



ACCESSIBILITÀ E PERCORSI INTERCULTURALI DEI MUSEI IN EMILIA-ROMAGNA

I risultati del progetto

Gruppo di lavoro Promo PA Fondazione

Coordinamento e indirizzo | Francesca Velani

Referente scientifico e sviluppo attività | Maria Chiara Ciaccheri

Elaborazione, analisi dati e report indagine | Paola Tronu

Segreteria tecnico-scientifica e organizzativa | Elisa Campana

Supporto in fase di start up | Francesca dell'Omodarme

Indice del documento

<u>Vision</u>	<u>3</u>
<u>La Regione Emilia Romagna: per una crescita a base culturale</u>	<u>5</u>
<u>Accessibilità e percorsi interculturali dei Musei in ambito regionale</u>	<u>6</u>
<u>I partner</u>	<u>7</u>
<u>Conoscenza e formazione Obiettivi e fasi del progetto</u>	<u>8</u>
<u>FASE I – Risultati indagine quantitativa</u>	<u>9</u>
<u>FASE II – Risultati indagine</u>	<u>65</u>
<u>FASE III – Formazione</u>	<u>93</u>
<u>Considerazioni finali e suggerimenti</u>	<u>96</u>



Vision

La **cultura** è annoverata tra i **determinanti sociali della salute con impatto sul benessere**, secondo quanto definito dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (*"What is the evidence on the role of the arts in improving health and well-being? A scoping review"*, OMS, 2019).

A questo, si aggiunge il ruolo che la cultura può svolgere in modo trasversale nel raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030. Sono sempre più numerosi i progetti e gli studi che dimostrano come la cultura influenzi positivamente diversi aspetti della vita di un individuo, contribuendo a migliorare il welfare sociale.

Sviluppare azioni in un'ottica di welfare culturale rappresenta dunque un passo decisivo nei processi di partecipazione della comunità e nel miglioramento della qualità della vita.



Vision

Nella Dichiarazione di Roma i **Ministri della Cultura G20** hanno chiesto ai Governi *il pieno riconoscimento e l'integrazione della cultura e dell'economia creativa nei processi e nelle politiche di sviluppo*, coinvolgendo tutti i livelli della società, comprese le comunità locali, come un motore e un facilitatore per il raggiungimento degli Obiettivi stabiliti nell'Agenda 2030.

Contemporaneamente, è richiesto alle istituzioni culturali di fare **continui progressi nelle aree dell'accessibilità**, del *Design for All* e delle esperienze multisensoriali anche attraverso i mezzi digitali, per facilitare la partecipazione e l'impegno nella cultura e per promuovere nuove esperienze di apprendimento, pedagogie innovative e interpretazione attiva nel campo della cultura.

Tutto ciò premesso, risulta evidente come **gli enti locali e regionali** possano e debbano oggi svolgere un ruolo determinante e di raccordo nello **sviluppo di policies** che aiutino e accompagnino le organizzazioni in percorsi virtuosi verso accessibilità, inclusione e l'interculturalità.



La Regione Emilia Romagna: per una crescita a base culturale

Proprio in questo contesto si situa la volontà della Regione Emilia Romagna di sviluppare nuove **policies di welfare culturale**, attraverso una serie di azioni da sviluppare insieme alle istituzioni culturali pubbliche e private, **dando forma e sostanza ad una visione in cui la cultura è fattore di cambiamento, grazie a quel profondo ruolo trasformativo della società che le è stato riconosciuto.**

Il territorio regionale è infatti maturo e pronto per raccogliere questa sfida, come peraltro emerso anche dalla recente ricerca sui rapporti tra «cultura e salute» promossa e sostenuta da Parma Capitale Italiana della Cultura 2020+21 e curata da Promo PA Fondazione.

È centrale dunque porre l'attenzione all'impatto sociale dei presidi culturali rispetto alle comunità, ma non dimenticando – naturalmente – il loro ruolo anche rispetto alla narrazione verso turisti e cittadini temporanei, puntando sul valore prodotto dai **musei** quali **hub di resilienza e crescita dei territori** e fornendo loro strumenti per incrementare **competenze, tecnologie, processi.**



Accessibilità e percorsi interculturali dei Musei in ambito regionale

Il Settore Patrimonio culturale della Regione Emilia Romagna ha avviato quindi un progetto quadro per comprendere i fabbisogni del sistema culturale regionale rispetto ai temi cardine della programmazione europea, nazionale e locale dello sviluppo a base culturale, progetto che intende rispondere ad alcune esigenze rilevate dagli studi prima citati, tra cui la necessità di:

- definire una **politica di indirizzo regionale di sviluppo del tema del welfare culturale** che sia integrata tra i vari livelli interessati;
- formare gli **operatori del settore**;
- rafforzare il dialogo e la **progettualità condivisa** tra organizzazioni diverse e tra pubblico e privato;
- attivare tavoli interdisciplinari tra l'ambito culturale/educativo e quello socio-assistenziale/sanitari

Il progetto **Accessibilità e percorsi interculturali dei Musei in ambito regionale** intende dare risposte a questi bisogni ed è sviluppato, con la collaborazione tecnico-scientifica di Promo PA Fondazione, in due differenti azioni: **conoscenza e formazione**.



Partner

SETTORE PATRIMONIO CULTURALE REGIONE EMILIA-ROMAGNA



Dal 2021 le funzioni regionali in materia di patrimonio culturale sono confluite dall'Istituto beni artistici, culturali e naturali direttamente al nuovo "Servizio Patrimonio culturale", ora Settore, all'interno dell'Assessorato cultura e paesaggio della Regione Emilia-Romagna.

Tra le sue numerose funzioni c'è quella di realizzare attività conoscitiva e di ricerca per la valorizzazione e la conservazione e la promozione del patrimonio culturale e di promuovere iniziative e progetti con particolare riguardo all'educazione e alla sensibilizzazione della cittadinanza e delle giovani generazioni.

PROMO PA FONDAZIONE



Accreditata come Fondazione di Ricerca presso il MIUR, Promo PA Fondazione opera nel campo della formazione e della cultura attraverso progetti e ricerche congiunte con la pubblica amministrazione locale e centrale, e con il sistema privato che con esso deve dialogare.

Dopo 20 anni di attività, la Fondazione ha maturato un'esperienza consolidata nella conduzione di progetti di sviluppo territoriale a base culturale, in cui si colloca una riflessione per il riconoscimento e la valorizzazione del sistema pubblico-privato che ruota intorno al tema "cultura e benessere".



Conoscenza e formazione | Obiettivi e fasi del progetto

Gli **obiettivi** del progetto sono:

- ❖ comprendere la situazione dei musei dell'Emilia Romagna in termini di accessibilità
- ❖ recepire informazioni precise utili a tracciare le prossime linee di indirizzo regionali
- ❖ mettere le basi per lo sviluppo di **politiche, servizi e strumenti in grado di rendere i musei accessibili** nel senso più ampio e pieno del termine.

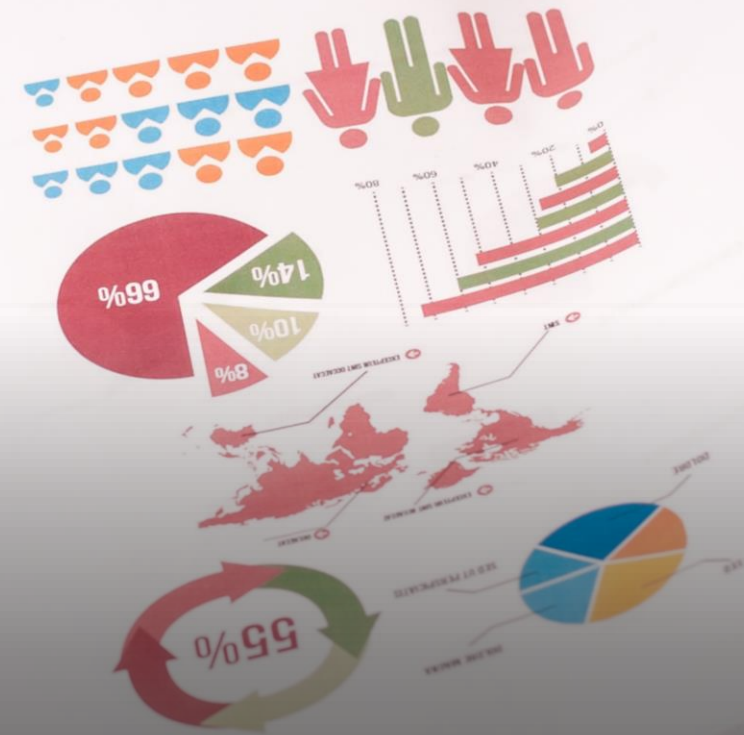
Le **fasi** dell'attività per l'anno 2022 sono:

- ❖ **FASE I** Indagine quantitativa on line
- ❖ **FASE II** Focus group
- ❖ **FASE III** Pillole formative
- ❖ **FASE IV** Percorsi interculturali

Nelle prime due fasi è stata fatta la scelta di dividere le istituzioni museali anche a seconda delle **aree turistiche territoriali** (Emilia, Bologna e Modena, Romagna) per incentivare un dialogo con gli altri soggetti del territorio.



FASE I – Risultati dell'indagine quantitativa



Il questionario

Obiettivo

Rilevare lo stato dell'arte dell'accessibilità nei musei dell'Emilia-Romagna nei seguenti ambiti:

- strutturale
- informativo
- pubblico di riferimento
- servizi e attività
- strumenti
- collaborazioni
- governance

Metodologia scelta

Indagine online (CAWI) con questionario per l'autocompilazione su piattaforma digitale.

La struttura del questionario prevedeva domande a risposta chiusa e alcune domande a risposta aperta.



Universo di riferimento e rispondenti

L'universo di riferimento dell'indagine è rappresentato dal sistema museale regionale censito nel catalogo **PatER** – Catalogo del patrimonio culturale dell'Emilia-Romagna.

Nella fase preparatoria dell'indagine è stato creato un database di **516 contatti validi**, comprendenti i musei e gli enti di riferimento, al quale è stato mandato l'invito a partecipare al questionario.

Periodo di svolgimento dell'indagine: febbraio – marzo 2022

Alla chiusura dell'indagine la piattaforma online ha registrato **288 contatti**.

I questionari compilati parzialmente o completamente sono stati

➤ **239** | di cui 196 completi e 43 incompleti.

I **questionari validati** sui quali è stata svolta l'analisi sono stati

➤ **209** | numero rimasto alla fine delle operazioni di validazione e di controllo di qualità del database delle risposte, tra cui eliminazione dei doppi, verifica del grado di completezza dei questionari, correzione dei dati incoerenti.



La struttura del questionario

- Le domande a risposta chiusa sono prevalentemente a scelta multipla.
- Nel report a seguire i risultati delle domande a risposta multipla sono rappresentate sotto forma di grafici a barre. Ogni barra corrisponde ad un item. Le altre sono rappresentate con grafici di composizione (torte).

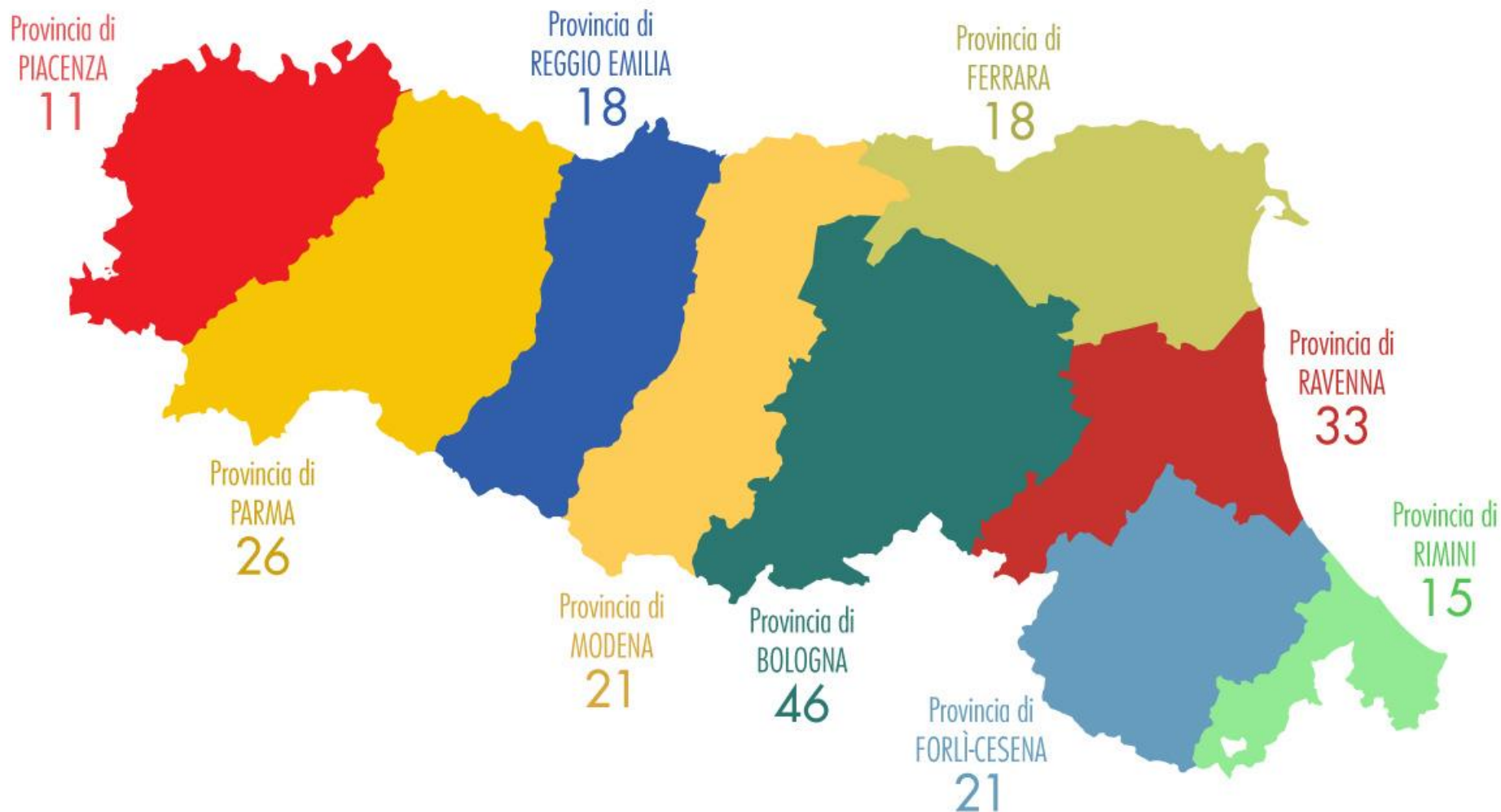
Il questionario è composto da **59 domande** ed è articolato in **12 sezioni**:

- A. Informazioni preliminari
- B. Conoscenza del tema
- C. Barriere alla fruizione
- D. Policy e management
- E. Organizzazione
- F. Formazione e aggiornamento
- G. Accoglienza
- H. Allestimento ed eventi
- I. Comunicazione e sito web
- J. Attività educative
- K. Rapporti con il territorio e stakeholder
- L. Prospettive



Il profilo dei rispondenti | Provenienza

I 209 rispondenti (su 516 invitati) sono distribuiti su tutto il territorio regionale. Le province con i numeri più alti di musei rispondenti sono state **Bologna** (46 risposte), **Ravenna** (33) e **Parma** (26).

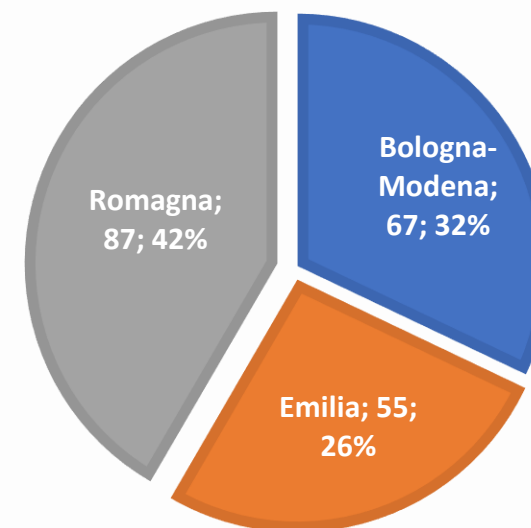


Il profilo dei rispondenti | Partecipazione sul territorio

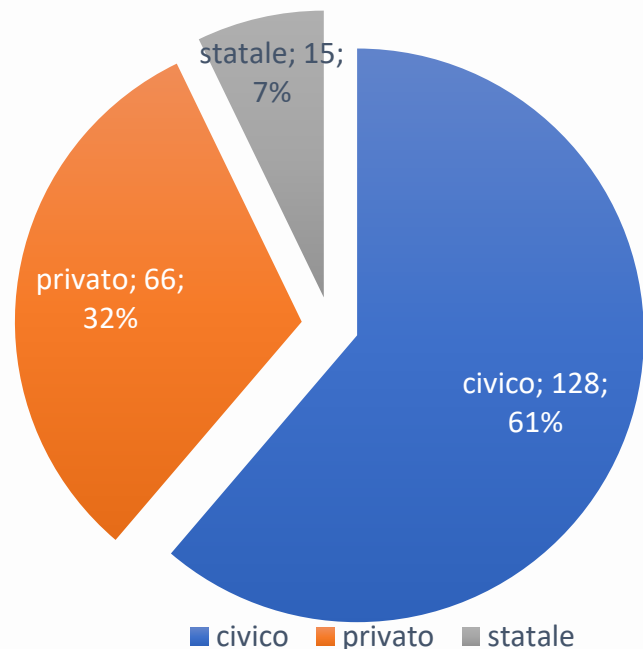
Provincia	Privata	Pubblica	Totale	%Pubblica
Bologna	13	33	46	71,7
Forlì-Cesena	6	15	21	71,4
Ferrara	3	15	18	83,3
Modena	8	13	21	61,9
Piacenza	5	6	11	54,5
Parma	10	16	26	61,5
Ravenna	10	23	33	69,7
Reggio Emilia	8	10	18	55,6
Rimini	3	12	15	80,0
Totale	66	143	209	68,4

I rispondenti sono in prevalenza di proprietà **pubblica** (143 contro 66 privati, corrispondenti al 68,4%).

La distribuzione dei rispondenti per territorio turistico mostra una maggiore presenza dei musei con sede in **Romagna** (87, ovvero il 42% del totale dei rispondenti). Numeri minori si registrano per il territorio Bologna-Modena (67 musei; 32% del totale) e per il territorio Emilia (55 musei; 26% del totale).



Il profilo dei rispondenti | Il dettaglio del tipo di proprietà



Provincia	civico	privato	statale	Totale
Bologna	31	13	2	46
Forlì-Cesena	14	6	1	21
Ferrara	13	3	2	18
Modena	12	8	1	21
Piacenza	5	5	1	11
Parma	15	10	1	26
Ravenna	16	10	7	33
Reggio Emilia	10	8		18
Rimini	12	3		15
Totale	128	66	15	209

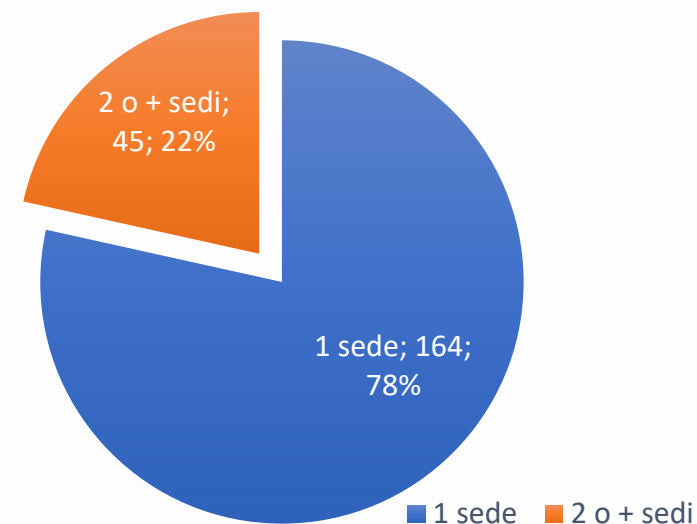
Scendendo nel dettaglio della composizione delle risposte delle strutture pubbliche, **128** (il 61% del totale) vengono da musei **civici** e 15 (7%) da musei statali.

Tra i musei civici la quota più numerosa (31 musei su 128; quasi un quarto del totale) ha sede in provincia di Bologna. Dei 15 musei statali rispondenti, 7 sono in provincia di Ravenna.



Il profilo dei rispondenti | Il numero di sedi

Provincia	1 sede	2 o + sedi	Totale	% 1 sede
Bologna	36	10	46	78,3
Forlì-Cesena	17	4	21	81,0
Ferrara	14	4	18	77,8
Modena	14	7	21	66,7
Piacenza	8	3	11	72,7
Parma	21	5	26	80,8
Ravenna	29	4	33	87,9
Reggio Emilia	12	6	18	66,7
Rimini	13	2	15	86,7
Totale	164	45	209	78,5

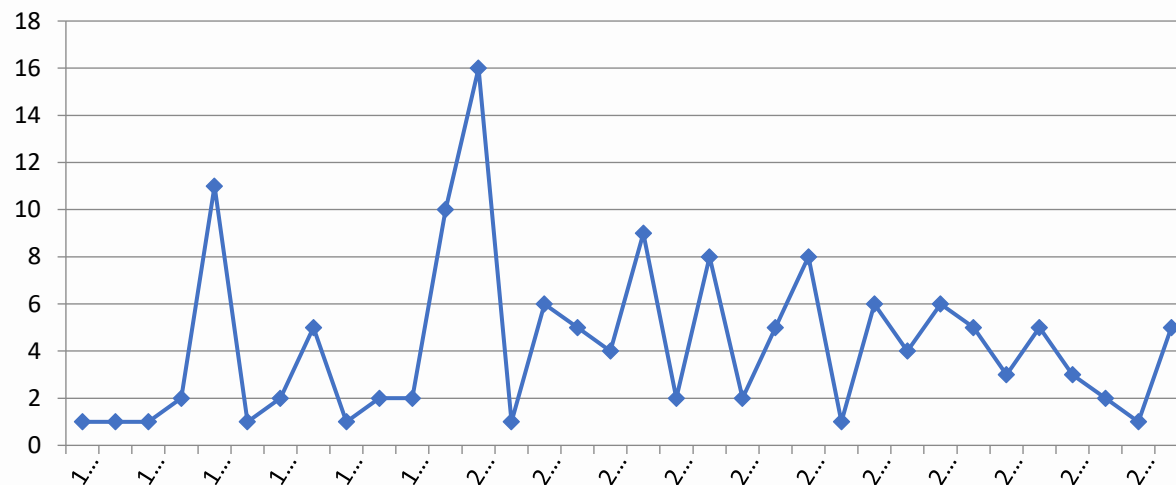


Tra i 209 rispondenti 164 (il 78,5%) dichiarano di avere **una sola sede**.

L'incidenza dei musei con una sola sede supera la media regionale nelle province di Ravenna e Rimini. Le province di Modena e Reggio Emilia si caratterizzano, invece, per la maggiore presenza, nel campione in esame, di musei con più sedi.



Il profilo dei rispondenti | Anno dei primi interventi per l'accessibilità

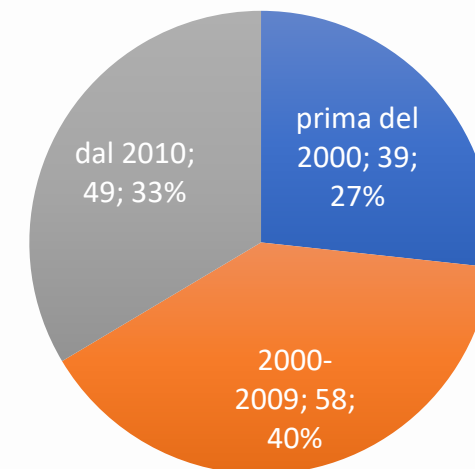


Tra i 209 rispondenti 146 hanno indicato l'anno dei primi interventi* per l'accessibilità della struttura. Il grafico mostra una maggiore concentrazione delle iniziative negli anni a cavallo del 2000.

*l'anno dei primi interventi va chiaramente correlato alla data di apertura della struttura

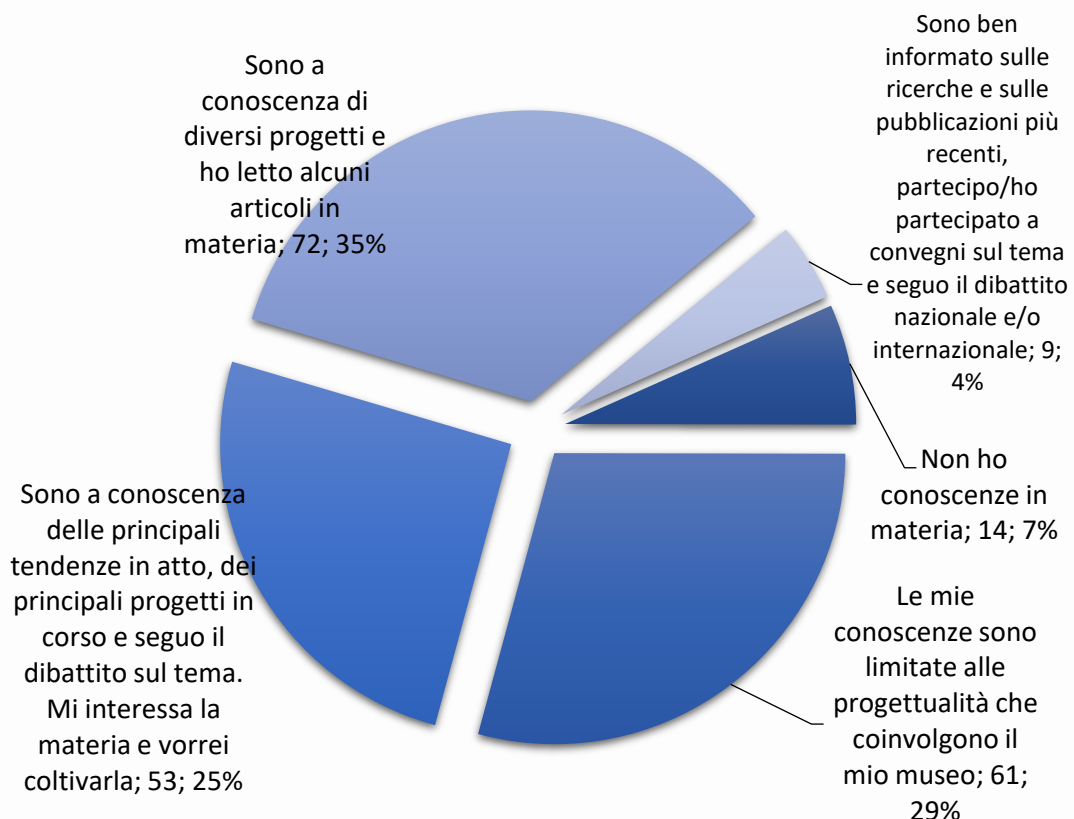
Aggregando i dati, si possono distinguere tre periodi: il 27% dichiara i primi lavori nel periodo antecedente il 2000; il 40% tra il 2000 e il 2009; il terzo restante dei rispondenti ha svolto i primi interventi dal 2010 ad oggi.

■ prima del 2000 ■ 2000-2009 ■ dal 2010



Conoscenza del tema

Qual è il suo livello di conoscenza dell'accessibilità museale?



Solo il 7% dei rispondenti dichiara di non avere conoscenze in materia di accessibilità.

Il 29% circoscrive l'ambito delle sue conoscenze in materia al museo in cui opera e alle progettualità in cui è direttamente coinvolto.

Il restante 64% estende il campo di interesse al di là del proprio museo:

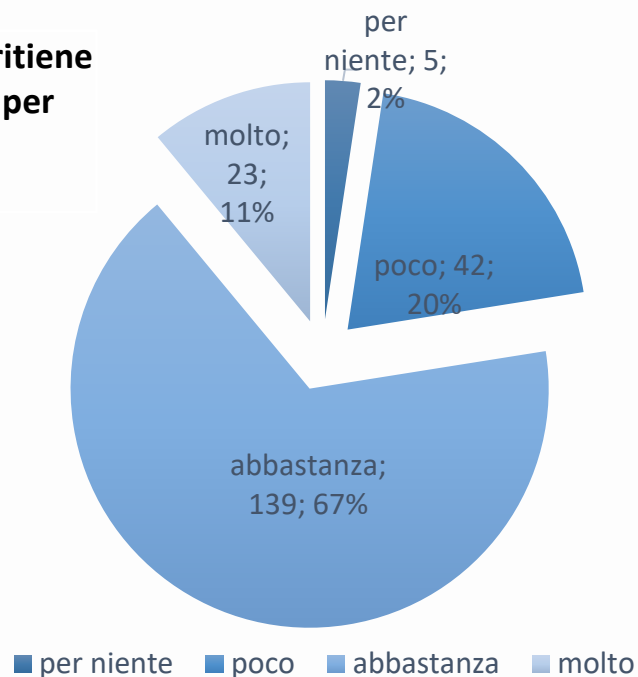
- il 25% dice di tenersi informato sul dibattito e sui progetti più significativi e manifesta l'intenzione di approfondire il tema;
- il 35% - la quota più consistente - è a conoscenza di svariati progetti e, in una certa misura, della letteratura sul tema;
- un piccolo nucleo (4%) manifesta una competenza specifica fondata sulla lettura della letteratura più aggiornata nazionale e/o internazionale e sulla partecipazione a convegni.

Cura tecnico-scientifica

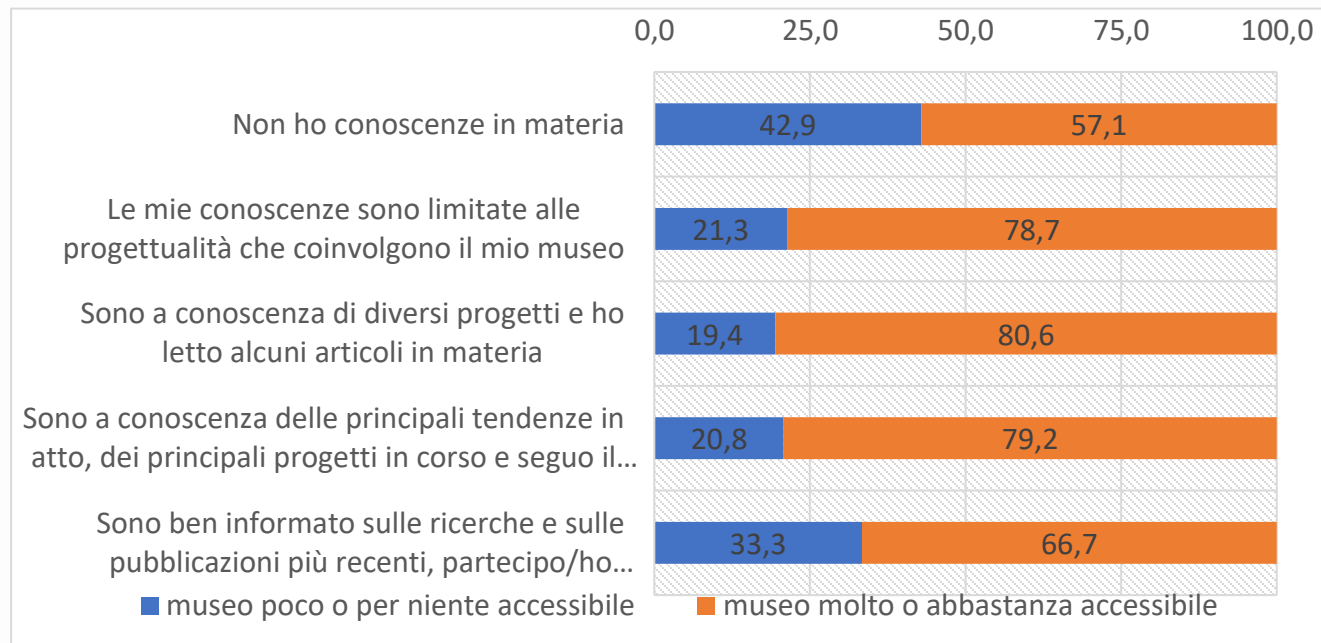


Conoscenza del tema

In generale, ritiene che il museo per cui lavora sia accessibile?



Livello di conoscenza dell'accessibilità museale e percezione dell'accessibilità

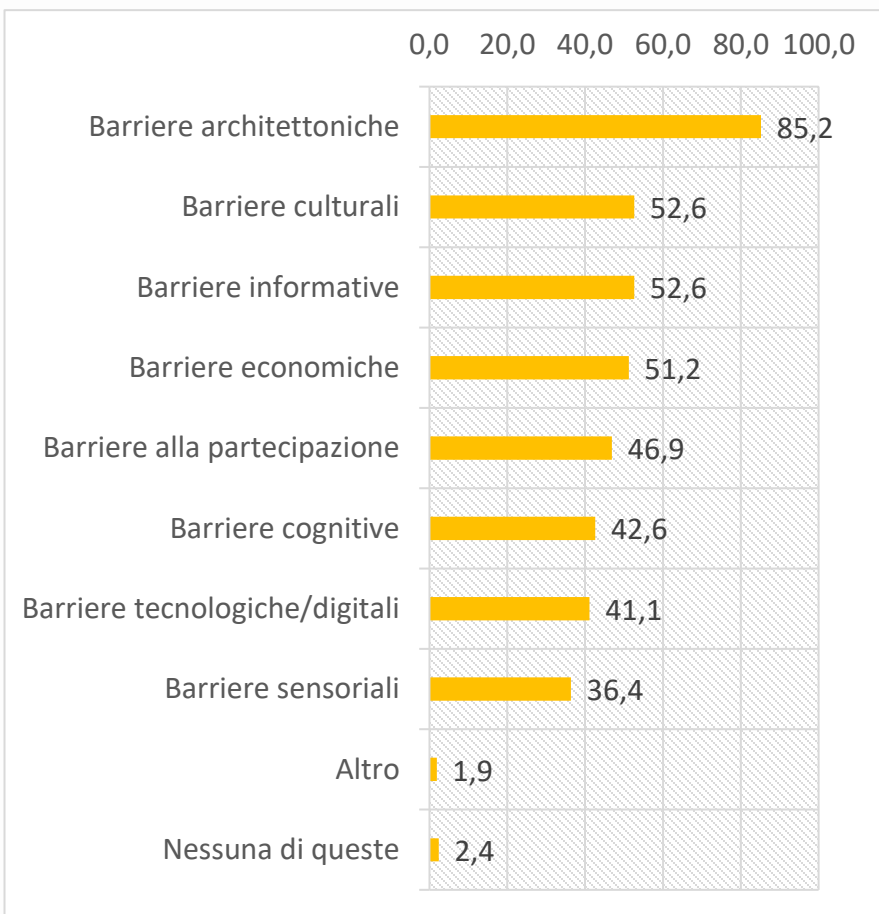


Tre rispondenti su 4 (162 su 209) reputano il proprio **museo molto o abbastanza accessibile**, mentre il restante quarto ritiene che lo sia poco o per niente. La percezione dell'accessibilità della propria struttura tende a migliorare al crescere del grado di conoscenza e di interesse per la materia. Tra chi dichiara di avere poche conoscenze in materia, poco più della metà reputa il proprio museo molto o abbastanza accessibile, una quota più bassa rispetto a coloro che ritengono di essere più informati e competenti.

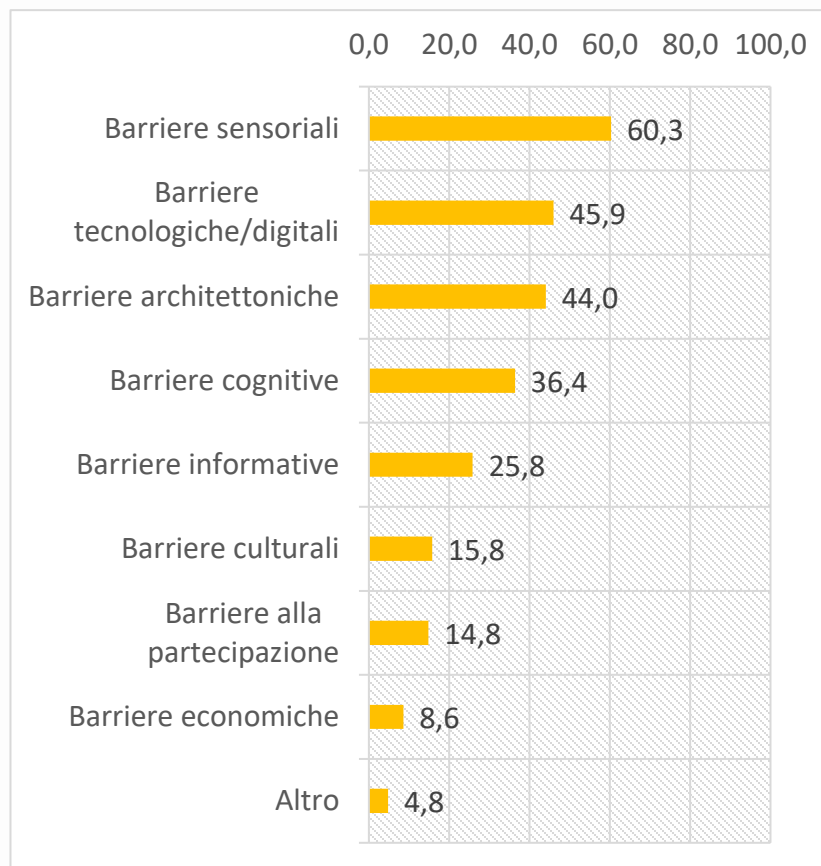


Barriere alla fruizione

Quali principali tipologie di barriere il suo museo ha tentato/tenta di abbattere?



E quali sono tuttavia presenti nel museo in cui lavora?



Le barriere architettoniche sono al primo posto tra quelle che i musei hanno tentato o tentano di abbattere. Circa la metà dei rispondenti indica, a seguire, quelle culturali, informative ed economiche come l'obiettivo delle strategie e degli interventi già attuati o in fase di realizzazione. Le valutazioni si invertono quando si vanno ad indicare le barriere tuttora presenti: ai primi posti quelle sensoriali e quelle tecnologiche-digitali.



Barriere alla fruizione | Architettoniche, sensoriali e cognitive

In relazione alla rimozione delle barriere architettoniche, sensoriali e cognitive, il suo museo:

Lo stato di avanzamento del processo avviato per abbattere le barriere varia a seconda del tipo di barriere. Nel caso delle barriere architettoniche **7 musei su 10** risultano a norma di legge, 6 su 10 sono conformi alle linee guida esistenti. Nei casi delle barriere sensoriali e cognitive soluzioni e progetti sono adottati sull'esempio di buone pratiche (3 musei su 10) e 2 musei su 10 hanno elaborato un proprio progetto.

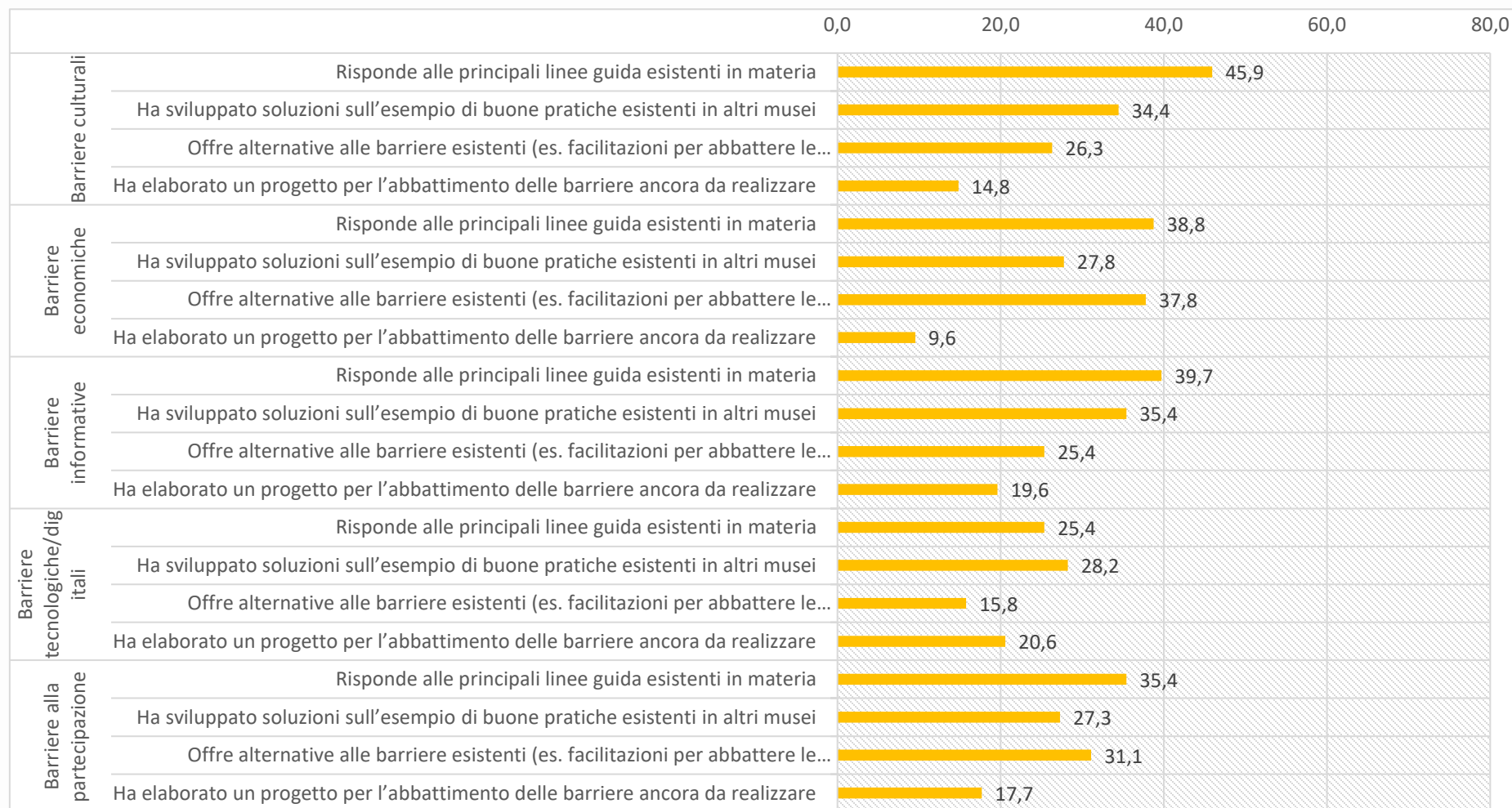


Cura tecnico-scientifica



Barriere alla fruizione | Culturali, economiche, informative, tecnologiche/digitali e alla partecipazione

In relazione alla rimozione delle barriere culturali, economiche, informative, tecnologiche/digitali e alla partecipazione, il suo museo:



Le linee guida sono riferimento per 5 musei su 10 per le barriere culturali e per 4 su 10 per gli altri tipi di barriere.

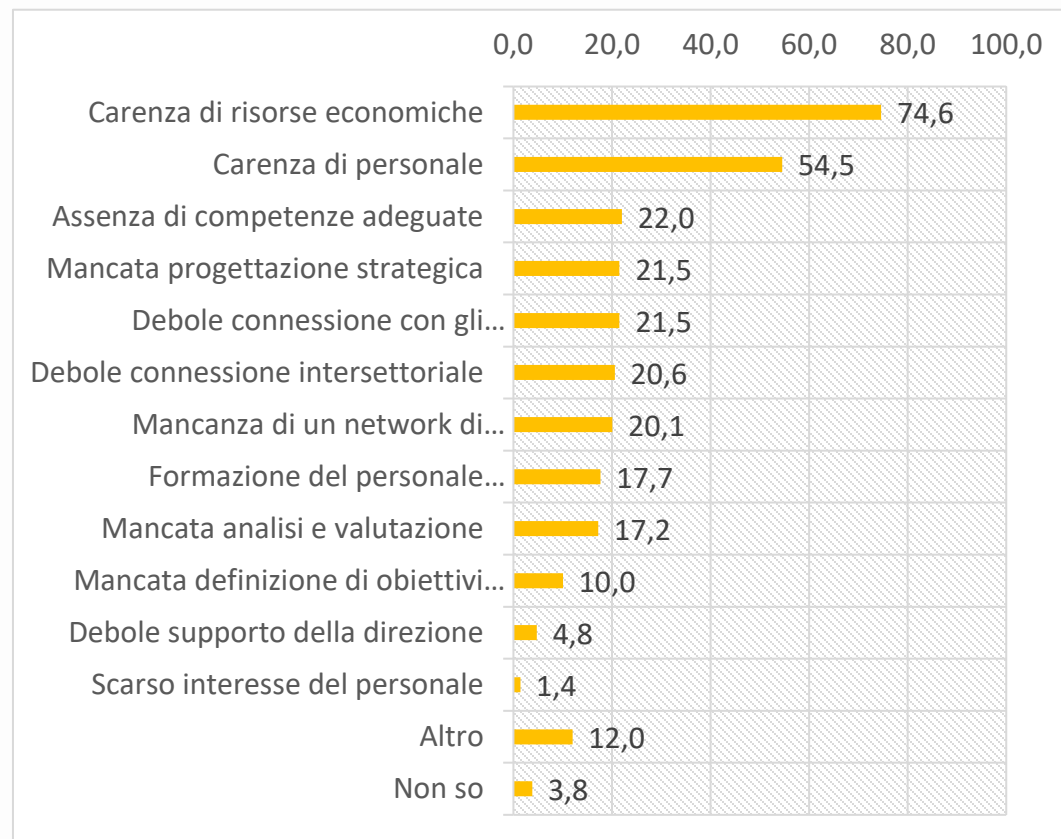
Le buone pratiche ispirano le soluzioni adottate in circa un terzo dei casi.

Non più di 2 musei su 10 per ciascun tipo di barriere si trovano nella fase di elaborazione di un progetto per l'ulteriore abbattimento.



Barriere alla fruizione | Percezione delle criticità

Se ritiene il suo museo parzialmente accessibile o non accessibile, quali criticità ne limitano lo sviluppo?



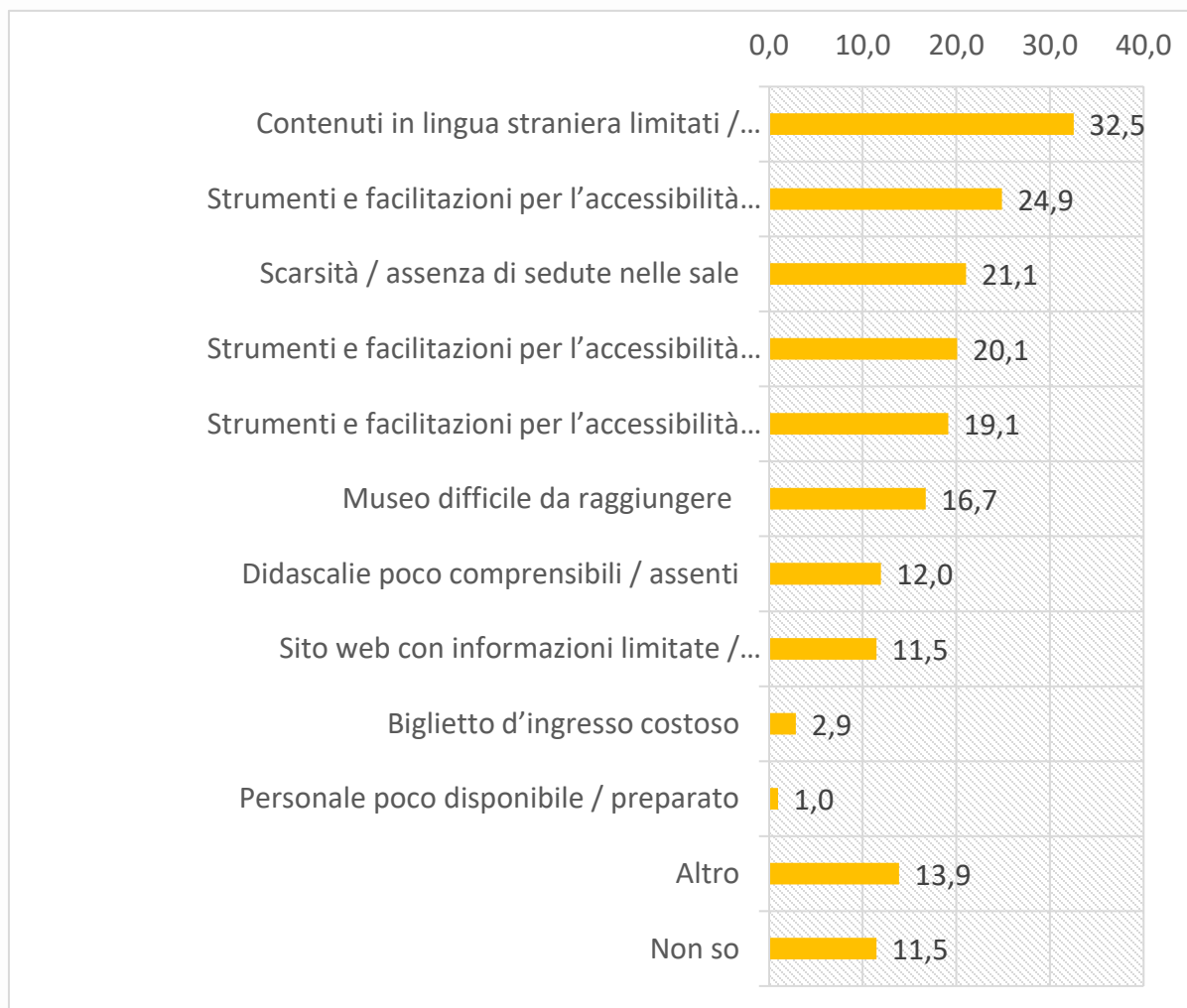
La valutazione da parte dei rispondenti delle criticità, dei vincoli e delle carenze che indeboliscono l'azione del museo nella direzione di una maggiore accessibilità punta sul fabbisogno insoddisfatto di risorse economiche e di personale, segnalato rispettivamente dal 74,6% e dal 54,5% dei rispondenti.

Le carenze legate alle competenze, alla progettazione strategica, alla rete di relazioni e alla formazione del personale sono segnalate come critiche da 2 rispondenti su 10.



Barriere alla fruizione | Criticità rilevate dall'utenza

Quali sono le critiche relative all'accessibilità del museo espresse con maggior frequenza dai visitatori?



Ai rispondenti è stato chiesto di riportare le segnalazioni dei visitatori della struttura riguardo all'accessibilità.

Le richieste più frequenti riguardano i contenuti in lingua straniera e gli strumenti e le facilitazioni in risposta alle barriere sensoriali.

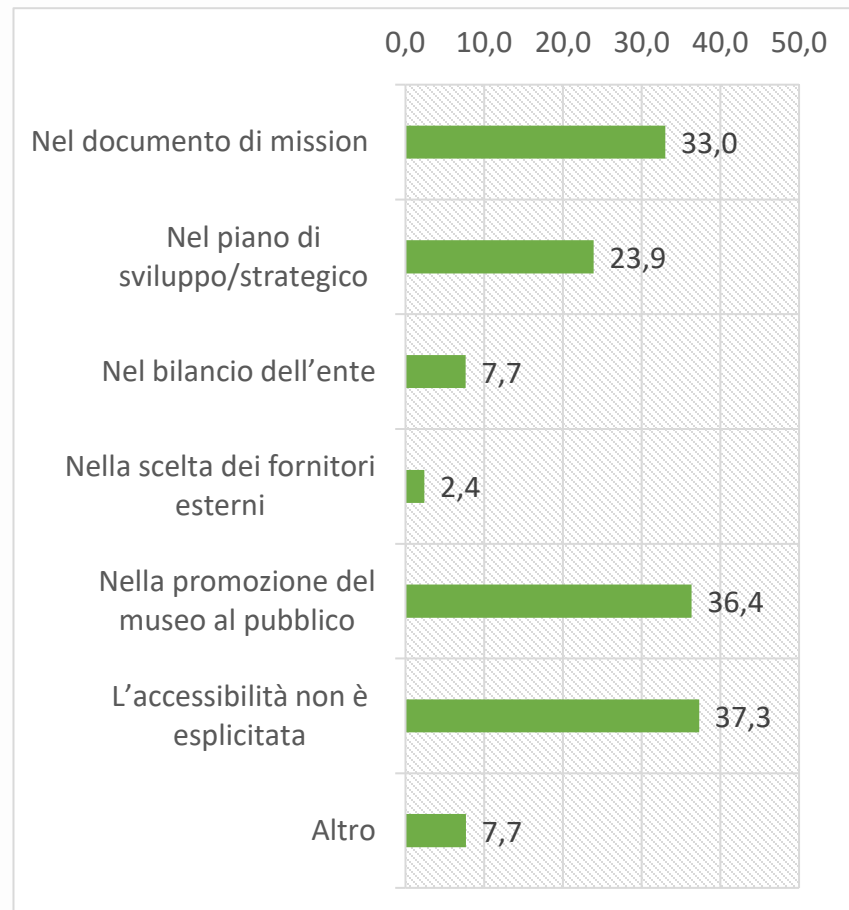
Seguono le sedute nelle sale e gli strumenti per accessibilità motoria e cognitiva.

Cura tecnico-scientifica



Policy e management

Nel suo museo di appartenenza, l'accessibilità è considerata strategica ed esplicitata:



Scopi, obiettivi e linee guida di riferimento relativi all'accessibilità (nel senso più ampio): se dichiarati, in quali documenti sono descritti?

Atto Costitutivo/Statuto della Fondazione
Carta della Qualità dei Servizi
Documento Unico di Programmazione (DUP)
Sito web
Piano strategico triennale
Adeguamento ai LUQ
Piano Esecutivo di Gestione (PEG)
documenti programmatici
certificazione UNI EN ISO 9001:2000
standard di funzionamento indicati dalla legge Regionale 24 marzo 2000, n. 18
Regolamento del Museo
Brochure/depliant illustrativi
Piano di eliminazione delle barriere architettoniche (P.E.B.A)
Linee guida
monitoraggi
progetto di sviluppo/riqualificazione
Convenzioni
Statuto
ufficio informazioni
Verbali del Consiglio

La **strategia** dell'accessibilità è formulata in fasi e sedi specifiche del management museale.

Per un museo su 3 trova posto nel documento di **mission**.

Per uno su 4 nel piano di sviluppo.

Il 36,4 la inserisce tra i temi della comunicazione.

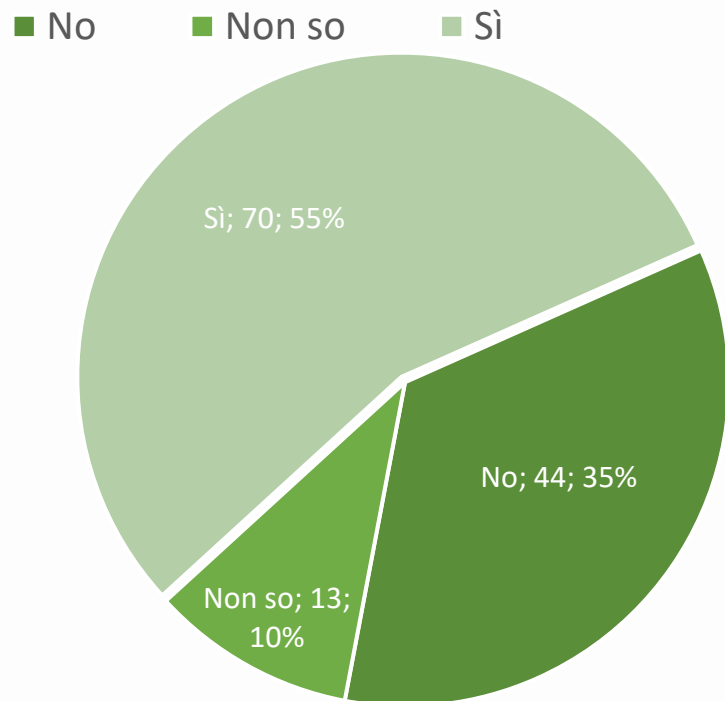
Per il 37,3%, invece, la strategia non è esplicitata in nessuno di questi atti formali.

Cura tecnico-scientifica



Policy e management

Tali documenti, se esistono, sono revisionati periodicamente, monitorati e aggiornati?



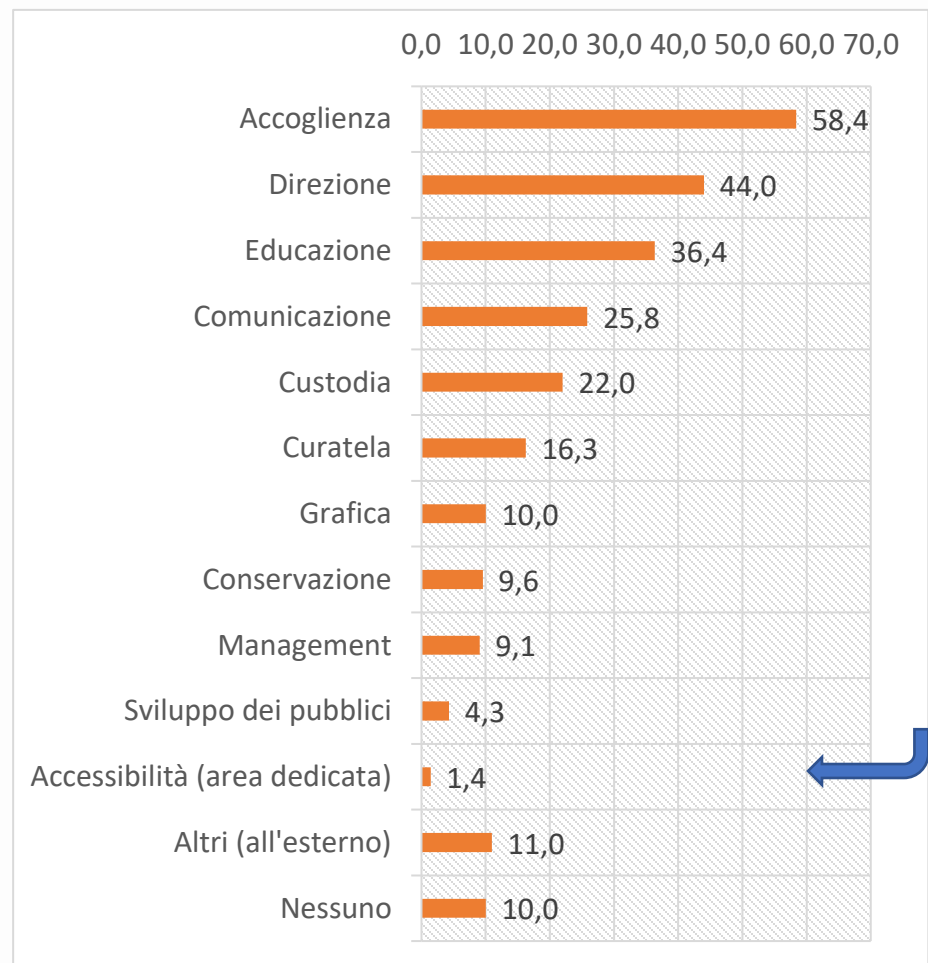
Nel 55% dei casi i documenti in cui viene definita la strategia dell'accessibilità sono sottoposti a processi di revisione, monitoraggio e aggiornamento.

In un museo su 3 si tratta, invece, di documenti che non sono soggetti a modifiche, quantomeno sul breve periodo.



Organizzazione | Attribuzione della funzione

All'interno del museo, chi si occupa di accessibilità?



Altri soggetti indicati

collaboratori
coordinamento siti e sicurezza
guide del museo
operatori museali in collaborazione con referente comunale del Museo
responsabile tecnico allestimenti
RSPD aziendale
soci effettivi
titolare
Uffici comunali (area tecnica e cultura)
volontari

Scarsa presenza di un'area dedicata

In 21 musei (10%) non viene individuata nessuna area preposta.

L'area che più frequentemente è coinvolta, da sola o in collaborazione con altre, è quella dell'Accoglienza (58,4%).

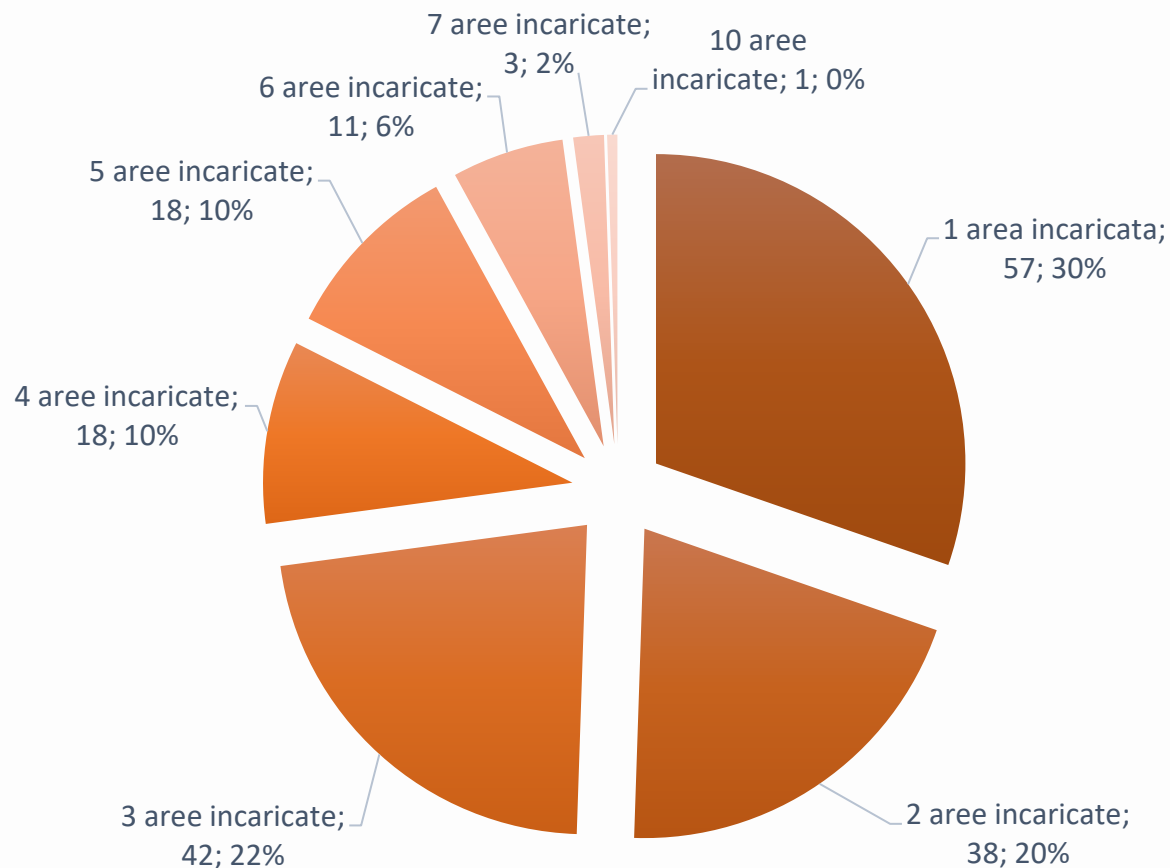
Segue l'area della Direzione (44%), quella dell'Educazione (36,4%).

In 1 caso su 4 vengono coinvolte le aree della Comunicazione e della Custodia.



Organizzazione | **Attribuzione della funzione**

Condivisione della funzione tra più aree



Nella maggior parte dei casi la funzione di gestione dell'accessibilità è ripartita tra più aree.

Solo nel 30% dei casi c'è un'unica area incaricata. Più spesso c'è una condivisione dei compiti, che arriva a coinvolgere fino a 7 aree.

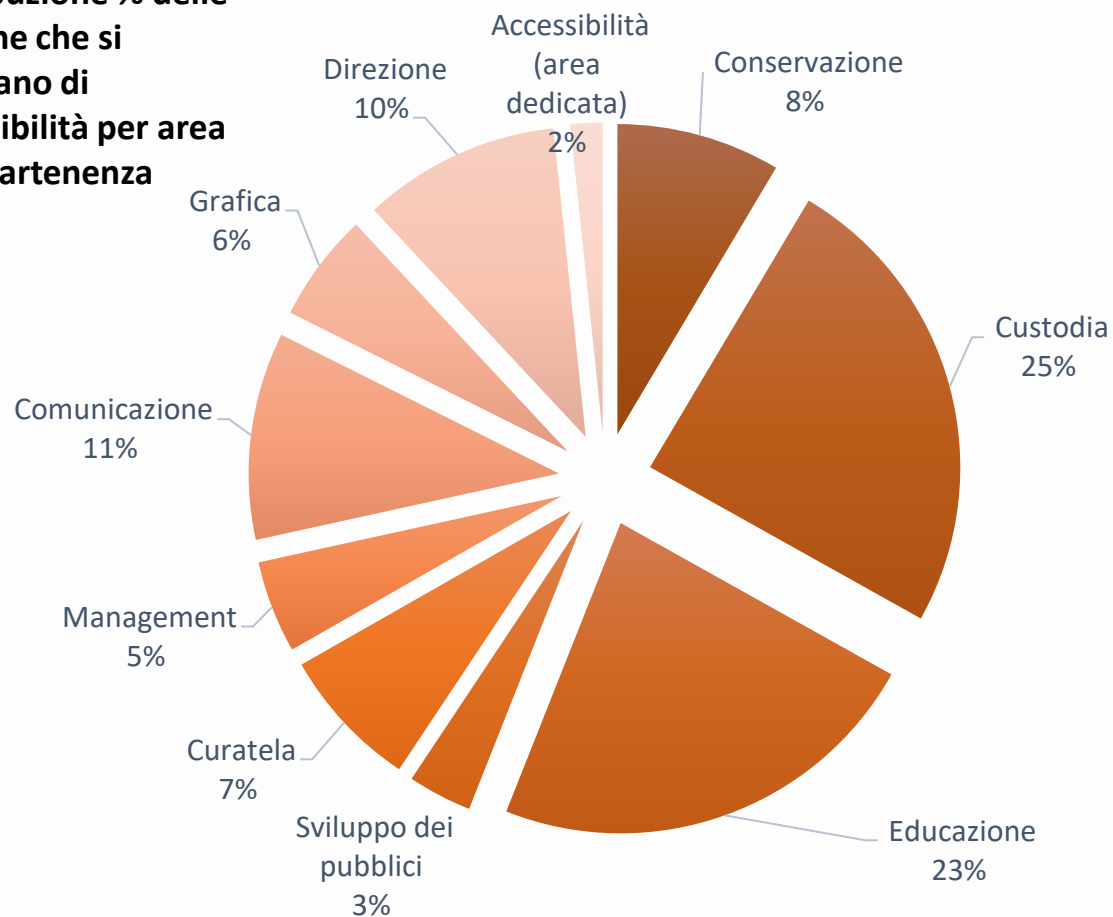
Mediamente sono 2,8 le aree impegnate. Quando il compito è delegato ad una sola area, di solito questa è l'area dell'Accoglienza, o meno di frequente, quella della Direzione.

Cura tecnico-scientifica



Organizzazione | Personale

Distribuzione % delle persone che si occupano di accessibilità per area di appartenenza



Le aree che contribuiscono maggiormente in termini di personale alla gestione dell'accessibilità, oltre all'area **dell'Accoglienza**, sono quelle della **Custodia** e **dell'Educazione**.

Seguono le aree della **Comunicazione** e della **Direzione**. Pur essendo la seconda area più frequentemente incaricata in materia, il contributo di quest'ultima in termini di personale è contenuto.

42 musei su 209 dichiarano di non avere nessun operatore che si occupi di accessibilità.



Organizzazione | Personale

Persone che si occupano di accessibilità per area di appartenenza (v.a.)

Conservazione	128
Custodia	368
Educazione	343
Sviluppo dei pubblici	50
Curatela	111
Management	72
Comunicazione	162
Grafica	85
Direzione	154
Accessibilità (area dedicata)	25
Totale	1498

In termini assoluti i 209 musei dichiarano che il numero di persone che operano per rendere il museo accessibile sono in totale 1498. L'area in cui si registra il maggior numero di operatori è quella della custodia, con 368 operatori, seguita dall'educazione con 343 addetti.

Questi numeri suggeriscono la presenza di **diverse interpretazioni – e forse anche una qualche confusione concettuale** – su cosa si debba intendere esattamente per accessibilità e aprono la strada ad una riflessione condivisa approfondita **su chi**, all'interno del museo, **possiede davvero le competenze necessarie** per gestire l'accessibilità.



Organizzazione | Personale

Museo di appartenenza	Comune	Totale addetti accessibilità	N. operatori Istat 2019	N. operatori dichiarati museo 2019	Differenza tra addetti access. e totale addetti
Osservatorio Astronomico Felsina	Monte San Pietro	64		20	-44
MUSEO STORICO CULTURALE casa museo Raffaele Bendandi	Novafeltria Faenza	50 37	10	10	-40 -27
E' SCAION " Museo della piccola pesca e conchiglie" Associazione di Promozione Socialr	Rimini	27		1	-26
Museo Delta Antico	Comacchio	32	9		-23
Museo dell'Opera	Parma	27	4		-23
Casa del Suono	Parma	26	4		-22
Casa Natale Toscanini	Parma	23	4		-19
CAMERA DI SAN PAOLO	Parma	20	1		-19
Abbazia di Pomposa e Complesso Pomposiano	Codigoro	29	12		-17
Raccolta cose montesine - memorie d'Italia di Iola	Montese	20	5		-15
Museo della ceramica di Fiorano	Fiorano Modenese	18	4		-14
Castello della Musica	Noceto	14	1		-13
Museo di Nonantola	Nonantola	13	1		-12
MUSEO ILLICA	Castell'Arquato	13	2		-11
Museo Tramonti Guerrino	Faenza	12	1		-11
Museo Civico di Castel Bolognese	Castel Bolognese	12	1		-11

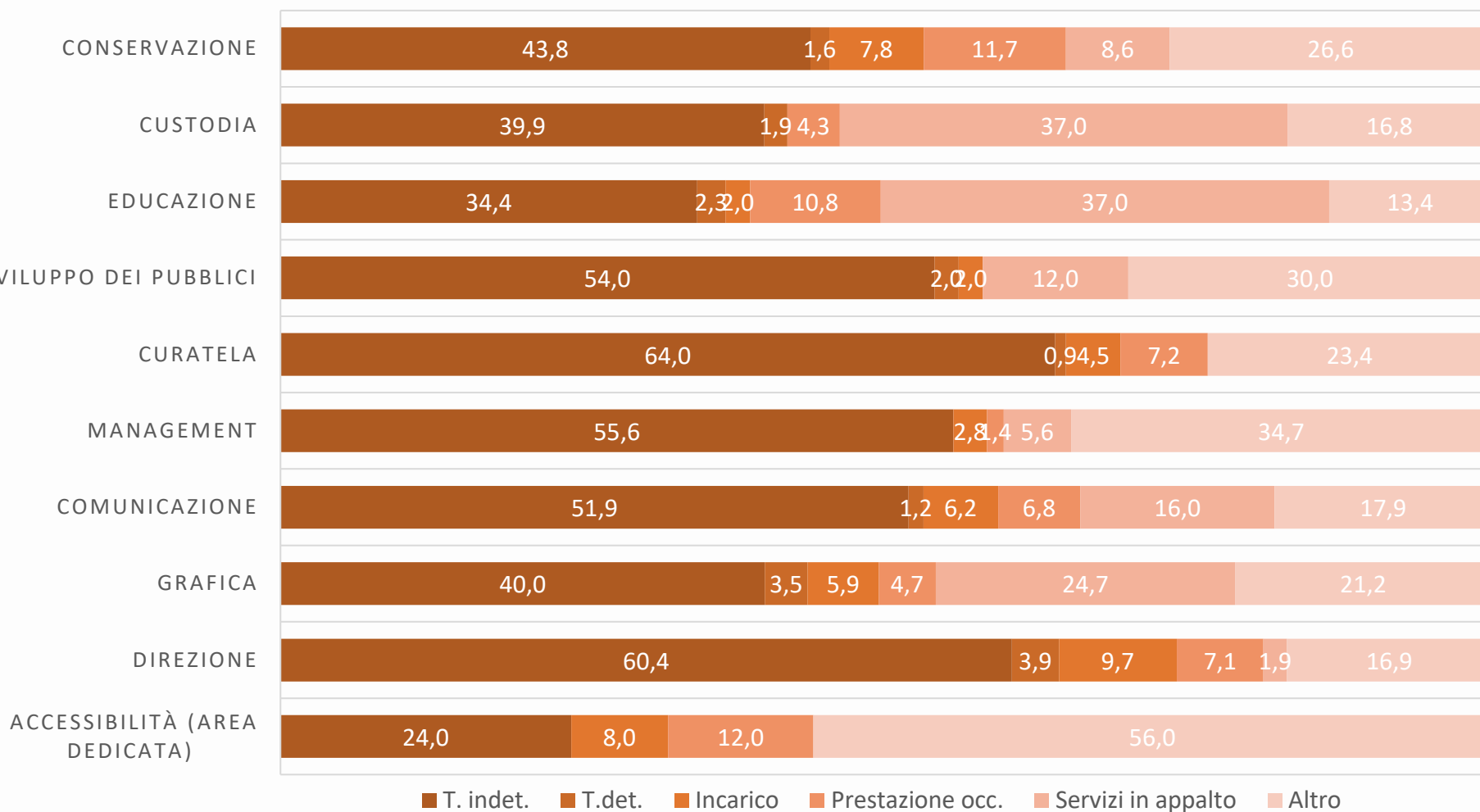
Per ognuno dei musei che hanno risposto, i dati sul personale che si occupa di accessibilità sono stati messi a confronto con i dati sul numero totale di addetti rilevato da **Istat** nel 2019 (nei casi non rilevati nell'indagine Istat i dati sono stati ricavati direttamente dalla struttura).

Emergono **diversi casi di discrepanze** (72 su 209) tra le due fonti, con il dato degli addetti inferiore a quelli degli operatori all'accessibilità. Nella tabella a lato si evidenziano i 17 casi di maggiori scostamenti, da interpretare.



Organizzazione | Personale

Distribuzione % di persone che si occupano di accessibilità per area e tipo di contratto

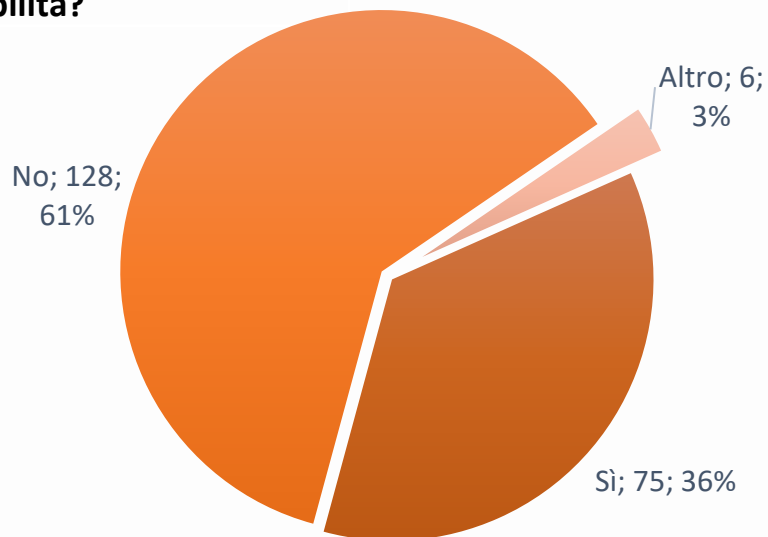


L'incidenza dei tipi di contratto tra gli operatori che si occupano di accessibilità varia a seconda delle aree. Nelle aree cruciali della Custodia e dell'Educazione il personale si divide tra tempo indeterminato e servizi in appalto, in quote equivalenti.



Organizzazione | Coordinamento dell'accessibilità

Esiste un coordinatore/referente per l'accessibilità?



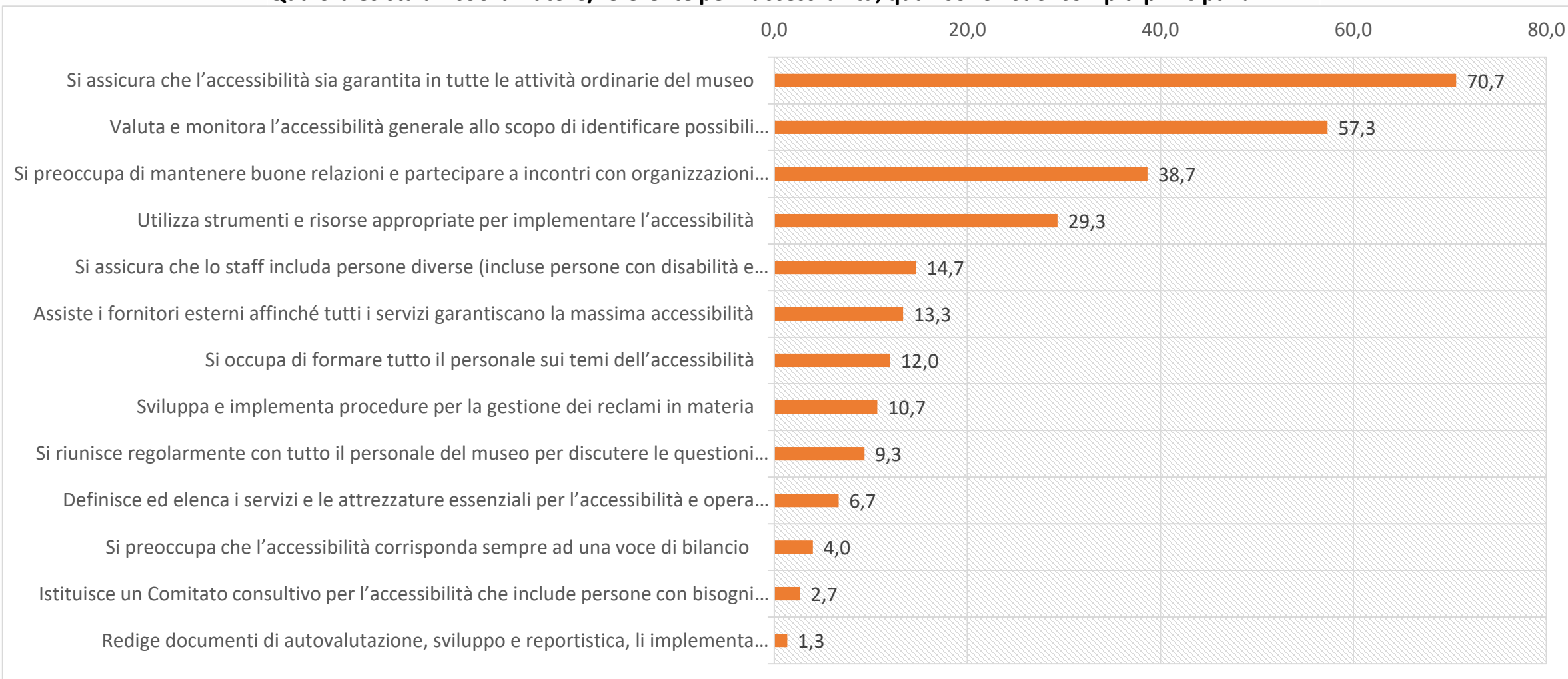
Sì	35,9
di cui:	
Sì, è condiviso da più soggetti	12,0
Sì, si tratta di personale interno ma senza incarico formale	15,8
Sì, si tratta di personale interno, incaricato formalmente a tempo parziale	4,8
Sì, si tratta di personale interno, incaricato formalmente e totalmente dedicato alla funzione	3,3
No	61,2
di cui:	
No	27,3
No, attualmente non esiste, ma è previsto per il futuro	2,9
No, non esiste, ma all'occorrenza se ne occupa altro personale interno	28,2
No, non esiste, ma all'occorrenza se ne occupano consulenti esterni	2,9
Altro	2,9
Totale	100,0

In un museo su 3 è prevista una funzione di coordinamento dell'accessibilità. In tal caso, in genere, la funzione è svolta da più soggetti e non c'è un incarico formale. Dove non è stato individuato un coordinatore/referente, all'occorrenza le funzioni sono svolte da operatori, sia interni che esterni alla struttura.



Organizzazione | Coordinamento dell'accessibilità

Qualora esista un coordinatore/referente per l'accessibilità, quali sono i suoi compiti principali?



Cura tecnico-scientifica





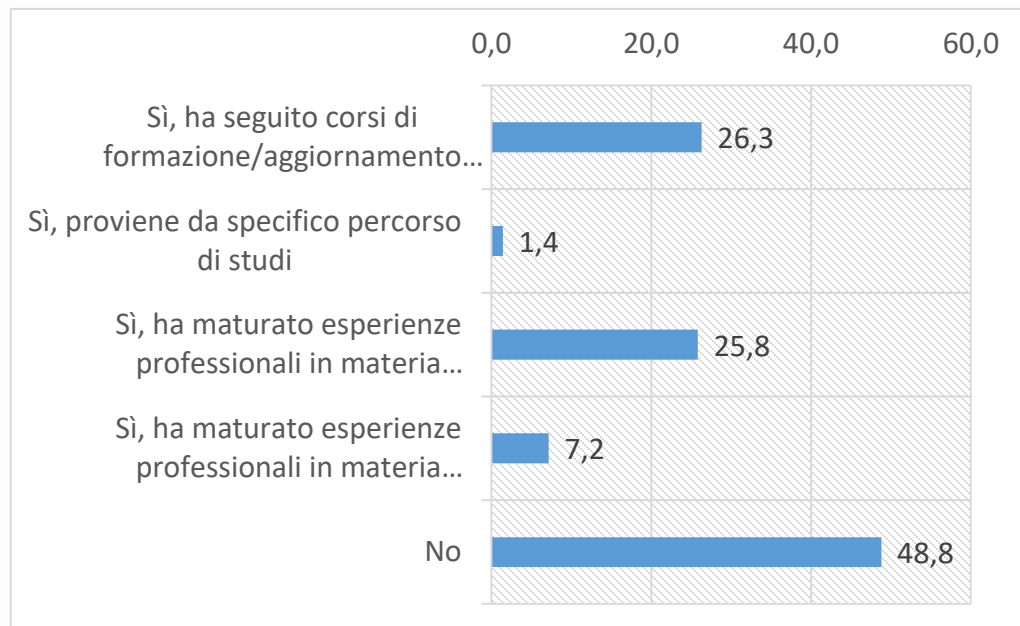
Organizzazione

Coordinamento dell'accessibilità

- Tra i compiti svolti dal **coordinatore**, laddove è presente, in primo luogo c'è il garantire l'accessibilità in tutte le attività ordinarie del museo (70,7%).
- In poco più della metà dei casi al coordinatore spetta la **valutazione e il monitoraggio** delle attività specifiche.
- Seguono come attribuzioni più frequenti il **governo delle relazioni con la rete esterna** e la **gestione di strumenti e risorse appropriate**.

Formazione e aggiornamento

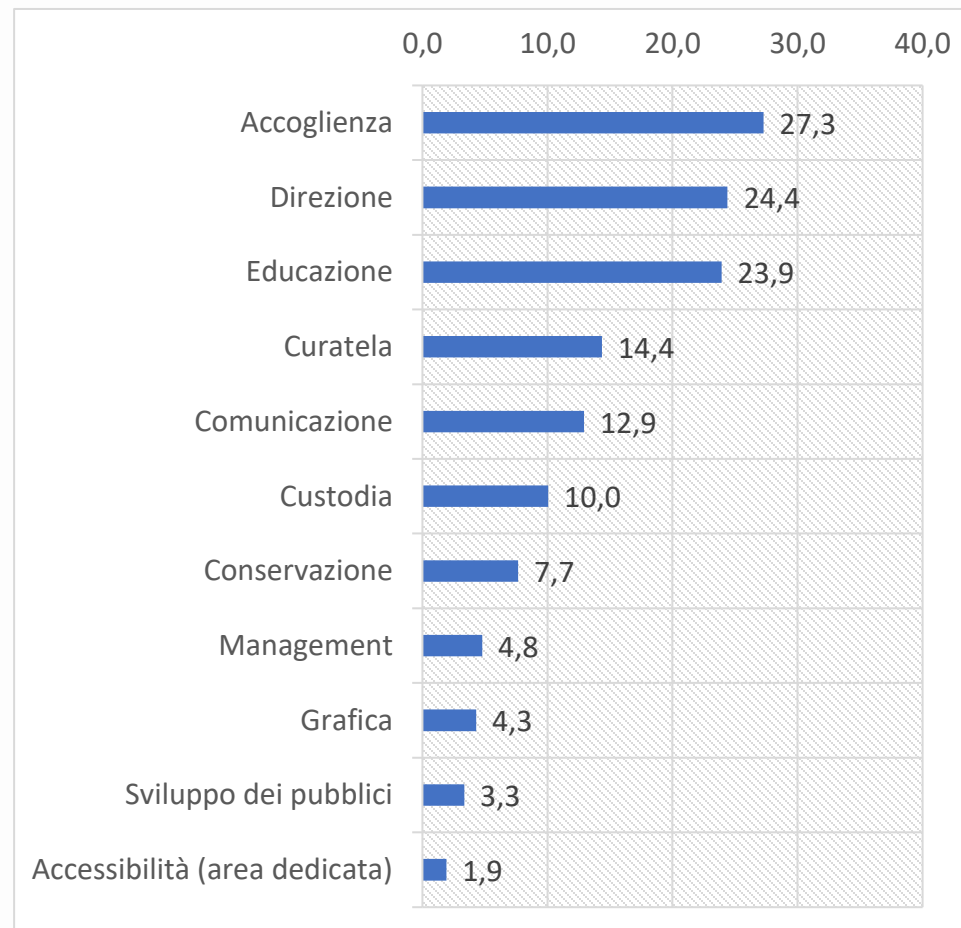
Chi si occupa di accessibilità è stato adeguatamente formato e/o possiede specifica competenza professionale e/o esperienze rilevanti in materia?



Il personale che si occupa di accessibilità nella metà dei casi non ha ricevuto una specifica formazione né possiede competenze o esperienze precedenti nel settore.

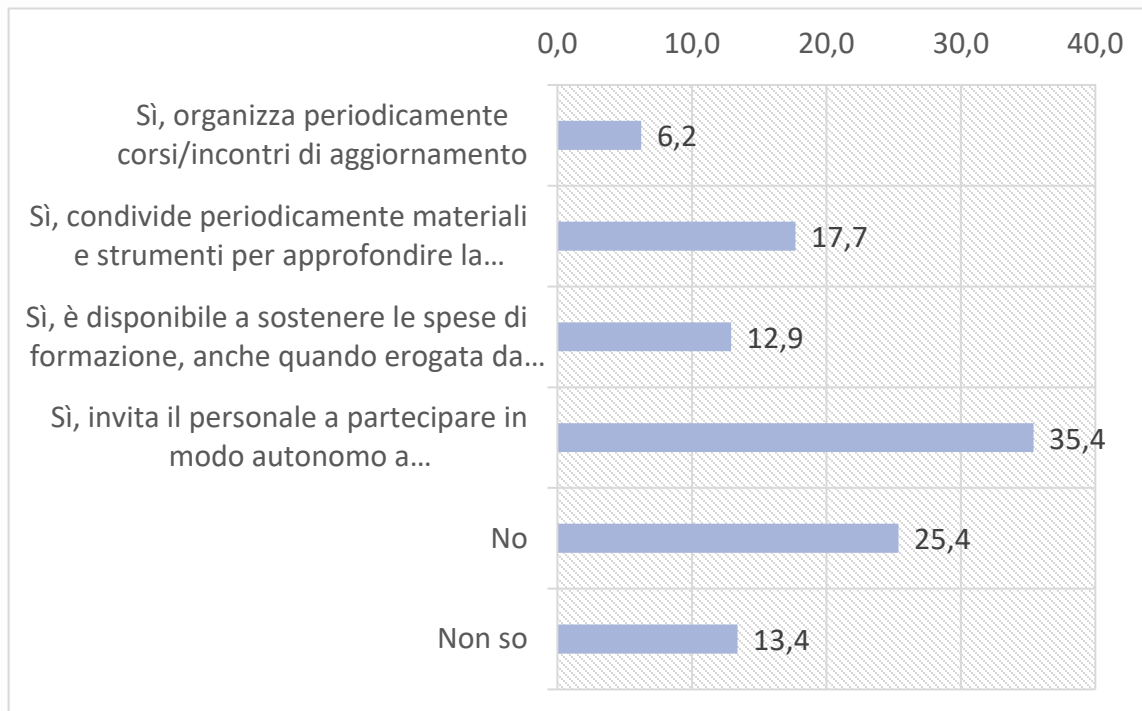
Accoglienza, Direzione e Educazione sono le aree in cui più frequentemente gli addetti all'accessibilità hanno ricevuto una formazione ad hoc.

Indicare l'ambito di appartenenza del personale che ha seguito eventuali corsi di formazione/aggiornamento sull'accessibilità



Formazione e aggiornamento

Il museo incoraggia il personale ad aggiornarsi in modo continuo sui temi dell'accessibilità?



In 1 museo su 4 non c'è un indirizzo formativo forte sull'accessibilità.

Laddove si configura un intervento specifico, questo il più delle volte si sostanzia nell'invito al personale **affinché partecipi in modo autonomo a occasioni di formazione** (corsi, incontri, convegni) **esterne** al museo. A seguire la circolazione interna di **materiale** di studio e di informazione.

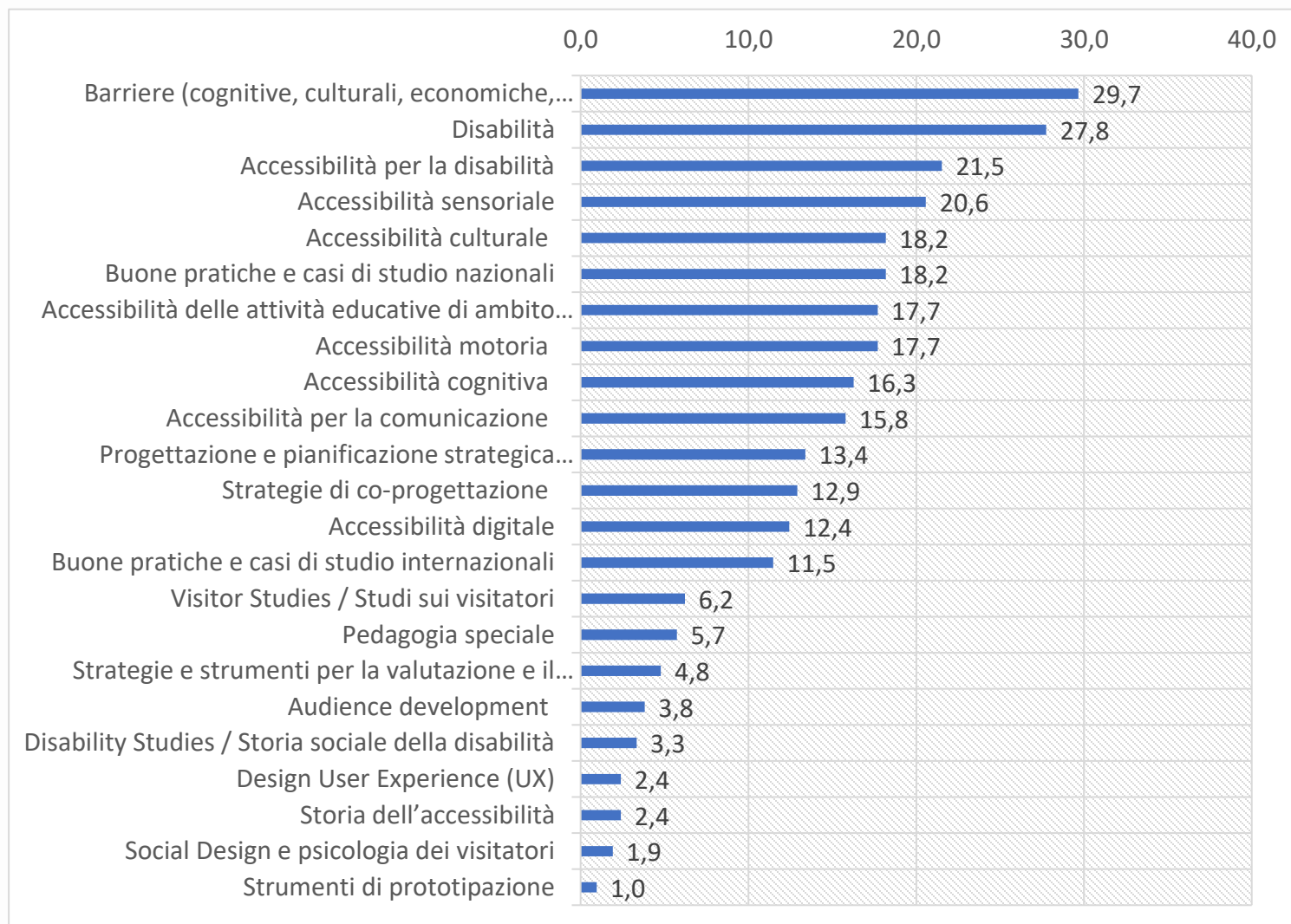
Molto ridotta è la frequenza di un intervento economico per la copertura dei **costi di formazione** e ancora più rara è l'organizzazione di corsi/incontri di aggiornamento.



Formazione e aggiornamento

Se ne è a conoscenza, quali di questi argomenti sono stati trattati nei corsi di formazione a cui ha partecipato chi si occupa di accessibilità?

Per quanto ne sono a conoscenza, i rispondenti hanno indicato le tematiche più trattate durante la formazione: barriere, disabilità, tipi di accessibilità, buone pratiche.

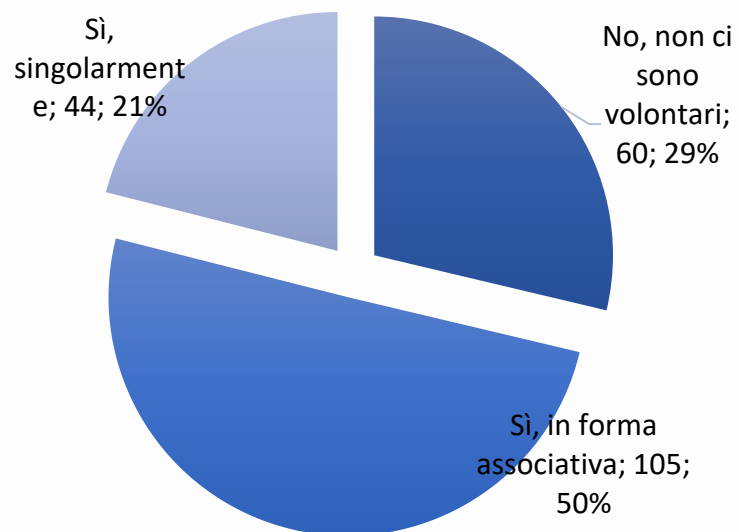


Cura tecnico-scientifica



Formazione e aggiornamento | Rapporto con i volontari

**Il museo coinvolge volontari nelle proprie attività?
Se sì in che forma?**



In caso affermativo esiste un protocollo/convenzione che regola la collaborazione con i volontari?

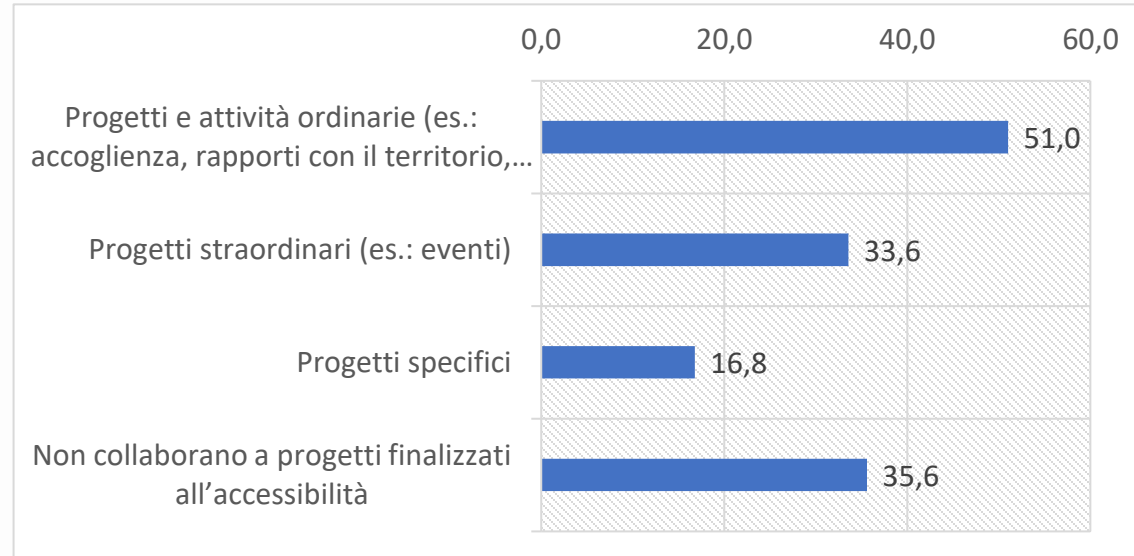
No, non esiste alcun protocollo	28,2
Sì, esiste un protocollo/convenzione annuale	30,2
Sì, esiste un protocollo/convenzione pluriennale	32,9
Altro	8,7
Totale	100,0

L'indagine ha rilevato anche la presenza di volontari nelle attività legate all'accessibilità. Nel 70% dei casi c'è un coinvolgimento dei volontari in forma singola o associativa. Nel 63% dei casi la collaborazione in materia di accessibilità rientra in un protocollo/convenzione che disciplina i rapporti con il museo.

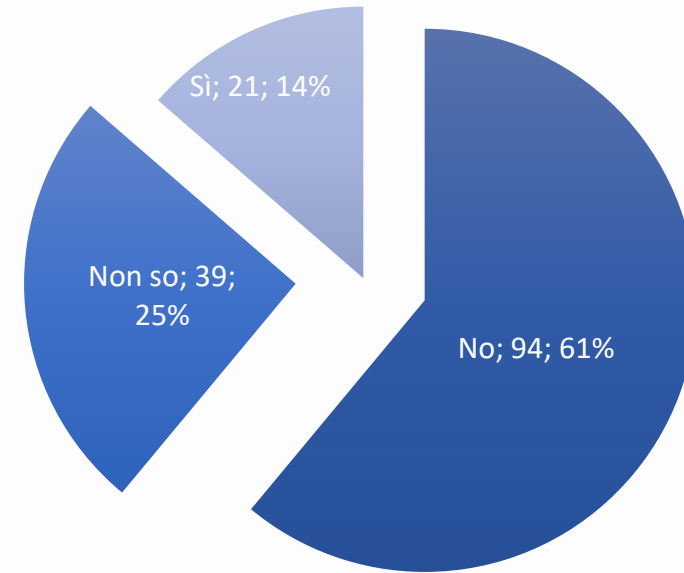


Formazione e aggiornamento | Rapporto con i volontari

Eventuali volontari collaborano all'accessibilità del museo attraverso:



Eventuali volontari hanno seguito corsi di aggiornamento o sono stati formati ai temi dell'accessibilità?

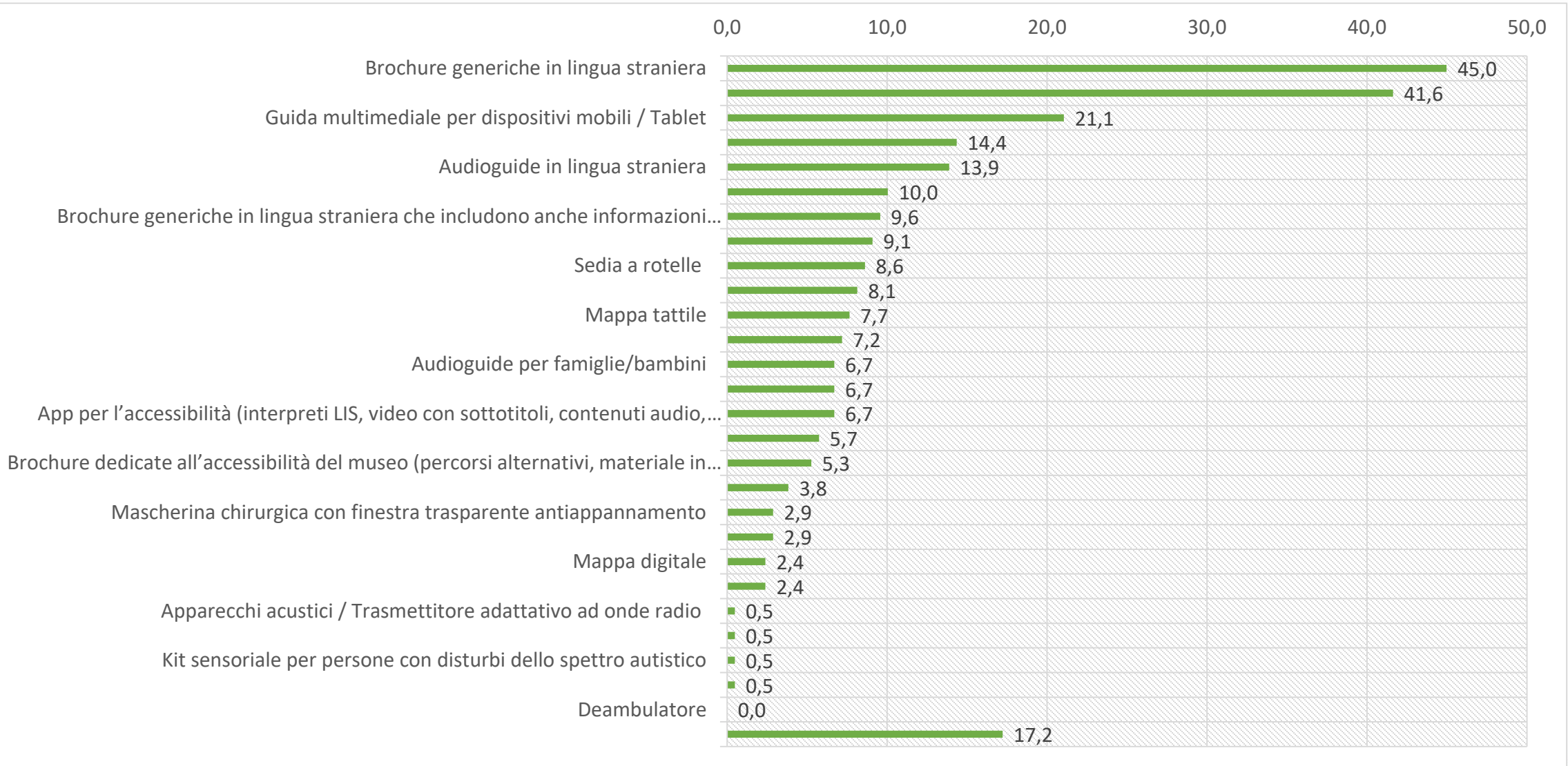


La collaborazione si esplica sia nelle attività ordinarie (51%) sia nei progetti straordinari (33,6%) sia in progetti specifici (16,8%). L'investimento da parte dei musei nella formazione dei volontari si manifesta solo in un piccolo numero di casi (14%).



Accoglienza | Strumenti

All'ingresso del museo quali fra i seguenti strumenti sono disponibili, anche in prestito?



Cura tecnico-scientifica



Accoglienza | Strumenti

- Tra gli strumenti presenti all'ingresso del museo troviamo, in quasi la metà dei casi, alcuni tipi di **brochure** – in lingua straniera o con indicazioni sull'accessibilità - ovvero degli **strumenti informativi**.
- Seguono **guide e audioguide**, sia tradizionali, sia su device.
- Tra gli ausili materiali i più diffusi sono **sgabelli e sedie a rotelle**.
- Nel 17% dei musei non viene offerto nessun tipo di strumento.



Accoglienza | Strumenti

Altri strumenti disponibili all'ingresso del museo anche in prestito

angolo ludico, disegni da colorare con pennarelli per bambini, flipper e calcio balilla

app sostitutiva dell'audioguida in italiano e in inglese

ascensore

guida cartacea disponibile in vendita senza info sull'accessibilità

guida in braille, percorso per non vedenti su prenotazione

video sottotitolati, testi con il carattere easyreading e materiali video con linguaggio LIS

su richiesta montascale e sedia a rotelle

tablet con visita per sordi in italiano, inglese e spagnolo

monitor che trasmette presentazione del Museo per chi non può accedere ai piani superiori

attività esperienziali non esclusive ma inclusive per tutti

panche nel percorso museale; sedie messe a disposizione dagli operatori

percorso tattile/sezioni tattili/intero museo tattile per non vedenti

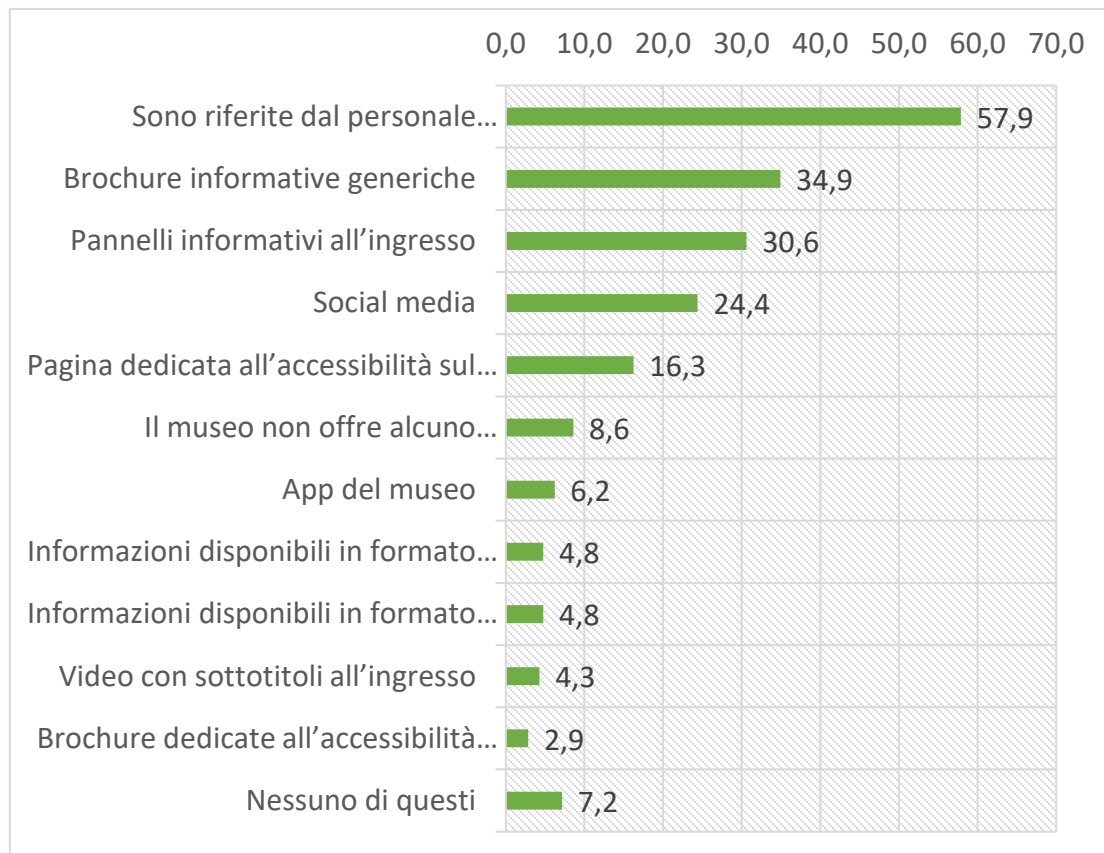
video con storia e immagini

Nella categoria «altro» sono stati aggiunti altri strumenti per accessibilità.



Accoglienza | Informazioni

In che modo il museo informa il pubblico degli strumenti e delle facilitazioni disponibili?



In 6 casi su 10 le informazioni relative a strumenti e facilitazioni presenti nel museo vengono date all'ingresso dal personale dell'accoglienza/biglietteria.

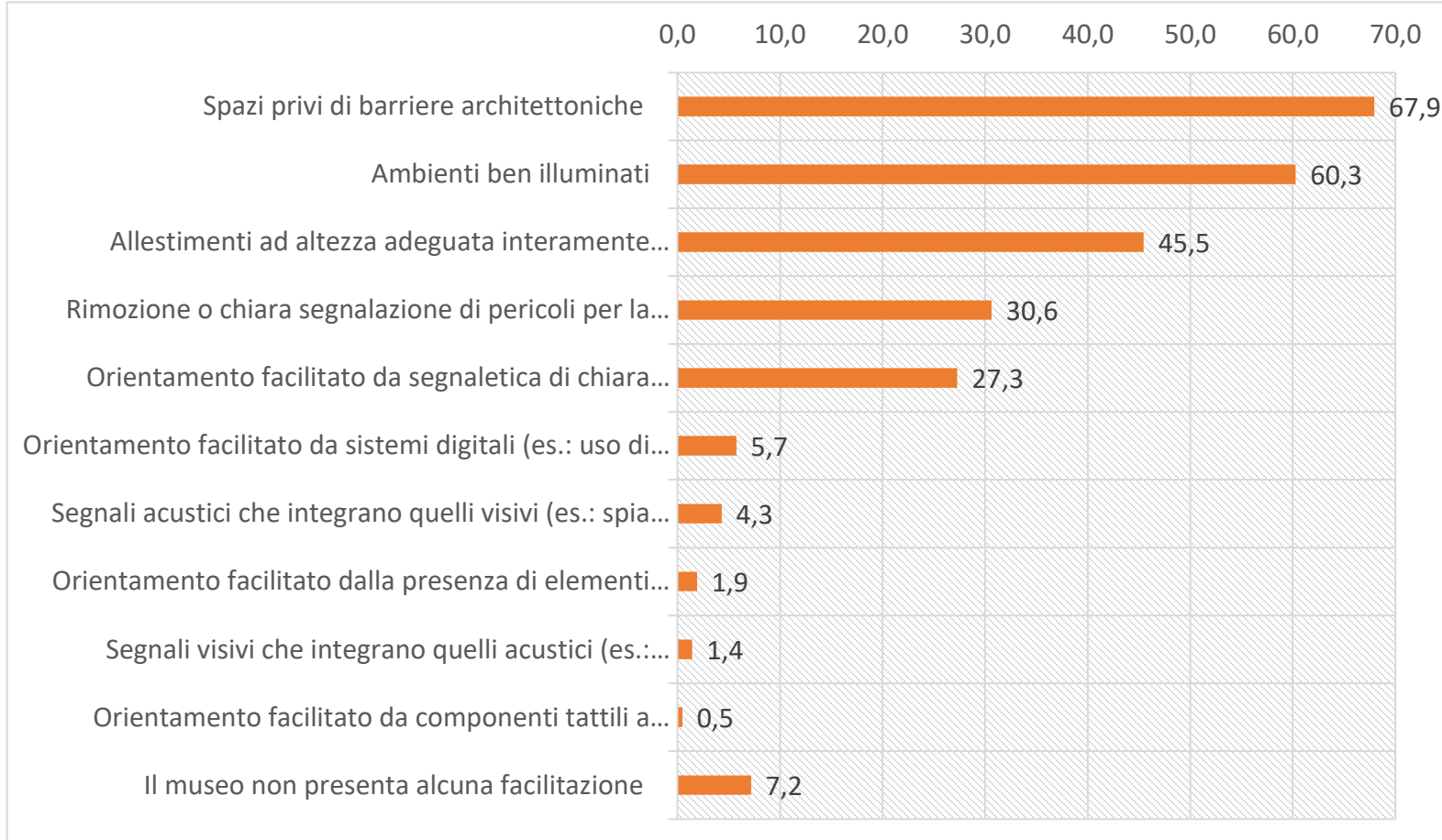
Brochure generiche e pannelli informativi sono disponibili in 3 casi su 10. Seguono i social media nel 24,4% dei casi e una sezione del sito web dedicata all'accessibilità (16,3%).

In un piccolo insieme di casi nessuno di questi strumenti informativi è presente (7,2%).



Allestimento ed eventi | Facilitazioni

Per facilitare il più possibile la visita a persone con esigenze diverse, la struttura del museo presenta:



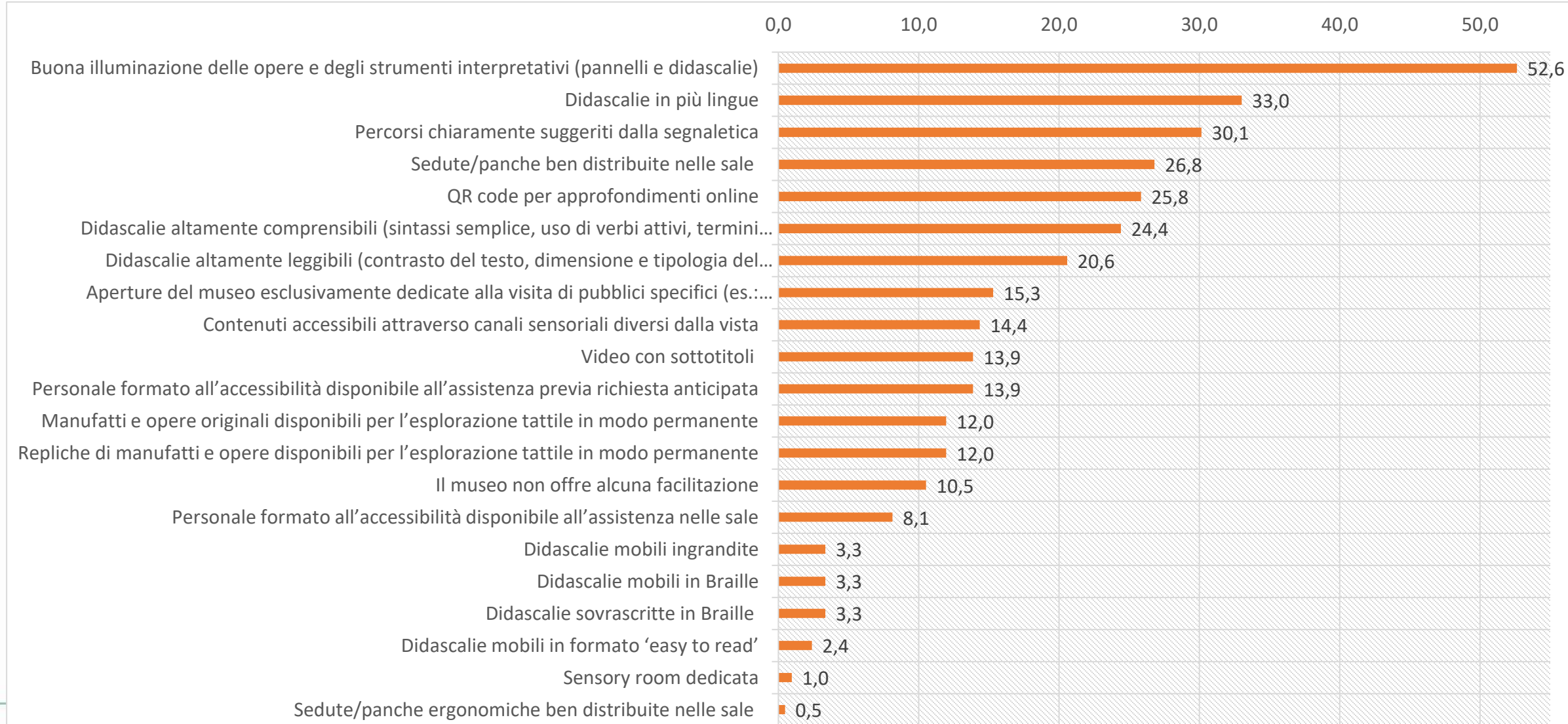
Per quanto riguarda l'accessibilità di strutture e allestimenti, le condizioni più frequenti sono la presenza di spazi privi di barriere architettoniche e l'illuminazione corretta.

Seguono gli allestimenti ad altezza adeguata, la rimozione o segnalazione di pericoli per la sicurezza e la segnaletica chiaramente leggibile/comprendibile.



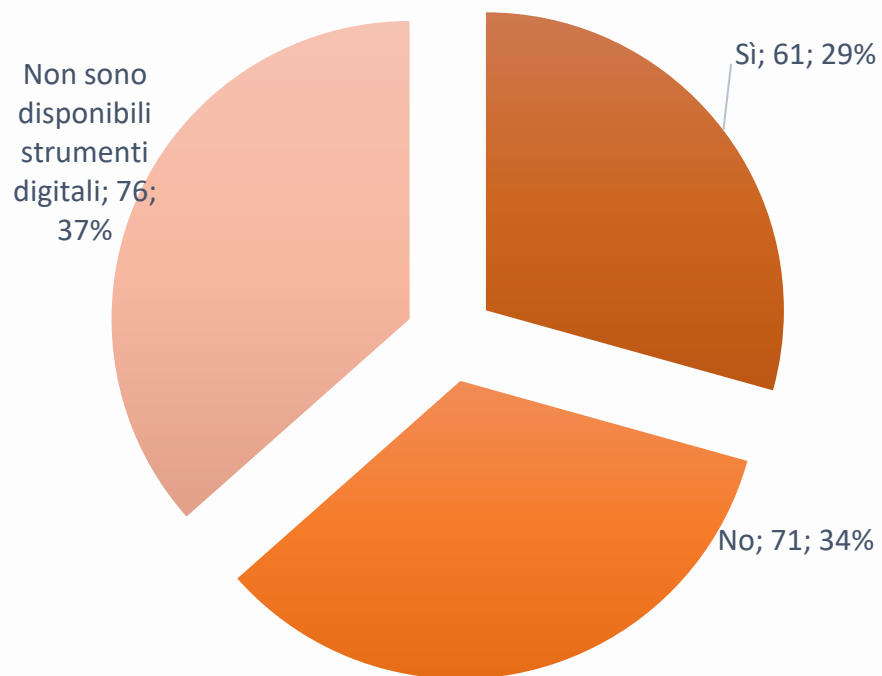
Allestimento ed eventi | Facilitazioni

Per facilitare il più possibile la visita a persone con esigenze diverse, gli allestimenti del museo offrono:



Allestimento ed eventi | Strumenti digitali

Eventuali strumenti digitali (app, totem, audioguide, ecc.) sono stati realizzati dando priorità all'accessibilità e allo scopo di facilitare la visita autonoma di quanti più visitatori possibili?



Rispetto alla dotazione di strumentazione digitale che faciliti l'accessibilità i musei si dividono in tre gruppi di numerosità quasi equivalente:

- nel 29% dei casi gli strumenti digitali sono stati realizzati dando priorità all'accessibilità;
- altrettanto numerosi sono i musei che utilizzano strumenti digitali non adattati;
- l'ultimo terzo dei rispondenti non dispone di nessun strumento digitale.



Allestimento ed eventi | Strumenti digitali

Quali?

app accessibile
app audioguida anche in inglese
app con audioguida sottotitolata, video sottotitolati, codici medioevali sfogliabili digitalmente
app e caschetto per realtà virtuale
app guida con contenuti multimediali sottotitolati
audioguida, videoguida LIS e audioguida kids
audioguide disponibili nella biglietteria per la visita di tutte le sezioni; totem e schermi multimediali
audioguide in più lingue
computer
cornici digitali
descrizione degli ambienti accessibile con lettura QRcode
i racconti avvengono in due lingue e con scritte in due versioni(italiano e inglese)
i testi delle applicazioni digitali sono stati studiati per una buona comunicazione, per un'utenza diversificata
monitor e tavoli touch screen, qr code
app per le sale non accessibili
percorso facilitato
serie di video documentari; piattaforma Google Art con materiali vari
tablet da consegnare all'ingresso con video in LIS

sul sito ci sono approfondimenti per ipovedenti; percorsi con la LIS
tablet audioguida
totem con video smart
totem e audioguide
totem multimediale touch screen
totem per visita virtuale, percorso sensoriale con qr code
totem, video, audioguida su app

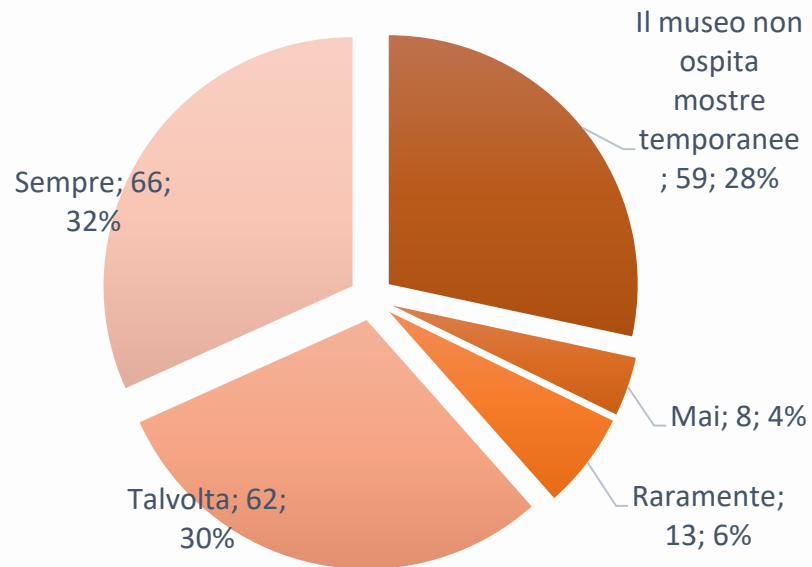
touch screen per visita virtuale con testi ingranditi e accessibile in carrozzina
touchscreen, NFC
tour virtuale del museo
video del museo modalità online
video facilitati con informazioni semplici
video interattivi
video senza suoni, realtà aumentata con testi
videoguide multilingue anche in LIS
virtual tour disponibile on line e galleria immagini

61 musei (29%) dotati di strumenti digitali
facilitanti l'accessibilità

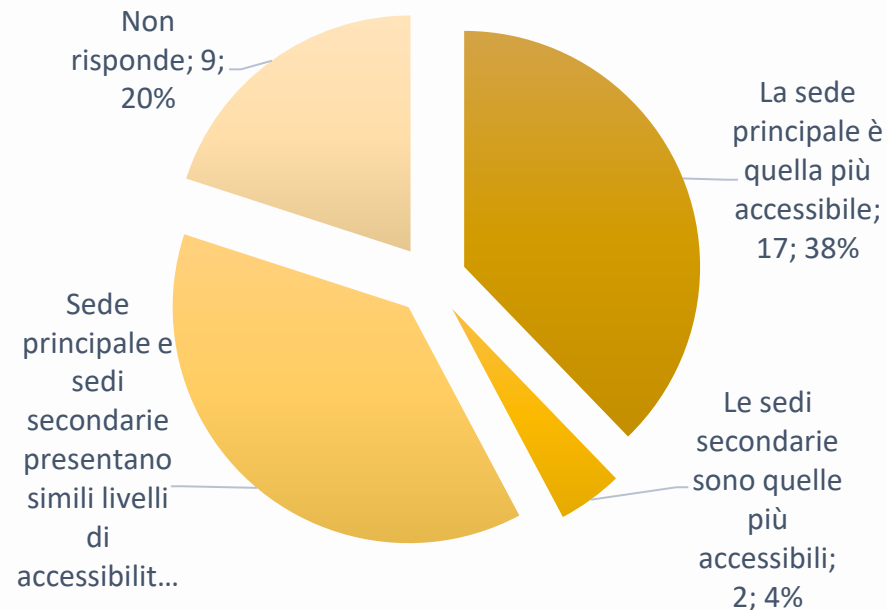


Allestimento ed eventi | Mostre e sedi

Qualora il museo ospiti mostre e allestimenti temporanei, questi sono progettati rispettando gli standard di accessibilità:



Qualora il museo sia composto da altre sedi oltre a quella principale:

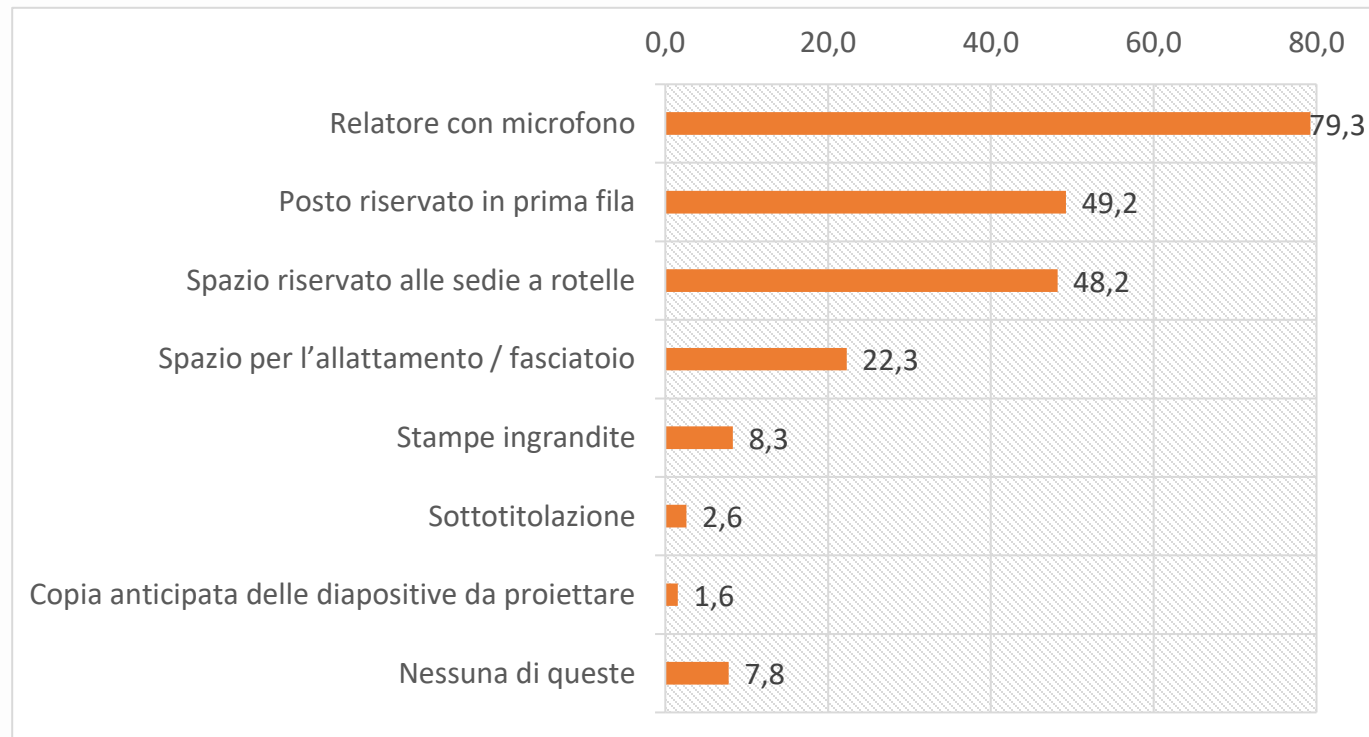


Il gruppo dei musei che organizza mostre e allestimenti temporanei è diviso a metà tra quelli che si preoccupano sempre di garantire l'accessibilità e quelli che lo fanno in maniera discontinua. I musei con più sedi in 4 casi su 10 hanno una situazione differenziata tra le sedi, con la prima sede più accessibile della seconda. Una proporzione analoga ha entrambe le sedi accessibili.



Allestimento ed eventi | **Eventi**

In caso di eventi ed incontri con il pubblico, quali facilitazioni sono disponibili?



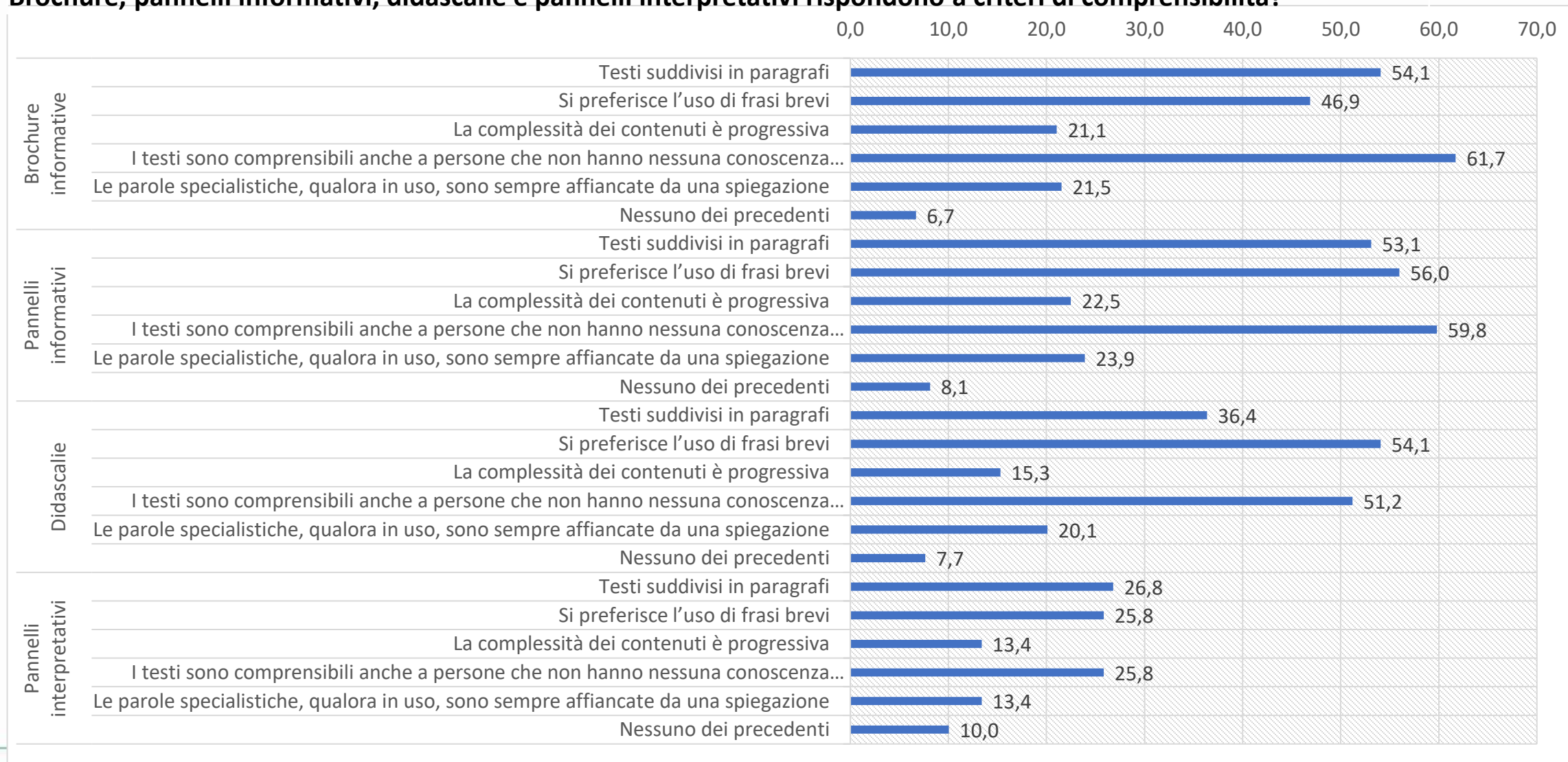
In 8 casi su 10 la facilitazione consiste nel relatore con microfono.

Nel 50% dei musei sono disponibili posti riservati in prima fila e spazi per le sedie a rotelle.



Comunicazione e sito web | **Comprensibilità**

Brochure, pannelli informativi, didascalie e pannelli interpretativi rispondono a criteri di comprensibilità?

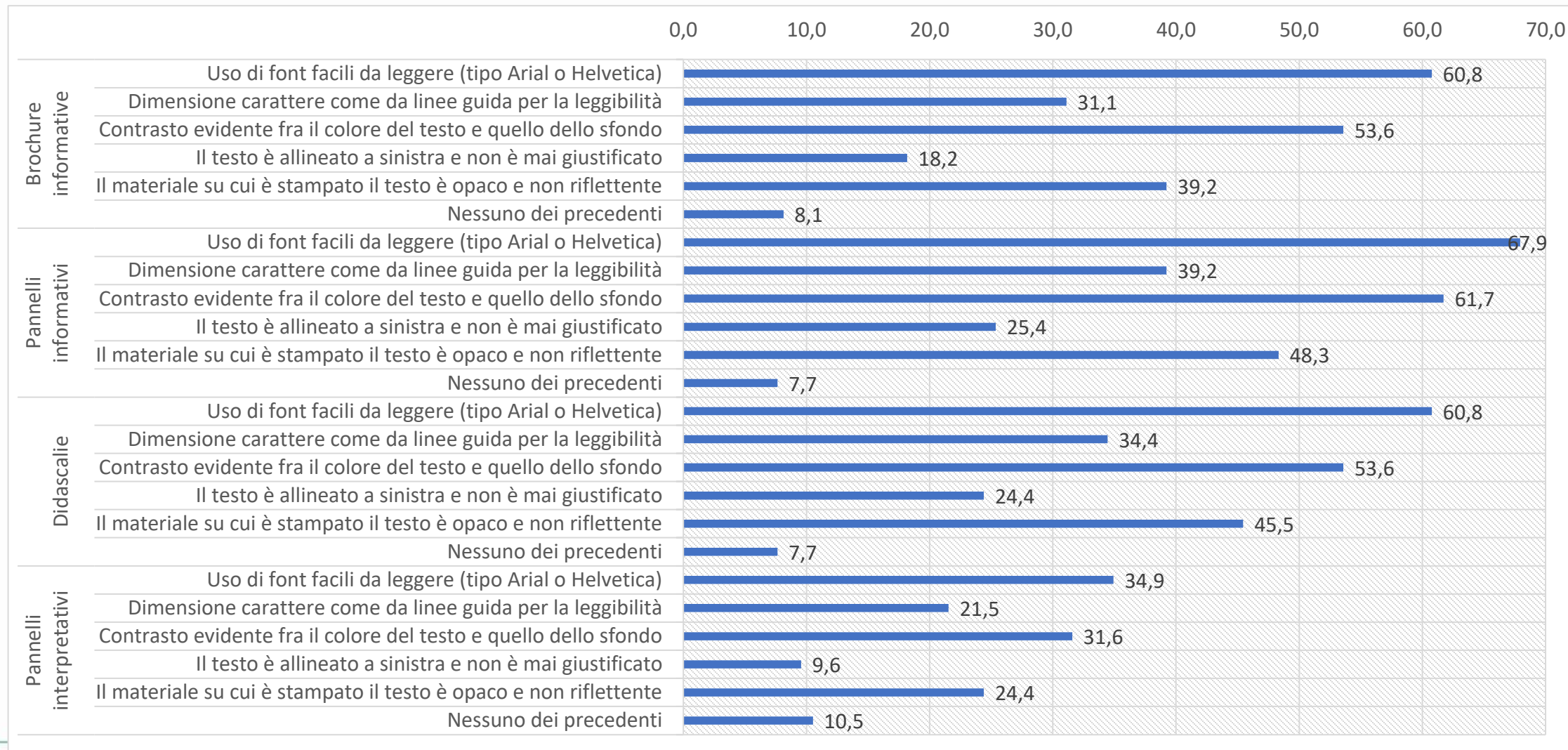


Cura tecnico-scientifica



Comunicazione e sito web | Leggibilità

Brochure, pannelli informativi, didascalie e pannelli interpretativi rispondono a criteri di leggibilità?



Cura tecnico-scientifica





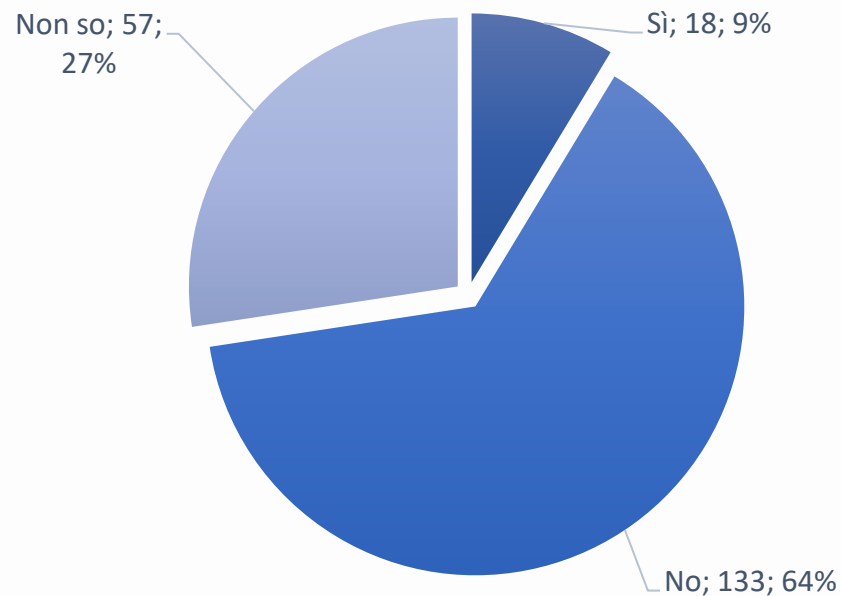
Comunicazione e sito web

Comprensibilità

- Un museo su due cura la **comprensibilità dei testi** sui vari supporti informativi sia nei contenuti, sia nella struttura delle frasi sia nella disposizione dei paragrafi.
- L'attenzione alla **riduzione della complessità dei contenuti** e all'uso di termini tecnici a garanzia dell'accessibilità dei materiali informativi sono scelte presenti, ma meno diffuse di quelle precedenti.
- Rispetto alla **leggibilità**, la scelta di font semplici e la ricerca di contrasto tra colore del testo e dello sfondo sono le soluzioni più frequenti.

Comunicazione e sito web | Linee guida per la comunicazione accessibile

Esistono vademecum e linee guida di riferimento utilizzati da chi si occupa della comunicazione per garantirne sempre la massima accessibilità?

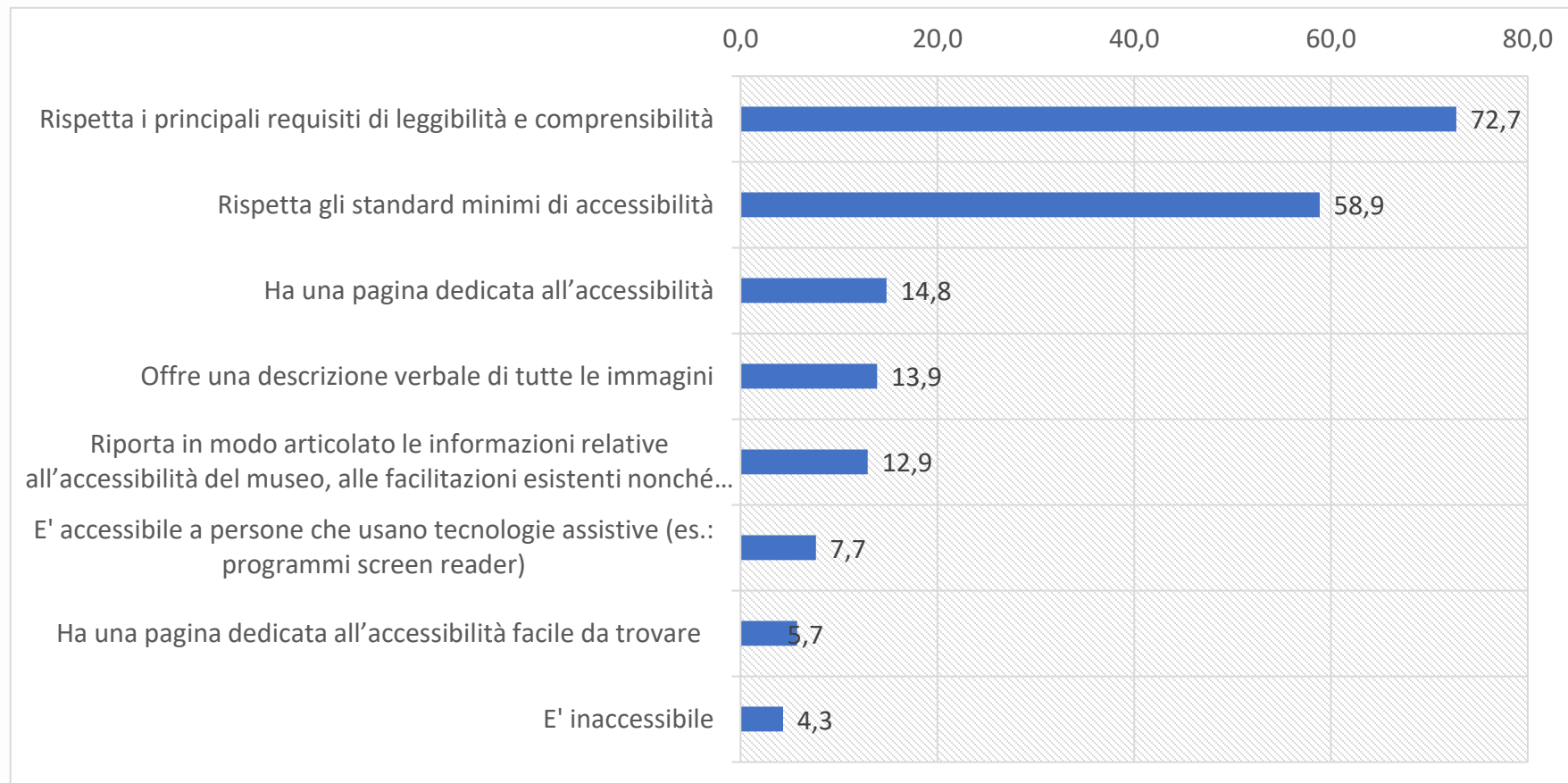


Nel 64% dei casi chi gestisce l'attività di comunicazione non fa riferimento a vademecum o linee guida per garantire l'accessibilità dei prodotti.



Comunicazione e sito web | Sito web

Il sito web:

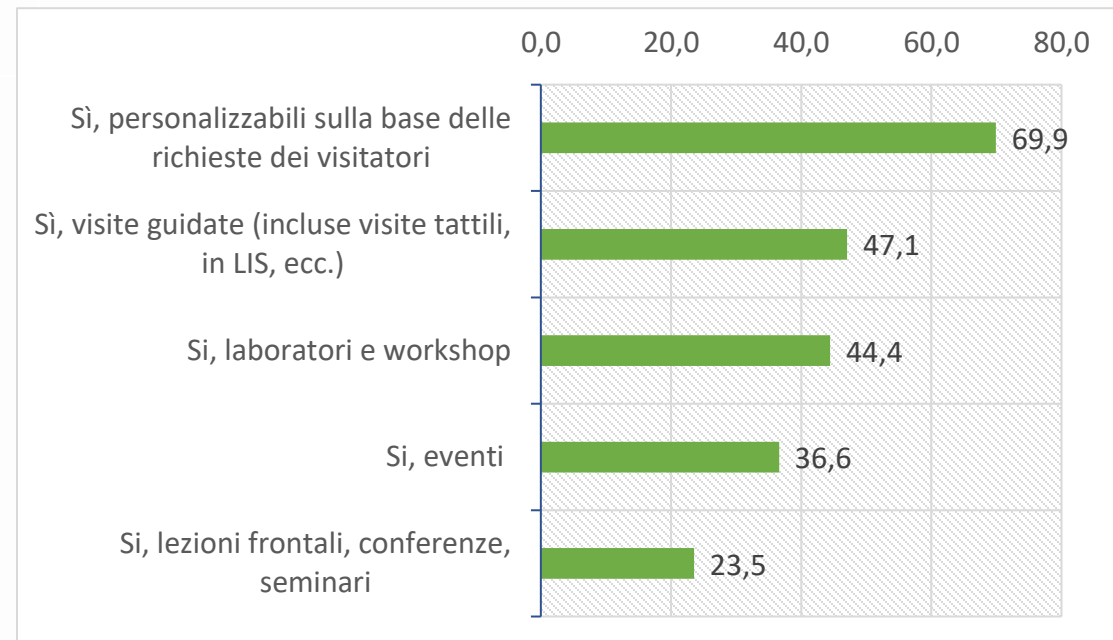
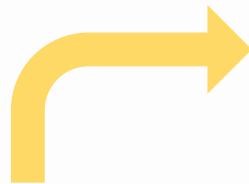
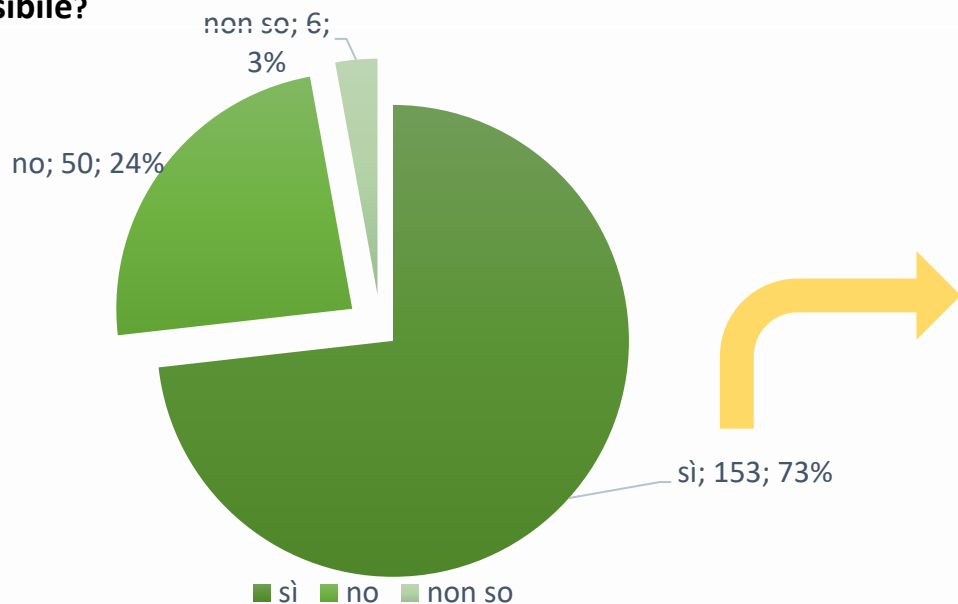


Nel sito web, il rispetto dei criteri di leggibilità e comprensibilità è la soluzione più diffusa, insieme all'applicazione degli standard minimi di accessibilità. Altre soluzioni, come una pagina dedicata all'accessibilità, sono adottate meno frequentemente.



Attività educative | Offerta

Il museo offre attività educative a persone la cui visita in autonomia, eventualmente anche a causa dell'inaccessibilità del museo, non è possibile?

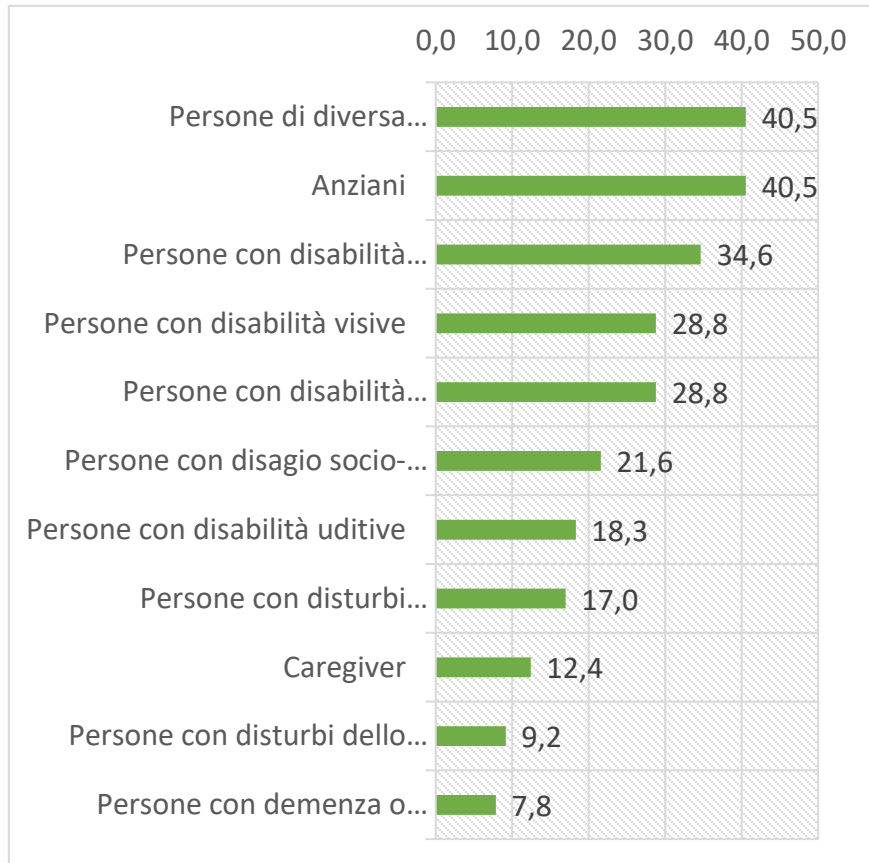


50 musei (**23,9% del totale**) non organizza attività educative accessibili. I 153 musei che hanno costruito un'offerta di attività educative accessibili propongono attività personalizzabili (nel 69,9% dei casi), visite guidate (in quasi la metà dei casi), seguite da laboratori e workshop, eventi e lezioni.



Attività educative | Destinatari

Queste attività si rivolgono a destinatari specifici?



Se esistono attività educative progettate allo scopo di rendere il museo più accessibile, a quali fasce di età sono rivolte?

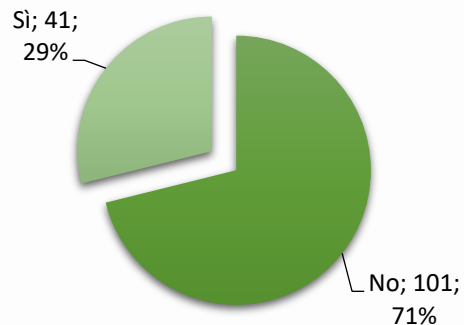


I target per i quali vengono realizzate le attività educative sono in 4 casi su 10 legati a persone di diversa provenienza culturale e agli anziani. A seguire persone con disabilità di vario tipo e persone con disabilità motorie. Se si considera l'utenza dal punto di vista dell'età, prevalgono le iniziative rivolte ai bambini (60,6%) e agli adolescenti (40,6%). Ad adulti e anziani sono rivolte iniziative solo in un caso su 4. Dal confronto tra le due domande si evince che il target degli anziani non è focalizzato in maniera chiara.

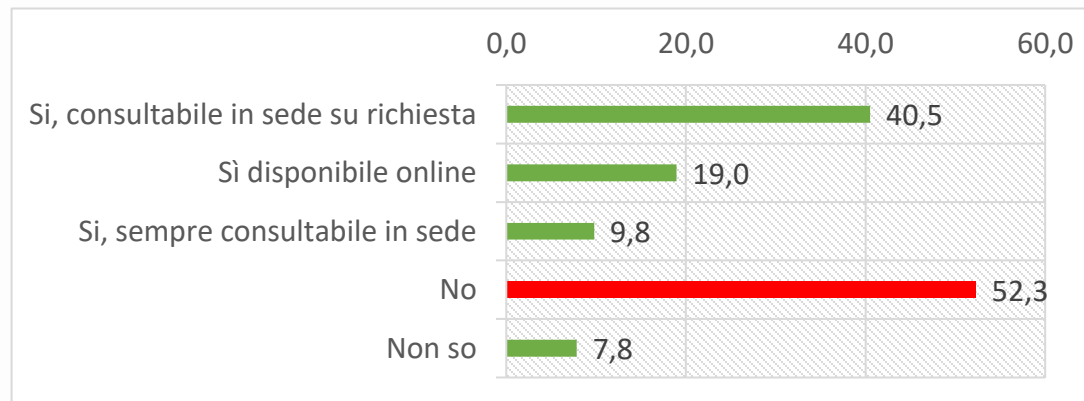


Attività educative | Gestione

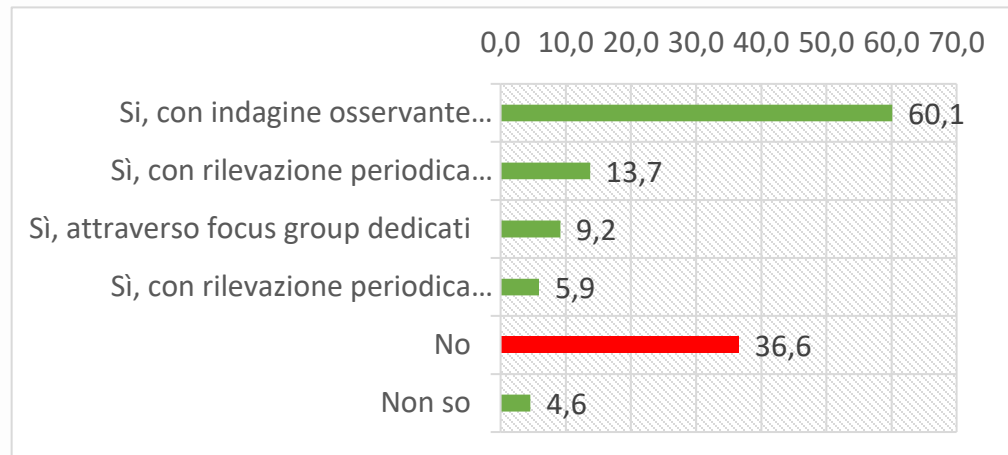
Le attività proposte sono a pagamento?



Esiste una documentazione delle attività realizzate?



Le attività sono monitorate, verificate, valutate?



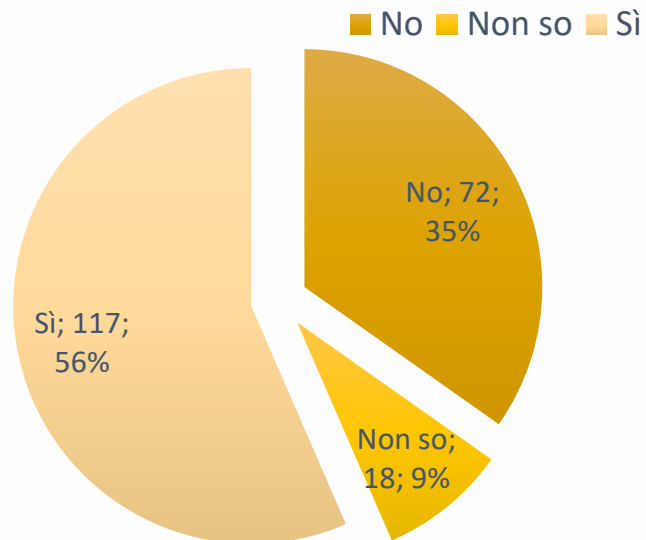
Nel 71% dei casi le attività educative sono gratuite.

Le attività sono soggette a monitoraggio e valutazione nel 60,1% dei casi. In un caso su 2 è disponibile la documentazione delle attività realizzate.

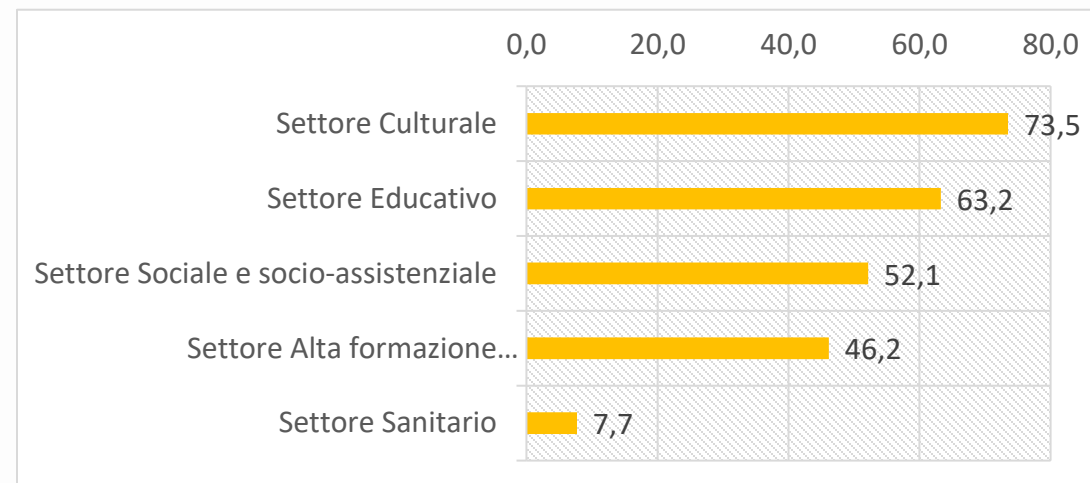


Rapporti con territorio e stakeholder

Il museo collabora con utenti, organizzazioni esterne, esperti e stakeholder allo scopo di migliorare la propria accessibilità?



Con quali organizzazioni, esperti e stakeholder collabora?

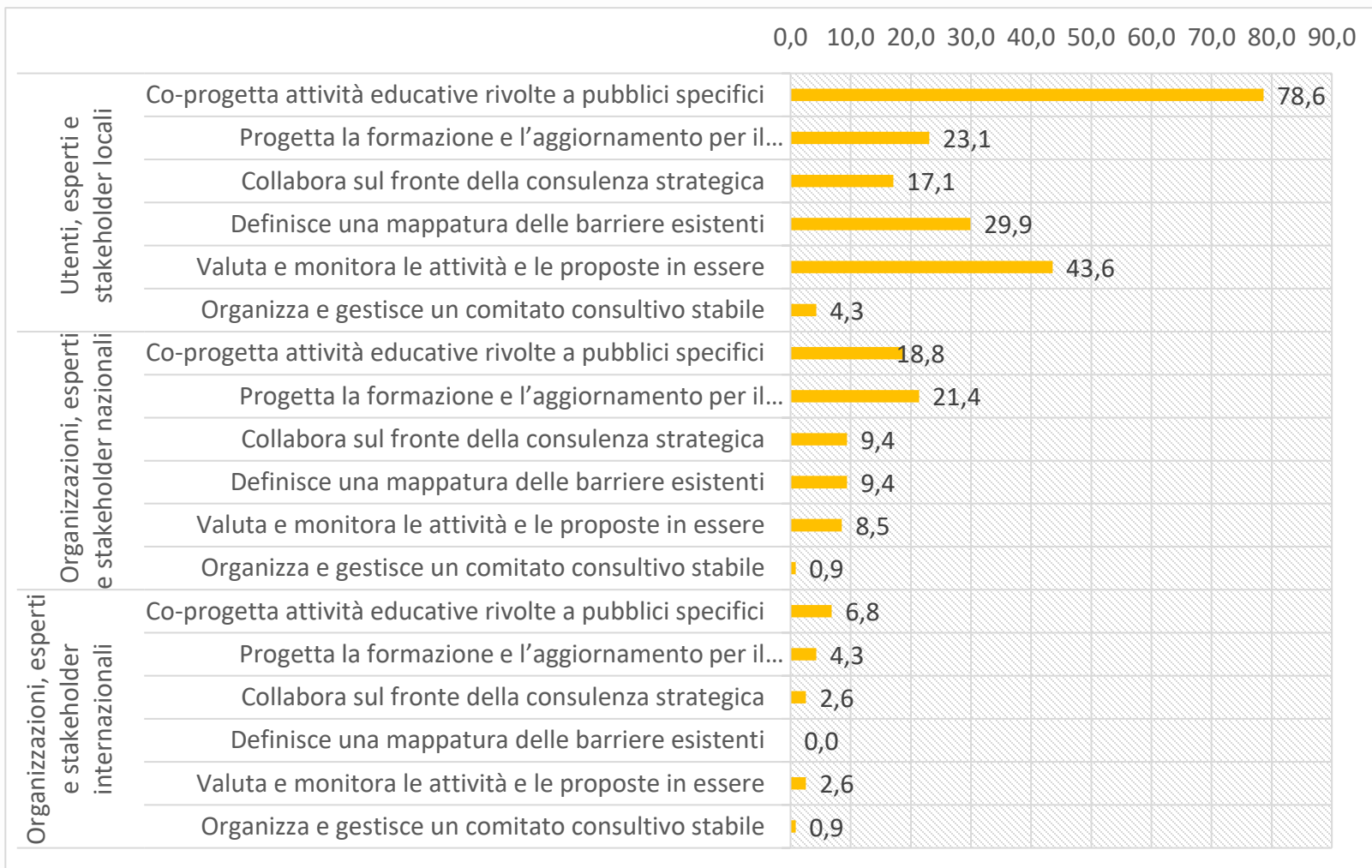


Il 56% dei musei ha costruito una rete di relazioni con la finalità di rafforzare l'accessibilità. La rete privilegia enti, esperti e stakeholder del settore culturale (73,5%) e del settore educativo (63,2%), ma si allarga anche al settore sociale e socio-assistenziale e all'alta formazione. Minori i contatti con il settore sanitario.



Rapporti con territorio e stakeholder | Azioni

Quali azioni realizza insieme a loro?



Il network prevalente di relazioni è quello locale, con cui i musei provvedono soprattutto a coprogettare le iniziative e a valutare e monitorare quelle già in essere.

La rete di contatti nazionale entra, invece, in gioco nell'ambito della formazione e dell'aggiornamento del personale.

La rete internazionale, più ristretta, viene utilizzata per la coprogettazione e per la formazione.

Cura tecnico-scientifica





PER RIFLETTERE

Rilevazione on line | Evidenze
preliminari

- ❖ Il gruppo più consistente – lo zoccolo duro – dei **responsabili** delle strutture museali è a conoscenza di vari progetti e, in una certa misura, della letteratura sul tema dell'accessibilità.
- ❖ Per le **barriere architettoniche** il percorso per l'abbattimento è ad uno stadio più avanzato: l'85,2% dei rispondenti ha tentato/tenta di abatterle; 7 musei su 10 risultano a norma di legge; 6 su 10 sono conformi alle linee guida esistenti.
- ❖ Per gli **altri tipi di barriere** il tentativo di abatterle è stato avviato al massimo da 1 museo su 2. Scende il numero di casi rispondenti alle norme di legge o alle linee guida. Viene peraltro espressa una discreta **progettualità**, fondata anche sull'esempio di buone pratiche.
- ❖ Le barriere tuttora da abbattere sono: sensoriali (126 musei su 209 rispondenti; 60,3%), tecnologiche-digitali (96; 45,9%) e architettoniche (92; 44%).
- ❖ La strategia dell'accessibilità trova posto nel **documento di mission e nel piano di sviluppo**, ma anche tra i temi della **comunicazione**. In un cospicuo numero di casi (78; 37,3%), però, **non** è esplicitata in nessuno dei principali atti formali.



- ❖ In 21 musei non c'è nessuna area preposta allo svolgimento della funzione dell'accessibilità. L'incombenza ricade più spesso sulle aree organizzative dell'**Accoglienza** (122 casi; 58,4%), della **Direzione** (92; 44%) e dell'**Educazione** (76; 36,4%). A distanza le aree della **Comunicazione** (54; 25,8%) e della **Custodia** (46; 22,8%). Spesso c'è una condivisione dei compiti tra più aree, arrivando a coinvolgerne fino a 7 diverse.
- ❖ I numeri relativi al **personale** impiegato nell'ambito dell'accessibilità - ad esempio la forte quota di operatori nell'area della **custodia** - suggeriscono che ci sia ancora una discreta **incertezza** da parte dei responsabili su **cosa si debba intendere per accessibilità di un museo** e su quali siano le competenze adeguate per gestirla. Una riflessione condivisa e approfondita sull'accessibilità non può che partire dal concetto stesso per arrivare a definire la «cassetta degli attrezzi» necessaria per attuarla concretamente.
- ❖ Nel 35,9% dei casi è presente un **coordinatore** per l'accessibilità. Il coordinamento dell'accessibilità in genere è svolto da più soggetti senza un incarico formale.
- ❖ Il **personale** che si occupa di accessibilità spesso non riceve una specifica **formazione** sul tema né possiede competenze o esperienze precedenti nel settore (102 casi; 48,8%). La quota maggiore di operatori formati si registra nella aree **Accoglienza** (27,3%), **Direzione** (24,4%) e **Educazione** (23,9%). Le strutture non investono particolarmente sulla formazione: pochi i corsi organizzati internamente (6,2%).



- ❖ Al primo posto tra gli strumenti per l'accessibilità vi sono quelli **informativi** (brochure, pannelli). Le informazioni relative a strumenti e facilitazioni presenti nel museo sono date in prevalenza all'ingresso dal personale dell'accoglienza/biglietteria (57,9%).
- ❖ Solo 61 musei (il **29,3%**) utilizzano **strumenti digitali progettati secondo criteri di accessibilità**.
- ❖ Una parte dei musei (50 su 209; **23,9%**) **non** riesce a produrre un'offerta di attività educative accessibili. L'offerta attuale comprende attività personalizzabili, visite guidate, laboratori e workshop, eventi e lezioni. I target principali sono persone con diversa provenienza culturale, bambini, adolescenti e anziani.
- ❖ 117 musei **collaborano** con utenti, organizzazioni esterne, esperti e stakeholder allo scopo di migliorare la propria accessibilità.
- ❖ Il **network** prevalente di relazioni è quello **locale**, con cui i musei provvedono soprattutto a co-progettare le iniziative (78,6%) e a valutare e monitorare quelle già in essere (43,6%). Per la formazione e l'aggiornamento del personale la rete si allarga al livello nazionale e internazionale.





FASE II – Risultati focus group (indagine qualitativa)



Cosa

Cinque focus group sull'accessibilità dei musei dell'Emilia Romagna così suddivisi:

- Emilia | 31 maggio
- Bologna- Modena | 7 giugno
- Romagna | *2 focus* | 15 giugno
- Gestori | 17 giugno



Obiettivi

1. Facilitare un **confronto** fra operatori di musei e organizzazioni diversi per collocazione geografica, dimensione, tipologia, livello di competenza;
2. **Approfondire** le loro prospettive, attenzioni, difficoltà intorno ai temi dell'accessibilità museale;
3. Raccogliere **suggerimenti** operativi.



Partecipanti

I **musei** sono stati selezionati in base a criteri differenti:

- La maggior parte di loro aveva risposto al questionario
- Sono stati suddivisi su base geografica
- All'interno di ogni focus sono stati selezionati musei diversi per tipologia, dimensione, consapevolezza in materia di accessibilità

Esclusivamente per i **gestori**:

- non suddivisi in base alla destinazione geografica
- differenti per dimensione e tipologia dei servizi offerti



Partecipanti

	Emilia 31 maggio	Bologna- Modena 7 giugno	Romagna 15 giugno – 2 FG	Gestori 17 giugno
Istituzioni invitate	13	13	18	16
Partecipanti effettivi	12	10	16	12

Per alcune istituzioni hanno partecipato più persone membri dello staff interno, denotando l'interesse per il tema e la volontà di coinvolgere il personale che si occupa di accessibilità su più livelli.



Domande

Le domande sono state ridefinite via via nel susseguirsi degli incontri:

- ❖ Che cosa significa per voi accessibilità?
- ❖ Quali sfide siete chiamati ad affrontare?
- ❖ Chi sono i vostri destinatari dell'accessibilità?
- ❖ Che cos'è per voi accessibilità: interventi di area educativa, strumenti, strategie, comunicazione?
- ❖ Quali sono i pubblici con i quali avete già un rapporto consolidato?
- ❖ Quali opportunità offre essere un sistema di musei e quali limiti, sempre sul fronte accessibilità?
- ❖ Cosa può fare la Regione Emilia Romagna per supportare il cambiamento verso una maggiore accessibilità delle vostre istituzioni?



Temi

Nel corso dei focus group sono emerse **questioni molto diverse** fra loro a partire da **livelli di competenza altrettanto differenti**.

Ne emerge un quadro molto articolato intorno ai seguenti temi:

- 1. definizione di accessibilità**
- 2. destinatari**
- 3. essere un sistema**
- 4. sfide e complessità**
- 5. PNRR**
- 6. suggerimenti operativi per la Regione Emilia Romagna**



L'accessibilità per voi

“L'ideale sarebbe avere tutti i musei accessibili e non parlare neanche più di accessibilità: che il museo sia di tutti e di tutte. Ovviamente è un lavoro lunghissimo che implica non solo risorse economiche ma soprattutto umane”

(V.G., Dirigente, 31/05/2022)



L'accessibilità per voi

LE COSE PIÙ SEMPLICI

“Le cose più semplici spesso mancano: didascalie chiare, più lingue, apertura”.

“Che se hai anche solo 5 minuti: tanto i musei sono gratuiti e fai una capatina dentro”.

UN MUSEO ACCOGLIENTE

“‘Non sono perfetto ma sono accogliente’ è lo slogan del nostro progetto: non si mira alla completa accessibilità fisica perché spesso non è possibile, soprattutto nei palazzi storici”.

INNANZITUTTO L'APERTURA

“La prima cosa è l'apertura del museo”.

“Noi siamo aperti tutti i giorni il che comporta uno sforzo enorme di risorse”.

FACILE DA RAGGIUNGERE

“Accessibilità va intesa anche come raggiungibilità geografica. L'ecomuseo si raggiunge solo con mezzi propri e in alcuni punti non c'è nemmeno la copertura del segnale telefonico”.

“Il trasporto è un problema”.



L'accessibilità per voi

ACCESSIBILITÀ COGNITIVA

Serve rendere obbligatorie soluzioni quantomeno minime per l'accessibilità di tipo cognitivo a partire dall'autismo.

CO-PROGETTARE

Per noi accessibilità è co-progettare con realtà locali e anche nazionali.

FARE RETE CON ATTORI DIVERSI, SOPRATTUTTO DEL SOCIALE

Lavoriamo molto con gli operatori del sociale (12 centri della disabilità di Reggio Emilia, formando gli operatori con i quale costruire i progetti).

"Per noi il territorio è fondamentale".

DIDASCALIE

“Anche solo la scrittura di un testo è accessibilità, cambiando carattere o giustificando un testo o meno, si escludono persone. Lavorare su accessibilità in questo senso permettere di sentirsi accolti e questa sensazione favorisce l'apprendimento”.



L'accessibilità per voi

SUPERARE LE BARRIERE ARCHITETTONICHE

Problema delle sedi storiche; Barriere come scalata fisica: disabile e mamma con passeggino.
“Molto si può fare lo stesso anche senza accessibilità fisica: lavorare sul virtuale o sul condividere contenuti inaccessibili o anche solo dicendo che quei contenuti sono inaccessibili”.
“La Soprintendenza non ha permesso di mettere pedana fissa all'ingresso”.

CLIMATIZZAZIONE

Intervenire sul benessere del pubblico attuale.

DIRITTO DI CITTADINANZA

“È questione di assegnare un diritto di cittadinanza”.

E LE MOSTRE?

Considerare le esigenze dei musei senza esposizione permanente: mostra come piattaforma intorno alla quale realizzare la massima accessibilità.



I destinatari

“Per me il pubblico è tutti quelli che entrano, ma soprattutto quelli che non riesco a far entrare”

(G. G., Direttore, 31/05/2022)



I destinatari

Sul tema dei destinatari emergono alcune incertezze e ambiguità. Se alla domanda diretta (*Chi sono i vostri destinatari?*) i partecipanti tendono a condividere un'accezione aperta, nel proseguire di tutti i focus emerge sempre una evidente ambivalenza, soprattutto quando ci si focalizza sulle attività indirizzate quasi esclusivamente a persone con disabilità.

PERSONE CON DISABILITÀ ED ESIGENZE SPECIFICHE

PERSONE FRAGILI

Collaborazione con CPA Centro Istruzione Permanente per disagio intellettivo / corsi sulla storia della città.

“[...] e poi minori a rischio, sinti, insieme a 45 operatori del sociale per lavorare sulla prossima mostra” .

TUTTI I VISITATORI

“Mettere a disposizione il patrimonio per tutta la comunità, non solo per i giovani”.



I destinatari

SCOLLAMENTO FRA EDUCAZIONE PER L'INFANZIA E ADULTI

Si nota un gap evidente in termini delle proposte indirizzate a famiglie/bambini e altri destinatari adulti che non abbiano esigenze specifiche o disabilità.

LE ASSOCIAZIONI

“Sono un interlocutore utile per arrivare a destinatari con disabilità”.

TURISTI CON E SENZA ESIGENZE SPECIFICHE

“Avevamo una buona percentuale di turismo che in questi anni è crollato”.

TURISMO CON DISABILITÀ

Una nicchia in crescita, soprattutto da Germania e paesi del Nord.

LA DIFFICOLTÀ DI CONSOLIDARE IL TERRITORIO



I destinatari

TERRITORIO MOLTO LEGATO AL MUSEO

I GRANDI ASSENTI: STRANIERI E ADOLESCENTI

“Serve “andarli a prendere” con un lavoro di rete, capillare con i presidi culturali decentrati, le periferie con giovani mediatrici - e questo è un problema di risorse umane preparate”.

PUBBLICI O TARGET?

Alcuni musei privati guardano ai pubblici quali target in un’ottica di marketing vero e proprio, diverso da quella più tradizionale ma ai fini dell’accessibilità certamente efficace.

OVER 60

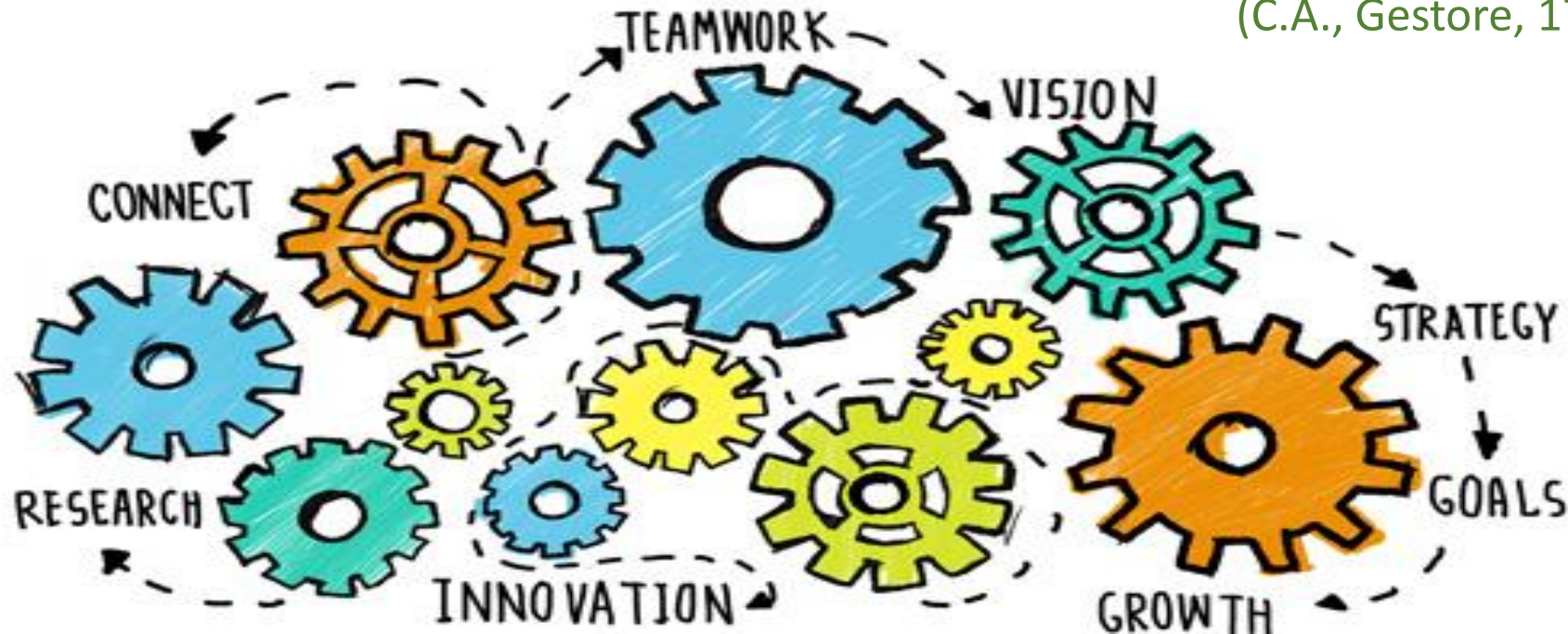
“Ci interessa guardare anche ai visitatori della terza età”.



Essere un sistema

“Spesso mi ritrovo a dover dare delle informazioni o a cercarle. Non le trovo. Come i flussi informativi impattano nella scelta di un luogo? Abbiamo bisogno di flussi informativi informali e formali: possono essere uno strumento importante per la promozione dei territori quale sistema”

(C.A., Gestore, 17/06/2022)



Essere un sistema

MUSEI DIVERSI SOTTO UN'UNICA GESTIONE

Cosa non funziona o funziona lo si trasmette anche agli altri musei.

"Differenze in termini di accessibilità: l'osservatorio ha 250 gradini e chiaramente sono specificità da considerare".

"Per esempio: l'amministrazione comunale ha deciso per la gratuità di tutti i musei del sistema".

"La fatica di mettere a sistema tutto è un tema di risorse economiche e umane".

"Il bando del PNRR non valorizza il sistema ma crea differenze sempre più profonde".

"Abbiamo cercato di renderli complementari, diversificando l'offerta e mettendo a disposizione un biglietto agevolato e una navetta gratuita".

UN SISTEMA DI MUSEI SUL TERRITORIO

Dialogo fra tutti i musei dell'area metropolitana: card sul territorio che metteva in dialogo anche fra musei molto lontani fra loro.



Essere un sistema

UN SISTEMA INTERSETTORIALE SUL TERRITORIO

Grande lavoro con l'associazionismo. "Facciamo parte di un sistema turistico di distretto di cui fanno parte 9 comuni".

Vincoli definiti da una comunità per tutelare il patrimonio (per tutelare l'oscurità del luogo si scelgono solo aziende che agiscono in tale direzione).

"Non esiste iniziativa che realizziamo senza l'aiuto del territorio".

"Il dialogo con le associazioni è fondamentale".

"Serve comunicare e fare rete".

UN SISTEMA FRA MUSEI REGIONALE

Il confronto è assolutamente utile e avvantaggia tutti.



Le sfide dei musei

RISORSE UMANE E ECONOMICHE

INDIVIDUARE I BISOGNI

“Abbiamo difficoltà ad individuare problemi e esigenze, ogni pubblico ha esigenze diverse, alcune delle quali il museo non sa cogliere”.

TROVARE SOLUZIONI VALIDE PER PIU DESTINATARI

Multisensorialità o testi semplificati vanno bene per tutti e questo andrebbe messo a fuoco e valorizzato.

LA CONOSCENZA

"Non ho conoscenza di questi argomenti, avrei bisogno di formazione o qualcuno di esperienza che possa dare strumenti e idee di progettualità da inserire nei musei”.

NON MERA VALORIZZAZIONE

Serve far diventare il patrimonio centrale nei nostri territori.



Le sfide dei musei

ATTIVARE LE ASSOCIAZIONI DEL TERRITORIO

Altra sfida attivare associazioni del territorio di accessibilità fisica, comunicazione alternativa e aumentativa.

UN SUPERVISORE STABILE

"Manca una figura che funga da supervisore che abbia le competenze necessarie per realizzare delle progettazioni capaci di rispondere a bisogni diversi".

LAVORARE IN PROGETTAZIONE SUL DESIGN PER TUTTI

"Declinando le necessità di destinatari specifici in modo organico, sempre: servirebbero figure a tempo pieno".

SFUGGIRE A UNA LOGICA POCO ORGANICA

"Spesso i musei agiscono sulla base dei finanziamenti messi a disposizione e non a partire da una riflessione organica di mappatura e rilevazione dei bisogni".



Le sfide dei musei

LA FORMAZIONE DI PERSONALE APPALTATO

Molto personale è di cooperative esterne: come gestire il loro aggiornamento costante?

RAGGIUNGERE I PUBBLICI CHE NON CI CONOSCONO

È un tema di comunicazione, soprattutto online e digitale.

IL VIRTUALE E LE LINGUE STRANIERE

Costruire una competenza che apra anche a visitatori di tutto il mondo e raggiungere destinatari che non parlano italiano.

RAGGIUNGERE PUBBLICO ADULTO CHE INCONTRA BARRIERE CULTURALI/COGNITIVE

Totale scollamento tra parte didattica eccellente e straordinario e dialogo con il pubblico con disabilità ma anche con pubblico adulto - serve arrivare alle persone.



Le sfide dei gestori/servizi

SFIDE SEMPRE DIVERSE

A seconda dei musei con i quali ci si interfaccia.

FAR CAPIRE AI MUSEI CHE L'ACCESSIBILITÀ SI PORTA DIETRO UN CAMBIAMENTO

“Vogliamo diventare accessibili ma non vogliamo cambiare: i musei dicono questo. In realtà è quello il punto, alzare le opportunità esperienziali, far sentire le persone accolte, permettere loro di apprendere”.

DECLINARE I CONTENUTI IN LINGUE DIVERSE / QUESTIONE DI RISORSE

"Basti pensare ai laboratori educativi per bimbi ucraini: servivano mediatori, materiali tradotti, moduli per la privacy, etc..”.

ACCESSIBILITÀ CANALI DIGITALI E SOCIAL

Una fascia di utenza è stata persa usando una piattaforma piuttosto che un'altra.



Le sfide dei gestori/servizi

METTERE L'ACCESSIBILITÀ AL CENTRO COME URGENTE E IMPORTANTE

“La gestione ordinaria sembra far sì che sia difficile occuparsene: l'accessibilità non è mai prioritaria”.

FARE FORMAZIONE A TUTTO LO STAFF DEL MUSEO

Non si può formare solo coloro che ne occuperanno ma soprattutto i vertici.

RELAZIONARSI CON CHI STA FUORI / TROVARE IL MODO PER INTERCETTARE I PUBBLICI

Come raggiungere pubblici distanti, che vivono nelle periferie?

FARE SISTEMA FRA SERVIZI: L'ACCESSIBILITÀ FA LA DIFFERENZA ANCHE NEL TURISMO



FRAMMENTAZIONE RISPETTO AI SISTEMI MUSEALI

“Il bando del PNRR non valorizza il sistema ma crea differenze sempre più profonde e non è detto che vada ad impattare sulle strutture che hanno più bisogno”.

“Un problema è che non ragioni in un’ottica di sistema: chi li visita poi si aspetta che una serie di servizi di base siano presenti in tutti i musei del sistema non solo alcuni. Non bastasse che talvolta servono interventi trasversali ma modulari (la maquette del clavicembalo al museo della musica e le didascalie al museo archeologico)”.



I suggerimenti raccolti

L'APPREZZAMENTO DI QUANTO FATTO FINORA

“Abbiamo sempre avuto un grosso aiuto dalla Regione e il comune è stato sensibile”.

“Apprezzo molto il lavoro svolto” “Oggi mi sono sentito persino coccolato”.

METTERE A SISTEMA RISORSE E COMPETENZE E SEGNALARE PROFESSIONISTI

Ad esempio i ragazzi dell'Accademia che vanno a fare i video da condividere durante il lockdown.

DEFINIRE STANDARD MINIMI

“Obbligare i musei ad adottare gli standard minimi: tutti devono avere almeno un paio di opere tattili”.

Servono standard minimi sull'accessibilità cognitiva.

DEFINIRE OBIETTIVI CONDIVISI

Serve orientare i musei verso obiettivi condivisi così da allineare la proposta regionale verso i fruitori.



I suggerimenti raccolti

SENSIBILIZZARE

“Il lavoro della Regione deve servire a sensibilizzare aiutare, sostenere così che per ogni museo sia più facile percepirlo come un lavoro naturale”.

“La Regione sta già facendo tanto, ma può aumentare la consapevolezza e la sensibilità sui contenuti che possiamo mettere in campo, sappiamo poco relazionarci con situazioni di difficoltà”.

FORMAZIONE

“Che tutti i musei abbiano una persona formata e fare in modo che queste esperienze così diverse rispondano a requisiti minimi”; “Formazione con professionisti di qualità - l’offerta è ricca ma non sempre di qualità”.

CONOSCENZE

“Quando abbiamo presentato il percorso LIS non sapevamo come rappresentare servizi con grafica simbolica condivisa”.



I suggerimenti raccolti

CREARE GRUPPO DI LAVORO STABILE FRA MUSEI

“Costruire insieme una rete di solidarietà per supportarci e agire insieme in uno scambio di competenze e buone pratiche”.

“Esperienze comuni che possano aiutare a superare le difficoltà. A volte non si affronta temi sull’accessibilità perché pensa che siano problematiche insormontabili invece conoscendo esperienze di altri che hanno fatto da apripista può essere fondamentale per avviare il percorso. Più incontri tra colleghi”.

“Mettere a disposizione una stanza virtuale dove incontrarsi, condividere esperienze, recepire linee guida”.

FACILITARE LA CREAZIONE DI UNA RETE FRA ORGANIZZAZIONI DI CATEGORIA ED ESPERTI

Favorire il dialogo con le categorie di interesse e le persone fragili.

Censimento di associazioni da condividere e da poter contattare. Individuare professionisti ed esperti che possa dare un supporto alle realtà.

Capire i bisogni reali delle persone magari tramite un censimento delle associazioni che si possono presentare e da poter contattare.



I suggerimenti raccolti

FARE RETE ANCHE CON CHI GESTISCE SERVIZI ANCHE DI ALTRA NATURA

Necessità di valorizzare il lavoro dei musei anche negli altri ambiti e coordinarsi, ad esempio con il settore della mobilità e dei trasporti. Portare l'accessibilità sui tavoli degli altri settori, come la transizione digitale, mobilità, la sanità e il sociale.

“Mettere attorno ad un tavolo enti territoriali diversi che operano in sinergia per favorire l'accessibilità”.

PIATTAFORMA IN CUI RACCOGLIERE OFFERTA

Favorire il contatto fra musei e destinatari che spesso non sanno della proposta esistente.

Mappa per rendere visibile anche visivamente quali sono i luoghi accessibili e iniziare ad esprimere chi può già accogliere i diversi pubblici su vari livelli.

“Una piattaforma in cui raccogliere tutte le proposte”.

“Avere strumenti per una comunicazione chiara e aggiornata”.



I suggerimenti raccolti

PROTOCOLLI COMUNI

Formazione, fare rete, ma soprattutto condivisione di protocolli comuni.

FARE ATTENZIONE ALL'ACCOGLIENZA

“La soglia è subito una presentazione”.

Definire protocolli comuni per l'accoglienza.

LINEE GUIDA E BUONE PRATICHE

Condividere esempi virtuosi per avvicinare pubblici di cui non abbiamo idea.

Condividere linee guida e buone pratiche.

UNA GUIDA INFORMATIVA

Una guida aggiornata che riassume servizi, organizzazioni, esperti.

Individuare anche competenze e professionisti.



I suggerimenti raccolti

ACCOMPAGNARE NELLA RICHIESTA DI FONDI E COMPILAZIONE BANDI

“Intervento pesante della Regione per accedere ai finanziamenti e fare progetti, per avere personale dedicato, che se ne occupi”.

“La Regione può aiutare ad individuare linee di finanziamento e orientare i musei verso obiettivi condivisi per allineare la proposta regionale verso i fruitori”.

Anche linee specifiche per digitale e siti web, per rendere accessibili anche gli archivi.

INDIVIDUARE STAKEHOLDER E I LORO BISOGNI / PROMUOVERE PERCORSI E ATTIVITÀ DEI MUSEI

Fare massa critica fra musei, percorsi e destinatari.

RISORSE UMANE E RISORSE ECONOMICHE



A close-up photograph of a hand holding an orange marker, writing on a whiteboard. The whiteboard is covered with blue and orange handwritten text and diagrams. The text includes "Dynamik", "Kontext", and "Kontext". There are also some arrows and lines drawn on the board. The background is slightly blurred, showing a person in a blue shirt.

Considerazioni finali e proposte

Elementi di attenzione

- ❖ L'indagine nelle due diverse fasi si è rivelata quale **occasione di stimolo per ripensare al ruolo e agli impatti della materia**: ad alcuni musei ha offerto una prima traccia di riflessione, ad altri ha permesso di ampliare la propria percezione della sua complessità ed infine, ad altri ancora, ha offerto spunti per formulare proposte operative in vista del bando del PNRR.
- ❖ Il questionario e soprattutto i focus group sono inoltre stati percepiti come un'occasione di ascolto estremamente positiva, consolidando anche su questi temi un dialogo già avviato da tempo.
- ❖ Più in generale può essere opportuno distinguere fra **conoscenze in materia, competenze di progettazione ed impegno profuso**, tre livelli non sempre allineati nella definizione delle soluzioni: in molti dei casi oggetto d'analisi, l'intervento in materia di accessibilità è concepito come *una tantum* e risolutorio.
- ❖ A monte di tutte le rilevazioni si rileva un **bias sulle effettive consapevolezza** in materia che non sempre consente di raccogliere informazioni attendibili: questo aspetto emerge in una serie di domande che fungono da controllo in merito agli strumenti in uso, all'adozione di soluzioni semplici e low-cost, alla strutturazione della disciplina in una prospettiva a medio-lungo termine. Questo stesso bias impone di adottare una certa cautela nell'assunzione delle soluzioni proposte che di fatto spesso sono carenti di competenze essenziali, spesso non in grado di rilevare i bisogni (anche della propria struttura) e che dunque non possono risolversi nella constatazione esclusiva riferita alla «mancanza di risorse».



Elementi di attenzione

- ❖ Alcuni aspetti lasciano percepire un grado di competenza più alta così come emerge da un set di domande che indagano sia l'adozione di strumenti in senso quantitativo, sia l'attivazione di fasi progettuali specifiche, come il coinvolgimento degli stakeholder e la co-progettazione o altresì la definizione di un documento strategico in grado di orientare lo sviluppo dell'ambito sul medio-lungo termine. In altre parole: fare rete con altri soggetti, coordinare percorsi di co-progettazione, coinvolgere i destinatari finali, assieme ad una visione strategica del processo, rappresentano **aspetti maggiormente qualificanti** rispetto alla sola adozione di strumenti.
- ❖ Sulla stessa falsa riga, è plausibile ritenere che istituzioni diverse abbiano interpretato in altrettanti modi diversi alcune domande. Fra queste, quella su **il personale impiegato** lascia presumere che nella maggior parte dei musei non vi siano figure preposte ad occuparsi della materia fatto salvo aver assegnato una responsabilità puramente formale, senza ricadute operative.
- ❖ Più in generale si rileva una **percezione della materia poco articolata**, anche a fronte scarse occasioni di formazione che insistano sulla sua natura progettuale e sulla necessità di declinarla in modo diffuso all'interno di tutte le istituzioni.
- ❖ La **competenza** è spesso demandata alla sensibilità **dei singoli**: ad esempio, non esistono indicazioni condivise in tema di linee guida o protocolli interni: è sufficiente che la persona dedicata all'accessibilità (quando presente) cambi mansione o smetta di occupare quel ruolo per indebolire i saperi, le pratiche in uso, la rete sul territorio.



Le nostre proposte

Azioni e strumenti

Le proposte a seguire sono frutto della riflessione intorno a quanto emerso dall'indagine e dai FG, nel più ampio quadro di expertise che il GdL ha portato nel progetto sia in termini di politiche culturali per lo sviluppo territoriale, sia in termini più specifici di accessibilità.

Le proposte sono ordinate secondo un criterio di fattibilità generale con l'invito ad inquadrarle in un piano di sviluppo quantomeno triennale.

La loro adozione consentirebbe di innalzare il livello dell'offerta complessiva presente in Regione, offrendosi da modello anche per altre.



Le nostre proposte | Azioni di sistema | FORMAZIONE E NETWORKING

1.1 Formazione

Capacitare i musei sul piano delle competenze con una formazione rispetto a:

- **bisogni dei destinatari**
- **proposte tecniche - operative**
- **capacità progettuale e valutativa**

Essenziale includere nelle formazioni i dirigenti perché l'accessibilità divenga requisito essenziale di sviluppo.

Alcune proposte per un programma di **formazione permanente**:

- organizzare workshop e incontri periodici su temi specifici e che coinvolgano esperti diversi a fronte di una formazione introduttiva strutturata. ESEMPLI: *Progettare per gli utenti (UX), Il coinvolgimento degli stakeholder, Soluzioni e buone pratiche per l'accessibilità sensoriale, Come elaborare un piano strategico, etc.* e rivolgersi a destinatari diversi per competenze e saperi pregressi.

Attenzione!

Rivolgersi ad esperti che non facciano riferimento all'accessibilità solo in termini di disabilità !

METODOLOGIA

lezioni teoriche + spazio per la condivisione di buone pratiche + brevi guide (modello vademecum o pillole video) per garantire formazione minima



occasioni di confronto e rielaborazione personale. Ma anche di networking



Le nostre proposte | Azioni di sistema | FORMAZIONE E NETWORKING

1.2. NETWORKING

All'interno del cartello della formazione organizzare incontri di co-progettazione guidata, pensati per stimolare il contatto e il confronto, l'avvio di partenariati, tra:

- **i musei**
- **i musei e gli operatori del sistema culturale**
- **I musei e gli stakeholder** e gli operatori del mondo del turismo, del sociale o quello sanitario.

La formazione potrebbe essere particolarmente efficace articolata in un calendario di incontri a seguito dei quali organizzare momenti di dialogo – libero.

- Gli incontri potrebbero svolgersi prevalentemente on line, consentendo agli operatori un aggiornamento reciproco sulle pratiche sperimentate, le difficoltà, le consapevolezze, persino gli errori.
- Due volte l'anno i tavoli si incontrano per una due giorni di **co-progettazione** su temi di attualità e sviluppano insieme proposte operative su tracce date.
- Ai tavoli si possono coinvolgere anche imprese che portano know how tecnico.
- I bandi aperti o in apertura sono gli strumenti motivazionali di riferimento.



Le nostre proposte | Strumenti | Piattaforma

1. PIATTAFORMA per l'accessibilità

Una piattaforma online che consenta di accedere a:

- linee guida, risorse, pillole video;
- che funga da **collettore di informazioni** per i musei (attraverso un'area riservata)
- che restituisca informazioni ai singoli cittadini.
- sia il luogo di raccolta e restituzione dei dati di monitoraggio annuali e periodici

La Piattaforma ospiterà un **calendario in libero aggiornamento** (esempi di successo: Chicago Cultural Access (<https://chicagoculturalaccess.org/events/community/add>) e Museum Access Consortium di NY (<https://macaccess.org/upcoming-programs/>))

Il calendario consentirà ai musei di:

- promuovere in modo autonomo e semplice la propria offerta in termini di attività educative ed eventi accessibili.
- aggregare informazioni che non sempre sono disponibili
- essere utili all'utenza con bisogni speciali (spesso proprio con disabilità) cui servono servizi specifici non necessariamente associati ad uno specifico museo



Le nostre proposte | Strumenti | BANCA DATI E BANDI

La Piattaforma potrà essere riferimento per

- **BANCA DATI DEI PROFESSIONISTI E DELLE ORGANIZZAZIONI**

Definire i requisiti e costruire una banca dati di progetti e progettisti/impresе sui temi dell'accessibilità che possa offrire un riferimento cui rivolgersi alla ricerca di consulenti esterni e organizzazioni. Una banca dati costruita con criteri selettivi ben strutturati, definendo un bando e requisiti di accesso volte ad una alta qualità delle prestazioni.

- **BANDI DEDICATI**

La piattaforma sarà anche il luogo di divulgazione dei bandi e delle proposte di accompagnamento formativo ad essi legati. Si ritiene infatti indispensabile dedicare adeguate risorse economiche alla crescita del sistema in termini di accessibilità. I bandi saranno strumento per indirizzare verso temi e azioni specifiche, promuovere l'aggregazione di più soggetti, supportare una progettazione di qualità.





Ed infine...

- **SOLLECITARE LA RIFLESSIONE DI UNA FIGURA PROFESSIONALE DEDICATA DI CONCERTO CON ALTRE REGIONI**
- **PROMUOVERE RICERCHE SULL'ACCESSIBILITÀ CHE GENERINO NUOVE PRATICHE CONDIVISE**



A photograph of a laptop screen displaying a video conference with multiple participants. In the foreground, a green ceramic mug is visible. The text 'FASE III – Formazione online' is overlaid on the image in white. An orange horizontal bar is at the bottom.

FASE III – Formazione online

Un incontro dedicato all'accessibilità dei musei

4 luglio 2022 | 11.30-13.00 | online | 160 iscritti

Svolgimento dell'incontro:

1. **Introduzione sui bandi PNRR** tenuta da Annalisa Giachi, Senior Policy Analyst di Promo PA Fondazione, coordinatrice e project manager di OreP – Osservatorio sul Recovery Plan: inquadramento della parte contenutistica dei due bandi per la rimozione delle barriere fisiche, cognitive e sensoriali per i musei.
2. **Presentazione delle modalità di progettazione accessibile** a partire da una rassegna ordinata di diverse tipologie di interventi e di buone pratiche a cura di Maria Chiara Ciaccheri, consulente di Promo PA Fondazione in materia di accessibilità.
3. Domande sulle progettualità sviluppate dagli stessi musei.



Un incontro dedicato all'accessibilità delle biblioteche e degli archivi

7 luglio 2022 | 11.30-13.00 | online | 155 iscritti

Svolgimento dell'incontro:

- 1. Introduzione sui bandi PNRR** tenuta da Federica Palermo, consulente di Promo PA Fondazione per OreP – Osservatorio sul Recovery Plan: inquadramento della parte contenutistica dei due bandi per la rimozione delle barriere fisiche, cognitive e sensoriali per le biblioteche e archivi.
- 2. Presentazione delle modalità di progettazione accessibile** a partire da una rassegna ordinata di diverse tipologie di interventi e di buone pratiche, a cura di Antonella Agnoli, progettista culturale, consulente di diverse amministrazioni pubbliche e studi di architettura per la progettazione di biblioteche di nuova generazione.
3. Domande sulle progettualità sviluppate dalle stesse biblioteche.

