Asigurarea accesibilității și a sustenabilității.
- ▶ Prevenirea unor efecte negative asupra sănătății, siguranței și performanței.

Această abordare este importantă pentru că instituțiile culturale sunt spații publice. Muzeele, galeriile, bibliotecile, arhivele, teatrele și siturile de patrimoniu trebuie să fie deschise tuturor. Nu ar trebui să funcționeze bine doar pentru vizitatorii care deja știu cum să se orienteze prin ele, să le citească semnalizarea sau să le folosească serviciile. Ar trebui să funcționeze și pentru oamenii care au nevoie

de informații mai clare, de o orientare mai bună, de mai mult sprijin sau de moduri diferite de a accesa conținutul.

Dacă folosești Designul Centrat pe Om, faci din asta punctul tău de plecare. Proiectezi gândindu-te la utilizatori reali. Nu ghicești ce au nevoie oamenii, ci îi întrebi. Observi cum folosesc spațiul. Îți testezi ideile. Apoi le îmbunătățești.

Acest lucru este deosebit de important în instituțiile culturale, pentru că experiența vizitatorului are multe componente. Nu se reduce doar la expoziție, spectacol sau colecție. Experiența culturală include și site-ul web, intrarea, casa de bilete, semnalizarea, traseul prin clădire, locurile de ședere, toaletele, personalul și modul în care este împărtășită informația. Un vizitator poate pleca nu pentru că nu a fost interesat de conținut, ci pentru că traseul a fost confuz, textul prea greu de citit, sunetul neclar sau ajutorul greu de găsit.

Tocmai de aceea, Designul Centrat pe Om te ajută să privești întreaga călătorie. Te ajută să înțelegi unde un vizitator se poate simți pierdut, obosit, exclus sau stresat și te ajută să găsești soluții practice și realiste.

În instituțiile culturale, HCD este important și pentru că vizitatorii sunt foarte diferiți: persoane în vârstă, copii, vizitatori la prima lor experiență, persoane cu bariere fizice, senzoriale, cognitive sau emoționale. Unii au nevoie de spații liniștite, limbaj simplu, contrast ridicat, timp suplimentar sau sprijin personal. Designul bun nu tratează aceste nevoi ca pe niște excepții, ci le vede ca parte din diversitatea umană obișnuită.

Acesta este unul dintre cele mai puternice puncte ale HCD: te ajută să te îndepărtezi de ideea că accesibilitatea este o sarcină

suplimentară, adăugată la final. În schimb, accesibilitatea devine parte din procesul principal de design, integrată chiar de la început. De obicei, asta duce la rezultate mai bune pentru toată lumea: când informația este mai clară, spațiile mai ușor de navigat și serviciile mai accesibile, beneficiază mult mai mulți oameni.

Designul Centrat pe Om: principiul co-creării

Designul Centrat pe Om înseamnă că pornești de la oameni. Nu pornești de la clădire, de la tehnologie sau de la colecție. Întrebi mai întâi cine va folosi spațiul, de ce au nevoie, ce bariere întâmpină și ce îi ajută să participe cu încredere. ISO 9241-210 descrie HCD ca pe un proces concentrat pe utilizatori, pe sarcinile lor, pe context și pe evaluare și îmbunătățire repetate.

În instituțiile culturale, asta este deosebit de important pentru persoanele cu dizabilități senzoriale (PwSD): persoane nevăzătoare, cu deficiențe de vedere, surde, hipoacuzice, surdocecitate sau cu particularități de procesare senzorială. Convenția ONU privind Drepturile Persoanelor cu Dizabilități spune că persoanele cu dizabilități au dreptul de a participa la viața culturală în condiții de egalitate cu ceilalți, inclusiv acces la muzee, biblioteci, teatre și situri de patrimoniu. De asemenea, prevede că instituțiile publice trebuie să consulte îndeaproape și să implice activ persoanele cu dizabilități în deciziile care le afectează.

Pentru tine, asta înseamnă un singur lucru clar: persoanele cu dizabilități senzoriale nu ar trebui invitate doar să testeze rezultatul final. Ar trebui să facă parte din procesul de design încă de la început, să contribuie la conturarea proiectului, să identifice priorități, să revizuiască planuri, să testeze idei și să decidă dacă soluția finală chiar funcționează în viața reală. Așa creezi soluții dorite și relevante, nu doar conforme din punct de vedere tehnic.

- **Înțelege întregul parcurs al vizitatorului:** privește experiența în ansamblu, nu doar o încăpere sau un obiect. Gândește-te la sosire, site web, casa de bilete, intrare, orientare, deplasarea prin spațiu, solicitarea de ajutor, participarea la activități, odihnă și plecare. HCD îți cere să studiezi utilizarea reală în context real, nu doar ideea de proiectare pe hârtie.
- **Integrați co-crearea în proces:** creează un mic grup consultativ sau lucrează cu organizații locale ale persoanelor cu dizabilități. Include persoane cu experiențe senzoriale diferite. Plătește-le dacă poți. Dacă bugetul este redus, lucrează cu un grup mic, dar întâlnești-vă regulat. Pune întrebări simple: Ce este dificil aici? Ce ajută? Ce pare clar? Ce pare stresant? Ce ar face vizita mai bună?
- **Creează prototipuri devreme:** nu aștepta instalarea finală. Testează versiunile timpurii ale traseului, indicatoarelor, etichetelor, paginilor web, punctelor de servicii și conținutului audio sau text. Poți testa cu planuri pe hârtie, schițe tipărite, trasee marcate cu bandă pe podea sau o machetă simplă. Testarea timpurie te ajută să descoperi problemele înainte ca ele să devină costisitoare.
- **Concentrează-te pe bariere reale, inclusiv pe cele mici:** barierele mici pot opri o vizită întreagă. O ușă grea, un contrast slab, formulări neclare, zgomot de fundal sau un membru al personalului care oferă o indicație greșită pot face o persoană să se simtă exclusă. HCD te ajută să observi aceste detalii deoarece urmărești ce fac oamenii de fapt, nu ce te aștepti să facă.
- **Instruiește personalul și armonizați designul cu serviciile:** accesibilitatea nu ține doar de spațiul fizic. Ea ține și de felul în care oamenii sunt primiți și sprijiniți. Personalul ar trebui să știe ce sprijin există, cum să îl explice clar și cum să răspundă cu respect. În practică, aceasta înseamnă că și echipa de primire a

publicului trebuie să facă parte din procesul HCD.

- **Revizuieste și îmbunătățește după deschidere:** HCD nu se încheie în ziua deschiderii. Continuă să colectezi feedback. Întreabă persoanele cu dizabilități senzoriale ce a funcționat și ce nu. Observă unde ezită oamenii, unde se întorc din drum sau unde au nevoie de ajutor. Apoi fă mici îmbunătățiri. Această revizuire continuă face parte dintr-o bună practică centrată pe om și se potrivește cu perspectiva conform căreia accesibilitatea muzeelor este un proces pe termen lung.

Designul Centrat pe Om, în practică

Designul Centrat pe Om oferă instituțiilor culturale (muzee, galerii, biblioteci, situri de patrimoniu) un cadru practic și etic pentru a-și face spațiile și conținutul accesibile și incluzive. În esență, HCD mută accentul de pe prioritățile instituționale (autoritatea curatorială, prezentarea estetică) pe experiențele reale ale vizitatorilor. Această schimbare este deosebit de importantă în privința accesibilității, întrucât modelele expoziționale tradiționale presupun, adesea, o gamă restrânsă de abilități senzoriale, cognitive și fizice. Strategia practică este simplă și poate fi rezumată în șapte puncte:

- **HCD este simplu:** te concentrezi pe utilizatori reali. Te gândești la oamenii care vor veni cu adevărat în instituția ta: persoane în vârstă, copii, vizitatori noi, persoane cu dizabilități, turiști, grupuri școlare și oameni care ar putea avea nevoie de mai mult sprijin. Dacă proiectezi pentru utilizatori reali, e mai probabil să creezi ceva care funcționează în practică.
- **Concentrează-te pe nevoi și context:** nu întrebi doar ce își doresc oamenii. Întrebi și unde folosesc serviciul, ce i-ar

putea opri și ce condiții le modelează experiența. De exemplu, un traseu poate părea clar pe hârtie, dar confuz într-o clădire aglomerată; un panou poate părea simplu, dar greu de citit pe lumină slabă; un instrument digital poate părea util, dar greu de folosit când un vizitator este stresat sau grăbit.

- **Concentrează-te pe utilitate și utilizabilitate:** un serviciu trebuie să fie clar și ușor de folosit. Are succes atunci când vizitatorii îl pot înțelege și folosi fără efort inutil. Întreabă-te: pot vizitatorii să-și găsească drumul? Înțeleg ce au de făcut în continuare? Pot folosi informația fără confuzie? Pot încheia vizita cu încredere? Dacă răspunsul este nu, designul mai are nevoie de lucru.
- **Concentrează-te pe accesibilitate:** te asiguri că oamenii cu nevoi diferite pot participa cu demnitate și independență. Accesibilitatea nu este un element opțional, ci o parte fundamentală a unui design eficient. Acest lucru este deosebit de important pentru persoanele cu dizabilități senzoriale, dar ajută și mulți alți vizitatori. Limbajul clar, orientarea mai bună, formatele flexibile și personalul care oferă sprijin îmbunătățesc experiența pentru toată lumea.
- **Concentrează-te pe bunăstare și siguranță:** un design funcțional nu ar trebui să creeze stres, confuzie, disconfort sau riscuri. Vizitatorii ar trebui să se simtă în siguranță și să știe unde să meargă, unde să se oprească și unde să ceară ajutor.
- **Concentrează-te pe testare și îmbunătățire:** HCD nu este o acțiune punctuală, ci un proces. Testezi, înveți, ajustezi și testezi din nou. Verifici idei timpurii, planuri de schiță, texte de probă, trasee și instrumente, apoi ascuți feedback-ul și îmbunătățești ce nu funcționează.

- **Concentrează-te pe colaborare:** designul bine conceput nu vine niciodată de la o singură persoană. Crește prin lucrul în echipă, feedback-ul utilizatorilor și deciziile comune. Curatori, designeri, educatori, tehnicieni, personal de recepție și utilizatori, toți aduc cunoștințe valoroase. Atunci când lucrați împreună, identificați mai clar ce ajută și ce creează bariere.”



Figura 1. Diagramă intitulată „Design Centrat pe Om pentru persoanele cu dizabilități senzoriale” (Sursa: imagine generată cu ajutorul inteligenței artificiale, creată de proiectul SenseAble Culture în scop ilustrativ, 2026).

Text alternativ: Imaginea arată un model circular cu oamenii în centru și principii cheie de design în jurul lor. În centru se află trei figuri care reprezintă utilizatori cu diferite nevoi senzoriale, inclusiv o persoană nevăzătoare cu baston alb, o persoană care folosește limbajul semnelor și o persoană care poartă căști. În jurul lor sunt secțiuni colorate conectate într-un cerc. Aceste secțiuni prezintă principalele etape ale Designului Centrat pe Om: concentrarea pe utilizatori reali, concentrarea pe nevoi și context, concentrarea pe utilitate și ușurință în utilizare, concentrarea pe accesibilitate, concentrarea pe bunăstare și siguranță, concentrarea pe testare și îmbunătățire și concentrarea pe colaborare.

Strategii de implementare, soluții și planuri de acțiune

Să știi ce trebuie făcut este un lucru. Să transformi acest lucru în practică zilnică în muzeu este altceva. Dacă dorești să aplici Designul Centrat pe Om pentru accesibilitate, ai nevoie de o strategie clară, angajament constant și sprijin din partea întregii instituții.

- **Accesibilitatea și Designul Incluziv trebuie să facă parte din obiectivele principale ale instituției tale.** Ele nu ar trebui tratate ca aspecte secundare. Creează un plan de acțiune pentru accesibilitate care explică ce dorești să îmbunătățești, ce pași vei urma, când vor avea loc și cine este responsabil. Un plan scris ajută echipa să lucreze împreună și le arată finanțatorilor, partenerilor și publicului că muzeul ia accesibilitatea în serios. Planul ar trebui să includă modificări fizice și digitale, formarea personalului, activități de informare și evaluare. De asemenea, poți decide să consulți utilizatori cu dizabilități în fiecare proiect major.
- **Implică utilizatorii de la început.** Creează modalități clare și regulate de implicare a persoanelor cu dizabilități în deciziile muzeului. Nu cere feedback doar la final. Poți crea un grup consultativ pentru accesibilitate sau puteți lucra cu organizații locale ale persoanelor cu dizabilități, precum o asociație pentru persoane nevăzătoare, un grup al comunității surde etc. Acestea te pot ajuta să revizuiști planuri, să testezi idei și să identifici

bariere. Aceasta este o parte esențială a Designului Centrat pe Om. Înseamnă că utilizatorii cu dizabilități ajută la modelarea proiectului, nu doar testează rezultatul final. Dacă este posibil, plătește-i pentru timpul și expertiza lor.

- **Verifică-ți situația actuală.** Începe cu un audit de accesibilitate. Analizează clădirea, expozițiile și serviciile digitale. Uită-te la rampe, lifturi, uși, indicatoare, iluminat, sunet, locuri de ședere, site-uri web, aplicații, instrumente de rezervare și ghiduri digitale. Dacă este posibil, fă acest lucru împreună cu utilizatori cu dizabilități sau cu specialiști în accesibilitate. De asemenea, analizează întregul parcurs al vizitatorului din perspectiva unei persoane cu dizabilități senzoriale. Pune întrebări simple: pot vizitatorii găsi informații înainte de vizită? Pot rezerva ușor un bilet? Sunt ghidurile disponibile în formate accesibile? Videoclipurile au subtitrări? Pot vizitatorii înțelege unde să meargă atunci când sosesc? Acest lucru te ajută să identifici punctele problematice. Apoi listează problemele și împarte-le pe priorități: soluții rapide, îmbunătățiri pe termen mediu și schimbări pe termen lung.
- **Colaborează cu alții.** Nu trebuie să îmbunătățești accesibilitatea de unul singur. Colaborează cu alte muzee, rețele și organizații care au deja experiență în acest domeniu. Ele pot împărtăși instrumente, materiale de formare și sfaturi practice. Acest lucru poate economisi timp și te poate ajuta să eviți greșelile. De asemenea, poți construi parteneriate cu muzee care au rezolvat deja probleme similare cu ale tale și poți învăța direct din experiența lor.



Figura 2. Persoane cu dizabilități senzoriale discutând cu un membru al personalului muzeului (Sursa: imagine generată cu ajutorul inteligenței artificiale, creată de proiectul SenseAble Culture în scop ilustrativ, 2026). **Text alternativ:** Un membru al personalului muzeului stă la o masă cu două persoane cu vedere slabă într-un spațiu de galerie. Ei discută despre cum poate fi îmbunătățit accesul la expoziție. Imaginea reprezintă o întâlnire de co-creare în care personalul muzeului și vizitatori cu dizabilități senzoriale lucrează împreună pentru a îmbunătăți experiența vizitatorilor.

Exemple:

- **Muzeu:** Dacă muzeul tău face parte dintr-un grup regional, poți colabora cu alte instituții. Acest lucru te ajută să împarți costurile și resursele. De exemplu, mai multe muzee pot: să împartă costul unui interpret în limba semnelor pentru evenimente, să elaboreze un șablon comun pentru un ghid Braille, să organizeze instruirii comune ale personalului privind accesibilitatea, să invite același grup de utilizatori să testeze proiecte diferite.
- **Bibliotecă:** Coordonează o întâlnire cu organizațiile locale ale persoanelor nevăzătoare și cu deficiențe de vedere, ale persoanelor surde și cu deficiențe de auz, precum și ale

persoanelor cu diferențe de procesare senzorială. În timpul întâlnirii, analizați împreună semnalistica actuală a bibliotecii și discutați despre ce trebuie îmbunătățit. Scopul este de a crea o semnalistică ușor de înțeles în practică. Nu există un sistem unic de semnalistică pe care toate bibliotecile trebuie să îl folosească. Din acest motiv, o soluție bună este să folosiți ghidurile europene privind accesibilitatea ca punct de plecare, iar apoi să testați noile semne cu utilizatorii locali înainte de instalarea finală. Acest lucru ajută la asigurarea faptului că semnele nu sunt doar corecte în teorie, ci și clare și utile în viața reală.

Rezumat

Nu ar trebui să proiectezi pentru un vizitator imaginat. Ar trebui să proiectezi pentru oamenii care chiar vor folosi spațiul, înțelegându-le nevoile, barierele și experiențele încă de la început. Persoanele cu dizabilități senzoriale trebuie implicate ca și co-creatori, nu doar să testeze rezultatul final, ci să contribuie la conturarea proiectului în planificare, testare și revizuire.

Testează, îmbunătățește și colaborează cu alții. HCD este un proces continuu. Testezi idei din timp, strângi feedback, îmbunătățești pas cu pas și înveți de la utilizatori, parteneri și alte instituții.

Accesibilitatea trebuie să facă parte din practica zilnică, nu o sarcină suplimentară sau o acțiune punctuală. Trebuie inclusă în strategie, buget, formarea personalului, audituri și planificare pe termen lung.

Privește întreaga călătorie a vizitatorului. Accesibilitatea nu se rezumă la sala de expoziție, gândește-te la site-ul web, rezervări, intrare, orientare, sprijinul personalului, zone de odihnă și ieșire.

Glosar

Accesibilitate

Condiția care permite oamenilor cu nevoi și abilități diferite să folosească un spațiu, un serviciu sau o informație, fără bariere inutile.

Co-creare

Un proces în care utilizatorii ajută la conturarea unui proiect încă de la început. Nu doar testează rezultatul final – participă la planificare, discuții și luarea deciziilor.

Audit de accesibilitate

O evaluare atentă a unui muzeu, a unei expoziții, a unui serviciu sau site web, realizată pentru a identifica barierele care îngreunează accesul persoanelor cu dizabilități. Constatările auditului stau la baza planificării măsurilor de îmbunătățire a accesibilității.

Plan de acțiune pentru accesibilitate

Un document scris care explică ce vrei să îmbunătățești, ce pași vei urma, cine este responsabil și când va avea loc implementarea acțiunilor.

Prototip

O versiune timpurie și simplă a unui produs, serviciu, spațiu sau instrument, folosită pentru a testa o idee înainte de varianta finală. Un prototip te ajută să găsești probleme din timp și să îmbunătățești designul, pas cu pas.

4. Etapele Lanțului Accesibilității

Context

Un spațiu cultural accesibil nu este doar o clădire cu rampe. Este un loc care întâmpină vizitatorii cu dizabilități senzoriale la fiecare pas al călătoriei lor. Acest capitol introduce modelul „Lanțului Accesibilității”: un model care te ajută să înțelegi cum trăiesc vizitatorii cu deficiențe de vedere, pierderi de auz și particularități de procesare senzorială experiența muzeului, bibliotecii sau centrului cultural comunitar.

Lanțul Accesibilității funcționează ca un lanț real și este la fel de rezistent ca veriga sa cea mai slabă. Călătoria vizitatorului are trei etape: decizia de a vizita, planificarea vizitei și vizita propriu-zisă. Dacă oricare dintre aceste etape eșuează, întreaga vizită poate eșua. Acest capitol îți arată cum să întărești fiecare verigă. De asemenea, explică de ce contează atât de mult feedback-ul: doar ascultându-i pe vizitatori și schimbându-ne practicile putem continua să ne îmbunătățim. Feedback-ul este cel care transformă lanțul într-o buclă.

Înțelegerea Lanțului Accesibilității

Ce este Lanțul Accesibilității?

O vizită culturală nu este un singur moment, ci o serie de experiențe conectate. Călătoria începe înainte ca cineva să ajungă la ușa ta și continuă după ce pleacă. Fiecare etapă poate primi oamenii sau îi poate respinge.

Dacă oricare parte a călătoriei este inaccesibilă, întreaga vizită eșuează. Poți avea rampe, lifturi și toalete accesibile, dar dacă site-ul tău nu funcționează cu cititoare de ecran, vizitatorii nevăzători nu pot afla despre instituția ta. Sau site-ul poate fi perfect, dar dacă nu există transport accesibil până la clădire, vizitatorii care nu pot conduce nu pot ajunge.

Iată un exemplu: o femeie nevăzătoare găsește pe site-ul tău informații despre tururile cu audiodescriere și se simte suficient de încrezătoare să viziteze. Când ajunge, nu există un traseu tactil până la intrare, niciun membru al personalului nu îi oferă ajutor, iar etichetele exponatelor nu există în format audio. Experiența de la fața locului rupe lanțul, iar ea pleacă dezamăgită.

De aceea, toate componentele accesibilității trebuie să funcționeze împreună. Marketingul, designul expozițional, formarea personalului și accesul clădirii trebuie să se completeze reciproc. Lanțul Accesibilității urmează principiile Designului Universal: elimini barierele înainte să apară și proiectezi pentru toți, încă de la început. Lanțul are trei etape, fiecare la fel de importantă:

Etapa 1. Decizia de a vizita. Cineva află despre spațiul tău cultural și se întreabă: va funcționa locul ăsta pentru mine? Va înțelege personalul nevoile mele? Pot ajunge acolo? Are nevoie de informații clare și accesibile pentru a răspunde la aceste întrebări.

Etapa 2. Planificarea vizitei. Cineva se pregătește pentru călătorie. Are nevoie de detalii practice: opțiuni de transport, cum va arăta mediul, dacă poate aduce un câine ghid și dacă însoțitorul intră gratuit. Să știe la ce să se aștepte reduce anxietatea.

Etapa 3. Vizita propriu-zisă. Experiența de la fața locului, de la sosire la plecare. Se pot orienta vizitatorii în clădire? Pot înțelege

exponatele? Este personalul de ajutor? Există un spațiu liniștit? Ce se întâmplă într-o situație de urgență?

Apoi vine feedback-ul. Feedback-ul nu este o etapă, este ceea ce închide bucla și transformă lanțul în ceva ce continuă să se îmbunătățească. Când îi întrebi pe vizitatori ce a funcționat și ce nu, găsești probleme pe care nu le-ai fi observat singur. Doar ascultând și schimbându-ne practicile putem deveni mai buni. Fără feedback, lanțul rămâne neschimbat la nesfârșit, la fel și verigile sale slabe.



Figura 1. Lanțul accesibilității: trei etape conectate ale unei vizite, susținute de o buclă de feedback (Sursa: imagine generată cu ajutorul inteligenței artificiale, creată de proiectul SenseAble Culture în scop ilustrativ, 2026). **Text alternativ:** Diagrama prezintă lanțul accesibilității sub forma a trei casete dispuse de la stânga la dreapta, conectate prin săgeți care indică ordinea etapelor. Caseta 1, „Decizia de a vizita”, întreabă: „Află persoana despre acest loc și decide să vină?” Caseta 2, „Planificarea vizitei”, întreabă: „Poate persoana să își planifice vizita și să știe la ce să se aștepte?” Caseta 3, „Vizita propriu-zisă”, întreabă: „Intrarea, conținutul și personalul interacționează bine?” Sub cele trei casete se află o bandă mai largă, intitulată „Buclă de feedback — lanțul devine un ciclu care se îmbunătățește continuu”, marcată cu simbolul unei săgeți circulare. Banda arată că informațiile și concluziile desprinse din fiecare vizită sunt transmise înapoi către etapele anterioare, astfel încât lanțul funcționează ca un ciclu continuu, nu ca un traseu într-un singur sens.

Înainte de vizită

Decizia și planificarea, împreună

Această subtemă se referă la experiența de dinaintea vizitei, reunind Etapa 1 și Etapa 2. De ce? Pentru că decizia de a vizita și planificarea vizitei presupun aceleași tipuri de bariere și soluții. Ambele au loc înainte ca vizitatorul să ajungă. Ambele depind de informații. O persoană nu poate separa „decizia” de „planificare” atunci când trebuie să verifice dacă locul îi poate răspunde nevoilor de accesibilitate. De aceea, le tratăm ca pe un singur parcurs înaintea vizitei.

Pentru majoritatea oamenilor, vizitarea unui muzeu este o alegere spontană. Pentru persoanele cu dizabilități senzoriale, rareori este așa. Acestea trebuie să planifice cu atenție și să verifice dacă nevoile lor de accesibilitate pot fi îndeplinite. Calitatea informațiilor disponibile înaintea vizitei poate determina dacă vizita va avea loc sau nu.

Bariere comune înainte de vizită

Conținut digital inaccesibil. Un site care nu funcționează cu cititoare de ecran exclude vizitatorii nevăzători. Videoclipurile fără subtitrare exclud publicul surd. Hărțile sub formă de imagini nu pot fi citite de tehnologia de asistență. Actul European privind Accesibilitatea cere ca informația să fie disponibilă prin mai multe canale senzoriale.

Lipsa detaliilor practice. Mențiunea „accesibil pentru scaune cu rotile” nu este suficientă. Vizitatorii au nevoie de detalii specifice: trasee fără trepte de la transportul public, unde pot parca, ce servicii offeri (audioghiduri, tururi cu limbaj mimico-gestual, bucle auditive), politicile pentru însoțitori și cum arată mediul senzorial.

Lipsa informațiilor despre ce urmează. Vizitatorii autiști, și nu numai, au nevoie să afle dinainte despre nivelul de aglomerație, zgomot, lumină și spațiile liniștite disponibile. Fără aceste informații, incertitudinea în sine devine o barieră.

Lipsa transportului accesibil și politici neclare. Dacă nu există transport accesibil, parcare cu Permis Albastru (permisul european pentru persoane cu dizabilități) sau dacă traseul pietonal este dificil, vizita nu poate avea loc.

Bune practici înainte de vizită

Oferă informații complete și accesibile. Creează o secțiune clară de accesibilitate pe site-ul tău, conectată la meniul principal. Acoperă transportul, sosirea, facilitățile, serviciile și biletele. Respectă cele mai noi standarde WCAG. Adaugă subtitrări și limbaj mimico-gestual la videoclipuri. Oferă materiale descărcabile în format mare, audio și PDF accesibil.

Arată că primești pe toată lumea. Folosește fotografii care reflectă vizitatori cu abilități diferite. Scrie o declarație de accesibilitate. Menționează capacitățile personalului, de exemplu: „Personalul nostru este instruit în conștientizarea dizabilităților” sau „Interpretarea în limbaj mimico-gestual este disponibilă la rezervare în avans”.

Oferă ghiduri pentru pregătirea vizitei. Include fotografii ale intrărilor, spațiilor cheie și facilităților. Descrie mediul senzorial: nivelul de iluminat, zgomot, zone liniștite. Creează „povești sociale” pentru vizitatorii autiști.

Clarifică regulile și ajută cu vizita. Spune clar că asistenții personali

intră gratuit și că animalele de asistență sunt binevenite. Explică modul de rezervare a serviciilor specializate. Oferă informații legate de transport. Oferă mai multe metode de contact, inclusiv e-mail și formulare online, întrucât unii vizitatori surzi pot întâmpina bariere în utilizarea apelurilor vocale și au nevoie de metode alternative de contact.



Figura 2. O vizitatoare aflată la biroul de informații al Muzeului de Istorie și de Navigație din Riga utilizează un receptor pentru buclă auditivă, marcat cu simbolul internațional „T”, pentru a accesa conținut audio compatibil cu aparatul său auditiv (Sursa: Apeirons, 2026). **Text alternativ:** O tânără cu păr blond și lung se află la biroul de informații din lemn al Muzeului de Istorie și de Navigație din Riga, situat în Castelul Riga. Ea zâmbește și ține la urechea dreaptă un receptor negru conectat la o buclă de inducție. Dispozitivul aflat pe birou afișează simbolul internațional al buclei auditive: o ureche stilizată, însoțită de litera „T”, care indică faptul că este compatibil cu setarea T-coil a aparatelor auditive. Pe birou se află pliante despre muzeu și despre accesibilitatea acestuia, disponibile atât în limba engleză, cât și în limba letonă.

Vizita propriu-zisă

Experiența de la fața locului

Aceasta este Etapa 3. Aici sunt testate promisiunile făcute dinainte de vizită. Chiar și cea mai bună informație poate fi compromisă dacă experiența de la fața locului eșuează. Această etapă acoperă totul, de la sosire până la plecare, inclusiv ceea ce se întâmplă atunci când lucrurile nu decurg conform planului.

Bariere comune în timpul vizitei

Sosire neprimitoare și orientare slabă. Barierele apar atunci când intrarea accesibilă este ascunsă sau lipsită de personal, când personalul de la recepție nu poate comunica sau când casele de bilete nu au bucle auditive. Când unui vizitator nevăzător i se înmânează doar o broșură tipărită, mesajul e clar: nevoile lui nu au fost anticipate. În interior, lipsa marcajelor tactile de pe pardoseală, indicatoarele cu contrast redus și anunțurile transmise doar audio creează și mai multe bariere.

Expoziții cu un singur canal senzorial. Când conținutul este doar vizual, vizitatorii nevăzători sunt excluși. Când materialele audio nu au subtitrare, vizitatorii surzi pierd totul. Expozițiile care se bazează pe un singur sens dezamăgesc mulți vizitatori.

Suprasolicitare senzorială fără odihnă. Spațiile cu ecou, zgomotul mulțimii, sunetul puternic și luminile intermitente pot copleși vizitatorii autiști și pe cei cu particularități de procesare senzorială. Fără un spațiu liniștit de recuperare, acești vizitatori sunt nevoiți să plece.

Probleme de comunicare ale personalului. Personalul care vorbește fără gesturi, notițe scrise sau materiale vizuale exclude vizitatorii surzi. Indicațiile vagi nu ajută vizitatorii nevăzători. A trata oamenii

ca și cum nu pot decide pentru ei înșiși, ca de exemplu, a te adresa însoțitorului unei persoane nevăzătoare, în loc de persoana respectivă, le ia demnitatea.

Lipsa unui plan de urgență pentru dizabilități senzoriale. Alarmerle de incendiu doar sonore lasă vizitatorii surzi neinformați. Hărțile de evacuare exclusiv vizuale lasă vizitatorii nevăzători fără îndrumare. Personalul care nu este instruit să acorde asistență vizitatorilor cu dizabilități senzoriale în situații de urgență agravează situația.

Bune practici în timpul vizitei

Creează o sosire primitoare. Desemnează personal la intrările accesibile. Instruiește personalul de la recepție să ofere ajutor cu respect. Oferă hărți tactile, hărți cu litere mari și bucle auditive la ghișee.

Proiectează navigarea pentru toate simțurile. Instalează benzi tactile spre zonele esențiale. Folosește semnalizare cu contrast ridicat și Braille. Oferă navigare audio prin aplicații de telefon.

Fă expozatele multisenzoriale. Oferă replici tactile și diagrame în relief. Asigură audiodescreri, subtitrări, transcrieri, opțiuni de limbaj mimico-gestual, dispozitive de ascultare asistată și etichete cu litere mari.

Suține autoreglarea senzorială. Stabilește ore de vizitare prietenoase senzorial, cu un număr redus de vizitatori și stimulare scăzută. Oferă căști, dispozitive de protecție auditivă și truse senzoriale, disponibile pentru împrumut. Creează o cameră liniștită, clar marcată. Instruiește personalul să recunoască și să răspundă suprasolicitării senzoriale. Pregătește-te pentru urgențe. Asigură-te că alarmerle includ atât sunet, cât și lumini intermitente. Instruiește personalul să ajute vizitatorii cu diferite dizabilități senzoriale în timpul evacuărilor. Exersați aceste proceduri în mod regulat.



Figura 3. La intrarea într-o expoziție, o ghidă îi prezintă unui vizitator cu vedere slabă un pliant tipărit cu caractere mari, ajutându-l să se orienteze în legătură cu conținutul expoziției înainte de începerea vizitei (Sursa: Apeirons, 2026). **Text alternativ:** O femeie cu păr lung, șaten, și ochelari, îmbrăcată cu un top în dungi și un hanorac închis la culoare, stă lângă un tânăr care poartă o cămașă în carouri roșii și negre, la intrarea într-un spațiu expozițional. Ea ține deschis un pliant tipărit cu text de mari dimensiuni, pe care îl privesc împreună. Bărbatul poartă ochelari închisi la culoare și ține în mână dreaptă un baston alb pliabil. În fundal, alți doi vizitatori intră în spațiu printr-o ușă.

Închiderea buclei: de ce contează feedback-ul

Feedback-ul este ceea ce transformă munca ta în domeniul accesibilității în ceva ce continuă să se îmbunătățească. Fără el, doar ghicești. Cu el, știi ce funcționează cu adevărat. Stabilește canale de feedback accesibile: formulare de comentarii cu litere mari și în Braille, sondaje online compatibile cu cititoarele de ecran, mesaje de revenire după vizită și conversații față în față. Analizează regulat feedback-ul și caută tipare. Dacă mai mulți vizitatori raportează aceeași problemă, repar-o. Fiecare ciclu aduce beneficii următorului vizitator și face lanțul mai puternic.

Punerea în practică: consolidarea Lanțului Accesibilității

Lista de verificare a strategiei de bază

1. Cartografiază călătoria vizitatorului și identifică verigile slabe. Parcurge călătoria vizitatorului din perspectiva unei persoane cu dizabilitate senzorială. Poate o persoană nevăzătoare să găsească informații pe site-ul tău? Poate o persoană surdă să facă o rezervare fără apel telefonic? Pot vizitatorii să se orienteze fără vedere sau auz? Notați fiecare barieră. Această hartă vă arată unde să vă concentrați.

2. Începe cu pași mici și construiește treptat. Nu ai nevoie de transformări radicale ale accesibilității pentru a începe. Alege o verigă slabă și repar-o prima. Poate fi site-ul, poate fi formarea personalului, poate fi o cameră liniștită. Micile reușite creează elan și arată echipei ce este posibil. Un plan perfect pe care nu vi-l puteți permite nu ajută pe nimeni.

3. Implică persoanele cu dizabilități senzoriale în procesul de co-creare Invită persoane nevăzătoare, surde și neurodivergente să testeze parcursul vizitatorului ca experți consultanți. Experiența lor de viață arată bariere pe care personalul nu le vede. Co-crearea înseamnă să lucrați împreună ca parteneri egali, nu doar să cereți opinii. Plătiți-le timpul, la fel cum ați plăti orice alt expert.

4. Măsoară ce contează. Urmărește progresul în moduri simple. Câți vizitatori cu dizabilități senzoriale au venit anul trecut, comparativ cu anul acesta? Câte plângeri ai primit și câte aprecieri? Remedierile făcute au rezolvat problemele semnalate de vizitatori? Nu puteți îmbunătăți ceea ce nu măsurați, dar nici nu aveți nevoie de sisteme complicate pentru a începe.

5. Menține bucla în mișcare. Accesibilitatea nu este niciodată finalizată. Citește feedback-ul regulat. Comunică schimbările pe care le faci, astfel încât vizitatorii să știe că opinia lor a contat. Creează un obicei de revizuire, poate o dată pe sezon sau o dată pe an. Fiecare ciclu consolidează lanțul și menține instituția receptivă.

Exemple în diferite contexte

Într-un muzeu: Pagina web de accesibilitate arată rutele de autobuz, fotografii ale intrării și exponatele care au audiodescriere. Personalul este instruit în conștientizarea dizabilității. Un voluntar îi întâmpină pe vizitatori la intrarea accesibilă. Expozițiile au modele tactile cu etichete Braille și audiodescriere printr-o aplicație de smartphone. Toate videoclipurile sunt subtitrate. Este disponibilă o cameră liniștită. Sondajele post-vizită ghidează îmbunătățirile.

Într-o bibliotecă: Catalogul online funcționează cu cititoare de ecran. Personalul ajută vizitatorii surzi folosind notițe scrise sau aplicații text-to-speech. O poveste socială cu fotografii arată cum se folosește clădirea. Orele liniștite au loc săptămânal. Formularele de feedback sunt disponibile în mai multe formate, inclusiv caractere mari și Braille.

Într-un centru cultural comunitar: Chiar și spațiile rurale mici își pot consolida lanțul. Postările de pe rețelele sociale includ informații despre accesibilitate. Semnele cu contrast ridicat și marcasele tactile ghidează vizitatorii. Personalul îi întâmpină pe vizitatori și întreabă despre nevoile lor. Evenimentele oferă locuri rezervate în față pentru vizitatorii cu deficiențe de auz sau de vedere și un colț liniștit în timpul întâlnirilor comunitare aglomerate. Vizitatorii fideli oferă feedback pentru îmbunătățiri sezoniere.

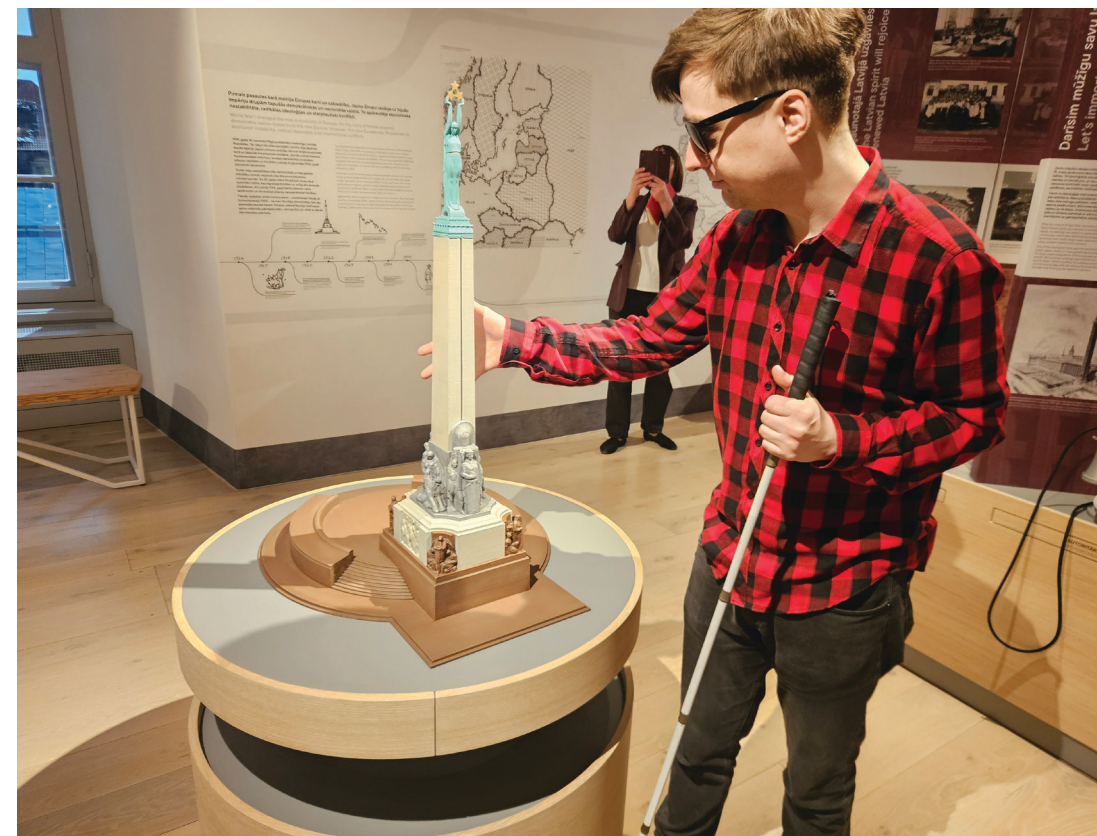


Figura 4. Un vizitator nevăzător explorează tactil o machetă la scară a Monumentului Libertății din Letonia în timpul expoziției, folosindu-și simțul tactil pentru a avea acces la un element de patrimoniu cultural care, în caz contrar, ar rămâne exclusiv vizual (Sursa: Apeirons, 2026).

Text alternativ: Un tânăr într-o cămașă în carouri roșii și negre stă lângă un soclu circular din lemn într-o sală de expoziție. Poartă ochelari închiși la culoare și ține un baston alb în mâna stângă, în timp ce întinde mâna dreaptă pentru a atinge un model detaliat la scară al Monumentului Libertății din Letonia. Modelul arată coloana înaltă, în vârful căreia se află figura Libertății ținând trei stele, și grupurile sculpturale de la bază. În spatele lui, panouri expoziționale în letonă și engleză afișează fotografii istorice și o hartă a Letoniei. Un alt vizitator face o fotografie în fundal.

Rezumat

Accesibilitatea este un lanț. Instituția ta culturală are trei etape: Decizie, Planificare și Vizită. Toate trei trebuie să fie accesibile. Dacă una eșuează, întreaga vizită eșuează.

Informația este fundația. O informație clară și accesibilă ajută în fiecare etapă. Asigură-te că site-ul tău funcționează cu cititoare de ecran și oferă detalii despre transport, facilități și servicii, în mai multe formate.

Cunoașterea așteptărilor reduce barierele. Oferă informații detaliate înainte de vizite. Descrie mediul senzorial. Oferă ghiduri pentru pre-vizită și povești sociale.

Personalul este la fel de important precum clădirea.

Personalul bine instruit și flexibil poate depăși bariere fizice.

Personalul nepregătit poate compromite o clădire altfel accesibilă.

Feedback-ul închide bucla. Ascultă vizitatorii cu dizabilități senzoriale. Schimbă-ți practicile pe baza a ceea ce îți spun. Acesta este singurul mod în care poți continua să te îmbunătățești.

Glosar

Lanțul Accesibilității

Etapele conectate ale unei vizite culturale: Decizie, Planificare și Vizită. Fiecare trebuie să fie accesibilă pentru ca întreaga experiență să reușească. Feedback-ul închide bucla.

Permis Albastru

Un permis european de parcare pentru persoanele cu dizabilități, care permite parcare în spații desemnate, aproape de intrări.

Ghid pentru dinainte de vizită

Un document care pregătește vizitatorii pentru o călătorie.

Include fotografii ale clădirii, descrieri ale procedurilor și informații senzoriale. Reduce anxietatea, mai ales pentru vizitatorii autiști.

Trusă senzorială (sau kit senzorial)

O colecție de instrumente pe care vizitatorii le pot împrumuta: căști antifonice, jucării antistres, ochelari de soare, dispozitive pentru reducerea zgomotelor. Ajută vizitatorii autiști sau cu particularități de procesare senzorială să-și autoregleze experiența.

Poveste socială

Un instrument pentru vizitatorii autiști, care folosește text simplu și fotografii pentru a descrie ce se va întâmpla în timpul unei vizite. Crește predictibilitatea și reduce anxietatea.

5. Ghidul WCAG (Linii directoare de accesibilitate a conținutului web)

Context

Bun venit în Capitolul 5. Această secțiune îți oferă strategii digitale esențiale, ca să faci instituțiile culturale, precum bibliotecile, teatrele și muzeele, cu adevărat incluzive. Pe măsură ce avansăm în era digitală, site-ul web și platformele online ale instituției tale devin adesea **„ușa de intrare digitală”**. Pentru persoanele cu dizabilități senzoriale (PwSD), aceste platforme sunt instrumentele principale prin care își planifică vizitele, cumpără bilete și se implică în expoziții virtuale, autonom și semnificativ.

Implementarea **Ghidului WCAG (Web Content Accessibility Guidelines)** nu este doar o sarcină tehnică, ci o cerință fundamentală pentru susținerea **Abordării bazate pe Drepturile Omului în domeniul Dizabilității**. Conform **Articolului 9 din Convenția ONU privind Drepturile Persoanelor cu Dizabilități (UNCRPD)**, accesul la tehnologia informației și comunicațiilor este un drept recunoscut al omului. Asigurând un acces echitabil, elimini, de fapt, barierele digitale care împiedică oamenii să participe la viața culturală în condiții de egalitate cu ceilalți.

Acest capitol este esențial și pentru conformitatea legală. În conformitate cu **Actul European privind Accesibilitatea (EAA)**

majoritatea serviciilor digitale au fost obligate să se adapteze și să respecte cerințe funcționale de accesibilitate până la 28 iunie 2025. Urmând acest ghid, te asiguri că resursele tale digitale respectă standardele de bază ale UE, concentrându-te în special pe reducerea barierelor pentru utilizatorii cu deficiențe vizuale, auditive și cognitive. Indiferent dacă ești curator, bibliotecar sau responsabil de comunicare, acest capitol te ajută să proiectezi spații digitale care îmbrățișează diversitatea umană ca standard de bază în design.

De ce accesibilitatea digitală este „ușa de intrare digitală” către cultură

În centrul acestui capitol se află **Modelul Social al Dizabilității**, care susține că dizabilitatea nu este o trăsătură inerentă a unei persoane, ci rezultatul interacțiunii dintre persoane cu deficiențe și barierele externe impuse de societate. În sfera digitală, aceste bariere includ site-uri inaccesibile, conținut nestructurat și lipsa suportului pentru tehnologii de asistență, iar acestea, practic, împiedică oamenii să aibă acces la participarea culturală. Adoptând **Ghidul WCAG**, instituțiile culturale își îndreaptă atenția **spre identificarea și eliminarea obstacolelor de mediu** care împiedică participarea deplină și eficientă a persoanelor cu dizabilități la viața societății.

Accesibilitatea digitală asigură că informația este disponibilă prin **mai mult de un canal senzorial**. De exemplu, oferind funcția text-în-vorbire pentru utilizatorii nevăzători sau subtitrări pentru utilizatorii surzi, reduci barierele în recepția vizuală sau auditivă și **evii suprasolicitarea senzorială**.

Abordarea bazată pe drepturile omului

Accesul la informație este un drept recunoscut al omului, conform **Articolului 9 din Convenția ONU privind Drepturile Persoanelor cu Dizabilități (UNCRPD)**. Această convenție obligă toate statele semnatare, inclusiv UE și statele membre, să ia măsuri adecvate pentru a asigura accesul persoanelor cu dizabilități la tehnologiile informației și comunicațiilor (TIC). Accesibilitatea digitală este un „facilitator” esențial al drepturilor, autonomiei și egalității, permițând utilizatorilor să găsească, să înțeleagă și să folosească resursele culturale în mod independent.

Mandatul legal european (EAA)

Trecerea de la o „bună practică” la o cerință legală este consolidată prin **Actul European privind Accesibilitatea (Directiva 2019/882)**. EAA armonizează cerințele de accesibilitate la nivelul UE, vizând în special serviciile digitale, precum comerțul electronic și comunicațiile electronice. Începând cu **28 iunie 2025**, numeroase produse și servicii digitale, precum comerțul electronic, serviciile bancare, transportul, telecomunicațiile, serviciile mass-media audiovizuale și anumite echipamente hardware, trebuie să respecte aceste cerințe funcționale. Pentru instituțiile culturale, asta înseamnă că asigurarea unor platforme digitale ușor de înțeles și de perceput prin mai mult de un canal senzorial nu mai este opțională, este o obligație legală.

Autonomia digitală în sectorul cultural

Pentru un vizitator cu dizabilități, site-ul web reprezintă adesea „ușa de intrare digitală” către un muzeu, o bibliotecă sau un teatru. Dacă această „ușă digitală” este „blocată” de bariere tehnice, persoanele cu dizabilități își pierd autonomia și sunt nevoite să apeleze la alții

pentru sarcini de bază, precum planificarea vizitelor, cumpărarea biletelor sau accesarea expozițiilor virtuale, în mod independent. Respectând standardele WCAG (2.2), spațiile culturale depășesc accesul fizic de bază, oferind o experiență holistică și incluzivă, care îmbrățișează diversitatea umană ca standard de proiectare de bază.



Figura 1. O persoană accesează site-ul web al unui muzeu de pe un computer desktop (Sursa: imagine generată cu ajutorul inteligenței artificiale, creată de proiectul SenseAble Culture în scop ilustrativ, 2026). **Text alternativ:** O persoană în scaun rulant, vizibil frustrată, nu reușește să cumpere online bilete pentru muzeu din cauza unui site web inaccesibil.

Designul Universal și incluziunea senzorială

Acest capitol își fundamentează strategiile digitale pe abordarea Designului Universal (DU), care urmărește proiectarea unor produse și medii utilizabile de toți oamenii, în cea mai mare măsură posibilă, fără a fi nevoie de adaptare. Aplicând Designul Centrat pe Om (HCD), instituțiile culturale se asigură că nevoile reale ale persoanelor cu dizabilități, și în special ale celor cu dizabilități senzoriale, sunt în centrul procesului de proiectare a mediului digital, de la început până la sfârșit.

Principiile POUR: Cei patru piloni ai incluziunii digitale (POUR)

Pentru a fi cu adevărat accesibilă, platforma ta digitală trebuie construită pe o bază solidă. Ghidul WCAG 2.2 și EAA organizează toate cerințele de accesibilitate în jurul a patru principii fundamentale: Perceptibil, Operabil, Inteligibil și Robust, cunoscute sub acronimul POUR. Aceste principii nu sunt simple bife tehnice, ci standardele care permit persoanelor cu dizabilități senzoriale (PwSD) să navigheze colecțiile muzeului tău, să rezerve bilete de teatru sau să acceseze arhivele bibliotecii, în condiții de egalitate cu ceilalți.

1. Perceptibil: informația trebuie să poată fi văzută sau auzită

Principiul perceptibilității înseamnă că utilizatorii trebuie să poată identifica informația și componentele interfeței, folosind simțurile pe care le au la dispoziție. Pentru instituțiile culturale, asta înseamnă că nu te poți baza pe un singur canal senzorial, așa cum ar fi vederea, pentru a transmite conținut esențial.

- **Alternative de text:** oferă text alternativ (alt-text) pentru tot conținutul non-text, precum imagini ale artefactelor istorice sau afișe promoționale, astfel încât cititoarele de ecran să le poată „citi” cu voce tare utilizatorilor nevăzători.
- **Opțiuni multisenzoriale:** informația ar trebui să fie disponibilă în mai mult de un format. De exemplu, dacă publici un videoclip cu un tur al galeriei, ar trebui să incluzi subtitrări pentru utilizatorii surzi și audiodescrieri pentru cei nevăzători.
- **Adaptabilitate și distinctivitate:** designul site-ului tău ar trebui să permită utilizatorilor să modifice modul de prezentare. De exemplu, mărirea fontului (minimum 12pt) sau alegerea

unor scheme de culoare cu contrast ridicat, utile persoanelor cu deficiențe de vedere. Culoarea nu ar trebui niciodată să fie singurul mod de a comunica o informație, cum ar fi utilizarea textului scris cu roșu pentru a indica o eroare.

2. Operabil: interfața trebuie să fie utilizabilă

Operabilitatea asigură că oricine poate naviga prin „ușa de intrare digitală”, indiferent de modul în care interacționează cu tehnologia. Multe persoane cu dizabilități senzoriale folosesc tehnologii de asistență, în loc de un mouse tradițional, așa că site-ul tău trebuie să se adapteze acestor instrumente.

- **Accesibilitate prin tastatură:** fiecare parte a site-ului tău, de la meniul de navigare, până la formularele de rezervare a biletelor, trebuie să poată fi operată exclusiv prin tastatură. Acest lucru este esențial pentru utilizatorii cu deficiențe motorii sau pentru cei care folosesc navigare vocală.
- **Timp suficient:** oferă utilizatorilor timp adecvat pentru a citi conținutul sau a finaliza sarcinile. Evită sesiunile care expiră repede și care ar putea frustra pe cineva care are nevoie de mai mult timp pentru a procesa informații vizuale sau auditive.
- **Navigare sigură:** pentru a proteja utilizatorii cu sensibilități fotosensibile, evită elementele de design care licăresc sau clilesc de mai mult de trei ori pe secundă, întrucât pot declanșa convulsii.

3. Inteligibil: conținutul trebuie să fie clar

A fi „inteligibil” înseamnă că atât informația de pe site-ul tău, cât și modul în care acesta funcționează trebuie să fie clare pentru utilizator. Consecvența este esențială pentru utilizatorii cu dizabilități senzoriale și cognitive, care se pot simți copleșiți de structuri complexe.

- **Text lizibil:** folosește un limbaj simplu și un font clar, fonturi sans-serif (precum Verdana), pentru a face conținutul ușor de citit. Orice jargon tehnic legat de artă sau istorie ar trebui explicat clar.
- **Predictibilitate:** meniurile de navigare ar trebui să apară în aceeași ordine relativă pe toate paginile. Când un utilizator apasă un buton, rezultatul ar trebui să fie exact cel așteptat, prevenind confuzia sau erorile accidentale.
- **Asistență la completare:** dacă un utilizator greșește la completarea unui formular, ca de exemplu, omite un câmp atunci când se înscrie pentru un permis de bibliotecă, site-ul tău ar trebui să ofere mesaje de eroare clare și descriptive, care explică cum poate fi remediată problema.

4. Robust: compatibilitate cu tehnologiile viitoare

Un site robust este unul care poate fi interpretat în mod fiabil de o gamă largă de „agenți utilizatori”, inclusiv tehnologii de asistență actuale și viitoare.

- **Maximizarea compatibilității:** asigură-te că structura de cod a site-ului tău (HTML) este curată și standard. Astfel, instrumente precum cititoarele de ecran, afișajele Braille și software-urile de mărire pot funcționa fără probleme cu conținutul tău.
- **Susținerea autonomiei:** respectând robustețea, te asiguri că persoanele cu dizabilități senzoriale nu trebuie să se bazeze pe un dispozitiv specific și costisitor pentru a accesa cultura instituției tale. Ele pot folosi instrumentele care funcționează cel mai bine pentru nevoile lor individuale.

Pași simpli pentru accesibilitate digitală și incluziune

În calitate de curator de muzeu, bibliotecar sau manager de teatru, conformarea cu Actul European privind Accesibilitatea poate părea descurajantă. Totuși, accesibilitatea „prin design” înseamnă, adesea, mici ajustări, cu costuri reduse, care îmbunătățesc semnificativ experiența pe site, pentru toți vizitatorii tăi. Iată cum poți trece de la teoria abstractă la implementarea practică, chiar de azi.

Ajustări vizuale: contrast și descrieri

Prioritate ta este să te asiguri că întreg conținutul vizual al site-ului instituției tale poate fi perceput de toată lumea, inclusiv de cei cu deficiențe de vedere sau daltonism.

- **Verifică-ți contrastul:** Nu te baza niciodată exclusiv pe culoare pentru a transmite informații (de exemplu, „apasă butonul roșu”). Folosește instrumente gratuite precum colourcontrast.cc sau WebAIM Contrast Checker, pentru a te asigura că textul tău iese în evidență. Urmărește un raport minim de contrast de 4,5:1 pentru text normal. Cu cât diferența de luminozitate dintre text și fundal e mai mare, cu atât raportul de contrast e mai bun.

Verificator de Contrast

[Acasă](#) > [Resurse](#) > Verificator de Contrast

Prim-plan

Valoare Hex

000000

Selector de Culoare

Alfa

1

Luminozitate

Fundal

Valoare Hex

FFFFFFFF

Selector de Culoare

Luminozitate

Raport de Contrast

21:1

[permalink](#)

Text Normal

WCAG AA: Trece

WCAG AAA: Trece

Vulpea maro sare peste câinele leneș.

Figura 2. Instrument pentru verificarea contrastului culorilor (Sursa: WebAIM Contrast Checker, captură de ecran realizată în scop educațional, accesată la 27 februarie 2026).
Text alternativ: Un instrument de verificare a contrastului culorilor afișează un scor perfect de 21:1, care îndeplinește toate standardele de accesibilitate.

- **Folosește textul alternativ:** Pentru fiecare imagine a unui artefact sau afiș, ai nevoie de text alternativ. Evită expresii precum „imagine cu” sau „fotografie cu”, deoarece cititorul de ecran știe deja că e o imagine. În schimb, descrie contextul. Pentru un vas din teracotă, descrie textura și forma. Pentru o fotografie de marketing, concentrează-te pe acțiune, de exemplu „un copil pictând în holul muzeului”. Termină mereu descrierea cu un punct, ca cititorul de ecran să facă o pauză naturală.



Figura 3. Copil implicat într-o activitate de pictură într-un spațiu educațional al muzeului (Sursa: imagine generată cu ajutorul inteligenței artificiale, creată de proiectul SenseAble Culture în scop ilustrativ, 2026). **Text alternativ:** Un copil mic pictează pe o pânză de mari dimensiuni într-un spațiu deschis de relaxare al muzeului, înconjurat de cutii cu vopsele așezate pe podea.

Ajustări de interacțiune: tastatură și multimedia

Mulți dintre vizitatorii tăi pot răsfoi arhiva sau pot rezerva bilete fără să folosească mouse-ul.

- **Testul „Tab”:** Lasă mouse-ul deoparte și încearcă să navighezi site-ul folosind doar tasta Tab. Vezi unde te afli? Trebuie să existe un indicator vizibil de focalizare (de obicei, un chenar sau un contur colorat) care urmărește „saltul” tău prin pagină. Dacă focalizarea dispare, vizitatorii care folosesc tastatura se pierd.

- **Multimedia simplă:** Dacă ai un videoclip cu un spectacol sau un tur virtual, nu ai nevoie de software scump pentru transcrieri. Oferirea unei transcrieri complete, în format text, a dialogului și a sunetelor cheie este o soluție eficientă și ieftină pentru a-i ajuta atât pe vizitatorii surzi, cât și pe cei care preferă să citească decât să vizioneze.

Standardele „ușor de citit”

În sectorul cultural european, accesibilitatea cognitivă este la fel de importantă ca accesul fizic. Gândește-te la un muzeu: rampele și lifturile asigură accesul fizic. Dar accesul la informație? Accesibilitatea cognitivă asigură faptul că toată lumea poate înțelege și interacționa cu conținutul tău online, care este la fel de importantă ca o rampă pentru scaune cu rotile.

Ce este limbajul simplu (Plain Language)?

Este un mod de a scrie direct, clar și respectuos. Ajută toți vizitatorii, inclusiv:

- Turiști.
- Persoane neurodivergente (de exemplu, persoane din spectrul autist).
- Persoane cu dizabilități de învățare.
- Pe oricine se simte obosit sau copleșit.

Cum folosești limbajul simplu: trei reguli simple

- 1. Folosește propoziții scurte.** Sparge ideile complexe în pași mici, deoarece sunt mai ușor de urmărit.
- 2. Folosește verbe active.** Spune „Artistul a creat această lucrare”, nu „Această lucrare a fost creată de artist”. Este mai direct.
- 3. Explică imediat cuvintele dificile.** Dacă folosești un termen precum „clarobscur”, adaugă imediat o definiție simplă: „...adică folosirea unor contraste puternice de lumină și umbră”.

Dreptul de a înțelege este un drept fundamental. Folosirea limbajului simplu elimină barierele. Asigură-te că fiecare vizitator, indiferent de experiență sau abilități, se poate conecta cu colecțiile, poveștile și ideile tale (online sau offline). Când faci informația ușor de citit, nu ajuți doar câțiva oameni, crezi un spațiu mai primitiv și incluziv pentru toată lumea.

Strategii de implementare, soluții și planuri de acțiune

Un cadru practic de evaluare în trei pași, pentru accesibilitatea digitală a site-ului tău

Nu trebuie să fii specialist web ca să începi auditarea site-ului instituției tale. Urmează acest traseu simplu:

Pasul 1: Audit automatizat. Rulează site-ul tău prin instrumente gratuite, precum extensia WAVE (de la WebAIM). Acestea vor semnaliza instant, de exemplu, textul alternativ lipsă sau erorile de contrast.

Pasul 2: Simulare manuală. Petrece 10 minute navigând site-ul cu un cititor de ecran gratuit, precum NVDA (Non Visual Desktop Access) pentru Windows sau VoiceOver pentru Mac (apăsând Command-F5), sau folosind doar tastatura. Vei observa rapid erori logice pe care instrumentele automate le ratează.

Pasul 3: Feedback centrat pe utilizator. Cel mai eficient mod de a identifica barierele este implicarea persoanelor cu dizabilități în procesul de testare. Colaborează cu asociații locale de profil pentru a strânge feedback real despre sistemele tale de rezervare

și expozițiile virtuale. Principiul „Nimic despre noi, fără noi” rămâne standardul de aur.

Prin integrarea acestor mici schimbări încă de acum, te asiguri că site-ul instituției tale nu este doar conform din punct de vedere legal, ci și cu adevărat primitiv pentru toată lumea.

De la audit la acțiune: planul tău de implementare

Finalizarea unui audit de accesibilitate îți oferă o listă de probleme. Pasul următor este să le rezolvi. Acest plan de acțiune se concentrează pe două strategii esențiale, cu impact ridicat, care abordează atât accesibilitatea tehnică, cât și cea cognitivă:

1. Adoptă o abordare „text mai întâi” pentru tot conținutul.

Asigură-te că fiecare informație are o bază clară, în format text:

- ▶ Scrie text alternativ descriptiv pentru toate imaginile relevante.
- ▶ Oferă subtitrări corecte și transcrieri complete pentru tot conținutul audio și video.
- ▶ Folosește etichete text alături de pictograme.
- ▶ Asigură-te că toate funcțiile interactive sunt descrise în text.

2. Aplică regula „Limba simplă și structură clară” la tot conținutul digital. Rescrie și structurează conținutul online astfel încât să fie înțeles din prima lectură:

- ▶ Folosește vocea activă și propoziții scurte.
- ▶ Definește imediat jargonul.
- ▶ Organizează conținutul cu titluri clare, marcatori și spațiu suficient.
- ▶ Folosește elemente vizuale care susțin textul, nu îl înlocuiesc.

Cum facem informația clară? Folosim limbaj simplu (Plain Language). Așa cum s-a menționat în subsecțiunea anterioară, limbajul simplu

este o modalitate de scriere directă și ușor de citit. Nu este „simplificat excesiv”. Este respectuos și clar.

Acestea sunt principalele reguli

1. Folosește propoziții scurte.

În loc de: „Artistul, care a fost profund influențat de tulburările politice de la începutul secolului al XX-lea, a dezvoltat un stil caracterizat prin forme fragmentate și o paletă cromatică discretă”. Încearcă: „Artistul a trăit într-o perioadă de mari schimbări politice. Acest lucru i-a influențat munca. Stilul său folosește forme fragmentate și culori pale”.

2. Folosește verbe active.

În loc de: „Sculptura a fost creată de artist în 1952”. Încearcă: „Artistul a creat această sculptură în 1952”.

3. Evită jargonul.

Jargonul presupune cuvinte speciale cunoscute doar de experți. Dacă trebuie să folosești un termen complex, explică-l imediat. În loc de: „Acesta este un exemplu fin de chiaroscuro”. Încearcă: „Această pictură folosește chiaroscuro. Asta înseamnă că artistul a folosit lumini puternice și umbre adânci pentru a crea dramă”.

4. Structurează conținutul clar.

Folosește titluri și subtitluri (ca în acest text). Folosește liste cu puncte pentru enumerări. Lasă suficient spațiu alb. Nu aglomera textul.

5. Susține textul cu elemente vizuale.

Folosește pictograme clare lângă informațiile importante (de exemplu, un scaun cu roțile pentru accesibilitate sau un ceas pentru programul de vizitare).

Folosește imagini și diagrame simple și utile pentru a explica idei.

De ce contează acest lucru?

Acești pași simpli țin de respect. Ei asigură că toată lumea poate folosi și înțelege site-ul tău.

Un contrast bun al culorilor și navigarea cu tastatura ajută persoanele care:

- ▶ au vedere slabă sau sunt daltoniste.
- ▶ folosesc tastatura în loc de mouse.

Limbajul clar și simplu ajută persoanele care:

- ▶ sunt neurodivergente (de exemplu, persoane autiste).
- ▶ au o dizabilitate de învățare.
- ▶ nu sunt fluente în limbă.
- ▶ sunt obosite sau grăbite.

Când le folosești pe ambele, elimini barierele. Creezi o experiență unică, accesibilă tuturor. Site-ul tău devine un instrument util, nu o ușă încuiată. Arăți că fiecare vizitator este binevenit aici, indiferent cum vede, se mișcă sau gândește.

Rezumat

Acest capitol te ajută să-ți faci site-ul și conținutul digital accesibile. Accesul digital este un drept al omului și o obligație legală, conform Actului European privind Accesibilitatea, începând cu anul 2025.

Concluzii-cheie:

Site-ul tău este o „ușă de intrare digitală”. Pentru persoanele cu dizabilități senzoriale, este instrumentul principal pentru a planifica o vizită, a cumpăra un bilet sau a explora o expoziție. Dacă nu este accesibil, le închizi ușa.

Urmează cele patru principii POUR. Conținutul tău digital trebuie să fie:

- Perceptibil (disponibil în mai mult de un fel, precum text și sunet).
- Operabil (utilizabil cu tastatura, nu doar cu mouse-ul).
- Inteligibil (scris într-un limbaj clar, simplu).
- Robust (funcționează cu tehnologiile de asistență actuale și viitoare).

Începe cu pași simpli. Nu trebuie să fii expert. Verifică contrastul de culoare, scrie descrieri bune ale imaginilor (text alternativ), asigură-te că navigarea cu tastatura funcționează și oferă transcrieri pentru videoclipuri.

Folosește cadrul în 3 pași:

Pasul 1: folosește instrumente automate gratuite pentru a găsi erori.

Pasul 2: testează-ți singur site-ul, cu tastatura sau un cititor de ecran.

Pasul 3: obține feedback direct de la persoane cu dizabilități, experiența lor este cel mai bun ghid.

Folosește un limbaj simplu. Scrie propoziții scurte, folosește verbe active și explică termenii dificili. Scrisul clar ajută pe toată lumea, inclusiv turiști, persoane neurodivergente și persoane cu dizabilități de învățare.

Urmând acești pași, treci dincolo de simpla conformitate legală. Creezi un spațiu digital primitiv, unde toată lumea din comunitatea ta poate participa independent și cu demnitate.

Glosar

Text alternativ (Alt-Text)

O descriere scrisă, concisă, atașată unei imagini online. Software-ul de citire pe ecran citește cu voce tare această descriere pentru persoanele nevăzătoare sau cu deficiențe de vedere. Un text alternativ bun descrie scopul sau detaliile-cheie ale imaginii.

Limbaj simplu (Plain Language)

Un mod de a scrie direct, clar și ușor de înțeles din prima lectură. Folosește propoziții scurte, verbe active și definește orice termen complex. Nu este o „simplificare excesivă” și este respectuos și incluziv.

Cititor de ecran (Screen Reader)

Software de asistență folosit în principal de persoanele nevăzătoare sau cu deficiențe de vedere. Convertește textul și alte elemente de pe ecran (precum butoanele și imaginile cu text alternativ) în vorbire sintetizată sau Braille.

Text-în-vorbire (Text-to-Speech, TTS)

Un tip de tehnologie de asistență care citește cu voce tare textul digital. Este adesea o funcție inclusă în cititoarele de ecran, dar e folosit și ca instrument independent, pentru a ajuta persoanele cu dislexie, deficiențe de vedere sau alte dificultăți de citire.

WCAG (Liniile directoare de accesibilitate a conținutului web)

Setul internațional de standarde tehnice pentru a face conținutul web accesibil persoanelor cu dizabilități. Ghidul se bazează pe cele patru principii POUR. Actul European privind Accesibilitatea (EAA) face referire la aceste standarde.

Design Universal (DU)

Designul produselor, mediilor și serviciilor, conceput pentru a fi utilizabil de toți oamenii, în cea mai mare măsură posibilă, fără a fi nevoie de adaptare. În accesibilitatea digitală, înseamnă construirea unor site-uri care funcționează pentru toată lumea, încă de la început.

6. Narațiunea multisenzorială și designul expozițional

Context

Muzeele, galeriile de artă și bibliotecile sunt spații publice importante. Sunt locuri unde oamenii pot învăța, reflecta și se pot simți parte a unei vieți culturale comune. Te ajută să înțelegi obiecte, povești, tradiții și idei care modelează comunitățile, dar și creează oportunități de dialog, curiozitate și conexiune. Tocmai de aceea, cultura ar trebui să fie deschisă tuturor, fără bariere.

Urmând obiectivele Ghidului Culture for All, acest capitol își propune să crească gradul de conștientizare cu privire la accesibilitate și să arate că incluziunea nu este o caracteristică suplimentară, ci o parte de bază a unei practici muzeale solide. Te încurajăm să te gândești cu atenție la nevoile tuturor vizitatorilor, inclusiv ale persoanelor cu dizabilități senzoriale, ale persoanelor în vârstă, ale copiilor și ale oricui ar putea avea nevoie de informații mai clare, de o orientare mai bună sau de sprijin suplimentar în timpul vizitei.

Atunci când o expoziție este proiectată ținând cont de nevoile persoanelor cu deficiențe senzoriale, devine mai bună pentru toată lumea. Informația clară, folosirea atentă a spațiului și designul accesibil îi ajută pe vizitatori să se simtă mai confortabil, mai încrezători și mai bineveniți.

Crearea unui astfel de tip de experiență începe cu personalul muzeului. Curatorii, designerii, educatorii, personalul de la recepție

și ghizii de sală au, toți, un rol important. Ei trebuie să înțeleagă barierele cu care se pot confrunta unii vizitatori și să colaboreze pentru a le elimina, cu grijă și respect.

Ce înseamnă narațiunea și designul multisenzorial?

Narațiunea și designul multisenzorial înseamnă că o expoziție ar trebui înțeleasă prin mai mult de un canal senzorial. Vizitatorii nu ar trebui să se bazeze doar pe văz, ci ar trebui să poată urmări povestea prin sunet, atingere, text clar și orientare spațială simplă. Această abordare pornește de la o idee simplă: oamenii experimentează lumea în feluri diferite. Unii vizitatori folosesc, în principal, văzul pentru a înțelege informația. Alții se bazează mai mult pe auz, atingere, mișcare sau o combinație de simțuri. Când muzeele recunosc acest lucru încă din primele etape de proiectare, creează expoziții mai ușor de parcurs.

Acest lucru este deosebit de important pentru persoanele cu dizabilități senzoriale. Un vizitator nevăzător sau cu deficiențe de vedere ar putea avea nevoie de atingere, audiodescriere și un traseu clar prin spațiu. Un vizitator surd sau hipoacuzic ar putea avea nevoie de subtitrări, transcrieri, sprijin în limbaj mimico-gestual și indicii vizuale puternice. Un vizitator cu particularități de procesare senzorială ar putea avea nevoie de zone mai liniștite, mai puține efecte bruște și mai mult control asupra sunetului, luminii sau interacțiunii. Designul multisenzorial ajută muzeele să răspundă practic acestor nevoi diferite. Nu este o caracteristică suplimentară, care poate fi adăugată după ce expoziția e gata.

Această abordare este strâns legată de Designul Universal. Designul Universal înseamnă proiectarea spațiilor, serviciilor și informației, astfel încât cât mai mulți oameni posibil să le poată folosi încă de la început. În muzee, asta înseamnă identificarea barierelor din timp și reducerea lor înainte de deschiderea expoziției, dar și ajutarea vizitatorilor să se miște prin spațiu cu independență, confort și

demnitate. Ar trebui să poată urmări povestea și să folosească instrumentele disponibile fără dificultăți inutile. Acest lucru este, de asemenea, în concordanță cu principiile actuale europene privind accesibilitatea, care susțin furnizarea informațiilor prin mai multe canale. În practică, aceasta înseamnă oferirea de alternative clare, în locul unui singur mod fix de accesare a conținutului.

În practica muzeală, narațiunea sau povestirea multisenzorială înseamnă să oferi vizitatorilor mai mult de un mod de a accesa același conținut. De exemplu, o etichetă de perete poate fi însoțită de o variantă audio, o sculptură poate fi explorată prin atingere și descriere vorbită, iar o instalație sonoră poate include subtitrări și o transcriere. Un traseu poate fi susținut și de o hartă în relief, semnalizare clară și îndrumarea personalului. Scopul este să ajuți cât mai mulți vizitatori să înțeleagă expoziția în moduri diferite, în ritmul lor.

Povestirea multisenzorială îmbunătățește și designul general al expoziției. Aceasta încurajează personalul muzeului să se gândească mai atent la organizare, claritate și flux senzorial. Vizitatorii trebuie să știe de unde să înceapă, unde să meargă apoi și unde pot face o pauză. Elementele tactile ar trebui amplasate la o înălțime accesibilă. Punctele audio ar trebui să fie ușor de găsit. Informațiile importante ar trebui să fie scurte, clare și disponibile în mai mult de un format. Aceste alegeri susțin accesibilitatea, dar fac și vizita mai ușoară și mai captivantă pentru toată lumea.

În acest fel, povestirea și designul multisenzorial nu țin doar de accesibilitate. Ele țin și de o comunicare mai bună, de o folosire mai bună a spațiului și de o experiență mai bună pentru vizitatori. Când muzeele folosesc mai mult de un canal senzorial și planifică expoziția cu atenție, ele creează spații mai clare, mai bogate și mai incluzive pentru toți.

Dincolo de văz: integrarea elementelor tactile și auditive

Nu ar trebui să proiectezi o expoziție doar pentru văz. Ar trebui să o proiectezi astfel încât vizitatorii să poată urmări povestea prin atingere, sunet, text și o orientare spațială clară. O regulă de bază a accesibilității este să oferi informația prin mai mult de un canal senzorial. Asta înseamnă că vizitatorii ar trebui să aibă mai mult de o cale pentru a ajunge la același conținut. Dacă un canal senzorial nu este disponibil sau este dificil pentru un vizitator, altul ar trebui să sprijine accesul.

Această abordare nu înseamnă să adaugi multe efecte în fiecare sală, înseamnă ca fiecare parte importantă a expoziției să ofere cel puțin două moduri de a fi înțeleasă. De exemplu, poți combina un text scurt de perete cu varianta audio, o copie tactilă cu o descriere vorbită, sau sunet cu subtitrări și transcriere. Scopul este simplu: fiecare vizitator ar trebui să poată ajunge la povestea principală, chiar dacă un canal senzorial nu funcționează pentru el.

Ar trebui să începi cu designul spațial al expoziției. O experiență senzorială clară începe cu un traseu clar. Vizitatorul trebuie să înțeleagă unde să înceapă, unde să meargă în continuare și unde se poate opri și odihni. La intrare, oferă un punct simplu de orientare, care poate include o hartă, o explicație scurtă a traseului și informații despre zonele cu sunet puternic, lumină intensă, miros, puncte tactile sau activitate interactivă. Dacă e posibil, oferă două opțiuni de traseu: unul calm și unul standard, care oferă vizitatorilor mai mult control asupra nivelului de stimulare dorit. Punctele audio ar trebui amplasate predictibil, ca vizitatorii să nu fie nevoiți să le caute. Este util și să plasezi puncte de odihnă între părțile mai intense ale expoziției. Hărțile senzoriale sunt un instrument practic și cu costuri reduse pentru acest tip de planificare și ajută vizitatorii

să se pregătească pentru vizită și personalul să comunice simplu fluxul senzorial al spațiului (Cieslik 2024).

Persoanele cu dizabilități senzoriale nu ar trebui implicate doar în etapa de testare. Ar trebui să le implici de la început, ca și co-creatori. Cere-le să ajute la analiza traseului, să testeze prototipurile și să decidă ce informație e esențială. Buna practică în designul accesibil este să implici utilizatorii finali devreme și pe tot parcursul procesului. În proiectele muzeale, designul participativ înseamnă că aceștia nu sunt simpli testeri, ci participanți activi la analiza nevoilor și la propunerile de design (EBU good practice for accessibility 2021-2022; EIDD Stockholm Declaration).

Poți face acest lucru chiar și cu un buget mic. Începe cu câteva puncte de contact puternice, în loc de multe instalații costisitoare. Folosește mostre de materiale, carduri în relief, hărți cu linii în relief, replici realizate manual și fișiere audio accesibile pe telefoanele vizitatorilor, prin coduri QR. Hărțile tactile simple pot fi realizate cu sfoară, lipici și alte materiale texturate. Folosește imprimarea 3D atunci când ai deja acces la o imprimantă sau la un partener local și ai nevoie de copii repetate. Folosește replici realizate manual atunci când textura și senzația materialului contează cel mai mult. În ambele cazuri, cere co-creatorilor nevăzători sau cu deficiențe de vedere să testeze rezultatul înainte de instalare.

Așa cum arată diagrama „Povestire Multisenzorială Holistică”, expoziția folosește cinci canale senzoriale. Văzul include text mare și contrast ridicat. Sunetul include audiodescriere și volum reglabil. Atingerea include modele tactile, replici și hărți în relief. Mirosul include exemple de arome și materiale naturale. Gustul include experiențe de degustare în condiții de siguranță. Împreună, aceste

canale îmbunătățesc accesul și ajută la crearea unei expoziții mai incluzive și mai captivante.



Figura 1. Diagramă care ilustrează o abordare multisenzorială holistică a interpretării muzeale și a implicării vizitatorilor (Sursa: imagine generată cu ajutorul inteligenței artificiale, creată de proiectul SenseAble Culture în scop ilustrativ, 2026). **Text alternativ:** Infografic care ilustrează o abordare holistică, bazată pe povestire multisenzorială, într-un muzeu. În centru, un ansamblu expozițional de muzeu, cu o sculptură, o pictură și un panou informativ, este înconjurat de cinci canale senzoriale: văzul, auzul, atingerea, mirosul și gustul. Fiecare canal este reprezentat printr-un pictogramă și prin exemple de elemente de accesibilitate, inclusiv text cu caractere mari și contrast ridicat pentru vedere; descriere audio și volum reglabil pentru auz; machete tactile, reproduceri și hărți tactile pentru atingere; experiențe olfactive sigure pentru miros; și experiențe de degustare sigure pentru gust. Un mesaj aflat în partea de jos încurajează utilizarea a cel puțin două modalități senzoriale pentru a îmbunătăți accesibilitatea și implicarea vizitatorilor.

Proiectarea pentru autoreglare senzorială și evitarea suprasolicitării

Ar trebui să gândești un spațiu de autoreglare senzorială încă din prima schiță de design, nu la finalul proiectului. O vizită la muzeu ar trebui să fie primitoare, clară și gestionabilă pentru toți vizitatorii. Prea multă lumină, zgomot, mișcare, miros sau activitate vizuală pot face o expoziție stresantă și acest lucru poate afecta vizitatorii autiști, persoanele cu particularități de procesare senzorială, persoanele cu dizabilități senzoriale, vizitatorii în vârstă, copiii și mulți alți oameni. Un design senzorial bun nu ajută doar un singur grup, ci îmbunătățește vizita pentru toată lumea (European Accessibility Act).

Un prim pas practic este să te gândești la fluxul senzorial pe parcursul întregii expoziții. Vizitatorii ar trebui să poată înțelege traseul cu ușurință și să simtă că au un anumit control asupra propriei experiențe. Una dintre cele mai simple și mai accesibile soluții este o hartă senzorială, poate fi o hartă tipărită, un panou de perete sau o variantă digitală. Ar trebui să arate unde este stimularea ridicată, unde este scăzută și unde vizitatorii pot sta jos, se pot odihni sau pot schimba traseul.

Pentru a integra autoreglarea senzorială în designul expozițional, include câteva măsuri clare:

- **Oferă un loc de odihnă.** Vizitatorii ar putea avea nevoie de un loc liniștit unde să facă o pauză și să-și revină. Nu trebuie să fie mare sau costisitor. Poate fi un colț liniștit, o zonă cu bănci sau o cameră separată. Important este să fie ușor de găsit și de folosit. Marchează-l clar pe harta senzorială și prin semnalizare vizibilă. Așează-l aproape de zonele cu stimulare ridicată. Adaugă scaune simple și informații clare, astfel încât vizitatorii să știe că se pot odihni acolo.
- **Mentține sunetul, lumina și mirosul la niveluri moderate, ori de câte ori e posibil.** Evită schimbările bruște de lumină, zgomotul de fundal repetitiv și efectele care pornesc fără avertisment. Dacă o instalație include sunet puternic, imagini intermitente, miros intens sau vibrații, anunță vizitatorii înainte să intre în acea zonă. O scurtă avertizare la intrare, pe hartă și pe etichetă îi poate ajuta pe vizitatori să se pregătească și să decidă dacă doresc să continue.
- **Permite vizitatorilor să-și ajusteze propria stimulare senzorială, oricând.** De exemplu, lasă-i să schimbe volumul, să pună pauză la audio, să schimbe piese sau să aleagă dacă activează sunet, miros sau efecte digitale. Controlul utilizatorului nu este o opțiune suplimentară, este o măsură de accesibilitate de bază. Când oamenii își pot alege propriul ritm și nivelul de

stimulare, se pot implica mai încrezător și pentru mai mult timp (Avni et alii 2025).

- **Nu ai nevoie de un buget mare pentru a oferi un sprijin util.** Poți împrumuta căști care reduc zgomotul sau antifonice, poți oferi huse de unică folosință pentru căști, poți susține folosirea dispozitivelor personale și poți pregăti mici kituri senzoriale. Aceste kituri pot include obiecte simple și accesibile, precum folii colorate, jucării antistres sau carduri de traseu clare. Ține-le la intrare sau la biroul de informații și explică clar cum pot fi împrumutate.
- **Instruiește personalul de primire.** Personalul ar trebui să învețe cum să răspundă respectuos și calm și cum să întrebe vizitatorii de ce sprijin au nevoie. Ar trebui să poată explica opțiunile de traseu, să indice spațiile liniștite, să descrie avertismentele senzoriale și să ajute vizitatorii să folosească instrumentele disponibile. Implică, ori de câte ori e posibil, formatori, consultanți și co-creatori cu dizabilități în această formare. Experiența lor poate ajuta personalul să înțeleagă nevoile reale și să evite presupunerile.

Strategii de implementare, soluții și planuri de acțiune

Curatorii, designerii de expoziții, tehnicienii și arhitecții ar trebui să urmeze un set restrâns de acțiuni clare. Tehnologia va continua să evolueze, dar sarcinile principale rămân aceleași: ai nevoie de un traseu ușor de urmărit, informații ușor accesibile și opțiuni senzoriale pe care vizitatorii le pot controla. Această muncă nu ar trebui realizată doar de personalul muzeului. Implică grupuri locale

pentru dizabilități și co-creatori individuali, de la prima întâlnire de planificare, până la testul final de la fața locului. Experiența lor te poate ajuta să eviți barierele și să iei decizii mai bune de la început.

- Oferă narațiune prin cel puțin două canale. O combinație de bază este audio, text scris și video subtitrat. Dacă folosești video, adaugă limbaj mimico-gestual, dacă e posibil. Păstrează textul scris scurt, clar și direct. Folosește limbaj simplu, font mare și contrast ridicat.
- Adaugă elemente tactile și olfactive cu grijă. Aceste elemente ar trebui să fie opționale și direct legate de obiect sau de poveste. Opțiuni bune și ieftine includ panouri texturate, mostre de materiale, forme din lut, carduri în relief, replici realizate manual și mici eșantioane de aromă, pe care vizitatorii pot alege să le deschidă.
- Folosește obiecte tactile pentru a explica un proces, nu doar o formă. Selectează o secvență de obiecte pe care vizitatorii le pot urmări cu mâna și cu auzul. De exemplu, arată materia primă, unealta, obiectul pe jumătate finit și obiectul final, într-o singură linie. Ține obiectele aproape unele de altele și susține ideea cu o descriere audio scurtă.
- Păstrează expoziția captivantă, dar nu copleșitoare. Separă zonele liniștite de cele active. Avertizează vizitatorii cu privire la elemente declanșatoare. Redu zgomotul de fundal acolo unde vorbirea sau ascultarea contează.
- Creează o zonă activă de interacțiune, unde vizitatorii pot manipula replici sau mostre de materiale. Păstrează instrucțiunile scurte. Folosește obiecte durabile. Dacă bugetul e limitat, o masă mică, cu 3-5 elemente alese cu grijă, e mai bună decât o zonă interactivă mare, dar confuză (NEMO toolkit).

Exemple

- Muzee de istorie și arheologie: proiectează o zonă a expoziției ca pe o secvență senzorială clară. Poți recrea o parte dintr-o locuință medievală, cu o masă, unelte din lemn, ceramică și mostre de lână, in și cânepă. Lasă vizitatorii să atingă un număr mic de obiecte. Adaugă o pistă audio opțională cu foc și vânt, și o mostră opțională de miros, precum lemn ars. Dacă bugetul e mic, o masă cu 4 materiale, 1 replică și 1 pistă audio scurtă este suficientă.



Figura 2. Vizitator explorând machete tactile într-un muzeu (Sursa: imagine generată cu ajutorul inteligenței artificiale, creată de proiectul SenseAble Culture în scop ilustrativ, 2026).

Text alternativ: Un vizitator nevăzător stă la o masă de lemn într-un spațiu expozițional muzeal conceput ca o secvență tactilă despre locuirea medievală. Imaginea arată cum obiectele tactile și materialul audio pot explica un proces pas cu pas, ajutând vizitatorii să urmărească povestea prin atingere și sunet.

- Galerii de artă: oferă reproduceri texturate ale unor picturi sau sculpturi selectate, cu îndrumare scrisă și audio scurtă. Lângă fiecare lucrare, oferă un mic dosar sau o tavă cu texturi legate de imagine, precum textil, metal, lemn sau piatră. Pentru un portret, poți include un material similar îmbrăcămintei, o formă de bijuterie sau un mic obiect prezent în lucrare. Dacă bugetul e limitat, începe cu un singur detaliu tactil pentru o operă de artă, mai degrabă decât o reproducere completă.

Rezumat

Accesibilitatea trebuie planificată de la început. Povestirea multisenzorială înseamnă că vizitatorii ar trebui să poată înțelege expoziția prin mai mult de un canal senzorial, precum văz, sunet, atingere și orientare spațială clară.

Designul eficient ajută pe toată lumea. Măsurile gândite pentru persoanele cu dizabilități senzoriale îmbunătățesc și vizita persoanelor în vârstă, a copiilor și a vizitatorilor care au nevoie de informații mai clare, spații mai calme sau mai mult sprijin.

Fluxul spațial și senzorial sunt esențiale. Vizitatorii au nevoie de un traseu clar, puncte audio predictibile, obiecte tactile accesibile, zone de odihnă și avertismente înainte de sunet, lumină, miros sau mișcare intensă. Hărțile senzoriale și zonele liniștite sunt instrumente practice, cu costuri reduse.

Persoanele cu dizabilități senzoriale trebuie să fie co-creatori. Trebuie să ajute la revizuirea traseului, să testeze prototipuri și să decidă ce informație e cea mai importantă. Asta duce la soluții mai bune și mai utile.

Soluțiile practice pot fi ieftine. Muzeele pot folosi subtitrări, transcrieri, audioghiduri, replici tactile, hărți în relief, mostre de materiale, coduri QR și mese mici de interacțiune. Câteva puncte de acces bine gândite sunt mai bune decât multe efecte confuze.

Glosar

Audiodescriere

O narațiune vorbită care descrie informația vizuală (operă de artă, artefact, scenă) pentru persoanele nevăzătoare sau cu deficiențe de vedere.

Model tactil

O versiune tridimensională sau în relief a unui obiect, imagine sau operă de artă, concepută să fie atinsă.

Reglare senzorială

Procesul prin care o persoană gestionează stimulii senzoriali, precum: lumina, sunetele, mirosurile, texturile sau mișcarea, pentru a se simți confortabil, a se putea concentra și a participa la activități.

Designul expozițional

Practica interdisciplinară de planificare și conturare a mediilor expoziționale, pentru a comunica conținut, a interpreta colecții și a structura experiența vizitatorului prin mijloace spațiale, vizuale și senzoriale.

7. Formarea personalului, comunicarea și procedurile pentru servicii accesibile

Context

În capitolele anterioare ai aflat despre accesibilitate la diferite niveluri, de la accesibilitatea senzorială și Designul Universal, la o abordare centrată pe om, lanțul accesibilității, mediile digitale și designul expozițional multisenzorial. Aceste principii te ajută să creezi un mediu accesibil. Totuși, nici cel mai bine planificat mediu nu garantează, de unul singur, o experiență incluzivă. Accesibilitatea devine reală atunci când comunică cu vizitatorii și îi sprijini să folosească spațiul. Tu ești partea din sistem care transformă un mediu proiectat într-o experiență reală a vizitatorului.

Personalul este „infrastructura vie a accesibilității” unei organizații culturale, partea care conectează mediul fizic, digital și de conținut cu experiența reală a vizitatorului. O comunicare slabă, presupuneri fixe sau proceduri pentru servicii neclare pot crea bariere, chiar și într-un mediu accesibil. Un comportament calm, profesionist și respectuos ajută la eliminarea lor.

Potrivit Convenției ONU privind Drepturile Persoanelor cu Dizabilități, accesul la cultură este un drept al omului. Asta

înseamnă că rolul tău include atât susținerea unui mediu accesibil, cât și urmarea unor pași clari, agreeți, pentru servicii. În acest capitol vei învăța cum să comunică într-un mod incluziv, cum să înțelegi mai bine nevoile diferite și cum să folosești proceduri clare de servicii în munca ta zilnică.

De ce personalul are un rol esențial în asigurarea accesibilității

Designul Universal elimină barierele în etapa de planificare, astfel încât mai mulți oameni pot folosi mediul. Totuși, accesibilitatea devine reală prin interacțiunea dintre oameni, iar în acest proces, tu joci un rol-cheie.

Chiar și cele mai bune soluții de design universal nu pot elimina fiecare barieră, dacă personalul nu știe cum să răspundă. Un vizitator nevăzător poate găsi intrarea, dar se poate simți pierdut fără sprijin de orientare. Un vizitator surd poate cumpăra un bilet online, dar poate întâmpina dificultăți dacă personalul nu poate comunica în scris sau prin semne vizuale simple. Un vizitator autist ar putea dori să exploreze o expoziție în ritm lent, într-un spațiu liniștit, dar dacă personalul nu recunoaște semnele de suprasolicitare senzorială, situația poate deveni dificilă.

Aceste situații nu sunt, de obicei, cauzate de intenții rele. Ele apar din lipsa de cunoștințe și încredere. De aceea, abilitățile tale reprezintă o continuare practică a Designului Universal: ajută la asigurarea că soluțiile planificate funcționează și în viața reală. Ar trebui, de asemenea, să-i vezi pe vizitatori ca participanți activi, nu doar ca beneficiari ai unui serviciu. Feedback-ul și alegerile lor ajută la îmbunătățirea accesibilității, în practică.

De la o abordare caritabilă, la o abordare bazată pe drepturi

În trecut, oamenilor cu dizabilități li se oferea, adesea, ajutor ca act de caritate. Deși, de obicei, bine intenționată, această abordare poate crea relații inegale și poate reduce independența persoanei. Astăzi, abordarea se bazează pe drepturile omului. Accesul la cultură este un drept, nu un privilegiu. Rolul tău nu este să „ajuți”, ci să asiguri condiții egale și respectuoase pentru participarea la viața culturală. Ar trebui să:

- ▶ vorbești cu persoana, nu despre ea;
- ▶ întrebi dacă este nevoie de sprijin, în loc să presupui;
- ▶ respecti un refuz al sprijinului;
- ▶ îți adaptezi comunicarea, păstrând respect și profesionalism.

Respectul și independența sunt principiile centrale.

Barierile atitudinale – obstacolul invizibil

Barierile fizice sunt vizibile și pot fi măsurate. Barierele atitudinale sunt mai greu de observat, dar la fel de importante. Pot apărea sub formă de protecție excesivă, evitarea comunicării, adresarea către un însoțitor în locul vizitatorului sau toleranță scăzută față de un comportament diferit.

Aceste situații pot crea un sentiment de excludere, chiar și într-un mediu care respectă standardele de accesibilitate. De aceea, accesibilitatea senzorială și abordarea centrată pe om nu sunt complete fără propria ta conștientizare și reflecție asupra atitudinilor tale.

O abordare centrată pe om, în servicii

Un serviciu centrat pe om înseamnă că vezi vizitatorul ca pe o persoană, nu ca pe un diagnostic. Două persoane cu aceeași dizabilitate pot avea nevoi foarte diferite. Întrebările strategice sunt:

- ▶ De ce are nevoie această persoană, chiar acum?
- ▶ Cum pot oferi informația într-un mod clar?
- ▶ Cum pot sprijini independența persoanei?

Uneori, o descriere clară a spațiului sau timpul suplimentar sunt suficiente. Alteori, e nevoie de munca în echipă.

Beneficii pentru toți vizitatorii

Comunicarea incluzivă și un mediu predictibil îmbunătățesc experiența pentru mulți vizitatori, nu doar pentru persoanele cu dizabilități. O informație clară ajută și vizitatorii care nu vorbesc bine limba locală, persoanele în vârstă, familiile cu copii și oamenii care se simt anxioși în locuri necunoscute. O abordare flexibilă și respectuoasă întărește calitatea generală a serviciului.

De aceea, abilitățile tale nu reprezintă o chestiune relevantă doar pentru un grup mic de vizitatori, ci sunt un standard de calitate pentru întreaga organizație. În secțiunile următoare, vei învăța cum să aplici accesibilitatea în activitatea zilnică, în diferite tipuri de spații culturale, inclusiv muzee, biblioteci, teatre și centre culturale comunitare.

Înțelegerea dizabilităților senzoriale și comunicarea incluzivă

Designul Universal elimină barierele în etapa de planificare, pentru ca serviciile și mediile să poată fi folosite de cât mai mulți oameni posibil. Asta se aplică nu doar infrastructurii fizice sau soluțiilor digitale, ci și comunicării. Oferirea informației prin canale diferite: vizual, audio, scris sau tactil, este un principiu esențial al unui mediu incluziv. Această abordare este, de asemenea, în concordanță cu normele Uniunii Europene privind accesibilitatea (Uniunea Europeană, 2019) și cu cele mai recente standarde WCAG, care cer ca informația să fie prezentată într-o formă perceptibilă și ușor de înțeles.

Dizabilitățile senzoriale pot afecta vederea, auzul sau modul în care este procesată informația senzorială. Pot fi prezente de la naștere, se pot dezvolta mai târziu în viață sau pot apărea odată cu vârsta. Dizabilitatea nu este la fel pentru toată lumea: nu toate persoanele cu deficiențe de vedere sunt complet nevăzătoare, nu toate persoanele cu deficiențe de auz folosesc limbajul mimico-gestual, persoanele autiste pot avea, de asemenea, nevoi foarte diferite. De aceea, ar trebui să-ți bazezi comunicarea pe întrebări și respect, nu pe presupuneri.

Comunicarea cu persoanele cu deficiențe de vedere

Persoanele cu deficiențe de vedere pot folosi un baston alb, un câine ghid sau alte instrumente de orientare. Ar trebui să:

- ▶ vorbești direct persoanei, nu însoțitorului ei;
- ▶ te prezinți și să-ți explici rolul;
- ▶ oferi sprijin, fără să-l impui;
- ▶ dacă oferi îndrumare, lași persoana să-ți țină de cot, în loc să o apuci tu de braț;

- ▶ oferi o descriere clară și specifică a spațiului (de exemplu: „În dreapta ta este biroul de informații. În fața ta, la aproximativ cinci metri, sunt niște trepte”).

Evită direcții generale, precum „pe acolo” sau „pe aici”. Acestea nu sprijină independența sau sentimentul de siguranță.

Comunicarea cu persoanele cu deficiențe de auz

Persoanele cu deficiențe de auz pot folosi aparate auditive, implanturi cohleare, citirea labială sau limbajul mimico-gestual. Ar trebui să:

- ▶ soliciți confirmarea canalului preferat de comunicare;
- ▶ vizibilitatea feței;
- ▶ comunicarea scrisă;
- ▶ oferi un spațiu mai liniștit, dacă e posibil;
- ▶ respecti spațiul personal.

Dacă un vizitator pare anxios, ține minte că asta poate fi o reacție la suprasolicitare senzorială, nu o lipsă de dorință de a coopera.

Principii cheie ale comunicării incluzive

În orice situație, comunicarea ta ar trebui să urmeze aceste principii:

- ▶ pune întrebări, nu presupune;
- ▶ oferă informația în mai mult de un fel;
- ▶ rămâi calm și respectuos;
- ▶ verifică dacă persoana a înțeles informația;
- ▶ respectă alegerile și ritmul persoanei.

După cum se arată în modelul de mai jos, comunicarea incluzivă se bazează pe folosirea diferitelor canale și pe adaptarea abordării la fiecare vizitator.

Importanță sistemică

Înțelegerea dizabilităților senzoriale nu este doar o competență individuală. Ea face parte dintr-o abordare organizațională în care Designul Universal, accesibilitatea senzorială și abordarea centrată pe om sunt aplicate în activitatea zilnică a personalului. Prin comunicare clară și profesionistă, contribui la construirea încrederii, la reducerea anxietății și la asigurarea accesului egal la experiențe culturale.

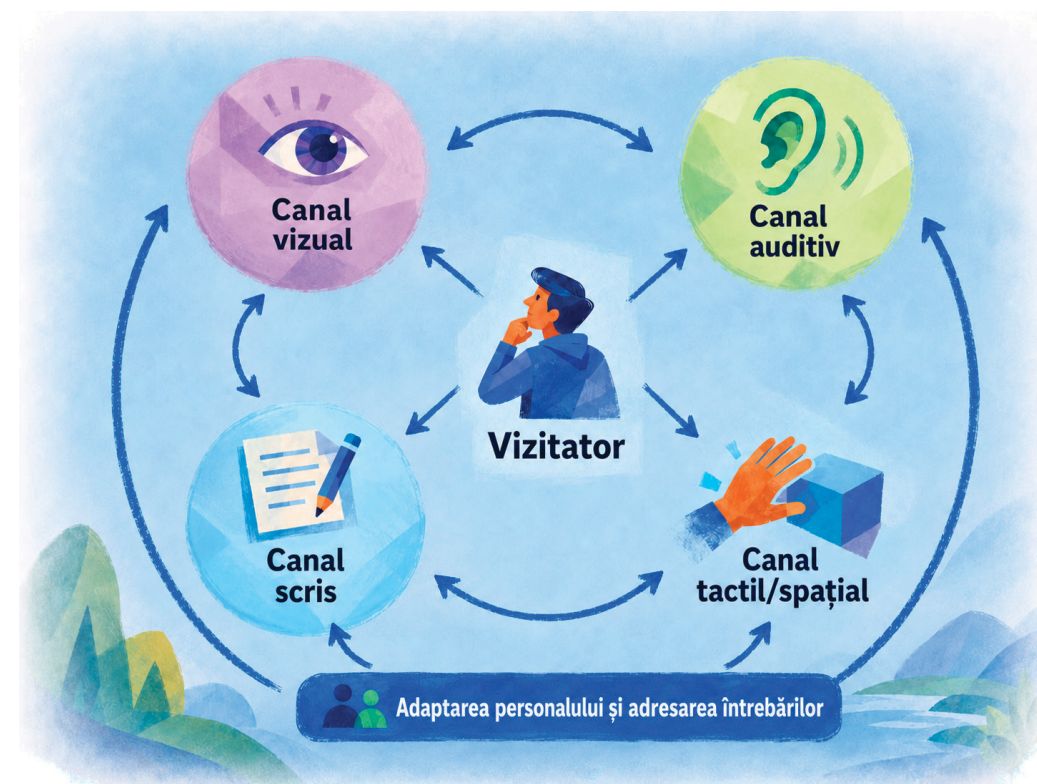


Figura 1. Modelul comunicării incluzive. (Sursa: imagine generată cu ajutorul inteligenței artificiale, creată de proiectul SenseAble Culture în scop ilustrativ, 2026).

Text alternativ: În centrul diagramei se află o figură umană stilizată, etichetată „Vizitator”. În jurul figurii, patru canale de informare sunt așezate în cerc și conectate prin săgeți care arată interacțiunea și comunicarea pe mai multe canale. În stânga sus se află „Canalul vizual”, cu simbolul unui ochi; acesta reprezintă informații vizuale precum semne, imagini, pictograme și semnale vizuale. În dreapta sus se află „Canalul auditiv”, cu simbolul unei urechi; acesta reprezintă informații vorbite, anunțuri audio și semnale sonore. În stânga jos se află „Canalul scris”, cu simbolul unui document și al unui creion; acesta reprezintă informații scrise precum texte, instrucțiuni și subtitrări. În dreapta jos se află „Canalul tactil și spațial”, cu simbolul unei mâini și săgeți direcționale; acesta reprezintă hărți tactile, semne tactile și orientarea prin atingere. Sub figura vizitatorului se află o bară etichetată „Adaptarea personalului și întrebări”. Aceasta arată că personalul evaluează situația, pune întrebări și adaptează modul în care informația este furnizată la nevoile vizitatorului.

Proceduri pentru servicii accesibile și practice consecvente

Comunicarea incluzivă este esențială, dar nu este suficientă de una singură. Pentru a asigura o abordare consecventă și profesionistă pentru toți vizitatorii, accesibilitatea trebuie să facă parte din munca zilnică a organizației. Asta înseamnă să existe proceduri pentru servicii scrise, clare, pe care tot personalul le cunoaște și le folosește.

O procedură pentru servicii nu este un scenariu strict, este un ghid comun care ajută personalul să acționeze consecvent și respectuos în diverse situații. Procedurile sunt un instrument pentru aplicarea Designului Universal în practica zilnică. Ele sprijină acțiunea coordonată, reduc improvizația și previn răspunsurile foarte diferite din partea unor membri diferiți ai personalului. O structură clară creează un sentiment de siguranță atât pentru vizitatori, cât și pentru personal.

Procedura standard de întâmpinare

Primul contact modelează adesea întreaga experiență a vizitatorului. De aceea, ar trebui să folosești o abordare consecventă de întâmpinare cu toți vizitatorii, indiferent dacă ajung la un birou de informații de muzeu, la ghișeul unei biblioteci, în foaierea unui teatru sau la intrarea unui centru cultural comunitar. Ar trebui să:

- ▶ saluți vizitatorul direct și respectuos;
- ▶ îți prezinți rolul, când e cazul;
- ▶ explici pe scurt serviciile disponibile (de exemplu, orientare, o zonă liniștită sau asistență);
- ▶ întrebi dacă e nevoie de informații sau sprijin suplimentar;

- ▶ comunici clar și simplu.

Nu ar trebui să presupui dacă o persoană are sau nu nevoie de sprijin. În schimb, creează un mediu în care sprijinul este disponibil și poate fi solicitat în siguranță.

Procedura de orientare

Vizitatorii cu deficiențe de vedere, anxietate sau cei care nu cunosc spațiul ar putea avea nevoie de sprijin suplimentar pentru a înțelege mediul. Procedura de orientare ar trebui să includă:

- ▶ o descriere scurtă și structurată a spațiului (intrare, ieșiri, toalete, lifturi);
- ▶ informații despre trepte, praguri, treceri înguste sau alte obstacole;
- ▶ direcții către zone de odihnă sau zone liniștite;
- ▶ informații despre unde poate fi găsit personalul, dacă e nevoie de sprijin;
- ▶ oferta de a ghida persoana, dacă dorește.

O abordare consecventă a orientării ajută la reducerea stresului, sprijină independența și construiește încredere în organizație.

Procedura de sprijin pentru autoreglare senzorială

Spațiile culturale includ adesea sunet, lumină, mișcare și aglomerație. Pentru unii vizitatori, asta poate duce la suprasolicitare senzorială. Procedura ar trebui să includă:

- ▶ opțiunea de a se muta într-un spațiu mai liniștit sau mai puțin activ;

- ▶ opțiunea de a reduce intrarea sonoră sau vizuală, dacă e posibil;
- ▶ comunicare calmă și structurată;
- ▶ timp pentru ca persoana să-și revină, fără presiunea de a continua vizita;
- ▶ acțiune coordonată a echipei, dacă situația o cere.

Nu lăsa persoana singură fără explicații, dar nici nu prelua controlul situației mai mult decât e necesar. Scopul este să păstrezi respectul și un sentiment de siguranță.

Procedura de gestionare a plângerilor și incidentelor

Dacă un vizitator raportează o problemă de accesibilitate, vezi asta ca pe o oportunitate de a îmbunătăți serviciul. Ar trebui să:

- ▶ asculți, fără să devii defensiv sau să încerci să justifici situația;
- ▶ îți ceri scuze pentru ce s-a întâmplat;
- ▶ identifici ce poate fi îmbunătățit chiar atunci;
- ▶ documentezi cazul, pentru analiza ulterioară;
- ▶ împărtășești informația cu persoana responsabilă sau cu managementul.

Plângerile nu sunt un atac la adresa personalului, acestea sunt o sursă valoroasă de feedback.

Procedura pentru situații de urgență

În situațiile de evacuare și siguranță, accesibilitatea este deosebit de importantă. Ar trebui să ai o abordare clară, care include:

- ▶ instrucțiuni clare și ușor de înțeles;
- ▶ sprijinirea persoanelor cu dizabilități senzoriale;

- ▶ explicarea zonelor sigure și a traseelor de evacuare;
- ▶ păstrarea calmului și comunicarea consecventă;
- ▶ cooperarea eficientă în echipă.

Ar trebui să organizezi sesiuni de formare și simulări periodice, astfel încât acțiunile în situații de urgență să nu fie improvizate.

De la empatie, la standard organizațional

Procedurile clare asigură că accesibilitatea nu depinde de experiența personală, convingerile sau empatia unui singur membru al personalului. Acțiunea consecventă construiește încredere, reduce incertitudinea și creează un mediu sigur pentru toți vizitatorii. Așa devine accesibilitatea o parte naturală a muncii zilnice: un standard de calitate al întregii organizații, nu o sarcină separată.

Strategii de implementare, soluții și planuri de acțiune

Pentru ca instruirea personalului și procedurile pentru serviciu să nu rămână doar documente teoretice, aveți nevoie de o abordare clară și structurată pentru a le pune în practică. Accesibilitatea ar trebui stabilită ca standard profesional al organizației, nu ca inițiativă separată. Această secțiune prezintă pași practici care ajută la aplicarea principiilor descrise mai sus în activitatea de zi cu zi.

A. Lista de verificare a strategiei

Pentru a întări o cultură a serviciilor accesibile, ar trebui să:

- ▶ introduci formare obligatorie privind accesibilitatea pentru tot personalul, care să includă atât teorie despre dizabilități senzoriale și comunicare, cât și situații practice și analiza de caz;
- ▶ dezvolti și actualizezi periodic procedurile pentru servicii scrise, care documentează pașii pentru întâmpinarea vizitatorilor, orientare, sprijin pentru autoreglare senzorială, gestionarea incidentelor și situații de urgență;
- ▶ organizezi simulări și exerciții de joc de rol; practica ajută la construirea abilităților, reducerea incertitudinii și susținerea acțiunii consecutive a echipei;
- ▶ numești o persoană sau un coordonator responsabil de accesibilitate, care să urmărească aplicarea procedurilor, să strângă feedback și să coordoneze formarea;
- ▶ stabilești o evaluare regulată, analizând incidentele și feedback-ul vizitatorilor, pentru a continua îmbunătățirea practicii de accesibilitate.

Acești pași asigură faptul că accesibilitatea nu depinde de inițiativa personală a unor membri individuali ai personalului, ci este integrată în structura organizației.

B. Aplicarea strategiilor în diferite spații culturale

Mai jos sunt exemple despre modul în care strategiile din Secțiunea A pot fi aplicate în diferite contexte culturale.

Într-un muzeu

Muzeul a introdus formare obligatorie privind accesibilitatea pentru tot personalul și a dezvoltat o procedură de orientare scrisă. La biroul de informații, un membru al personalului salută un vizitator cu un baston alb, se prezintă și oferă o scurtă prezentare a spațiului, mai specific o descriere structurată a zonelor de expoziție,

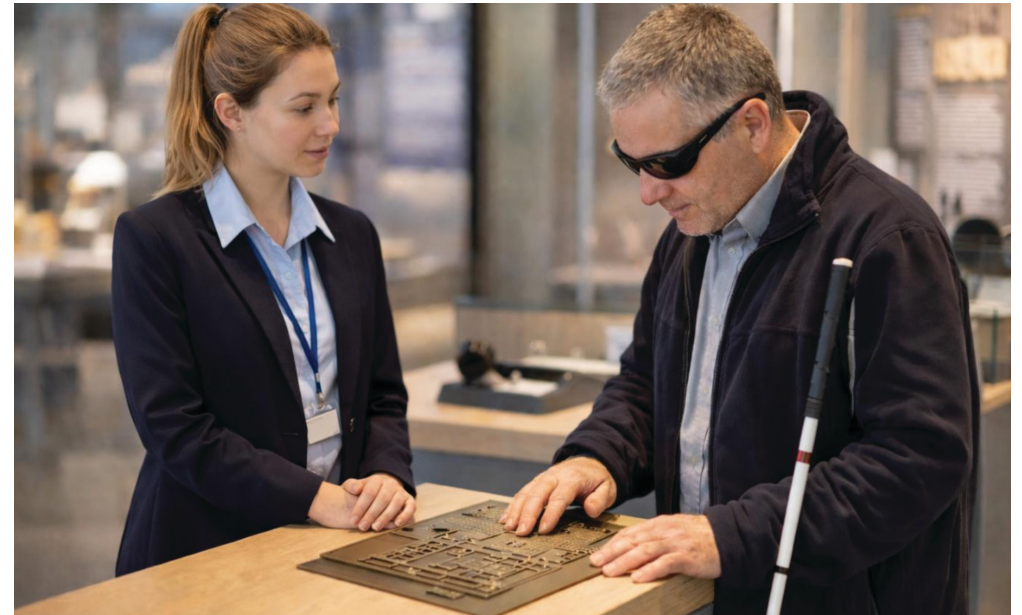


Figura 2. Un membru al personalului muzeului oferă sprijin pentru orientarea unui vizitator cu deficiență de vedere, utilizând un plan tactil al spațiului (Sursa: imagine generată cu ajutorul inteligenței artificiale, creată de proiectul SenseAble Culture în scop ilustrativ, 2026). **Text alternativ:** O zonă de informare dintr-un muzeu, cu un birou din lemn. În spatele biroului se află un membru al personalului muzeului, îmbrăcat cu o jachetă închisă la culoare și purtând un ecuson de identificare. Aceasta privește vizitatorul cu calm și îl ascultă cu atenție. Vizitatorul este un bărbat cu părul scurt, grizonat, care poartă ochelari închisi la culoare, iar bastonul alb este sprijinit de marginea biroului. Cu ambele mâini, acesta explorează un plan tactil metalic amplasat pe birou. Planul redă organizarea spațială prin linii și elemente în relief, concepute pentru explorare prin atingere. Membrul personalului nu îi ghidează mâinile, ci rămâne în apropiere, pregătit să ofere explicații verbale, dacă este necesar. Situația ilustrează calmul și profesionalismul personalului, bazat pe utilizarea mai multor canale de comunicare în interiorul muzeului.

explicând unde sunt liftul, toaletele și zona de odihnă liniștită. Muzeul oferă, de asemenea, o hartă tactilă a clădirii, astfel încât vizitatorul să poată explora dispunerea spațiului independent, prin atingere. Dacă vizitatorul dorește, personalul oferă să-l ghideze spre prima zonă de expoziție, lăsându-l să se sprijine ușor de brațul ghidului, astfel se păstrează independența vizitatorului.

Această abordare arată:

- ▶ un protocol de orientare scris clar, folosit în practică;
- ▶ informații furnizate prin canale multiple (verbal și tactil);
- ▶ acțiune consecventă din partea personalului instruit;
- ▶ comunicare respectuoasă și profesionistă.

Într-un teatru

Teatrul a numit un coordonator de accesibilitate, care supraveghează formarea și actualizează regulat procedurile pentru servicii. Înainte de spectacol, echipa de sprijin informează publicul despre durata spectacolului, pauze și orice efecte sonore sau de lumină mai intense. Dacă un vizitator experimentează suprasolicitare senzorială, personalul știe unde este zona liniștită și cum să ofere o pauză scurtă, fără să atragă atenția celorlalți vizitatori. Când este nevoie, oferă informații clare și structurate despre cum și când este sigur să se întoarcă în sală. După cum se arată în Figura 3, un membru al personalului oferă calm căști și păstrează o distanță respectuoasă.



Figura 3. Un membru al personalului teatrului sprijină un vizitator în timpul unei situații de supraîncărcare senzorială (Sursa: imagine generată cu ajutorul inteligenței artificiale, creată de proiectul SenseAble Culture în scop ilustrativ, 2026).

Text alternativ: O sală de teatru în timpul unei reprezentații. În fundal, se văd actori și lumini puternice de scenă, iar vizitatorii stau pe rânduri de scaune. În prim-plan, un vizitator își acoperă urechile și pare tulburat. Lângă el stă un membru al personalului cu ecuson, ținând căști și oferindu-le vizitatorului. Membrul personalului păstrează o postură calmă și o mică distanță, fără să atingă vizitatorul. Situația ilustrează sprijinul respectuos și profesionist oferit în timpul unei situații de supraîncărcare senzorială.

Acest exemplu arată:

- un protocol definit de sprijin pentru reglarea senzorială;
- personal capabil să gestioneze situația cu calm;
- comunicare consecventă, fără presupuneri;
- coordonare la nivel organizațional.

Într-o bibliotecă

Biblioteca organizează regulat simulări și exerciții de joc de rol pentru personal. La biroul de informații, personalul oferă informații atât verbal, cât și în scris. Spațiul include zone liniștite clar marcate, cu lumină redusă și niveluri mai joase de zgomot. Dacă un vizitator pare copleșit, personalul urmează o abordare învățată: reduce intensitatea comunicării, oferă un spațiu mai liniștit și dă instrucțiuni scurte și structurate. După cum se arată în Figura 4, membrul personalului îi indică vizitatorului cu calm o zonă de studiu liniștită.



Figura 4. Un membru al personalului bibliotecii ajută un vizitator să găsească un loc mai liniștit pentru studiu (Sursa: imagine generată cu ajutorul inteligenței artificiale, creată de proiectul SenseAble Culture în scop ilustrativ, 2026).

Text alternativ: O bibliotecă cu rafturi de cărți și ferestre mari. În prim-plan, un vizitator ține mai multe cărți și privește către un membru al personalului. Membrul personalului, purtând un ecuson, stă la o distanță scurtă și indică liniștit către o cameră mai calmă din apropiere. În spatele lor, intrarea în zona liniștită este vizibilă, cu mese și o lampă. Situația arată modul în care membrul personalului oferă orientare clară și calmă, ajutând vizitatorul să găsească un loc potrivit pentru studiu.

Acest exemplu arată:

- instruire și evaluare regulate care susțin practica consecventă;
- informații multicanal la punctul de serviciu;
- o abordare clară de reglare senzorială în activitatea zilnică;
- sprijin calm și respectuos pentru orientare.

Rezumat

Tu pui accesibilitatea în practică. Chiar și cele mai bune soluții de Design Universal nu funcționează fără personal instruit și încrezător.

Accesibilitatea este o abordare bazată pe drepturi, nu pe caritate. Rolul tău nu este să „ajuti”, ci să asiguri condiții egale, respectuoase și profesionale.

Comunicarea incluzivă folosește mai mult de un canal. Oferă informația vizual, auditiv, în scris sau prin atingere, în funcție de situație.

Procedurile clare susțin acțiunea consecventă. Abordările scrise, agreeate, reduc improvizația și construiesc încredere.

Accesibilitatea este un standard de calitate organizațional. Formarea regulată, evaluarea și responsabilitatea clară asigură o abordare sustenabilă.

Glosar

Coordonator de accesibilitate

O persoană desemnată în cadrul unei organizații, care supraveghează folosirea măsurilor de accesibilitate, coordonează formarea personalului și sprijină îmbunătățirea continuă a practicii de accesibilitate.

Bariere atitudinale

Obstacole invizibile, generate de stereotipuri, presupuneri sau lipsă de conștientizare, care pot limita participarea chiar și într-un mediu accesibil din punct de vedere fizic.

Infrastructura vie a accesibilității

Un mod de a descrie personalul ca element strategic al accesibilității, arătând că incluziunea nu este creată doar prin soluții tehnice, ci și prin abilități, atitudini și acțiuni umane.

Dizabilitate senzorială

O limitare funcțională care afectează vederea, auzul sau procesarea informației senzoriale și care poate schimba modul în care o persoană percepe, interpretează sau răspunde la mediul înconjurător.

Comunicare incluzivă

O abordare a comunicării care asigură că informațiile sunt disponibile în formate accesibile, ușor de înțeles și utilizabile pentru cea mai largă categorie posibilă de persoane. Aceasta îmbină principiile accesibilității, ale limbajului simplu și ale Designului Universal pentru a elimina barierele de comunicare și pentru a promova participarea egală a tuturor.

Procedură pentru servicii

O abordare scrisă și agreeată pentru situații specifice, care ajută personalul să acționeze consecvent, profesionist și incluziv, indiferent de experiența individuală a fiecărui membru al echipei.

8. Evaluare, feedback și mecanisme de îmbunătățire continuă

Context

Bun venit în Capitolul 8. Această secțiune îți oferă o foaie de parcurs strategică, pentru a-ți ajuta biblioteca, teatrul sau muzeul să treacă de la statutul de „furnizor pasiv” la cel de spațiu incluziv proactiv. Stabilind mecanisme solide de evaluare, te asiguri că instituția ta acționează pentru eliminarea barierelor, înainte ca acestea să devină obstacole pentru vizitatorii tăi.

Obiectivele tale principale:

- **Creșterea conștientizării personalului:** abordarea barierelor atitudinale prin evaluare continuă.
- **Aplicare practică:** folosirea Listei de verificare pentru pre-planificarea accesibilității ca bază pentru planul tău de îmbunătățire pe termen lung.

Prin evaluare regulată, vei identifica lacunele existente și vei face pași concreți spre crearea unui mediu cultural în care fiecare vizitator simte că aparține cu adevărat.

O înțelegere nuanțată a barierelor din spațiile culturale

Pentru a-ți îmbunătăți cu adevărat instituția, trebuie mai întâi să înțelegi că dizabilitatea nu este o trăsătură inerentă a unei persoane, ci rezultatul interacțiunii dintre oameni și barierele fizice, digitale sau atitudinale, impuse de societate. Atunci când elimini aceste bariere, creezi egalitate.

Dacă lucrezi într-un spațiu cultural, ar trebui să privești accesibilitatea nu doar ca pe un set de reguli, ci ca pe o abordare bazată pe drepturi. Asta înseamnă că ai responsabilitatea de a identifica și elimina obstacolele, astfel încât fiecare vizitator să poată participa cu demnitate.

„Efectul bordurii tăiate” și Designul Universal (DU)

Așa cum am prezentat în Capitolul 2, Designul Universal (DU) este practica de creare a unor medii, produse și servicii utilizabile de toți oamenii, fără a fi nevoie de adaptare specializată. Un exemplu clasic este „efectul bordurii tăiate / coborâte” (curb-cut effect): rampele tăiate în trotuare au fost proiectate inițial pentru utilizatorii de scaune cu rotile, dar sunt benefice pentru toată lumea: părinți cu cărucioare, călători cu bagaje grele, persoane în vârstă.

În contextul instituției tale culturale, aplicarea principiilor designului universal presupune schimbarea perspectivei de la „adaptarea pentru o minoritate” la „proiectarea pentru toată lumea”. De exemplu, prezentarea textelor expoziționale într-un limbaj simplu este esențială pentru persoanele cu dizabilități cognitive, dar îi ajută și pe turiștii care vorbesc alte limbi și pe elevii sau studenții care studiază subiecte noi. Integrând „rampa” în mod firesc și discret în proiectarea inițială, îmbunătățești experiența fiecărui vizitator.



Figura 1. Ilustrație a efectului „curb-cut” (bordura tăiată / coborâtă) și a beneficiilor ample ale Designului Incluziv (Sursă: Imagine generată cu ajutorul inteligenței artificiale, creată de proiectul SenseAble Culture în scop ilustrativ, 2026).

Text alternativ: Ilustrație a unei rampe de trotuar care pornesc mai multe trasee ce duc către diferite persoane. O persoană în scaun rulant, un părinte care împinge un cărucior pentru copil, un călător care trage un troler și un lucrător de livrări care împinge un cărucior beneficiază cu toții de traseul accesibil. Deasupra traseelor apare un simbol al accesibilității, evidențiind modul în care o singură caracteristică de accesibilitate poate sprijini mulți utilizatori diferiți.

Rățiunea proactivității: Lanțul Accesibilității

A aștepta ca un vizitator să se plângă este un eșec reactiv.

Până în momentul plângerii, persoana a trăit deja excluderea.

Evaluarea continuă îți permite să fii proactiv, identificând „Lanțul Accesibilității”.

Acest lanț este o succesiune de acțiuni pe care le face un vizitator, începând cu momentul în care verifică site-ul tău de acasă, până la momentul în care pleacă în siguranță din clădirea ta. Include:

- **Etapa 1:** Planificare și informații dinainte de vizită (site-ul tău);
- **Etapa 2:** Sosire și intrare (transport și parcare);
- **Etapa 3:** Vizita (deplasarea prin galerii și înțelegerea expozițiilor și accesul la facilități precum toalete și cafenele).

Trebuie să ții minte că accesibilitatea este o secvență continuă. Dacă o verigă, cum ar fi un formular de bilete inaccesibil pe site, este ruptă, întreaga vizită eșuează, chiar dacă clădirea ta este perfect accesibilă odată ce vizitatorii ajung acolo.



Figura 2. Cuplu vizitând un muzeu. (Autor: Guilherme Christmann, via Pexels.com, ID: 3939634, accesat la 18 Februarie 2026).

Text alternativ: Cuplu de seniori stând unul lângă altul într-un muzeu, văzuți din spate, admirând liniștit o pictură expusă.

Designul Centrat pe Om și co-crearea

Pentru a te asigura că lanțul tău nu are verigi rupte, ar trebui să folosești Designul Centrat pe Om (Human Centered Design - HCD), care este un proces iterativ care păstrează oamenii în centrul deciziilor tale. Cel mai bun mod de a înțelege nevoile persoanelor cu dizabilități senzoriale este să le implici ca și co-creatori. Urmând filosofia „Nimic despre noi, fără noi”, ar trebui să inviți membri ai comunității cu dizabilități să-ți testeze instrumentele digitale și spațiile fizice, înainte ca acestea să fie definitivare. Experiența lor

de viață îți va oferi perspectivele profunde de care ai nevoie pentru a depăși simpla conformitate și a ajunge la o incluziune autentică.

Abordarea bazată pe drepturi: de la acces, la apartenență

Pentru a-ți transforma instituția, trebuie să conduci o schimbare în modul în care îți privești vizitatorii. Trecerea de la „Acces” la „Apartenență” cere adoptarea unei Abordări bazate pe Drepturi. Acest cadru, parte centrală a Convenției ONU privind Drepturile Persoanelor cu Dizabilități (CRPD), afirmă că persoanele cu dizabilități au dreptul fundamental de a participa la viața culturală în condiții de egalitate cu ceilalți.

În trecut, multe instituții urmau un model „medical” sau „caritabil”, văzând persoanele cu dizabilități ca pacienți de „reparat” sau victime care au nevoie de ajutor. Acest mod de gândire vechi a dus, adesea, la segregare și a făcut oamenii să se simtă o povară. În schimb, ar trebui să urmezi Modelul Social al Dizabilității, care recunoaște că oamenii sunt „dizabilitați” de barierele create de societate, nu de propriile lor deficiențe. În acest model, responsabilitatea schimbării îți revine ție și instituției, care trebuie să identifice și să elimine acele bariere.

De la acces, la apartenență

Este util să faci distincția între accesul tehnic și apartenența autentică. „Accesul” este, adesea, capacitatea tehnică de a intra într-o sală, precum o rampă lângă trepte. „Apartenența” este sentimentul puternic că sala a fost proiectată gândindu-se la tine, încă de la început. Atunci când aplici Designul Universal, creezi un spațiu în care toată lumea se simte binevenită, fără să fie nevoie să ceară un tratament special.

Identificarea barierelor instituționale

Nu poți obține apartenența fără să privești atent barierele tale instituționale: legile, politicile și practicile care duc la discriminare, chiar dacă nu intenționezi.

- **Bugetarea ca angajament:** întreabă-te dacă bugetul tău anual reflectă un angajament față de drepturi, sau dacă accesibilitatea este tratată ca un „extra”, finanțat doar dacă rămân fonduri la sfârșitul anului.
- **Achiziții incluzive:** atunci când angajezi echipe externe pentru a-ți construi site-ul web sau a-ți proiecta expozițiile, trebuie să le ceri să respecte standardele de accesibilitate ale UE.
- **Spații sigure:** are instituția ta o politică clară de „Spațiu Sigur”? Acesta este un angajament formal de a fi o zonă liberă de discriminare, cu pași clari pentru gestionarea unui comportament inadecvat sau a unei excluderi, dacă se întâmplă în spațiul tău.

Evaluând aceste trei zone, treci de la simpla furnizare de „acces” la crearea unei instituții în care toată lumea aparține cu adevărat.



Figura 3. Angajare nediscriminatorie (Sursa: MART-PRODUCTION, via Alamy, ID: 405123574, accesat la 18 Februarie 2026).

Text alternativ: Trei membri ai personalului unei cafenele pozând împreună: un bărbat și o femeie în scaune rulante și un bărbat cu sindrom Down între ei, toți zâmbind.

Înțelegerea barierelor pentru persoanele cu dizabilități senzoriale (PwSD)

Pentru vizitatorii cu dizabilități senzoriale, barierele sunt adesea obstacole invizibile, care afectează modul în care percep și procesează informația.

1. Barierele de comunicare: capcana canalului unic. O barieră majoră apare atunci când te bazezi pe un singur canal senzorial pentru a transmite informația. De exemplu, un videoclip fără subtitrare sau limbaj mimico-gestual este un zid pentru vizitatorii surzi. La fel, o expoziție cu etichete doar vizuale este un zid pentru vizitatorii nevăzători sau cu deficiențe de vedere. Pentru a fi incluziv, ar trebui să oferi canale redundante: text, audio și elemente tactile, astfel încât, dacă un canal eșuează, vizitatorul să poată în continuare înțelege conținutul.

2. Suprasolicitarea senzorială: nevoia de predictibilitate.

Mulți vizitatori, inclusiv cei neurodivergenți, pot experimenta suprasolicitare senzorială. Zgomotele de fundal puternice, luminile intermitente sau mirosurile intense pot face o vizită la muzeu copleșitoare. Poți elimina această barieră oferind „hărți senzoriale”, care evidențiază „punctele fierbinți” de stimulare ridicată și identifică zonele de retragere liniștite, unde vizitatorii se pot reîncărca.

3. Barierele digitale: zidul virtual. Site-ul tău este adesea prima verigă din Lanțul Accesibilității. Dacă site-ul tău nu poate fi navigat doar cu tastatura, excluzi oamenii care nu pot folosi un mouse. În plus, Actul European privind Accesibilitatea (EAA) impune ca, până în iunie 2025, serviciile digitale precum al tău să fie funcționale pentru toată lumea. Asta include adăugarea de text alternativ



Figura 4. Ilustrație a unui muzeu accesibil, cu multiple elemente concepute pentru a sprijini vizitatorii cu nevoi diverse de accesibilitate (Sursa: imagine generată cu ajutorul inteligenței artificiale, creată de proiectul SenseAble Culture în scop ilustrativ, 2026).

Text alternativ: Interiorul unui muzeu, cu picturi, sculpturi, exponate interactive și vizitatori care folosesc diferite elemente de accesibilitate. O persoană poartă căști, alta se află într-o cameră liniștită, iar alți vizitatori privesc opere de artă și utilizează ecrane tactile. Un simbol central al accesibilității, în formă de om schematic, este conectat prin săgeți la diferite zone ale muzeului, evidențiind navigarea accesibilă în întregul spațiu.

la imagini și asigurarea că formularele tale de bilete online sunt simple și fără erori.

Aprofundare: Lista de verificare pentru pre-planificarea accesibilității (Cum se folosește)

Punctul tău de plecare: Lista de verificare SenseAble Culture

Pentru a depăși o dorință generală de incluziune, ai nevoie de un mod structurat de a măsura unde te afli astăzi. **Lista de verificare pentru pre-planificarea accesibilității** este un instrument digital de auto-evaluare, personalizat pentru proiectul SenseAble Culture. Este construit pe cadre internaționale consacrate, precum:

- **Listele de verificare NEMO: Museums of Impact (MOI) și Diversity.**
- **Lista de verificare 1/2022 Culture for All – Accesibilitate și diversitate,** pentru muzee.

Lista de verificare (sau Lista de verificare pentru pre-planificarea accesibilității) se concentrează în mod specific pe nevoile persoanelor cu dizabilități senzoriale (PwSD). Folosind acest instrument, te poți îndepărta de presupuneri și începe un proces formal de planificare, care identifică exact unde instituția ta reușește și unde creează bariere. Lista de verificare îți organizează operațiunile în șase domenii critice:

- 1. Bariere fizice:** verifică dacă este ușor să ajungi, să intri și să te deplasezi în siguranță prin clădirea ta.
- 2. Bariere instituționale:** evaluează dacă accesibilitatea face parte din strategiile oficiale, bugetul și politicile de angajare.
- 3. Bariere de comunicare:** evaluează dacă informația ta este oferită prin mai multe simțuri (precum audio și text) și folosește limbaj simplu.
- 4. Bariere atitudinale:** măsoară cât de bine este instruit personalul tău să primească și să sprijine vizitatorii cu nevoi senzoriale.
- 5. Bariere digitale:** verifică dacă site-ul tău respectă standardele WCAG, fiind utilizabil de toată lumea.
- 6. Consultare și feedback:** verifică cât de profund implici comunitatea persoanelor cu dizabilități în deciziile tale.

Logica de calcul, ca foaie de parcurs

Lista de auto-verificare folosește o scală de la 1 la 5. Nu ar trebui să privești aceste numere doar ca pe o notă, ci ca pe un ghid de dezvoltare, care te ajută să-ți stabilești prioritățile. Atunci când evaluezi un element, decizia ta trebuie să se bazeze pe dovezi concrete din operațiunile tale zilnice.

Poți folosi următoarea logică pentru a-ți înțelege parcursul:

- **Nivel 1 (Extrem de slab):** nu există nicio dovadă că această

problemă există sau a fost măcar discutată. Obiectivul tău: Conștientizare.

- **Nivel 2 (Sub medie):** discuți problema, dar nu există încă modificări fizice sau dovezi. Obiectivul tău: Planificare.
- **Nivel 3 (Satisfăcător):** ai implementat soluția, dar nu ai evaluat cât de bine funcționează și nu ai dezvoltat-o în continuare. Obiectivul tău: Formalizare.
- **Nivel 4 (Bine):** problema funcționează bine în practică și o evaluezi regulat. Obiectivul tău: Consecvență.
- **Nivel 5 (Extrem de bine):** acesta este un punct forte particular al instituției tale; este inovator și parte dintr-un ciclu continuu de dezvoltare. Obiectivul tău: Lider de domeniu.

Notă: *ar trebui să eviți să folosești Nivelul 3 ca pe un „compromis de mijloc”. Dacă nu ești sigur, uită-te strict la dovezile despre performanța instituției tale.*

Bucula de feedback: „Nimic despre noi, fără noi”

O parte centrală a **Listei de verificare pentru pre-planificarea accesibilității** este principiul implicării. Trebuie să treci de la a presupune ce are nevoie un vizitator cu pierdere de vedere sau de auz, la a-l întreba efectiv. Evaluarea adevărată este o buclă care include:

- **Co-crearea:** implicarea persoanelor cu dizabilități senzoriale încă din primele etape de planificare a unei noi expoziții sau instrument digital.
- **Testarea de către utilizatori:** invitarea vizitatorilor cu dizabilități să-ți testeze audioghidurile sau site-ul, înainte de a le finaliza.
- **Canale de feedback:** oferirea mai multor căi accesibile pentru ca vizitatorii să se plângă sau să dea sugestii, precum formulare web, e-mail sau telefon.



Figura 5. Vizitatori interacționând cu conținutul unei expoziții într-o galerie de muzeu, în cadrul unui proces de co-creare (Sursa: Freepik, via magnific.com, Exibicionismo, accesat la 18 februarie 2026).

Text alternativ: Un grup divers de explorare, format din persoane cu și fără dizabilități, colaborează într-un atelier de muzeu pentru a testa accesibilitatea.

Rățiunea feedbackului continuu: lanțul accesibilității

Trebuie să privești accesibilitatea ca pe un lanț de evenimente. Designul Centrat pe Om (HCD) este un proces iterativ care păstrează vizitatorul în centrul evaluării. Deoarece experiența vizitatorului începe acasă și se încheie când părăsește clădirea, orice verigă ruptă face ca întreaga vizită să eșueze.

De exemplu, dacă site-ul are o barieră digitală (precum un formular de bilete inaccesibil), vizitatorul poate să nu ajungă niciodată la clădirea fizic accesibilă. Evaluarea continuă vă permite să consolidați fiecare punct de contact. Prin includerea canalelor senzoriale redundante, precum furnizarea informațiilor prin text, audio și modele tactile, te asiguri că, dacă o verigă sau un canal

senzorial eșuează, vizitatorul poate percepe totuși conținutul și se poate bucura de vizită.

Strategii de implementare, soluții și planuri de acțiune

Transformarea scorurilor în strategie: crearea planului tău multianual

Odată ce ai completat **Lista de verificare** și ai primit scorurile, trebuie să le traduci într-un **Plan de Acțiune pentru Accesibilitate** formal. Scorurile tale nu sunt o notă finală, ci o foaie de **parcurs de dezvoltare**, care îți spune unde să-ți concentrezi energia și resursele mai întâi.

Dacă scorul tău majoritar a fost **1** sau **2**, instituția ta se află în faza de Conștientizare și Planificare. În această etapă, ar trebui să prioritizezi **barierele de „Prioritate 1”**, adică schimbările esențiale necesare pentru ca oamenii să poată trece pragul instituției tale, precum parcare accesibilă, intrări fără trepte și semnalizare clară. Dacă scorul tău majoritar a fost **4** sau **5**, ai ajuns în faza de **Dezvoltare Activă sau Lider al Incluziunii**. Următorii pași ar trebui să se concentreze pe **co-creare avansată**, în care persoanele cu dizabilități senzoriale acționează ca parteneri activi în procesele tale de cercetare și design, nu doar ca subiecți de testare.

Punerea în practică: recomandări aplicabile

Pentru a trece direct la un proces eficient de planificare,

ar trebui să urmați aceste strategii de bază derivate din metodologia proiectului:

Lista de verificare a strategiei de bază

- **Realizează un audit de bază:** folosește Lista de verificare cel puțin o dată pe an, pentru a identifica obstacolele fizice, digitale și atitudinale care nu au fost încă abordate.
- **Asigură un angajament bugetar:** mută costurile de accesibilitate de la o cheltuială „punctuală” la o linie bugetară anuală dedicată, pentru servicii precum audiodescriere și limbaj mimico-gestual.
- **Implementează formare sistematică:** asigură-te că tot personalul, inclusiv securitatea, recepția și managementul, primește formare obligatorie despre reguli de interacțiune respectuoasă cu persoanele cu dizabilități senzoriale.
- **Stabilește canale de feedback permanente:** formează un grup consultativ stabil de persoane cu dizabilități, care se întâlnesc regulat, pentru a evalua expozițiile și ofertele tale digitale, înainte de a fi finalizate.
- **Aplică achiziții incluzive:** actualizează politicile instituției tale, cerând tuturor contractorilor externi, precum designerilor web, dovezi că produsele lor respectă standardele de accesibilitate ale UE.

Exemple

În funcție de specificul instituției tale, aceste strategii pot fi aplicate în moduri creative diferite:

Într-o bibliotecă sau teatru: „Plimbarea senzorială”.

Inviți o persoană locală cu pierdere de vedere sau un membru al comunității neurodivergente să se plimbe prin spațiul tău și să-și exprime sentimentele de siguranță și bun venit. În timpul acestei plimbări, ai putea descoperi că, deși intrarea ta are rampă,



Figura 6. O femeie citind dintr-o carte într-o bibliotecă (Sursa: Pixabay, via Pexels, ID: 256455, accesat la 18 Februarie 2026).

Text alternativ: O femeie văzută din spate stă și citește o carte într-o bibliotecă, înconjurată de rafturi până la tavan, pline cu volume colorate.

strălucirea de pe pardoseala lucioasă sau lumina fluorescentă puternică fac navigarea imposibilă pentru cineva cu deficiență de vedere. Acțiune: instalezi covoare antireflexie sau iluminat reglabil, fără strălucire, pentru a rezolva problema.

Rezumat

Urmând acest capitol, ai învățat cum să transformi evaluarea într-un instrument puternic pentru incluziune. Iată cele mai importante puncte de reținut:

Folosește Lista de verificare ca foaie de parcurs: punctul tău de plecare pentru identificarea barierelor specifice, în șase domenii: fizic, instituțional, comunicare, atitudinal, digital și consultare și feedback.

Prioritizează acțiunea, prin contabilizarea scorului: folosește scala 1-5 pentru a trece de la simpla conștientizare la rolul de lider. Dacă obții un scor mic, concentrează-te mai întâi pe barierele de „Prioritate 1”, pentru a te asigura că toată lumea poate, cel puțin, trece pragul instituției tale.

Integrează redundanța multisenzorială: trebuie să te asiguri că

informația esențială este oferită prin mai mult de un canal senzorial (de exemplu, text și audio), pentru a fi cu adevărat accesibilă.

Nimic despre noi, fără noi: nu ar trebui niciodată să ghicești de ce are nevoie un vizitator. Îmbunătățirea reală apare atunci când implici persoanele cu dizabilități în calitate de ca și co-creatori, în procesul tău de evaluare.

Glosar

Lanțul Accesibilității

Secvența continuă de acțiuni pe care le face un vizitator, de la căutarea de dinainte de vizită pe site, până la ieșirea în siguranță din clădire.

Audiodescriere (AD)

Un serviciu care oferă o narațiune verbală a elementelor vizuale, pentru vizitatorii cu pierdere de vedere.

Limba simplă

Un mod clar de a scrie (nivel B2, conform CEFR), care evită jargonul tehnic, astfel încât informația să fie ușor de înțeles de toată lumea.

Foaie de parcurs pentru dezvoltare

Un plan etapizat care arată modul în care o organizație, un proiect sau o inițiativă va evolua de la starea sa actuală la starea dorită. Aceasta identifică obiectivele principale, etapele cheie (reperetele), acțiunile și termenele necesare pentru implementare.

Feedback

Informațiile, opiniile și observațiile oferite de vizitatori, personal și alți participanți cu privire la experiența culturală. Acesta ajută instituția să identifice barierele, să înțeleagă nevoile reale ale publicului și să îmbunătățească în mod continuu accesibilitatea, serviciile și conținutul oferit.

Referințele bibliografice

Capitolul 2

Mace, R. L., Hardie, G. J., & Place, J. P. (1997). *Accessible Environments: Toward Universal Design*. Center for Universal Design, North Carolina State University.

United Nations (2006). *Convention on the Rights of Persons with Disabilities (UNCRPD)*. <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>

Design for All Europe (EIDD) (2004). *The EIDD Stockholm Declaration*. <https://dfaeurope.eu/what-is-dfa/dfa-documents/stockholm-declaration/>

CAST (2018). *Universal Design for Learning Guidelines version 2.2*. <http://udlguidelines.cast.org>

Capitolul 3

ISO. ISO 9241-210:2019 Ergonomics of human-system interaction – Part 210: Human-centred design for interactive systems.

European Union. Directive (EU) 2019/882 on the accessibility requirements for products and services.

OHCHR. Convention on the Rights of Persons with Disabilities, Article 30.

European Union. Charter of Fundamental Rights of the European Union, Article 26.

UNICEF / SBC Guidance. Using Human-Centred Design and Guiding principles.

Capitolul 5

Apple. (n.d.). VoiceOver user guide for Mac. Apple Support. <https://support.apple.com/en-euro/guide/voiceover/vo2682/mac>

ColourContrast.cc. (n.d.). Colour contrast checker. <https://colourcontrast.cc/?background=2f6b6d&foreground=ffffda>

Directive (EU) 2019/882 of the European Parliament and of the Council of 17 April 2019 on the accessibility requirements for products and services. (2019). Official Journal of the European Union, L 151, 70–115. <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>

HCD4Health. (n.d.). Guiding principles. <https://www.hcd4health.org/guiding-principles>

NV Access. (n.d.). Download NVDA. <https://www.nvaccess.org/download/>

WebAIM. (n.d.). Contrast checker.

Ghidul SenseAble

<https://webaim.org/resources/contrastchecker/>

WebAIM. (n.d.). WAVE browser extensions.
<https://wave.webaim.org/extension/>

World Wide Web Consortium. (2023). Web content accessibility guidelines (WCAG) 2.2.
<https://www.w3.org/TR/WCAG22/>

Capitolul 6

European Accessibility Act - European Commission. Annexes 1, 2 and 3 (pdf)
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0882>

Cieslik, E. (2024). Accessibility and Exhibit Safety: The Importance of Sensory Maps. (pdf)
https://ncp.si.edu/sites/default/files/ncp/files/PDFs/PEAS_2024%20Journal/CJX_PEAS_2024_11_cieslik-2024-accessibility-and-exhibit-safety-the-importance-of-sensory-maps.pdf

EIDD Stockholm Declaration – The EIDD Design for All Europe. The Stockholm Declaration (pdf).
https://dfaeurope.eu/wordpress/wp-content/uploads/2014/05/stockholm-declaration_english.pdf

EBU good practice for accessibility 2021-2022 - European Blind Union. Good Practice for Accessibility 2021–2022: Museums and Heritage Sites (pdf).
https://www.euroblind.org/sites/default/files/documents/ebu_good_practice_2021_2022_museums_and_heritage_sites_20220222.pdf

NEMO Toolkit - Network of European Museum Organisations (NEMO). A Toolkit for Museums Working Towards Inclusion. (pdf)
https://www.ne-mo.org/fileadmin/Dateien/public/topics/Museums_as_Social_Agents/Toolkit_for_Museums_working_towards_Inclusion.pdf

Avni et alii 2025 - Avni, Y., Danial-Saad, A., Sheidin, J., & Kuflik, T. (2025). Enhancing museum accessibility for blind and low vision visitors through interactive multimodal tangible interfaces. (pdf)
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1071581925000266>

Capitolul 7

European Parliament and Council of the European Union. (2019). *Directive (EU) 2019/882 on the accessibility requirements for products and services (European Accessibility Act)*.
<https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>

United Nations. (2006). Convention on the Rights of Persons with Disabilities.
https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convention_accessible_pdf.pdf

Capitolul 8

ARCHES Participatory Research Group. (2019). *Towards a participatory research museum; A how-to guide on inclusive activities*.

Culture for All Service / For Culture on Equal Terms and The Finnish (2022). **Culture for All Service Accessibility and Diversity Checklist for Museums (1/2022)** *Accessibility and diversity checklist for museums* (Publication of Culture for All Service 1/2022). Culture for All Service & ICOM Finland. Retrieved from: https://www.kulttuuriakaikille.fi/doc/checklists/Accessibility_and_diversity_checklist_for_museums.pdf

Dąbrowski, A., Filipowska, B., Jurczyk, M., Stachurski, R., Szymczak, M., Tumidajewicz, A., & Żrołka, P. (2024). **Digital Accessibility Report of European Museums**. *Digital accessibility report of European museums*. Wrocław: Kinaole Solutions.

European Parliament and Council of the European Union. (2019). **European Accessibility Act**. *Directive (EU) 2019/882 of the European Parliament and of the Council of 17 April 2019 on the accessibility requirements for products and services*.

Network of European Museum Organisations. (2022). **NEMO: Museums of Impact (MOI) and Diversity Checklists**. *MOI! Museums of Impact self-evaluation tool*. Retrieved from: <https://www.ne-mo.org/resources/moi-self-evaluation-tool>

National Endowment for the Arts. (2001). *Design for Accessibility: A Cultural Administrator's Handbook*.

UNICEF. (n.d.). **Rights-Based Approach to Disability**. *Disability inclusion – Frontline workers training package*.

World Wide Web Consortium. (2024). **Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2** *Web content accessibility guidelines (WCAG) 2.2*.

Autorii textelor:

Fundația Institutul Surzilor din Torino (Italia)

Carolina Carotta, Silvia Doratiotto

La Lliga pentru Incluziune (Spania)

Ana Isabel Herranz Zentarski, María Elena Chapa de la Peña

Muzeul Național de Istorie a României (România)

Cristiana Tătaru

Fundația Asociația Persoanelor cu Dizabilități și a Prietenilor Acestora „Apeirons” (Letonia)

Reinis Darkēvics, Nelliņa Repina

Managementul proiectului și introducere

Marius Gabriel Neculae