



Università  
Ca' Foscari  
Venezia

Corso di Laurea  
in Economia e Gestione  
delle Arti e delle Attività  
culturali  
D.M.270/2004

Tesi di Laurea Magistrale

## **Pratiche museali per l'accessibilità e l'inclusione culturale.**

Incrementare la partecipazione del pubblico con esigenze  
specifiche e disabilità.

**Relatore**

Ch. Prof. Michele Tamma

**Correlatore**

Ch. Prof. Lauso Zagato

**Laureando**

Alice Fasano

Matricola 988371

**Anno Accademico**

2017 / 2018

# INDICE

<b>Premessa .....</b>	<b>4</b>
-----------------------	----------

## **CAPITOLO 1**

<b>Studi culturali, nuova museologia e le sfide dell'audience development.....</b>	<b>7</b>
--	----------

<b>1.1 Cultural Studies .....</b>	<b>7</b>
-----------------------------------	----------

<b>1.2 Museologia e Studi culturali .....</b>	<b>14</b>
---	-----------

<b>1.3 Studi sull'audience e sui visitatori .....</b>	<b>23</b>
---	-----------

<b>1.4 Audience development.....</b>	<b>29</b>
--------------------------------------	-----------

<b>1.5 Accessibilità, partecipazione e inclusione (culturale).....</b>	<b>35</b>
--	-----------

## **CAPITOLO 2**

<b>Politiche sociali e culturali per favorire l'accesso alla cultura e combattere l'emarginazione .....</b>	<b>45</b>
---	-----------

<b>2.1 Prospettiva europea .....</b>	<b>46</b>
--------------------------------------	-----------

2.1.1 Il ruolo del Consiglio d'Europa.....	46
--	----

2.1.2 Cultura e inclusione sociale nelle politiche comunitarie.....	49
---	----

<b>2.2 La situazione italiana.....</b>	<b>54</b>
--	-----------

## **CAPITOLO 3**

<b>Accessibilità e inclusione dei pubblici con esigenze specifiche e disabilità</b>	<b>59</b>
---	-----------

<b>3.1 Contesto normativo e definizioni sulla disabilità .....</b>	<b>59</b>
--	-----------

3.1.1 Il modello ONU .....	59
----------------------------	----

3.1.2 Il modello del Regno Unito .....	63
--	----

3.1.3 Disabilità e accessibilità: le misure attuate dal Consiglio d'Europa .....	66
--	----

<b>3.2 Questione di barriere .....</b>	<b>69</b>
--	-----------

3.2.1	Disabilità sensoriali .....	73
3.2.1.1	Ciechi e ipovedenti .....	74
3.2.1.2	Lingua dei Segni e Cultura Sorda .....	78
3.2.2	Disabilità cognitive .....	89

## **CAPITOLO 4**

<b>Una ricerca sul campo: aspetti metodologici .....</b>	<b>92</b>
<b>4.1 Introduzione alla ricerca.....</b>	<b>92</b>
<b>4.2 Percorso d'indagine qualitativa .....</b>	<b>93</b>
<b>4.3 Programmi, attività e iniziative per l'accessibilità e l'inclusione culturale: una panoramica della situazione italiana .....</b>	<b>97</b>
<b>4.4 Selezione dei casi.....</b>	<b>104</b>

## **CAPITOLO 5**

<b>I casi di studio .....</b>	<b>107</b>
<b>5.1 Istituzioni a confronto .....</b>	<b>107</b>
5.1.1 Statuto e natura dell'ente .....	107
5.1.2 Specializzazione e diversificazione dell'offerta .....	110
<b>5.2 Pratiche a confronto .....</b>	<b>112</b>
5.2.1 <i>People-based vs equipment/technologies-based</i> .....	113
5.2.2 Make or buy? .....	114
<b>5.3 MuSe.....</b>	<b>116</b>
<b>5.4 MaRT .....</b>	<b>121</b>
<b>5.5 Fondazione Solomon R. Guggenheim Venezia .....</b>	<b>124</b>
<b>5.6 Collezione Pinault, Palazzo Grassi – Punta della Dogana .....</b>	<b>130</b>

## **CAPITOLO 6**

<b>Risultati della ricerca.....</b>	<b>136</b>
<b>6.1 Pratiche per l'accessibilità e pratiche inclusive .....</b>	<b>136</b>

<b>6.2 Dall'accessibilità all'inclusione?</b> .....	<b>140</b>
<b>6.3 Considerazioni finali</b> .....	<b>142</b>

**CAPITOLO 7**

<b>Conclusioni</b> .....	<b>144</b>
--------------------------	------------

<b>Appendice</b> .....	<b>148</b>
------------------------	------------

<b>Pinault Collection Palazzo Grassi - Punta Della Dogana</b> .....	<b>148</b>
---	------------

Colloquio telefonico con Federica Pascotto, Servizi Educativi.....	148
--	-----

Laboratori per bambini dai 5 agli 11 anni .....	152
---	-----

<b>MaRT, Museo di Arte Moderna e Contemporanea di Trento e Rovereto</b> .....	<b>158</b>
---	------------

Colloquio telefonico con Ornella Dossi, Dipartimento Educazione .....	158
---	-----

Giornata al Museo .....	164
-------------------------	-----

Visita guidata "facilitata" per anziani affetti da demenza senile o Alzheimer.....	164
--	-----

Intervista a Ornella Dossi, Dipartimento Educazione .....	165
---	-----

Laboratori didattici per persone con disagi psichico-cognitivi e motori.....	169
--	-----

<b>Guggenheim Venezia</b> .....	<b>171</b>
---------------------------------	------------

Laboratorio Doppio Senso per bambini.....	171
---	-----

Laboratorio Doppio Senso per adulti.....	174
--	-----

Intervista a Federica Gastaledello, Dipartimento Education, Grants and Special Programs .....	175
---	-----

<b>Muse, Museo Delle Scienze di Trento e Rovereto</b> .....	<b>181</b>
---	------------

Intervista a Samuela Caliarì, Responsabile Area Programmi del MUSE (costituita principalmente dalla Sezione attività per il pubblico e nuovi linguaggi e dai Servizi Educativi) .....	181
---	-----

Visite guidate condotte da <i>coach</i> e ragazzi con disabilità varie.....	187
---	-----

Gruppo Anfas di Trento: progetto di mappatura dell'accessibilità del museo .....	187
--	-----

<b>Bibliografia</b> .....	<b>189</b>
---------------------------	------------

<b>Sitografia</b> .....	<b>201</b>
-------------------------	------------

## Premessa

Il presente lavoro nasce dall'intenzione di approfondire il contesto dell'accessibilità e dell'inclusione, sia sociale che culturale. Questa tematica, infatti, negli ultimi anni ha assunto un ruolo particolarmente rilevante, sia dal punto di vista degli studi accademici in ambito sociale e culturale, che delle politiche nazionali, internazionali e comunitarie tese a promuovere l'inclusione sociale tramite la valorizzazione del patrimonio culturale collettivo.

Scopo del lavoro è indagare lo stato dell'arte sull'argomento, descrivendo ed analizzando le pratiche museali dedicate alla relazione con il pubblico e, in particolare, a garantire l'accessibilità e l'inclusione dei visitatori con esigenze specifiche e disabilità. Si è voluto perciò capire quale sia la differenza tra pratiche per l'accessibilità e pratiche inclusive e proporre una definizione per entrambi i concetti. Si è cercato inoltre di stabilire se è giusto ritenere le pratiche inclusive come un'evoluzione di quelle per l'accessibilità e, di conseguenza, se le prime siano soluzioni sempre possibili e auspicabili.

Per sviluppare il lavoro sono stati prevalentemente utilizzati gli strumenti caratteristici della ricerca qualitativa, ossia l'osservazione diretta, i colloqui, le interviste libere e semi-strutturate ai responsabili dei servizi educativi e ai loro collaboratori. Si è cercato così di far emergere i principali concetti legati al tema dell'accessibilità e dell'inclusione museale direttamente dalle esperienze di chi opera sul campo, valorizzando in questo modo le tematiche e la terminologia correntemente diffuse. Si è poi sistematizzato quanto osservato attraverso una ricognizione della letteratura italiana e internazionale prevalentemente rispetto a tre ambiti: (i) gli Studi Culturali e, in particolare, la Museologia; (ii) la legislazione italiana, comunitaria e internazionale in merito alle politiche per favorire l'accesso alla cultura, combattere l'esclusione sociale e promuovere l'inclusione dei pubblici con esigenze specifiche e disabilità; (iii) infine la letteratura nell'ambito della disabilità. Questa ricognizione si è basata principalmente sullo studio di testi monografici e di articoli tratti dai principali journals scientifici italiani

e internazionali, ma anche sull'analisi di atti e documenti del Parlamento Italiano, di rapporti e trattati internazionali, oltre che sulla letteratura grigia.

L'elaborato si articola in sei capitoli.

Nel Primo Capitolo è stata affrontata la letteratura nell'ambito generale degli Studi Culturali e, nello specifico, della Museologia, analizzando in particolare il dibattito accademico avvenuto in area britannica agli esordi di questo genere di studi. Restringendo ulteriormente il campo, l'indagine si è focalizzata su alcune tematiche nate in seno ai più recenti studi sul pubblico e sui visitatori (*audience/visitor studies*). Dopo aver approfondito alcune principali questioni legate ai *museum visitor studies*, si è giunti infine a considerare nello specifico le problematiche legate all'accessibilità e all'inclusione culturale dei pubblici con disabilità, che rientrano nell'ambito più generale del management culturale e dell'*audience development*.

Invece il Secondo Capitolo è dedicato alle principali politiche sociali e culturali in materia di accessibilità alla cultura a livello internazionale, comunitario e nazionale. In merito a questo argomento si è scelto di sottolineare il fondamentale ruolo che la cultura può e dovrebbe svolgere nel contrastare il fenomeno dell'esclusione sociale, o almeno nel ridurlo in qualche misura. Questione, peraltro, universalmente riconosciuta. Nel Terzo Capitolo ci si è occupati di analizzare le politiche europee e comunitarie nell'ambito dell'accessibilità e dell'inclusione sociale e culturale per persone con esigenze specifiche e disabilità. Contestualmente è stato anche analizzato il concetto di barriera fisica, percettiva, cognitiva e della comunicazione, approfondendo in particolare alcune tematiche legate alle disabilità sensoriali e cognitive.

Nel Quarto Capitolo, dopo una prima ricognizione di quelle che sono le esperienze più rilevanti e significative volte a rendere il patrimonio culturale italiano più accessibile e a sviluppare l'inclusione dei pubblici con esigenze specifiche e disabilità, sono stati scelti quattro musei come casi di studio: in Trentino il Museo delle Scienze di Trento MuSe e il Museo di Arte Moderna e Contemporanea di Trento e Rovereto MaRT; a Venezia la Fondazione Solomn R. Guggenheim Venezia e la Collezione Pinault Palazzo Grassi – Punta della Dogana. Queste esperienze sono state selezionate poiché abbastanza rappresentative della varietà di strategie operative utilizzate dai musei per

implementare i programmi d'azione in pratiche volte a soddisfare le esigenze del pubblico con esigenze specifiche e disabilità, favorendo così l'inclusione sociale.

Nel Quinto Capitolo sono stati scelti alcuni parametri di riferimento per l'analisi dei casi selezionati. I quattro musei sono stati classificati prima di tutto in base al tipo di offerta: specializzata, nel caso in cui le pratiche messe in atto dall'istituzione siano studiate per il pubblico con una particolare disabilità; diversificata, nel caso in cui l'istituzione offra una gamma di iniziative per rispondere alle esigenze di una varietà di pubblici con differenti disabilità. Si è scelto inoltre di distinguere e definire due categorie di pratiche museali: le pratiche *people-based*, caratterizzate dal fatto che il servizio offerto per migliorare l'esperienza di visita del pubblico dipende in larga misura dall'apporto e dal coinvolgimento di personale specializzato; le pratiche *equipment/technologies-based* che consistono, invece, nello sviluppo e nella predisposizione di supporti e devices per abilitare il visitatore a svolgere un'attività. Infine la gestione di tali pratiche è stata considerata come interna (*make*) se in fase di realizzazione sono prevalse le risorse e le competenze interne, esterna (*buy*) in caso contrario.

Sulla base del frame presentato da Corley e Gioia [2004, 184], il Sesto Capitolo propone dunque una definizione dei concetti di accessibilità e inclusione classificando in due categorie distinte le pratiche analizzate per i quattro casi di studio. La metodologia Gioia è stata applicata per estrarre dalle informazioni ottenute tramite i colloqui, le interviste e l'osservazione diretta delle pratiche (analisi di I ordine) alcuni concetti più generali (analisi di II ordine) e pervenire infine alle categorie di accessibilità e inclusione. Si è giunti infine a concludere che le pratiche inclusive, non solo assicurano l'accessibilità dei contenuti, ma permettono un'esperienza culturale condivisa con il resto del pubblico e perciò più completa. Nonostante ciò, dallo studio dei casi analizzati, è emerso che non sempre è possibile ritenere le pratiche inclusive come un'evoluzione di quelle per l'accessibilità. In alcuni casi, infatti, le istituzioni hanno sviluppato parallelamente entrambi gli aspetti; in altri casi sono state sviluppate prima o soltanto le pratiche inclusive. Infine è emerso che soluzioni inclusive non sempre sono effettivamente praticabili e, considerando le esigenze di determinate categorie di pubblico, non è detto che costituiscano l'alternativa migliore.

# Capitolo 1

## Studi culturali, nuova museologia e le sfide dell'audience development

*"a location where the new politics of difference  
– racial, sexual, cultural, transnational –  
can combine and be articulated  
in all their dazzling plurality"*

Mani (1992)

### 1.1 Cultural Studies

Rientrano nel settore dei *Cultural Studies* (o *Cultural Theory*, per rispettare la paternità anglosassone del genere), i *Museum Studies* e, in una fase successiva, la *New Museology*. In questo senso si è deciso di analizzare in particolare il dibattito accademico avvenuto in area britannica agli esordi di questo genere di studi, offrendo una ricostruzione assolutamente parziale di alcuni aspetti del settore ritenuti pertinenti rispetto allo scopo dell'analisi. Restringendo ulteriormente il campo l'indagine svilupperà in seguito alcune tematiche nate in seno ai più recenti studi sul pubblico e sui visitatori (*audience/visitor studies*). Dopo aver approfondito alcune principali questioni legate ai *museum visitor studies*, si giungerà infine a considerare nello specifico le problematiche legate all'accessibilità e all'inclusione culturale dei pubblici con disabilità, che rientrano nell'ambito più generale del management culturale e dell'*audience development*.

Far convergere la notevole ed eterogenea produzione appartenente al dominio degli studi culturali in un preciso settore della ricerca accademica è da sempre una questione a dir poco spinosa. Ogni tentativo di classificazione compiuto negli ultimi settant'anni, ossia da quando, verso la fine degli anni cinquanta del secolo scorso, in ambito

anglosassone si è iniziato a parlare di *Cultural Studies*, finisce per sottolineare in maniera ricorsiva la forte interdisciplinarietà di questi studi. Serve forse a poco elencare le principali categorie emerse in letteratura negli ultimi decenni<sup>1</sup>, poiché queste identificano solo parzialmente l'area di ricerca degli studi culturali. Dopotutto, non sarebbe corretto rischiare di limitare le infinite declinazioni che questo settore potrebbe conoscere in futuro nella banalità di un elenco non esaustivo. Al contrario, gli Studi culturali sfuggono ad ogni semplicistico tentativo di incasellamento nel dominio delle discipline tradizionali. Per questo motivo generalmente non vengono indicati come meramente interdisciplinari, ma ci si riferisce ad essi piuttosto come attivamente e, a tratti, aggressivamente anti-disciplinari. Quest'ultima caratteristica, in particolare, assicura il perdurare dei contrasti tra gli studi culturali e le discipline accademiche. Come sostiene Graeme Turner nel suo saggio "*It works for me": British Cultural Studies, Australian Cultural Studies, Australian Film* [Turner 1992], essendo motivati, almeno in parte, da una critica nei confronti delle discipline tradizionali, gli studi culturali sono da sempre riluttanti a convergere in un ambito accademico specifico. Anche quando ci si riferisce ad una specifica tradizione nazionale, come ad esempio nei *Cultural Studies* britannici, non è semplice ridurre ad un'impresa unica ed omogenea i singoli contributi, differenziati come sono per domande di ricerca, traiettorie di studio e posizioni assunte. Come sostenuto nell'introduzione alla fondamentale raccolta *Cultural Studies* [Grossberg, Nelson e Treichler 1992, 3], gli studi culturali dovrebbero rimanere aperti a possibilità inattese, inimmaginabili e anche non gradite. Eppure è necessario delimitare in qualche modo il settore, che altrimenti rischia di comprendere semplicemente tutto, finendo per perdere qualsiasi significato.

Come accennato poco sopra, l'origine degli studi culturali viene generalmente associata al contesto anglosassone del secondo dopoguerra e, in particolare, agli

---

<sup>1</sup> Se ne ricordano alcune a titolo puramente indicativo, tra cui: Storia degli Studi culturali, Studi di genere e sessualità, nazionalità e identità nazionale, colonialismo e post colonialismo, razza ed appartenenza etnica, storia e ricezione della cultura popolare, scienza ed ecologia, politiche identitarie, estetica politica, pedagogia, politiche disciplinari, istituzioni culturali, studi sulle pratiche del discorso e della testualità, storia e cultura globale nell'epoca post moderna... e molte altre.

ambienti del Centre for Contemporary Cultural Studies (CCCS), fondato a Birmingham nel 1964<sup>2</sup>. Tramite una complessa negoziazione tra Marxismo, semiotica ed altre tradizioni sociologiche ed etnografiche, le prime ricerche compiute dal centro di Birmingham culminano in alcuni importanti lavori, come ad esempio la teoria della subcultura e gli studi sui media. In seguito, il rinnovato interesse nei confronti di Gramsci, porta tanti studiosi del centro ad interrogarsi su urgenti questioni quali il razzismo, l'egemonia e il Thatcherismo. Questa tendenza allontana gli studi culturali dagli esordi prettamente umanistici come pure da certe versioni estremamente decostruttive del post-strutturalismo. Nel frattempo il femminismo irrompe con forza sulla scena mondiale, costringendo anche gli studiosi del CCCS a rivalutare alla luce dei nuovi sviluppi sociali alcune nozioni fondamentali come quelle di politica, soggettività, genere e così via. Verso la fine degli anni Ottanta, sulla scia dagli importanti risultati ottenuti dagli studi su razza, etnia e post colonialismo, gli studi culturali tendono a concentrarsi sempre di più sulla complessa questione identitaria, indagando in particolare le modalità con cui si forma e articola un'identità a partire dal concetto di differenza.

Eppure, la breve sintesi sull'evoluzione interna degli studi culturali britannici qui riportata, non restituisce la reale complessità della vicenda, costellata di incertezze, false partenze, interruzioni e revisioni, successi e fallimenti, ma soprattutto da conflitti interni. Infatti, l'attività di ricerca del CCCS non ha dato vita ad una bibliografia omogenea, poiché è sempre stata caratterizzata da disaccordi, spesso espressi in forma polemica, da divergenze d'opinione in merito all'ambito di ricerca e alla direzione da prendere, da controversie riguardo al modo di affrontare l'impegno teorico in relazione all'agenda politica.

Qui di seguito si proverà ad esaminare alcune caratteristiche e certe questioni principali legate al contesto dei *British Cultural Studies*.

---

<sup>2</sup> In realtà, alcuni contributi fondamentali per lo sviluppo dei cosiddetti *British Cultural Studies* risalgono a qualche anno prima, precisamente alla fine degli anni Cinquanta, quando Williams pubblica *Culture and Society* e Hoggart *The Uses of Literacy*, entrambe del 1958. Data invece al 1961 *The Long Revolution*, testo in cui William teorizza, per la prima volta in modo esplicito, l'esistenza di strette relazioni tra cultura e società. Del 1963 è infine *The Making of the English Working Class* di E. P. Thomson. Nonostante ciò, è ormai convenzione diffusa riconoscere nel 1964, anno in cui apre il Centre for Contemporary Cultural Studies, il momento fondativo del nuovo genere di studi. Hoggart guida il centro fino al 1969, quando Hall succede alla presidenza, rimanendo in carica per circa una decade.

Cercare di distinguere metodologicamente gli studi culturali non avrebbe senso, perché questi non seguono una metodologia di analisi univoca, statistica, etnografica o testuale che sia. Infatti, la questione metodologica potrebbe essere meglio rappresentata dall'immagine di un bricolage [Grossberg, Nelson, Treichler 1992, 2], assemblato secondo una visione pragmatica, strategica e autoriflessiva. La scelta delle varie pratiche dipende di volta in volta dalle domande che vengono poste, che a loro volta dipendono dal contesto in esame. Sarebbe problematico adottare una qualsiasi metodologia di ricerca rigida e formalizzata, poiché questo significherebbe scendere a patti con un'eredità accademica fatta di riconoscimenti ed esclusioni, che gli studi culturali sono spesso inclini a ripudiare. Poiché non sempre è possibile prevedere quali domande si riveleranno determinanti e come rispondere ad esse, nessuna metodologia può essere privilegiata (o anche solo temporaneamente adottata con totale fiducia), né eliminata del tutto dalle possibilità.

Allora, i numerosi e autorevoli sforzi compiuti dalle prime generazioni di studiosi del CCCS (ma non solo) per delineare precisamente questo campo, possono fornire un valido supporto nel tentativo di mappare le diverse posizioni e tradizioni lecitamente iscritte nel settore. Tenendo presenti questi contributi<sup>3</sup>, si potrebbe cominciare sostenendo che gli studi culturali sono, prima di tutto, un campo interdisciplinare, transdisciplinare e, a volte, contro-disciplinare, e che esiste una forte tensione generata dalla tendenza ad accettare contemporaneamente una concezione antropologica di cultura in senso ampio e una più rigorosamente umanistica. Diversamente dall'antropologia tradizionale, però, gli studi culturali traggono origine dall'analisi delle moderne società industriali. La metodologia di ricerca si basa su modalità di interpretazione e valutazione dei dati spesso appartenenti al dominio degli studi umanistici ma, diversamente da questi, gli studi culturali rifiutano l'assunto fondamentale, che sembra far equivalere la

---

<sup>3</sup> Stuart Hall (1980), Raymond Williams (1958, 1976, 1989), Richard Hoggart (1969), Richard Johnson (1986, 1987), Rosalind Coward (1977), Chambers et al (1977), Women's Studies Group (1978), Angela McRobbie (1981, 1991), John Fiske (1987), Lawrence Grossberg (1989), Janice Radway (1986), Lana Rakow (1986), Paula A. Treichler e Ellen Wartella (1986), Fiske et al (1987), Ernesto Laclau e Chantal Mouffe (1985), Patrick Bratlinger (1990), James Carey (1989), Graeme Turner (1990), Larry Grossberg (1988, 1989), Anne Basamo e Paula A. Treichler (1990), bell hooks (1990), Anne Balsamo (1991), Cary Nelson (1991).

definizione di cultura con quella di "cultura alta", sostenendo invece che è necessario analizzare ogni forma di produzione culturale in relazione alle altre pratiche e alle dinamiche storico-sociali. Dunque, gli studi culturali sono contraddistinti dal costante impegno nel considerare rilevante ogni forma artistica, comunicativa e istituzionale della società, facendo in tal modo rientrare nello spettro di interesse perfino le credenze e la cultura popolare. Nonostante ciò, è necessario smentire il luogo comune che vede gli studi culturali primariamente impegnati nella ricerca sulla cultura popolare. Sebbene questo soggetto di analisi abbia sempre avuto un ruolo importante nell'agenda del settore, gli studi culturali non riguardano semplicemente la cultura popolare, ma piuttosto si concentrano sull'individuazione dei criteri che stabiliscono l'inclusione di certe produzioni-forme-pratiche nel dominio della cultura popolare, escludendole di conseguenza da quello della cultura "alta". Insomma, nello specifico di questo ambito, il focus riguarda le modalità e le ragioni di fondo della cultura popolare, più che i contenuti. Eppure, l'ambiente degli studi culturali è da sempre impegnato nei confronti delle categorie svantaggiate e degli *outsiders*. Alcune personalità fondamentali della prima generazione di studiosi del CCCS, come ad esempio Raymond Williams e Richard Hoggart, provengono da famiglie della classe operaia e sono tra i primi studenti, appartenenti alle classi più svantaggiate, a rientrare nel programma di formazione accademica britannica, all'epoca assolutamente elitario. Ad inizio carriera, inoltre, tanti di loro non lavorano in ambito accademico, ma insegnano nelle scuole di formazione per adulti o in altri ambienti comunque esterni al mondo universitario. Gli studi culturali sono stati in qualche modo forgiati da questo contrasto tra le aree marginali e le aree centrali, o ufficiali, della cultura. Stuart Hall, ad esempio, scrive che Hoggart, Thompson, Williams e lui stesso, ognuno a suo modo, operano distanti dal centro della cultura britannica:

*«proveniamo da una tradizione del tutto marginale rispetto alla cultura accademica inglese e il nostro interesse nel comprendere, descrivere e teorizzare le dinamiche del cambiamento culturale, al fine di prevedere le possibili conseguenze che questo avrebbe comportato per la società tutta,*

*furono inizialmente interpretate come rivendicazioni provenienti dai rivoltosi  
ambienti della classe operaia [Hall 1990, 12]»*

Dall'affermazione di Hall emerge un'altra costante degli studi culturali, ossia lo sforzo di trovare modalità efficaci per comprendere le importanti trasformazioni sociali e culturali in atto. Gli studiosi del settore non si limitano a compilare una storiografia del cambiamento culturale ma tendono a prendervi parte attiva, non in veste di semplici ricercatori ma come soggetti politicamente impegnati, convinti che il loro lavoro possa, soprattutto, debba contribuire al cambiamento. Dunque, gli studi culturali non hanno mai rappresentato un mero esercizio teorico, ma piuttosto potrebbero essere visti come un ponte tra la teoria e la realtà materiale. Sembra giusto affermare, allora, che questo tipo di studi sia sempre stato, almeno in parte, influenzato dal contesto politico e istituzionale di riferimento. Si può addirittura sostenere che la pratica speculativa, oltre ad essere determinata dalle esigenze del contesto, ne è a sua volta responsabile [Grossberg, Nelson, Treichler 1992, 6]. Tra gli anni Settanta e Ottanta del secolo scorso, quando gli studi teorici sembravano spesso sconfinare nel territorio della speculazione filosofica più astratta, gli studi culturali hanno sempre avanzato teorie in risposta ad esigenze specifiche, rimanendo connessi alle reali problematiche sociali e politiche. Negli ultimi vent'anni la "teoria" sembra diffusamente tornare ad occuparsi di questioni materiali anche in altri campi, interrogandosi sugli effetti che la propria speculazione produce nella società, facilitata in questo compito dagli sforzi precedentemente compiuti dalla teoria culturale.

Gli studi culturali sono inoltre contraddistinti da una propensione a riarticolare le proprie indagini in relazione alle nuove situazioni, a smentire affermazioni datate allineandosi su nuove posizioni, a riscrivere e a ricostruire continuamente la propria storia per rispondere efficacemente alle sfide più recenti. Insomma, gli studi culturali si basano sulla contingenza delle proprie assunzioni. Solo un approccio di questo tipo permette un'analisi che sia storicamente e contestualmente specifica, considerato come cambiano le alleanze nella congiuntura politica contemporanea. Questo non significa che ogni categoria teorizzata dagli studi culturali debba essere obbligatoriamente ri-

contestualizzata per funzionare efficacemente anche in altri ambiti. Ad esempio alcune nozioni sono sufficientemente astratte e generali da poter essere adottate in nuovi contesti ogni volta che ce n'è bisogno. Invece altri concetti, come quello della sottocultura, sono intrinsecamente legati al contesto in cui nascono, tanto da comportare seri problemi di legittimità qualora venissero riutilizzati in modo scriteriato. Gli studi sulla cultura underground, o sottocultura, nascono in area britannica e fanno parte degli sforzi compiuti per descrivere e comprendere le nuove culture giovanili (*youth cultures*) che, in un certo momento storico, raggiunsero una tale profondità a livello di sperimentazioni sociali e una tale coerenza formale, da diventare un vero e proprio stile di vita. In ambito statunitense, ad esempio, il concetto di cultura underground è stato spesso applicato forse troppo casualmente, garantendo lo stato di sottocultura ad attività che in realtà sono esclusivamente ricreative.

Alcune tra le principali controversie nate in seno alle varie tradizioni nazionali degli studi culturali, riguardano appunto il concetto stesso di cultura. Williams scrive che la parola "Cultura" è uno dei due o tre vocaboli più complicati della lingua inglese e, ancora, che l'idea di cultura si basa sulla reazione generale (della società) ad un profondo cambiamento nelle condizioni del vivere comune. Queste affermazioni aiutano a riconoscere l'impulso che sta alla base degli studi culturali britannici, ossia a identificare le varie articolazioni della complessa relazione tra cultura e società. Dopo aver esaminato i vari significati attribuiti alla parola "cultura", Williams continua sostenendo che questa comprende necessariamente una dimensione simbolica e una materiale e che dedicarsi agli studi culturali implica l'impegno a non privilegiare mai un certo dominio rispetto all'altro, interrogandosi sempre sulla relazione che intercorre tra i due. Infine conclude che, in questo contesto, il concetto di cultura può essere descritto come lo stile di vita materiale, spirituale e intellettuale che ogni comunità manifesta nella sua quotidianità [Williams 1976]. Dunque, nella più vasta tradizione dei *British Cultural Studies*, la parola cultura può essere associata ad uno stile di vita (concetto che comprende idee, propensioni, linguaggi, pratiche, istituzioni, meccanismi di potere, ecc.), come anche ad una vasta gamma di pratiche culturali, ad esempio varie forme

artistiche tra cui letteratura, architettura, poesia, ma anche cinema, fumetti commodities, lifestyles e così via.

## 1.2 Museologia e Studi culturali

Gli Studi culturali britannici, e la Teoria culturale in generale, traggono origine principalmente dalla semiotica, dalla teoria linguista post-saussuriana e dal post-strutturalismo<sup>4</sup>. Semiotica e post-strutturalismo, in particolare, hanno contribuito notevolmente alla stessa museologia, sottolineando che le istituzioni culturali spesso funzionano come veri e propri sistemi significanti e possono essere “letti” alla pari di testi. È utile fare una precisazione a questo proposito: il post-strutturalismo si differenzia dalla teoria di Saussure per il modo di concepire la relazione tra significante e significato<sup>5</sup> e perché pone maggiore attenzione all’evoluzione dei concetti nel tempo. Questo ultimo punto merita di essere approfondito per alcune interessanti affinità che si possono riscontrare in ambito museale. Ma procediamo per gradi; Saussure e gli strutturalisti si concentrano contemporaneamente sullo studio del linguaggio e della cultura, attitudine che i post-strutturalisti criticano aspramente poiché ritengono che questo approccio sincronico non presti sufficiente attenzione al cambiamento dei significati in relazione al passare del tempo e ai diversi contesti sociali, culturali, politici, istituzionali ecc. La teoria post-strutturalista, al contrario, si distingue per uno sguardo diacronico, che pone enfasi sugli slittamenti di significato e sull’evoluzione dei concetti nel tempo. Applicata all’ambito museale la questione assume risvolti particolarmente interessanti, come dimostra l’emblematico caso del cavallo Comanche discusso da E. Lawrence [Lawrence 1991] e ripreso da H. Lidchi [1997]. Il valoroso animale combatte a Little Big Horn, una delle tante e sanguinose battaglie per la conquista del West, sopravvivendo “miracolosamente” alla disfatta del comandante Custer il 25 giugno 1876. L’unico sopravvissuto del reggimento è dunque un animale, che non potrà mai raccontare la propria versione dei fatti. Naturalmente la sua storia assume fama

---

<sup>4</sup> Per approfondimenti S. Macdonald 2006, pp. 18-22

<sup>5</sup> Per approfondimenti *id.*, pp. 21-22

nazionale, contribuendo a perpetuare la narrazione della guerra contro i nativi americani quale lotta per portare la civiltà a popolazioni ancora barbariche. Il pensiero di Comanche, unico sopravvissuto, muove gli animi di quanti piangono i familiari defunti e scatena la rabbia e la sete di rivalsa di chi prova vergogna per la sconfitta subita. Il celebre cavallo viene addirittura nominato secondo ufficiale in carica del suo reggimento, presenziando così ad ogni cerimonia ufficiale. La fama di Comanche assume proporzioni smisurate, non solo in vita, ma anche e soprattutto dopo la morte, avvenuta nel 1891. I suoi resti vengono infatti preservati dalla decomposizione tramite il procedimento di tassidermia, realizzato da Lewis L. Dyche per conto del Museo di Storia Naturale dell'Università del Kansas, assicurando così il perdurare del mito nelle future generazioni. L'animale sarà anche esposto alla Fiera di Chicago nel 1893, il cui proposito implicito è celebrare il progresso americano all'indomani della vittoria di Wounded Knee, conosciuta come "la vendetta della Settima Cavalleria" (il reggimento con cui aveva combattuto Comanche), dove le popolazioni indigene subiscono l'ultima, definitiva, disfatta. L'animale impagliato è parte di una più vasta esposizione di specie zoologiche ed esoticità provenienti dagli imperi coloniali, dove l'antropomorfismo e il razzismo sono variamente combinati al fine di esaltare, ancora una volta, la vittoria della Civiltà sulle barbarie. La didascalia con cui è esposto Comanche, ad esempio, parla in modo molto eloquente: «Il vecchio Comanche, cavallo da guerra e unico sopravvissuto al *massacro* del reggimento di Custer». In questo modo, nell'immaginario comune, l'episodio storico finisce per essere inestricabilmente legato al termine *massacro*, assolutamente inappropriato trattandosi di una battaglia combattuta da forze adeguatamente armate in entrambi gli schieramenti. Qualche anno dopo, con la realizzazione della nuova ala Dyche all'Università del Kansas, Comanche è finalmente posizionato in quella che sarebbe stata la sua collocazione definitiva. Nonostante ciò la storia continua ad esercitare una grande fascinazione. Molte sono infatti le richieste per ottenerlo, sia in prestito che in cessione permanente. Ma il cavallo è ormai diventato parte integrante della comunità universitaria e perfino della vita goliardica (in quanto simbolo di coraggio e di resistenza, gli studenti usano grattargli il naso o carezzargli la criniera come atto scaramantico), tanto che la comunità studentesca si schiera

decisamente contro ogni tentativo di rimuovere Comanche dalla sua collocazione. Nel 1970, però, la comunità di studenti nativi americani solleva una serie di critiche nei confronti della didascalia che da sempre accompagna l'animale, a detta loro storicamente scorretta e inappropriata. Contestano in particolare l'utilizzo del termine massacro per quella che in realtà è una battaglia e il designare Comanche come unico sopravvissuto, quando invece un gran numero di indiani uscirono come vincitori da quella battaglia. La protesta è portata avanti da un comitato di studenti nativi americani che, riferendosi all'esposizione dell'animale come al simbolo del mai sopito razzismo nei loro confronti e accusando l'università di perpetuare in questo modo lo stereotipo di Custer e delle sue truppe massacrate dai selvaggi "Indiani", ottengono che l'esposizione di Comanche venga riallestita in modo più corretto. Esattamente un anno dopo viene inaugurato un nuovo allestimento, accompagnato da un lungo testo che introduce il cavallo come simbolo del conflitto tra l'esercito degli Stati Uniti e le tribù indiane delle grandi pianure, nato dalla ribellione alla politica di confinamento delle popolazioni indigene nelle riserve e allo sterminio di quanti si rifiutavano di obbedire. In questo testo la Battaglia di Little Big Horn è finalmente designata come vittoria dei nativi, mentre la disfatta finale di questi ultimi a Wounded Knee Creek è giustamente indicata come un massacro. Da emblema di un'epica sconfitta federale, Comanche diventa quindi soggetto di un'articolata rappresentazione dello stile di vita dei nativi e delle loro battaglie per la sopravvivenza: «non è più soltanto un simbolo delle vittorie delle tribù passate, ma piuttosto rappresenta quello che le generazioni contemporanee di nativi americani possono ottenere»<sup>6</sup>. Questo caso inaugura una serie di sviluppi positivi all'interno del contesto museale dell'intera nazione: le mostre sulla cultura indigena vengono dissociate dal concetto di primitivismo, gli oggetti religiosi di queste popolazioni, che prima erano indicati come curiosità, vengono ora definiti in modo più dignitoso o addirittura rimossi in segno di rispetto. Insomma, le modalità per esporre reliquie e artefatti culturali vengono ridiscusse e rivalutate ovunque nel paese e Comanche assurge nuovamente al ruolo di paladino dei giusti, di tutti coloro che, con

---

<sup>6</sup> Olathe Daily News, 10 Gennaio 1978

coraggio e resilienza, si oppongono al dominio dei forti sui più deboli. La sua fama perdura nei decenni e, alla pari di un idolo, la popolazione continua ad identificarsi con l'animale, adattandone il messaggio al proprio tempo e alle proprie esigenze. E. Lawrence conclude che «il silenzio di Comanche è più eloquente di ogni parola», poiché è portatore di una denuncia senza tempo nei confronti dell'aggressività con cui il genere umano cerca di dominare la natura e perfino dell'abominio universale delle guerre.

Il caso di Comanche rappresenta un efficace esempio del fatto che qualsiasi tipo di contenuto museale è inevitabilmente polisemantico e, per chi lo guarda, può rappresentare significati diversi, se non addirittura opposti. Inoltre, tornando a sottolineare il punto da cui siamo partiti, scopriamo quindi che nozioni e concetti culturali considerati giusti e appropriati in un certo periodo, possono rivelarsi estremamente sconvenienti se applicati in contesti cronologicamente successivi o del tutto differenti (vedi anche il caso della rilettura del poema di Milton *Licida* in Grossberg, Nelson, Treichler [1992, 13]). Come spesso succede, infatti, le questioni culturali diventano emblema di più ampi dibattiti politici, ad esempio riguardo al fatto che certe versioni della Storia siano riconosciute come ufficiali e altre siano marginalizzate. Questo argomento solleva varie questioni legate all'identità e alla differenza, concetti chiave sia per gli studi culturali che per la museologia contemporanea. La teoria sulla differenza, in particolare, è tirata in ballo dai movimenti di contestazione che hanno scosso la seconda metà del ventesimo secolo, tra cui il femminismo, il multiculturalismo, le campagne per i diritti civili degli afro americani, le rivendicazioni di varie categorie sotto-rappresentate o emarginate come gli omosessuali, i disabili e tanti altri. Il caso di Comanche dimostra inoltre che è in atto una politicizzazione dei contenuti museali e che, di conseguenza, le funzioni attribuite a queste istituzioni culturali tendono ad essere ricalibrate. Il titolo dell'articolo di S. Weil "*From Being about Something to Being for Somebody*" [Weil 1999] è emblematico della fondamentale evoluzione avvenuta in questi anni nel contesto degli studi museologici, soprattutto in ambito francese e anglosassone. In Francia, La Nouvelle Muséologie, fondata a Marsiglia nel 1982, si rifà alle idee elaborate attorno al Musée de voisinage, in inglese The Neighborhood Museum, cioè un museo aperto al di fuori dalle mura istituzionali, fatto dalla collettività

e per la collettività. L'obiettivo della Nouvelle Muséologie è di "abbattere lo scalone monumentale del museo, di abolire la distanza fra il pubblico e il contenuto museale" [Pinna 1999], promuovendone l'uso collettivo, idea che concorda con il fondamentale concetto di ecomuseo. Anche il movimento inglese The New Museology, proposto da Peter Vergo [1989], si propone di rompere con la vecchia museologia attraverso l'adozione di nuove tecniche e di un nuovo linguaggio che permetta di rivisitare il ruolo sociale e politico del museo, senza tuttavia trasformarlo in una struttura popolare al servizio della cittadinanza, come vuole La Nouvelle Muséologie, ma conservandone almeno in parte l'essenza tradizionale e la posizione elitaria nell'ambito della società. Lo studioso di Cambridge spiega in termini molto chiari che la "vecchia museologia" differisce dalla nuova poiché l'approccio tradizionale tende a concentrarsi principalmente sulle questioni pratiche, ossia sul modo di espletare alcune funzioni come l'amministrazione, i programmi educativi, la conservazione; al contrario la nuova museologia utilizza un approccio più teorico e, a tratti, umanistico. Per dirla con le sue stesse parole, «quello che è sbagliato, nella "vecchia museologia" è che si concentra troppo sui metodi e troppo poco sui propositi [Vergo 1989]». Fatta eccezione per qualche sporadico caso, i museologi italiani sono rimasti fuori dal dibattito internazionale sulla nuova museologia; questo perché la diffusa concezione italiana, che da sempre relega i musei in un ruolo eminentemente conservativo, ha fin da subito boicottato gli esiti positivi di questo nuovo approccio alla museologia.

P. Davis analizza gli sviluppi interazionali della Nuova Museologia nel contesto dell'International Council of Museums (ICOM), a cavallo tra gli anni settanta e ottanta, ponendoli in relazione ai concetti di ecomuseo e museo partecipativo [Davis 1999]. La sempre maggiore consapevolezza delle varie accezioni politiche attribuite al contenuto museale, porta molti studiosi a concentrarsi sulle tematiche che riguardano le relazioni tra governo, musei e politiche culturali, di cui si parlerà nel secondo capitolo della tesi. Assume rinnovato interesse, in questo contesto, il lavoro del filosofo e storico francese Michel Foucault, che esamina in particolare la relazione tra potere e conoscenza, le teorie sulle politiche legate alla soggettività e le tendenze della storiografia contemporanea. Il testo *Museum and the Shaping of Knowledge* [Hooper-Greenhill

1992] è uno degli esempi di come le idee di Foucault vengano applicate anche alla museologia, in questo caso mappando alcuni slittamenti epistemologici relativi ai concetti di cultura e conoscenza durante la Classicità, il Rinascimento e la Modernità e ai conseguenti cambiamenti generati in campo museale. Hooper-Greenhill si sofferma in particolare sul concetto di "museo disciplinante", sviluppato verso la fine dell'Ottocento e l'inizio del Novecento, e sul fatto che gli Stati comincino ad utilizzare i musei pubblici come mezzo per civilizzare la società. Questo concetto è ripreso da T. Bennet in *The Exhibitory Complex* [Bennet 1998], dove le analisi di Foucault relative al potere, alla governabilità e al panottismo<sup>7</sup> sono applicate allo studio dei musei pubblici nel diciannovesimo secolo. Lo studioso sostiene che il museo andrebbe concepito come un'istituzione non solo primariamente destinata allo sviluppo culturale dell'intera popolazione, ma che soprattutto dovrebbe incoraggiare i cittadini ad auto regolarsi e governarsi. Inoltre Bennet associa alcune teorie di Foucault agli studi di Gramsci sulla funzione educativa ed etica dello stato moderno, suggerendo una sintesi tra i due pensatori. Infatti, la convinzione di Gramsci nel sostenere che il museo è esclusivamente un mezzo egemonico al servizio della classe dirigente, conduce inevitabilmente all'idealistica nozione che questa tendenza possa essere semplicemente invertita, trasformando il museo in uno strumento contro l'egemonia. In altre parole, dovrebbe essere semplicemente possibile liberare questa istituzione dalla sua concezione elitaria e destinarla all'emancipazione delle classi marginalizzate, argomento spesso adoperato in favore della concezione di museo partecipativo.

In alternativa al modello di museo disciplinante, è interessante l'approccio proposto da J. Clifford [1997]. Enfatizzando la relazione tra il museo, i vari stakeholders e la comunità, Clifford si riferisce ai musei come a "zone di contatto", per suggerire l'idea che questi luoghi, mettendo in comunicazione diverse culture, agiscano come membrane osmotiche, piuttosto che come istituzioni autoreferenziali che instillano conoscenza ai visitatori. Inoltre va considerato che i musei stessi sono comunità, con valori e

---

<sup>7</sup> Il Panottico è un modello di prigione ideato alla fine del XVIII secolo dal filosofo e giurista inglese Jeremy Bentham, dove l'auto regolazione è raggiunta poiché i prigionieri sono perennemente visibili, ma non sono mai consci di quando le guardie li stiano osservando

convenzioni proprie, che differiscono le une dalle altre per il modo di evolvere in relazione al contesto in cui sono inserite. Il termine museo assume allora un significato più vasto e flessibile, descrivendo l'intera gamma di relazioni e attività che stanno dietro alle operazioni di valutazione, collezione ed esposizione del patrimonio culturale. Una delle principali critiche avanzate nei confronti del concetto di museo disciplinante è che si focalizza troppo sul lato della produzione prestando poca attenzione a quello della fruizione. Il risultato è che l'esperienza dei visitatori spesso viene trascurata o eccessivamente semplificata. L'abitudine a non soffermarsi troppo sulle esigenze dell'utenza o altrimenti considerarla come una massa di consumatori acritici, riproduce le posizioni assunte da alcuni ricercatori della Scuola di Francoforte nei confronti della massificazione della cultura e del suo pubblico. Questa concezione dell'utenza culturale come passiva e acritica continua per buona parte del ventesimo secolo, ampiamente adoperata nel settore dell'intrattenimento e della pubblicità. Negli ultimi decenni, però, sia la televisione che l'industria cinematografica hanno ridefinito la loro idea di audience e di fruizione. Allo stesso modo la museologia tende a concentrarsi maggiormente sulla complessità delle reazioni del pubblico ai molteplici e stratificati contenuti culturali. Dunque, è sempre più diffusa la convinzione che i visitatori si rechino al museo tutt'altro che passivi.

Oltre ai modelli di museo disciplinante basati sulle teorie di Foucault e a quello proposto da Clifford, che vede questi luoghi come zone di contatto, uno tra i principali approcci degli ultimi decenni è quello testuale, ossia la tendenza a leggere l'oggetto come un testo, in ragione della sua struttura narrativa. Nel contesto museale, l'approccio testuale può concentrarsi sulla narrativa degli spazi, messa in atto dalle relazioni tra i vari oggetti o allestimenti, oppure può considerare gli aspetti narrativi impliciti nel modo di scrivere le didascalie, di posizionare le luci e di modulare i suoni. Il vantaggio di analizzare i musei in termini testuali, o comunque narrativi, è che in questo modo si evita di suddividere i vari aspetti privilegiandone alcuni, come per esempio l'edificio, le collezioni, lo staff, lo statuto ecc. Nell'approccio testuale ogni componente rimane cruciale ma, per capire tutti i possibili significati attribuiti al museo, queste devono essere valutate sincronicamente. Un altro aspetto molto utile nella

concezione testuale dei musei è che essa induce a soffermarsi sui significati fortuiti, sulle omissioni e sulle contraddizioni. L'attitudine ad analizzare i testi in relazione al potenziale sovversivo delle proprie contraddizioni interne trae origine dagli studi post-strutturalisti e decostruttivisti, che ritengono lecito attribuire ai testi una pluralità di significati, spesso anche contrastanti; questo in ragione del fatto che il processo di attribuzione dei significati è estremamente complesso, caotico e multidisciplinare. Infine l'analogia testuale permette di spostare il focus dalle intenzioni del curatore-autore alle reazioni del visitatore-lettore, che assume così un ruolo attivo nel processo di significazione. Dunque i visitatori saranno liberi di costruire multiple e differenti letture del contenuto museale, anche contrapposte a quelle ideate dai curatori o dai professionisti del settore. Foucault, ad esempio, respinge l'idea che l'autore abbia il totale controllo sui significati testuali. Questa teoria, se presa troppo alla lettera, può sembrare svilente nei confronti dei curatori, che generalmente sono convinti di dover pensare in termini educativi e sentono la responsabilità di comunicare un messaggio preciso e univoco ai visitatori. Eppure la pratica museale sembra conformarsi sempre più alle questioni teoriche sollevate da queste speculazioni, dedicando maggiore attenzione all'ambito della comunicazione e alle strategie per abbattere le barriere all'accesso. Dunque la teoria culturale, enfatizzando la molteplicità dei significati attribuiti ai testi, ha contribuito ad evidenziare quanto possa essere complessa, articolata e stratificata la ricezione dei contenuti museali da parte dei visitatori<sup>8</sup>.

In aggiunta a tutte queste interpretazioni teoriche, negli ultimi vent'anni il contesto museale ha dovuto confrontarsi con un ambiente sempre più complesso e al contempo stimolante. Si avrà modo di approfondire nei prossimi capitoli come le politiche culturali siano di fatto evolute verso una concezione polisemantica della cultura, ormai concepita dai legislatori come condizione fondamentale per lo sviluppo sociale ed economico poiché stimola la creatività e l'innovazione anche in molti altri settori. L'evoluzione delle

---

<sup>8</sup> Esistono comunque una serie di svantaggi che derivano dall'applicare l'approccio testuale alla museologia, uno di questi potrebbe essere il non valutare che alcuni difetti negli allestimenti possono dipendere dalla mancanza di fondi in un certo momento, o da certe limitazioni imposte dagli obblighi di conservazione o dalle norme di sicurezza. Per approfondimenti: S. Macdonald in *A Companion to Museum Studies*, Blackwell Publishing, Padstow, 2006, p. 28

politiche culturali, la necessità di confrontarsi e di rispondere agli stimoli e alle aspettative della società, di relazionarsi in modo più diretto con la comunità locale e, non per ultimo, la diffusa contrazione dei fondi pubblici destinati alla cultura, sono solo alcuni dei fattori che hanno contribuito a cambiare profondamente il contesto all'interno del quale operano i musei, investendo questi ultimi di nuove aspettative ma anche di ruoli inediti. Le organizzazioni che operano in campo culturale sono chiamate ad assumere un ruolo sempre più attivo e partecipe nella vita sociale ed economica della comunità di riferimento. Questo ha comportato una ridefinizione delle funzioni e delle pratiche messe in atto dai musei tramite una maggiore interazione tra questi e i relativi stakeholders ma anche grazie al determinante contributo che le cosiddette *participatory practices* dovrebbero apportare riguardo alle strategie per lo sviluppo di un pubblico che tende ad essere sempre più vasto ed eterogeneo. L'insieme di tutte queste tendenze ha avuto un grande impatto sulle teorie culturali nell'ambito della Museologia, portando allo sviluppo di nuove pratiche museali tese a garantire una diffusa accessibilità e una maggiore partecipazione del pubblico oltre che a favorire l'instaurarsi di una relazione più profonda con il territorio e con le comunità locali. La Nuova Museologia infatti si basa su un rinnovato paradigma museale «in contrast to the classical model in which collections are the centre of interest [Desvallées e Mairesse 2010]». Questo comporta un atteggiamento più attento nei confronti del pubblico e delle attività educative, una mutata percezione del significato e del valore delle collezioni museali ma, soprattutto, la rivalutazione del tradizionale ruolo autoritario del curatore in favore di pratiche veramente partecipatorie che coinvolgano il pubblico in modo attivo e consapevole [Tamma e Artico 2015]. Tale mutata prospettiva pone un altrettanto necessaria rivalutazione dei mezzi di conoscenza e di comunicazione a disposizione dei musei, al fine di «avere a disposizione un profilo attendibile del pubblico dei musei, delle sue caratteristiche, dei suoi desiderata [Solima 2012]».

### 1.3 Studi sull'audience e sui visitatori

Gli studi sull'audience museale, o sui visitatori (in ambito anglosassone *Museum visitor studies*) sono un settore dinamico e controverso che negli ultimi decenni, come precedentemente detto, è stato protagonista di una rapida evoluzione stimolata dall'urgenza di affrontare importanti questioni legate al significato sociale della cultura e al contestuale ruolo educativo che, sempre più spesso, i musei sono chiamati a ricoprire. Questi studi comprendono una vasta gamma di ricerche e di metodologie per la valutazione di dati che riguardano i visitatori dei musei (attuali, potenziali e virtuali), collettivamente identificati come *audience museale*. In questo ambito, le ricerche si focalizzano in particolare sulle esperienze, le attitudini e le opinioni di tutte le persone coinvolte, a vario titolo, nell'ambiente di qualsiasi tipo di museo (d'arte, di storia, di scienze; nazionali, locali, privati ecc.). Le molteplici definizioni, attribuite dai vari studiosi, dimostrano la profonda frammentarietà del settore, che trae origine da svariati ambiti intellettuali, accademici, professionali e politici. L'esigenza di poter fare riferimento ad una bibliografia vasta e completa ha portato alla formazione di un'unica categoria concettuale, sotto cui raggruppare vari tipi di ricerche, di analisi statistiche e valutazioni dei dati altamente eterogenei raccolti da musei, agenzie ed enti pubblici che operano nel settore. Inoltre, questa modalità permette di confrontare direttamente gli studi teorici più complessi e articolati con le ricerche empiriche messe in atto dai musei a scopi principalmente operativi. A livello internazionale, l'andamento degli studi sui visitatori negli ultimi decenni è stato molto discontinuo e il grado di sviluppo estremamente variabile, con le uniche eccezioni rappresentate dagli USA e dal Regno Unito, dove questo settore è ormai fermamente radicato in ambito accademico, come anche nella pratica operativa dei maggiori musei. In generale, emerge un diffuso proliferare di studi sull'audience e sui visitatori a partire dagli anni ottanta-novanta del secolo scorso, mentre, se si analizza la prima metà del XX secolo, i contributi ascrivibili a questo settore sono decisamente rari. E' comunque utile segnalare alcuni di questi pionieristici studi, poiché in essi sono già evidenti certe tendenze relative ai principali dibattiti sorti negli ultimi decenni del secolo scorso e, in alcuni casi, ancora in corso. Ad

esempio Benjamin Ives Gilman analizza le caratteristiche che possono affaticare ed annoiare il pubblico durante la visita di un museo o di una esposizione, tra cui il design poco efficace e la cattiva disposizione delle didascalie, l'articolazione non ragionata dei percorsi e la scarsa o inopportuna illuminazione [Loomis 1987, 16-18; Hein 1988, 44]; A. Melton e E. Robinson, due psicologi di Yale, compilano una raccolta di studi e osservazioni, realizzate tra il 1928 e il 1936, sul comportamento dei visitatori all'interno di musei e gallerie<sup>9</sup>. Hein [1998] propone un utile confronto fra il lavoro di Melton e Robinson e uno studio poco conosciuto di A. Wittlin, compiuto in Inghilterra alla fine degli anni Quaranta: dall'analisi emerge che, mentre i due psicologi di Yale osservano dall'esterno il comportamento dei visitatori, considerando il tempo impiegato per la visita come un indicatore dell'interesse nei confronti del contenuto espositivo, Wittlin pone delle domande generiche ai visitatori, incoraggiandoli a realizzare dei piccoli schizzi di ciò che li ha maggiormente colpiti o che ricordano particolarmente bene. Questa analisi comparata introduce una delle questioni più interessanti e dibattute negli ultimi decenni, che riguarda la definizione delle modalità di ricerca più appropriate per lo studio dell'audience e dei visitatori. I due studi utilizzano approcci completamente diversi per ragionare sull'esperienza museale e stabiliscono differenti parametri da considerare. La tendenza di Melton e Robinson è quella tipica degli studi psicologici basati sull'osservazione del comportamento dei pazienti in ambienti allestiti per essere il più neutrali possibile, considerando dunque le sale espositive alla stregua di sterili laboratori chimici. Naturalmente è dato per scontato che anche i ricercatori siano assolutamente neutrali, poiché basano le loro conclusioni esclusivamente sui dati osservati e raccolti. Wittlin, all'opposto, considera i musei come ambienti soggetti alle mille variabili poste dal caso: contesti aperti e naturali in cui, eventualmente, è possibile che i visitatori imparino qualcosa; accoglie e anzi, sollecita, il punto di vista del visitatore, che considera come dato fondamentale per la propria ricerca. L'approccio di Wittlin

---

<sup>9</sup> Altri studi, sempre basati sull'osservazione del comportamento dei visitatori, producono interessanti mappe che individuano le zone altamente frequentate, definite "calde", e i punti "morti" dell'esposizione. Nel 1928 Robinson sviluppa il concetto di "*attractive power*", ossia la capacità di attrarre pubblico, misurato in proporzione alla quantità di visitatori registrata, e di "*holding power*", misurato in base al tempo speso all'interno del museo o dell'esposizione [Hooper-Greenhill 2006]

preannuncia un'altra tappa fondamentale nell'evoluzione degli studi sui visitatori, che riguarda il modo di concepire il pubblico museale: da massa indifferenziata e acritica, i visitatori cominciano ad essere considerati prima come interpreti e poi come protagonisti attivi del processo di formazione dei significati. In Witlin appare dunque già evidente il tentativo di superare il paradigma basato sulla psicologia comportamentale e sul modello di trasmissione dei contenuti "esperto-novizio" [Hooper-Greenhill 2006], per passare ad una visione più aperta e lungimirante, utilizzando la moderna concezione di comunicazione, intesa come processo di mediazione e negoziazione dei significati. Inoltre, rivalutando i tre casi sopra analizzati, emerge un'altra tendenza fondamentale che percorre la storia degli studi sui visitatori, contraddistinta da una prima fase di ricerche tese a valutare la qualità e l'efficienza delle esposizioni e da una fase più matura in cui il focus viene spostato sull'analisi delle caratteristiche del visitatore, declinata nelle più varie prospettive (demografica, psicologica, socio-culturale, esperienziale, e molte altre). In altre parole, i primi studi tendono a concentrarsi sulle modalità operative, fornendo una sorta di manualistica su come "confezionare" il prodotto culturale perfetto, dando per scontato che, se il contenuto dell'esposizione viene comunicato in modo sufficientemente chiaro, il pubblico (ancora considerato come massa) comprenderà il messaggio apprendendo la lezione impartita. Naturalmente rimane da stabilire un soggetto su cui "calibrare" il parametro "sufficientemente chiaro", cosa che conduce inevitabilmente a porsi domande sulla capacità di comprensione dei visitatori: saranno tutti in grado di capire il significato dell'esposizione, oppure certi contenuti risulteranno troppo complessi (o troppo semplici) per qualcuno? Dunque, per stabilire l'efficacia del messaggio, è necessario compiere una valutazione del pubblico. La questione genera, ovviamente, una serie di considerazioni etiche e di valutazioni sulle motivazioni dei visitatori; ma, soprattutto, si comincia a considerare il fatto che questi, per una serie di ragioni che non sempre sono collegate al livello culturale dell'individuo, potrebbero non essere interessati al contenuto educativo delle esposizioni. Più o meno contemporaneamente, nell'ambito di alcuni studi sugli effetti della comunicazione, si giunge alla medesima conclusione, ossia che la reazione dell'audience sia molto meno prevedibile e

malleabile di quanto si fosse creduto fino ad allora. Inoltre, gli strumenti di valutazione del pubblico principalmente utilizzati, ossia i questionari e le indagini demografiche, producono un dato quantitativo, certamente utile ma del tutto parziale. Gli studi basati sulla ricerca quantitativa, infatti, restituiscono un'immagine complessiva del pubblico, generalmente in salute, con un buon livello di istruzione e appartenente ad una classe sociale più alta della maggioranza della popolazione. Ma questi dati, essenzialmente demografici, non possono essere in alcun modo utilizzati per capire le motivazioni dei visitatori e ancor meno possono dirci riguardo quelle di chi non visita i musei. Nonostante ciò, i questionari di gradimento, le indagini demografiche e lo studio dei percorsi di visita rappresentano ormai una prassi largamente diffusa, poiché producono informazioni assolutamente necessarie alla gestione efficiente ed efficace di ogni museo. Eppure, per quanto un'esposizione possa essere progettata secondo le più aggiornate tendenze e considerando attentamente i dati demografici sull'affluenza e la partecipazione culturale in quel preciso momento e contesto; per quanto possano tornare utili, in certi casi, gli studi sulla psicologia comportamentale, tutto questo non conduce automaticamente a concludere che il visitatore, pur guidato in qualche tipo di apprendimento, decodificherà il contenuto dell'esposizione così com'era stato pensato dai curatori. Realizzato questo, non ha più senso cercare una modalità infallibile per progettare esposizioni educativamente efficaci e sembra ormai inutile sforzarsi di verificare e misurare il grado di apprendimento dei visitatori, riconoscendo che questo non è un evento limitato nel tempo, ma continua ad agire in relazione alle varie esperienze di vita. Appare quindi necessario elaborare modalità meno selettive per analizzare il lato esperienziale della visita in museo. Nel 1993 il Museo della Scienza di Londra pubblica una raccolta di articoli che forniscono una panoramica delle contemporanee ricerche nell'ambito degli studi sui visitatori [S. Bicknell, G. Farmelo (eds) 1993]. In uno di questi testi G. Lawrence [1993] fa notare che i metodi utilizzati (costituiti prevalentemente dall'osservazione dei comportamenti e dallo studio dei dati ricavati da questionari strutturati e interviste) originano da alcune pratiche degli studi sociali già ampiamente superate, poiché a loro volta si basavano sulla psicologia comportamentale. Lawrence prosegue descrivendo come, in altri ambiti di studio, siano

già affermate modalità operative a più vasto raggio, che includono metodi per descrivere dettagliatamente i dati qualitativi e per analizzare gli eventi e le situazioni tramite una full-immersion nel sito specifico dove si svolge la ricerca. Negli stessi anni, anche il settore scientifico contribuisce, non a caso, al dibattito: la maggior parte degli studi sui visitatori, infatti, si è svolta proprio nei musei di Scienze naturali. Roger Miles e George Hein, entrambi scienziati, propongono due teorie alternative sulla conoscenza, l'apprendimento, l'insegnamento e la ricerca, che vengono identificate l'una come realista e l'altra come anti-realista. L'approccio realista (o logico-empirico) definisce la conoscenza come un fattore esterno rispetto a chi sta imparando, generalizzabile, privo di implicazioni, che può essere compreso tramite il ragionamento empirico e, in questa forma, direttamente trasmesso agli studenti. Al contrario, la prospettiva anti-realista (o costruttivista) concepisce la conoscenza come qualcosa che si forma in relazione al soggetto discente, dunque relativa piuttosto che assoluta, densa di implicazioni e assolutamente transitoria. Queste due opposte teorie si possono in qualche modo riassumere in un'unica proposizione: infatti, se è vero che (almeno una parte) della conoscenza è invariabile (leggi della fisica, teoremi matematici ecc.), il processo di apprendimento non lo è per niente. L'aver riconosciuto questa verità è stato fondamentale per l'evoluzione degli studi culturali. Infatti, se il processo di elaborazione dei significati è contingente, fluido e variabile, allora osservare il comportamento dei visitatori e identificarne le caratteristiche demografiche, seppur con estrema precisione, non è più sufficiente. È necessario elaborare una modalità che vada più a fondo e per questo occorre prendere esempio dalle metodologie proprie della ricerca qualitativa e della filosofia interpretativa. Due brevi esempi illustrano le principali caratteristiche e i punti di forza di questo approccio. Il primo è costituito dall'analisi etnografica svolta da S. Macdonald [2002] sulle fasi di sviluppo e progettazione dell'esposizione *Food for Thought*, organizzata dal museo della Scienza di Londra. Lo scopo di Macdonald è comprendere le modalità con cui i visitatori elaborano ognuno il proprio frame interpretativo: l'importante non è più capire se e quanto abbiano recepito il messaggio, ma piuttosto come sia avvenuto il processo di decodificazione e ri-codificazione della loro stessa esperienza. Il secondo esempio riguarda un caso di studio molto diverso,

svolto da T. Katriel [1997] durante i quattro anni di ricerca etnografica in due tra i più sperimentali musei di Israele. Osservando in che modo le guide turistiche si rapportano con i visitatori, Katriel analizza le strategie narrative e performative dei vari operatori, soffermandosi sulle modalità utilizzate per coinvolgere il pubblico e per costumizzare, di volta in volta, i contenuti della visita alle specificità dei diversi gruppi. Inoltre dimostra come le visite guidate svolte nei due musei israeliani manifestino un evidente contenuto politico, lasciando emergere in modo chiaro alcune tematiche legate alla lotta per l'autodeterminazione identitaria che da secoli caratterizza questa popolazione. Katriel utilizza registrazioni audio e video per catturare parole ed eventi ma, sia in questo caso che nello studio di Macdonald, non è la metodologia in sé a costituire il valore innovativo della ricerca, quanto la profondità e lo scopo stesso dell'analisi. L'obiettivo delle ricerche sociologiche è di esplorare i fenomeni sociali in modo immersivo. Infatti, questi studi sono generalmente molto vasti, approfonditi e spesso devono proseguire per diversi anni, prima di giungere a risultati soddisfacenti. Così, se applicata agli studi sull'audience culturale e sui visitatori, l'analisi dovrebbe superare il limite posto dal perimetro museale, per proseguire nel contesto (sociale, politico, storico ecc.) in cui l'istituzione culturale si trova inserita. Questo genere di studi richiede importanti finanziamenti, investimenti di tempo e presenta non poche criticità metodologiche, specialmente in relazione alla generalizzazione. Inoltre, non contribuisce in modo diretto allo sviluppo di pratiche museali sicuramente efficaci. Negli Stati Uniti il diffuso approccio strettamente funzionalista e manageriale allo studio dei visitatori comporta un atteggiamento molto sospettoso nei confronti di ricerche basate su dati che sembrano soggettivi e molto variabili. Nel Regno Unito la situazione è abbastanza simile; eppure, sembra essere ormai accettato il concetto che, poiché i visitatori attribuiscono un certo valore al contenuto museale, derivato dalle esperienze personali e dalle percezioni, allora qualsiasi studio sui visitatori deve comprendere un'analisi riguardo la formazione e il significato di tali percezioni. Questo livello di consapevolezza è stato raggiunto grazie a importanti politiche culturali per la democratizzazione dei musei statali (Cap. 2), messe in atto da vari governi inglesi che hanno enfatizzato il ruolo

dell'inclusione culturale come strumento indispensabile per combattere la marginalizzazione sociale e tutti i suoi corollari (in primis criminalità e terrorismo).

Seguendo l'esempio del Regno Unito, nei primi anni 2000 i principali musei americani ed europei hanno cominciato a destinare ingenti somme allo studio dei visitatori, valutando di primaria importanza, nella progettazione delle esposizioni, ogni informazione utile per ricostruire e comprendere i bisogni e i desideri del pubblico effettivo e potenziale. Questi studi convergeranno sotto la generale denominazione di *audience development*.

#### **1.4 Audience development**

L'Audience Development (AD) comprende una vasta gamma di approcci, attività e operazioni che spesso derivano dagli ambienti del marketing, anche se in realtà alcuni degli obiettivi principali dell'AD, come l'inclusione dei cosiddetti pubblici difficili, richiedono risorse e competenze ascrivibili più all'ambito educativo e didattico. Considerata la sempre maggiore urgenza, per le organizzazioni culturali e i musei, di rispondere agli obiettivi di sostenibilità economica e di efficacia culturale (ad esempio coinvolgendo attivamente il pubblico nel processo di elaborazione dei significati o addirittura nella produzione dei contenuti), le tematiche trattate dall'AD sono ragionevolmente entrate a far parte del lessico appartenente al cultural management. Un'importante contributo alla definizione del concetto di AD proviene da una pubblicazione dell'Arts Council of England<sup>10</sup>, che parla di un «*insieme di attività specificatamente svolte per andare incontro alle esigenze dei pubblici effettivi e potenziali e per migliorare la relazione tra le organizzazioni culturali e questi pubblici*». Nello stesso documento, viene inoltre specificata la fondamentale differenza tra l'AD e il marketing, poiché il primo si occupa di elaborare strategie per favorire l'aumento delle

---

<sup>10</sup> Arts Council of England, *Grants for the arts - audience development and marketing*, Arts Council of England, London, 2011

tipologie di pubblico ("increasing the range of audiences"), mentre il secondo riguarda le modalità per incrementare il numero dei visitatori ("increasing the number of attendees"). Emerge così una caratteristica fondamentale dell'AD, ossia la finalità qualitativa: l'audience development, infatti, non deve limitarsi a quelle attività svolte per accrescere il numero delle persone che partecipano alle proposte educative e didattiche dei musei e alle attività culturali, ma deve soprattutto concentrarsi sulle iniziative che aiutano a comprendere la diversità e le motivazioni dei pubblici. A. Bollo [2014] sottolinea che «in ambito culturale, [...], l'audience development, si declina tanto in attività di fidelizzazione del pubblico abituale e occasionale [...] quanto in attività di avvicinamento di pubblici normalmente *esclusi* dalla fruizione» infatti «secondo una definizione dell'Arts Council of Northern Ireland, l'AD è anche finalizzato a *rimuovere le barriere, a rafforzare le relazioni con i pubblici e creare maggiore inclusione nell'arte e nella cultura*». Naturalmente le finalità legate all'inclusione culturale e all'abbattimento delle barriere fanno parte di un più ampio contesto di politiche culturali comunitarie e nazionali mirate a combattere la marginalizzazione sociale di certe fasce della popolazione. Anche se questo argomento sarà approfondito nel secondo capitolo, è utile sottolineare come all'interno di *Creative Europe*, il principale programma quadro di sostegno alla cultura e alla creatività, sia data grande importanza al concetto di AD, definito di primaria importanza per affrontare le criticità del settore culturale. L'azione di questo programma comunitario è dunque mirata a favorire il raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità economica e sociale delle organizzazioni culturali poiché, in un momento storico in cui i fondi per il welfare sono stati notevolmente ridotti, queste devono necessariamente giustificare l'intervento pubblico tramite la propria "rilevanza sociale". Inoltre, se è vero che lo sviluppo economico è strettamente legato allo sviluppo culturale della popolazione, allora è necessario promuovere tutte le buone pratiche tese ad allargare l'accesso democratico alla cultura: in contesti sociali culturalmente avanzati, infatti, è decisamente più frequente che si mettano in moto «processi di sviluppo efficaci, equi, perduranti e in grado di generare ricadute positive sulle capacità e sulle opportunità individuali, [...], sulla qualità della cittadinanza, sulla salute e sul benessere nel suo complesso[Bollo 2014]». Si dimostrano quindi necessarie

politiche culturali mirate e incisive, che portino a risultati effettivi in termini di aumento della partecipazione culturale conseguente all'abbattimento delle barriere all'accesso e allo sviluppo di pratiche culturali veramente inclusive. Ma di questo si parlerà nel prossimo paragrafo. Invece è fondamentale soffermarsi a considerare quali siano gli attuali tassi di partecipazione culturale e quali i consumi. I dati restituiti dall'indagine Eurobarometer 2013 ricostruiscono un'immagine piuttosto negativa sulla partecipazione culturale in Europa, decisamente diminuita rispetto alla precedente indagine del 2007: salvo per il cinema, nella maggior parte dei casi i consumi culturali sono diminuiti e la partecipazione è ancora strettamente legata a caratteristiche demografiche come età, sesso, istruzione, professione ecc. L'indagine Eurobarometer, però, restituisce necessariamente un quadro parziale e forse eccessivamente semplificato, poiché non prende in considerazione una grande quantità di consumi e di generi che eludono i sistemi di rilevazione statistica ufficiali. La situazione reale è infatti molto più complessa e stratificata: si pensi ad esempio alle piattaforme digitali, ai canali *on demand* e ai siti pirata da cui scaricare illegalmente musica, film e addirittura e-book. A questo punto è necessario approfondire il concetto di audience. Jhon Holden [2014] parla del pubblico come un soggetto collettivo costituito da un'infinità di prospettive, spesso contrastanti o diametralmente opposte. Nell'ambito delle organizzazioni culturali finanziate da fondi pubblici, "audience", "spettatori" e "visitatori" sono considerati come gruppi, più o meno partecipi, destinatari di un prodotto culturale. Ne deriva una considerazione fondamentale: esiste una parte della comunità (cittadina, nazionale, europea o internazionale) che, per varie ragioni, si trova ad essere automaticamente esclusa da questo contesto, il cosiddetto "non pubblico". Questa concezione passiva dell'audience, comunque, è stata contestata in vario modo e ormai si trova ad essere quasi del tutto superata in favore di una visione che riconosce maggiore importanza al coinvolgimento attivo e alla partecipazione dei pubblici, concetto che viene giustamente ri-declinato al plurale poiché «si è compreso che è più corretto parlare di *pubblici* dei luoghi della cultura, enfatizzando quindi, anche da un punto di vista semantico, la presenza di forti disomogeneità interne [Solima 2012]».

Allo stesso modo l'AD considera il pubblico come una collettività di soggetti che possono essere raggruppati e, talvolta, categorizzati in sottogruppi che siano funzionali a logiche di analisi, strategie di intervento e politiche specifiche. Confrontando alcuni tra i principali modelli interpretativi legati al concetto di audience development, emergono alcune caratteristiche ricorrenti, prima fra tutte la netta distinzione tra pubblici effettivi (o attuali), pubblici potenziali e non pubblico; inoltre esistono alcune categorie di pubblici maggiormente coinvolti, i cosiddetti visitatori abituali e assidui, per cui i costi di attivazione sono ridotti, ossia non è necessario abbattere barriere architettoniche, sensoriali, cognitive o culturali per agevolare la loro partecipazione; al contrario, spostandosi verso le categorie dei pubblici potenziali e del non pubblico, i costi di attivazione incrementano proporzionalmente all'aumentare delle barriere all'accesso; si riscontra anche una diffusa consapevolezza che le singole istituzioni riescano a lavorare più efficacemente con i pubblici partecipanti e potenziali, mentre per agire attivamente sui pubblici indifferenti e sul "non pubblico" siano necessarie iniziative decisamente più vaste e politiche culturali mirate appositamente a coinvolgere quelle categorie definite anche "resistenti", "refrattarie", "difficili da raggiungere"; infine, se l'obiettivo principale del marketing è fidelizzare l'audience già coinvolto/partecipante e incuriosire i pubblici potenziali, le attività educative e didattiche sembrano agire a più ampio spettro, occupandosi di quasi tutte le categorie di pubblico. Inoltre è fondamentale che il sistema di comunicazione approntato da musei e dalle organizzazioni culturali in genere sia accessibile dal punto di vista cognitivo, oltre che efficace. Una comunicazione non adeguata, infatti, potrebbe causare un danno potenzialmente enorme, «con il rischio di una significativa contrazione del livello di soddisfazione del visitatore. [...] L'immagine che spesso i musei evocano è infatti quella di un luogo distante, maggiormente adeguato ad un pubblico di eruditi, e ciò scoraggia molte persone dal considerare il museo alla stregua di una credibile alternativa nelle scelte di utilizzo del proprio tempo libero. Il senso di "inadeguatezza culturale" è infatti una delle motivazioni che spesso ricorre, da parte dell'ampia fascia di individui che costituiscono il "non-pubblico", per spiegare perché essi non visitano il museo [Solima 2012]».

Passando ad analizzare gli obiettivi di fondo dell'AD, considerato come strettamente coordinato al marketing, Bollo [2014] ne riconosce tre: l'ampliamento del pubblico, la diversificazione del pubblico, il miglioramento della relazione. Queste non devono essere considerate come l'una alternativa o sostitutiva dell'altra, ma piuttosto come linee d'intervento strettamente dipendenti, la cui mutua relazione genera combinazioni che variano a seconda del periodo e del contesto. Come già detto, l'obiettivo di **ampliamento** comprende le operazioni che tendono a massimizzare i pubblici già coinvolti o attuali, dunque afferisce più al marketing. La **diversificazione**, invece, riguarda l'opportunità di allargare le tipologie di audience, rivolgendosi ai pubblici potenziali ma, soprattutto, ai pubblici che sono considerati "difficili da raggiungere" a causa di importanti barriere all'accesso e di ingenti "costi di attivazione". In questa categoria rientrano le iniziative rivolte ai pubblici con disabilità motorie, sensoriali o cognitive, agli immigrati e (recentemente) ai rifugiati politici, agli anziani e, più in generale, a tutte quelle persone che vivono in condizioni di marginalizzazione sociale e povertà. Dunque, perseguire l'obiettivo di diversificazione dei pubblici significa impegnarsi per abbattere le barriere fisiche, sensoriali, psicologiche, sociali, economiche e culturali che ostacolano la partecipazione di queste tipologie di pubblico. Questo vuol dire investire in ricerca, ascolto, comunicazione mirata e capacità di essere flessibili e innovativi [Ford 2002]. Infine, il **miglioramento della relazione** riguarda tutte le operazioni e i servizi studiati per migliorare il lato esperienziale della visita o dell'attività, ad esempio offrendo la possibilità di approfondire alcuni aspetti della mostra tramite il servizio di mediazione culturale<sup>11</sup>.

Un'ulteriore specificazione riguarda le due principali fasi dell'AD, ovvero la fase di reach (che comprende anche attività di outreach) e la fase dell'engage [Bollo 2014]. La fase di **reach**, come spiega la parola stessa, comprende tutte le operazioni che permettono di raggiungere il cosiddetto pubblico potenziale, cioè di "fargli arrivare" le proposte

---

<sup>11</sup> Il concetto va inteso secondo l'accezione francese, ossia non come mediazione prevalentemente linguistica ma come un dialogo aperto tra il visitatore che pone delle domande e il mediatore che gli risponde in modo critico, cioè stimolando la costruzione di significati condivisi. Per approfondimenti vedi l'esperienza dei mediatori culturali di Ca' Foscari al link in sitografia.

culturali, possibilmente catturandone l'attenzione al fine di avvicinarlo e convincerlo a partecipare; rappresenta dunque la fase iniziale e propedeutica, principalmente incentrata su strategie di comunicazione e promozione. Naturalmente, approntare adeguate operazioni in questo ambito significa conoscere dettagliatamente il destinatario verso cui sono rivolte la comunicazione e la promozione delle proposte culturali, arrivando a qualificarlo tramite caratteristiche demografiche e di altro genere, specificandone gli interessi e le esigenze specifiche, al fine di selezionare i canali più adatti, calibrare i registri e lo stile della comunicazione e così via. In senso più ampio il concetto di reach può comprendere la diversificazione dei formati<sup>12</sup> e le iniziative di **outreach**, quali ad esempio incursioni performative in ambienti pubblici e trasposizione di contenuti culturali in contesti inusuali. Questa fase, dunque, riguarda sia l'ampliamento che la diversificazione dei pubblici. La fase dell'**engage**, naturalmente successiva, comprende tutte le operazioni svolte per offrire un contesto che sia veramente fruibile, che coinvolga i visitatori facendoli partecipare e interagire, migliorando l'esperienza di visita e la comprensione dei contenuti, al fine di ottenere risultati in termini di soddisfazione e autorealizzazione dell'audience. L'elenco di attività che rientrano nella fase dell'engage è vasto ed eterogeneo spaziando dai vari servizi e dispositivi di mediazione dei contenuti alle forme di volontariato culturale, dalle attività didattiche, ai laboratori, ai workshop, agli approcci interculturali, dal coinvolgimento del pubblico nella progettazione di attività e nella creazione di contenuti alla proposta di esperienze multi sensoriali e immersive che sovvertono il tempo e lo spazio ordinari della fruizione (ad esempio le notti al museo). Emerge quindi come i tre obiettivi di ampliamento, diversificazione e miglioramento della relazione possano essere raggiunti soltanto mediante una combinazione armonica e coerente delle fasi di reach ed engage. In conclusione affrontare «il tema dell'audience development vuol dire [...] riflettere su come affrontare le principali sfide che incalzano i diversi settori della cultura: (ri)conoscere e comprendere un mondo che cambia, diventare più partecipativi e

---

<sup>12</sup> Cfr. caso New World Symphony in [Brown e Ratzkin 2013]

inclusivi, ridefinire il concetto di autorialità e titolarità, aprirsi all'innovazione, [...] trovare nuovi modelli di sostenibilità [Bollo 2014]».

## **1.5 Accessibilità, partecipazione e inclusione (culturale)**

Occuparsi di audience development significa anche, e soprattutto, impegnarsi a garantire una piena fruizione dell'esperienza culturale da parte di tutti, affrontando le varie tematiche legate ai concetti di accessibilità, partecipazione e inclusione. Dunque è necessario analizzare queste tre nozioni nello specifico, partendo da quella di **accessibilità**.

Ripercorrendo l'evoluzione del concetto di accessibilità, il cui sviluppo è strettamente legato al contesto europeo del secondo dopoguerra e al principio welfarista di "democratizzazione della cultura", si può notare come questa sia, fin da subito, identificata tramite due principali obiettivi: (i) individuare specifici gruppi sottorappresentati all'interno del contesto culturale, approntando programmi e attività finalizzati a promuoverne la partecipazione, (ii) garantire pari opportunità di accesso alla cultura tramite l'abbattimento di molteplici barriere, siano esse fisiche, intellettuali, culturali o economiche [Da Milano 2014].

Il termine accessibilità, infatti, è profondamente legato al concetto di barriera, inteso come qualsiasi tipo di ostacolo che impedisce la completa fruizione di un bene o di un servizio. Se inizialmente la questione dell'accessibilità alla cultura era prevalentemente associata alla rimozione di barriere architettoniche e finanziarie, soltanto di recente sono emerse all'attenzione categorie molto più immateriali, quali ad esempio le barriere sensoriali, psichico-cognitive, socio-culturali e tecnologiche. I concetti di barriera architettonica, sensoriale e cognitiva saranno approfonditi nel capitolo sulla disabilità (Cap. 3), mentre è utile spiegare qui brevemente cosa si intende per barriera socio-culturale e tecnologica. Le principali tematiche riguardo a quest'ultimo punto sono: (i) il mancato utilizzo delle ICT (Information and Communication Technology) per potenziare l'accesso alla cultura; (ii) il fatto che una larga fetta della popolazione non ha libero accesso al web per motivi economici legati alla povertà e che una restante

porzione ne è tagliata fuori per ragioni attitudinali (prevalentemente persone molto anziane che non hanno imparato ad usarle). Per quanto riguarda le barriere socio-culturali, invece, ci si riferisce principalmente alla percezione negativa (fondamentalmente chiusa ed elitaria) che certe fasce di pubblico hanno del settore culturale e dei musei in particolare. Inoltre le convinzioni religiose, specialmente in relazione all'età o in determinati contesti sociali, possono rappresentare forti ostacoli per l'accesso alla cultura. Bisogna comunque continuare a considerare come potenziale barriera anche l'aspetto economico della visita in un museo poiché questa «presuppone un insieme di costi non riconducibili, peraltro, esclusivamente al prezzo del biglietto di ingresso - ove presente - ma che comprendono anche i costi-opportunità in termini di tempo di accesso fisico, qualora la visita comporti uno spostamento di una certa rilevanza, nonché quelli di accesso informativo, in ragione del tempo richiesto per acquisire i dati necessari a formulare la decisione di visita e a sviluppare in modo appropriato l'esperienza di fruizione [Solima 2012]».

Negli ultimi decenni il vocabolario legato all'accessibilità e all'inclusione è diventato parte integrante del dibattito accademico, istituzionale e politico legato alla musealizzazione del patrimonio culturale. Le ragioni sono numerose, ma una delle principali è stata sicuramente la diffusa introduzione, in numerosi paesi, di leggi contro la discriminazione e di provvedimenti nazionali e comunitari per combattere l'esclusione sociale. In questo contesto ci si aspetta che le organizzazioni culturali, specialmente quelle finanziate da fondi pubblici, non solo lavorino per incrementare l'accessibilità alle loro collezioni, ma svolgano anche un ruolo propulsivo, tramite attività di divulgazione e sensibilizzazione rispetto alle tematiche della disabilità e della diversità culturale.

D. Chong, ad esempio, identifica la categoria formata dall'insieme di AD e accessibilità come uno dei tre commitments, fondamentali e interdipendenti, per la realizzazione dei quali ogni organizzazione culturale dovrebbe impegnarsi attivamente: «*all types of arts organizations need to address three mutually supporting commitments: to excellence and artistic integrity; to accessibility and audience development; and to public accountability and cost effectiveness [2002, 14]*». Prosegue specificando che l'audience development è stato per troppo tempo relegato entro i confini del marketing

culturale quando invece, alla base di ogni buona strategia di AD, risiede prima di tutto l'impegno di rendere l'organizzazione culturale più accessibile: *«a commitment to make the arts organization more accessible (particularly as measured by socio-economic variables) strikes at the heart of genuine audience development. There can be an uneasy relationship between artistic programming and audiences. For too long, audience development has been constrained within the confines of a marketing discourse [2002, 14]»*. Chong caratterizza quindi l'accessibilità quasi come un dovere, oltre che un impegno, che tutte le organizzazioni culturali dovrebbero assumersi.

Impegnarsi per garantire l'accessibilità culturale implica, inoltre, accettare la natura bilaterale di qualsiasi attività o servizio educativo [Nummelin 2008, 13], concetto di cui si è già ampiamente discusso nei paragrafi precedenti. Per instaurare un mutuo dialogo tra visitatore e museo e tra museo e società si potrebbe, ad esempio, cercare di coinvolgere le categorie tradizionalmente escluse e marginalizzate nella progettazione di attività, rassegne, seminari ed esposizioni particolari. Queste pratiche comportano, però, una profonda rivalutazione del concetto di autorialità, legata al dibattito riformista sulla condivisione dei poteri. L'insieme di queste caratteristiche implicherebbe il coinvolgimento delle più alte funzioni di management nella valutazione e nella messa a punto di attività per favorire l'accessibilità e l'inclusione; eppure molto spesso l'iniziativa sembra provenire esclusivamente da operatori dedicati e creativi afferenti ai dipartimenti *educational* di molti musei, costantemente impegnati per fare in modo che le questioni legate all'accessibilità e all'inclusione rimangano sempre all'ordine del giorno. Tuttavia, se la spinta al cambiamento continuerà a provenire principalmente dal basso, è difficile prevedere che il principio di condivisione dei poteri venga accettato e, di conseguenza, si proceda a quella revisione del concetto di autorialità necessaria per attivare strategie di audience engagement basate sulla nozione di **partecipazione**. A proposito dello scarso sostegno mostrato verso questo processo di revisione, è necessario porre la seguente questione: poiché accessibilità e inclusione sociale sono ormai identificati come compiti istituzionali, ha ancora senso domandarsi se abbattere qualsiasi tipo di barriera, favorendo l'accesso e l'inclusione delle categorie di pubblico difficili da raggiungere, possa compromettere l'integrità, o addirittura il significato, del

contenuto culturale?<sup>13</sup> La domanda potrebbe sembrare sciocca e la risposta scontata; eppure da decenni si dibatte riguardo ai concetti di accessibilità, partecipazione e inclusione e ai problemi che queste pratiche potrebbero comportare relativamente alla conservazione dell'integrità materiale e del significato simbolico del patrimonio culturale. I diversi punti di vista sembrano comunque ultimamente convergere, almeno per quanto riguarda la conservazione, verso *«una concezione dinamica della tutela, secondo cui i beni culturali non devono essere solo conservati passivamente, ma utilizzati come strumenti per promuovere lo sviluppo culturale. [...] D'altro canto l'art. 2 (Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio) stabilisce che i beni del patrimonio culturale di appartenenza pubblica sono destinati alla fruizione della collettività [...] sempre che non vi ostino ragioni di tutela [...], mostrando così che la fruizione è la ragione stessa della tutela [Mirri 2011, 18/97]»*. Questo accade in ambito italiano ma ancor di più in contesto anglosassone. Tuttavia, l'incremento delle pratiche partecipative suscita ancora grandi perplessità e timori tra chi sostiene che, se il principio di autorità e il potere degli esperti venissero anche minimamente ridimensionati, chiunque potrebbe pretendere di dire e fare qualsiasi cosa, l'intero sistema collasserebbe e prevarrebbe l'anarchia. Naturalmente, come spesso accade nel contesto della speculazione teorica, questa è una prospettiva spinta ai limiti del catastrofismo, mirata a scandalizzare, spaventare ed alimentare il sospetto nei confronti delle posizioni più progressiste; eppure è opinione condivisa ancora da molti che coinvolgere attivamente un pubblico inesperto e dilettante nelle decisioni concernenti i contenuti culturali di un'esposizione o di un'attività educativa porterebbe sicuramente a comprometterne la qualità e a semplificarne e impoverirne il significato concettuale [Kaitavuori 2008, 8]. Senza dubbio è vero che, per utilizzare l'approccio partecipativo, i musei sono costretti a condividere almeno parzialmente la facoltà di definire i termini e i contenuti culturali, ma questo non equivale per forza a sacrificare la serietà e la professionalità dell'istituzione. Anzi, semmai è vero esattamente il contrario: quando una persona inesperta viene a contatto con un soggetto nuovo e assume familiarità con l'argomento, la sua comprensione

---

<sup>13</sup> Tra i molti altri, si rimanda a [Wander 1989] contributo datato ma, proprio per questo, molto interessante.

diventa più approfondita e complessa, dunque migliora; e si sa che conoscere porta ad apprezzare. In questo modo è anche possibile avvicinare al contesto culturale, e museale nello specifico, persone che prima non partecipavano semplicemente perché non interessate.

Dunque, per mettere a punto strategie efficaci mirate all'accessibilità e all'inclusione sociale e culturale, è fondamentale affiancare alle politiche culturali di sviluppo dell'accesso la promozione di azioni partecipative. Tramite «pratiche che vanno dalla consultazione a forme episodiche di coinvolgimento, da una costruzione condivisa di significati sollecitata dalla mediazione fino ad una vera e propria progettazione partecipata [Da Milano 2014, 154]», al pubblico viene riconosciuto il ruolo di interlocutore attivo. L'idea di partecipazione dona quindi una nuova dimensione all'accessibilità: non ci si impegna più solamente a garantire che il visitatore possa raggiungere il museo e fruire dei suoi contenuti in modo completo, ma si compie un passo ulteriore ragionando sulle modalità utili a coinvolgere i vari tipi di pubblico nelle cosiddette *day to day tasks*, in alcuni casi prevedendo addirittura che questa partecipazione ne influenzi i meccanismi. La differenza tra i due approcci è evidente: nel primo caso si tende a progettare attività ed eventi rivolti ad un'audience preciso, senza dubbio valorizzato e studiato con cura, ma pur sempre identificato come gruppo; mentre nel secondo si cerca di dar voce alle singole persone, in modo che possano contribuire alla progettazione dell'attività o del programma a loro destinato. «Per eliminare le barriere all'accesso e alla partecipazione, le istituzioni culturali hanno a loro disposizione una ricca gamma di strategie [...], accumulate dall'obiettivo di diventare meno autoreferenziali, più radicate nella vita delle comunità di riferimento e più aperte alle esigenze dei loro pubblici e dei diversi stakeholders sul territorio [Da Milano 2014, 154-155]».

Dal punto di vista del management culturale i processi partecipativi sono spesso analizzati in termini di innovazione di prodotto. In macroeconomia l'innovazione è stata tradizionalmente rappresentata dalla polarità *market pull – technology push*, cui si aggiunge negli ultimi decenni il *design driven* come terzo polo, in linea con il paradigma post-modernista che assegna grande valore alle caratteristiche semiotiche del

prodotto<sup>14</sup>. Nel contesto delle produzioni culturali la dimensione dell'esperienza sostituisce di fatto il concetto di consumo, assegnando perciò un ruolo centrale alla relazione con l'audience. Biscaro e Calcagno [2010] suggeriscono che l'innovazione del contenuto esperienziale di un prodotto culturale può essere declinata rispetto a due diverse prospettive: quella quantitativa e quella qualitativa. Per quanto riguarda la dimensione quantitativa si può certamente affermare che sono notevolmente aumentati i servizi offerti al pubblico, tra cui audio guide con modalità di fruizione partecipata, tecnologie innovative come il Personal Digital Assistant (PDAs), contenuti accessibili a chiunque tramite i siti web ecc. Nonostante tutte queste innovazioni, il ruolo dell'audience è sostanzialmente rimasto invariato poiché il visitatore è ancora considerato come il destinatario passivo del contenuto culturale selezionato dai curatori, continuando a perseguire una dinamica top-down. La dimensione qualitativa, invece, è rappresentata da tutti quei processi tesi a migliorare la qualità dell'esperienza del visitatore, avvalendosi dell'innovazione tecnologica per coinvolgere il visitatore in un legame più intenso e dinamico con il prodotto culturale. Il concetto di coinvolgimento deriva dalla psicologia sociale che ne parla in termini di relazione tra l'individuo e l'oggetto. Poiché non esiste unità di misura per calcolare tale relazione, Krugman [1965, 1966] propose di misurare il coinvolgimento tramite l'intensità, ad esempio valutando il numero di sinapsi attivate nella mente dell'individuo dall'esperienza culturale. Implicazioni psicologiche a parte, ancora oggi manca una chiara definizione del concetto di coinvolgimento, ma vi è comunque un diffuso consenso riguardo al fatto che la quantità e la qualità degli stimoli provenienti dal prodotto culturale sia fondamentale. Se la persona non si sente coinvolta non percepirà il prodotto come importante e dunque non riconoscerà il valore culturale dell'oggetto o dell'esperienza; oppure, anche riconoscendone il valore culturale, l'individuo non risulterà molto interessato. Se a livello individuale il concetto di coinvolgimento è fortemente connesso con l'apprendimento, a livello collettivo invece è considerato in relazione ai processi di creazione della conoscenza. Nell'intervento per il Congresso

---

<sup>14</sup> Per approfondimenti cfr. Biscaro e Calcagno [2010]

annuale AIDEA del 2009<sup>15</sup>, Rullani ha proposto una semplice formula per calcolare il livello di conoscenza prodotta in un determinato contesto, indicata come funzione della qualità dell'esperienza individuale e della quantità di visitatori, sottolineando così l'importanza di andare oltre al numero di ingressi raggiunto, tradizionalmente adoperato come unico benchmark per calcolare il successo di ogni tipo di evento.

Se si applica questo ragionamento al contesto delle produzioni culturali, il livello di conoscenza prodotta dipende, oltre che naturalmente dal numero di visitatori o spettatori, anche dalla qualità dei servizi offerti durante la visita ma, soprattutto, dalla qualità dell'esperienza di apprendimento individuale, che è sempre soggettiva e fortemente dipendente dal livello di coinvolgimento e di partecipazione attiva che il visitatore riesce a percepire [Biscaro e Calcagno 2010].

Dal punto di vista legislativo, infine, l'idea di partecipazione è strettamente legata alla concezione di museo come spazio pubblico e politicizzato (qui inteso in senso lato, non di schieramento con partiti di qualsiasi tipo) arena di dialoghi e dibattiti sul ruolo e sul significato della cultura. L'adozione di pratiche legate all'accessibilità e alla partecipazione nasce quindi dalla convinzione che i musei (e le organizzazioni culturali in generale) abbiano uno specifico ruolo sociale, e che l'esclusione o, ancora peggio, la discriminazione, di alcune comunità o categorie rappresentano una violazione dei diritti umani. Infatti l'art. 27 della *Dichiarazione Universale dei Diritti Umani* proclama che:

*«ogni individuo ha diritto di prendere parte liberamente alla vita culturale della comunità, di godere delle arti e di partecipare al progresso scientifico ed ai suoi benefici».*<sup>16</sup>

Anche il *Progetto di Risoluzione del Consiglio dell'Unione Europea*<sup>17</sup> del 6 maggio 2003, nello specifico riferimento alla regola n. 10 degli *Standard delle Nazioni Unite per le pari opportunità delle persone disabili*<sup>18</sup>, parla di un impegno per «garantire che le

---

<sup>15</sup> Rischio e valore della conoscenza. La nuova impresa della produzione immateriale. Per approfondimenti cfr. Biscaro e Calcagno [2010]

<sup>16</sup> Art. 27 della Dichiarazione Universale dei diritti Umani, Parigi 10 Dicembre 1948

<sup>17</sup> relativa all'accessibilità alle infrastrutture e attività culturali per le persone con disabilità

<sup>18</sup> adottati dall'assemblea generale dell'ONU il 20 dicembre 1993

*persone con disabilità siano integrate nelle attività culturali e possano parteciparvi su base di parità e in particolare nel promuovere l'accesso alle manifestazioni culturali e rendere disponibili i relativi servizi, quali teatri, musei, cinema e biblioteche [...]*». Infine si invitano gli Stati membri e la Commissione, nell'ambito delle rispettive competenze, «*ad esaminare i metodi atti ad integrare le persone con disabilità nei settori artistico e culturale [...]; a incoraggiare il settore culturale a contribuire alla promozione di un'immagine positiva delle persone con disabilità; a continuare gli sforzi per eliminare gli ostacoli esistenti e studiare ulteriori modi e mezzi appropriati atti a facilitare e migliorare l'accesso delle persone con disabilità alla cultura [...] ad esempio attraverso la sottotitolazione, l'impiego di linguaggi per la lettura facile e del linguaggio dei segni, di guide e cataloghi in versione braille, l'uso di contrasti luminosi nelle esposizioni*».

La Convenzione Onu sui Diritti delle persone con disabilità<sup>19</sup>, oltre a trattare dettagliatamente le principali tematiche riguardo l'accessibilità, pone le basi per una serie di considerazioni che portano a rivalutare la nozione di **inclusione** e a proporle, in questa sede, un'accezione specifica<sup>20</sup>, utile soprattutto allo studio dei casi empirici che si svolgerà nel quinto e nel sesto capitolo.

Il testo italiano, infatti, sottolinea l'importanza di promuovere l'accessibilità «*all'ambiente fisico, sociale, economico e culturale, alla salute, all'istruzione, all'informazione e alla comunicazione, per permettere alle persone con disabilità di godere pienamente di tutti i diritti umani e libertà fondamentali*», specificando nell'art. 9 (interamente dedicato all'accessibilità) che questa è una condizione necessaria «*per consentire alle persone con disabilità di vivere in maniera indipendente e di partecipare pienamente a tutti gli ambiti della vita*»; nello stesso articolo, tra le altre raccomandazioni, viene espressamente richiesto agli Stati membri di adoperarsi per «*mettere a disposizione forme di aiuto da parte di persone o di animali addestrati e servizi di mediazione, specialmente di guide, di lettori e interpreti professionisti esperti nel linguaggio dei segni allo scopo di agevolare l'accessibilità a edifici e ad altre*

---

<sup>19</sup> Ratificata dall'Italia con Protocollo opzionale, legge n°18 del 3 marzo 2009

<sup>20</sup> La concezione di inclusione culturale proposta da F. Matarasso sembra ormai essere confluita nel contesto delle pratiche partecipative. Per un confronto si rimanda a [Matarasso 2004]

*strutture aperte al pubblico*». L'elemento di novità risiede però nell'introduzione del concetto di **progettazione universale** (art. 2), intesa come «*progettazione (e realizzazione) di prodotti, ambienti, programmi e servizi utilizzabili da tutte le persone, nella misura più estesa possibile, senza il bisogno di adattamenti o di progettazioni specializzate*», suggerendo così l'adozione di misure che non siano dedicate ad una particolare categoria di utenza, ma che siano progettate per essere fruibili da chiunque, a prescindere dalle specifiche necessità. La Convenzione, inoltre, utilizza il concetto di inclusione in diversi frangenti, come ad esempio all'art. 3 (Principi generali) dove si parla di una «piena ed effettiva partecipazione e inclusione all'interno della società»; ancora all'art. 19, significativamente chiamato "Vita autonoma e inclusione nella società"; infine in campo educativo (art. 24), dove si annuncia l'obiettivo di promuovere un'istruzione primaria pienamente inclusiva.

Infine, il D.P.R.<sup>21</sup> del 4 ottobre 2013 contribuisce in modo fondamentale alla specificazione del concetto di inclusione. Qui, oltre a ribadire l'importanza del principio di accessibilità, dalla cui esecuzione dipende la possibilità di attuare il diritto alla vita indipendente e all'inclusione sociale (art. 19 della sopracitata Convenzione Onu), si considera come suo diretto corollario l'implementazione di tecniche per la progettazione universale (*universal design*): «ciò significa progettare prodotti, ambienti, servizi utilizzabili da tutti nel modo più esteso possibile senza dover ricorrere ad adeguamenti o soluzioni speciali/specifiche. Da qui nasce il concetto di "utenza ampliata"<sup>22</sup> che cerca di considerare le differenti caratteristiche individuali, dal bambino all'anziano, includendo tra queste anche la molteplicità delle condizioni di disabilità, al fine di trovare soluzioni inclusive valide per tutti e non "dedicate" esclusivamente alle persone con disabilità».

Dunque, la nozione di inclusione si configura come uno *step* successivo, non a caso indicato come corollario, rispetto alle misure destinate a garantire l'accessibilità e a stimolare la partecipazione dei pubblici "difficili da raggiungere". Se l'accessibilità

---

<sup>21</sup> Adozione del programma di azione biennale per la promozione dei diritti e l'integrazione delle persone con disabilità

<sup>22</sup> Cfr. Del Zanna 2015

riguarda la rimozione di barriere che ostacolano l'accesso dei pubblici con necessità specifiche e le pratiche partecipative sono tese al coinvolgimento attivo di determinate categorie, il principio di inclusione parte da presupposti del tutto contrari. Viene riconsiderato giustamente non solo il concetto di barriera, concepito adesso come un ostacolo che può compromettere l'adeguata fruizione del bene o servizio per chiunque (si pensi ad esempio alle segnalazioni poco chiare, la cui semplificazione gioverebbe a tutti, o a certi espedienti architettonici che, in determinate circostanze, possono rappresentare un pericolo per i non vedenti, ma anche per bambini e adulti distratti), ma si sposta il focus da attività e servizi dedicati a precise categorie di pubblico, alla promozione di iniziative studiate per un'utenza ampliata, che dunque includano le categorie svantaggiate, piuttosto che separarle con servizi speciali, finendo nuovamente per marginalizzarle.

In ogni caso, più avanti si spiegherà che l'inclusione non sempre è possibile e giusta ma soprattutto, non è detto che sia la soluzione migliore per tutti.

## Capitolo 2

### Politiche sociali e culturali per favorire l'accesso alla cultura e combattere l'emarginazione

*“è indispensabile riconoscere non solo che l'esclusione sociale è un problema culturale, oltre che politico ed economico, ma anche e soprattutto che l'inclusione culturale può esercitare un impatto sulle altre dimensioni dell'esclusione”*

Bodo, Da Milano (2004)

Le varie tematiche legate ad accesso, partecipazione e inclusione, affrontate nel precedente capitolo, sono da molto tempo al centro dell'attenzione e del dibattito politico riguardo al ruolo della cultura nella lotta all'esclusione sociale. A questo proposito sembra necessario specificare che il concetto di esclusione sociale nasce intorno agli anni Settanta in Francia, dove viene usato per definire gruppi di persone che non rientrano nel sistema di protezione sociale dello Stato, finendo così per sovrapporsi ai concetti di povertà e marginalizzazione. Verso la fine degli anni Novanta, però, inizia a diffondersi l'ipotesi più radicale che molti dei cosiddetti “fattori di rischio sociale” abbiano origini culturali, oltre che politiche ed economiche, tesi che di fatto porta a riconoscere la natura multidimensionale dell'esclusione. Dodd e Sandell [2001] parlano di «un processo dinamico che preclude all'individuo la possibilità di partecipare a quei sistemi sociali, economici, politici e culturali che determinano la sua integrazione nella società»<sup>23</sup>. Dunque è fondamentale capire in che modo la cultura possa svolgere un ruolo attivo nel contrastare il fenomeno dell'esclusione sociale, o almeno nel ridurlo in qualche misura. La questione non è peraltro affatto nuova: già nel dopoguerra si è

---

<sup>23</sup> Traduzione di S. Bodo e Da Milano [2004, 487]

cominciato ad affrontare l'argomento in termini di legittimazione della spesa pubblica per la cultura agli occhi dei contribuenti, formulando varie tesi tra cui la "democratizzazione della cultura", rivelatasi in gran parte utopica, e la "democrazia culturale", che attribuisce alle politiche culturali il compito di «garantire pari dignità e opportunità a tutti coloro che, in un modo o nell'altro, sono stati esclusi dalle norme sociali e culturali dominanti [S. Bodo e Da Milano, 2007]». La novità degli ultimi due decenni sta nell'aver finalmente compreso come la dimensione sociale e quella culturale sono di fatto strettamente interconnesse, al punto che ogni intervento volto a migliorare l'una giova automaticamente anche all'altra. Oltre che occasione di confronto, socializzazione e intrattenimento, la cultura può rappresentare un utilissimo strumento di coesione sociale, che aiuta a sviluppare nuove capacità, ma soprattutto consapevolezza identitaria. L'attenzione nei confronti delle politiche culturali è dunque decisamente alta, soprattutto in questo particolare momento storico caratterizzato dal risorgere di ondate di protesta popolare, da evidenti scollamenti tra la cittadinanza e i partiti che dovrebbero rappresentarla ma soprattutto dal fenomeno dell'immigrazione. Eppure, eccetto sporadiche eccezioni, politiche sociali e culturali sembrano continuare a procedere su binari distinti.

## **2.1 Prospettiva europea**

Da diversi anni la lotta all'esclusione sociale è sull'Agenda di tutti gli organismi che operano a livello europeo e mondiale. Tra questi si devono al Consiglio d'Europa e, in tempi più recenti, alla Commissione Europea, una serie di studi e programmi dedicati al rapporto tra cultura e inclusione sociale.

### **2.1.1 Il ruolo del Consiglio d'Europa**

Il Consiglio d'Europa o COE (Council Of Europe) è stata la prima istituzione europea ad impegnarsi per lo sviluppo della cooperazione culturale tra i vari Stati. La *Convenzione Culturale Europea* del 1954 è, infatti, il primo tentativo di riconoscere ufficialmente il principio della cooperazione nel settore culturale. In seguito, soprattutto grazie

all'azione compiuta dal COE e dall'UNESCO negli anni Settanta, si passa all'elaborazione di modelli di sviluppo basati sulla democrazia culturale, concetto molto diffuso e ribadito in occasione di varie conferenze tenute in quegli anni. Contemporaneamente in molti paesi europei si costituiscono i Ministeri della Cultura e nel 1978 viene indetta ad Atene la *Conferenza dei ministri incaricati degli affari culturali*, durante la quale si auspica la futura realizzazione di una Carta culturale europea. Durante la successiva Conferenza Ministeriale di Berlino viene adottata la Dichiarazione europea sugli Obiettivi Culturali e nel 1989, in occasione del Comitato dei Ministri, si arriva alla definitiva presa di coscienza del valore della diversità culturale come principale caratteristica dell'identità comunitaria europea. Durante il *Summit di Vienna* del 1993, cui partecipano tutti i Capi di Stato e di Governo dei paesi facenti parte del COE, viene enfatizzato il ruolo fondamentale che la cooperazione culturale può svolgere in sostegno della democrazia, congiuntamente ad una giusta applicazione della legge e al rispetto dei diritti umani. Inoltre, rispettando quanto sancito dalla *Convenzione Culturale Europea*, il COE ha fondato il suo operato sulla nozione che il diritto alla cultura è fondamentale e inalienabile, commissionando numerose ricerche e studi nel corso degli anni per approfondire le questioni relative ad accessibilità, partecipazione e inclusione culturale.

Ad esempio Il progetto *Culture and neighbourhoods*, svolto tra il 1993 e il 1996, parte dall'ipotesi che le iniziative culturali possano rappresentare un utile contributo per sviluppare la coesione e la solidarietà sociale delle comunità locali, combattendo così fenomeni di emarginazione e alienazione. A tale scopo sono state coinvolte nel progetto undici città europee (Atene, Bilbao, Budapest, Copenhagen, Liverpool, Marsiglia, Monaco di Baviera, Praga, Sofia, Torino e Vienna) stabilendo vari obiettivi, tra cui: sottolineare l'importanza dei quartieri come ambiti primari su cui impostare le politiche culturali, diffondere modelli di buone pratiche culturali per migliorare la vita delle comunità, approfondire le modalità con cui le politiche culturali possono agevolare lo sviluppo socio-economico di aree urbane degradate e naturalmente promuovere la cooperazione culturale a livello nazionale e internazionale.

Del 1998 è invece il rapporto *In from the Margins*<sup>24</sup>, che si pone l'utopistico proposito di "riscattare i milioni di europei diseredati e svantaggiati dai margini della società, e le politiche culturali dai margini delle politiche pubbliche".

Il COE in collaborazione con ERICArts (European Institute for Comparative Cultural Research) lavora dal 1999 al *Compendio di politiche e tendenze culturali in Europa*<sup>25</sup>, una piattaforma online che analizza e mette a confronto le politiche culturali di diversi paesi europei, prestando particolare attenzione a questioni come la diversità culturale, l'identità comunitaria, la coesione sociale e la partecipazione alla vita culturale delle varie comunità. Nel 2004 è avviato un gruppo di lavoro supplementare con il compito di preparare un documento riassuntivo che, partendo dal *Compendio*, riporti informazioni su politiche, programmi e buone pratiche relative alla diversità culturale, al dialogo interculturale e alla coesione sociale nei vari paesi europei. Nel 2005 il Consiglio ed ERICArts compiono un monitoraggio sulla diffusione delle buone pratiche nel settore del dialogo interculturale e della partecipazione alla vita culturale, pubblicando i risultati in un database costantemente aggiornato disponibile sul sito del *Compendio* dal 2006. In quest'ottica si colloca anche la *Dichiarazione sulla Diversità Culturale* emanata dal Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa il 7 dicembre 2000.

Tra il 2001 e il 2005, inoltre, il COE commissiona tre rapporti nell'ambito del progetto *Cultural policy and cultural diversity*, che si pone l'obiettivo di definire uno spazio culturale europeo in cui il concetto di diversità sia riconosciuto come caratteristica determinante, oltre che fondamentale risorsa. I tre studi sono rispettivamente dedicati ad alcuni Paesi dell'Europa occidentale e al Canada (*Differing Diversities: Cultural Policy and Cultural Diversity*), all'Europa orientale (*Differing Diversities: Eastern European Perspectives* del 2004) e alle nuove forme di diversità transnazionale e transculturale (*Transcultural Diversities* del 2005).

Infine nel 2005 il COE compila a Faro la *Convenzione quadro sul valore del patrimonio culturale per la società*, aperta alle firme ma tuttora ratificata soltanto da una minoranza

---

<sup>24</sup> Consiglio d'Europa, 1998

<sup>25</sup> <http://www.culturalpolicies.net/web/index.php>

di stati<sup>26</sup>, a causa del carattere giuridicamente vincolante di questo trattato. L'articolo 12, intitolato *Accesso al patrimonio culturale e partecipazione democratica*, stabilisce il principio per cui «ogni persona ha il diritto di accesso al patrimonio culturale», specificando inoltre che gli Stati si impegneranno a «prendere iniziative per migliorare l'accesso al patrimonio, specialmente tra i giovani e i soggetti svantaggiati, in modo da migliorare la conoscenza del valore del patrimonio e il bisogno di mantenerlo e preservarlo, così come i benefici che ne potrebbero derivare»<sup>27</sup>.

### **2.1.2 Cultura e inclusione sociale nelle politiche comunitarie**

La Comunità Europea ha iniziato a considerare il rapporto tra politiche culturali e sociali nella lotta all'esclusione in tempi più recenti rispetto al COE. Il Trattato che istituisce la Comunità Europea, siglato a Maastricht nel 1992, nell'articolo 151 del titolo XII dedicato alla Cultura, definisce per la prima volta il ruolo dell'Unione Europea in ambito culturale affermando che «L'Unione contribuisce al pieno sviluppo delle culture degli Stati membri nel rispetto delle diversità nazionali e regionali, evidenziando nel contempo il patrimonio culturale comune. L'azione dell'Unione è intesa ad incoraggiare la cooperazione tra stati membri [...]»

Il Consiglio Europeo di Nizza, svolto nel dicembre 2000, riconosce ufficialmente la natura multidimensionale dell'esclusione, auspicando l'assunzione di una prospettiva che vada oltre agli aspetti meramente economici e occupazionali. Inoltre sono stabiliti vari obiettivi e si predispone un Metodo di Coordinamento Aperto secondo il quale gli Stati membri sono tenuti a presentare ogni due anni dei Piani di Azione Nazionale (PAN) sull'inclusione sociale, nell'intento di condividere importanti informazioni sulle varie pratiche messe in atto a livello europeo. La revisione di questi documenti spetta alla Commissione Europea che riassume i risultati delle proprie valutazioni nelle "Relazioni congiunte sull'inclusione sociale" (dal 2005 "Relazioni congiunte sulla protezione

---

<sup>26</sup> La Convenzione è entrata in vigore il 1 giugno 2011, gli Stati parte sono al momento diciassette: Armenia, Austria, Bosnia Erzegovina, Croazia, Georgia, Lettonia, Lussemburgo, Macedonia, Montenegro, Norvegia, Portogallo, Repubblica Moldava, Repubblica Slovacca, Serbia, Slovenia, Ucraina, Ungheria [Zagato, Pinton, Giampieretti 2017]

<sup>27</sup> <https://www.coe.int/en/web/conventions/full-list/-/conventions/treaty/199>

sociale e l'inclusione sociale") contestualmente pubblicate e diffuse. La prima di queste relazioni mette in evidenza che nei PAN presentati per il biennio 2001-2003 le politiche culturali sono scarsamente considerate quale strumento per favorire l'inclusione sociale. Nel tentativo di rimediare a questa mancanza, nel 2002 la Direzione Generale per l'Occupazione e gli Affari Sociali emana un bando (quando??) per finanziare una ricerca sugli effetti delle politiche culturali in relazione ai fenomeni dell'esclusione sociale e sul conseguente ruolo che la cultura potrebbe assumere in questo senso. L'obiettivo della ricerca, affidata alla Northumbria University di Newcastle, è di raccogliere e recensire esempi di buone pratiche svolte nei quindici Paesi membri allo scopo di: (i) identificare i gruppi maggiormente a rischio di esclusione sociale; (ii) stabilire i possibili fattori che ostacolano l'accesso e la partecipazione alle attività culturali dei suddetti gruppi e in che modo queste barriere possano aggravare situazioni di disagio sociale ed emarginazione; (iii) documentare, tramite esempi di buone pratiche ed esperienze già svolte, in che modo lo sviluppo dell'accesso, della partecipazione e dell'inclusione culturale possa contribuire nella lotta all'esclusione sociale. Infine si richiede di avanzare proposte e considerazioni sull'insieme delle politiche e dei programmi necessari per aumentare le opportunità di accesso e favorire in questo modo la partecipazione alle attività culturali. L'intento della Commissione è dunque quello di fornire un compendio di esempi pratici che possano incoraggiare gli Stati membri a sviluppare politiche culturali volte esplicitamente ad incrementare l'accessibilità, la partecipazione e l'inclusione sociale. Il gruppo di ricerca della Northumbria University si rende immediatamente conto che la scarsa considerazione della cultura come strumento di emancipazione sociale emersa nei PAN, non rispecchia necessariamente la realtà pratica ma, molto più spesso, è dovuta principalmente alle posizioni dei Ministeri. Per questa ragione la fase iniziale della ricerca, oltre ad un'approfondita revisione della letteratura politica e accademica su esclusione e inclusione sociale, prevede varie trasferte nei Paesi individuati come casi di studio per intervistare non solo i funzionari delle amministrazioni centrali, ma anche i responsabili regionali e locali, che si dimostrano molto più attivi e consapevoli di quanto previsto. Nonostante ciò, i risultati della ricerca parlano chiaro: a livello politico, «la retorica sembra in molti casi rivestire

maggior importanza della pratica [Gordon 2004]». Infatti permane una diffusa tendenza da parte delle amministrazioni centrali a concepire l'esclusione sociale come un fenomeno prettamente economico e occupazionale; questo perché la mancanza di fondi e l'orientamento a raggiungere risultati di breve termine portano a privilegiare le iniziative che si traducono in sostegno politico immediato, come ad esempio quelle nel campo dell'occupazione, della sanità, dei servizi sociali e delle pensioni. Inoltre gli indicatori monitorati dai Ministeri della cultura tendono a concentrarsi sui dati di ingresso, ignorando le problematiche relative alle barriere all'accesso e alla partecipazione: per questo motivo c'è urgente bisogno di una più precisa metodologia di misurazione basata su indicatori qualitativi oltre che quantitativi, che restituiscano dati più convincenti sul successo delle iniziative dedicate alla partecipazione e all'inclusione. Lo studio evidenzia che i gruppi a rischio di "esclusione culturale" appaiono essere molto simili in tutti i Paesi analizzati, ossia gli individui in situazioni di disagio economico e sociale, i disoccupati di lungo periodo e i giovani disoccupati, i disabili, gli anziani (soprattutto quelli che non hanno accesso ad Internet o non hanno le competenze per utilizzarlo), gli immigrati e i rifugiati. Data la natura multidimensionale dell'esclusione e visto il maggior successo di programmi che coniugano misure di protezione sociale, accesso al sistema sanitario pubblico, diritto alla casa e al lavoro e partecipazione culturale, la ricerca sottolinea che è necessario raggiungere maggiore coerenza ma, soprattutto, cooperazione tra i vari attori coinvolti nella risoluzione del problema. Sono quindi auspicabili soluzioni di partenariato che coinvolgano organizzazioni culturali e contemporaneamente associazioni ed enti che lavorano nel sociale, cui si deve peraltro garantire un sostegno adeguato nel medio e lungo periodo. Nonostante ciò si riscontra come i Ministeri della cultura persistano nel dare priorità ad azioni per la tutela e la conservazione del patrimonio e delle istituzioni artistiche più prestigiose, non tenendo in grande considerazione le politiche orientate alla persona, proprie del settore sociale. Questa tendenza si traduce nell'impossibilità di trovare un'Agenda condivisa tra politiche culturali e sociali, sia a livello nazionale che comunitario. Lo studio suggerisce anche la rinnovata importanza della diversità culturale, così come già riconosciuto prima dal COE e in seguito dal Trattato di

Maastricht, che assume maggiore significato in relazione al fenomeno della nuova immigrazione. Si invita dunque a sviluppare attività e programmi culturali che favoriscano l'inclusione sociale di gruppi o individui appartenenti a minoranze etniche. La ricerca pone infine particolare enfasi su come sia essenziale diffondere e valorizzare le buone pratiche, poiché tutti i Paesi forniscono ottimi esempi a livello locale e regionale che è necessario condividere al fine di promuovere modelli esemplari da poter adattare ai vari contesti nazionali. Nelle intenzioni iniziali, i risultati della ricerca dovevano servire per indirizzare la revisione dei PAN in favore di una maggiore attenzione alla cultura quale veicolo di inclusione sociale. In effetti, poiché la pubblicazione della ricerca è avvenuta soltanto dopo che i Piani 2003-2005 erano già stati consegnati alla Commissione, le raccomandazioni emerse dallo studio della Northumbria University sono state riprese nel documento di sintesi *"Implementation and Update Reports on 2003-2005 NAPs/Inclusion and Update Reports on 2004-2006 NAPs/Inclusion"*<sup>28</sup>, che analizza i PAN relativi al periodo 2003-2005 presentati dai quindici Stati membri e al periodo 2004-2006 presentati da quattro dei nuovi Stati entrati nell'Unione. Questo documento dedica alla cultura un intero paragrafo: *«L'accesso e la partecipazione alle attività culturali sono tra i modi più significativi in cui gli individui possono definire e sviluppare la propria identità, rappresentare sé stessi agli altri e impegnarsi in uno scambio simbolico. Gli effetti che un coinvolgimento attivo nelle attività culturali e artistiche può esercitare in termini di acquisizione di competenze e crescita di autostima sugli individui isolati ed emarginati sono ormai ampiamente documentati. I progetti culturali possono inoltre offrire un significativo contributo alla rigenerazione di comunità svantaggiate e alla creazione di nuove opportunità di lavoro. Con il fenomeno crescente delle migrazioni e l'evoluzione delle nostre società verso una sempre maggiore diversità, le politiche culturali giocheranno con ogni probabilità un ruolo sempre più importante nel contrastare e nel prevenire i fenomeni di esclusione sociale».*

---

<sup>28</sup> [http://ec.europa.eu/employment\\_social/social\\_inclusion/docs/2006/sec2006\\_410\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/employment_social/social_inclusion/docs/2006/sec2006_410_en.pdf)

L'azione dell'Unione Europea si esplicita inoltre in una serie di programmi varati a partire dai primi anni del Duemila, tra cui "Arianna", "Caleidoscopio" e "Raffaello"<sup>29</sup>. Segue "Cultura 2000"<sup>30</sup> in cui, per la prima volta in un programma comunitario, ci si riferisce esplicitamente alla necessità di "rivolgere particolare attenzione alle persone svantaggiate e di riconoscere la cultura come fattore di integrazione sociale", nonché all'impegno di garantire "il miglioramento dell'accesso e della partecipazione alla cultura [...] per il maggior numero possibile di cittadini" [Da Milano 2009]. Ma è con "Cultura 2007-2013" e soprattutto con "Europa Creativa" (2013) che l'Unione Europea ha deciso di impegnarsi attivamente nell'obiettivo dell'allargamento qualitativo, oltre che quantitativo, dei pubblici. Infatti emerge con chiarezza che l'obiettivo trasversale del programma è quello di favorire la diffusione di strategie e programmi basati sull'audience development [Da Milano 2014].

Sulla base delle indicazioni emerse nella ricerca svolta dalla Northumbria University e seguendo il trend positivo dei primi programmi comunitari, nel 2007 la redazione dell'Agenda Europea per la Cultura<sup>31</sup> inaugura un nuovo atteggiamento di cooperazione in ambito culturale, basato sulla condivisione di conoscenze e pratiche attraverso il Metodo di Coordinamento Aperto. Il successivo piano di lavoro 2011-2014 stilato dal Consiglio dell'UE stabilisce che, in base alla priorità A dell'Agenda riguardo alla "diversità culturale, al dialogo interculturale, alla cultura accessibile e inclusiva", nel biennio 2011-2012 il gruppo di lavoro deve concertare la propria azione sul tema dell'accesso e sullo sviluppo della partecipazione culturale. Ne deriva un rapporto<sup>32</sup> molto interessante che identifica e suggerisce una gamma di strategie per affrontare le sfide legate all'accessibilità e all'incremento qualitativo dei pubblici. Primaria importanza è attribuita all'analisi dell'audience (essenziale per comprenderne le esigenze e le aspirazioni) e alla rimozione degli ostacoli all'accesso; è inoltre fondamentale creare iniziative di partenariato tra operatori e associazioni sociali e

---

<sup>29</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52004DC0033&from=IT>

<sup>30</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:I29006&from=IT>

<sup>31</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:I29019&from=IT>

<sup>32</sup> Il rapporto è scaricabile al seguente link [http://ec.europa.eu/assets/eac/culture/policy/strategic-framework/documents/omc-report-access-to-culture\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/assets/eac/culture/policy/strategic-framework/documents/omc-report-access-to-culture_en.pdf)

culturali; un'altra strategia necessaria è il coinvolgimento attivo del pubblico, che rende sicuramente più efficace la progettazione di programmi ed iniziative; si sottolinea ancora una volta l'importanza di condividere i modelli, diffondere le buone pratiche e produrre dati coerenti e significativi; si rivela infine essenziale investire nella formazione dello staff. Questo orientamento viene peraltro confermato dal recente piano di lavoro per la Cultura 2015-2018, che ribadisce l'importanza di una cultura accessibile e inclusiva (priorità A) e, tra le molte raccomandazioni, invita gli Stati a «*promuovere un maggiore contributo della cultura agli obiettivi globali della strategia Europa 2020, considerato il potenziale del settore ai fini di una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva, e tenuto conto dei suoi effetti positivi in settori quali l'occupazione, l'inclusione sociale, l'istruzione e la formazione, il turismo, la ricerca e l'innovazione, e lo sviluppo regionale*»<sup>33</sup>.

## **2.2 La situazione italiana**

In Italia il processo di formazione di una politica coerente e unitaria riguardo al fenomeno dell'esclusione è avvenuto principalmente in campo sociale. Già negli anni Novanta l'esigenza di poter contare su politiche sociali più organiche ed incisive ha portato all'approvazione di leggi mirate ad affrontare la questione della disabilità e al riconoscimento del ruolo istituzionale del Terzo Settore. Nonostante ciò, prima della famosa legge 328/2000, che pone le basi per la riforma dell'assistenza e istituisce il sistema sociale integrato, i servizi in questo campo erano spesso carenti e inadeguati, le prestazioni monetarie incoerenti e sovrapposte e, soprattutto, c'erano grandi disparità locali. Inoltre, la legge 328/2000 riconosce ufficialmente la natura multidimensionale dell'esclusione avviando anche in Italia il proficuo dibattito sulla concezione universalistica dell'inclusione sociale. Eppure nel nostro Paese c'è ancora molto scetticismo riguardo all'idea che la cultura possa svolgere un ruolo sociale fondamentale, in quanto luogo di aggregazione esemplare, dove nascono confronti, si

---

<sup>33</sup> Piano di lavoro per la cultura 2015-2018 scaricabile al link [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52014XG1223\(02\)&from=IT](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52014XG1223(02)&from=IT)

sviluppano competenze e dove è possibile maturare consapevolezza e orgoglio identitario. Per quanto l'ambito culturale sia vagamente accennato nei documenti ufficiali che promuovono le varie riforme dei servizi sociali, mancano azioni e programmi finalizzati a creare maggiore sinergia tra le due agende. Infatti nei primi due PAN è possibile ritrovare solo un generico riferimento alla "necessità di garantire un equo accesso ai servizi, tra cui quelli culturali" [S. Bodo e Da Milano 2004].

Passando ad analizzare nello specifico le politiche culturali riguardo a i temi legati ad accessibilità, partecipazione e inclusione, emerge uno scenario piuttosto negativo. In generale si nota che raramente vengono applicate strategie sistematiche di allargamento dei pubblici e che, ove presenti, queste sono molto spesso basate su iniziative speciali o programmi limitati nel tempo. Inoltre è da notare sia il mancato collegamento tra l'offerta e i fabbisogni espressi dalla domanda che il perdurare di vari tipi di squilibri tra Nord e Sud. Malgrado questa situazione frammentaria e disomogenea, già dalla fine degli anni Novanta sono stati instaurati alcuni nessi importanti tra politiche culturali e sociali. Esempio in questo senso la comparsa delle "risorse culturali" fra i principi basilari del Quadro Comunitario di Sostegno 2000-2006 per le regioni del Mezzogiorno<sup>34</sup>. Altri casi significativi vanno rilevati nel settore teatrale con il protocollo d'intesa siglato nel 1996 da ETI (Ente Teatrale Italiano) e Ministero della Giustizia, al fine di promuovere iniziative per tentare il reinserimento sociale di giovani detenuti tramite attività teatrali. Un altro fondamentale protocollo d'intesa per l'istituzione del "Centro Nazionale Teatro e Carcere", sottoscritto nel 2000 dal Ministero della Giustizia, Regione Toscana, Provincia di Pisa, Comune di Volterra ed ETI, conferma in questa modalità di partecipazione il coinvolgimento profondo di tutti gli organi statali. Tutte queste esperienze si configurano come forme, più o meno strutturate, di partenariato tra associazioni e operatori che agiscono nei settori socio-assistenziale, educativo e culturale, rappresentando senza dubbio importanti occasioni per riflettere anche a livello normativo sulla mutua dipendenza che esiste tra le politiche sociali e

---

<sup>34</sup> È possibile scaricare una versione aggiornata a seguito della revisione di metà periodo al seguente link [http://bancadati.italialavoro.it/bdds/download?fileName=C\\_21\\_DocEuropea\\_313\\_documenti\\_itemName\\_0\\_documento.pdf&uid=1f35aa44-dbd8-47a8-9730-99f69211b7b1](http://bancadati.italialavoro.it/bdds/download?fileName=C_21_DocEuropea_313_documenti_itemName_0_documento.pdf&uid=1f35aa44-dbd8-47a8-9730-99f69211b7b1)

culturali. Eppure è a livello regionale e locale che si registrano le iniziative più interessanti sia sul piano programmatico (ad esempio i Piani Sociali Regionali prevedono iniziative esplicitamente mirate a favorire l'accesso alla cultura, la fruizione e la partecipazione ad attività culturali) che per quanto riguarda le esperienze sul campo<sup>35</sup>. Le fondazioni bancarie, in quanto organismi fortemente radicati nel territorio e vicini ai bisogni delle comunità di riferimento, potrebbero svolgere in questo senso un ruolo determinante nel promuovere la necessaria convergenza tra agenda culturale e sociale. Infatti tra i compiti istituzionali delle fondazioni bancarie è previsto il supporto diretto ad entrambe questi settori, che sono il primo e il quinto per finanziamenti erogati. Tuttavia la distribuzione di questi istituti sul territorio nazionale è estremamente disomogenea, con un'alta concentrazione al Centro-Nord e una presenza molto meno capillare al Sud [Bodo e Da Milano 2007].

I dati statistici rilevati negli ultimi anni hanno inoltre evidenziato come, soprattutto in Italia, si stia verificando una progressiva perdita di legame identitario tra cittadini e beni culturali, che porta a percepire il patrimonio come ostacolo piuttosto che come fondamentale risorsa, producendo *«nel migliore dei casi disinteresse e incuria, nel peggiore comportamenti illeciti»* [Da Milano 2014]. Il dato più significativo e allarmante rimane comunque il fatto che la maggioranza della popolazione si trovi tutt'ora fondamentalmente esclusa dalla fruizione culturale per ragioni che prescindono dalle barriere economiche e fisiche, ma che vanno ancora una volta ricercate nella chiusura e nell'autoreferenzialità di tante organizzazioni culturali. Dunque, qualsiasi operazione di valorizzazione dovrebbe essere tesa da un lato «al miglioramento dell'accessibilità non solo fisica ed economica del bene, ma soprattutto culturale, attraverso l'offerta di strumenti che ne permettano la comprensione in senso più ampio possibile [Da Milano 2014]»; dall'altro all'incremento qualitativo, oltre che quantitativo, della base dell'audience, intensificando non solo le analisi dei pubblici ma, soprattutto, quelle dei "non pubblici". Inoltre queste indagini dovrebbero coinvolgere maggiormente i cittadini residenti, quando invece finiscono per parteciparvi molto più spesso i turisti, i

---

<sup>35</sup> Per qualche esempio significativo cfr. Bodo e Da Milano [2004,140-142]

quali risultano anche essere i principali fruitori del patrimonio culturale italiano. Solo con i cittadini residenti è infatti possibile approfondire il livello di conoscenza delle diverse categorie di pubblico, così da poter orientare le attività dedicate all'accessibilità e all'inclusione in modo molto più mirato, tenendo conto delle specificità dei vari gruppi. In questo modo è anche possibile instaurare un rapporto di fiducia tra il visitatore e l'istituzione culturale, che sicuramente favorisce e semplifica la pianificazione di qualsiasi programma di valorizzazione.

In conclusione è utile fare qualche considerazione. Prima di tutto sembra chiaro che all'apparente staticità del panorama nazionale, caratterizzato da generiche indicazioni di principio e rare forme di impegno pratico, si contrappone un contesto regionale e locale molto più ricco e attivo, derivato in gran parte da processi *bottom-up*. Infatti, nonostante la profonda rivoluzione concettuale derivata dal riconoscimento della natura multidimensionale dell'esclusione, politiche culturali e sociali stentano ancora a dialogare in modo assiduo e, anche quando si verificano esperienze di effettiva collaborazione tra i due settori, queste non costituiscono quasi mai operazioni programmatiche e durature. Bisogna inoltre sottolineare gli «*esisti discutibili delle iniziative di inclusione culturale "calate dall'alto", senza un reale coinvolgimento delle comunità di riferimento* [Bodo e Da Milano 2004]».

Riflettendo su questi argomenti, Bodo e Da Milano forniscono infine una vasta gamma di indicazioni indispensabili affinché il settore culturale risponda efficacemente alle sfide poste dalle problematiche legate ad accessibilità, partecipazione ed inclusione. Prima fra tutte si colloca l'importanza del partenariato: «*problemi di natura multidimensionale richiedono politiche integrate, competenze diversificate e una progettualità condivisa che consenta, tra le altre cose, di giungere alla formulazione di un linguaggio comune ad attori culturali e sociali. [...] Il partenariato (inoltre) [...] necessita di una paziente e costante negoziazione tra i vari attori coinvolti e, soprattutto, di continuità nel tempo* [2007]». In un contesto istituzionale e normativo così disorganico, si dimostrano ancora più necessarie le operazioni di mappatura e diffusione delle buone pratiche che, oltre a sensibilizzare l'opinione pubblica riguardo alle tematiche dell'accessibilità e dell'inclusione, possono assistere i vari enti coinvolti nelle operazioni di pianificazione,

progettazione e implementazione dei progetti dedicati [2007]. Si conferma inoltre il fondamentale contributo che comporterebbero *«l'individuazione di linee guida da perseguire a livello nazionale e locale, [...], lo sviluppo di programmi di formazione per l'acquisizione delle nuove competenze richieste, [...], la messa a punto di metodologie di valutazione riconosciute e condivise. Ma soprattutto [...] la programmazione partecipata [2004]»*. Infine sarebbe necessario definire al più presto dei nuovi standard per le istituzioni culturali, non solo nell'ambito della tutela e della conservazione, ma anche per quanto riguarda la capacità di incrementare la varietà dei pubblici e di rispondere alle esigenze di individui e gruppi svantaggiati, vincolando il sostegno pubblico alla soddisfazione di queste caratteristiche tramite adeguati strumenti legislativi, normativi e finanziari [2007].

Per realizzare tutto ciò è necessario adottare una strategia a lungo termine, programmando cospicui investimenti in termini *«di tempo, per sperimentare, effettuare una rilevazione e una analisi approfondita dei bisogni dei gruppi emarginati e costruire con essi un rapporto di fiducia; in termini di volontà politica, per dare continuità all'impegno intrapreso anche in assenza di risultati visibili immediati; (infine) in formazione e sviluppo di competenze specifiche, ad esempio in ambito interculturale [2007]»*.

## Capitolo 3

### Accessibilità e inclusione dei pubblici con esigenze specifiche e disabilità

*Affrontare il tema della disabilità significa [...] tenere in conto le effettive esigenze delle persone reali e, di conseguenza, considerare non solo le barriere fisiche, [...] ma anche quelle percettive e comunicative, [...] nonché le fonti di pericolo, di affaticamento e di disagio, che rendono difficile la fruizione di un luogo a chiunque*

Agostiano (2015)

#### 3.1 Contesto normativo e definizioni sulla disabilità

Il concetto di disabilità non si presta certo ad interpretazioni semplicistiche né a definizioni da adottare universalmente e in modo acritico. Infatti sembra che non esista una definizione comunemente accettata di disabilità. Vengono qui riportati tre approcci proposti da Giovinazzo [2006] basati rispettivamente sui modelli elaborati dalle Nazioni Unite, dal Regno Unito e dal Governo della Catalogna.

##### 3.1.1 Il modello ONU

Nel corso degli anni Settanta l'Assemblea Generale delle Nazioni Unite approva tre documenti che sanciscono il primo riconoscimento formale dei diritti delle persone disabili. La *Dichiarazione sui diritti delle persone con ritardo mentale* del 1971 stabilisce che le persone con ritardo mentale godono dei medesimi diritti di tutti gli altri esseri umani, tra cui quelli sanitari, educativi e sociali. A distanza di soli quattro anni, nel 1975, la *Dichiarazione dei diritti dei disabili motori e sensoriali*, oltre a riconoscere pari diritti civili e politici alle persone con disabilità, pone le basi per il principio dell'accessibilità e dell'inclusione ai servizi affermando che lo sviluppo delle capacità individuali favorisce

l'integrazione sociale dei disabili. Nel 1979, a distanza di un altro quadriennio, la *Dichiarazione dei diritti dei disabili visivi e uditivi* stabilisce che "ogni persona sordo-ceca ha diritto a godere degli stessi principi, garantiti a tutte le persone, dettati dalla *Dichiarazione Universale dei diritti dell'Uomo e di vedere riconosciute e rispettate le proprie aspirazioni e abilità all'interno della comunità*". Nel 1981, in occasione dell'Anno Internazionale delle persone con disabilità, l'Assemblea Generale delle Nazioni Unite emana il *Programma Mondiale di Azione relativo alle persone con Disabilità*, dove viene ripresa la definizione di disabilità in associazione ai concetti di menomazione ed handicap, formulata qualche anno prima dall'OMS. L'organizzazione, integrando l'ICD (International Statistical Classification of Diseases and related Health Problems) con la creazione dell'ICIDH (International Classification of Impairments, Disabilities and Handicap) stabilisce che menomazione equivale ad "una qualsiasi perdita di normalità di struttura o funzione psicologica o anatomica", mentre disabilità corrisponde ad "una qualsiasi restrizione o mancanza, risultante da una menomazione, dell'abilità a realizzare un'attività in modo o nell'ambito di quanto è considerato normale per un essere umano"; l'handicap infine è uno "svantaggio che deriva da una menomazione o da una disabilità" e limita o impedisce le normali funzioni e interazioni di un individuo, a seconda dell'età, del genere, dei fattori sociali e culturali. L'handicap sussiste quando una persona si imbatte in barriere fisiche, percettive o socio-culturali che gli impediscono il regolare accesso ai servizi e alle attività regolarmente disponibili per gli altri cittadini. Perciò l'handicap «equivale alla perdita o alla limitazione delle opportunità a partecipare alla vita della comunità su una base di uguaglianza con gli altri» ed è dunque definito «in funzione del rapporto tra la persona disabile e il suo ambiente [Giovinazzo 2006]». Il Programma inoltre indice la *Giornata Internazionale dei diritti delle persone con disabilità*, che ricorre il 3 dicembre di ogni anno. Le *Regole Standard per l'uguaglianza di opportunità delle persone con disabilità* sono invece adottate dall'Assemblea Generale nel 1993 e suggeriscono delle direttive per garantire a tutti i cittadini la partecipazione alla vita sociale su base egualitaria, approntando anche un meccanismo per controllare che i diritti umani e civili vengano rispettati a livello internazionale. Le *Regole Standard*, però, non sono uno strumento vincolante a

livello giuridico e perciò non possono tutelare su base legale i diritti violati; tuttavia rappresentano un serio impegno morale e politico per gli Stati membri. Nel 2006 le Nazioni Unite elaborano lo strumento più importante in merito alla questione della disabilità, ovvero la *Convezione ONU sui diritti delle persone con disabilità (UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities "UNCRPD")* che, se ratificata, diventa legge dello Stato che la sottoscrive. Tra i molti articoli della Convenzione alcuni trattano espressamente il tema dell'accessibilità culturale. Tra questi: l'Art.4 detta indicazioni abbastanza generiche cui sono chiamate le Parti «in order to adopt an inclusive policy approach to protect and promote the rights of persons with disabilities in all laws and programmes [Ferri 2014]»; l'Art.21 riguarda gli strumenti d'informazione e stabilisce che gli stati parte della Convenzione debbano istituire canali d'informazione accessibili anche per le persone con disabilità, accettando e promuovendo la Lingua dei Segni, il Braille e ogni tipo di tecnologia assistiva; infine l'Art. 30 è quello che maggiormente contribuisce alla definizione di un nuovo paradigma riguardo all'accessibilità culturale poiché sancisce il diritto delle persone con disabilità di partecipare alla vita culturale, chiamando gli stati parte a prendere tutti i provvedimenti necessari per rendere accessibili a tutti gli effetti materiali culturali, programmi televisivi, film, teatri e altre attività culturali. A questo proposito gli stati parte devono assicurare inoltre che le leggi sul diritto d'autore e la proprietà intellettuale non interferiscano con le prescrizioni della Convezione, configurandosi come una barriera irragionevole e discriminatoria all'accesso culturale per le persone con disabilità. Questo è valido in particolar modo riguardo alle questioni sul copyright di versioni elettroniche di documenti per utenti ciechi e trascrizioni di tracce audio per utenti sordi. L'Articolo 30 promuove dunque il riconoscimento e il supporto di specifiche identità linguistiche e culturali delle persone con disabilità, tra cui prima di tutto la Lingua dei segni e la Cultura Sorda<sup>36</sup>. Infine l'Art. 30 ha un importante valore simbolico poiché smentisce la diffusa assunzione che arte e cultura abbiano un ruolo marginale all'interno delle

---

<sup>36</sup> Di cui si parlerà nel paragrafo 3.2.1.2 *Lingua dei segni e Cultura Sorda*

politiche di inclusione sociale delle persone disabili, aiutando in questo modo a sviluppare un prolifico dibattito intorno al tema dell'accessibilità culturale.

Data l'importanza primaria di questo strumento, che consente di combattere ogni discriminazione e violazione dei diritti umani delle persone disabili, il Parlamento italiano approva la Legge n. 18 del 3 marzo 2009<sup>37</sup> con cui autorizza il Presidente della Repubblica a ratificare la Convenzione e contemporaneamente emana l'ordine di esecuzione della suddetta. Con lo stesso provvedimento (art. 3), istituisce inoltre l'Osservatorio nazionale sulla condizione delle persone con disabilità, i cui obiettivi sono: (i) "promuovere l'attuazione della Convenzione e predisporre un programma di azione biennale per la promozione dei diritti e l'integrazione delle persone con disabilità"; (ii) "promuovere la raccolta di dati statistici che illustrino la condizione delle persone con disabilità, anche con riferimento alle diverse situazioni territoriali"; (iii) infine, "realizzare studi e ricerche che possano contribuire ad individuare aree prioritarie, verso cui indirizzare azioni e interventi". Si è già parlato dell'importanza che tale strumento riveste in relazione ai principi dell'accessibilità e dell'inclusione sociale e culturale. Adesso è importante sottolineare che la Convenzione intende come persone con disabilità gli individui con "minorazioni fisiche, mentali, intellettuali o sensoriali a lungo termine" la cui "piena ed effettiva partecipazione nella società su una base di eguaglianza con gli altri" può essere limitata dalla presenza di varie barriere. Viene quindi confermata l'idea che la disabilità sia definita dalla relazione tra la persona e l'ambiente circostante, che può essere più o meno accessibile e/o inclusivo. Punto di vista che peraltro l'OMS sostiene già da tempo poiché nel 2001, con la *Classificazione internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute* (ICF), aveva esteso il concetto di disabilità dal modello medico a quello psico-sociale, avviando una vera e propria rivoluzione concettuale. Tale documento afferma che la salute non riguarda le singole parti di una persona, ma l'individuo nel suo insieme, comprendendo l'aspetto

---

<sup>37</sup> Ratifica ed esecuzione della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, con Protocollo opzionale, fatta a New York il 13 dicembre 2006 e istituzione dell'Osservatorio nazionale sulla condizione delle persone con disabilità

biologico, personale e sociale in cui la persona vive: infatti la salute è indubbiamente condizionata dall'ambiente. La disabilità allora è definita dal rapporto tra le condizioni di salute e i fattori ambientali. In questo modo l'attenzione si concentra sulle possibilità di partecipazione negate o favorite dalle condizioni ambientali.

Il 26 Novembre 2009 la Convenzione UNCRPD è sottoscritta anche dall'attuale Unione Europea (allora Comunità Europea) e attualmente possiede uno stato quasi-costituzionale all'interno del sistema legale dell'Unione Europea, inferiore ai Trattati ma al di sopra delle leggi secondarie che devono essere sempre interpretate alla luce della Convenzione. Come conseguenza della sottoscrizione l'EU è chiamata ad implementare e rendere effettive le prescrizioni della suddetta Convenzione. Inoltre, sulla sia degli impegni sottoscritti tramite la Convenzione, l'Unione Europea appronta una *Strategia Europea sulla Disabilità* (European Disability Strategy EDS) 2010-2020 che non solo riconosce particolare importanza al concetto di disabilità nella sua accezione più vasta (accessibilità fisica, economica, informatica e naturalmente culturale), ma introduce esplicitamente una dimensione culturale riguardo alle politiche sulla disabilità [Ferri 2014].

Alla luce di queste considerazioni appare chiaro come il concetto di disabilità abbia subito un'evoluzione, arrivando ad essere sempre più diffusamente identificato come una costruzione sociale. A questa concezione contribuisce in modo determinante il modello elaborato nel Regno Unito.

### **3.1.2 Il modello del Regno Unito**

La nascita e lo sviluppo del Movimento per i diritti delle persone disabili avviene nel generale clima di contestazione degli anni Settanta e contribuisce in modo determinante al riconoscimento dei Disability Studies come disciplina accademica. Infatti, il Movimento per i diritti delle persone disabili sottolinea come a livello istituzionale la questione fosse sempre stata affrontata con modalità inadeguate, troppo spesso paragonabili a forme di oppressione, piuttosto che a misure per garantire equità, giustizia sociale e il rispetto dei diritti umani. Il Movimento elabora quindi il cosiddetto

“modello sociale della disabilità” che, diversamente dai precedenti approcci basati su diagnosi mediche individuali, non riconosce il nesso causale tra menomazione e disabilità. Questo non equivale a negare l’esistenza della menomazione, ma significa piuttosto che la disabilità (e gli svantaggi che ne derivano) non dipendono dai problemi fisici o mentali degli individui, ma piuttosto da un ingiusto atteggiamento della società, che limita le loro possibilità di partecipare alle attività sociali ed economiche su una base di equità rispetto al resto della popolazione. La questione naturalmente trova eco anche in ambito scolastico, poiché alcune associazioni di genitori cominciano a protestare contro la pratica dell’educazione speciale, che prevede classi o addirittura scuole separate per bambini disabili, spesso dichiarati tali basandosi su criteri medici ormai obsoleti. Questo clima di contestazione genera un fervente dibattito accademico riguardo alle questioni legate all’inclusione e all’esclusione, inizialmente applicate prevalentemente in ambito scolastico. La questione ruota intorno ai bisogni dei cosiddetti BES, bambini con Bisogni Educativi Speciali (dall’inglese SEN, Special Educational Needs), e al modo in cui dovrebbero essere educati, ovvero se sia meglio integrarli nelle scuole ordinarie o separarli nelle cosiddette scuole speciali. Per questo motivo la questione viene anche indicata come dibattito “integrazione/segregazione”. Una piccola cerchia di sociologi, tra cui L. Barton, cominciano allora a sostenere che non sia sufficiente affrontare il problema dal punto di vista educativo, poiché un insieme di fattori politici, sociali ed economici influiscono in modo determinante sulla condizione di inclusione o esclusione delle persone disabili. Il modello sociale della disabilità offre allora un valido supporto, non solo per il Movimento che l’ha elaborato come fondamento delle proprie rivendicazioni politiche, ma anche per tutti gli studiosi che intendano affrontare il problema in modo sistematico. Come si è in parte già detto, questo modello è basato sull’idea, molto semplice, che la disabilità non dipende da disfunzioni fisiche o mentali, ma esclusivamente dalla presenza di barriere che limitano l’accesso e la partecipazione delle persone disabili alla vita sociale. Dunque si dimostra fondamentale analizzare e comprendere a fondo il funzionamento di queste barriere e il modello sociale della disabilità rappresenta in questo senso un’essenziale strumento

analitico. Nel 1991 il *British Council of Disabled People*<sup>38</sup> lancia una campagna per sensibilizzare i legislatori e spingerli a rendere illegale ogni discriminazione nei confronti delle persone disabili. Da allora i criteri e il linguaggio utilizzati dal Movimento hanno assunto sempre più importanza, sia nelle pubblicazioni accademiche che in quelle governative, e il modello sociale della disabilità sembra essere ormai diffusamente riconosciuto a livello politico e istituzionale, nel Regno Unito come nel resto del mondo [Oliver e Barnes 2010]. Un recente rapporto stilato dall'Ufficio di Gabinetto di Governo Britannico afferma che la "disabilità deve essere distinta dalla menomazione e dall'infermità e va definita come uno svantaggio risultante da barriere che precludono all'individuo l'educazione, l'impiego, la vita indipendente e altre opportunità che gli permetterebbero una piena realizzazione personale". Questo atteggiamento è confermato anche a livello comunitario, come dimostra il Piano d'Azione europeo sulle *Pari opportunità per le persone con disabilità*: «L'Unione Europea considera inoltre la disabilità alla stregua di una costruzione sociale. Il modello sociale dell'Unione Europea per le persone con disabilità evidenzia le barriere ambientali presenti nella società che impediscono la piena partecipazione delle persone con disabilità alla società stessa. Tali barriere vanno rimosse [...]»<sup>39</sup>. Come già detto, la medesima concezione emerge in molti documenti emanati dalle Nazioni Unite, ad esempio nella revisione delle *Regole Standard per l'uguaglianza di opportunità delle persone con disabilità* pubblicata nel 2005 e nella già citata *Convezione ONU*<sup>40</sup> del 2006.

Infine il Governo della Catalogna con la Dichiarazione del 15 dicembre 2005, in occasione del giorno internazionale delle persone disabili, conferma un'analogha prospettiva specificando inoltre che «l'accesso all'educazione, al lavoro, alla partecipazione cittadina, all'informazione e alla comunicazione è chiave per una vera

---

<sup>38</sup> Consiglio che riunisce tutte le organizzazioni gestite o patrocinate da disabili, rinominato nel 2006 United Kingdom's Disabled People's Council

<sup>39</sup> Commissione delle Comunità Europee, 30 ottobre 2003

<sup>40</sup> Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità

*società inclusiva ed è chiave per la piena integrazione delle persone disabili [Giovinazzo 2006]».*

### **3.1.3 Disabilità e accessibilità: le misure attuate dal Consiglio d'Europa**

Come già discusso nel capitolo precedente, il Consiglio d'Europa è sempre stato impegnato dal punto di vista dell'accessibilità e dell'inclusione culturale. Questo atteggiamento naturalmente comprende anche le questioni legate all'accessibilità e all'inclusione culturale dei pubblici con esigenze specifiche e disabilità. Si è già avuto modo di sottolineare come la necessità di un metodo operativo che integri alla prospettiva culturale, quella sociale e sanitaria sia ormai riconosciuta e assodata a livello internazionale. Tuttavia non sembra che questo approccio integrato sia passato dalla teoria all'effettiva realizzazione pratica. Infatti, almeno a livello delle politiche europee, comunitarie e nazionali, i vari organi e dipartimenti tendono ancora ad affrontare il problema in modo indipendente, senza un'effettiva coordinazione con gli altri settori coinvolti. Questo accade per esempio al Consiglio d'Europa, dove due Direzioni Generali differenti si occupano delle questioni legate all'accessibilità e all'inclusione dei pubblici con disabilità.

La Direzione generale dell'educazione, cultura e patrimonio, sport e gioventù (DGIV) non ha ancora dedicato uno studio specifico alle esigenze culturali delle categorie con esigenze specifiche e disabilità. Nonostante ciò si possono rintracciare indicazioni ed affermazioni molto utili da vari studi che trattano la più generale questione dell'esclusione sociale. Ad esempio nelle conclusioni della conferenza *Diritti umani e politiche culturali in un'Europa in cambiamento*, organizzata dal Consiglio d'Europa nel 1993, viene sottolineato che *«la partecipazione in attività creative è un diritto essenziale di quelle persone che per disabilità o circostanze varie sono isolate dall'offerta artistica esistente, così come è accettato il fatto che le persone con disabilità costituiscono il 10% della popolazione europea»*. Di maggior interesse è però l'affermazione seguente: *«Il pubblico di persone disabili non cerca necessariamente un'offerta culturale "speciale"; piuttosto vorrebbe che l'offerta culturale "normale" venisse resa accessibile*

[...]». Il Consiglio d'Europa, ponendo enfasi sull'importanza di rendere accessibile l'offerta culturale ordinaria anche ai pubblici con disabilità, sembra decisamente orientato verso un approccio inclusivo. La stessa prospettiva emerge con evidenza nel già citato rapporto *In from the margins*<sup>41</sup> [1998] dove, nel capitolo "Liberati dalla disabilità", si afferma che «la partecipazione nell'attività creativa è un diritto di quelle persone isolate dall'offerta esistente per via della propria disabilità o a causa di circostanze particolari. Ciò non vuol necessariamente dire che debba esistere un'offerta "speciale" ma, piuttosto, che si renda veramente accessibile l'offerta "normale"». Infine si ricorda l'essenziale contributo fornito dalla Convenzione di Faro del 2005 (*Convenzione quadro sul valore del patrimonio culturale per la società*) al tema dell'accessibilità al patrimonio culturale. La Convenzione infatti stabilisce che «ogni persona ha il diritto di accesso al patrimonio culturale» e gli Stati parte della Convenzione devono avviare «iniziative per migliorare l'accesso al patrimonio, specialmente tra i giovani e gli svantaggiati [...]»<sup>42</sup>.

La Direzione Generale della coesione sociale (DGIII) invece, si occupa principalmente della promozione dei diritti delle persone disabili e di garantire loro una piena partecipazione nella società. In alcuni casi, ovviamente, questo ha significato trattare questioni legate all'accessibilità, alla partecipazione e all'inclusione culturale. Nel 1992 l'Assemblea Parlamentare sulle politiche di riabilitazione per disabili, con la *Raccomandazione 1185*, esorta i governi a «garantire il riconoscimento e l'esercizio attivo di tutti i diritti civili, politici, sociali, economici e culturali (delle persone disabili)». Nello stesso anno viene pubblicata la *Raccomandazione R(92)6* del Comitato dei Ministri agli Stati Membri, riguardo una politica coerente per persone disabili. La raccomandazione include un'Appendice dove sono stabiliti alcuni principi generali, come quello di offrire alle persone disabili la possibilità di «assumere un ruolo pieno nella società e di prendere parte alle attività economiche, sociali, di svago, ricreative e culturali». Infine la sezione VIII è interamente dedicata alla questione dell'integrazione

---

<sup>41</sup> Cfr. nota 24

<sup>42</sup> art. 12

sociale e contiene alcune indicazioni specifiche su come implementare l'accessibilità alle attività di svago e culturali. In particolare si esortano gli Stati a pubblicare linee guida per offrire maggiori possibilità alle persone disabili, ad esempio tramite l'utilizzo dell'audio descrizione, di modelli e mappe tattili, ecc. Nel 1996 la *Carta sociale europea* viene rivista includendo, tra le altre cose, il diritto all'indipendenza, all'integrazione e alla partecipazione sociale dei disabili tramite l'applicazione di misure per «*eliminare le barriere comunicative e [...] favorire l'accesso al trasporto, all'abitazione e alle attività culturali*». La *Risoluzione ResAp* del 2001 invece, riguarda l'utilizzo delle ICT come strumento utile per favorire l'integrazione di determinate categorie di pubblico e contribuire all'abbattimento di certe barriere che ostacolano la partecipazione culturale. L'Assemblea Parlamentare emana la *Raccomandazione 1592 (2003)* con cui si stabiliscono misure in supporto di una totale inclusione sociale delle persone disabili garantendo «*l'accesso ugualitario ai diritti politici, sociali, economici e culturali*». Nel 2006 il Consiglio d'Europa adotta inoltre il *Piano d'azione per persone disabili 2006-2015*<sup>43</sup>, che comprende quindici linee d'azione tra cui la "partecipazione alla vita politica, pubblica e culturale, l'educazione, l'informazione e la comunicazione, l'occupazione, l'accessibilità dell'ambiente edificato e dei trasporti". Il punto 2, in particolare, è interamente dedicato alla *Partecipazione nella vita culturale*.

Infine un'importante indicazione si trova nella *Carta urbana europea* emanata dal CLRAE (Congress of Local and Regional Authorities of Europe) nel 1992, che definisce i diritti dei cittadini nelle città europee. La carta include un capitolo che tratta le problematiche delle "persone svantaggiate e disabili", dove si specifica che «*le politiche [...] dovrebbero essere orientate a integrare e non a proteggere*», sottolineando ancora una volta la necessità di pratiche che tendendo ad includere queste categorie, piuttosto che a rendere accessibili servizi e attività dedicati esclusivamente a loro.

---

<sup>43</sup> Consultabile al link [https://search.coe.int/cm/Pages/result\\_details.aspx?ObjectID=09000016805af657](https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectID=09000016805af657)

### 3.2 Questione di barriere

Poiché lo scopo di questa ricerca è analizzare nello specifico alcuni esempi di pratiche legate all'accessibilità e all'inclusione museale dei pubblici con esigenze specifiche e disabilità, è necessario premettere alcune informazioni essenziali al fine di comprendere quali siano le esigenze di fruizione in rapporto ai differenti tipi di disabilità.

L'indagine è focalizzata su iniziative e progetti mirati a rendere i contenuti museali accessibili ed inclusivi mediante l'abbattimento di barriere percettive e cognitive. Verranno dunque analizzate pratiche legate al contesto delle disabilità sensoriali e psichico-cognitive. Tuttavia è indispensabile fare qualche precisazione iniziale anche sul tema delle barriere architettoniche, generalmente associate alla disabilità motoria.

Numerose dichiarazioni e normative, a livello nazionale e internazionale, trattano le problematiche relative alle barriere architettoniche, dettando regole e standard più o meno efficaci per l'abbattimento di questi ostacoli<sup>44</sup>. Tra queste si ricordano in particolare le *Linee Guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi d'interesse culturale*, emanate dal Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e adottate con decreto ministeriale nel marzo del 2008.

A partire dagli anni Ottanta numerosi studi hanno indagato il concetto di disabilità generando diversi modelli interpretativi, differenti soprattutto per quanto riguarda le implicazioni sociali attribuite alla condizione di disabilità. Come si è già detto in precedenza, i programmi e le politiche di sviluppo hanno lo scopo di incrementare il livello di partecipazione delle categorie marginalizzate favorendone in questo modo l'empowerment. Considerando prima di tutto le varie modalità di interazione tra la persona e un dato contesto invalidante o stimolante, esiste un'ampia letteratura che spiega come e perché la partecipazione sociale rivesta un ruolo fondamentale per le persone con disabilità. Alcuni dei principali modelli utilizzati in questo ambito di studi sono il modello medico o individuale, il modello sociale, il modello ICF<sup>45</sup> e il modello

---

<sup>44</sup> Per un riassunto sulla vigente normativa italiana si rimanda a Agostiano 2015. Dal punto di vista internazionale e comunitario si rimanda alle già citate Convenzione ONU (2006), e Classificazione ICF dell'OMS (2001) e alle varie Dichiarazioni del Consiglio d'Europa.

<sup>45</sup> Classificazione internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute cfr. p. 62

delle *capabilities*. Da questi modelli derivano policy spesso differenti, se non evidentemente contrastanti, poiché diversi sono «il quadro concettuale impiegato per l'identificazione di ciò che la disabilità comporta e il modo in cui vengono concepite le misurazioni [Biggeri e Bellanca 2011]». Nelle pagine precedenti si è già avuto modo di spiegare brevemente i primi tre modelli, per questo si passerà a riassumere il framework concettuale derivato dal modello della *capability*, *Capability Approach*, teorizzato nei primi anni Ottanta dall'economista premio Nobel Amartya Sen<sup>46</sup>. In questo modello «le risorse, come il reddito e i beni, [...] sono considerate mezzi per generare funzionamenti (ovvero i risultati raggiunti) e *capability* (ovvero le libertà di conseguire tali risultati). L'insieme delle *capabilities* o *capability set* è composto dall'insieme di opportunità/capacità della persona. L'idea che sta alla base dell'approccio delle *capabilities* è che gli assetti sociali dovrebbero tendere ad espandere le *capabilities* delle persone, ossia la loro libertà di promuovere o raggiungere i *beings, doings* e *becomings* a cui essi stessi danno valore [Biggeri e Bellanca 2011]». Lo sviluppo è concepito allora come un processo di progressivo sviluppo delle opportunità e possibilità di scelta per ogni individuo. Focalizzando l'attenzione sulla libertà l'approccio permette di valutare in modo più esatto quali sono gli elementi effettivamente più importanti per le persone. Ma soprattutto il *Capability Approach* rimette in discussione la relazione tra individuo e contesto sociale poiché ammette che la diversità tra le persone è pervasiva: «una persona con disabilità ha bisogni particolari e richiede pertanto più risorse per evitare una vita in povertà. [...] Tali disparità nelle caratteristiche personali e nelle circostanze non sono solo casi eccezionali, [...] al contrario si riferiscono sia a disparità nelle caratteristiche personali come il genere, l'età e la propensione alle malattie, sia a fattori sociali, quali l'ambiente epidemiologico circostante e altre determinanti ambientali che influenzano la conversione delle risorse personali nella libertà di condurre vite senza deprivazioni inaccettabili [Sen 1994]». L'approccio di Sen non perpetua la segregazione delle categorie svantaggiate «e guarda alle condizioni di vulnerabilità come ad un

---

<sup>46</sup> Per approfondire il confronto tra i vari modelli e l'applicazione del *Capability Approach* al contesto della disabilità si rimanda a Biggeri e Bellanca, 2011.

fenomeno multidimensionale e dinamico, che implica diversi tipi di limitazioni alla *capability* di ciascuno per raggiungere i vari functionings a cui il soggetto in condizioni di vulnerabilità assegna valore [Biggeri e Bellanca 2011]». In sintesi il *capability approach* considera le caratteristiche specifiche contesto sociale e i bisogni dell'individuo, senza per questo relegare la situazione entro i confini di un'etichetta stabilita a priori.

Tale approccio è stato successivamente preso in considerazione da molti studiosi nel contesto di diverse discipline, analizzando ad esempio gli aspetti etico-normativi, metodologici e di misurazione empirica, oltre che le implicazioni di politica pubblica che da esso possono derivare (particolarmente rilevante il contributo di Martha Nussbaum, filosofa politica dell'Università di Chicago).

Dunque il focus del dibattito sembra essersi sempre più spostato dalla disabilità dell'individuo alle «*caratteristiche dell'ambiente, che possono configurarsi come barriere, generando quindi l'handicap, o, viceversa, possono presentare quei meccanismi di facilitazione che annullano le limitazioni e favoriscono la piena partecipazione sociale* [Agostiano 2015]». Dal punto di vista delle barriere architettoniche è giusto allora considerare anche altri tipi di disabilità legate a condizioni transitorie di incapacità e difficoltà, come la gravidanza, la temporanea immobilizzazione di un arto ma anche le più semplici difficoltà causate da pesanti porte battenti o dalla necessità di muoversi comodamente e usufruire dell'ambiente con passeggini e ausili vari. In sintesi tutti gli interventi, i programmi e le iniziative devono essere sviluppati considerando i bisogni e le necessità del maggior numero possibile di persone, siano esse "abili" o "disabili". Per affrontare il tema delle barriere architettoniche è necessario considerare le tematiche legate ai concetti di *Universal Design*, *Inclusive Design* e *Design for All* (DfA), già brevemente accennate nel capitolo precedente. Negli ultimi anni si tende a privilegiare l'approccio inclusivo del Dfa, che intende sopperire «alle carenze del progetto "standard" e ai limiti del progetto "speciale" [Steffan 2015]». Secondo questo approccio ogni contesto ambientale progettato può configurarsi come barriera o come facilitatore. Gli strumenti innovativi forniti dall'ICF rappresentano un grande passo in avanti in questo senso: la precisa

classificazione dei fattori ambientali contenuta nel documento, infatti, permette di identificare barriere e facilitatori misurando la differenza tra *capacity* e *performance* del soggetto nell'eseguire azioni e compiti della vita di ogni giorno. Se le *capacity* superano la *performance* è evidente che le abilità del soggetto sono ostacolate o limitate da alcuni fattori ambientali. L'handicap si configura così come una conseguenza dello scontro tra le capacità funzionali della persona e le caratteristiche dell'ambiente progettato o del contesto sociale. La progettazione ambientale deve essere quindi «finalizzata a limitare le situazioni di svantaggio, disagio o impossibilità di esercitare scelte libere e autonome. [...] La dimensione inclusiva nella progettazione è perseguibile attraverso l'applicazione dei principi dell'Universal Design ed è raggiungibile, avendo come riferimento l'utenza ampliata come possibile fruitore del progetto. Ciò implica una nuova etica della conoscenza, che deve riguardare non solamente modelli standardizzati di utenti di riferimento ma tutti gli utenti nella loro eterogenea complessità [Gandolfi 2008]».

Un'altra considerazione riguarda la consuetudine, abbastanza diffusa, di distinguere tra accessibilità fisica al "*contenitore*" (in questo caso l'edificio museale) e accessibilità ai *contenuti*, in questo caso alle collezioni museali e ai significati simbolici delle mostre e delle varie attività didattiche. Mentre la prima riguarda principalmente, ma non esclusivamente, il tema delle barriere architettoniche e percettive, la seconda prevede una prospettiva molto più ampia che, seppur prevalentemente legata al contesto delle disabilità sensoriali e psichico-cognitive, comprende argomenti e riflessioni potenzialmente applicabili alla maggioranza degli utenti.

Le barriere architettoniche comportano infine una serie di problematiche anche nell'ambito delle disabilità sensoriali, psichico-cognitive e più in generale delle categorie che richiedono maggiori attenzioni, come bambini e anziani. Si vedrà che ostacoli sospesi, scale a giorno e altri espedienti espositivi ed architettonici, sicuramente suggestivi ma forse poco ragionati in termini di fruibilità degli spazi, possono rappresentare un pericolo per tutti, oltre che naturalmente per i ciechi e gli

ipovedenti. Infatti, ai sensi dell'art. 1 D.P.R. 503/96 e dell'art. 2 punto A D.M. 236/89, ripresi in seguito anche dal D.M. 28/2008<sup>47</sup>, si definiscono barriere architettoniche:

- *gli ostacoli fisici che sono fonte di disagio per la mobilità di chiunque ed in particolare di coloro che, per qualsiasi causa, hanno una capacità motoria ridotta o impedita in forma permanente o temporanea;*
- *gli ostacoli che limitano o impediscono a chiunque la comoda e sicura utilizzazione di parti, attrezzature o componenti;*
- *la mancanza di accorgimenti e segnalazioni che permettono l'orientamento e la riconoscibilità dei luoghi e delle fonti di pericolo per chiunque e in particolare per i non vedenti, per gli ipovedenti e per i sordi.*

Questa definizione assume una valenza particolare poiché è la prima occasione in cui ci si riferisce esplicitamente alle esigenze dei disabili sensoriali. Inoltre viene sottolineato come la rimozione delle barriere architettoniche sia importante non solo perché agevola la fruizione degli spazi da parte dei disabili, ma anche perché semplifica e migliora l'esperienza di visita di chiunque. La normativa comprende quindi nell'ambito delle barriere architettoniche anche le barriere percettive; tuttavia è importante sottolineare che esiste una distinzione tra barriera percettiva in senso fisico, ossia qualcosa che impedisce di muoversi ed orientarsi nello spazio, e barriera percettiva intesa come un ostacolo che, per varie ragioni, impedisce la comprensione dei contenuti culturali.

### **3.2.1 Disabilità sensoriali**

Le disabilità sensoriali comprendono tutte le categorie di deficit legati ai due sensi principali, ossia la vista e l'udito. Nell'ambito specifico di questa ricerca, si considerano soprattutto i problemi specifici che queste disabilità comportano in termini di accessibilità al "contenitore museale" e di accessibilità ed inclusione rispetto ai contenuti dei programmi espositivi e delle attività didattiche museali.

---

<sup>47</sup> Linee Guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse culturale

### 3.2.1.1 Ciechi e ipovedenti

Le disabilità sensoriali visive comprendono vari tipi di patologie congenite o acquisite che, comportando una perdita totale della funzione visiva, non lasciano alcun residuo ottico, o al massimo esclusivamente la percezione della luce. Inoltre si considerano disabilità visive tutte quelle forme di minorazione, congenita o acquisita e non correggibile, che pur compromettendo la funzione visiva in modo molto significativo, lasciano un residuo ottico tale da consentire la parziale autonomia dell'individuo che ne soffre. Recenti sondaggi statistici<sup>48</sup> stimano che in Italia il numero degli ipovedenti sia nettamente superiore a quello dei non vedenti e che sia destinato a crescere ulteriormente<sup>49</sup> in relazione al progressivo invecchiamento della popolazione [Baracco 2015]. Per conoscere nel dettaglio i diversi gradi di disabilità, si rimanda alla Legge italiana 138/2001, che regola la classificazione delle minorazioni visive. Qui ci si limita a notare che le patologie legate all'ipovisione sono numerose e soprattutto molto diverse le une dalle altre, comportando un residuo visivo solo centrale (visione tubolare) o solo periferico, una visione sfuocata o a chiazze, cecità notturna o abbagliamento, con conseguenti difficoltà molto differenti a svolgere le normali attività della vita quotidiana. L'unico elemento che sembra accumunare tutte queste patologie è l'apparente invisibilità della condizione di ipovedente: se infatti i ciechi sono generalmente riconoscibili da alcune caratteristiche distintive come il bastone bianco, il cane guida o l'accompagnatore, gli ipovedenti non si distinguono facilmente e per questo è molto difficile comprendere le loro difficoltà.

Tenendo in considerazione ciò che è stato premesso, si può dedurre che per garantire l'accessibilità dell'offerta museale ai disabili visivi è necessario considerare vari fattori di criticità, cercando di operare contemporaneamente su diversi livelli. L. Baracco [2015] suggerisce quattro ambiti specifici, ossia (i) accessibilità fisica all'edificio (come arrivare) (ii) e dell'edificio (come accedere e fruirne gli spazi), (iii) accessibilità delle collezioni museali (iv) e delle informazioni. Per agire sinergicamente su tutti questi fronti è

---

<sup>48</sup> Agenzia Nazionale Prevenzione Cecità

<sup>49</sup> La stessa Agenzia prevede un incremento degli ipovedenti pari al 12% circa su base annuale

necessario un approccio multilaterale che coinvolga figure professionali con responsabilità e competenze molto diverse, appartenenti al settore istituzionale, amministrativo, tecnico, scientifico, accademico, artistico ecc.

Ad esempio, la valutazione degli interventi necessari per garantire l'accessibilità all'edificio museale è competenza pubblica, poiché si tratta di verificare che siano disponibili mezzi pubblici per arrivare alla struttura e che le fermate in prossimità del museo siano dotate di tutti gli accorgimenti necessari perché il disabile visivo possa raggiungere l'ingresso dell'edificio in sicurezza e possibilmente in modo indipendente. Inoltre è fondamentale comunicare adeguatamente (tramite segnaletica leggibile e pavimentazione podo-tattile) dove si trova l'ingresso e, nel caso in cui sia necessario attraversare la strada o evitare qualche ostacolo, quali sono i percorsi per accedere all'edificio in sicurezza.

Il secondo ambito riguarda invece l'accessibilità dell'edificio, ossia la presenza o meno di barriere architettoniche e/o percettive all'interno del museo. Vanno considerate prima di tutto le fonti di pericolo come scalinate, scalini, dislivelli anche minimi, ostacoli sospesi, espositori e pannelli isolati, ma anche le pareti vetrate non adeguatamente segnalate e le pareti a specchio. Inoltre è fondamentale agevolare il più possibile l'orientamento all'interno dei vari spazi museali, permettendo così a chiunque di trovare in autonomia i principali servizi e di comprendere la disposizione degli ambienti espositivi. Queste informazioni sono ancora più importanti per chi soffre di disabilità visiva, poiché gli è impossibile adottare «*l'approccio cognitivo di sintesi (dello spazio)*» che solo la vista permette [Baracco 2015]. In questo senso è importante predisporre linee guida e percorsi podo-tattili permanenti o da sovrapporre alla pavimentazione (in modo che rimangano reversibili o modificabili in caso di necessità), mappe per l'orientamento visivo-tattili semplici e intuitive, accompagnate da testi in braille o audio descrizioni, indispensabili per guidare l'esplorazione tattile. Infine va prestata molta attenzione alla segnaletica, che dev'essere «*leggibile, chiara, sufficiente ma non*

*ridondante. [...] strutturata per livelli funzionali diversi<sup>50</sup>, individualmente riconoscibili [...], ma anche strettamente coordinati tra loro, in un'unica identità progettuale [Baracco 2015]».*

Per quanto riguarda l'accessibilità delle collezioni, non si tratta solo di garantire che gli spazi museali siano fruibili in sicurezza e autonomia (almeno parziale), ma anche di agevolare la comprensione del significato di mostre, programmi e attività museali. Rendere accessibili i contenuti culturali implica un processo sicuramente lungo e complesso, che richiede il coinvolgimento di varie figure professionali tra cui storici dell'arte, curatori, conservatori, educatori, manager, funzionari amministrativi, tecnici e così via. L'obiettivo è quello di selezionare dei contenuti ritenuti particolarmente significativi che siano comunicabili anche al pubblico con disabilità visive, accettando il fatto che, nella maggior parte dei casi, non è possibile rendere accessibile l'intera collezione museale. Non va tralasciato che molto spesso, soprattutto in Italia, l'edificio museale presenta valenze monumentali o architettoniche. In questi casi è giusto cercare di comunicare anche il contenitore, oltre al contenuto: modelli tridimensionali, mappe e disegni visivo-tattili rappresentano degli strumenti molto efficaci e stimolanti, che le persone non vedenti apprezzano particolarmente. Riguardo la comunicazione dei contenuti culturali, che per i ciechi prevede inevitabilmente la componente tattile, è sicuramente da preferire, qualora sia possibile, l'approccio diretto all'opera originale. Nel caso in cui la percezione tattile delle opere originali non possa essere consentita per valide ragioni di tutela e conservazione, è possibile realizzare delle riproduzioni fedelissime tramite molteplici tecniche: dalle più tradizionali, come il calco in gesso, a quelle innovative, ad esempio la stampa 3D. La riproduzione tattile è invece necessaria a priori quando si considerano quadri e opere tendenzialmente bidimensionali, poiché non solo toccarle sarebbe veramente rischioso per l'integrità della superficie pittorica, ma non produrrebbe alcun tipo di dato cognitivo utile a comprendere il soggetto rappresentato. È quindi molto importante riuscire ad offrire un percorso tattile che

---

<sup>50</sup> Segnaletica informativa o di orientamento, segnaletica direzionale, segnaletica identificativa, segnaletica di sicurezza. Per approfondimenti cfr. Baracco 2015.

comprenda vari elementi della collezione e persino alcuni dettagli architettonici di particolare rilievo, nel caso si tratti di un edificio storico. Selezionare contenuti museali che da un lato siano significativi e dall'altro tali da poter essere esplorati tattilmente, significa aver considerato con attenzione le varie problematiche legate alla conservazione e alla tutela del patrimonio culturale ma, soprattutto, presuppone l'aver accettato *«che la fruizione è un diritto per tutti e non soltanto una graziosa concessione»*. Tale riflessione comporta il superamento dell'anacronistica equivalenza tra arte e visione, che conduce a percepire i musei come luoghi fatti esclusivamente per guardare, poiché *«usare le mani è sempre sconveniente e segno di cattiva educazione [Grassini 2017]»*. Tra i cinque sensi, la vista e il tatto sono gli unici due che permettono di analizzare la morfologia di un oggetto; dunque il tatto non solo può sostituire la vista nella percezione della forma, ma è in grado di cogliere alcune qualità che la vista non ha modo di discriminare. Il dato tattile, infatti, è indispensabile per una conoscenza concreta e completa della realtà. Eppure, la caratteristica principale del tatto è quella di essere in grado di azzerare le distanze: toccare vuol dire entrare in un rapporto intimo, vicino, affettivo, non solo con le persone e gli animali, ma anche con gli oggetti. *«La vista non riesce a trovare questo risultato [...] e al guardare segue l'accarezzare, come completamento di un atto che è insieme conoscenza ed amore. L'arte non può sottrarsi a questa regola e tutti i divieti accompagnati nei musei da transenne, vetrine, segnali d'allarme, non riescono spesso a vincere l'irresistibile impulso del visitatore, non solo dei ciechi, a completare ed integrare il suo rapporto con l'opera d'arte con un contatto fisico. [...] questa la più evidente confutazione del principio che vuole l'esperienza estetica come un fatto esclusivamente visivo [Grassini 2017]»*. Dunque, oltre al valore che il tatto assume dal punto di vista cognitivo, è necessario considerare una rilevanza estetica altrettanto considerevole. Per questo motivo è preferibile consentire e promuovere l'esplorazione tattile, laddove possibile, da parte di tutti i visitatori.

Massima attenzione va infine prestata all'accessibilità dei contenuti informativi. La reperibilità di informazioni costantemente aggiornate, esaurienti e attendibili è infatti fondamentale perché consente di prepararsi alla visita da casa, programmando gli spostamenti secondo le varie esigenze e predisponendo l'itinerario più comodo per

raggiungere il museo. Da questo punto di vista il sito web, se progettato adeguatamente<sup>51</sup>, riveste un'importanza fondamentale, consentendo alle persone con disabilità visiva di *“accedere agevolmente a tutti i contenuti grazie alle tecnologie assistive più idonee”*, come lo Screen Reader, il software ingrandente, la modalità ad alto contrasto ed altre. Il sito web deve contenere informazioni chiare e aggiornate riguardo alla logistica, ai servizi, agli orari di visite guidate e attività didattiche, nonché schede informative sulle singole opere e sulle possibili modalità di fruizione (se cioè siano disponibili riproduzioni tattili, didascalie in braille, audio descrizione accessibile tramite QRcode o sensori di prossimità quali l'NFC, visite guidate o video guide in lingua dei segni ecc.). È inoltre importante che le schede didattiche, ma anche le mappe del museo e dei vari percorsi di visita, siano scaricabili in vari formati in modo che i visitatori possano arrivare al museo preparati e informati. Inoltre questi materiali rappresentano un valido *«strumento per richiamare e consolidare il ricordo dell'esperienza avuta e delle opere fruite al pari del catalogo di una mostra [Baracco 2015]»*. Dunque è importante progettare con estrema attenzione qualsiasi strumento comunicativo (dépliant informativi, mappe, didascalie, testi che accompagnano le esposizioni, schede didattiche ecc.), assicurandosi che il testo sia graficamente chiaro e utilizzi un linguaggio preciso e scorrevole, possibilmente rispondente ai principi dell'*easy to read* che, come si vedrà, non facilita esclusivamente gli ipovedenti, ma anche i sordi che non abbiano estrema padronanza della lingua scritta, gli anziani, i bambini e in definitiva chiunque.

### 3.2.1.2 Lingua dei Segni e Cultura Sorda

Se il tatto rappresenta il principale mezzo percettivo e cognitivo per i ciechi, la vista lo è per i sordi. Infatti le persone sorde dispongono di varie modalità di comunicazione linguistica basate sulla visione, che utilizzano *«a volte in modo esclusivo, altre in modo promiscuo, modificando il loro comportamento relazionale in base al contesto,*

---

<sup>51</sup> Struttura e grafica web devono rispettare le indicazioni della “Legge Stanca” relativa alle *Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici* del 9 gennaio 2004

*all'interlocutore e alla loro storia educativa e riabilitativa. Abituati alla difficoltà di comunicare, molto spesso finiscono con l'essere migliori comunicatori di noi [Dolza 2015]».* Da queste parole di E. Dolza, dell'Istituto dei Sordi di Torino, emerge una questione fondamentale, ossia che non è poi così scontato associare la sordità al contesto delle disabilità. Le persone sorde infatti utilizzano una vasta gamma di strumenti linguistici e comunicativi, sviluppati in parte autonomamente e in parte induttivamente, che molto spesso permette loro di sopperire egregiamente alla mancanza dell'udito, riducendo al minimo le difficoltà che derivano dalla condizione di minorazione uditiva. Per questo motivo, dopo attenta riflessione, qui si è deciso di enfatizzare la questione linguistica e culturale, facendo riferimenti contestuali riguardo alle conseguenze che la sordità comporta dal punto di vista cognitivo e agli strumenti necessari per agevolare l'accessibilità ai contenuti culturali e l'inclusione del pubblico sordo.

Prima di tutto è necessario smentire la diffusa convinzione che tutti i sordi sono in grado di leggere e scrivere senza alcuno sforzo supplementare: dopotutto sembrerebbe che queste due attività che si compiono in silenzio e, anzi, ne giovano non dipendano affatto dall'udito. Eppure questo è solo parzialmente vero. I sordi infatti possono apprendere la lingua italiana unicamente attraverso un lungo processo di insegnamento formale guidato da logopedisti e da altre figure di supporto in campo sanitario ed educativo (medico foniatra, audiologo, neuropsichiatra infantile, audiometrista, insegnanti, educatori ecc.). Tale processo è generalmente coadiuvato dall'utilizzo di protesi acustiche ma soprattutto dai precoci impianti cocleari, che si ritengono molto più efficaci se presenti dalla primissima infanzia, poiché l'immediata esposizione alla lingua orale, consentendo di apprendere in modo più spontaneo e meno faticoso, favorisce lo sviluppo di competenze linguistiche sicuramente superiori. Se per varie ragioni, cui si accennerà più avanti, il bambino non dispone dell'impianto cocleare e può contare solo sulle protesi acustiche, gli input linguistici saranno ovviamente minori e l'apprendimento della lingua nazionale potrà avvenire soltanto tramite un processo di insegnamento formale, che comporta impegno e fatica da parte del discente. La lingua verrà così appresa con modalità molto simili a quelle utilizzate dagli udenti per imparare

scolasticamente una lingua straniera, senza cioè essere perennemente immersi nel contesto linguistico che si sta studiando. Ma questo è solo uno dei motivi per cui talvolta i sordi hanno una conoscenza parziale della lingua verbale. Un altro fattore critico è il tempo: Lenneberg [1967] afferma che esiste un periodo critico per l'apprendimento della lingua e che tale periodo può essere immaginato come una finestra che si chiude oltre una certa soglia, che egli pone verso i dodici anni. Studi più recenti sostengono invece che per raggiungere una padronanza linguistica "simil-nativa" il bambino deve essere esposto alla lingua entro i sei-sette anni, meglio se prima. Minori input linguistici e apprendimento formale invece che acquisizione spontanea, avvenuto magari con una tempistica ritardata, possono comportare varie criticità nella lingua orale e scritta dei sordi, sia per quanto riguarda la comprensibilità del loro linguaggio che le loro capacità di comprensione. Quest'ultima è sicuramente facilitata dalla lettura labiale, per chi la sa praticare, che tuttavia è un'attività molto faticosa e richiede un notevole sforzo, concentrazione costante e soprattutto alcuni aspetti logistici come la vicinanza, il contatto visivo, le giuste condizioni di illuminazione e così via. Dunque la comprensione di un testo scritto, ad esempio un pannello informativo all'interno di un museo, può rappresentare un serio ostacolo cognitivo per un sordo che non abbia assoluta padronanza della lingua nazionale, come del resto accadrebbe a qualsiasi turista udente in un paese straniero. La lingua verbale, per quanto utile, rimane una forma di comunicazione molto limitante, innaturale e soprattutto faticosa per i sordi, che tuttavia possono disporre di numerosi altri mezzi comunicativi. Ad esempio la dattilologia che, insieme all'Italiano Segnato e all'Italiano Segnato Esatto, rappresentano strumenti linguistici "di supporto", nel senso che il primo agisce come completamento della Lingua dei Segni Italiana e gli altri due sono prevalentemente utilizzati come strumenti educativi, per mostrare al bambino sordo la struttura della lingua italiana sfruttando però un codice visivo a lui più familiare. La dattilologia, funzionando come uno spelling, è a tutti gli effetti un alfabeto manuale dove ad ogni forma della mano corrisponde un grafema. L'alfabeto dattilologico è all'incirca universale, anche se per alcune lettere esistono delle leggere varianti, ed è stato formalmente riconosciuto in occasione del Congresso Internazionale dei Sordi di Roma nel 1951. Tuttavia la dattilologia non è una

forma di comunicazione molto comoda poiché, come lo spelling, comporta una certa lentezza esecutiva. Per questo motivo viene essenzialmente utilizzata per segnare nomi e cognomi, nel caso in cui la comunità sorda non abbia elaborato un segno-nome, vocaboli stranieri, neologismi ed altre parole di cui ancora non esiste il corrispettivo in Lingua dei Segni. L'Italiano Segnato e l'Italiano Segnato Esatto, invece, non vanno confusi con la Lingua dei Segni Italiana. Infatti, anche se a prima vista potrebbero sembrare forme di comunicazione molto simili, i primi due rappresentano esclusivamente una mera traduzione letterale dell'italiano. Nell'Italiano Segnato però non sono riportati gli articoli, le preposizioni e le desinenze morfologiche che, quando vengono espresse, producono l'Italiano Segnato Esatto. Quest'ultimo nasce nel 1991 quando tre logopediste italiane iniziano a insegnare ai loro pazienti, tramite la dattilologia, anche gli elementi grammaticali che mancano nell'Italiano Segnato, allo scopo di mostrare visivamente la precisa struttura della frase italiana, «*anche in quelle parti fonologicamente deboli, ma tanto importanti per utilizzare correttamente la nostra lingua* [Dolza 2015]». La Lingua dei Segni invece possiede tutte le caratteristiche strutturali e sociali che la definiscono come una vera e propria lingua. Infatti è utilizzata come lingua madre da una comunità culturale, che tuttavia non coincide con la totalità delle persone sorde. Come tutte le lingue evolve nel tempo e differisce rispetto ai contesti geografici: non è quindi una lingua universale poiché quasi ogni nazione utilizza la propria Lingua dei Segni. Non solo, ogni comunità sorda nel tempo ha elaborato la propria variante che si potrebbe definire "locale", alla pari di un dialetto regionale. Una curiosità riguarda il fatto che in alcune città italiane è possibile notare una leggera differenza tra la Lingua dei segni utilizzata dagli uomini e quella utilizzata dalle donne, soprattutto tra le persone anziane: questo perché generalmente gli Istituti per Sordi erano retti da ordini religiosi che separavano gli ospiti in sezioni maschili e femminili non comunicanti. Emerge così una fondamentale caratteristica della Lingua dei Segni, ovvero il suo configurarsi in stretta relazione con la comunità che la pratica, producendo una molteplicità di varianti della stessa lingua che contraddistinguono i vari nuclei sociali corrispondenti ai centri ENS (Ente Nazionale Sordi) locali e ad altre strutture associative. La lingua dei segni possiede varianti di quartiere e addirittura familiari, poiché ogni

famiglia elabora la propria versione di alcune parole e soprattutto dei nomi, ad esempio di programmi tv, personaggi pubblici, attività particolari, come del resto fa qualsiasi famiglia. Dunque non esiste affatto una Lingua dei Segni universale e l'unico tentativo in questo senso, avvenuto durante il Congresso del WFD (World Federation of Deaf) nel 1951 con la proposta del Gestuno, è rimasto quasi del tutto inutilizzato, come è accaduto per l'Esperanto. A livello internazionale l'American Sign Language (ALS) svolge lo stesso ruolo dell'inglese per le lingue verbali ed è a tutti gli effetti la Lingua dei Segni più importante, per diffusione e prestigio. Il fatto che l'unica università per sordi del mondo, la Gallaudet University di Washington, sia sorta negli Stati Uniti ha contribuito in larga parte alla diffusione internazionale dell'ASL, poiché questa istituzione rappresenta anche un centro di ricerca che produce le pubblicazioni più interessanti e prestigiose riguardo alla linguistica delle varie Lingue dei Segni. Per molto tempo si è creduto *«che le Lingue dei Segni non possedessero una grammatica, cioè una propria morfologia né una sintassi rigorosa, pregiudizio rinforzato probabilmente [...] dal fatto di non utilizzare articoli e preposizioni, dall'apparente difficoltà di distinguere i nomi dai verbi e perché l'ordine delle frasi sembra essere relativamente libero [Dolza 2015]»*. Eppure tutte queste caratteristiche derivano esclusivamente dal fatto che la Lingua dei Segni ha una grammatica molto diversa e, per quanto riguarda l'italiano, molto distante da quella delle lingue neolatine. L'attività di ricerca in questo senso è iniziata nei primi anni Sessanta, quando William Stokoe [1960], un linguista americano, dimostra che le Lingue dei Segni possiedono una struttura grammaticale fondamentalmente equiparabile a quella di qualsiasi lingua vocale, poiché ai fonemi corrispondono i cheremi, che assumono significato solo se composti in segni, l'equivalente delle parole, la cui combinazione attraverso una sintassi forma le frasi. Il primo manuale di Lingua dei Segni italiana ad opera della linguista V. Volterra, invece, è pubblicato nel 1981, più di vent'anni dopo rispetto al corrispettivo americano. Riguardo alla questione linguistica, in conclusione, è utile sottolineare che la comunità sorda presta molta attenzione al corretto utilizzo dei termini; è importante allora utilizzare sempre la giusta dicitura, ossia Lingua dei Segni Italiana, e non riferirsi a questa con *«altre forme più o meno equivocate o evidentemente erronee, come "Linguaggio*

*dei Gesti (o dei Segni)” o “Linguaggio dei sordomuti”. Lingua, in quanto sistema di simboli arbitrari e di regole che si modificano nel tempo e nello spazio e che sono condivise da una comunità che li adotta convenzionalmente per comunicare. Segni, per distinguere i segni-parola delle Lingue dei Segni dai mimi, dalla pantomima e dalla gestualità degli udenti. Italiana, per indicare l’area geografica in cui viene utilizzata [Dolza 2015]». Oltretutto è importante considerare che, anche se l’acronimo è LIS, nella forma estesa la localizzazione geografica va alla fine: infatti è più corretto parlare di una Lingua dei Segni Italiana, piuttosto che di una Lingua Italiana dei Segni.*

Da quest’ultimo argomento emerge come la questione dell’identità culturale sia fondamentale per comprendere, almeno in parte, la cultura dei sordi. Il discorso è estremamente complesso e genera controversie e dibattiti molto accessi, soprattutto tra oralisti e segnanti<sup>52</sup>. I primi ritengono non solo possibile ma necessaria la riabilitazione e l’educazione alla lingua verbale (sia orale che scritta) tramite gli strumenti linguistici di cui si è già parlato; i secondi invece, grazie alla Lingua dei Segni, si riconoscono come una comunità socio-linguistica e ritengono che l’educazione oralista sia nella migliore delle ipotesi superflua, nella peggiore un abuso. Infatti è certamente vero che la comunità sorda è una comunità socio-linguistica in quanto:

*«insieme di persone, di estensione indeterminata, che condividono l’accesso a un insieme di varietà di lingue e che siano unite da una qualche forma di aggregazione sociopolitica [Berruto, 1995]»*

Inoltre la comunità sorda ha una cultura originale e in parte distinta rispetto a quella della propria nazione, costituita da varie forme di cultura popolare e di abitudini sociali, ma anche da arte, letteratura, poesia, interpretazione della storia ecc. Le molteplici comunità di sordi che utilizzano come principale mezzo di comunicazione la Lingua dei Segni condividono dunque una vera e propria Cultura, che qualcuno definisce addirittura alla pari di un’etnia. Se dunque è vero che la componente linguistica è una

---

<sup>52</sup> La questione ha origine in Europa verso la fine del XVIII secolo, ma assume carattere di protesta e, in certi contesti, di rivolta in particolare in Francia tra ‘800 e ‘900. Per un interessante approfondimento sulla questione si rimanda a Proust et al. (2015)

delle fondamentali caratteristiche che determinano l'appartenenza a tale Cultura Sorda, è altrettanto giusto ritenere che ogni bambino con l'impianto cocleare è un individuo privato della propria cultura naturale? Questa domanda non prevede risposte semplici: infatti la maggioranza dei sordi segnanti ritiene che il sottoporsi all'operazione di impianto cocleare comporti inevitabilmente la perdita della propria identità culturale, ma è pur sempre vero che una strada non esclude l'altra e il bambino con impianto, pur imparando la lingua orale del proprio paese, potrebbe comunque mantenere la Lingua dei Segni come lingua madre. Dal punto di vista dei segnanti, però, la questione ha risvolti molto più seri: una parte di loro ritiene infatti che la stessa esistenza dell'operazione per l'impianto cocleare sia una violazione del diritto alla propria cultura, inalienabile per ogni essere umano, poiché implica che la persona sorda abbia un problema che deve essere risolto. Questo punto di vista è particolarmente diffuso negli Stati Uniti, dove la discriminazione contro i sordi segnanti viene indicata come "audism" ed è considerata alla pari del razzismo e dell'omofobia. Nell'interessantissimo pezzo *The Silencing of the Deaf. How high-tech implants are being blamed for killing an entire subculture* [Gupta 2014], cui si rimanda per ulteriori approfondimenti sull'argomento, la giornalista spiega che, avendo chiesto ad uno dei portavoce dell'associazione americana AFA (Audism Free America) in che modo giudica il fatto di riferirsi all'operazione di impianto cocleare come ad una cura per la sordità, lui risponde che è come affermare l'esistenza di una cura per l'essere neri, femmine o omosessuali (chiaramente riferendosi ai corrispettivi movimenti per i diritti civili degli afro americani, dei gay e al femminismo). Alla replica della giornalista, che sostiene come questo tipo analogia potrebbe essere una forzatura poiché la sordità è una disabilità in quanto comporta l'assenza di uno dei sensi fondamentali, risponde Karen Christie, una delle fondatrici dell'associazione, rifiutando l'affermazione di Gupta. Secondo Christie infatti «*People aren't absent of whiteness. I am a woman but I am not absent of a penis* [Gupta 2014]». Un altro contributo interessante risale al 1993, quando la tecnologia per gli impianti cocleari era ancora ai primordi e lo scrittore americano Edward Dolnick scrive un articolo per l'Atlantic Monthly significativamente intitolato "*Deafness as Culture*" (La sordità come Cultura). Dolnick cerca di spiegare il punto di vista della comunità sorda

al mondo degli udenti citando questa frase, presa dal giornale Deaf Life: «*An implant is the ultimate invasion of the ear, the ultimate denial of deafness, the ultimate refusal to let deaf children be Deaf*» (L'impianto è il più evidente tentativo di colonialismo culturale da parte del mondo degli udenti, la più grave negazione della cultura sorda, il palese rifiuto di consentire ai bambini sordi di essere culturalmente sordi)<sup>53</sup> [Dolnick 1993, 39]. Da questo controverso dibattito emerge la duplice e contrastante natura della sordità, vista da una parte della popolazione come disabilità ma vissuta come un'etnia dalla comunità dei sordi segnanti.

In conclusione è giusto considerare alla luce della questione linguistica e di quella culturale quali siano gli accorgimenti da prendere per offrire supporti, attività e servizi accessibili e inclusivi anche al pubblico non udente. Per prima cosa è necessario operare un adattamento linguistico di tutte le informazioni testuali, in modo che schede didattiche, didascalie, pannelli informativi e ogni altro tipo di testo, siano scritti in un linguaggio semplificato, che naturalmente agevola la comprensione della lingua scritta da parte dei sordi, ma facilita anche gli utenti che preferiscono un linguaggio più chiaro con meno tecnicismi, come i bambini, gli anziani, gli stranieri, i migranti, le persone con DSL o DSA, magari anche chi è semplicemente di fretta. Come per gli ipovedenti, è fondamentale che tutte le informazioni testuali siano redatte adoperando font estremamente leggibili, con una grafica semplice ed essenziale, accompagnando i testi con immagini altrettanto chiare ed esplicative rispetto ai contenuti. Inoltre è giusto andare incontro anche alle esigenze dei sordi segnanti, ad esempio proponendo visite guidate in Lingua dei Segni e predisponendo video guide in LIS scaricabili sul proprio smartphone o già presenti su dispositivi digitali messi a disposizione dalla struttura. Entrambe queste opzioni sono molto valide e rappresentano uno splendido esempio di come sia le attività che i supporti possano essere non solo accessibili ma anche inclusivi. Nel prossimo capitolo si discuteranno questi argomenti in modo approfondito. Per il momento è giusto sollevare alcune problematiche che vanno considerate nella fase di progettazione delle visite guidate e delle video guide in Lingua dei Segni. Si è detto

---

<sup>53</sup> T.d.a.

che ogni comunità usa la propria variante di questa lingua; dunque è probabile che alcuni segni utilizzati nella lingua comune differiscano leggermente rispetto alla Lingua dei Segni ufficiale che si insegna nelle università e che gli interpreti udenti imparano scolasticamente, alla pari di una seconda lingua. Durante una visita guidata, questo può comportare non pochi equivoci e difficoltà di comprensione da parte dell'audience sorda. Il problema più grande, però, è che nella Lingua dei Segni «*alcune categorie di lessico specifico appaiono fortemente deficitarie* [Dolza 2015]». Questa particolare situazione è stata determinata principalmente a causa dei molti pregiudizi che fino a pochi decenni fa relegavano la Lingua dei segni all'uso informale nella comunicazione quotidiana, escludendola di conseguenza dall'ambito accademico, scientifico e culturale. Per questo motivo può essere complicato tradurre fedelmente un testo molto tecnico in Lingua dei Segni e spesso risulta necessario fermarsi a riflettere sul significato di terminologie specialistiche «*in modo da creare un segno che rispetti sia il concetto veicolato dal termine che le caratteristiche della LS* [Di Biase 2017]». Si prenda ad esempio il caso della terminologia scientifica ed in particolare dell'ambito astrofisico: in questo campo la Lingua dei Segni naturalmente dispone dei segni corrispettivi ai vocaboli base come sole, luna, stella, pianeta ecc. ma come esprimere concetti più complicati come quasar, asteroide o nebulosa? Non è stato possibile finché, qualche anno fa, un'equipe di ricercatori universitari composta da astrofisici, linguisti e soprattutto sordi segnanti ha elaborato il primo dizionario astronomico in Lingua dei Segni Francese<sup>54</sup>, che però si propone come un'enciclopedia astronomico universale in Lingua dei Segni. Infatti, sebbene molti settori della ricerca scientifica possiedano già da tempo un ampio repertorio di termini tecnici in Lingua dei Segni (più o meno universali, come del resto sono i simboli matematici, fisici, chimici ecc.), il linguaggio astrofisico era di fatto molto limitato, potendo contare quasi esclusivamente su quei termini di uso comune come appunto sole o luna. Eppure il campo astronomico permette traduzioni in Lingua dei Segni rigorose ma, allo stesso tempo, anche molto poetiche. Ad esempio i segni attribuiti ai pianeti del sistema solare derivano dalle

---

<sup>54</sup> Proust et al. (2015)

caratteristiche fisiche di questi, per cui Mercurio è definito per la sua vicinanza al sole, Marte è rosso, Giove è rappresentato dalla caratteristica macchia rossa che da secoli è oggetto di osservazioni, Saturno naturalmente dai famosi anelli e così via. La stessa cosa vale per la rappresentazione delle costellazioni, i cui nomi spesso evocano animali o oggetti di cui esiste già il segno (ad esempio l'Orsa, il Cigno, i Pesci ecc.), oppure miti e leggende molto conosciuti come quello di Orione, identificato dal segno corrispondente a *cacciatore*, oppure il Centauro, segnato come il corpo di un uomo combinato con quello di cavallo. Tuttavia in moltissimi casi la traduzione non è stata altrettanto immediata, comportando l'ideazione di neologismi soprattutto per quanto riguarda termini derivati dalla tradizione antica, come quelli riferiti alla mitologia dell'antica Grecia o all'epoca tolemaica, oppure per fenomeni molto complessi scoperti in epoca relativamente recente. Ad esempio Cefeo è rappresentato dal segno composto *Re con la barba*, Cassiopea dal segno *Regina* mentre la principessa Andromeda viene indicata come *donna incatenata*, in riferimento alla rappresentazione mitologica che la vuole incatenata ad una roccia, colpevole di aver scatenato l'ira di Poseidone. Riguardo ai concetti più recenti prendiamo ad esempio il termine quasar, impossibile da associare a qualsiasi oggetto, animale o personaggio poiché nasce come abbreviazione della forma inglese "quasi-stellar radiource". Solo nel 1960 si comprende che i quasar non sono stelle, sebbene sembrino molto simili a queste per morfologia e dimensioni, ma nuclei galattici contenenti buchi neri super massici che inghiottono grandi quantità di materia ed appaiono spesso molto più luminosi dell'intera galassia. In questo caso, come in molti altri, la collaborazione del ricercatore sordo è stata fondamentale per l'elaborazione di un segno semplice ma che rispettasse le caratteristiche della Lingua dei Segni, restituendo al tempo stesso la complessità del concetto. Il segno ideato è costituito dalla combinazione dei termini *potere + simile + energia + galassia*. Nonostante ciò, prima che questo costrutto diventi a tutti gli effetti parte della Lingua dei Segni bisognerà aspettare che, come tanti altri neologismi, cominci ad essere comunemente utilizzato dai sordi. Infatti la diffusione comporta il verificarsi di un naturale processo adattivo, caratteristico di ogni lingua viva, che a sua

volta genera una traduzione migliore e più semplice rispetto al segno confezionato a tavolino in modo artificioso.

Problematiche molto simili si presentano anche volendo tradurre testi museali densi di tecnicismi o che spiegano determinate tecniche artistiche. Si prenda ad esempio il caso del termine "affresco", che in lingua dei segni non può essere tradotto semplicemente come *pittura a fresco*, poiché questa frase può facilmente essere fraintesa, comunicando ad esempio "pittura fresca" o "pittura eseguita al fresco". «*In LIS esiste invece un segno specifico per "affresco" che riproduce visivamente il significato del termine e la tecnica con cui viene effettuato l'affresco, ovvero con una pittura muraria che aderisce alla superficie rimanendovi incorporata in modo permanente* [Di Biase 2017]». La traduzione di testi museali che riguardano l'Arte Contemporanea comporta ulteriori problemi poiché questo settore è caratterizzato da un linguaggio visivo molto complesso e altamente simbolico che, pur essendo principalmente visivo, le persone sorde faticano a comprendere. Questo perché alcuni concetti sono difficili da tradurre fedelmente e, se segnati in modo equivoco, possono generare fraintendimenti e addirittura inversioni di significato rispetto a quello che gli artisti intendevano comunicare. Il Museo d'Arte Contemporanea del Castello di Rivoli è stato tra i primi a rendersi conto della problematica e ad approntare un programma d'azione: le persone sorde, infatti, pur avendo pieno accesso visivo alle collezioni del Museo non disponevano di segni adeguati per descrivere e comprendere ciò che vedevano. Nel 2007, grazie alla collaborazione tra il Dipartimento Educazione del Castello di Rivoli e l'Istituto dei Sordi di Torino, viene avviato un progetto di avvicinamento alle tematiche dell'Arte Contemporanea per persone sorde. Il percorso è durato anni e ha comportato un processo di contaminazione tra due mondi: la comunità di sordi che ha partecipato, infatti, ha prima di tutto conosciuto l'arte contemporanea e in seguito l'ha compresa grazie al lavoro dello staff museale del Castello di Rivoli che, tramite i suggerimenti delle persone sorde, a sua volta ha capito tante cose, ad esempio le ragioni per cui le didascalie non erano chiare, e di conseguenza le opere venivano fraintese, confuse, non capite e «*i sordi non andavano al museo e se ci andavano guardavano gli stucchi del Seicento anziché l'Arte Contemporanea* [Dolza 2015]». Il Dizionario di Arte

Contemporanea in Lingua dei Segni<sup>55</sup> è la prosecuzione naturale di questo progetto, poiché raccoglie gli ottanta neologismi ideati dal team. Tuttavia anche quest'opera, come nel caso del dizionario astronomico, nasce incompiuta e parziale, costituendo soltanto uno stimolo iniziale che con il tempo i sordi potranno recepire e diffondere, modificare e riformulare nel tentativo di impadronirsi a tutti gli effetti di questa gamma di termini.

Riassumendo: nell'organizzare le operazioni necessarie a rendere uno spazio museale accessibile anche alle persone sorde prima di tutto è sicuramente utile valutare la qualità dei testi scritti ed eventualmente operare una semplificazione linguistica che, come già sottolineato più volte, in via definitiva sarà utile ad una vasta gamma di utenza; è inoltre fondamentale offrire alternative in Lingua dei Segni che siano più o meno personalizzabili, come ad esempio le visite guidate accompagnate da interprete e le video-guide in LIS, ma che soprattutto rispettino le caratteristiche di questa lingua evitando di tradurre in modo acritico o semplificando.

### **3.2.2 Disabilità cognitive**

Infine è giusto accennare brevemente ad alcune importanti caratteristiche che differenziano in modo significativo le varie patologie cognitive, senza tuttavia la minima pretesa di esaustività né di rigore medico psichiatrico nell'espone l'argomento<sup>56</sup>.

Partendo dal presupposto che, come già detto, la semplificazione linguistica delle indicazioni e dei contenuti informativi all'interno del museo giova a chiunque e dunque naturalmente anche alle persone con disabilità cognitive, per rendere uno spazio espositivo prima di tutto accessibile e, nei casi in cui è possibile, inclusivo anche per questa categoria di utenza è necessario considerare con attenzione un principio di fondo: le persone che soffrono di alcune patologie, ad esempio l'autismo, spesso non conservano sufficiente capacità cognitiva per recepire o comprendere i contenuti che

---

<sup>55</sup> Dolza, Manzardo, et al. 2010

<sup>56</sup> Questo paragrafo è stato redatto con la supervisione della Dott.ssa Maria Luisa Ventimiglia, neuropsichiatra infantile presso il reparto di neuropsichiatra infantile dell'Azienda Ospedaliera di Varese.

gli vengono proposti e per questo motivo è sempre molto difficile capire cosa gli piace e cosa invece li infastidisce o li turba profondamente. Ad esempio è frequente che gli autistici soffrano di dispercezioni che li portano a percepire con fastidio alcuni oggetti (o situazioni) generalmente reputati confortevoli, rassicuranti e sicuri, come le consistenze lisce, soffici o morbide, a cui preferiscono la ruvidità e la durezza. Per quanto riguarda l'accessibilità agli spazi, ai contenuti e alle attività museali, nel caso di visite guidate e programmi didattici rivolti specificatamente a questo tipo di utenza è dunque fondamentale capire prima di tutto se la partecipazione all'attività in questione può in qualche modo giovare alla loro condizione o se, al contrario, si corre il rischio di infastidire e turbare determinati soggetti; inoltre è necessario valutare con estrema cautela il livello cognitivo dei singoli e formulare un contenuto facilmente comprensibile per ognuno di loro. La possibilità di partecipare ad attività e programmi inclusivi è ovviamente assai limitata poiché è molto più probabile che questo tipo di esperienza, piuttosto che giovare, infastidisca o addirittura provochi grave disagio e alterazioni psichiche nel soggetto autistico o con patologie neurologiche. In questi casi, infatti, non solo è importante valutare con estrema cautela il contenuto della proposta culturale ma soprattutto è fondamentale offrire condizioni di fruizione adeguate alle esigenze specifiche dell'utenza in questione. Ciò significa che per rendere un museo prima di tutto accessibile è bene offrire la possibilità di organizzare visite guidate ed attività in "fasce protette", ad esempio sfruttando il giorno di chiusura o gli orari in cui il flusso di visitatori è abitualmente molto ridotto, rinunciando così all'utopistica ambizione dell'inclusione ad ogni costo.

Al contrario, nel caso in cui il soggetto conservi una seppur minima capacità cognitiva e sia perciò possibile comprendere con certezza le sue reazioni ed emozioni, ogni attività che riesca ad essere coinvolgente, divertente o anche semplicemente interessante è assolutamente consigliata. Ad esempio i bambini e gli adulti con sindrome di Down spesso si dimostrano molto socievoli anche nei confronti degli estranei ed è probabile che si trovino a loro agio in situazioni dove possono fare domande imparando tante cose nuove. In questo caso l'inclusione in attività e programmi non specificatamente dedicati è senza dubbio un'alternativa percorribile e

anzi, fortemente consigliata. Lo stesso vale per altre gravi disabilità cognitive come ad esempio alcune patologie che comportano la degenerazione dei motoneuroni e dunque una difficile, scarsa o nulla autonomia nei movimenti, o altre come la diparesi, la tetra paresi e la distonia provocate da paralisi cerebrali infantili che a volte, oltre alle facoltà motorie, compromettono anche le capacità cognitive: in questi casi non solo è necessario garantire l'accessibilità del contenuto e del contenitore museale, ma è importante offrire la possibilità di partecipare ad attività didattiche e visite guidate inclusive. Invece nel caso della disfasia le alterazioni neurologiche, a volte derivate da sindromi genetiche, possono essere concentrate nell'area del linguaggio, comportando difficoltà di comunicazione verbale e scritta più o meno importanti. La comunicazione aumentativa (C.A.) costituisce un valido strumento di supporto per i disfasici che, utilizzando un set di tavole illustrate, riescono a comunicare in modo pressoché esaustivo ogni concetto: emozioni, verbi e congiunzioni, combinati tra loro in una sorta di grammatica dei simboli, formano un vero e proprio linguaggio: ad esempio una bambina ha trovato il modo di comunicare la rabbia accostando l'illustrazione del volto a quella del mare mosso. Di conseguenza è molto probabile che la possibilità di visitare o svolgere attività didattiche, ad esempio in musei di arte figurativa, sia molto gradita alle persone disfasiche. Anche in questo caso nessun ostacolo clinico impedisce di sperimentare programmi inclusivi, ma è certamente utile valutare attentamente di volta.

## Capitolo 4

### Una ricerca sul campo: aspetti metodologici

*Not everything that can be counted counts  
and not everything that counts can be counted*<sup>57</sup>

W. B. Cameron (1963)

#### 4.1 Introduzione alla ricerca

La presente ricerca analizza i diversi aspetti che caratterizzano le pratiche messe in atto dai musei per favorire l'accessibilità delle collezioni e l'inclusione di pubblici con disabilità motorie, sensoriali o cognitive. Scopo di questo studio è comprendere quale sia la differenza tra pratiche di accessibilità e pratiche inclusive e proporre una definizione per entrambe i concetti. Si cercherà inoltre di stabilire se è giusto ritenere le pratiche inclusive come un'evoluzione di quelle per l'accessibilità e, di conseguenza, se le prime siano soluzioni sempre possibili e auspicabili. L'indagine è stata prevalentemente condotta con la metodologia e gli strumenti caratteristici della ricerca qualitativa. Dopo una prima ricognizione di quelle che sono le esperienze più rilevanti e significative volte a rendere il patrimonio culturale italiano più accessibile e a sviluppare l'inclusione dei pubblici con esigenze specifiche e disabilità, sono stati scelti quattro casi di studio. Queste esperienze sono state selezionate in quanto abbastanza rappresentative della varietà di strategie operative che vengono utilizzate dai musei per implementare i programmi d'azione in pratiche volte a soddisfare le esigenze del pubblico con esigenze specifiche e disabilità, favorendo così l'inclusione sociale.

---

<sup>57</sup> William Bruce Cameron, *Informal Sociology: a casual introduction to sociological thinking*, Random House, New York, 1963, p.13. L'aforisma è stato molto spesso attribuito ad Albert Einstein, probabilmente erroneamente poiché non sono state reperite fonti certe che avvalorino questa ipotesi, mentre sembra più verosimile che la massima sia partita dalla saggezza popolare per essere poi riadattata e utilizzata da diversi studiosi.

La prima fase della ricerca, realizzata tra settembre 2017 e febbraio 2018, è stata svolta empiricamente, effettuando rilevazioni sul campo tramite l'osservazione diretta delle pratiche messe in atto dai quattro musei e la partecipazione a convegni sulle tematiche di interesse. I responsabili dei progetti analizzati e dei servizi educativi sono stati inoltre sistematicamente coinvolti in colloqui informali ed interviste, secondo il rapporto *informatore-ricercatore* tipico della metodologia Gioia [1991-2012]. Contestualmente si è iniziato ad osservare, a riprendere (inizialmente utilizzando la fotocamera dello smartphone e in seguito una GoPro) e, quando possibile, a partecipare alle attività museali oggetto di studio. Parallelamente a questa fase della ricerca si è passati ad elaborare i risultati delle rilevazioni sul campo in parte tramite i mezzi e gli strumenti tipici della ricerca qualitativa (interpretazione ed organizzazione in categorie omogenee dei parametri emersi durante la ricerca empirica e potenzialmente importanti per la comprensione del fenomeno in oggetto) in parte utilizzando la metodologia Gioia che si riassumerà brevemente nel prossimo paragrafo. Sono così emerse alcune differenze tra le quattro istituzioni, che basano la loro azione alternativamente su una gamma specializzata di attività e materiali didattici studiati per il pubblico con una particolare disabilità, oppure su una gamma diversificata di proposte per rispondere alle esigenze di una varietà di pubblici con differenti disabilità. Infine si è cercato di costruire un modello che metta in evidenza le relazioni tra i quattro casi di studio analizzati e, in ultimo, di avanzare una proposta interpretativa generalizzabile, utile per stabilire il grado di accessibilità e di inclusione culturale che determinate pratiche museali dovrebbero promuovere ed agevolare.

## **4.2 Percorso d'indagine qualitativa**

In questo paragrafo saranno introdotte le principali caratteristiche della ricerca qualitativa allo scopo di rendere brevemente conto delle ragioni per cui è stato scelto di prediligere questo tipo di metodologia piuttosto che quella quantitativa. Si spiegherà inoltre quali tra gli strumenti caratteristici di questo tipo di ricerca siano stati ritenuti adatti per condurre l'indagine empirica nella prima fase di ricerca. Infine verrà

presentata la metodologia proposta da Gioia come strumento per superare le effettive mancanze dell'analisi qualitativa, prima fra tutte il discusso rigore nel giustificare le proprie asserzioni. Tramite una presentazione sistematica di più ordini di analisi, l'approccio di Gioia permette invece di integrare i vantaggi dell'osservazione diretta tipica delle ricerche qualitative con il rigore scientifico dell'analisi quantitativa.

In particolare si è scelto di utilizzare l'osservazione diretta, caratteristica dell'indagine qualitativa, che permette di comprendere un fenomeno sociale o umano tramite una visione olistica complessa, nonché di analizzare la posizione di soggetti in un contesto naturale [Creswell 1998]. Gli strumenti di indagine più utilizzati in questo tipo di ricerca sono le interviste, semi-strutturate o narrative, i gruppi di discussione, le analisi di archivio, ecc. Questo tipo di dati devono essere interpretati, organizzati ed eventualmente raggruppati in categorie omogenee, dalle quali, con procedimento induttivo, si può infine proporre una teoria interpretativa di uso più generale. In letteratura si è tentato di classificare le ricerche di tipo qualitativo in diversi modi. Una classificazione abbastanza accettata è quella proposta da Creswell [1998], riportata da Hancock e Algozzine [2006], che individua cinque tipologie principali di ricerche qualitative: (i) studi fenomenologici, che esplorano il significato e il vissuto di una certa situazione o di un certo fenomeno in un campione di individui coinvolti; (ii) studi etnografici, che analizzano credenze, valori e attitudini di gruppi culturali o sociali; (iii) ricerche basate su teorie, che tentano una modellizzazione teorica per interpretare situazioni, azioni o interazioni; (iv) studi biografici, in cui i ricercatori esplorano la storia e le esperienze di un singolo individuo; (v) studio di casi (Case Studies), che esaminano da vicino e in profondità singoli o piccoli insiemi di fenomeni (situazioni) nei propri limiti spazio-temporali e nel proprio contesto naturale, senza nessun tipo di manipolazione o intromissione. Esistono poi vari tentativi di classificazione dei Case Studies, tra cui uno dei più diffusi è dovuto a Yin [1994, 2003] che distingue tra Case Studies *esplorativi*, *esplicativi* e *descrittivi*. I primi (esplorativi) possono essere pensati come studi pilota, utili ad inquadrare fenomeni poco studiati, identificandone i parametri critici. I secondi (esplicativi) si propongono di inquadrare le relazioni causali tra i fenomeni osservati nell'ambito di una teoria esistente o che si intende proporre. Infine, i terzi (descrittivi) si

propongono di descrivere i fenomeni nel loro contesto reale. In letteratura esistono infine distinzioni più sottili tra Case Studies usati per sviluppare [Lijphart 1971, Eckstein 1975], per esplorare e raffinare [Eckstein 1975] o per mettere alla prova una teoria.

L'approccio qualitativo non esclude tuttavia di essere supportato dagli strumenti dell'indagine quantitativa. In effetti, la popolarità del cosiddetto "approccio misto" [Creswell 2002] è in costante crescita perché la possibilità di usufruire dei vantaggi dei due metodi (ciascuno usato in opportune fasi della ricerca) permette di raggiungere una migliore e più completa comprensione del fenomeno che si sta studiando. La metodologia Gioia si inserisce nell'ambito di questo dibattito tentando di coniugare i vantaggi dell'approccio olistico-qualitativo-induttivo (apertura a nuovi concetti piuttosto che il perfezionamento di costrutti accettati) con quelli dell'approccio scientifico tradizionale (rigore delle prove). Per questo motivo tale metodologia gode di una maggiore accettazione da parte della comunità scientifica.

Accanto all'assunzione di base che ogni organizzazione possiede una propria struttura sociale, si assume che gli *informatori* (intervistati) siano persone consapevoli e si tende a dar credito alle loro affermazioni senza cercare di imporre a priori una terminologia o una certa visione consolidata della teoria. Naturalmente si assume anche che i ricercatori siano persone ben coscienti, in grado di estrarre dai dati le caratteristiche fondamentali e le correlazioni che possono sfuggire alla consapevolezza degli *informatori*. L'obiettivo è mettere a punto procedure che conducano ad una ricerca qualitativamente rigorosa e ad una presentazione dei risultati che evidenzino le connessioni tra i dati, i concetti emergenti e la teoria che ne risulta. Grazie ad un approccio basato sulla proposizione sistematica di due ordini di analisi, la metodologia Gioia ha permesso di superare il caratteristico scetticismo degli esperti verso nuovi concetti e nuove teorie basate su di una impostazione e una presentazione qualitativa dei risultati. I rapporti diretti con gli *informatori*, quali ad esempio le interviste semi-strutturate, sono importanti e devono obbedire ad opportuni requisiti: (i) diplomazia; (ii) partecipazione dell'intervistato durante tutte le fasi di sviluppo della ricerca; (iii) discrezione; (iv) coinvolgimento del ricercatore, che deve comunque cercare di mantenere il distacco; (v) una particolare attenzione nell'evitare semplificazioni e nel considerare adeguatamente le

interpretazioni personali degli *informatori*. I protocolli delle interviste devono essere ben focalizzati, ma le domande non devono influenzare le risposte degli *informatori*. Inoltre i protocolli devono rimanere flessibili per adattarsi agli imprevedibili sviluppi della ricerca, anche fino alla possibilità di cambiare lo stesso quesito iniziale. I dati raccolti con le interviste vanno strutturati in categorie che raggruppano i concetti emergenti dalle risposte degli intervistati in tre ordini di analisi: la prima (*analisi di primo ordine*) usa la terminologia propria degli *informatori*; in seguito, nell'*analisi di secondo ordine*, il ricercatore usa i suoi strumenti di conoscenza per convertire le categorie risultanti dalle interviste in temi più generali e infine, nell'ultimo ordine di analisi, aggrega questi temi in concetti ulteriormente generalizzati. Questo porta ad una maggiore astrazione e al progressivo distacco dalla soggettiva visione degli *informatori* per approdare ad un abbozzo della formulazione teorica che deve, almeno in principio e per quanto ammissibile, prescindere anche dalla conoscenza della letteratura. I dati così ottenuti, per quanto ben strutturati grazie a questo procedimento, forniscono solo un'immagine istantanea della situazione. Il passo successivo consiste nel costruire induttivamente un modello che, stabilendo delle correlazioni tra i dati e i concetti generali, sia capace di interpretare dinamicamente il processo analizzato, immaginandone infine gli esiti.

Nell'ambito della presente ricerca, gli strumenti dell'analisi qualitativa si ritengono più adeguati rispetto a quelli dell'analisi quantitativa prima di tutto perché fin da subito è stato chiaro che non sarebbe stato possibile farsi un'idea precisa dei parametri importanti nel determinare i fenomeni analizzati né tantomeno avere un quadro completo delle diverse realtà coinvolte. In secondo luogo non è stato possibile rinvenire un campione esteso o un database che permettesse di usare strumenti di analisi statistica tentando eventualmente una modellizzazione teorica. Per comprendere e restituire un quadro rigoroso e sufficientemente dettagliato dei fenomeni e delle pratiche esistenti, è stata invece condotta un'analisi qualitativa tramite quattro casi di studio esplorativi. Nel condurre l'analisi si è scelto inoltre di rimanere abbastanza aderenti ai principi della metodologia Gioia e in particolare al frame proposto da Corley e Gioia [2004] e successivamente da Gioia, Corley e Hamilton [2012].

### **4.3 Programmi, attività e iniziative per l'accessibilità e l'inclusione culturale: una panoramica della situazione italiana**

Da un paio di decenni a questa parte sono proliferate le iniziative volte a garantire l'accessibilità e l'inclusione culturale. Questo è avvenuto in misura nettamente prevalente nei paesi anglosassoni<sup>58</sup>, ma anche in Italia si è assistito ad un notevole sviluppo in questo senso. Nonostante i vari "tagli alla cultura", le riforme e le mancate riforme che di fatto hanno fortemente depotenziato l'insegnamento delle materie artistiche nei curricula della scuola dell'obbligo, il settore culturale sembra essere sempre più consapevole del proprio ruolo e in generale appare seriamente impegnato dal punto di vista dell'accessibilità e dell'inclusione. Innumerevoli iniziative, attività e progetti speciali dedicati a queste tematiche sono state avviate negli ultimi anni in tutta Italia da parte di molte realtà private, come collezioni e fondazioni, ma anche di alcuni musei pubblici, seppur in questo caso con budget decisamente inferiori.

Non si pretende di riportare in questa sede l'ampia gamma di progetti sperimentati da musei e organizzazioni culturali; nonostante ciò, al fine di restituire un'idea della varietà di iniziative esistenti, si renderà brevemente conto di alcune tra le esperienze più significative volte a rendere il patrimonio culturale italiano più accessibile e a sviluppare l'inclusione dei pubblici con esigenze specifiche e disabilità. L'elenco che segue è risultato incrociando le informazioni ottenute da diverse fonti: (i) interviste effettuate durante le prime fasi della ricerca in alcuni dei maggiori musei tra Veneto e Trentino, che hanno coinvolto i responsabili dei progetti per l'accessibilità o dei relativi dipartimenti e i loro collaboratori, eletti a "testimoni privilegiati"; (ii) rapporto ministeriale *Il Patrimonio culturale per tutti. Fruibilità, riconoscibilità, accessibilità* [Cetorelli e Guido 2017]; (iii) portali on line<sup>59</sup> dedicati alla disabilità. Si sono quindi riportate unicamente le strutture che non garantiscono semplicemente l'accessibilità

---

<sup>58</sup> In paesi come il Regno Unito o gli USA, quest'ultimo almeno fino al precedente mandato presidenziale, già da diversi decenni vengono impiegate ingenti risorse pubbliche e private (in termini finanziari ma anche dal punto di vista dell'impegno normativo nazionale e internazionale) a sostegno dello sviluppo culturale, utilizzando tra le altre strategie quella di garantire l'accessibilità e l'inclusione alla cultura.

<sup>59</sup> Disabili.com, sezione dedicata ai musei accessibili <https://www.disabili.com/viaggi/viaggi-a-tempo-libero/pagine-interne-musei-2009/sp-musei-2009-intro>

fisica agli edifici e alle collezioni, peraltro prevista dalla legge<sup>60</sup>, ma dispongono di programmi avanzati per l'accessibilità. Tra queste infine sono state selezionate le esperienze più rilevanti in base alla percentuale di ricorrenza nelle fonti. Questo elenco non pretende comunque di essere esaustivo e sicuramente potrà essere oggetto di integrazioni future. I nomi riportati in grassetto sotto la colonna "casi citati" sono quelli selezionati come casi rilevanti, quelli riportati in grassetto sotto la colonna "casi rilevanti" sono invece quelli selezionati come casi di studio.

Fonte (i): interviste

Testimoni privilegiati	Casi citati	Casi rilevanti
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ornella Dossi Dipartimento Educazione, MaRT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oltre alla propria esperienza</li> <li>▪ <b>Museo per tutti</b></li> <li>▪ <b>Palazzo Strozzi (FI)</b></li> <li>▪ <b>Castello di Rivoli</b></li> <li>▪ Alzheimer Fest</li> <li>▪ Musei dedicati: Omero (AN) e Anteros (BO)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>MaRT</b></li> <li>▪ Museo per tutti</li> <li>▪ Palazzo Strozzi (FI)</li> <li>▪ Castello di Rivoli</li> <li>▪ Museo tattile Omero (AN)</li> <li>▪ Museo Anteros (BO)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Federica Gastaldello Dipartimento Education, Grants and Special Programs, Guggenheim V.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oltre alla propria esperienza</li> <li>▪ Reggia di Venaria Reale (TO) parte del circuito <b>Museo per tutti</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Guggenheim V.</b></li> <li>▪ Museo per tutti</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Federica Pascotto Servizi educativi, Pinault C.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oltre alla propria esperienza</li> <li>▪ Progetto Vivilis</li> <li>▪ <b>Veasyt</b></li> <li>▪ <b>MUVE (VE)</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Pinault C.</b></li> <li>▪ Veasyt</li> <li>▪ MUVE (VE)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Samuela Caliarì Responsabile Area Programmi (costituita principalmente dalla Sezione attività per il pubblico e nuovi linguaggi e dai Servizi Educativi), MuSe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Esclusivamente propria esperienza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>MuSe</b></li> </ul>

Fig. 4.1

<sup>60</sup> Linee Guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi d'interesse culturale, cfr. p. 69

Fonte (ii): Rapporto ministeriale "Il Patrimonio culturale per tutti. Fruibilità, riconoscibilità, accessibilità" [Cetorelli e Guido 2017]

Casi citati	Casi rilevanti
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Museo tattile Omero (AN)</li> <li>▪ Museo Anteros (BO)</li> <li>▪ "Vietato NON Toccare" Università di Siena</li> <li>▪ mostra "Tracce d'Oriente (PA)</li> <li>▪ mostra "Zero Barriere" Fabbrica del Vapore (MI)</li> <li>▪ evento "Accessibilità in viaggio" (AV)</li> <li>▪ video guide LIS Musei Capitolini e Museo Nazionale Romano di Palazzo Massimo (RM)</li> <li>▪ progetto ACCESSIT, Castello d'Albertis (GE)</li> <li>▪ progetto miracolis I e II Galleria Nazionale delle Marche – Palazzo Ducale di Urbino (PU)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Museo tattile Omero (AN)</li> <li>▪ Museo Anteros (BO)</li> <li>▪ video guide LIS Musei Capitolini e Museo Nazionale Romano di Palazzo Massimo (RM)</li> <li>▪ progetto ACCESSIT, Castello d'Albertis (GE)</li> <li>▪ progetto miracolis I e II, Galleria Nazionale delle Marche – Palazzo Ducale di Urbino (PU)</li> </ul>

Fig. 4.2

Fonte (iii): Portali

Sito web	Casi citati	Casi rilevanti
Disabili.com	107 musei nel territorio italiano di cui <ul style="list-style-type: none"> <li>- 25% ca in Veneto (26 musei)</li> <li>- 25% ca (24 musei) distribuiti equamente tra Lazio, Lombardia ed Emilia Romagna</li> <li>- 14% ca in Toscana</li> <li>- restante 36% nelle altre regioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Museo tattile Omero (AN)</li> <li>▪ MaRT</li> <li>▪ Guggenheim V.</li> <li>▪ MUVE (VE)</li> <li>▪ Castello di Rivoli</li> </ul>
accessibilitamusei.beniculturali.it	42 musei nel territorio italiano	--

Fig. 4.3

Qui di seguito si procederà ad una breve disamina delle pratiche più rilevanti intraprese dai musei italiani per rendere le proprie collezioni veramente accessibili e le attività (per quanto possibile) inclusive. Verranno trattate alcune istituzioni museali ordinarie e due musei dedicati. A seguire si renderà brevemente conto dell'azione di privati, associazioni e aziende che forniscono servizi per l'accessibilità museale.

La Fondazione Palazzo Strozzi «nasce con la finalità esplicita di rivitalizzare gli spazi pubblici del Palazzo Strozzi, con un programma di attività che copre tutto l'anno e che comprende mostre, eventi, manifestazioni, conferenze ed iniziative organizzate per attirare la più ampia gamma di visitatori di tutte le età, nazionalità e provenienze [Calcagno e Faccipieri 2011]». Questa istituzione è stata tra le prime in Italia ad occuparsi di accessibilità, iniziando a testare l'efficacia dell'approccio partecipativo tramite una serie di mostre innovative realizzate a partire dal 2007. Il percorso strategico intrapreso da Palazzo Strozzi, volto a stimolare una maggiore partecipazione culturale grazie anche all'innovazione dei servizi, si concretizza nella fondamentale mostra *Impressionismo. Dipingere la luce* (11 Luglio – 22 Settembre 2008), punto di svolta nella maturazione della nuova offerta espositiva. Nell'ambito di questa esposizione è stato individuato un progetto innovativo finalizzato alla progettazione di un laboratorio per ipovedenti e di un'audioguida co-progettata con la società Antenna Audio<sup>61</sup>. Seguendo il medesimo percorso strategico la Fondazione Palazzo Strozzi offre oggi diversi programmi dedicati all'accessibilità e all'inclusione del pubblico con esigenze specifiche e disabilità, tra cui: "A più voci", dedicato alle persone con Alzheimer, ai loro familiari e agli operatori che se ne prendono cura; "Sfumature", un progetto per ragazzi con autismo; "Connessioni" che prevede attività nelle quali l'osservazione condivisa e il coinvolgimento dei partecipanti valorizzano l'espressione personale. Le caratteristiche e i dettagli di tali progetti sono consultabili da chiunque in modo semplice ed immediato tramite il sito web del museo<sup>62</sup>, seguendo il percorso Educazione → Progetti di accessibilità.

---

<sup>61</sup> Cfr. Calcagno e Faccipieri [2011]

<sup>62</sup> <https://www.palazzostrozzi.org/>

Il Museo di Arte Contemporanea del Castello di Rivoli (TO), percependo la discrepanza tra documenti normativi ed effettiva possibilità di accesso, in collaborazione con la Consulta per le Persone in Difficoltà onlus di Torino, nel dicembre 2010 costituisce il tavolo *Culturaccessibile*, dove istituzioni, associazioni e operatori culturali hanno iniziato a confrontarsi sulle tematiche dell'accessibilità alla cultura. Da questa esperienza è nato il «*Manifesto delle Cultura accessibile a tutti*<sup>63</sup>, che ha principalmente il valore di una dichiarazione di intenti [...], ma che vuole anche approfondire i principi declinandoli in modo operativo secondo la specificità dei vari aspetti della cultura [Monzeglio 2015]». A questo programma si aggiunge il già citato Dizionario in Lingua dei Segni<sup>64</sup> e la realizzazione di una serie di visite sperimentali multisensoriali al Castello e alla Collezione Permanente, in collaborazione con l'Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti. Inoltre, da giugno 2014, «il Castello di Rivoli è il primo museo di Arte Contemporanea ad affidare la conduzione di attività in LIS a professionisti sordi, dopo un percorso di formazione specifica come guide museali<sup>65</sup>».

La Fondazione Musei Civici Venezia (MUVE) organizza da qualche anno percorsi e laboratori strutturati secondo criteri di massima inclusione, sempre riformulabili in base ai bisogni e alle esigenze specifiche dell'utenza. Sono disponibili, ad esempio, itinerari plurisensoriali in quattro dei musei afferenti alla Fondazione e si prevede l'inserimento nello staff di interpreti in LIS. Tra questi programmi se ne riportano tre a titolo puramente informativo: "Un tocco di natura" del Museo di Storia Naturale, i percorsi plurisensoriali di Palazzo Mocenigo<sup>66</sup> e i vari servizi educativi dedicati alle esigenze speciali realizzati a Ca' Pesaro e a Palazzo Ducale<sup>67</sup>.

In Trentino il MuSe (Museo delle Scienze di Trento) e il MaRT (Museo di Arte Moderna e Contemporanea di Trento e Rovereto) rappresentano due istituzioni pubbliche da sempre impegnate nel garantire l'accessibilità alle proprie collezioni, oltre che alle iniziative, alle attività e ai supporti proposti, per il maggior numero possibile di persone.

---

<sup>63</sup> Cfr. Monzeglio [2015] p. 53-55

<sup>64</sup> Cfr. p. 89

<sup>65</sup> <https://www.castellodirivoli.org/educazione/formazione-e-ricerca/progetto-accessibilita/>

<sup>66</sup> <http://mocenigo.visitmuve.it/it/il-museo/percorsi-e-collezioni/nuovo-itinerario/percorsi-dedicati-al-profumo/>

<sup>67</sup> <http://www.visitmuve.it/it/servizi-educativi/esigenze-speciali/>

Come si vedrà più avanti, questo atteggiamento si traduce nell'implementazione di pratiche diversificate a seconda delle caratteristiche, delle esigenze e delle aspettative di numerose categorie di pubblico. Diverso è invece l'approccio adottato dai due musei veneziani Collezione Pinault Palazzo Grassi – Punta della Dogana e Fondazione Solomon R. Guggenheim. Questi due enti privati hanno sviluppato competenze molto verticali, il primo riguardo alle tematiche della Cultura Sorda e della Lingua dei Segni, il secondo invece riguardo all'esplorazione tattile delle opere in mostra (che nel caso delle opere pittoriche viene effettuata su riproduzioni a bassorilievo dei quadri). Le due istituzioni veneziane dispongono perciò di un'offerta specializzata in pratiche dedicate all'accessibilità e all'inclusione rispettivamente del pubblico sordo (in particolare segnante) e del pubblico cieco o ipovedente.

Esistono inoltre musei *dedicati*, dove la collezione e il percorso espositivo sono interamente progettati per l'esplorazione tattile, come il Museo Omero di Ancona e il Museo Anteros di Bologna. Il Museo Tattile Omero, oltre all'ampia collezione di opere originali di artisti contemporanei, mette a disposizione dell'esplorazione tattile una vastissima «raccolta di calchi in gesso di alcune opere dei più importanti scultori italiani del Rinascimento, del Barocco e del Neoclassicismo [Baracco 2015]». Questa esperienza non è aperta solo alle persone cieche e ipovedenti, ma a chiunque voglia sperimentare un approccio alla scultura attraverso l'uso integrato dei sensi. Il Museo tattile di Pittura Antica e Moderna Anteros, invece, si occupa ormai da un ventennio di didattica inclusiva in materia di educazione estetica per persone non vedenti e ipovedenti. Situato all'interno dell'Istituto per ciechi Francesco Cavazza di Bologna, il Museo mette a disposizione del pubblico, non vedente e vedente, una ricca collezione di riproduzioni tattili realizzate a partire da alcuni tra i più celebri capolavori di pittura dall'antichità all'epoca moderna. L'attività del Museo Anteros rappresenta inoltre un punto di riferimento unico in Italia poiché, tramite servizi di consulenza e formazione, condivide le proprie competenze con altre organizzazioni culturali al fine di progettare percorsi di visita che garantiscano l'accessibilità e l'inclusione per il pubblico non vedente e ipovedente.

Rimanendo nell'ambito dei servizi, numerose agenzie, associazioni e, negli ultimi anni, startups offrono consulenza e si occupano di progettare vari aspetti dell'adeguamento museale alle pratiche di accessibilità e inclusione. Questi servizi vanno dallo studio della comunicazione istituzionale e degli allestimenti secondo i principi della scrittura facilitata, alla realizzazione di video guide in LIS, alla consulenza in merito alle barriere architettoniche tramite la valutazione dell'accessibilità fisica degli edifici e delle collezioni.

Museo per tutti è un progetto sperimentale, avviato nel 2015 con il finanziamento di Fondazione De Agostini, ideato e realizzato dall'associazione L'Abilità Onlus. Il progetto «intende delineare e sviluppare linee guida, strumenti e percorsi all'interno di quattro musei nazionali, per favorire alle persone con disabilità cognitive l'accesso alla visita e alle collezioni, in un'ottica inclusiva<sup>68</sup>». Le istituzioni che per prime sono state coinvolte in questo progetto sono il Museo Archeologico di Cremona, la Venaria Reale di Torino e Il Museo delle Culture del Mondo – Castello d'Albertis. Prossimamente saranno coinvolti anche la Galleria Nazionale di Roma e il Museo degli Innocenti di Firenze. Da questa esperienza è nato un ulteriore progetto chiamato Bene Fai per tutti, che realizza percorsi di accessibilità nei beni del Fondo Ambiente Italiano. Dopo Villa Panza di Varese e Villa Necchi Campiglio a Milano, saranno resi accessibili alle persone con disabilità cognitive anche il Castello di Masino a Caravino (TO), La Villa dei Vescovi a Torreglia (PD), Casa e Torre Campatelli a San Gimignano (Siena).

Veasyt è invece uno spinn-off nato nel 2012 in seno all'Università Ca' Foscari di Venezia «per valorizzare le competenze del Dipartimento di Studi Linguistici e Culturali Comparati nell'ambito dell'accessibilità linguistica e sensoriale<sup>69</sup>». L'azienda si occupa di sviluppare servizi digitali per l'accessibilità e l'abbattimento delle barriere della comunicazione, proponendo soluzioni che seguono le linee guida della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità (2006).

---

<sup>68</sup> <https://museopertutti.it/il-progetto/>

<sup>69</sup> <http://www.veasyt.com/it/about.html>

Numerosi professionisti offrono poi a vario titolo attività di consulenza per la progettazione e la realizzazione di video guide in LIS. Tra questi si ricordano i fondamentali contributi di Carlo Di Biase, Storico dell'Arte sordo ed esperto di accessibilità al patrimonio culturale per non udenti, alle video guide dei Musei Capitolini di Roma e del Museo Nazionale Romano di Palazzo Massimo, al progetto ACCESSIT svolto al Castello d'Albertis e al progetto miracoLIS I e II per la galleria Nazionale delle Marche – Palazzo Ducale di Urbino<sup>70</sup>.

Infine si segnalano due progetti online dedicati all'accessibilità e all'inclusione culturale. Musei Senza Barriere è un blog dedicato all'accessibilità museale nato nel 2013 "per immaginare nuovi musei inclusivi, complessi e leggibili<sup>71</sup>". MAPS (Musei Accessibili per le Persone Sorde) è invece un progetto ideato dalla Sede Centrale dell'ENS e cofinanziato dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali<sup>72</sup>, i cui obiettivi principali sono "(i) eseguire una mappatura di tutte le risorse accessibili sul territorio italiano dedicate alle persone con disabilità uditiva, italiane e straniere, rendendola disponibile gratuitamente attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie; (ii) contribuire all'abbattimento delle barriere della comunicazione e facilitare il processo di raggiungimento della piena accessibilità ai luoghi d'arte per le persone sorde; (iii) stimolare l'impegno delle realtà museali sul territorio nazionale in attività accessibili e inclusive.

#### **4.4 Selezione dei casi**

Nell'insieme di queste iniziative, le istituzioni selezionate come casi di studio si configurano come esempi rappresentativi della varietà di atteggiamenti e di tendenze in ambito di accessibilità museale e inclusione culturale per il pubblico con esigenze specifiche e disabilità. I quattro casi di studio sono stati scelti con il proposito di rappresentare una buona percentuale delle strategie operative che i musei italiani

---

<sup>70</sup> Cfr. Di Biase [2017] pp. 84-88

<sup>71</sup> <https://museisenzabarriere.org/>

<sup>72</sup> legge n. 383/2000, art. 12, comma 3, lettera f)

utilizzano per implementare i vari programmi d'azione in materiali didattici, attività regolari ed iniziative speciali.

Come si avrà modo di approfondire nel prossimo capitolo, si è scelto di selezionare due realtà pubbliche (Museo delle Scienze di Trento MuSe e Museo di Arte Moderna e Contemporanea di Trento e Rovereto MaRT) e due private (Solomon R. Guggenheim Venezia e Collezione Pinault Palazzo Grassi – Punta della Dogana) perché in genere lo statuto e il diverso tipo natura degli enti influiscono sugli indirizzi strategici e sulla gestione economica e finanziaria dell'ente. Inoltre esiste un'ampia varietà di ipotesi riguardo all'organizzazione amministrativa degli enti culturali a statuto privato. In questo studio si è scelto di selezionare il caso di una fondazione privata senza scopo di lucro (Guggenheim) e di una collezione privata di opere d'Arte Contemporanea aperta al pubblico e gestita tramite una S.p.a. (Collezione Pinault).

Si è inoltre ritenuto opportuno e interessante prendere in esame diversi tipi di museo, ossia non solo musei di Arte ma anche un museo delle Scienze la cui organizzazione, per vari motivi cui si accennerà brevemente più avanti, può in alcuni casi differire riguardo ad impostazione e mentalità.

Un'ulteriore criterio di scelta è legato alla vicinanza territoriale, che ha permesso una frequentazione assidua delle strutture museali e di conseguenza un'osservazione diretta delle pratiche, delle attività e della quotidianità all'interno dei quattro musei. Inoltre si è scelto di considerare il prestigio dell'istituzione a livello nazionale e internazionale, nonché il riconoscimento da parte della popolazione locale in termini di consapevolezza del valore culturale.

Le realtà selezionate sono inoltre fortemente legate alle rispettive comunità di appartenenza, da un lato tramite una fitta rete di collaborazioni con associazioni, cooperative e università, dall'altro in quanto rappresentanti del patrimonio culturale locale, della storia cittadina e della ricerca scientifica.

*Last but not least*, la disponibilità a collaborare da parte dell'istituzione museale ha rappresentato un criterio determinante per la selezione dei casi, poiché si è scelto di analizzare soltanto le realtà in cui è stato effettivamente possibile svolgere l'indagine

sul campo, grazie anche alla cordialità con cui il personale si è reso disponibile per colloqui e interviste e in generale all'interesse dimostrato nei confronti della ricerca.

Questi dunque sono i criteri che hanno guidato la selezione dei quattro casi che saranno analizzati nel prossimo capitolo.

## Capitolo 5

### I casi di studio

*Diamo molto valore al fatto di riuscire a sensibilizzare i bambini e, di conseguenza, le loro famiglie rispetto alle tematiche di una lingua e di una cultura che di fatto è praticamente sconosciuta... diciamo che siamo fieri di essere diventati in qualche modo ambasciatori della LIS!*

Federica Pascotto, Servizi Educativi, Pinault Collection

#### 5.1 Istituzioni a confronto

##### 5.1.1 Statuto e natura dell'ente

Come già brevemente accennato, una prima e fondamentale differenza tra le istituzioni analizzate riguarda la natura pubblica o privata dell'ente, ossia se si tratta di un'organizzazione no profit o di un ente commerciale come una S.p.a., una S.r.l ecc.

Ad esempio nel caso del MuSe lo Statuto<sup>73</sup> stabilisce che il Museo è un *ente pubblico non economico, senza fini di lucro, istituito per operare con gli strumenti e i metodi della ricerca scientifica con lo scopo di indagare, informare, dialogare e ispirare sui temi della natura, della scienza e del futuro sostenibile.*

Analogamente nello Statuto<sup>74</sup> del MaRT, Art.2 *Funzioni e finalità*, si legge che *Il Museo è ente pubblico non economico, senza fini di lucro, istituito allo scopo di custodire,*

---

<sup>73</sup> Decreto del Presidente della Provincia 11 marzo 2011, n. 4-62/Leg: Regolamento concernente "Disciplina del Museo delle scienze" (articolo 25 della L.P. 3 ottobre 2007 n. 15 (legge provinciale sulle attività culturali). Consultabile direttamente dal sito del museo all'indirizzo <http://www.muse.it/it/il-muse/Chi-Siamo/Statuto/Pagine/Home.aspx>

<sup>74</sup> Decreto del Presidente della Provincia del 11 marzo 2011, n. 6-64/Leg: Regolamento concernente "Disciplina del Museo d'arte moderna e contemporanea - MART" (articolo 25 della L.P. 3 ottobre 2007 n. 15 (legge provinciale sulle attività culturali). Scaricabile all'indirizzo <http://www.mart.tn.it/statuto> (statuto s.d.)

*conservare, valorizzare e promuovere lo studio e la conoscenza dell'arte moderna e contemporanea.*

Passiamo ora ad analizzare i due enti privati, ossia la Fondazione Solomon R. Guggenheim Venezia (da ora in poi Guggenheim V.) e la Collezione Pinault Palazzo Grassi – Punta della Dogana (o Pinault Collection da ora in poi Pinault C.). Si tratta in verità di due situazioni molto particolari, che si distinguono dalla generalità dei musei italiani per ragioni diverse nell'uno e nell'altro caso.

In questo frangente sarà trattato in particolare il Guggenheim V. poiché, grazie al contributo di Ferrarese [2015], sono disponibili maggiori informazioni riguardo alla gestione economica e finanziaria dell'ente. La classificazione fiscale del Guggenheim V., ramo italiano dell'omonima Fondazione con sede a New York, è dunque quella di "ente non commerciale", la cui natura *non profit* è riconosciuta sia in America che in Italia. Eppure diversi aspetti distinguono la realtà e la missione del Guggenheim V. rispetto alla maggioranza dei musei d'Arte italiani. Prima di tutto questa collezione si inserisce nel contesto di un «network mondiale di musei, e lavora sia per contribuire alla missione internazionale della Fondazione nel suo insieme che per promuovere il marchio Guggenheim [...]. In secondo luogo, la Collezione celebra la vita e i traguardi della sua fondatrice [...]. In terzo luogo, la presenza della Collezione Peggy Guggenheim sul territorio italiano ha importanti conseguenze per il management stesso del museo: sia la collezione che il Palazzo sono vincolati dal governo italiano; i contratti lavorativi seguono le leggi italiane sul lavoro; il museo è soggetto al regime fiscale italiano e osserva il Codice Civile italiano [Ferrarese 2015]». Tutte queste caratteristiche rendono la situazione del Guggenheim V. anomala, se non unica, in ambito italiano. Prima di tutto dunque questo museo è un ente privato, non profit, che non gode di finanziamenti statali; tuttavia è soggetto a tassazione diretta, con imposte che raggiungevano l'80% del reddito nel 2015, compresa l'imposizione IRAP. Nonostante questa condizione sfavorevole, la Collezione è sempre stata in grado di pareggiare le entrate e la spesa complessiva prima della tassazione (*before tax*) ma purtroppo va sistematicamente in perdita *after tax*, principalmente perché le autorità fiscali non permettono di classificare gli introiti dei biglietti come "entrate istituzionali", quindi

esenti dalle tasse. La principale finalità dell'attività *non-profit* è legata all'esigenza di acquisire risorse umane, artistiche, edili e finanziarie necessarie a perseguire la *mission* istituzionale. Questi quattro tipi di risorse sono mutuamente dipendenti e in costante espansione: ad esempio la disponibilità di nuovi spazi per ospitare recenti acquisizioni e attività, oltre a determinare l'assunzione di personale che gestisca i programmi e le strutture ampliate, influirà sicuramente anche sui costi amministrativi e di gestione generando infine più entrate, che tuttavia arriveranno unicamente a coprire i costi aumentati, senza generare profitto. Ferrarese infine sostiene che il successo dell'intera operazione sia determinato dalla qualità superlativa della collezione permanente che «porta grandi numeri di visitatori [...]; permette al museo di essere lodato nelle guide, che sono la forma principale di comunicazione in un'economia dominata dal turismo come quella di Venezia; fa guadagnare l'attenzione della stampa; mette il museo nella posizione di poter ottenere prestiti per altre opere d'arte, per il suo programma di mostre temporanee, secondo il principio *do ut des*; catalizza donazioni e lasciti di altre opere d'arte [2015]». Inoltre, il sempre alto numero di visitatori della collezione permanente si ripercuote positivamente anche sulle mostre temporanee, che sono sempre comprese nella tariffa d'ingresso. Questo aspetto rende possibile fare scelte curatoriali e tematiche che restano svincolate dall'esigenza di essere popolari e dunque "fare botteghino". Infatti, sebbene faccia parte a tutti gli effetti della categoria di enti privati, il Guggenheim V. costituisce uno tra i pochi esempi di musei italiani che riescono ad attrarre moltissimi visitatori all'anno e possiedono un cospicuo budget per la programmazione delle attività e dei servizi, generando ingenti entrate commerciali e dunque tassabili. Inoltre questo museo possiede una notevole "valenza pubblica" poiché offre importanti servizi non solo ai visitatori, ma anche alla comunità di appartenenza: «ad esempio la manutenzione degli edifici e della collezione, vincolata dal Ministero italiano dei Beni Culturali; la produzione di mostre e di programmi educativi che sostengono la cultura della comunità locale e il turismo internazionale; il collezionismo d'arte per l'arricchimento del patrimonio culturale locale e nazionale. [...] Inoltre, il museo stabilisce relazioni con la comunità locale offrendo l'accesso alla *membership*, con la possibilità di godere dei programmi di attività, quali concerti, film

e conferenze [Ferrarese 2015]». Non solo, il Museo organizza da qualche anno la “Settimana gratuita dei veneziani”, occasione in cui i residenti della Provincia di Venezia possono visitare la collezione permanente e le mostre temporanee senza pagare la tariffa d’entrata, oltre che partecipare a visite guidate e laboratori didattici. Proprio in ragione di questa valenza pubblica, il Museo è spesso riuscito ad aggiudicarsi finanziamenti da parte della Regione Veneto, principalmente destinati a programmi educativi per le scuole, all’attività di catalogazione della biblioteca d’arte interna al Museo, allo scopo di renderla fruibile per studenti, ricercatori e studiosi e a contribuire in parte alla programmazione delle mostre temporanee. I progetti speciali sono invece generalmente resi possibili grazie a finanziamenti privati, come vedremo in seguito nel caso di *Doppio Senso*, a cura di Valeria Bottalico. È bene comunque specificare che la valenza pubblica non rappresenta una ragione sufficiente per classificare questo museo come ente pubblico, poiché la proprietà e la *governance* rimangono appunto private. Per quanto riguarda la Collezione Pinault Palazzo Grassi – Punta della Dogana, si tratta essenzialmente di una collezione di opere d’Arte Contemporanea aperta al pubblico e visitabile a fronte di una tassa d’ingresso. Come già accennato in precedenza, l’attività commerciale dell’ente è classificata come S.p.a., dunque non gode di finanziamenti pubblici e neanche delle agevolazioni fiscali previste per le erogazioni liberali a sostegno della cultura (ad esempio non è soggetta al regime dell’Art Bonus), applicabili soltanto nel caso di donazioni monetarie elargite in favore degli enti che tutelano e valorizzano beni culturali pubblici.

### **5.1.2 Specializzazione e diversificazione dell’offerta**

Come già detto nei precedenti capitoli, il cosiddetto “sbarriamento” consiste nella rimozione di ogni barriera architettonica che impedisca l’accesso e la fruizione degli spazi ai disabili motori e, in definitiva, a chiunque. Partendo dal presupposto che questo principio, oltre ad essere previsto obbligatoriamente dalla legge, è un dovere morale che qualsiasi istituzione deve fare proprio, si presume che ognuno degli enti selezionati abbia già fatto il possibile in questo senso. In questa ricerca si è scelto di analizzare

soltanto le pratiche volte a rendere i contenuti museali accessibili ed inclusivi mediante l'abbattimento di barriere percettive e cognitive.

Durante la fase di ricerca sul campo è emerso che le quattro istituzioni selezionate hanno sviluppato due diverse modalità di approccio alla tematica in analisi: le due realtà veneziane sembrano orientate verso la specializzazione dell'offerta, proponendo attività e materiali didattici studiati per il pubblico con una particolare disabilità, mentre i due enti pubblici trentini offrono una gamma diversificata di iniziative per rispondere alle esigenze di una varietà di pubblici con differenti disabilità. Nei prossimi paragrafi si parlerà dunque di offerta specializzata nel caso in cui i musei abbiano sviluppato un programma vasto e complesso di iniziative, costituito da diversi tipi di servizi, attività, attrezzature o supporti destinati a garantire l'accessibilità e a sviluppare l'inclusione culturale del pubblico con una determinata disabilità. In merito alle istituzioni oggetto di analisi si è riscontrato questo tipo di tendenza nel caso del Guggenheim V. e in Pinaut C.: il primo ha investito molto nel rendere la collezione permanente e alcune mostre temporanee disponibili per l'esplorazione tattile, specializzandosi così in progetti adatti al pubblico cieco e ipovedente, ma aperti a chiunque; il secondo ha sperimentato vari eventi, attività e laboratori didattici dedicati al bilinguismo italiano – LIS, offrendo anche in questo caso un'offerta specializzata che, oltre a rendere accessibile la collezione alla comunità di sordi segnanti, diffonde conoscenze e competenze legate a questa tematica, sviluppando di fatto l'inclusione culturale della suddetta comunità. Si parlerà invece di offerta diversificata quando l'obiettivo del museo è rendere la collezione e il programma di attività accessibili e inclusive nei confronti dei vari tipi e/o livelli di disabilità, proponendo un'ampia gamma di servizi, attività, attrezzature o supporti destinati a rispondere ad esigenze molto diverse le une dalle altre. Questo tipo di approccio è stato adottato da entrambe le istituzioni trentine: l'offerta del MaRT infatti, oltre a comprendere un programma ormai collaudato di iniziative destinate al pubblico con disabilità o difficoltà cognitive, prevede anche attività e supporti didattici pensati per le disabilità sensoriali; allo stesso modo il MuSe offre servizi dedicati all'accessibilità e all'inclusione per disabili sensoriali ma, grazie alle competenze sviluppate in collaborazione con varie associazioni del territorio, ha adottato diverse strategie per

semplificare l'esperienza di visita dei propri visitatori (ad esempio con la comunicazione *easy to read*), migliorando così la comprensione dei contenuti da parte delle persone con difficoltà cognitive lievi o moderate, ma anche dei bambini, di a chi ha poco tempo ma vuole comunque capire i concetti fondamentali, dei visitatori stranieri ecc. Nel caso dei due enti pubblici, questo tipo di vocazione sociale nel rispondere alle esigenze del maggior numero possibile di utenti è sicuramente auspicabile. Infatti, trattandosi di istituzioni che utilizzano fondi pubblici per conservare, valorizzare e rendere fruibile il patrimonio culturale collettivo, sarebbe corretto che queste dimostrassero sempre il proprio impegno nel rivolgersi alla totalità dei cittadini e non solamente ad alcune categorie. Inoltre questo comportamento è previsto dal Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio<sup>75</sup> oltre che da norme di diritto internazionale e comunitario<sup>76</sup>.

Dunque le quattro istituzioni analizzate rappresentano due trend opposti: verso la specializzazione a Venezia, verso la diversificazione in Trentino. La tendenza generale sembra comunque essere verso la diversificazione poiché si vedrà più avanti come, proprio negli ultimi mesi, anche i due musei veneziani stiano sperimentando un programma di iniziative più diversificato.

## 5.2 Pratiche a confronto

Prima di tutto è utile specificare che nel presente lavoro per "pratiche museali" volte alla relazione con il pubblico, d'ora in avanti brevemente pratiche museali, si è voluto intendere l'insieme di tutte quelle iniziative che i musei mettono in pratica (appunto) per migliorare l'esperienza di visita dell'utente. Le pratiche museali dedicate alla relazione con il pubblico possono, ad esempio, essere volte a potenziare l'aspetto dei servizi sia quantitativamente che qualitativamente, al fine di raggiungere e coinvolgere nuovi pubblici, ma anche di fidelizzare il pubblico abituale e locale e di veicolare in questo modo i contenuti culturali di cui l'istituzione è portatrice. Tra queste si è scelto di distinguere e definire due categorie di pratiche museali: le pratiche *people-based*,

---

<sup>75</sup> Cfr. paragrafo 1.5 p. 35

<sup>76</sup> Cfr. Cap. 2 e 3 (paragrafo 3.1)

caratterizzate dal fatto che il servizio offerto per migliorare l'esperienza di visita del pubblico dipende in larga misura dall'apporto e dal coinvolgimento di personale specializzato; le pratiche *equipment/technologies-based* che consistono, invece, nello sviluppo e nella predisposizione di supporti e devices per abilitare il visitatore a svolgere un'attività<sup>77</sup>. Si è scelto inoltre di considerare la gestione di tali pratiche come interna, se in fase di realizzazione sono prevalse le risorse e le competenze interne (make), esterna in caso contrario (buy).

### 5.2.1 People-based vs equipment/technologies-based

Le pratiche museali *people-based* prevedono che l'apporto del personale specializzato sia maggiore rispetto a quello fornito dai supporti e dai devices. Dunque il ruolo dell'operatore museale spesso è essenziale allo svolgimento delle attività, poiché è lui che gestisce, accompagna o guida il visitatore durante le visite e i laboratori. Tendenzialmente quindi si tratta di pratiche intensamente assistite in quanto l'interazione<sup>78</sup> tra persone è determinante per lo svolgimento dell'attività. Eppure la presenza dell'operatore non sempre è determinante per stabilire se si tratta di una pratica *people-based* o *equipment/technologies-based*. Ad esempio Palazzo Strozzi a Firenze, come parte delle iniziative che costituiscono il cosiddetto "approccio Palazzo Strozzi"<sup>79</sup>, negli ultimi anni ha sviluppato vari progetti basati su dei *kit* che permettono di esplorare il museo divertendosi e facendo varie attività in totale autonomia, rimanendo completamente svincolati dalle guide o dagli operatori. In questo caso, dunque, si parla di pratica *people-based* nonostante l'input fornito dal museo sia sostanzialmente un supporto, poiché questo è strumentale allo svolgimento di un'attività in cui l'interazione tra persone (in questo caso la famiglia) svolge un ruolo

---

<sup>77</sup> Sulla differenza tra *people-based* e *equipment/technologies-based* cfr. Meuter, Ostrom, Rundtree e Bitner [2000] Haksik, Yongki e Dogkeun [2000], Kotler [1994], Lovelock [1983]

<sup>78</sup> Per approfondimenti sul concetto di interazione tra cliente (visitatore) e fornitore del servizio (operatore museale per conto del museo) cfr. Tamma [1996, 592] e Chase e Aquilano [1995, 113]

<sup>79</sup> Si è già parlato del nuovo indirizzo strategico intrapreso dal museo fiorentino una decina d'anni fa. Per approfondimenti sull'esperienza dei *kit* si consiglia di consultare il sito web dell'istituzione al link diretto <https://www.palazzostrozzi.org/education/kit-famiglie/>

determinante. Nei prossimi paragrafi le pratiche *people-based* saranno a loro volta distinte in base alla frequenza con cui vengono offerte: si definiscono perciò regolari quelle disponibili su base regolare, ossia tutti i giorni, tutte le settimane (ad esempio durante il weekend), una volta al mese ecc.; sono invece classificate come speciali tutte le iniziative e gli eventi realizzati *una tantum*, ossia che non sono previsti periodicamente oppure che vengono “testati” per valutare la possibilità di renderli regolari.

Saranno invece classificate come pratiche *equipment/technologies-based* tutti quei processi che, predisponendo supporti e devices abilitanti, permettono all’utente di svolgere un’attività in modo spesso indipendente dall’interazione con gli operatori museali o con altri visitatori. In questo caso dunque, gli input forniti dal museo vengono utilizzati in un contesto di visita abbastanza tradizionale, senza svolgere attività che prevedono l’interazione con altre persone. Certe volte i supporti e i devices messi a disposizione dalla struttura permettono una fruizione scarsamente personalizzabile e i contenuti culturali possono essere unicamente recepiti in modo passivo, leggendo, ascoltando o seguendo un percorso prestabilito. Sono considerati supporti di questo tipo le video guide in LIS, le guide e le didascalie in Braille ecc. Altre volte, invece, il supporto o il device permette un’esperienza di visita attiva e partecipata: è questo il caso delle riproduzioni di opere d’arte messe a disposizione per l’esplorazione tattile da parte dei non vedenti o di alcuni dispositivi interattivi che sono in grado di fornire informazioni personalizzate in base agli interessi dell’utente.

### **5.2.2 Make or buy?**

Infine è utile specificare che, nell’analizzare le pratiche messe in atto dai quattro musei selezionati, si è ritenuto interessante capire quali sono realizzate utilizzando prevalentemente risorse interne e quali invece derivano da processi di outsourcing. Nonostante ciò la classificazione in pratiche realizzate con risorse e competenze interne e pratiche realizzate in outsourcing, non rileva in alcun modo sui risultati della presente ricerca. Si è scelto di riportare questo tipo di informazioni unicamente perché si ritiene

che potranno risultare interessanti ai fini di ricerche future, che approfondiscano o sviluppino la medesima tematica.

Per stabilire l'appartenenza all'una o all'altra tipologia si sono utilizzati i criteri di prevalenza e salienza. Il criterio di *prevalenza* o, in senso oggettivo, del lavoro sulla fornitura della materia, stabilisce che un bene o un servizio è realizzato in outsourcing quando la percentuale di valore creata dai fornitori è superiore al 50% del valore totale del bene o servizio. Secondo la giurisprudenza italiana<sup>80</sup>, «occorre stabilire se nel caso concreto, l'attività lavorativa e realizzativa volta alla produzione della cosa sia prevalente rispetto alla fornitura del materiale ovvero se, al contrario, sia quest'ultima a costituire l'oggetto principale del negozio, rispetto al quale l'attività lavorativa e realizzativa, di adattamento della cosa alle specifiche esigenze della controparte, assuma un ruolo accessorio e strumentale [Pototschnig e Capecci 2016]». Il criterio di *salienza* invece è stato ricostruito a partire dalla letteratura sui criteri per la determinazione e la classificazione degli stakeholders e in particolare da Mitchell, Agle e Wood [1997], che riprendono alcune definizioni precedenti [Freeman 1984; Jones 1995; Kreiner e Bhambri 1988] definendo come stakeholder «Any group or individual who can affect or is affected by the achievements of the organization's objectives». Dunque anche le associazioni e le agenzie che forniscono servizi di interpretariato o software per dispositivi digitali (video guide in LIS) possono essere considerate a tutti gli effetti come stakeholders. È necessario a questo punto chiarire che la nozione di salienza si basa sui tre concetti chiave<sup>81</sup> di *potere* [Dahl 1957, Pferrer 1981, Weber 1947], *legittimazione* [Suchman 1995, Weber 1947] e *urgenza* [Mitchell, Agle e Wood 1997] e viene definita «the degree to which managers give priority to competing stakeholders claims [Mitchell, Agle e Wood, 1997]». Naturalmente questa definizione deve essere adattata al contesto della produzione in outsourcing, poiché in questo caso gli stakeholders non sono in contrasto con la gestione dell'organizzazione ma, al contrario, collaborano alla produzione dei servizi che creano valore aggiunto per i consumatori finali o, nel caso

---

<sup>80</sup> Disciplina in materia di Contratti d'Impresa

<sup>81</sup> Per approfondimenti cfr. Mitchell, Agle e Wood, 1997, pp. 865-69

delle organizzazioni culturali, per i visitatori. Tale rapporto influisce comunque notevolmente sulle prestazioni dell'organizzazione poiché queste, naturalmente, dipendono dalla qualità dei servizi acquisiti.

Nelle prossime pagine, dunque, le pratiche museali saranno definite interne quando alternativamente la percentuale di valore creata con risorse e competenze interne è superiore al 50% del valore totale oppure se, nell'ambito della realizzazione del bene o servizio, le posizioni del museo contano di più di quelle dell'organizzazione che fornisce il bene o servizio in termini di potere, legittimazione e urgenza.

### **5.3 MuSe**

La storia istituzionale del MuSe comincia in una sede diversa dall'attuale, iconica, architettura progettata da Renzo Piano. La precedente denominazione era Museo Tridentino di Scienze Naturali, con sede in un palazzo storico in via Calepina, proprio vicino al Duomo di Trento. Il processo di rinnovamento istituzionale è cominciato verso il 2008, quando è stato avviato uno studio per stabilire l'utilità e la fattibilità relativa al progetto di una nuova sede per il museo. La volontà era quella di rilanciare un importante istituto che affiancasse al consolidato ruolo del MaRT in ambito artistico, la corrispettiva funzione in ambito scientifico. Da tale ambizione è derivata la necessità di affidare la progettazione della nuova sede ad un archistar come Renzo Piano, cosa che qualche anno prima era avvenuta anche per il MaRT, la cui sede attuale è opera dell'architetto Mario Botta. Due diversi ambiti, due grandi musei, due spettacolari architetture: questo binomio fa della Provincia autonoma di Trento e Rovereto un'area veramente ricca di iniziative culturali importanti ed innovative.

Senza entrare nel dettaglio di una spiegazione architettonica accurata, ci si limita a sottolineare in questa sede come la struttura complessa e articolata progettata da Renzo Piano, che morfologicamente ricalca il profilo delle vette dolomitiche, sia stata studiata fin dall'inizio per essere totalmente accessibile e per rispondere alle esigenze di qualsiasi visitatore. Infatti, fin dalle primissime fasi di valutazione e progettazione, si

è scelto di dare molta importanza alla voce dei fruitori finali e della comunità locale raccogliendo, tramite vari progetti, le aspettative, le richieste e i suggerimenti di tutti. La collezione del MuSe è molto varia ed è composta da un centinaio di tassidermie iperrealistiche, allestite in modo molto originale nella zona centrale del museo (Fig 5.1) e da diverse aree in cui chiunque può sperimentare i principi della fisica, della meccanica, dell'ottica ecc. utilizzando vari macchinari e attrezzature. Vi è infine una grande serra che ospita flora e fauna della foresta pluviale dei monti Udzungwa (Tanzania) e perfino un ghiacciaio perenne, tenuto a temperatura costante tramite un complicato sistema di raffreddamento.

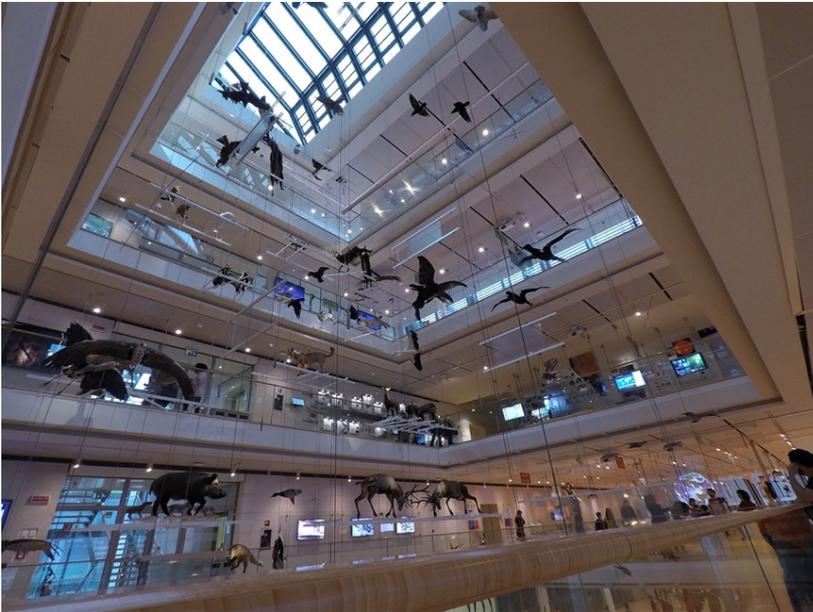


Fig. 5.1  
Allestimento di alcune delle tassidermie nella corte centrale, da cui ci si può affacciare tramite balconate

Le tassidermie costituiscono certamente una parte molto rilevante della collezione e si è scelto di valorizzarle tramite un allestimento coinvolgente e partecipativo che non prevede alcun tipo di vetrina o di barriera tra il visitatore e l'oggetto. Inizialmente si pensava che sarebbe stato possibile permettere a tutti i visitatori di toccare gli animali, ma dopo una fase di prova si è capito che ciò non era possibile, poiché non sempre le persone hanno la giusta educazione al tocco e le tassidermie si deteriorano in fretta. Oggi è possibile toccare gli animali soltanto durante i percorsi tattili, che vengono realizzati in contesti speciali (come la "Nanna al museo") o su richiesta (ad esempio per i visitatori ciechi). Dunque questa modalità di fruizione interattiva, adatta a diversi tipi

di pubblico, è connaturata nella mission istituzionale del MuSe, che da sempre propone iniziative dedicate all'accessibilità e all'inclusione molto diversificate (anche se loro preferiscono la nozione di interazione tra diversi tipi di pubblico e il museo). Tra le principali attività in questo campo, sicuramente le visite guidate costituiscono un esempio di *pratica people-based* ordinaria ma assolutamente inclusiva, svolgendosi in questo modo: la figura del *coach*, operatore museale a metà tra l'animatore e la guida, su richiesta può essere affiancata dall'interprete in LIS. Per questo tipo di servizio il museo si appoggia in particolare all'organizzazione ABC, Onlus trentina impegnata nel superamento delle barriere della comunicazione fra persone sorde e udenti. Questa modalità permette ai sordi segnanti di partecipare alla visita guidata insieme agli udenti, annullando così la distanza che si viene naturalmente a creare nel caso di visite guidate e attività dedicate esclusivamente al pubblico sordo (video 5.1). Inoltre lo scorso autunno è stata introdotta, in via ancora sperimentale, una seconda modalità di visita guidata inclusiva, che non ha lo scopo di offrire una fruizione per tutti, ma di coinvolgere in prima persona individui con vari tipi di disabilità nella realizzazione della visita guidata: in questo caso il coach è affiancato da una persona disabile e la coppia così formata gestisce l'attività in sintonia, interagendo l'uno con l'altro e con i visitatori (video 5.2). Il progetto nasce nel contesto di un generale impegno della Regione, che da anni destina fondi e organizza iniziative per favorire e supportare l'auto realizzazione degli individui con disabilità<sup>82</sup>. Il servizio di interpretariato è disponibile a prescindere dalle visite guidate e si può prenotare su richiesta anche per individui o famiglie singole e piccoli gruppi organizzati. Il Museo ha completamente esternalizzato questo tipo di servizio appoggiandosi, come già detto, all'associazione ABC. Nel caso delle visite guidate "coach+interprete" e "coach+disabile", invece, si tratta di iniziative per cui non ha molto senso parlare esclusivamente di *make or buy*, poiché si può facilmente sostenere che il valore del servizio dipende al 50% dalle risorse e competenze del

---

<sup>82</sup> Il 4 Novembre 2017 il MuSe ha ospitato il convegno "Abitare il futuro. Dalla Dichiarazione ONU dei diritti delle persone con disabilità alla costruzione delle condizioni per la loro realizzazione". Per approfondimenti cfr. <https://www.ufficiostampa.provincia.tn.it/Comunicati/Dopo-di-noi-le-proposte-delle-coop-sociali-del-gruppo-Abitare-il-futuro>

museo e al restante 50% da risorse e competenze esterne: in questo caso si può parlare di co-produzione, forma collaborativa che mette in gioco parte dell'autonomia e dell'indipendenza decisionale dell'istituzione museale. Nel caso della visita guidata "coach+interprete", la frequenza con cui viene proposta tale attività non è regolare, ma si svolge in occasione di eventi particolari (ad esempio in occasione della giornata del sordo, il 23 settembre 2017); invece la modalità "coach+disabile", dopo una prima giornata di "collaudo" con pubblico selezionato<sup>83</sup> e una fase di sperimentazione con pubblico ordinario, avvenuta nei mesi di marzo e aprile 2018, dovrebbe entrare a far parte delle attività regolarmente offerte al pubblico, presumibilmente durante il fine settimana (ad esempio tutti i sabati).

Per quanto riguarda le pratiche *equipment/technologies-based*, dunque i supporti e i devices, il Museo ha avviato un processo di rinnovamento delle modalità di comunicazione con l'intento di adeguare ai principi dell'*easy to read* (lettura facilitata) i contenuti trasmessi tramite opuscoli, pannelli informativi, mappe e didascalie. Questo è stato possibile anche grazie alla collaborazione di Anffas Trentino, che da parecchi mesi svolge un'operazione di "mappatura" della struttura museale volta a scoprire e a risolvere le eventuali criticità legate a barriere fisiche, percettive e della comunicazione. L'indagine è svolta da un gruppo di giovani con diversi tipi di disagi o disabilità che, una volta alla settimana (in genere il lunedì, giorno di chiusura al pubblico), si recano al Museo accompagnati da due operatrici dell'Associazione. Qui i ragazzi esplorano ed esperiscono lo spazio museale e sono invitati ad esporre le loro opinioni al gruppo, proponendo questioni che spesso portano alla luce problematiche serie ed effettive. L'appuntamento in genere si conclude con una "tavola rotonda" (letteralmente) in cui i ragazzi propongono varie soluzioni alle criticità osservate. Anche in questo caso, l'attività di mappatura e l'elaborazione dei materiali *easy to read* che deriveranno da questo progetto, possono essere considerati come una co-produzione, poiché le competenze sono essenzialmente esterne ma le risorse materiali su cui si basa l'intero

---

<sup>83</sup> L'attività è stata presentata in occasione del convegno "Abitare il futuro" del 4 novembre 2017 (cfr. nota precedente) e vi hanno partecipato i familiari delle persone disabili e professionisti del settore presenti per il suddetto convegno.

progetto e le risorse economiche che serviranno per realizzare i nuovi materiali sono esclusivamente interne. Infine è prevista la realizzazione di una video guida in LIS in collaborazione con l'ENS di Trento che, una volta realizzata, sarà sempre a disposizione del pubblico sordo segnante tramite dei tablets o addirittura grazie ad un'applicazione che chiunque potrà scaricare e installare direttamente sul proprio smartphone. La realizzazione di questo supporto è prevalentemente esterna, poiché la percentuale di valore del servizio generato grazie alle risorse e alle competenze dell'ENS di Trento è certamente superiore al 50%. In questo caso si può parlare inoltre di salienza, poiché le posizioni in merito all'identità linguistica sostenute dall'Associazione Nazionale Sordi, sono probabilmente prevalenti rispetto a quelle del museo in termini di potere, legittimazione e urgenza.

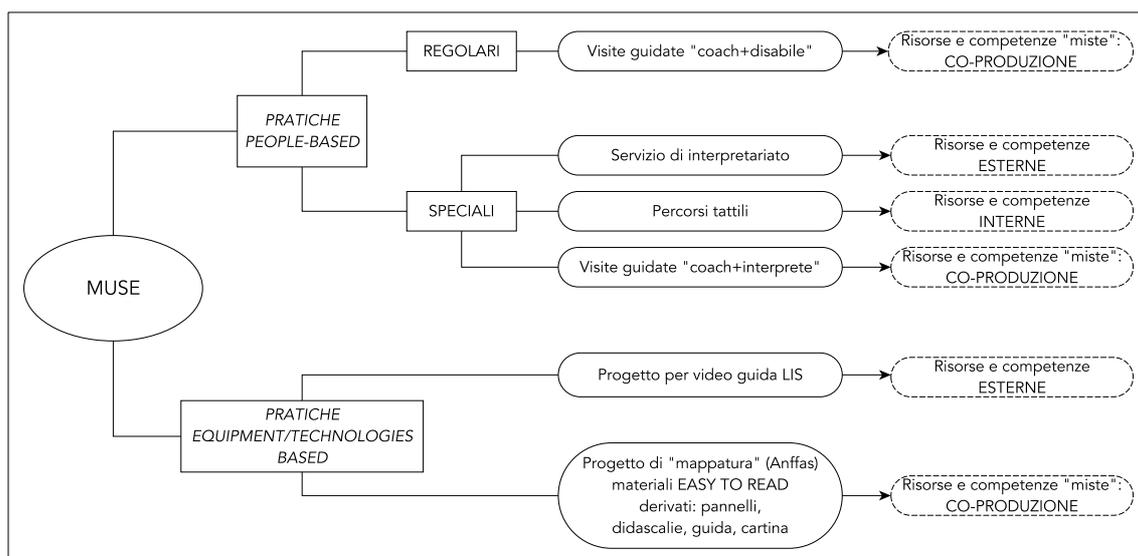


Fig. 5.2 Schema riassuntivo

TIPO (*people-based - equipment/technologies-based*), FREQUENZA (regolari – speciali), GESTIONE (interna – esterna – coproduzione)

Il MuSe offre dunque un insieme di pratiche molto diversificate che si rivolgono alla Comunità sorda, ma anche ai ciechi e alle disabilità cognitive. Molte di queste pratiche sono speciali o vengono svolte su richiesta, ma una è offerta regolarmente tutti i weekend. Infine, per quanto riguarda i processi di gestione, il Museo realizza la maggior parte delle pratiche grazie a collaborazioni esterne.

## 5.4 MaRT

Il Museo di Arte Moderna e Contemporanea di Trento e Rovereto nasce nel 1987 come ente funzionale della Provincia autonoma di Trento e opera oggi in tre luoghi distinti: la sede principale a Rovereto, un ampio complesso architettonico inaugurato nel 2002 su progetto di Mario Botta e Giulio Andreoli; la Casa d'Arte Futurista Depero sempre a Rovereto; la Galleria Civica di Trento, che è entrata a far parte del Mart nell'ottobre 2013. La mission istituzionale del museo è custodire, conservare, valorizzare e promuovere lo studio e la conoscenza dell'arte moderna e contemporanea, provvedendo alla gestione dei beni culturali costituenti il proprio patrimonio o messi a disposizione e promuovendone il pubblico godimento attraverso iniziative espositive, attività didattiche, di ricerca e altre iniziative culturali. Svolge inoltre attività educative, formative e didattiche volte alla comprensione ed alla conoscenza delle manifestazioni ed espressioni artistiche moderne e contemporanee<sup>84</sup>.

Come il MuSe, anche il MaRT è impegnato ormai da molti anni nella promozione di iniziative e programmi per garantire l'accessibilità della collezione e delle mostre temporanee. Questo tipo di progetti sono sviluppati e implementati dal Dipartimento Educazione del museo, che possiede competenze specializzate in particolare nell'ambito delle disabilità cognitive. Nel 2015, infatti, il MaRT ha ottenuto il marchio "Autismo Accolgo"<sup>85</sup> di A.G.S.A.T Onlus (Associazione Genitori Soggetti Autistici) per le attività dedicate ad adulti e ragazzi autistici. Il Museo inoltre collabora con centri diurni e di soggiorno per malati di Alzheimer e dispone di una serie di supporti dedicati alle disabilità sensoriali. Diverse sono le pratiche *people-based* offerte: visite guidate "facilitate" per persone anziane affette da demenza senile o Alzheimer (video 5.3); percorsi di visita tattile<sup>86</sup> alla collezione accompagnati dalla spiegazione vocale della guida per ciechi e ipovedenti; infine cicli di visite guidate e laboratori didattici per adulti e ragazzi con disagi cognitivi da lievi a importanti. Dunque anche il MaRT, come il MuSe,

---

<sup>84</sup> Statuto del MaRT cfr. nota 74

<sup>85</sup> <https://www.discovertrento.it/citta-di-trento/il-marchio-autismo>

<sup>86</sup> Attività finanziata grazie ai fondi provenienti da Art Bonus. Per approfondimenti cfr. <http://www.mart.trento.it/artbonus>

offre una gamma di iniziative diversificate per fare in modo che il contenuto culturale veicolato dal museo sia accessibile ad una varietà di pubblici diversi.

Le visite guidate "facilitate" (Fig. 5.3) si svolgono in fasce d'orario protette, generalmente la mattina dei giorni infrasettimanali, per assicurare una fruizione agevole e rilassante anche per le persone più anziane, che hanno bisogno di sedersi e fare pause frequenti.

Fig. 5.3  
Visita guidata  
"facilitata" per anziani  
affetti da demenza  
senile o Alzheimer



Agli ospiti vengono consegnate delle cuffie, così da garantire a tutti un ascolto ottimale pur permettendo alla guida di utilizzare un tono di voce molto basso, per non disturbare gli altri visitatori in sala. La visita copre all'incirca una decina di opere selezionate per rappresentare le tematiche principali di ogni sala, ma anche per suscitare l'interesse e la partecipazione del gruppo: paesaggi facilmente riconoscibili, spiagge, strade, case, oppure oggetti d'uso comune, nature morte con frutta, cacciagione, crostacei, dame elegantemente vestite. La mediatrice culturale usa un tono di voce dolce, affettuoso, e si rivolge ai partecipanti per nome, facendo qualche domanda molto semplice per capire quali, tra le opere della mostra, interessino e piacciono di più: così facendo riesce a coinvolgerli in qualche semplice riflessione, rendendo la visita partecipata e istruttiva. I gruppi si spostano di sala in sala approfittando delle panchine, collocate al centro delle salette, in modo da seguire la spiegazione comodamente seduti davanti alle opere: in questo modo la stanchezza non si fa sentire in fretta, anche per le persone più anziane.

Di solito l'attività dura all'incirca un'ora e, comunque, termina non appena gli ospiti manifestino i primi segni di stanchezza, sia mentale che fisica. Quindi la durata media può variare e dipende sempre molto dalle caratteristiche del gruppo (video 5.4).

I laboratori per adulti e ragazzi con disagi cognitivi da lievi a importanti, invece, si svolgono prima delle visite al museo e si strutturano quasi come dei corsi propedeutici, ossia una serie di appuntamenti in cui vengono proposte attività consequenziali a difficoltà incrementale<sup>87</sup>. Queste attività pratiche aiutano a sviluppare una familiarità preliminare rispetto ai contenuti generali delle mostre organizzate nel museo, che gli ospiti presumibilmente visiteranno in seguito, agevolando la comprensione di alcune tematiche fondamentali. Sia i percorsi tattili, che le visite guidate "facilitate", che le attività per adulti e ragazzi con disagi cognitivi, sono realizzate con risorse e competenze assolutamente interne al museo, senza il supporto di servizi erogati da società esterne. Tutte queste pratiche sono inoltre disponibili su base regolare: i percorsi tattili, infatti, sono prenotabili in qualsiasi momento; le altre attività, come si è già detto, sono prevalentemente organizzate con appuntamenti a cadenza regolare (ad esempio una volta alla settimana o al mese). Il Museo si appoggia invece ad associazioni esterne per l'erogazione delle visite guidate in LIS, disponibile soltanto su prenotazione.

Relativamente alle pratiche *equipment/technologies-based*, dunque ai supporti e ai devices, è disponibile una guida del museo in braille per ciechi e in caratteri grandi e contrastati per ipovedenti. Per la realizzazione di questi strumenti il Museo si è affidato a società che producono specificatamente questo genere di supporti, esternalizzando del tutto la produzione. Presso la biglietteria della sede di Rovereto è inoltre disponibile una mini video-guida in LIS realizzata in collaborazione con l'ENS di Trento. Come per il MuSe, anche in questo caso la produzione della video guida, sebbene si basi su contenuti forniti dal museo, si può definire essenzialmente esterna in base ai criteri di prevalenza e salienza.

---

<sup>87</sup> Per approfondimenti cfr. Appendice p. 169

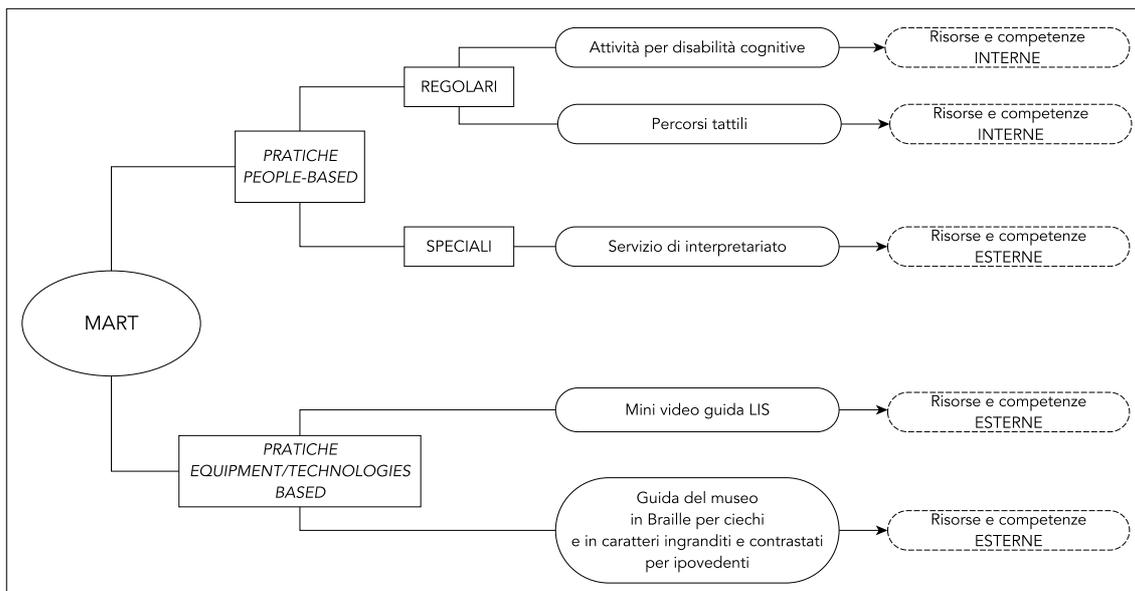


Fig. 5.4 Schema riassuntivo

TIPO (*people-based* - *equipment/technologies-based*), FREQUENZA (regolari – speciali), GESTIONE (interna – esterna – coproduzione)

Osservando lo schema riassuntivo (Fig. 5.4) appare evidente che il MaRT basa la sua strategia nel campo dell'accessibilità museale su una gamma di pratiche diversificate, rivolgendosi prima di tutto alle disabilità cognitive, ma prestando attenzione anche alle esigenze legate alle disabilità sensoriali. Le pratiche *people-based* sono principalmente offerte su base regolare e, come già osservato per il MuSe, anche in questo caso la maggior parte è realizzata grazie a collaborazioni esterne.

## 5.5 Fondazione Solomon R. Guggenheim Venezia

Si è già spiegato perché l'attività della Fondazione Guggenheim Venezia riveste una valenza sociale molto alta per la comunità locale. Passando ad analizzare le pratiche messe in atto per garantire l'accessibilità ai contenuti della collezione permanente e delle mostre temporanee, quest'aspetto diventa ancora più evidente e rilevante. In questo senso la Fondazione si muove prevalentemente su due fronti: il primo riguarda le pratiche pensate per essere accessibili alle persone cieche e ipovedenti, ma che possono essere sperimentati da chiunque; il secondo invece riguarda le attività tese a

sviluppare l'inclusione sociale di persone della quarta età, malati di Alzheimer e disabili cognitivi.

Il primo settore è certamente quello più avanzato ed è sostanzialmente rappresentato dal progetto *Doppio Senso* che, oltre a diversi anni di storia ed esperienza, vanta partner tecnici e istituzionali di rilievo come l'Istituto Ciechi di Milano, L'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti e ICOM Italia. Il progetto nasce dalla collaborazione con Valeria Bottalico, ricercatrice nell'ambito dell'accessibilità museale, socio ICOM Italia e membro delle Commissioni tematiche Educazione, Mediazione e Accessibilità museale, e Felice Tagliaferri, scultore non vedente noto a livello internazionale e fondatore della Chiesa dell'Arte, scuola di arti plastiche. Dopo alcuni appuntamenti sperimentali per adulti e bambini, che hanno avuto luogo tra ottobre 2015 e gennaio 2016, *Doppio Senso* è entrato a far parte delle attività regolari del Museo, che attualmente offre due appuntamenti al mese, per gli adulti il sabato e per i bambini la domenica. Il programma è reso possibile grazie al contributo di The Gordon and Llura Gund Foundation, Fondazione Araldi Guinetti, Vaduz e Kirsh Foundation, che hanno messo a disposizione fondi per tre anni, fino a tutto il 2018. *Doppio Senso* è un percorso guidato che porta a scoprire alcune opere della collezione permanente (ma non solo, poiché viene offerto anche in occasione di mostre temporanee) tramite l'esplorazione tattile di tavolette che riproducono le opere pittoriche o, nel caso di sculture, direttamente dell'opera originale. In quest'ultimo caso bisogna naturalmente valutare lo stato di conservazione dell'opera e, provato che il tocco non può compromettere in nessuno modo l'integrità della scultura, è necessario comunque ottenere dei permessi per poterla toccare. Le riproduzioni tattili sono invece delle tavolette progettate interamente da Valeria e realizzate da una persona specializzata in questo campo che lavora all'Istituto dei Ciechi di Milano. Il processo di realizzazione è molto lungo (può durare anche più di un mese) e prevede una prima fase in cui Valeria sottopone l'opera da riprodurre al collaboratore di Milano; insieme realizzano una bozza in legno della tavoletta, che verrà sgrezzata e rifinita con varie texture e livelli di rilievo diversi per far emergere le caratteristiche e i particolari del quadro; da questa bozza in legno viene in seguito realizzata la matrice, che permetterà di stampare la tavoletta finale in resina. Per ovvi motivi le riproduzioni

tattili delle opere in prestito sono realizzate con una tecnica e dei materiali molto più semplici, poiché non dovranno essere utilizzate a lungo. Questo è avvenuto ad esempio per la mostra del pittore indiano Gaitonde (3 ottobre 2015 – 10 gennaio 2016). Durante il laboratorio, l'esplorazione tattile è sempre guidata da Valeria, che racconta sia ai ciechi che ai vedenti ciò che stanno percependo con il tatto, facilitando in questo modo la formazione di un'immagine mentale dell'opera (video 5.5; Fig. 5.5).



A sinistra: Fig. 5.5  
Esplorazione tattile dell'opera di Modigliani *Ragazza con bavero alla marinara* (1916), guidata da Valeria Bottalico  
Sotto: Fig. 5.6  
Riproduzione in argilla dell'opera di Modigliani *Ragazza con bavero alla marinara* (1916)



Per ragioni di sicurezza, le riproduzioni tattili non possono essere lasciate in sala a disposizione di chiunque poiché, trattandosi di una casa museo, alcuni ambienti sono molto stretti e il leggio su cui devono essere appoggiate ostacolerebbe il passaggio sia regolarmente che, a maggior ragione, in caso di fuga. Dopo il percorso tattile, che copre quattro o cinque opere in tutto, il laboratorio prosegue con la realizzazione in argilla di una delle opere trattate durante la visita, naturalmente in formato tavoletta, attività che aiuta a definire ulteriormente l'immagine mentale scaturita dall'esplorazione tattile dell'opera (Fig. 5.6). Indirizza e assiste i lavori lo scultore Felice Tagliaferri, che aiuta sprona i partecipanti con consigli, trucchi e battute.

Come già detto, il laboratorio *Doppio Senso* rappresenta un'attività regolare, poiché vengono offerti due appuntamenti al mese, un giorno per bambini e l'altro per adulti. Le risorse e le competenze necessarie per realizzare questo laboratorio possono essere definite interne, nonostante i fondi per la realizzazione dell'attività provengano in gran parte da donazioni e sia Valeria che Felice non siano dipendenti del Museo, ma lavorino come liberi professionisti: questo perché il progetto è stato fortemente voluto dalla Fondazione ed è il risultato di anni d'impegno rispetto alle tematiche dell'accessibilità e dell'inclusione culturale. Inoltre, sebbene la realizzazione di tutte le riproduzioni tattili e dei materiali prodotti appositamente per questo progetto sia stata quasi completamente esternalizzata, questi appartengono a tutti gli effetti alla Fondazione, che può disporne come meglio crede.

Sempre nell'ambito delle disabilità sensoriali, il Museo dispone di vari supporti in braille tra cui il catalogo della collezione permanente e le didascalie delle opere in sala, realizzati in collaborazione con l'Istituto per Ciechi di Milano. A differenza del laboratorio *Doppio Senso* però, le risorse e le competenze utilizzate per la produzione di questi materiali possono essere considerate prevalentemente interne. La funzione di tali supporti, infatti, si esaurisce nell'utilizzo da parte dell'utente, a cui il Museo non aggiunge nessun tipo di servizio o di fruizione personalizzabile.

Il secondo ambito d'azione riguarda le pratiche tese a sviluppare l'inclusione sociale di persone della quarta età, malati di Alzheimer e disabili cognitivi. L'impegno nei confronti del pubblico molto anziano, prevalentemente residente, è partito dall'iniziativa *Estate a Palazzo*<sup>88</sup>, un'operazione culturale rivolta agli over 75, lanciata dall'associazione di promozione sociale "Red carpet for all"<sup>89</sup> e patrocinata dal Comune di Venezia. Si tratta in pratica di un ciclo di visite guidate in palazzi, musei e siti culturali veneziani svolte con modalità che rendono l'esperienza veramente accessibile e gradita anche alle persone anziane. I percorsi all'interno dei musei e dei palazzi, ad esempio, prevedono sedie e panchine frequenti poiché, per godersi la visita in modo rilassato e

---

<sup>88</sup> <http://annoeeuropeo2018.beniculturali.it/eventi/estate-palazzo-conversazioni-sullarte/>

<sup>89</sup> <http://redcarpetforall.org/>

partecipe, gli ospiti di una certa età hanno bisogno di sedersi spesso. Inoltre queste attività vengono svolte in fasce d'orario protette, ad esempio all'apertura del museo quando si presume non ci sia molto pubblico in sala, per consentire una fruizione ancora più tranquilla e agevole. I contenuti della visita guidata sono comunicati in forma di conversazione piuttosto che come una vera e propria spiegazione: questo sia per incoraggiare lo scambio di opinioni, ma soprattutto per facilitare l'instaurarsi di rapporti umani, fattore molto importante per le persone anziane, che magari sono rimaste sole e di fatto si sentono emarginate rispetto alla società. Durante l'estate 2017 il Guggenheim V. ha dunque partecipato a questa iniziativa, organizzando due visite guidate "facilitate" per persone della quarta età. Il percorso era articolato in quattro o cinque opere che, per vari motivi, si è ritenuto potessero essere particolarmente interessanti per questo tipo di pubblico. Durante lo svolgersi della visita si è scoperto inoltre che molti di loro conoscevano direttamente Peggy Guggenheim, dunque gli ha fatto molto piacere condividere con il gruppo il proprio ricordo del personaggio, ma anche di com'era il palazzo prima di diventare museo. L'iniziativa *Estate a Palazzo* è riuscita a coinvolgere non solo le persone anziane che vi hanno partecipato, ma soprattutto i responsabili del dipartimento educazione del Museo, che hanno subito pensato a come proseguire e approfondire questo percorso. Per l'estate 2018, infatti, oltre ai due appuntamenti parte dell'iniziativa, si è pensato ad un altro progetto per coinvolgere un gruppo di persone over 75: queste dovrebbero svolgere brevi presentazioni al pubblico (simili ai focus che sono già offerti ad orari prestabiliti) raccontando la propria esperienza relativa a Peggy, al palazzo o alla collezione. Dal punto di vista delle disabilità cognitive, a dicembre 2017 si è svolta una prima visita guidata "facilitata" per persone con disagi cognitivi o Alzheimer, organizzata in collaborazione con l'Istituto di Ricovero e di Educazione (IRE) Venezia Giudecca. Come nel caso degli anziani, anche questo appuntamento è stato realizzato ad apertura del museo, dalle 9 alle 10, fascia d'orario in cui è difficile che le sale siano affollate. L'intenzione è di proseguire questo tipo di esperienza, organizzando visite guidate e altre attività accessibili per le persone con disabilità cognitive. Sia le visite guidate relative al progetto *Estate a Palazzo* che quelle per le disabilità cognitive possono

essere definite come pratiche speciali, dunque organizzate una tantum, anche se la volontà del Museo sarebbe quella di implementarle dal punto di vista della frequenza, facendole diventare attività almeno frequenti, se non regolari. Dal punto di vista della gestione, invece, entrambe le attività vengono sostanzialmente realizzate in co-produzione: nel primo caso il museo ospita alcuni appuntamenti parte dell'iniziativa *Estate a palazzo* mettendo a disposizione le proprie risorse e competenze, che però costituiscono un buon 50% del valore complessivo associato al servizio; nel secondo caso l'attività è svolta in parte grazie alle risorse e competenze del museo e in parte grazie al supporto degli operatori dell'IRE, che conoscono personalmente i partecipanti e sono in grado di soddisfare le loro esigenze meglio di quanto potrebbe fare il personale del museo.

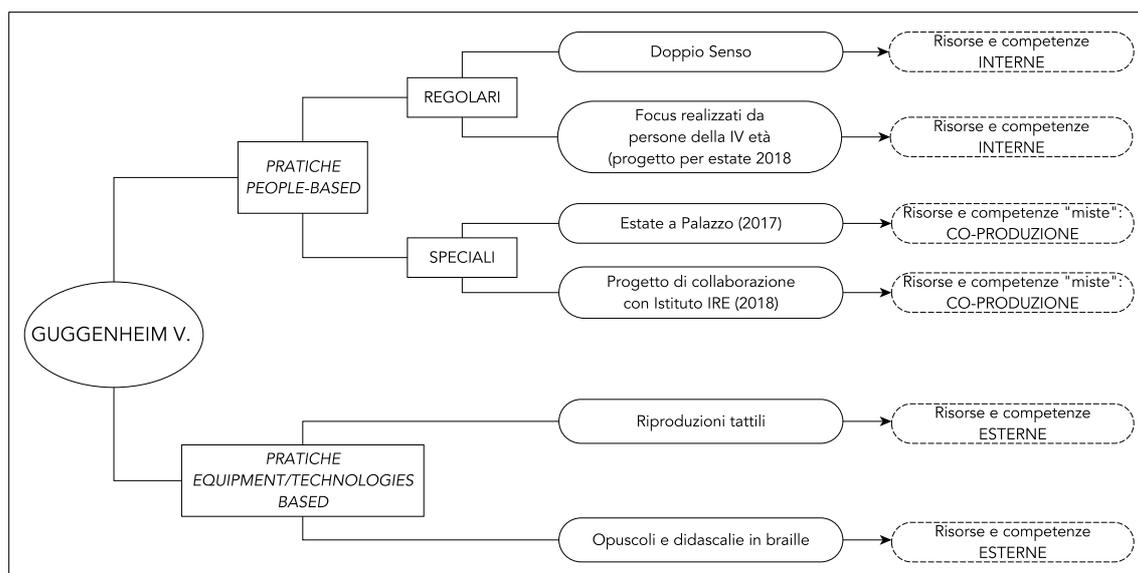


Fig. 5.7 Schema riassuntivo

TIPO (*people-based* - *equipment/technologies-based*), FREQUENZA (regolari – speciali), GESTIONE (interna – esterna – coproduzione)

Osservando lo schema riassuntivo (Fig. 5.7) sembra che le pratiche relative all'accessibilità e all'inclusione offerte dal Guggenheim V. siano in realtà abbastanza diversificate, disponendo di un programma veramente molto avanzato dedicato ai ciechi e agli ipovedenti, ma anche di iniziative per le disabilità cognitive e il disagio sociale. Nell'ambito di questo studio, però, si è scelto di classificare l'offerta del

Guggenheim come specializzata: infatti, nel complesso delle iniziative, la prevalenza del progetto *Doppio Senso* è innegabile, sia in termini di tempo e di budget investiti che di competenze sviluppate. La frequenza è regolare nel caso di *Doppio Senso* e del progetto per i focus realizzati da persone over 75; le visite guidate organizzate nel contesto dell'iniziativa *Estate a Palazzo* e quelle in collaborazione con l'IRE, invece, possono essere considerate speciali (anche se l'intenzione è di rendere queste ultime regolari). Infine la gestione delle pratiche è interna solo nel caso di *Doppio Senso* (e del progetto per i focus), mentre negli altri casi è definita come esterna o co-produzione.

## **5.6 Collezione Pinault, Palazzo Grassi – Punta della Dogana**

La Collezione Pinault, come già detto, è stata aperta al pubblico sotto forma di S.r.l. per volontà del proprietario, François Pinault, la cui vocazione è sempre stata quella di esporre e condividere il corpus di oltre tremila opere (dal XX al XXI secolo) che costituiscono la Collezione. Questa «visione si alimenta con la volontà di condividere la sua passione con il maggior numero di persone e si accompagna a un impegno duraturo nei confronti degli artisti e a un'esplorazione permanente dei nuovi territori della creazione. Dal 2006, il progetto culturale della Collezione Pinault si articola intorno a tre assi: l'attività museale a Venezia; un programma espositivo fuori sede; iniziative di sostegno agli artisti e di promozione della storia dell'arte<sup>90</sup>».

La natura privata di questa organizzazione, che oltre ai ricavi di cassa e al canone di locazione per gli spazi interni destinati alla ristorazione, può contare su budget piuttosto consistenti messi a disposizione dal proprietario, permette ai responsabili dei vari dipartimenti di sperimentare progetti innovativi senza porsi l'imperativo categorico di "fare cassa". Questa particolare condizione, ad esempio, ha permesso ai Servizi educativi di proporre attività ed eventi assolutamente unici, come le performance in LIS ideate dall'artista Anna Ramasco e i laboratori ST\_Art (Fig. 5.8) di bilinguismo italiano – LIS. L'impegno della Pinault C. nell'ambito dell'accessibilità e dell'inclusione è

---

<sup>90</sup> <https://www.palazzograssi.it/it/about/collezione/>

focalizzato sulle tematiche della lingua e della Cultura Sorda. Utilizzando le parole di Federica Pascotto<sup>91</sup>, che ha risposto alle mie domande per conto dei Servizi educativi nella primissima fase della ricerca, «*i primi progetti sono nati guardando all'esperienza milanese Vivilis, attività finanziata dalla Provincia di Milano e destinata all'inclusione dei bambini sordi all'interno della scuola dell'obbligo. Si tratta sostanzialmente di un'operazione di bilinguismo: bambini udenti e bambini sordi che studiano insieme la LIS durante le ore di scuola. La sordità è stata quindi accolta senza filtri all'interno delle classi, dando comunque un doppio canale di comunicazione, perché i bambini sordi leggono il labiale e parlano più o meno bene (a seconda di come sono stati "allenati" dalle famiglie). Contemporaneamente i bambini udenti imparano un'altra, meravigliosa, lingua. Abbiamo pensato che per il museo questo potesse essere un modello perfetto, perché dona un notevole arricchimento sia personale che interpersonale, dal punto di vista delle relazioni, direi più utile agli udenti che ai sordi. A quel punto è nata in noi la consapevolezza di voler creare progetti inclusivi e non ad hoc*»<sup>92</sup>. Così, semplicemente affiancando un interprete LIS (in collaborazione con il Dipartimento di Studi Linguistici e Culturali Comparati di Ca' Foscari) ai due operatori museali che il sabato svolgevano i laboratori per bambini, sono nate le prime esperienze di bilinguismo italiano-LIS. Da quel momento l'interprete ha sempre affiancato le attività didattiche della Collezione Pinault, indipendentemente dal fatto che partecipassero o meno bambini sordi, che in realtà sono sempre stati molto rari. I bambini udenti invece si iscrivono numerosissimi e sono sempre felici di conoscere questa lingua, di cui spesso ignorano l'esistenza. Una di queste attività è ad esempio il Girotondo-LIS, che è stata svolta per anni con un grandissimo successo in termini di partecipazione. Dal punto di vista pratico, i bambini costruiscono una sorta di abecedario del percorso espositivo scegliendo un'opera o una parola che rappresenti ogni sala; a questo punto gli viene spiegato come segnare in LIS le parole o i titoli delle opere scelte (video 5.6), quindi disegnano i movimenti delle mani che compongono la parola in LIS (Fig. 5.9). Infine, durante il girotondo vero e

---

<sup>91</sup> Federica Pascotto, Servizi educativi Pinault Collection

<sup>92</sup> Cfr. Appendice p. 148

proprio, i bambini segnano in LIS le parole che hanno scelto e imparato per ogni sala. In questo modo è come se ognuno di loro rifacesse mentalmente il percorso della mostra supportato dai molteplici stimoli (visivi, sonori e motori) suscitati dalla visione dell'opera, dall'ascolto delle parole in italiano e dall'osservazione delle parole segnate in LIS. Dalla parola al segno, dal segno al disegno e infine, durante il girotondo LIS, dal disegno nuovamente al segno. L'attività è in realtà semplice a vedersi, anche se forse spiegandola non sembra, ma è veramente arricchente a livello educativo, perché mette in gioco molte competenze diverse.



Sopra: Fig. 5.8  
Laboratori per bambini ST\_Art  
A sinistra: Fig. 5.9  
Girotondo-LIS

*«Diamo molto valore al fatto di riuscire a sensibilizzare i bambini e, di conseguenza, le loro famiglie rispetto alle tematiche di una lingua e di una cultura che di fatto è praticamente sconosciuta... diciamo che siamo fieri di essere diventati in qualche modo ambasciatori della LIS!»<sup>93</sup>.*

---

<sup>93</sup> cit. da intervista a Federica Pascotto, Servizi educativi Pinault Collection. Cfr Appendice p. 151

Inoltre, grazie al Dipartimento di Studi Linguistici e Culturali Comparati di Ca' Foscari e allo spin-off universitario VEASYT, è nata la collaborazione con l'artista Anna Ramasco, che da sempre lavora sui linguaggi coinvolgendo la Comunità sorda segnante in eventi e performance<sup>94</sup>. All'artista viene quindi proposto di ideare una performance per la Collezione Pinault, in occasione della mostra *L'illusione della luce* (13 aprile 2014 – 06 gennaio 2015) che si stava allora svolgendo presso la sede di Punta della Dogana. *Infinity Room*, l'environment creato da Dough Wheeler, rappresentava il luogo ideale per progettare un evento analogo a quello svolto precedentemente a Mestre: era infatti un ambiente completamente bianco, in cui i visitatori entrando perdevano il senso dello spazio, spaesati dal nulla e dall'assenza di qualsiasi cosa; una stanza infinita appunto. L'artista ha riflettuto a lungo su come integrare la presenza di così tante persone sorde all'interno di un'opera che era pura luce e deprivazione sensoriale, che quindi metteva il visitatore normodotato in uno stato di delirio sensoriale. Il 10 maggio 2014 viene così realizzata la performance *50 segnanti*<sup>95</sup>: «i visitatori entravano nell'opera, iniziavano ad esplorare questo spazio totalmente bianco e ad un certo punto erano accerchiati da un gruppetto di sordi che iniziava a segnare, cercando di stabilire un contatto con loro. Sono state quindi distribuite le cartoline realizzate da VEASYT che riproducono l'alfabeto manuale (dattilologico), in modo da mettere tutti in grado di interagire attivamente. Questa esperienza è stata bellissima perché veramente tutti sono stati al gioco! Alcuni visitatori sono rimasti dentro l'intero pomeriggio per cercare di imparare almeno qualcosa di questa lingua meravigliosa. Inoltre l'ambiente creato da Wheeler si è rivelato assolutamente perfetto per questa performance, perché la luce è una condizione necessaria affinché i sordi riescano a comunicare agevolmente: infatti, segnare in un ambiente buio o scarsamente illuminato è come cercare di comunicare oralmente in un ambiente con molta confusione o con una scarsa acustica»<sup>96</sup>. Da questa prima esperienza è nata una seconda performance, *Il mare d'inverno*<sup>97</sup>, in cui un

---

<sup>94</sup> 40 segnanti, performance svolta a Mestre nel 2013 a cui hanno partecipato appunto 40 sordi dell'ENS di Mestre

<sup>95</sup> <https://www.palazzograssi.it/it/education/progetti-speciali/>

<sup>96</sup> Cfr. nota 91

<sup>97</sup> Cfr. nota 95

coraggioso manipolo di sordi si è presentato per visitare la mostra di Martial Raysse *Slip of the tongue* (12 aprile 2015 – 3 novembre 2015) in costume da bagno (o quasi). In questo modo è iniziata una collaborazione duratura con i sordi dell'ENS di Mestre, che in occasione di ogni nuova mostra vengono invitati ad una visita guidata tenuta "a più voci": la guida che svolge una normale visita in italiano, l'interprete che traduce in LIS (Fig. 5.10) e un sordo del gruppo che, avendo molta dimestichezza con la lettura labiale e con le tematiche artistiche, offre supporto all'interprete nel caso in cui certi concetti fossero particolarmente difficili da spiegare e, di conseguenza, da comprendere (video 5.7; Fig. 5.11). Queste visite guidate sono naturalmente dedicate alla comunità sorda segnante ma, poiché sono svolte in italiano con traduzione simultanea, il gruppo non si trova mai completamente isolato dal resto dei visitatori, che volendo possono ascoltare la spiegazione insieme a loro, evitando così situazioni di ghettizzazione.



A sinistra: Fig. 5.10

La guida e l'interprete introducono l'argomento della mostra

A destra: Fig. 5.11

il sordo segnante interviene per assistere l'interprete quando i concetti sono particolarmente difficili da veicolare

Lo schema riassuntivo (Fig. 5.12) mostra chiaramente come le pratiche *people-based* proposte dalla Pinault C. siano altamente specializzate nell'ambito della Lingua dei Segni. Dal punto di vista della frequenza, i laboratori per bambini ST\_Art sono attività assolutamente regolari, che si svolgono durante il fine settimana (generalmente il sabato) per tutta la durata della mostra, dunque circa 9 mesi all'anno. Invece le visite guidate italiano-LIS e le performance sono eventi speciali, organizzati una tantum (nel caso delle performance) oppure disponibili su prenotazione (visite guidate). Le risorse

e le competenze necessarie per la realizzazione dei laboratori ST\_Art e delle visite guidate italiano-LIS si possono considerare interne poiché sia l'interprete, che gli operatori didattici, che le guide sono retribuite direttamente dalla Collezione Pinault. Le bellissime performance progettate dall'artista Anna Ramasco, invece, sono progetti che la Collezione ha ospitato e sponsorizzato, ma la cui produzione può essere considerata del tutto esterna i termini sia di risorse che di competenze.

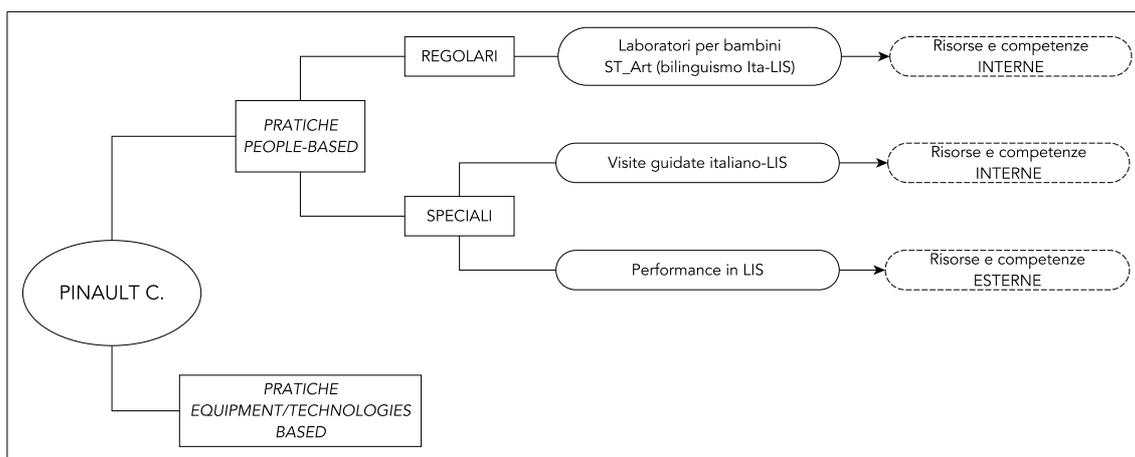


Fig. 5.12 Schema riassuntivo

TIPO (*people-based - equipment/technologies-based*), FREQUENZA (regolari – speciali), GESTIONE (interna – esterna – coproduzione)

## Capitolo 6

### Risultati della ricerca

*Noi non abbiamo degli spazi dedicati a una categoria particolare, ma tutti gli spazi sono progettati in modo da essere fruiti da tutti. Questo è stato possibile perché sin dalla fase progettuale della struttura abbiamo cercato di ascoltare le esigenze di tutte le componenti sociali, compresi i disabili, ma non solo.*

Samuela Caliarì, Responsabile Area Programmi, MuSe

Sulla base del frame presentato da Corley e Gioia [2004, 184] in questo capitolo si proporrà una definizione dei concetti di accessibilità e inclusione classificando in due categorie distinte le pratiche analizzate per i quattro casi di studio. Si cercherà di capire se le pratiche inclusive possano essere sempre considerate come un'evoluzione di quelle per l'accessibilità. Infine si spiegherà perché le soluzioni inclusive non sempre sono possibili e auspicabili.

#### **6.1 Pratiche per l'accessibilità e pratiche inclusive**

La metodologia Gioia è stata applicata per estrarre dalle informazioni ottenute tramite i colloqui, le interviste e l'osservazione diretta delle pratiche (analisi di I ordine) alcuni concetti più generali (analisi di II ordine) e pervenire infine alle categorie di accessibilità e inclusione. Nell'analisi di I ordine gli strumenti della ricerca qualitativa sono stati utilizzati per ottenere dati e informazioni, successivamente organizzati in elenchi delle pratiche implementate da ognuno. Analizzando le caratteristiche di ogni pratica si è arrivati dunque a distinguere tra quelle dedicate ad una particolare categoria di pubblico disabile (es. le didascalie in braille sono dedicate esclusivamente al pubblico cieco che sa leggere il braille) e quelle adatte al pubblico disabile ma fruibili per

chiunque. Nell'analisi di II ordine sono quindi emersi due diversi concetti di pratica: PER TUTTI e DEDICATE. Infine, partendo dai concetti ricavati dall'analisi di II ordine, si è giunti a definire le due categorie generali di ACCESSIBILITÀ e INCLUSIONE (Fig. 6.1).

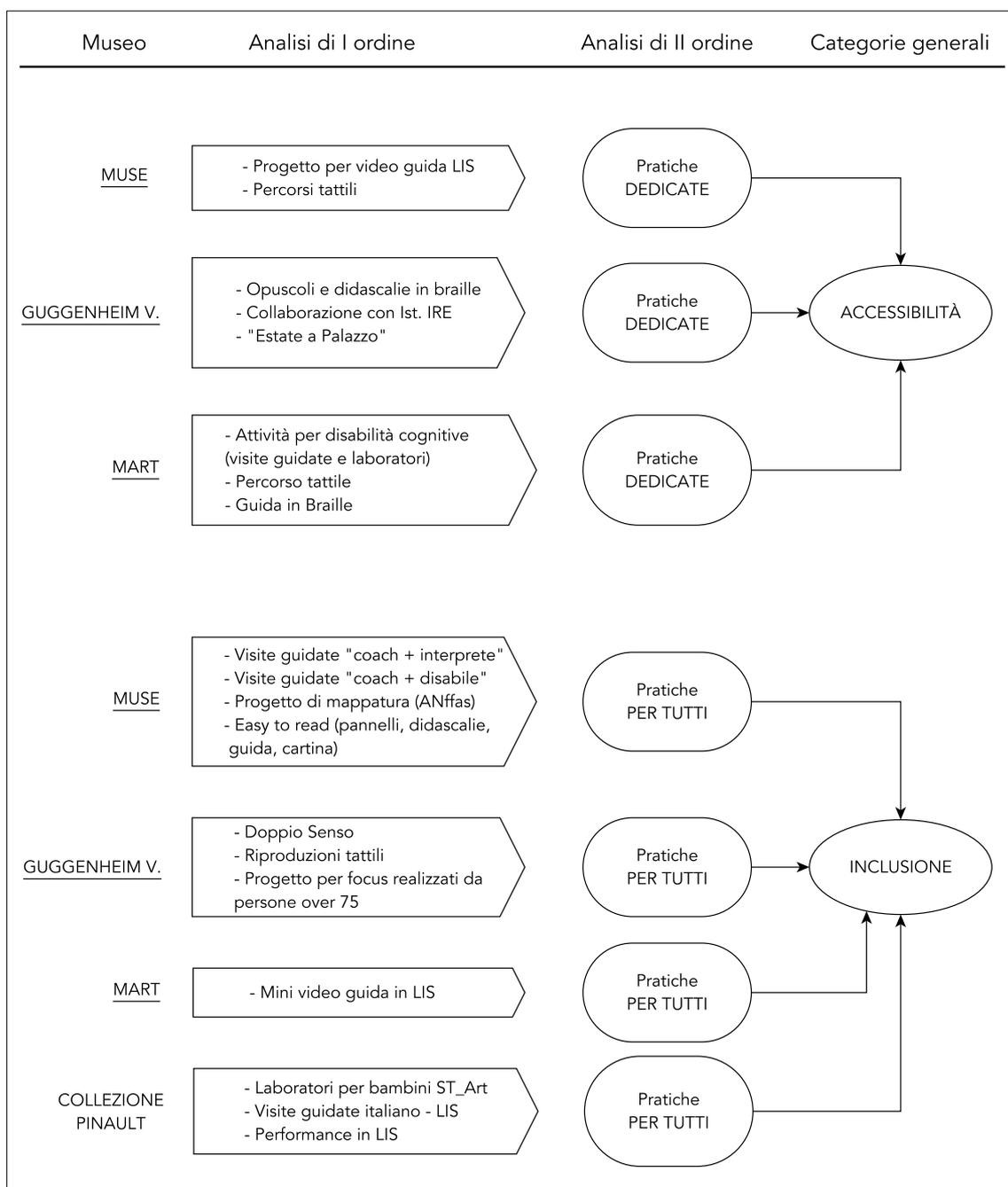


Fig. 6.1 Adattamento da Corley e Gioia [2004, 184]

Fanno parte della prima categoria tutte quelle pratiche che rendono accessibili al pubblico con una determinata disabilità i contenuti culturali veicolati dal museo tramite attività, supporti ed eventuali attrezzature. Le pratiche per l'accessibilità risolvono quindi determinate situazioni in cui, a causa di gap e problematiche varie, l'accesso ai contenuti culturali non sarebbe possibile per tutti. Soluzioni di questo tipo utilizzano modalità che, pur garantendo l'accessibilità al pubblico con una specifica disabilità, non sono fruibili dal resto dei visitatori per vari motivi: ad esempio utilizzano lingue e scritture sconosciute alla maggior parte delle persone, oppure vengono svolte in contesti e fasce orarie protetti. Gli opuscoli, le guide e le didascalie in braille rendono i contenuti accessibili per il pubblico cieco che legge il braille, ma non sono fruibili dal resto dei visitatori; la stessa cosa vale per le video guide e le visite guidate in LIS, completamente inutili per una persona che non conosca questa lingua, a meno che le prime non siano dotate di sottotitoli e le seconde non siano svolte da una guida che parla in lingua accompagnata da un interprete che traduce in LIS (come ad esempio accade al MuSe con le visite "coach + interprete" e alla Pinault C.). I percorsi tattili al MuSe e al MaRT sono invece attività che potrebbero essere adatte per tutti poiché, come si è già avuto modo di sottolineare per il progetto *Doppio Senso* del Guggenheim V., l'esplorazione tattile può essere praticata anche dai vedenti con esiti molto positivi e soddisfacenti. Il dato tattile, infatti, rende l'immagine mentale ancora più dettagliata e duratura nella memoria. Nel caso del MuSe e del MaRT, problematiche effettive legate alla conservazione rendono impossibile permettere indistintamente a chiunque di toccare le opere: i percorsi tattili, infatti, al MaRT sono disponibili soltanto per le persone cieche su prenotazione, al MuSe sono svolti in occasione di eventi speciali o, anche in questo caso, per i ciechi su prenotazione. Le attività per disabilità cognitive che offre il MaRT si svolgono in fasce orarie protette, quando le sale sono semivuote, e in contesti raccolti come ad esempio il laboratorio. I luoghi affollati e le situazioni non familiari, infatti, possono mettere in forte difficoltà le persone con disagio cognitivo che, in questi contesti, rischiano gravi crisi nervose e di panico. La stessa cosa vale per le attività dedicate alle disabilità cognitive organizzate dal Guggenheim V. in collaborazione con l'IRE. Anche le visite guidate "facilitate" parte del progetto *Estate a*

*Palazzo*, sempre del Guggenheim, si svolgono in fasce orarie di scarsa affluenza, ma questo più che altro per garantire maggiore comodità e tranquillità agli ospiti. Le pratiche per l'accessibilità, dunque, permettono di accedere ai contenuti culturali con modalità separate rispetto al resto dei visitatori, che non potrebbe fruire degli stessi supporti o sperimentare le medesime attività.

La seconda categoria comprende invece tutte le attività, i laboratori, i supporti e devices che, utilizzando contemporaneamente diversi canali e linguaggi, rendono accessibili i contenuti culturali al pubblico nel suo complesso, non solo agli individui con esigenze specifiche o disabilità. Si è scelto di definire questo tipo di pratiche come inclusive poiché, al posto di offrire un servizio dedicato, tendono a soddisfare contemporaneamente le esigenze di diverse categorie di pubblico, includendo così il particolare nel collettivo. Come già accennato, fanno parte di questa categoria le visite guidate "coach + interprete" al MuSe e le visite guidate italiano – LIS offerte dalla Pinault C. perché uniscono alla guida in lingua orale la traduzione simultanea in LIS fatta dall'interprete. Allo stesso modo anche la mini video guida in LIS offerta dal MaRT, essendo sottotitolata, permette la fruizione simultanea da parte degli utenti sordi ma anche degli amici, parenti o assistenti che li accompagnano. Sempre al MuSe, il progetto di "mappatura" con Anffas, che porterà alla realizzazione di opuscoli, pannelli informativi, mappe e didascalie secondo i principi dell'*easy to read*, intende facilitare a chiunque la comprensione dei contenuti culturali veicolati dal museo e per questo motivo si può ritenere a tutti gli effetti inclusivo. Il progetto *Doppio Senso* del Guggenheim V. rappresenta un'altra attività assolutamente inclusiva, poiché può parteciparvi chiunque: ciechi, ipovedenti, vedenti, ma ad esempio anche sordi. Inoltre questo laboratorio opera sulla sensibilizzazione rispetto alle esigenze specifiche legate alle disabilità. Durante l'esplorazione tattile, infatti, i vedenti chiudono gli occhi e cercano di crearsi un'immagine mentale dell'opera basata sui dettagli che le loro mani riescono a percepire, esattamente come fa la persona cieca: in questo modo viene a crearsi un processo di condivisione delle esperienze, che da sempre è lo strumento di sensibilizzazione più potente ed efficace. Infine i laboratori ST\_Art di bilinguismo italiano – LIS e le suggestive performance in LIS ideate dall'artista Anna Ramasco e

ospitate dalla Pinault C. possono essere considerate attività decisamente inclusive, poiché gli utenti possono parteciparvi insieme ai sordi e, anzi, sono sempre più numerosi. Anche in questo caso, tramite l'operazione di bilinguismo italiano - LIS, entrambe le iniziative utilizzano la condivisione delle esperienze per sensibilizzare i partecipanti riguardo alle tematiche della lingua e della Cultura sorda. Esiste poi un secondo tipo di pratiche inclusive, che sono tese a promuovere l'inclusione sociale di determinate categorie di pubblico. Ad esempio le visite guidate "coach + disabile" organizzate dal MuSe, si inseriscono nel contesto di politiche pubbliche, promosse dalla Provincia autonoma di Trento e Roverto, per favorire e supportare l'auto realizzazione degli individui con disabilità. Il progetto del Guggenheim, che vorrebbe far svolgere alle persone over 75 dei brevi focus su Peggy e sul palazzo, agisce in modo simile sull'inclusione delle persone molto anziane che, per vari motivi, tendono a rimanere isolate rispetto al contesto sociale locale. Il progetto di "mappatura" con Anffas può rientrare inoltre nel secondo tipo di pratiche inclusive, poiché il gruppo di giovani incaricato di svolgere questa operazione, oltre ad offrire un importante contributo al benessere della collettività, sta effettivamente muovendo i primi passi per l'auto realizzazione e l'inserimento nel mondo del lavoro.

## **6.2 Dall'accessibilità all'inclusione?**

Si è visto come le pratiche inclusive, soddisfacendo le esigenze di diverse categorie di pubblico, garantiscano l'accesso ai contenuti culturali tramite la condivisione e l'utilizzo simultaneo di molteplici canali di comunicazione. Le pratiche inclusive, dunque, non solo assicurano l'accessibilità dei contenuti, ma permettono un'esperienza culturale condivisa con il resto del pubblico e perciò più completa. Ma è giusto ritenere l'inclusione come un'evoluzione dell'accessibilità? Si proporrà una risposta a questa domanda ricostruendo brevemente la cronologia delle pratiche messe in atto nei quattro musei analizzati.

Il MuSe nasce fin dal principio con la vocazione di diventare un "museo per tutti": la *mission* naturalistica del precedente Museo Tridentino di Scienze Naturali, volta a far

arrivare il messaggio ad un pubblico il più vasto possibile, con l'apertura della nuova sede si è evoluta anche rispetto all'idea di interazione tra pubblici diversi, sviluppando dunque le varie pratiche dal punto di vista dell'inclusione. La progettazione di pratiche rivolte al pubblico con esigenze specifiche e disabilità, quindi, non è avvenuta in due fasi successive, garantendo prima l'accessibilità e arrivando in seguito all'inclusione. Infatti si può ritenere che il MuSe abbia sviluppato parallelamente sia le pratiche per l'accessibilità che quelle inclusive.

Il Dipartimento Educazione del MaRT, tramite diversi anni d'esperienza nell'ambito delle disabilità cognitive, ha sviluppato competenze verticali rispetto alle esigenze legate all'autismo e all'Alzheimer. Per il momento questo museo non offre attività, laboratori, supporti o devices inclusivi, ad eccezione della mini video guida in LIS sottotitolata, ma è possibile che in un futuro prossimo venga sviluppato anche questo ambito.

Il Guggenheim V. invece, ha iniziato la propria attività nel campo dell'accessibilità museale con il progetto *Doppio Senso*, dunque occupandosi prima di tutto di offrire soluzioni inclusive. Le attività dedicate ai visitatori della quarta età e alle disabilità cognitive, infatti, sono molto più recenti.

La Pinault C., infine, sembra essersi focalizzata sulle pratiche inclusive e, per il momento, non offre attività, laboratori, supporti o devices dedicati.

Non sembra dunque possibile ritenere che le pratiche inclusive rappresentino sempre e soltanto un'evoluzione di quelle per l'accessibilità.

Dallo studio dei casi analizzati appare inoltre chiaro che in certi casi l'inclusione non è la soluzione migliore o addirittura non è possibile. Si è già avuto modo di sottolineare, ad esempio, che al Guggenheim V. le visite guidate per persone over 75 si svolgono in fasce orarie scarsamente frequentate, per permettere agli ospiti di ammirare le opere anche da seduti. Questo non sarebbe possibile se tali visite fossero organizzate con gruppi più numerosi o di età diverse, perché probabilmente le persone in piedi finirebbero per ostruire la visuale agli anziani che stanno seduti; la stessa cosa accadrebbe in fasce orarie molto frequentate, quando anche soltanto trovare posto per sedersi risulterebbe molto difficile. Nel caso delle attività dedicate alle disabilità

cognitive, invece, oltre all'esigenza di avere a disposizione spazi comodi e percorsi facilitati, è necessario predisporre un contesto assolutamente protetto. Come già detto in precedenza, situazioni caotiche o non familiari potrebbero generare molto disagio e addirittura provocare gravi crisi di panico. Per questi motivi sembra corretto ritenere che soluzioni inclusive non sempre sono effettivamente praticabili. Inoltre, considerando le esigenze di determinate categorie di pubblico, non è detto che pratiche di questo tipo costituiscano l'alternativa migliore.

### **6.3 Considerazioni finali**

In conclusione si propone una brevissima revisione delle pratiche per l'accessibilità e di quelle inclusive messe in atto dai quattro musei analizzati.

La matrice proposta in Fig. 6.2 classifica le varie pratiche secondo le categorie proposte nei precedenti paragrafi. Leggendo il frame in verticale, prima di tutto vengono distinte le pratiche per l'accessibilità da quelle inclusive; proseguendo verso il basso si stabilisce, per l'una e per l'altra categoria, se queste si concretizzano in pratiche *equipment/technologies-based* o *people-based* e, in quest'ultimo caso, se la frequenza sia regolare o speciale; infine si stabilisce se la realizzazione delle pratiche in oggetto sia prevalentemente interna (*make*) o esterna (*buy*). Un'ulteriore distinzione emerge leggendo il frame in orizzontale: in questo caso i quattro musei sono stati classificati in base al tipo di offerta specializzata o diversificata.

Procedendo alla lettura verticale della matrice, la considerazione più evidente è che la Pinault C. appare concentrata sull'offrire pratiche *people-based* inclusive: il Museo infatti non dispone di attività, laboratori, supporti o devices accessibili unicamente al pubblico con esigenze specifiche e disabilità. Leggendo la matrice in orizzontale, invece, appare evidente che le quattro istituzioni analizzate rappresentano due trend opposti: verso la specializzazione a Venezia, verso la diversificazione in Trentino. Come già detto, la tendenza generale sembra comunque essere verso la diversificazione poiché, negli ultimi mesi, anche i due musei veneziani stanno sperimentando un programma di iniziative più diversificato.

GENERE	Pratiche di accessibilità										Pratiche inclusive						
	TIPO	people-based					equipment/ technologies-based					people-based			equipment/ technologies-based		
		regolari		speciali		esterna	interna	esterna	interna	esterna	interna	regolari		speciali		interna	esterna
		interna	esterna	interna	esterna							interna	esterna	interna	esterna		
FREQUENZA	GESTIONE	interna	esterna	interna	esterna	interna	esterna	interna	esterna	interna	esterna	interna	esterna	interna	esterna		
OFFERTA	SPECIALIZZATA	FONDAZIONE SOLOMON R. GUGGENHEIM VENEZIA			<ul style="list-style-type: none"> <li>Estate a Palazzo</li> <li>collaborazione con Ist. IRE</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>Opuscoli e didascalie in braille</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doppio Senso</li> <li>Progetto focus realizzati da persone over 75 (estate 2018)</li> </ul>						Riproduzioni tattili	
		COLLEZIONE PINAULT: PALAZZO GRASSI PUNTA DELLA DOGANA									Laboratori per bambini ST_Art						
DIVERSIFICATA	MUSE								Progetto video guida LIS	Visita guidata "coach + disabile"			Visita guidata "coach + interprete"				<ul style="list-style-type: none"> <li>Progetto di mappatura con Aniffas</li> <li>Easy to read : pannelli, didascalie, guida, cartina</li> </ul>
		MART							Opuscoli informativi in braille e in caratteri grandi e contrastati								Mini video guida LIS

Fig. 6.2 Matrice riassuntiva

## Conclusioni

Nell'ambito della presente ricerca sono stati analizzati i diversi aspetti che caratterizzano le pratiche messe in atto dai musei per favorire l'accessibilità alle collezioni e l'inclusione di pubblici con disabilità motorie, sensoriali o cognitive. Scopo di questo studio è stato comprendere quale sia la differenza tra pratiche per l'accessibilità e pratiche inclusive e proporre una definizione per entrambi i concetti. Si è cercato inoltre di stabilire se è giusto ritenere le pratiche inclusive come un'evoluzione di quelle per l'accessibilità e, di conseguenza, se le prime siano soluzioni sempre possibili e auspicabili.

Si è partiti dall'analisi della letteratura nell'ambito generale degli Studi Culturali e, nello specifico, della Museologia, analizzando in particolare il dibattito accademico avvenuto in area britannica agli esordi di questo genere di studi. Quindi è stata proposta una ricostruzione assolutamente parziale di alcuni aspetti del settore ritenuti pertinenti rispetto allo scopo dell'analisi. Restringendo ulteriormente il campo, l'indagine si è focalizzata su alcune tematiche nate in seno ai più recenti studi sul pubblico e sui visitatori (*audience/visitor studies*). Dopo aver approfondito alcune principali questioni legate ai *museum visitor studies*, si è giunti infine a considerare nello specifico le problematiche legate all'accessibilità e all'inclusione culturale dei pubblici con disabilità, che rientrano nell'ambito più generale del management culturale e dell'*audience development*.

Sono state dunque riportate le principali politiche sociali e culturali in materia di accessibilità alla cultura a livello internazionale, comunitario e nazionale. In merito a questo argomento si è scelto di sottolineare il fondamentale ruolo che la cultura può e dovrebbe svolgere nel contrastare il fenomeno dell'esclusione sociale, o almeno nel ridurlo in qualche misura. Questione, peraltro, universalmente riconosciuta.

Si sono quindi analizzate le politiche europee e comunitarie nell'ambito dell'accessibilità e dell'inclusione sociale e culturale per persone con esigenze specifiche e disabilità. Contestualmente è stato ricostruito il concetto di barriera fisica,

percettiva, cognitiva e della comunicazione, approfondendo in particolare alcune tematiche legate alle disabilità sensoriali e cognitive.

Dopo una prima ricognizione di quelle che sono le esperienze più rilevanti e significative volte a rendere il patrimonio culturale italiano più accessibile e a sviluppare l'inclusione dei pubblici con esigenze specifiche e disabilità, sono stati scelti quattro musei come casi di studio: in Trentino il Museo delle Scienze di Trento MuSe e il Museo di Arte Moderna e Contemporanea di Trento e Rovereto MaRT; a Venezia la Fondazione Solomn R. Guggenheim Venezia e la Collezione Pinault Palazzo Grassi – Punta della Dogana. Queste esperienze sono state selezionate in quanto abbastanza rappresentative della varietà di strategie operative che vengono utilizzate dai musei per implementare i programmi d'azione in pratiche volte a soddisfare le esigenze del pubblico con esigenze specifiche e disabilità, favorendo così l'inclusione sociale. L'indagine è stata prevalentemente condotta con la metodologia e gli strumenti caratteristici della ricerca qualitativa, ossia l'osservazione diretta, i colloqui, le interviste libere e semi-strutturate.

Partendo dalle informazioni ricavate dall'osservazione diretta delle pratiche, sono stati scelti alcuni parametri di riferimento per l'analisi dei casi selezionati. I quattro musei sono stati classificati prima di tutto in base al tipo di offerta: specializzata, nel caso in cui le pratiche messe in atto dall'istituzione siano studiate per il pubblico con una particolare disabilità; diversificata, nel caso in cui l'istituzione offra una gamma di iniziative per rispondere alle esigenze di una varietà di pubblici con differenti disabilità. Sono così emersi due trend opposti, verso la specializzazione a Venezia, verso la diversificazione in Trentino. La tendenza generale sembra comunque essere verso la diversificazione poiché, negli ultimi mesi, anche i due musei veneziani stanno sperimentando un programma di iniziative più diversificato. Si è scelto inoltre di distinguere e definire due categorie di pratiche museali: le pratiche *people-based*, caratterizzate dal fatto che il servizio offerto per migliorare l'esperienza di visita del pubblico dipende in larga misura dall'apporto e dal coinvolgimento di personale specializzato; le pratiche *equipment/technologies-based* che consistono, invece, nello

sviluppo e nella predisposizione di supporti e devices per abilitare il visitatore a svolgere un'attività. Infine la gestione di tali pratiche è stata considerata come interna (*make*) se in fase di realizzazione sono prevalse le risorse e le competenze interne, esterna (*buy*) in caso contrario.

Sulla base del frame presentato da Corley e Gioia [2004, 184] è stata dunque proposta una definizione dei concetti di accessibilità e inclusione classificando in due categorie distinte le pratiche analizzate per i quattro casi di studio. La metodologia Gioia è stata applicata per estrarre dalle informazioni ottenute tramite i colloqui, le interviste e l'osservazione diretta delle pratiche (analisi di I ordine) alcuni concetti più generali (analisi di II ordine) e pervenire infine alle categorie di accessibilità e inclusione. Fanno parte della prima categoria tutte quelle pratiche che rendono accessibili al pubblico con una determinata disabilità i contenuti culturali veicolati dal museo tramite attività, laboratori, supporti o devices. Le pratiche per l'accessibilità risolvono quindi determinate situazioni in cui, a causa di gap e problematiche varie, l'accesso ai contenuti culturali non sarebbe possibile per tutti. Soluzioni di questo tipo utilizzano modalità che, pur garantendo l'accessibilità al pubblico con una specifica disabilità, non sono fruibili dal resto dei visitatori per vari motivi: ad esempio utilizzano lingue e scritture sconosciute alla maggior parte delle persone, oppure vengono svolte in contesti e fasce orarie protetti. La seconda categoria comprende invece tutte le attività, i laboratori, i supporti o i devices che, utilizzando contemporaneamente diversi canali e linguaggi, rendono accessibili i contenuti culturali al pubblico nel suo complesso, non solo agli individui con esigenze specifiche o disabilità. Si è scelto di definire questo tipo di pratiche come inclusive poiché, invece di offrire un servizio dedicato, tendono a soddisfare contemporaneamente le esigenze di diverse categorie di pubblico, includendo così il particolare nel collettivo.

Le pratiche inclusive, dunque, non solo assicurano l'accessibilità dei contenuti, ma permettono un'esperienza culturale condivisa con il resto del pubblico e perciò più completa. Nonostante ciò, dallo studio dei casi analizzati, è emerso che non sempre è possibile ritenere le pratiche inclusive come un'evoluzione di quelle per l'accessibilità.

In alcuni casi, infatti, le istituzioni hanno sviluppato parallelamente entrambi gli aspetti; in altri casi sono state sviluppate prima o soltanto le pratiche inclusive. Infine è emerso che soluzioni inclusive non sempre sono effettivamente praticabili e, considerando le esigenze di determinate categorie di pubblico, non è detto che costituiscano l'alternativa migliore.

## Appendice

### Pinault Collection Palazzo Grassi - Punta Della Dogana

#### Colloquio telefonico con Federica Pascotto, Servizi Educativi

30 agosto 2017

*Sono venuta a conoscenza della vostra attività partecipando al Convegno "L'accessibilità per le disabilità sensoriali nei musei e in ambito culturale", organizzato dal Dipartimento di Studi Linguistici e Culturali Comparati, presso la sede di Ca' Bernardo, venerdì 18 novembre 2016. Puoi raccontarmi qualcosa sulla vostra esperienza in campo di accessibilità e inclusione?*

Cominciamo col dire che noi ci occupiamo principalmente di accessibilità per le persone sorde, su cui stiamo lavorando da moltissimi anni. Lavoriamo per tentativi, con piccoli progetti che svolgiamo passo per passo. I primi progetti sono nati guardando all'esperienza milanese Vivilis, attività finanziata dalla Provincia di Milano e destinata all'inclusione dei bambini sordi all'interno della scuola dell'obbligo. Si tratta sostanzialmente di un'operazione di bilinguismo: bambini udenti e bambini sordi che studiano insieme la LIS durante le ore di scuola. La sordità è stata quindi accolta senza filtri all'interno delle classi, dando comunque un doppio canale di comunicazione, perché i bambini sordi leggono il labiale e parlano più o meno bene (a seconda di come sono stati "allenati" dalle famiglie). Contemporaneamente i bambini udenti imparano un'altra, meravigliosa, lingua. Abbiamo pensato che per il museo questo potesse essere un modello perfetto, perché dona un notevole arricchimento sia personale che interpersonale, dal punto di vista delle relazioni, direi più utile agli udenti che ai sordi. A quel punto è nata in noi la consapevolezza di voler creare progetti inclusivi e non ad hoc.

*Dunque per intraprendere questo percorso vi siete bastati esclusivamente su questo esempio oppure avete fatto indagini, studi su operazioni simili, svolte all'estero magari...?*

No, siamo partiti assolutamente alla garibaldina, dai laboratori del sabato (tutt'ora attivi) che erano gestiti da due operatori didattici e, in collaborazione con l'università Ca' Foscari, abbiamo integrato un interprete di LIS, che da allora ha sempre affiancato le nostre attività, indipendentemente dal fatto che partecipassero o meno bambini sordi: parte del gioco e delle nostre attività è sempre basato sulla LIS. Queste attività vengono svolte ormai da circa 4 anni, con risultati scarsi dal punto di vista della partecipazione dei bambini sordi; i bambini udenti invece si iscrivono a frotte e sono sempre felicissimi di conoscere questa lingua, di cui spesso ignorano l'esistenza.

Dalla collaborazione con il Dipartimento di Studi Linguistici e Culturali Comparati di Ca' Foscari e con lo spin-off universitario VEASYT siamo venuti a conoscenza di alcune attività frequentate dalla comunità sorda e in particolare di una performance in cui erano stati coinvolti appunto 40 sordi dell'ENS di Mestre. Il titolo della performance, ideata dall'artista Anna Ramasco (artista che lavora da sempre sui linguaggi), era appunto *40 segnanti*. Quindi l'abbiamo contattata e le abbiamo proposto una prima performance nel nostro museo all'interno della mostra che si stava svolgendo (*L'illusione della luce* 13/04/2014 – 06/01/2015). Trovavamo che l'*environment* creato da Dough Wheelr (*Infinity Room*) fosse il luogo ideale dove pensare una performance analoga a quella svolta precedentemente a Mestre: *Infinity Room* era infatti un ambiente completamente bianco, in cui i visitatori entrando perdevano il senso dello spazio, spaesati dal nulla e dall'assenza di qualsiasi cosa; una stanza infinita appunto. La performance nata da questo incontro fu appunto [50 segnanti](#), un'esperienza travolgente: Anna Ramasco sviluppò un ragionamento su come integrare la presenza di tutti questi sordi all'interno di un'opera che era pura luce e deprivazione sensoriale, che quindi metteva il visitatore normodotato in uno stato di delirio sensoriale. Quello che succedeva era praticamente che i visitatori entravano nell'opera, iniziavano a girare e ad un certo punto venivano accerchiati da un gruppetto di sordi che iniziava a segnare, cercando di stabilire un

contatto con loro... una sorta di agguato (scherzando). Veniva quindi distribuita la cartolina di VEASYT<sup>98</sup> in modo da mettere tutti in grado di interagire attivamente. Ed è stato bellissimo perché veramente tutti sono stati al gioco! Alcune persone sono rimaste dentro tutto il pomeriggio (anche 4 ore!) per parlare con i sordi e riuscire ad imparare almeno qualcosa di questa lingua meravigliosa. La cosa che rendeva l'ambiente creato da Wheeler assolutamente perfetto per questa performance è che appunto era pura luce e la luce è la condizione necessaria affinché i sordi riescano a comunicare (al buio o in assenza di adeguata illuminazione non vedrebbero bene... sarebbe come cercare di comunicare oralmente in un ambiente con molta confusione o con una scarsa acustica. Da questa esperienza è nata la collaborazione con il gruppo di sordi dell'ENS di Mestre che ha portato ad una seconda performance, *Il mare d'inverno*, in cui un coraggioso manipolo di sordi si è presentato per visitare la mostra di Martial Raysse (*Slip of the tongue* 12/04/2015 – 30/11/2015) in costume da bagno (o quasi): ancora un disassamento di ciò che vedo, che sento.

Comunque queste sono più delle esperienze, dei tentativi che facciamo, prima di tutto perché ci siamo appassionati e anche perché ci divertiamo tantissimo. Ma se a te interessa il dato numerico, in termini di incremento del numero di visitatori, non cambia assolutamente nulla: non è che grazie ai nostri sforzi la comunità sorda percepisca il nostro museo come un posto più o meno accogliente (ovviamente tranne il gruppo dell'ENS di Mestre), non vengono comunque.

*Immagino che sia così, anche perché sono i primi passi... ma forse mi interessa di più capire come queste iniziative siano accolte dagli altri utenti; mi spiego: se i visitatori ordinari siano più coinvolti da esperienze di questo tipo, piuttosto che da visite guidate comuni. Vorrei capire se i progetti che includono piuttosto che separare restituiscano di più a tutti i tipi di pubblico, a prescindere da ogni disabilità.*

Io penso di sì, però non so dirti come questa cosa sia misurabile. Noi lo rileviamo in termini di partecipazione e di soddisfazione: ad esempio abbiamo svolto per anni, il

---

<sup>98</sup> Cartolina con alfabeto manuale LIS (dattilologico)

primo sabato del mese, il *Girotondo LIS*, laboratorio per bambini che è sempre stato super seguito e amato dai partecipanti. Anche questo tipo di attività è completamente incentrato sull'uso della LIS: i bambini costruiscono una sorta di abecedario del percorso mostra, scegliendo quale parola secondo loro potrebbe definire ogni sala, oppure l'opera che li colpisce di più in quella sala, e poi la disegnano. Infine, durante il girotondo ogni bambino segna in LIS la parola chiave che per lui definisce ogni sala, in questo modo è come se ognuno di loro rifacesse mentalmente il percorso della mostra, supportato da molteplici stimoli visivi, sonori e motori suscitati dalla visione dell'opera, dall'ascolto delle parole in italiano, dall'osservazioni delle parole segnate in LIS, dai loro disegni. Quindi dalla parola al segno, dal segno al disegno e infine dal disegno nuovamente al segno e alla parola durante il girotondo LIS. L'attività è molto semplice a vedersi, anche se magari spiegandola non sembra, ma di fatto è molto complessa a livello educativo, perché mette in gioco molti canali, molte competenze, molte attività: infatti non sempre questa attività riesce in modo perfetto, dipende moltissimo dalla personalità di ogni bambino ovviamente. Inoltre, secondo noi, è molto importante il fatto che in questo modo riusciamo a dare valore ad una lingua che di fatto è praticamente sconosciuta... diciamo che siamo molto fieri di essere diventati in qualche modo ambasciatori della LIS.

Poi, ad esempio dal punto di vista scolastico, quest'anno abbiamo fatto un lavoro un po' sperimentale con una classe (alternanza scuola lavoro) di cui fa parte anche un ragazzo sordo: abbiamo organizzato attività digitali, laboratori, visite al Museo... e anche questo progetto è stato interessantissimo, prima di tutto per noi, perché dalla collaborazione con gli educatori abbiamo compreso più a fondo tante caratteristiche del modo di capire ed apprendere dei sordi: l'occhio attento che li porta a cogliere un'infinità di particolari in più rispetto agli udenti, a fare domande molto precise su dettagli di cui vogliono spiegazione, su cose che i compagni udenti neanche notano. L'indagine visiva dell'ambiente è un passaggio fondamentale per il sordo, quando il problema degli udenti è proprio che a volte proseguono lungo un percorso senza neanche guardarsi intorno, seguendo semplicemente il flusso della folla e ignorando segnali, cartelli, didascalie e tutto il resto. Quindi anche il modo di fruire il museo da

parte del sordo è completamente diverso: in linea teorica questo tipo di utenza potrebbe diventare un incredibile veicolo di promozione per il museo.

*Durante la vostra presentazione al Convegno<sup>99</sup>, avevate parlato anche di attività per adulti, se non sbaglio visite guidate miste, per udenti e non udenti, grazie all'affiancamento di un interprete in LIS alla guida museale. Svolgete ancora questa attività?*

L'abbiamo fatto per due o tre anni di fila, ma ora non più. Ad esempio abbiamo proposto questo tipo di visita guidata durante alcune aperture speciali del Museo (Venice Art Night), con grande entusiasmo soprattutto da parte degli udenti. Poi è capitato che venissero a visitare il museo dei gruppi di sordi, da Perugia, dal centro Italia, che hanno trovato per caso una di queste visite guidate con l'interprete e non ci potevano credere! Lo stesso, tra l'altro accade agli udenti, quando si accorgono di partecipare ad una visita guidata di questo tipo e rimangono assolutamente affascinati dall'interprete. Ancora una volta, però, non saprei come misurare la partecipazione a questo tipo di attività né spiegarci precisamente perché non la facciamo più, andiamo un po' a prove ed errori, non so se ha senso. Una cosa che potrei fare è metterti in contatto con Anna Ramasco, lei è legatissima al gruppo dell'ENS di Mestre, con cui lavora, ha fatto moltissime ricerche, e ha svolto performance in Gallerie di Arte Contemporanea in giro per l'Italia. Il suo potrebbe essere un altro punto di vista molto interessante per te, per riflettere sul modo in cui l'udente beneficia della presenza del sordo, appunto perché le sue performance sono studiate per l'udente, non per il sordo.

### **Laboratori per bambini dai 5 agli 11 anni**

In occasione della mostra personale di Damien Hirst "Treasures from the Wreck of the Unbelievable" 09 aprile 2017 – 3 dicembre 2017

---

<sup>99</sup> L'accessibilità per le disabilità sensoriali nei musei e in ambito culturale", organizzato dal Dipartimento di Studi Linguistici e Culturali Comparati, presso la sede di Ca' Bernardo, venerdì 18 novembre 2016

**21 ottobre 2017**

Punta della Dogana: partecipano undici bambini, dai 4 ai 10 anni, di cui nove prenotati e due no. Palazzo Grassi: partecipano 7 bambini, di cui quattro non prenotati.

Conducono il laboratorio Carla, un'educatrice, Giulia, una mediatrice culturale che ha studiato la LIS presso il Dipartimento di Studi Linguistici e Culturali Comparati dell'Università di Venezia Ca' Foscari e Giovanni, un ragazzo di circa sedici anni di un Liceo economico di Treviso, che presta servizio al museo per l'alternanza scuola-lavoro. I tre si presentano brevemente e gli viene spiegato che Giulia parla una lingua molto particolare, che nessuno di loro indovinerà: quale potrebbe essere secondo voi? «Spagnolo! Inglese! Portoghese! Tedesco! Cinese! Giapponese!». Infatti nessuno indovina, neanche dopo che Carla gli spiega che per comunicare nella lingua che sa Giulia, non serve parlare ma servono le mani! Giulia allora si presenta e saluta i bambini in LIS.

Prima le regole: non si corre, non si urla, non si spinge, non si toccano le opere perché si rovinano.

Introducono il tema della mostra raccontando una storia: un collezionista (spiegano ai bambini cosa vuol dire collezionista, cioè una persona a cui piace molto l'arte, per questo colleziona moltissime opere) voleva portare tutta la sua collezione, raccolta in giro per il mondo, in un tempio dedicato al Dio Sole, in un'isoletta sperduta di cui nessuno conosceva l'esatta posizione. Chiedono ai bambini come, secondo loro, si potrebbero portare opere così grandi su un'isoletta in mezzo al mare... «Con la nave!» rispondono quasi tutti in coro. Durante il viaggio però, vengono sorpresi da una tempesta e la nave affonda. A questo punto Giulia mostra ai bambini come si segna la parola *nave* in LIS e i bambini cominciano a segnarla a loro volta, imparando la prima parola. La storia continua: «per molti anni nessuno seppe più trovare queste opere che erano perdute in fondo al mare, ma finalmente, dopo molte ricerche, il nostro artista scoprì il posto dov'era affondata la nave e recuperò tutta la collezione dal fondo del mare. Queste sono tutte le opere ritrovate».

A questo punto vengono distribuite delle cartelline rigide con dei fogli per disegnare. Il focus dell'attività di oggi è sul viso: viene spiegato ai bambini che devono concentrarsi sulle facce, perché gli faranno creare delle maschere in un materiale prezioso, che per il momento rimane segreto. Giulia insegna loro la parola *maschera* in LIS.

Ci spostiamo in una saletta dove, tra le altre, sono esposte delle strane forme dorate, come delle grandi pepite d'oro. Come si segnerà *oro* in LIS? Giulia mostra come si segna oro e i bambini ripetono il segno entusiasti.

Portano i bambini in giro per quasi tutte le sale della mostra, un tour molto rapido e conciso, facendoli sempre concentrare sulle facce. Allora chiedo a Giulia come mai questa attenzione per il viso, se per caso abbia a che vedere con le espressioni facciali, fondamentali per la LIS; lei mi risponde di no, semplicemente ogni mese vengono proposte delle attività legate ad una tematica che inizia con l'iniziale del mese corrente: questa volta *o* di *ottobre* e la tematica è *ornamenti preziosi* (per settembre invece era *sottomarino*). L'attività inoltre cambia ogni settimana, oggi per esempio l'ornamento prezioso a cui si dedicano è la maschera.

Ci fermiamo in una stanza con opere interamente bianche e ai bambini viene detto di scegliere uno di questi soggetti e di disegnarne il viso; gli lasciano solo pochissimo tempo per schizzare velocemente i tratti essenziali e prima di proseguire Giulia insegna loro il segno per *testa*.

Entriamo in una sala molto scura, quasi in penombra, piena di vetrine con oggetti dorati, animali, gioielli, strane teste tra cui quella di medusa: Giulia racconta ad un gruppetto incuriosito il mito di Perseo e Medusa (incredibilmente la bimba più piccola del gruppo, di quattro o cinque anni al massimo, conosce e suggerisce il nome di Perseo!!)

Prima di spostarci nella sala in cui realizzeranno la loro maschera, fanno un breve ripasso dei segni in LIS imparati: *nave*, *maschera*, *oro*, *testa*. Poi Giulia insegna una nuova parola, *foglio di rame*: questo è il materiale prezioso che utilizzeranno per l'attività di oggi.

Ci spostiamo in una sala spaziosa con due versioni di un'opera inquietante e colossale: la dea Calì che combatte una gigantesca Idra. Qui il gruppo si ferma e i bambini si siedono sopra un foglio di PVC trasparente, dove sono disposti molti materiali diversi,

utensili come forbicine, righelli ecc. e colori; quindi cominciano il progetto della loro mascherina ispirandosi a tutti i disegni che hanno fatto in giro per le sale della mostra. Nel frattempo arriva una visita guidata con molti genitori dei bambini, che si fermano per fotografarli e salutarli; anche nella stanza buia abbiamo incrociato una visita guidata e dei genitori si sono fermati per salutare i bambini. Mi informo meglio su come funzionano le visite guidate per i genitori perché ricordo di aver letto su Instagram che il sabato pomeriggio, alle 15 a Punta della Dogana e alle 17 a Palazzo Grassi, le visite guidate sono gratuite per tutti; sul sito scopro inoltre che i genitori dei bambini che partecipano ai laboratori hanno diritto al biglietto ridotto. Ma saranno in prevalenza i genitori che vengono a vedere la mostra e lasciano i bimbi ai laboratori, oppure portano i bimbi e mentre aspettano ne approfittano per seguire anche loro la visita guidata? I bambini intanto trasferiscono i loro disegni su fogli semitrasparenti e poi sul foglio di rame, che impreziosiscono attaccando stoffe, nastri e altri materiali. Una bambina ha già finito e deve andare via, per salutarla fanno tutti un applauso... in LIS ovviamente!

## **28 ottobre 2016**

Punta della Dogana: dodici bambini, dai quattro ai nove anni. Palazzo Grassi: dodici bambini, inizialmente erano quattordici, ma due si staccano dal gruppo all'inizio perché troppo grandi. Età del gruppo va dai cinque ai dieci anni.

Il laboratorio si svolge in maniera analoga a quello della settimana precedente: Carla, Giulia e Giovanni raccontano la storia del collezionista e spiegano ai bambini cosa costruiranno durante il laboratorio, cioè un libricino a fisarmonica sui materiali. Il focus di oggi è quindi sui materiali: i bambini vengono accompagnati molto di fretta in giro per la mostra osservando e disegnando tutti i materiali che più li colpiscono; dovranno sceglierne qualcuno da riportare sul loro libricino in questo modo: su una pagina disegneranno il segno del materiale, poi attaccheranno un campioncino del materiale che hanno scelto (ovviamente si tratta di materiali che simulano l'oro, la pietra, i coralli ecc.), infine scriveranno le emozioni che il materiale gli trasmette.

I bambini si divertono: quasi tutti capiscono ed eseguono il lavoro in totale autonomia. Una bimba si mette a piangere alla fine del laboratorio poiché il papà era passato a salutarla, e quando prosegue la visita scoppia la tragedia. Anche a Palazzo Grassi una bimba disperata, piange quasi tutto il tempo.

### **11 novembre 2018**

Oggi sono venuta insieme ai miei genitori e ai nipoti, due dei quali parteciperanno al laboratorio di Palazzo Grassi. Seguo la visita guidata a Punta delle Dogana insieme alla mia famiglia e poi ci spostiamo tutti a Palazzo Grassi, dove loro continueranno il tour con la guida mentre io e i piccoli ci uniamo al gruppo del laboratorio.

Le attività di Novembre hanno per tema il Navigare, oggi ci fingeremo pirati.

Il gruppo è composto da dodici bambini dai 3 ai 10 anni, tra i miei nipotini.

Dopo aver raccontato ai bambini la storia dell'Apistos (la nave affondata e dispersa), li portano in giro per la mostra alla ricerca di alcuni oggetti che dovrebbero mancare. Per prima cosa saliamo al terzo piano dove gli mostrano il modellino della nave con le miniature di tutti i tesori che conteneva; poi gli danno alcuni indizi per trovare degli oggetti che forse sono stati rubati da un pirata, ad esempio «è un cane a tre teste, ha dei capelli molto particolari». I bambini devono solo disegnare gli oggetti che ritrovano e poi completare il disegno con colori, stoffe, lustrini e altri materiali in laboratorio. Oggi non insegnano neanche una parola in LIS e l'attività è meno coinvolgente del solito, perché non costruiscono niente di particolare, come la maschera o il libretto delle altre volte. Giulia mi dice che la settimana scorsa l'attività organizzata era il famoso Girotondo LIS e mi spiega meglio in cosa consiste: portano il gruppo di bambini in giro per la mostra scegliendo una parola per rappresentare ogni sala, che viene insegnata ai bambini in LIS; quando il giro è completo si riparte, ma questa volta saranno i bambini a dover segnare, divisi in due squadre, per dimostrare cosa hanno imparato; vince la squadra che riesce a segnare meglio più parole. Il giro viene così completato una seconda volta, approfondendo la conoscenza della mostra e, al tempo stesso, imparando a segnare qualche parola in LIS: ecco perché si chiama Girotondo LIS.

**25 novembre 2017**

Visita guidata in LIS con il gruppo di sordi dell'ENS di Mestre (11 persone: tutti sordi, forse un paio di accompagnatori, parenti.. tanti leggono il labiale).

Inizia la visita: Giulia (interprete) si presenta e presenta Federico, che svolgerà la visita guidata. Spiegano ogni sala e il gruppo fa molte domande: cos'è un ermafrodito? Uno di loro, che dirige un po' il gruppo, aiuta Giulia a segnare alcuni concetti più complicati ad esempio questo. Federico spiega che Damien Hirst è diventato famoso per lo squalo in formaldeide e loro chiedono il significato di questo gesto: gli spiegano che vuole rappresentare la vita e la morte perché lo squalo è morto ma sembra vivo. La LIS non è una lingua con idiomi del tutto "ufficiali": ogni comunità segna la stessa parola in modo leggermente diverso o magari anche completamente diversi.. per questo l'interprete esterna al gruppo non sempre è accettata, non si riesce a fare capire del tutto. Infatti in questo caso uno dei sordi, che ha molta dimestichezza con la lettura labiale e con le tematiche artistiche, finisce per segnare quasi tutto una seconda volta, per far capire meglio anche a chi non riesce a seguire Giulia.

Il gruppo è molto autonomo e riescono a coordinarsi tra di loro per non intralciare il passaggio. Essendo in molti e avendo necessità di trovare un posto dove Giulia sia ben visibile a tutti, l'ideale sarebbe sempre fare un semicerchio ma spesso non si riesce per motivi di spazio. Probabilmente sarebbe stato meglio organizzare questa visita in un momento più tranquillo, magari una mattina infrasettimanale (non il penultimo sabato di apertura e in corrispondenza di tante altre attività organizzate per il Grand Tour).

## **MaRT, Museo di Arte Moderna e Contemporanea di Trento e Rovereto**

### **Colloquio telefonico con Ornella Dossi, Dipartimento Educazione**

30 agosto 2017

Inizia lei facendomi una domanda: Quando parli di accessibilità ti riferisci ad un pubblico con disabilità, terza età, Alzheimer oppure ti interessa a livello generale un discorso sulle pratiche di audience engagement relative ad un pubblico ancora più vasto?

*Per il momento, essendo ancora nelle prime fasi della mia ricerca, non vorrei restringere troppo il campo... Ho letto un suo intervento su Vita.it<sup>100</sup>il Portale della Sostenibilità sociale, economica ed ambientale, in cui parla di accessibilità culturale: questo concetto mi interessa molto.*

Io mi occupo principalmente di pubblici con esigenze particolari, nello specifico di accessibilità per le disabilità sensoriali e cognitive: adesso per esempio stiamo ultimando una breve guida in LIS, progetto reso possibile solo grazie all'accesso a specifici finanziamenti (si riferisce a fondi interni). Posso parlarti di questo ambito; per quanto riguarda ogni aspetto di management, marketing e audience engagement di pubblici più vasti come bambini, famiglie, ragazzi e così via dovresti parlare con qualche altro collega.

*Come le dicevo via mail, io studio Economia e Gestione delle Arti e delle Attività Culturali e l'ambito di ricerca della mia tesi riguarda le strategie di accessibilità e inclusione museale. La mia ricerca parte da un'ipotesi di fondo, che gradualmente sta mutando e forse sparirà completamente durante lo svolgimento delle mie indagini; inizialmente comunque era questa: esiste una differenza tra progetti di accessibilità e progetti di inclusione nel modo in cui sono concepiti da chi li organizza e gestisce? Per progetti di accessibilità intendo attività mirate a rendere accessibili determinati*

---

<sup>100</sup> <http://www.vita.it/it/article/2016/12/02/mart-il-museo-che-non-ha-barriere/141825/>

*contenuti culturali ad un pubblico specifico, che è quello della disabilità sensoriale, psichica o cognitiva; invece per progetti inclusivi intendo quelle attività che non sono mirate ad un particolare tipo di pubblico, ma che cercano di includere il più possibile il disabili in situazioni ordinarie, come ad esempio visite guidate con interprete in LIS, laboratori per ciechi e vedenti.*

Capisco benissimo cosa intendi. Per il momento questo è il nostro progetto a lungo termine, l'obiettivo finale, ossia di includere sempre di più le persone con esigenze molto specifiche in situazioni frequentate dal pubblico ordinario. In realtà questo obiettivo è molto difficile da raggiungere, poiché l'utenza con cui io lavoro principalmente è composta da persone che hanno bisogno di una certa protezione; ad esempio lavoriamo molto con le cooperative che seguono l'autismo e, come puoi immaginare, le persone affette da questa sindrome hanno bisogno di un ambiente un po' particolare, assolutamente controllato: molto spesso infatti gli accogliamo quando il museo è chiuso o quando comunque siamo sicuri che il flusso delle viste non sarà molto alto (ad esempio giornate infrasettimanali in bassa stagione), questo perché se ci fosse una crisi la presenza di persone estranee, che magari si rapportano nella maniera errata, potrebbe creare un'alterazione psicologica molto grave per questi soggetti. Ad oggi, lavorando con questo tipo di utenti, è molto difficile, quando non impossibile, sviluppare progetti inclusivi; dunque i nostri progetti sono sempre molto mirati, nello specifico a fare in modo che persone con questo tipo di disabilità si avvicinino all'arte contemporanea e alle tematiche affrontate dalle esposizioni del nostro museo. Questo discorso non vale solo per l'autismo, ma anche per molte persone che vivono all'interno di comunità come i centri di salute mentale: in questo caso i problemi sono diversi da quelli legati all'autismo, però c'è bisogno comunque di considerare determinate esigenze; ad esempio durante una visita guidata spesso hanno bisogno di fare più pause per fumare: questo ovviamente non sarebbe accettato da un gruppo di utenti ordinari, che magari ha il tempo relativamente stretto o comunque non concepirebbe questa esigenza; a meno che, magari, non siano gruppi che sono stati preavvertiti della presenza di queste persone e a cui è stata spiegata la necessità di utilizzare un certo

tipo di linguaggio per fare in modo di mantenere un coinvolgimento molto alto, facendo domande e cercando sempre di stimolarli. È chiaro che cercare di includere questo tipo di utenti senza considerare tutte le problematiche di cui ti ho brevemente parlato o cercando di soddisfare ogni loro esigenza senza avere prima creato un contesto di visita consapevole ed adeguato, finirebbe solo per creare nuove disparità. Anche questo tipo di gruppi vengono accompagnati dalla cooperativa o dal centro psichiatrico che li segue e lavorano direttamente con i nostri mediatori culturali. In questo caso comunque non c'è la necessità di organizzare le attività e le visite in momenti di calma particolare, o addirittura a museo chiuso, ma basta ad esempio predisporre la possibilità di fare pause molto frequenti e di conseguenza prevedere che la visita potrebbe avere tempi molto dilatati. Quindi anche quest'attività è destinata ad un gruppo specifico di persone e, a volte, ai familiari che li accompagnano. Un discorso molto simile va fatto per gli anziani che vivono nelle moltissime case di soggiorno della zona o per i centri diurni che lavorano con malati di Alzheimer. In questo ultimo caso ci vogliono degli accorgimenti molto particolari e vale un po' lo stesso discorso che ti ho fatto per l'autismo: quindi magari preferiamo ospitarli a museo chiuso, lavorare con gruppi ristrettissimi di quattro o cinque persone al massimo, per riuscire a seguirli meglio e ad instaurare un rapporto quasi individuale con ognuno di loro, accogliendoli in un ambiente intimo e protetto in modo da farli sentire il più possibile al sicuro. Inoltre è necessario ridurre notevolmente il numero delle opere da mostrargli, due o tre al massimo, dipende sempre dallo stadio della malattia. In alcuni casi, quando la malattia è molto avanzata, è difficile anche farli venire in museo perché ogni piccolo cambiamento potrebbe creargli stati di forte ansia. Quindi molte volte siamo noi che andiamo a svolgere queste attività direttamente nelle sedi delle cooperative, associazioni e centri diurni con cui abbiamo instaurato varie collaborazioni; spesso queste attività sono incontri preliminari per fargli iniziare a conoscere il personale del museo e prendere familiarità con il tipo di attività che poi svolgeranno anche al museo; altre volte invece lo stadio della malattia è talmente avanzato che non è proprio possibile fargli cambiare ambiente, perché al posto di un beneficio, ciò comporterebbe un grave disagio psichico alla persona. In ogni caso si tratta di una categoria che deve

essere trattata con molta delicatezza e cautela, perché di volta in volta ogni gruppo ha dinamiche completamente diverse.

*Il pubblico ordinario del museo è al corrente dell'esistenza di queste iniziative?*

Non so perché non abbiamo mai pubblicizzato la cosa; non mettiamo dei cartelli all'interno delle sale per avvertire che ci sono dei gruppi speciali e non abbiamo mai fatto un sondaggio. Chiaramente le persone se ne accorgono, soprattutto quando i gruppi non sono formati solo da persone con un disagio psichico ma anche fisico o motorio. Però non deve diventare una cosa particolare, deve far parte della normalità di un museo insomma, no?

*Sì, infatti. Quello che intendevo chiedere era più che altro se i visitatori ordinari o quelli che ritornano spesso per visitare le esposizioni temporanee, siano al corrente di questi progetti, se si informino al riguardo.*

Sinceramente non ci siamo mai preoccupati di chiedere che cosa ne pensino i visitatori ordinari. Ripeto, concepiamo queste iniziative come un aspetto normale della società: il museo è di tutti e lavoriamo proprio per questo. A noi basta che il pubblico in generale sia educato, rispettoso dell'ambiente e delle opere.

*Mi sembra di aver capito che i progetti di cui vi occupate riguardino principalmente casi in cui l'inclusione non è sempre possibile e comunque non è facile, ad esempio per il pubblico affetto da autismo, Alzheimer o con disturbi psichici e cognitivi importanti. Da quanto mi risulta, almeno fino a questo punto della ricerca, non ci sono molte altre realtà che si occupano di questo aspetto così nello specifico: mi riferisco a Palazzo Strozzi a Firenze e ai molti progetti di Museo per tutti, blog dedicato all'accessibilità museale per le persone con disabilità intellettiva.*

Sì, so che anche a Milano qualcosa è stato fatto; io ad esempio ho partecipato ad un convegno organizzato dall'Università Cattolica e dall'Accademia di Brera. Invece a Palazzo Strozzi si occupano ormai da diversi anni dell'Alzheimer, si può dire che si siano

quasi specializzati in questo campo, ma so che adesso si occupano anche di autismo. Sono convinta che un po' tutti i musei si stiano muovendo in questa direzione. Forse però sono pratiche un po' difficili da comunicare, specialmente sui siti istituzionali; qualcosa in più si può fare grazie ai social: infatti tra poco pubblicheremo un post su Facebook per comunicare che abbiamo firmato una sorta di manifesto, redatto in occasione dell'Alzheimer Fest, in cui viene sottolineato come l'arte sia per tutti, anche per i malati di Alzheimer. Insomma, non siamo stati i primi e non siamo di certo gli unici ad occuparci della problematica, ma sicuramente ci impegniamo molto per garantire una accessibilità a tutto tondo. Molte volte, infatti, si parla di accessibilità riferendosi soltanto ad attività pensate per veicolare in modo semplice il contenuto museale anche alle persone che non sono abituate ad un linguaggio propriamente artistico (o scientifico, a seconda del museo). Noi invece ci preoccupiamo che questo messaggio possa in qualche modo arrivare a persone che sono ancora più lontane dall'ambiente museale, non solo per difficoltà fisiche o motorie nel raggiungere il museo, ma anche dal punto di vista culturale. Solo trenta o quarant'anni fa, portare gli anziani dalle case di riposo o gli ospiti dei centri psichiatrici in visita al museo non era considerata una priorità; con il passare degli anni, per fortuna, prima l'apertura dei centri psichiatrici e poi molti altri progressi socio-assistenziali hanno portato anche a questi risultati.

*Cambiando un po' contesto, vi occupate anche di inclusione propriamente culturale, come ad esempio per gruppi di diverse etnie, rifugiati politici o migranti in generale?*

In questo senso lavoriamo con il Centro territoriale permanente del Trentino, che nello specifico si occupa dell'accoglienza di famiglie di immigrati, non necessariamente rifugiati. Il programma è volto ad aiutarli dal punto di vista linguistico e culturale, magari inserendoli in programmi scolastici particolari, che gli permettano di non trascurare la famiglia e il lavoro. Il Centro territoriale fa riferimento, tra altre istituzioni, anche a noi, per fargli conoscere il territorio e quindi anche il museo. Queste persone fanno parte di moltissimi gruppi etnici diversi, dal continente africano, dall'Europa dell'est, dall'India e dal Pakistan e non sempre sanno parlare inglese; quindi cerchiamo di organizzare la presentazione del museo usando un linguaggio estremamente facilitato e coinvolgente,

anche per insegnargli qualche parola di italiano, presentandogli alcune opere selezionate in cui magari esiste qualche riferimento alla loro cultura. I gruppi ovviamente cambiano con una certa periodicità, perché una volta fatto il percorso di inserimento, queste persone sono in grado di parlare in italiano e diventano autonome. Due anni fa, ad esempio, in occasione di una mostra sulla mail art, abbiamo organizzato una serie di visite e di laboratori legati a questa tematica, lavorando sul concetto di mantenere i rapporti con i familiari e amici lontani, di creare legami a distanza e così via, sfruttando l'idea della cartolina per farci raccontare qualcosa sulla cultura del loro paese d'origine.

*In questo caso avete qualche tipo di riscontro sul successo di queste attività in termini di affiliazione al museo di questo particolare settore di utenza?*

No, se non altro non specifico: non sappiamo se e quanti di loro siano poi tornati al museo in maniera autonoma. L'unico riscontro che abbiamo è il questionario di gradimento che proponiamo a seguito di ogni nostra attività: in genere viene compilato dalle persone che gestiscono questa iniziativa o che accompagnano i gruppi, le quali ci comunicano il massimo entusiasmo dei partecipanti.

*Sarebbe possibile assistere a qualcuna di queste attività?*

Ora come ora non abbiamo ancora un calendario completo delle attività e dei laboratori che svolgeremo questo autunno; in genere le cooperative cominciano a chiamare nelle prime settimane di settembre per organizzare i vari cicli di incontri, quindi dovremo risentirci più avanti. Però il primo ottobre, come ogni prima domenica del mese, ci sarà l'open day (entrata gratuita) e stiamo organizzando la presentazione di alcuni progetti digitali e in particolare questa brevissima video guida in LIS (da implementare) su alcune delle opere della collezione permanente. Probabilmente in questa occasione sarà presente, oltre al referente dell'ENS di Roma, anche quello della sezione di Trento che ha collaborato con noi alla realizzazione di questo progetto. Credo che questo potrebbe essere un appuntamento interessante a cui partecipare.

## Giornata al Museo

25 ottobre 2017

Mi reco di persona al museo per assistere a due attività: la mattina seguo una visita guidata organizzata con un gruppo di anziani di un centro di diurno per malati di Alzheimer; il pomeriggio invece assisto ad un laboratorio a cui partecipano cinque persone con disturbi psichico cognitivi gravi, accompagnati da una cooperativa sociale della zona. Tra un appuntamento e l'altro, intervisto Ornella Dossi, che mi spiega nel dettaglio come si svolgono queste ed altre attività e mi introduce alcuni nuovi progetti.

### Visita guidata "facilitata" per anziani affetti da demenza senile o Alzheimer

I gruppi sono sempre composti da quattro o cinque persone al massimo: in questo caso cinque donne anziane con forme leggere di demenza senile o Alzheimer, accompagnate da due operatori. Questo tipo di attività è sempre preceduto da alcuni incontri preliminari svolti dal mediatore culturale all'interno della casa di soggiorno, per incontrare gli ospiti e farsi conoscere in un contesto raccolto e familiare, riducendo il rischio che si verifichino crisi d'ansia o forte stress quando li incontrerà nuovamente al museo. Generalmente gli incontri preliminari si svolgono come veri e propri laboratori, poiché agli ospiti viene chiesto di osservare e riprodurre, con varie tecniche, una delle opere che successivamente vedranno in mostra. Questa attività, inoltre, è decisamente propedeutica alla visita guidata, poiché l'opera che è stata oggetto di osservazione durante il laboratorio, anche se non verrà riconosciuta, risulterà subito più chiara, aiutando una comprensione generale della mostra.

Il gruppetto viene accolto da Ornella e dalla mediatrice culturale che condurrà la visita guidata alla mostra temporanea *Un'eterna bellezza*, che qualcuna conosce già poiché la settimana precedente ha svolto insieme a loro il laboratorio di pittura organizzato all'interno della casa di soggiorno. Dopo i saluti e le presentazioni gli vengono consegnate delle cuffie, così da garantire a tutti un ascolto ottimale pur permettendo alla guida di utilizzare un tono di voce molto basso, per non disturbare gli altri visitatori

in sala. La visita copre una decina di opere selezionate per rappresentare le tematiche principali di ogni sala, ma anche per suscitare l'interesse e la partecipazione del gruppo: paesaggi facilmente riconoscibili, spiagge, strade, case, oppure oggetti d'uso comune, nature morte con frutta, cacciagione, crostacei, dame elegantemente vestite, ad esempio il ritratto di una nobildonna veneziana affacciata ad un balcone sul Canal Grande (quasi tutte riconoscono le gondole e il campanile di San Marco). La mediatrice culturale usa un tono di voce dolce, affettuoso, e si rivolge loro per nome, facendo qualche domanda molto semplice per capire quali, tra le opere della mostra, interessino e piacciono di più: così facendo riesce a coinvolgere in qualche semplice riflessione, rendendo la visita partecipata e istruttiva. Il gruppetto si sposta di sala in sala agevolmente, approfittando delle panchine, collocate al centro delle salette, per seguire la spiegazione comodamente sedute davanti alle opere: in questo modo la stanchezza non si fa sentire in fretta, anche per le persone più anziane. Di solito l'attività dura circa un'ora ma, in questo caso, la mediatrice culturale prolunga il giro di qualche minuto, perché percepisce interesse e partecipazione; comunque, la visita termina non appena le ospiti manifestano i primi segni di stanchezza, sia mentale che fisica, quindi la durata media può variare e dipende sempre molto dalle caratteristiche del gruppo.

### Intervista a Ornella Dossi, Dipartimento Educazione

*Cominciamo a parlare dei nuovi progetti che state realizzando: avete da poco presentato una video guida in LIS, giusto? Come funziona? Credo che non esista ancora un'applicazione del Mart da cui, ad esempio, poter accedere a contenuti multimediali di questo tipo... mi sbaglio? In alternativa si prevede la possibilità di rendere questa video guida disponibile a chiunque tramite QR code?*

Premetto che si tratta di una mini video guida, poiché copre solo un ristretto numero di opere della collezione permanente e certamente va migliorata e implementata. Per il momento non è ancora possibile scaricare il file direttamente sul proprio smartphone, ad esempio con il QR code, e non esiste ancora un'applicazione del MaRT da cui poter accedere a contenuti multimediali di questo tipo. Attualmente la video guida in LIS è

disponibile solamente su alcuni tablets, che il visitatore sordo può richiedere in biglietteria. Come dicevo prima, è un progetto su cui stiamo ancora lavorando... il problema, come sempre, è la mancanza di fondi adeguati.

Per quanto riguarda l'organizzazione dei contenuti, abbiamo ritenuto necessario spiegare prima di tutto com'è fatta la struttura del museo, in che punto si trova la biglietteria, dove si trovano i bagni e gli altri servizi di cui potrebbero avere bisogno; in questo modo si trasmettono le informazioni necessarie per muoversi autonomamente all'interno del museo; quindi viene spiegato come sono disposte le varie aree espositive, ovvero dove si trovano le mostre temporanee e la collezione permanente, che i visitatori sordi hanno la possibilità di visitare autonomamente e conoscere indipendentemente dalla video guida in LIS, grazie al supporto del tablet. Una volta raggiunta la collezione permanente è possibile individuare immediatamente le opere di cui è disponibile la video guida in LIS, riconoscibili dal simbolo internazionale di accessibilità ai contenuti per le persone sorde, posto accanto alla normale didascalia. La spiegazione dell'opera comincia sempre con un'introduzione generica riguardo al movimento artistico e alla vita dell'artista; poi viene segnato il titolo dell'opera e si passa alla spiegazione del soggetto, della tecnica pittorica o scultorea e così via.

*Quante sono le opere prese in considerazione dalla video guida LIS?*

In principio erano sette, ma adesso una di queste probabilmente non farà più parte della collezione del Mart, quindi per ora sono sei. Ma come ti dicevo, il desiderio è quello di implementarla. Inoltre è fondamentale fornire anche materiale cartaceo, ad esempio una mappa con le indicazioni per trovare facilmente, all'interno delle sale, le opere prese in considerazione dalla video guida.

*Mi dicevi che per realizzare questa video guida avete scelto un'interprete sorda. So per esperienza che i sordi preferiscono questa alternativa, in particolare alcune comunità sentono la questione linguistica come una componente identitaria irrinunciabile... per cui a volte può essere difficile fargli accettare un interprete.*

Infatti questo progetto è nato in collaborazione con l'ENS di Trento. Avevamo in realtà già collaborato con la ragazza che ha realizzato per noi la video guida in LIS sorda: l'occasione era stata la Giornata della Disabilità lo scorso 3 dicembre, occasione in cui abbiamo proiettato un video e fatto una visita guidata in LIS. Naturalmente, anche se lei è laureata in Storia dell'arte a Bologna e quindi possiede già un vasto background, le abbiamo fornito una formazione specifica. Tu mi parlavi prima, giustamente, della opportunità di unire in queste visite persone sorde e udenti. Tuttavia in quell'occasione anche se molte persone avevano espresso il desiderio di partecipare a questa esperienza, abbiamo preferito rendere i sordi protagonisti dell'evento, riservandolo solo a loro.

Le richieste di visite e laboratori organizzati per gruppi di disabili sensoriali sono ancora piuttosto limitate, anche perché l'organizzazione di simili iniziative è piuttosto complessa e richiede un preavviso consistente. Per agevolare la fruizione, anche estemporanea e non organizzata, dei contenuti del museo da parte di questo tipo di disabili, stiamo pensando di utilizzare dei tablets che dovrebbero in qualche modo sostituire il mediatore nel corso della visita, anche se ci rendiamo conto che questa escamotage è solo un primo passo e che la strada da percorrere nella direzione della piena inclusione è ancora lunga.

Da diversi anni invece organizziamo all'interno del museo dei laboratori (sempre collegati alle mostre che si svolgono nel museo) per persone con disagi cognitivi e comportamentali. Di solito queste persone vengono accompagnate da cooperative specializzate e durante le attività abbiamo sempre il supporto dei loro operatori. Per i ragazzi in età scolare all'interno di classi, invece, le attività sono spesso organizzate in orario dopo la scuola, facendo in modo che partecipi tutta la classe, differenziando magari per lui le attività e sfruttando comunque la collaborazione dell'insegnante di sostegno.

Sulla nostra pagina Facebook sono presenti dei video che testimoniano l'esperienza di questo tipo di laboratori, svolti però con malati di Alzheimer, anche in fase piuttosto avanzata, avvenuti nelle strutture di accoglienza dove queste persone risiedono o passano la giornata. In questi laboratori sensoriali gli ospiti tentano di riprodurre dipinti

di artisti usando ad esempio il caffè o il cacao, oppure realizzando un'esplorazione morfologica attraverso dei collage e usando diversi materiali familiari. Questo perché per loro è fondamentale avere un riferimento alle attività di routine. Durante queste esperienze, oltre alla presenza degli operatori museali, è necessaria anche quella di un educatore della struttura di accoglienza. In alcune occasioni sono stati coinvolti anche i familiari, la cui presenza ha avuto certe volte un effetto positivo e altre negativo sulla capacità di concentrazione dei malati. Gli incontri si ripetono più volte, coinvolgendo sempre le stesse persone: il confronto fra ciò che realizzano all'inizio e alla fine del percorso ha mostrato in più di un caso un deciso recupero della manualità.

È stata anche realizzata una visita guidata per malati di Alzheimer piuttosto gravi in un giorno di chiusura del museo. In questo caso sono state opportunamente selezionate delle opere pittoriche con elementi naturali (es. acqua) ai quali sono stati abbinati degli elementi sonori corrispondenti (es. scorrere di un fiume), mentre una particolare attenzione è stata riservata alla prevalenza dei colori nelle opere visionate, anche attraverso la distribuzione di cartoncini colorati. Sono state proposte anche opere ritraenti scene di vita campestre o familiare, in quest'ultimo caso cercando anche di riprodurre situazioni simili all'interno del museo. Il tempo di attenzione si è dimostrato molto variabile (da alcuni minuti a un'ora) in funzione dello stato di avanzamento della malattia.

Un'altra iniziativa di laboratorio all'interno del museo ha riguardato delle donne straniere, provenienti da paesi con culture anche molto diverse. In questo caso era ovviamente richiesto il supporto di traduttori. L'attività di laboratorio si è dimostrata proficua anche dal punto di vista umano, mostrando che utilizzare i linguaggi dell'arte contemporanea aiuta anche persone di altre culture a raccontare le proprie esperienze e i propri vissuti, ad esempio attraverso la realizzazione di libretti nei quali erano numerosi i riferimenti alle proprie origini. Ci sono poi dei progetti e delle attività per problematiche specifiche. Ad esempio il sabato c'è un laboratorio dedicato alle donne che hanno subito violenza. Per motivi di privacy questi non sono ovviamente aperti. Riguardo alla stessa problematica è stata organizzata una mini conferenza in occasione della giornata contro la violenza sulle donne.

## Laboratori didattici per persone con disagi psichico-cognitivi e motori

Anche questo tipo di attività viene svolta con gruppi di quattro o cinque persone al massimo: per questo motivo, almeno alle cooperative del territorio, vengono proposti cicli di incontri a cadenza settimanale nell'arco di tutto l'anno, in modo che, turnandosi, riescano a partecipare il maggior numero possibile di ospiti, concedendo sempre e comunque massima flessibilità nell'organizzazione dei gruppi. Le attività consistono principalmente in laboratori pratici e visite guidate alla collezione permanente o alle varie mostre temporanee. Generalmente i laboratori si svolgono prima delle visite al museo e si strutturano quasi come dei corsi propedeutici, ossia una serie di appuntamenti in cui vengono proposte attività consequenziali a difficoltà incrementale. Anche in questo caso, i laboratori aiutano a sviluppare una familiarità preliminare rispetto ai contenuti generali delle mostre organizzate nel museo, che i ragazzi presumibilmente visiteranno in seguito, agevolando la comprensione di alcune tematiche fondamentali.

Il gruppo di oggi è composto da cinque persone dai diciannove anni in su con disagi cognitivi e motori importanti, accompagnate da un operatore sociale della cooperativa Eliodoro e da una ragazza giovanissima (forse la sorella di uno dei due ospiti più giovani). Questo per loro è il secondo appuntamento: mentre la prima volta hanno utilizzato delle sagome prestampate da attaccare al foglio per riprodurre un quadro della collezione permanente, oggi disegneranno e dipingeranno di loro pugno un quadro di Carlo Carrà; la seconda attività è dunque leggermente più complessa rispetto alla prima e richiede un livello di coinvolgimento decisamente maggiore. Il quadro di Carrà scelto come soggetto del laboratorio odierno, un paesaggio marino molto semplice e lineare, è composto principalmente da quattro fasce di colore che rappresentano in ordine la sabbia, una casa, il mare e il cielo, più pochissimi altri elementi (un grande veliero, un cavalletto da pittore e alcuni pali di legno). L'estrema semplicità della scena presentata ne facilita la comprensione e la riproduzione, che quasi tutti eseguono in parziale autonomia. La mediatrice culturale è la stessa giovane donna che ha svolto la visita guidata per il gruppo di anziani della mattina, una persona

di indole evidentemente molto dolce e rilassata, assolutamente perfetta per condurre attività con questo tipo di gruppi: segue ognuno di loro con attenzione e premura, incoraggiandoli con simpatia quando possono farcela da soli e accorrendo prontamente ogni volta che hanno bisogno di aiuto o supporto. Dopo i saluti e le presentazioni il gruppo procede verso il laboratorio, una stanza molto luminosa, aperta verso il panorama delle montagne tramite due pareti angolari a vetri. Ospiti e accompagnatori si siedono intorno ad un grande tavolo centrale, mentre la mediatrice organizza una postazione centrale che sia visibile a tutti, per mostrare come eseguire le varie fasi del disegno: prima di tutto spiega come fissare il foglio al tavolo con lo scotch, in modo che non si muova mentre loro dipingono, quindi fa un giro per assicurarsi che tutti abbiano capito e aiutare chi ne ha bisogno; dopo aver distribuito a ciascuno una matita e una riga da disegno, mostra come tracciare le quattro linee parallele che formeranno la spiaggia, la casa, il mare e il cielo e aiuta ognuno di loro, chi più chi meno, a realizzare il disegno a matita. Arriva il momento che tutti stavano aspettando, ovvero dipingere! La mediatrice attrezza ciascuno di loro con un pennello e un piattino di plastica in cui spremeranno, uno per volta, i colori a tempera necessari per colorare la striscia di sabbia, la casa grigio scuro con il tetto rosso, il mare blu e il cielo azzurro; mischiare i colori diluendoli con l'acqua e stenderli con i pennelli rispettando i margini, sono due attività abbastanza complesse, eppure gli ospiti sembrano rilassati e divertiti, ognuno concentratissimo nel proprio lavoro. La mediatrice divide equamente il suo tempo affiancando a turno ognuno di loro, mentre i due accompagnatori supportano in maniera continua chi ne ha più bisogno. Non avendo tempo di far asciugare i dipinti all'aria, l'ultimo passaggio consiste nell'asciugarli con il phon, attività che alcuni trovano molto divertente ed altri un po' preoccupante, ma che comunque riescono a compiere quasi autonomamente. Dopo quasi un'ora il laboratorio è praticamente finito ma io, purtroppo, ho un treno da prendere e devo uscire un po' prima; così saluto velocemente e ringrazio tutti loro per avermi accolto con simpatia. Camminando verso la stazione a passo sostenuto, ho la testa piena di progetti e il cuore traboccante di gioia e di speranza: questo è l'effetto che fa lavorare per aiutare il prossimo.

## Guggenheim Venezia

### Laboratorio Doppio Senso per bambini

Attività svolta da Valeria Bottalico e dallo scultore cieco Felice Tagliaferri

**17 settembre 2017**

Assisto al laboratorio per bambini dai sei ai dodici anni. Si svolge in questo modo:

- ⇒ 10' di introduzione sulla collezione e su Peggy Guggenheim
- ⇒ Visita tattile alla mostra temporanea "Picasso. Sulla Spiaggia" 26 agosto 2017-7 gennaio 2018
- ⇒ Laboratorio di scultura insieme a Felice Tagliaferri

I bambini e le loro famiglie vengono accolti nel piccolo cortile d'ingresso al museo. Dopo averli fatti registrare, gli spiegano che durante il laboratorio bisogna rispettare tre regole: non correre, non gridare e non toccare le opere... quasi tutte!

Il gruppo è composto da 13 bambini, tutti vedenti, di cui due bambine sono abituali (hanno partecipato diverse volte ai Kids Day<sup>101</sup>). Valeria mi dice che, in questo particolare laboratorio, di solito partecipano almeno un paio di bambini sordi o ciechi. Inizia l'introduzione su Peggy Guggenheim e Felice si presenta ai bambini spiegando che lui è cieco e quindi lo dovranno aiutare a "vedere" la mostra con i loro occhi. Gli dice «Chiudete gli occhi... che sensi usate di più adesso?»

E loro rispondono: «Naso, orecchie»

Felice fa notare che se dovessero alzarsi e andare in giro per il giardino del museo con gli occhi chiusi, probabilmente userebbe prima di tutto qualcos'altro... come quando ci si alza di notte al buio per andare a fare la pipì... un bimbo risponde «le mani!»

Poi Valeria fa un breve sondaggio per capire quanti di loro sono già stati in un museo e se gli piace: sono tutti già stati in altri musei, solo uno afferma che "si annoia nei musei"

---

<sup>101</sup> I KIDS DAY sono laboratori gratuiti rivolti a bambini di età compresa tra i 4 e i 10 anni. Hanno luogo tutte le domeniche dalle 15.00 alle 16.30. Per maggiori info <http://www.guggenheim-venice.it/education/kids-day.html>

perché i suoi genitori lo fanno stare dentro tutto il giorno”. Mostrano una stampa della Gioconda, qualcuno dei bambini la conosce: gli viene chiesto di descriverla a Felice che non può vederla e ognuno dice la sua. Riferendosi all’opera di Leonardo, Valeria spiega ai bambini cosa sono i canoni classici della pittura, e che differenza c’è invece rispetto all’arte d’avanguardia, introducendo così la mostra di Picasso. I bambini sono quindi accompagnati nella prima saletta dell’esposizione temporanea, dove osserveranno l’opera principale che poi dovranno descrivere a Felice con l’aiuto di Valeria e dei supporti tattili.

Durante la visita tattile alla mostra temporanea di Picasso ai bambini viene chiesto di descrivere l’immagine parlando di corpi formati da figure geometriche; capiscono subito che sono corpi femminili perché hanno il seno (uno di loro proclama quasi scandalizzato «c’è del seno!»). Valeria mostra loro la riproduzione tattile dell’opera *Sulla spiaggia*<sup>102</sup>, ma non tutti i bambini si allungano subito per toccare. Gli viene chiesto di descrivere quello strano oggetto e di spiegare secondo loro a cosa serve. I più coraggiosi iniziano: «è come il quadro, soltanto che è in miniatura ed è tutto nero» (la tavoletta infatti è in un materiale particolare, nero, fatto per resistere al contatto manuale). Altri notano che l’oggetto «è in 3D così Felice può toccarlo e capire com’è fatto il quadro. Noi lo vediamo con la vista e lui lo vede attraverso il tatto!». Qualcun altro sostiene che «è identico all’altro quadro». Valeria conferma tutte le loro osservazioni dicendo «Giusto! Avete proprio ragione: per tutti questi motivi l’oggetto che ho in mano si chiama riproduzione tattile del quadro. Quindi come potremmo vederlo anche noi come fa Felice?». Alcuni rispondono subito «Lo tocchiamo!»; qualcuno sbalordito invece chiede «si può toccare?!». Valeria, con qualche domanda, fa descrivere la tavoletta ai bambini, che in questo modo capiscono meglio com’è fatta: chiede loro «come mai in questo punto è ruvido?». Un bambino risponde «perché così si capisce meglio con il tatto». Valeria gli chiede di spiegarsi meglio e lui continua «in

---

<sup>102</sup> È possibile visionare la scheda tecnica dell’opera al seguente link <http://www.guggenheim-venice.it/doppio-senso/percorsi-tattili-percorsi.html>

questo punto c'è il mare, per questo è ruvido; la invece c'è il cielo ed è liscio». A questo punto vanno tutti, ad uno ad uno, al leggio dov'è appoggiata la riproduzione tattile.

Valeria e Felice guidano l'esplorazione tattile della tavoletta e Felice fa riflettere i bambini sul perché i supporti tattili devono essere più piccoli delle opere originali: «perché così un non vedente riesce a capire tutto quello che il quadro descrive senza spostarsi da una parte all'altra dell'opera, nello spazio che coprono le due mani aperte... come voi fate con i vostri occhi». Quando tutti i bambini hanno finito di toccare e descrivere le tavolette, queste rimangono in sala a disposizione di tutti. Il gruppo viene infine accompagnato al laboratorio di scultura.

I bambini adesso dovranno riprodurre un particolare dell'opera appena osservata. Felice spiega che per un cieco l'udito è molto importante, perché serve per capire cosa gli succede intorno; quindi, durante questo laboratorio, è importante fare molto silenzio! Non si può parlare tutti insieme altrimenti lui sente solo confusione e non capisce chi ha bisogno di lui e chi lo chiama. Felice spiega ai bambini quale particolare dovranno rappresentare con la creta, poiché non gli era stato detto nulla durante la visita proprio per spingerli ad usare la memoria. Mentre i bambini lavorano, Valeria ed io parliamo un po' e lei mi dice che la scorsa volta i bambini erano tutti non vedenti e che quando i gruppi sono misti è molto interessante verificare come, a livello mnemonico, il tatto funzioni molto meglio della vista: essendo un senso analitico (e non riassuntivo, come la vista), per cogliere tramite l'esplorazione tattile un'immagine nella sua totalità, i ciechi sono costretti a soffermarsi a lungo su ogni minimo dettaglio; così facendo ricorderanno molto meglio e più a lungo rispetto ai vedenti. Mi spiega inoltre che un laboratorio simile è proposto anche agli adulti e vi partecipano in prevalenza ciechi, spesso accompagnati da un familiare o da una guida. Io le chiedo quale sia l'età dei bambini che partecipano a questi laboratori e lei mi spiega che per il progetto Doppio Senso devono avere almeno sei anni (fino ai dodici), perché i non vedenti sviluppano la capacità analitica più tardi (per il Kids Day invece si può accedere già dai quattro anni); io chiedo se i bambini non vedenti siano in prevalenza figli di genitori a loro volta non vedenti e Valeria risponde che le famiglie sono molto varie, non c'è una regola. Nel frattempo il lavoro dei bambini procede e Felice spiega le varie tecniche

per modellare la creta, dando qualche suggerimento. Alla fine del laboratorio i bambini sono stanchi ma entusiasti delle loro riproduzioni tattili, orgogliosi di aver restituito a Felice ciascuno la propria personalissima visione dell'opera.

## **Laboratorio Doppio Senso per adulti**

**2 dicembre 2017**

Partecipo al laboratorio per adulti, che si svolge in due turni: il primo gruppo è composto da tre non vedenti, una ragazza e due uomini, uno dei quali accompagnato dalla moglie, e altre quattro persone vedenti (compresa me); anche nel secondo gruppo ci saranno tre persone cieche.

I partecipanti, ad esclusione della sottoscritta, si conoscono bene tra di loro, poiché hanno già tutti partecipato diverse volte a questo laboratorio, ridono e scherzano come tra amici. I vedenti sono invece tutte persone legate in qualche modo al Museo: oltre a me, una giovane donna che prima lavorava qui accompagnata dal fidanzato, Federica Gastaldello, del Dipartimento Educazione, e la sorella, in visita a Venezia. Conducono il laboratorio, come sempre, Valeria e Felice, che oggi è accompagnato dal figlio piccolo Alberto. Seguono il gruppo anche Federica e due stagiste.

Valeria introduce il significato del laboratorio, la collezione e il ruolo di Peggy. Le tre opere della collezione permanente che andremo a vedere tracciano un percorso che parla dell'emancipazione dal realismo formale all'astrattismo: da Modigliani a Kandinsky a Ernst.

Opera di Modigliani *Ragazza con bavero alla marinara* 1916: Valeria descrive l'opera nei minimi particolari mentre comincia l'esplorazione tattile: misure, colori, tonalità, fisionomia del viso ecc. Spiega come si costruiscono le riproduzioni tattili, come rendere la profondità e la corposità dei colori tramite la ruvidità e lo spessore dei layers. Tutti esplorano la riproduzione tattile, anche i vedenti ad occhi chiusi. Ci spostiamo verso il quadro di Kandinsky, *Upward* o *Verso l'alto* (originariamente *Empor*) del 1929. Valeria ci spiega che questa è stata la prima riproduzione tattile realizzata per il Museo; poi descrive il quadro, spiega il titolo e confronta il livello di astrazione di quest'opera con

un'altra della stessa stanza, un paesaggio ancora parzialmente realistico. Il viso rappresentato in quest'opera, invece ha perso quasi del tutto ogni riferimento alle realtà ed è composto da forme assolutamente geometriche. Durante l'esplorazione tattile Valeria svolge una visita guidata normale, anzi direi quasi criticamente più approfondita. Infine ci spostiamo verso la scultura di Max Ernst *Giovane donna a forma di fiore* del 1944. L'opera in bronzo si può toccare senza guanti, poiché è stato valutato lo stato di conservazione dell'opera ed è stato deciso di lasciare toccare direttamente l'originale. Giulia, una ragazza non vedente, ci racconta come dall'esplorazione tattile di quest'opera sia nata la sua consapevolezza del significato dell'arte, del fatto che ognuno vede le cose diversamente dagli altri e le rappresenta a modo suo, anche i vedenti. Andiamo verso il laboratorio dove riproduciamo l'opera di Modigliani con la creta, supportati dai consigli e dall'esperienza di Felice.

## **Intervista a Federica Gastaledello, Dipartimento Education, Grants and Special Programs**

**20 dicembre 2017**

*Come sai sto svolgendo una tesi sulle strategie per l'accessibilità e l'inclusione museale. A parte il progetto Doppio Senso, che conosco già, puoi raccontarmi quali sono le iniziative del Guggenheim in questo ambito?*

Prima di tutto stiamo cercando di rendere il nostro museo sempre più accessibile dal punto di vista delle barriere fisiche. L'edificio è già abbastanza accessibile per le persone con disabilità motorie poiché ci sono elevatori ovunque. Solo una sala non è ancora del tutto perché c'è un gradino dove non è possibile installare una rampa. Per questa ragione, anche se non è il massimo, in quel punto c'è sempre il personale che aiuta. È l'unico punto debole del museo. Poi vediamo... Dal momento che siamo più di quaranta visitatori, per legge bisogna assumere una certa percentuale di persone con disabilità più o meno gravi. Ci siamo naturalmente adeguati a questa norma e, oltre ad

aver assunto delle persone con disabilità, abbiamo fatto installare un ascensore che porta ai vari piani del palazzo.

Stiamo iniziando a coinvolgere anche un pubblico della quarta età, quindi persone sopra i 75 anni. La scorsa estate abbiamo fatto due visite guidate per questa categoria di visitatori, in una fascia protetta dalle 9 alle 10 del mattino. La nostra collaboratrice per questo progetto, che fa parte dell'iniziativa Estate a Palazzo, è Valentina Paulon dell'IRE (Istituzioni di Ricovero ed Educazione) alla Giudecca. Le persone che partecipano non sono necessariamente disabili, sono però persone molto anziane che magari fan fatica ad uscire di casa da sole; organizziamo queste visite guidate alla mattina presto, in modo che ci siano pochi visitatori in sala, così che riescano a sedersi davanti alle opere e visitare il museo in tranquillità senza la confusione del pubblico. Cerchiamo di coinvolgerle per migliorare il loro livello di vita, perché altrimenti sarebbero tutto il tempo chiuse in casa, almeno così possono uscire, conoscere altre persone, vedere e imparare qualcosa di nuovo. Alla fine del giro offriamo anche un piccolo spuntino. Ovviamente, essendo persone molto anziane, la visita guidata si concentra su tre, quattro opere d'arte al massimo, altrimenti la visita diventerebbe troppo lunga e impegnativa. Il museo capita abbastanza a pennello perché essendo la casa di Peggy, alcuni di loro l'hanno conosciuta. Infatti molti di loro hanno potuto raccontare la loro storia, la loro esperienza negli anni passati e confrontare com'è cambiato il palazzo. Avevano tutta una loro ottica, un loro punto di vista.

*Hai detto che tanti di loro conoscevano Peggy di persona. Mi viene da pensare che quindi fossero tutte persone di una classe sociale medio alta...*

Non necessariamente. Peggy era molto aperta e le piaceva accogliere tutti nella propria casa

*Come siete entrati in contatto con Valentina Paulon?*

A dire la verità ci ha contattato lei. Di recente è diventata presidentessa dell'IRE, centro specializzato nelle disabilità mentali e nell'accoglienza di persone con Alzheimer. Quindi ci ha spiegato il progetto, che ci è subito piaciuto tantissimo e abbiamo scelto di

aderire. Così è nata una bellissima collaborazione e, oltre al progetto Estate a Palazzo, stiamo cominciando ad organizzare anche delle attività per persone con disabilità cognitive. Anche in questo caso svolgiamo le visite guidate fasce protette, prima di tutto perché visitare il museo con cinque o sei persone in carrozzina diventa molto difficoltoso se le sale sono piene. Inoltre per le persone che soffrono di Alzheimer è meglio un ambiente tranquillo, per non rischiare attacchi di panico. Quello che stiamo cercando di fare per l'anno prossimo è di riprendere tutti questi progetti e di portarli avanti, organizzando degli appuntamenti regolari, ovviamente in base alle loro esigenze

*È un progetto per il futuro o state già svolgendo questo tipo di visite?*

Abbiamo già svolto una prima visita la settimana scorsa e vogliamo continuare. Inoltre, a partire dalla seconda metà dell'anno prossimo, vogliamo sicuramente proseguire il progetto con le persone della quarta età. L'idea sarebbe quella di fargli realizzare delle brevissime presentazioni, in modo da farli interagire con il pubblico. Anche i nostri intern svolgono questi focus in diverse fasce orarie, così riusciamo ad offrire a tutti i visitatori delle presentazioni gratuite. Quindi abbiamo pensato di coinvolgere anche questo gruppo di persone over 75 che potrebbero svolgere queste brevi presentazioni non sulle opere d'arte, che magari è impegnativo, ma su Peggy e su com'era il palazzo prima che diventasse museo.

Il progetto Doppio Senso è sicuramente il più sviluppato tra quelli dedicati all'accessibilità. Dopo una fase sperimentale durata sei mesi, abbiamo trovato fondi per altri tre anni che scadono alla fine del 2018. Come già sai il progetto prevede la trasposizione di alcune opere pittoriche su tavolette tattili

*Quante ne avete realizzate fino ad ora?*

Più o meno una per mese, una decina all'anno circa. Non avrebbe senso riprodurre tutta la collezione perché ci sono alcune opere troppo astratte che non si riuscirebbero a comunicare tramite la riproduzione tattile. Ad esempio non avrebbe nessun senso realizzare la traduzione tattile del quadro completamente bianco di Agnes Martin. Dunque, oltre alle traduzioni tattili si possono toccare diverse sculture per cui abbiamo

avuto i permessi... quindi penso che arriveremo ad un 20-30 % della collezione... ma è una stima assolutamente improvvisa, non saprei dirti un numero esatto. Inoltre cerchiamo sempre di realizzare le riproduzioni tattili anche per le opere delle mostre temporanee. In passato questo è avvenuto per la mostra di Gaitonde, pittore indiano che realizzava prevalentemente opere astratte, ma nella prima fase della sua carriera ha fatto anche qualcosa di figurativo, quindi abbiamo tradotto quelle. Ovviamente in questi casi utilizziamo una tecnica un po' meno costosa per realizzare le riproduzioni tattili.

Collaboriamo poi con l'Istituto dei Ciechi di Milano dove tra l'altro vengono realizzate le riproduzioni tattili. Inoltre parte del master sull'accessibilità museale che Valeria Bottalico tiene alla Cattolica viene fatta all'Istituto dei Ciechi di Milano... molto bello! Se hai occasione vai a sentirla, è eccezionale. La progettazione della tavoletta, la fa tutta Valeria, con l'aiuto di una persona che lavora all'istituto dei ciechi di Milano. Il processo è molto lungo (può durare anche più di un mese) e prevede una prima fase in cui Valeria sottopone l'opera da riprodurre al collaboratore di Milano; insieme realizzano una bozza in legno della tavoletta, che verrà sgrezzata e rifinita con varie texture e livelli di rilievo diversi per far emergere le caratteristiche e i particolari del quadro; da questa bozza in legno viene in seguito realizzata la matrice, che permetterà di stampare la tavoletta finale in resina.

*Offrite visite guidate con l'interprete in LIS?*

No. So che a Palazzo Grassi lo fanno, ma è un progetto che non ha molto successo e ci vanno pochissime persone. Forse perché, anche se non è una disabilità meno grave rispetto a quella dei ciechi, dal punto di vista della fruizione è più facile per un sordo rispetto ad una persona non vedente.

*Se invece vi fosse chiesto di programmare per tempo una visita guidata in LIS?*

Non è mai successo.

*Le riproduzioni tattili sono a disposizione di tutti?*

Volevamo tenerle fuori... ma è impossibile perchè il museo è molto piccolo a differenza di palazzo Grassi. Quindi per ora sono fruibili soltanto su richiesta.

*Ho notato che sia voi che la Collezione Pinault (Palazzo Grassi) vi siete specializzati in particolare su attività dedicate ad un tipo di disabilità: voi nell'ambito dei ciechi, loro in quello dei sordi. In Trentino invece sembra ci sia una tendenza ad offrire attività diversificate. Questa è una scelta consapevole, volontaria, obbligata... ?*

No, diciamo che per ora abbiamo preferito perfezionare il progetto Doppio Senso. Non saprei dirti perché a Palazzo Grassi siano focalizzati sulla parte dei sordi; so però che anche loro hanno contattato Valeria per avviare un progetto con le persone non vedenti e, da parte loro, so che il progetto con persone sorde non ha purtroppo avuto il riscontro aspettato. Noi per ora non abbiamo ancora pensato di aprirci ad un pubblico di persone sorde. Siamo in realtà uno staff molto piccolo e per adesso non ci sono le risorse umane per investire in un altro progetto così complesso e per cui sarebbe necessario un grandissimo sforzo umano. Quindi per il 2018 non abbiamo fatto una riflessione sullo sviluppare un progetto per la sordità. Sicuramente c'è in progetto di continuare la collaborazione con l'IRE e con le persone over 75, che sono appunto due iniziative più piccole, più sporadiche e gestite un po' più esternamente da questa Valentina Paulon che si occupa delle prenotazioni, organizza l'arrivo a Museo ecc.

*Quindi non siete partiti con l'esigenza di rendere il museo accessibile e intuitivo e poi avete pensato ad una serie di cose di cui occuparvi... avete iniziato direttamente con il progetto Doppio Senso, giusto?*

Si tutto nasce da una serie di coincidenze. Uno dei rappresentati del board è cieco ed è stato lui a dare per primo i finanziamenti per questo progetto. È un progetto molto costoso, più costoso dell'assumere del personale per fare visite guidate per sordomuti, perché appunto questi materiali sono molto costosi: bisogna trovare dei fondi e il Guggenheim è un'organizzazione *non profit*, a differenza di Palazzo Grassi che è un srl se non sbaglio; quindi abbiamo dei budget completamente diversi da investire e delle rendicontazioni diverse; è sempre più difficile trovare fondi per coprire questi progetti.

Bisognerebbe creare anche un dipartimento dedicato all'accessibilità, cosa su cui a New York (intende alla Solom R. Guggenheim Foundation di New York) stanno lavorando molto.

*Per quanto riguarda supporti e altri materiali accessibili, come le didascalie o le guide in braille, video guida in LIS ecc.?*

Non abbiamo video guide in LIS mentre disponiamo di didascalie e guida in braille. Inoltre offriamo l'audio guida alle persone cieche che volessero visitare il museo autonomamente, a prescindere dal laboratorio Doppio Senso. Inoltre sul nostro sito si trovano i commenti audio di tutte le opere che sono state tradotte, in modo da potersi preparare alla visita già da casa. Per i sordi invece mi cogli un po' impreparata perché, devo essere sincera, da quando lavoro qua non è mai capitato che un sordo ci chiedesse qualche strumento in più per la visita. Ovviamente forniamo il catalogo e la guida che loro possono leggere, ma sono consapevole che questa sia una soluzione molto riduttiva. Bisognerebbe pensare ad un progetto molto più strutturato.

## **Muse, Museo Delle Scienze di Trento e Rovereto**

### **Intervista a Samuela Caliori, Responsabile Area Programmi del MUSE**

(costituita principalmente dalla Sezione attività per il pubblico e nuovi linguaggi e dai Servizi Educativi)

**24 ottobre 2017**

*Il MUSE è veramente molto giovane come museo; l'area che lei coordina è nata contestualmente all'apertura del museo nel 2013? Può raccontarmi come e perché?*

Il Muse non nasce ex novo, con un team nuovo, con degli obiettivi nuovi eccetera. Avevamo già una forte identità quando il museo si chiamava Museo Tridentino di Scienza Naturali, e stavamo ancora nella vecchia sede di via Calepina; poi ci siamo chiamati Museo delle Scienze e infine Muse, quando è stata inaugurato il nuovo edificio firmato da Renzo Piano. Abbiamo quindi trasferito questa identità nella nuova struttura, attraverso uno studio di fattibilità. La nostra *mission* naturalistica originaria, volta a far arrivare il messaggio ad un pubblico il più vasto possibile, non è cambiata, ma si è evoluta, anche per quanto riguarda l'idea di interazione (parola che ci piace più di inclusività) tra pubblici diversi, includendo anche un pubblico di disabili. In realtà il museo è stato concepito sin dall'inizio come aperto a tutti (anche ai disabili), per cui ci siamo sempre preoccupati che anche i portatori di *gaps* sia fisici che cognitivi possano fruire, magari in un modo particolare, i contenuti del museo. Questa sensibilità c'era anche nel Museo Tridentino, ma è chiaro che è più facile tenerne conto quando si progetta una struttura nuova.

Noi non abbiamo degli spazi dedicati a una categoria particolare (es. disabili), ma tutti gli spazi sono progettati in modo da essere fruiti da tutti. Questo è stato possibile perché sin dalla fase progettuale della struttura abbiamo cercato di ascoltare le esigenze di tutte le componenti sociali, compresi i disabili, ma non solo. Questo perché il museo non fosse qualcosa di calato dall'alto ed estraneo alla comunità, ma qualcosa di condiviso ed anche atteso. Infatti quando il MUSE è stato inaugurato, il 27 luglio

2013, abbiamo avuto una risposta eccezionale della comunità, con più di 24000 visitatori in una non-stop di 24 ore (dalle 6 del mattino alle 6 del mattino successivo) e code lunghissime che ci hanno costretto a mandare via molta gente.

Per dare un'idea del coinvolgimento della comunità durante la fase di progettazione, ad esempio, era emersa l'esigenza di uno spazio dedicato ai bambini piccolissimi (0-3 anni), nel quale questi bambini, accompagnati dai loro genitori, potessero fare un percorso di scoperta in cui il linguaggio della comunicazione è quello dei sensi. Usando una tecnologia piuttosto sofisticata, questo spazio presenta una serie di risposte sonore e visive al movimento e alla vocalizzazione. Oppure, era emersa l'esigenza di uno spazio in cui poter lasciare il proprio cagnolino durante la visita al museo.

Quindi la nostra idea di inclusività è più generale e non si rivolge solo alle persone dichiaratamente portatori di un *gap* fisico o psichico.

Per quanto riguarda i disabili, già al museo di via Calepina lavoravamo con il mondo dei sordi e dei ciechi e la scelta di realizzare un museo "senza vetrine" nasce anche dall'esigenza di chi non vede di poter toccare gli animali. La nostra idea originale era quella di concedere a tutti questa possibilità, ma ora questo succede solo in particolari circostanze, con un numero ridotto di visitatori che possono essere accompagnati, perché ci siamo accorti che non c'è l'educazione al tatto e quindi le tassidermie si deteriorerebbero moltissimo se fosse permesso a tutti e in qualsiasi situazione di toccarle.

Attualmente, in stretta collaborazione con l'ANffas (Associazione Nazionale Famiglie di Fanciulli ed Adulti Subnormali), che nella nostra regione conta un gran numero di volontari, ci siamo attivati per monitorare ed abbattere tutte le possibili residue barriere architettoniche, anche andando oltre quelle che sono le prescrizioni di legge in materia. Inoltre, allo scopo di abbattere il tabù dell'interazione col disabile, stiamo preparando un progetto di incontro tra il pubblico "normale" e il disabile, che prevede che la guida sia supportata da un assistente disabile, al quale venga assegnato un ruolo attivo nell'accompagnamento.

Stiamo anche preparando del materiale informativo "easy to read" rivolto a tutti, non solo a persone con deficit cognitivo, che permetta di fornire una informazione rapida,

semplice nei contenuti e facile da consultare, anche per quei visitatori che non hanno il tempo di approfondire tutte le informazioni e tutti i contenuti. Inoltre stiamo lavorando molto sulle problematiche più recenti in ambito di accessibilità culturale, come la dislessia, l'autismo e anche i bambini con esigenze speciali (BES), dunque con problemi di iperattività e deficit dell'attenzione.

*E per quanto riguarda l'Alzheimer?*

In realtà con gli anziani, sia autosufficienti che non, abbiamo già una lunga dimestichezza, anche per la nostra esperienza in via Calepina. Per l'Alzheimer stiamo cominciando adesso. Siamo andati a conoscere alcune esperienze, in particolare a Roma quella della GNAM.

*In pratica hai già risposto a molte delle domande che mi ero preparata riguardo ai progetti e alle iniziative che avete in programma. C'è qualcos'altro che vuole aggiungere?*

Sì, un altro grosso progetto in via di realizzazione è l'introduzione di dispositivi (audio e video-guide) per ciechi e sordi. In particolare a proposito della sordità, esistono due scuole di pensiero, quella portata avanti dall'Ente Nazionale Sordi (ENS), che sostiene la necessità di usare una LIS standardizzata e quella sostenuta da associazioni potremmo dire "dissidenti", tipo ABC (associazione partner del MUSE che fornisce servizi di interpretariato e accompagnamento), che invece ritiene più utile mantenere anche un allenamento al messaggio scritto (sottotitolazione) che sembra in effetti comportare un maggiore e costante aggiornamento linguistico e una maggiore correttezza nell'uso della lingua scritta o parlata. Noi ci muoveremo su tutti e due i fronti, tenendo conto delle situazioni specifiche.

Una cosa che abbiamo imparato è che i portatori di disabilità sensoriali (ciechi e sordi) sostengono che quando si organizzano degli eventi è meglio che siano organizzati "solo" per loro. Questa richiesta contrasta un po' con i nostri principi perché noi lavoriamo sull'interazione tra le diversità.

*Confermo questa tendenza perché l'ho sperimentata nell'ambiente veneziano, dove per esempio ho constatato che i non udenti preferiscono di gran lunga eventi esclusivi e guide non udenti piuttosto che interpreti che hanno imparato la LIS scolasticamente.*

Nonostante il nostro diverso approccio, dobbiamo tener conto di qual è l'obiettivo, ossia coinvolgere anche queste persone. Quindi pensiamo sia meglio partire dalle loro richieste, per poi gradualmente tentare un processo di "inclusione inversa", cioè accettazione in un primo tempo di collaboratori e interpreti e successivamente di percorsi comuni, cioè aperti a tutti.

Stando ai dati, una categoria che in Italia purtroppo non si dimostra molto interessata alle visite nei musei, forse per insufficiente substrato culturale o forse per scarse possibilità economiche (a differenza che all'estero, in Italia i musei sono prevalentemente a pagamento) è quella dei ragazzi e delle persone giovani. Per rispondere almeno in parte a questo problema, insieme alla Provincia autonoma di Trento, abbiamo pensato di riprendere un'iniziativa nata a Torino col nome di "Nati per la Cultura" che, se mai passerà, fornirà alle famiglie con bambini piccoli (0-12 mesi) nati in Italia, non importa se da famiglia italiana, un "passaporto della cultura" che consentirà di entrare gratis in tutti i musei della provincia.

*Confesso che sul vostro sito internet io non sono riuscita a trovare quasi nulla in merito a tutte le iniziative di cui mi ha parlato...*

Purtroppo devo riconoscere che il nostro sito è molto bello, ma non è facile consultarlo e non è completo, nel senso che non consente di accedere a una descrizione completa di tutte le varie iniziative.

*Penso che l'accessibilità del sito anche per persone con difficoltà sensoriali o cognitive sia uno degli ingredienti fondamentali di cui ogni istituzione impegnata nell'accessibilità e nell'inclusione dovrebbe disporre, anche se attualmente non è ancora un aspetto molto considerato. Bisognerebbe invece sempre considerare che una persona con disabilità tende a prepararsi la visita preventivamente sul sito internet ed è probabile che rinunci in partenza se non trova un sito facilmente accessibile.*

Stiamo attualmente rifacendo completamente il nostro sito ufficiale. Anche se non seguo direttamente i lavori e mi limito a dare un contributo per quello che mi compete, penso che dovremmo riuscire a migliorare molto l'accessibilità del sito.

*Ho notato che usate le parole "pilot" e "coach" per indicare il personale a disposizione dei visitatori. Qual è la differenza tra queste due figure?*

Usare in modo indifferenziato la parola guida ci è sembrato riduttivo. Tra le varie parole usate anche all'estero (es. *explainer, helper, ecc.*) abbiamo adottato il termine *pilot* per indicare qualcuno a disposizione dell'utenza per spiegazioni, aiuto, ecc.. una sorta di mediatore culturale museale. Il *coach* invece è qualcosa di più perché è quello che può aiutarti in un percorso, un laboratorio o un'attività, una via di mezzo tra l'animatore e la guida. Confesso che, se potessi tornare indietro, forse rinuncierei a queste parole inglesi, che a volte possono creare una distanza non voluta rispetto ad un certo tipo di pubblico. A proposito dell'uso delle parole, stiamo cercando anche di porre attenzione al cosiddetto *gender balance*, cioè usare sostantivi di genere quando serve (es. ragazzi e ragazze, bambini e bambine), in modo da farle entrare nell'uso comune.

Molto importante è anche il ruolo dei volontari. Per incrementare l'accessibilità e l'inclusività è necessario far parte di una rete sociale. Per questo abbiamo introdotto al MUSE una sezione di volontari (sono oggi circa 130) che costituiscono una sorta di ponte naturale tra chi è dentro e chi è fuori dal museo e sono anche una specie di biglietto da visita, disinteressato ed efficiente. Posso senz'altro dire che questa componente ha fatto la differenza nel raggiungimento degli obiettivi.

*A proposito di questo, i pilots e i coaches sono volontari?*

No, sono retribuiti. Si tratta prevalentemente di studenti in materie scientifiche (ma non solo), che vengono opportunamente formati e preparati. Personalmente credo che questo tipo di attività debba essere un lavoro di transizione, riservato a persone giovani ed entusiaste, anche perché serve una grande energia e concertazione, che va mantenuta per molte ore. L'idea originale era infatti che ogni 4 anni il gruppo cambiasse. Ora però si tende a stabilizzare queste persone (*jobs act*) e in futuro saremo costretti ad

esternalizzare il servizio, appaltandolo a società o cooperative. Poiché non saremo più noi a formare ed "allevare" questo personale, il rischio evidente è quello di sacrificare la qualità.

*Ancora a proposito di queste figure (pilots e coachs) che operano direttamente sul campo e mettono in pratica le varie iniziative ed i vari progetti, mi chiedevo se organizzate regolarmente dei meetings per avere da loro un feedback del successo o insuccesso di questi progetti e iniziative.*

Purtroppo devo risponderti di no. Ultimamente, a partire dal 2015, c'è stato un taglio delle risorse per cui non riusciamo più a monitorare, come prima facevamo attraverso questionari, il gradimento e il successo delle varie attività.

*Credo che, più che i questionari, che per vari motivi possono non riflettere il reale grado di soddisfazione del visitatore, siano utili delle vere e proprie interviste periodiche ai vostri operatori, che sicuramente si rendono conto direttamente dell'interesse e del coinvolgimento del pubblico.*

In effetti, una volta funzionava in questo modo, cioè si incontravano due volte all'anno gli operatori per avere un feedback della loro attività e c'era anche uno sportello dove gli operatori potevano raccontare direttamente qualche particolare esperienza avuta con il pubblico e suggerire qualche cambiamento. Adesso purtroppo, a causa del taglio di risorse umane, questa parte è venuta a mancare in maniera strutturata e questo tipo di comunicazione è affidato alla volontà del singolo operatore.

*Suppongo che, con l'esternalizzazione del servizio, il rischio di un ulteriore perdita di contatto con gli operatori e quindi della mancanza di un feedback sia molto alto.*

Spero di no, ma effettivamente questo è un rischio che c'è e va considerato.

*Un'ultima domanda riguarda il tipo di rapporto che avete con le associazioni tipo ANS, ABC, ANFAS o altre.*

Lavoriamo sia in convenzione che senza. Magari si inizia con una collaborazione un tantum, ma noi puntiamo su una collaborazione a medio e lungo termine, stabilendo degli obiettivi comuni di azione ed individuando delle attività che rispondono a quegli obiettivi.

### **Visite guidate condotte da coach e ragazzi con disabilità varie**

Attività svolte in occasione del Convegno Abitare il futuro, **4 novembre 2017**

Sono sei gruppi da circa venti persone ciascuno. Io seguo il gruppo di Dino, un coach che ho già avuto modo di conoscere in occasione della Giornata del Sordo. Mi spiega un po' la personalità dei due ragazzi con cui svolgerà la visita guidata (loro tre sono l'unico trio, tutte le altre sono coppie formate dal coach e dal disabile) che ha incontrato quattro volte nell'ultimo mese, per la formazione in museo. Il nostro gruppo è composto da 16 persone e la visita comincia.

Salutano e si presentano, descrivono il museo: uno dei due spiega la tassidermia e presenta lo scheletro della balenottera. Ci spiega poi che inizieremo dal quarto piano, le alte vette, soffermandoci sui due piani superiori; poi ci accompagnano nella sala video con le alte vette e ci spiegano qualche curiosità su valanghe e sulle vallate formate dai ghiacciai. Mi affianco ad un altro gruppo, guidato da una donna con disabilità psichica grave, che spiega nuovamente il ghiacciaio. Scendiamo al terzo piano, Dino spiega l'acquario di alta montagna e poi entriamo nel labirinto, dove l'altro ragazzo ci parla dell'aquila, del falco pellegrino, di altre specie volatili e dei nidi. Usciti dal labirinto mi unisco anche ad altri gruppi, per vedere come se la cavano le altre persone con differenti livelli di disabilità.

### **Gruppo Anfas di Trento: progetto di mappatura dell'accessibilità del museo**

4 dicembre 2017

Questa è la settimana delle giornate, svolte per sette lunedì di seguito. Hanno cominciato dall'esterno del museo, occupandosi dell'accessibilità all'edificio: mezzi pubblici,

segnaletica, barriere architettoniche esterne, parcheggi ecc. Il gruppo di oggi è ridotto, poiché molti sono malati: le due accompagnatrici mi introducono il lavoro che stanno e mi chiedono di cosa mi occupo io. Ci dirigiamo verso la postazione al primo piano, dove si trovano dei tavoli rotondi utili per i brain-storming iniziali. Oggi svolgono prevalentemente questo tipo di attività, poiché mancano alcuni ragazzi.

Stanno facendo un lavoro molto approfondito poiché, dopo sette settimane, sono arrivati alla zona dell'ingresso: porte d'ingresso, biglietteria (corsia priority: denominazione non chiara, ci si riferisce in diversi modi a questo concetto), atrio, luci ecc. Hanno preparato delle schede da compilare segnando se determinati criteri (indicatori) vengono soddisfatti o meno, per arrivare al museo in macchina o in mezzo pubblico, per accedere alla struttura ecc. Parlano della cartina del museo: unisce tre lingue con didascalie molto fitte, mentre sarebbe meglio fornire tre cartine diverse monolingue; grafica difficile, colori non adeguati. Cominciano ad annotare argomenti per predisporre le schede da compilare ai piani, che indagheranno l'accessibilità ai contenuti oltre che le eventuali barriere architettoniche.

## Bibliografia

Lawrence, E. A.

1991 *His very silence speaks: the horse who survived Custers Last Stand*, in R. B. Browne *Digging into Popular Culture: theories and methodologies in archaeology, anthropology and other fields*, Ohio, University Popular Press.

Agostiano, M.

2015 *Accessibilità nei luoghi d'interesse culturale: le Linee Guida del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali*, in Benente M., Azzolino M. C. e Lacirignola A. (a cura di) *Accessibilità e fruibilità nei luoghi d'interesse culturale*, Ariccia (RM), Ermes edizioni scientifiche.

Aliaga, M. e Gunderson B.

2002 *Interactive statistics*, New Jersey, Prentice Hall.

Baracco, L.

2015 *I musei e le persone con disabilità visiva*, in Benente M., Azzolino M. C. e Lacirignola A. (a cura di) *Accessibilità e fruibilità nei luoghi d'interesse culturale*, Ariccia (RM), Ermes edizioni scientifiche.

Bennet, T.

1998 *The exhibitionary complex*, New Formations (4).

Berruto, G.

1995 *Fondamenti di sociolinguistica*, Roma, Laterza.

Bicknell, S. e Graham F.

1993 *Museum Visitor Studies in the 90s*, London, London Science Museum.

Biggeri, M. e Bellanca N.

2011 *L'approccio delle capability applicato alla disabilità: dalla teoria dello Sviluppo Umano alla pratica*, Dossier, Università di Firenze, Firenze.

Biscaro, C. e Monica C.

2010 *Measuring interactions and involvement in a cultural context*, 3d ESA Sociology of Culture RN-mid term Conference, Venezia.

Bodo, C. e Spada C.

2005 *Rapporto sull'economia della cultura in Italia 1990-2000*, Bologna, Il Mulino.

Bodo, S.

2004 *Europa: politiche culturali e sociali a confronto nella lotta all'esclusione* in «Economia della Cultura, Rivista trimestrale dell'Associazione per l'Economia della Cultura», 1, pp. 153-158.

Bodo, S. e Da Milano C.

2004 *Cultura e Inclusione Sociale* in «Economia della Cultura, Rivista trimestrale dell'Associazione per l'Economia della Cultura», 4, pp. 487-488.

2004 *Politiche culturali e sociali per l'inclusione: una prospettiva italiana* in «Economia della Cultura, Rivista trimestrale dell'Associazione per l'Economia della Cultura», 4, pp. 529-538.

2007 *Le politiche di inclusione sociale in Italia e in Europa* in Barbieri P. e Trimarchi M. (a cura di) *Strategie e politiche per l'accesso alla cultura*, Quaderni Formez, pp. 127-145.

Bollo, A.

2014 *Cinquanta sfumature di pubblico e la sfida dell'audience development* in De Biase F. (a cura di) *I pubblici della cultura. Audience development, audience engagement*, Milano, Franco Angeli pp. 163-177.

Brown, A. e Ratzkin R.

2013 *New World Symphony, Summary Report: 2010-2013*, Concert Format Assessment, WolfBrown.

Calcagno, M. e Faccipieri S.

2011 *Nuove forme d'interazione nella fruizione di prodotti culturali*, nota di ricerca del Dipartimento di Management, Università Ca' Foscari Venezia, Venezia.

Cetorelli, G. e Guido M. R.

2017. *Il patrimonio culturale per tutti. Fruibilità, riconoscibilità, accessibilità*, Quaderni della valorizzazione, Roma, Ministero beni e delle attività culturali e del turismo, Direzione generale Musei.

- Chase, R. B., Aquilano, N. J.,  
1995 *Production and Operations Management. Manufacturing and Services*, Irwin,  
New York.
- Chong, D.  
2002 *Arts Management*, Oxon, Routledge.
- Clifford, J.  
1997 *Routes: Travel and Translation in the Late Twentieth Century*, Harvard University  
Press, Cambridge.
- Cometa, M.  
2004 *Dizionario degli studi culturali*, Roma, Meltemi.
- Corley, K. G. e Gioia D. A.  
2004 *Identity Ambiguity and Change in the Wake of a Corporate Spin-off*,  
«Administrative Science Quarterly», 49, pp. 173-208.
- Creswell, J. W.  
2002 *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and  
qualitative research*, Upper Saddle River, NJ, Prentice Hall.
- 1998 *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Traditions*,  
Thousand Oaks, CA, Sage Publications.
- 1994 *Research Design: Qualitative and Quantitative Approaches*, Thousand Oaks, CA,  
Sage Publications.
- Da Milano, C.  
2004 *Il patrimonio culturale come strumento di integrazione sociale*, in «Economia  
della Cultura, Rivista trimestrale dell'Associazione per l'Economia della Cultura»,  
4, pp. 615-620.
- 2009 *Il ruolo delle politiche culturali nella lotta all'esclusione sociale in Europa e in  
Italia*, in Pecci A. M. (a cura di) *Patrimoni in migrazione. Accessibilità,  
partecipazione e mediazione nei musei*, Milano, Franco Angeli.

2014 *L'accesso alla cultura in una prospettiva europea* in Francesco De Biase (a cura di) *I pubblici della cultura. Audience development, audience engagement*, Milano, Franco Angeli.

Dahl, R.A.

1957 *The concept of power*, «Behavioral Science», 2, pp. 201-215.

Davis, P.

1999 *Ecomuseums: A Sense of Place*, Leicester, Leicester University Press.

Del Zanna, G.

2015 *Progettare l'Accessibilità: utenti, barriere, soluzioni. Una riflessione dopo vent'anni*, in Benente M., Azzolino M. C. e Lacirignola A. (a cura di) *Accessibilità e fruibilità nei luoghi d'interesse culturale*, Ariccia (RM), Ermes edizioni scientifiche.

Desvallées, A. e Mairesse F.

2010 *Key Concepts of Museology*, Parigi, Armand Colin e ICOM .

Di Biase, C.

2017 *Accessibilità e Lingua dei segni*, in Cetorelli G. e Guido M. R. (a cura di) *Il patrimonio culturale per tutti. Fruibilità, riconoscibilità, accessibilità*, Roma, Direzione generale Musei.

Dolnick, E.

1993 *Deafness as culture*, *The Atlantic Monthly Magazine* (Gale Group), 272 (3), pp. 37-48.

Dolza, E.

2015 *Il museo da espugnare. Sordità e accessibilità della cultura*, in Benente M., Azzolino M. C. e Lacirignola A. (a cura di) *Accessibilità e fruibilità nei luoghi d'interesse culturale*, Ariccia (RM), Ermes edizioni scientifiche.

Dolza, E., Manzardo B., Pironti A. e Seia C.

2010 *Dizionario di Arte Contemporanea in Lingua dei Segni*, Torino, Allemandi.

Weil, S. E.

- 1999 *From Being about Something to Being for Somebody: the ongoing transformation of the American museum*, «Daedalus», 128 (3), pp. 229-258.
- Eckstein, H.
- 1975 *Case study and theory in political science*, in F. I. Greenstein e N. W. Polsby *Handbook of political scienc*, Addison Wesley, pp. 79–138.
- Ferrarse, P.
- 2015 *La Peggy Guggenheim Collection*, in Ferrarse Pieremilio *Profili di management delle istituzioni museali*, Venezia, Libreria Editrice Cafoscarina, pp. 153-163.
- Ferri, D.
- 2014 *Is there a Cultural Dimension of EU Disability Policy? New Perspectives after the Accession to the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities*, in Costantini D., Perocco F. e Zagato L., *Trasformazioni e crisi della cittadinanza sociale*, 2, Venezia, Edizioni Ca' Foscari.
- Ford, J. S.
- 2002 *Forum 2002 Project Report: Insight into Audience Development*, Huntingdon, EOB.
- Freeman, R. E
- 1984 *Strategic management: A stakeholder approach*, Boston, Pitman.
- Gandolfi, R.
- 2008 *Archivio Dipartimento di Scienze Umane per la formazione "Riccardo Massa"*, Università degli Studi Milano Bicocca, consultato a maggio 2018. <http://www.archivio.formazione.unimib.it/DATA/hot/677/gandolfi.pdf>.
- Gibbs, K.
- 2006 *L'accesso a musei e gallerie d'arte. Il caso della Gran Bretagna*, in «Economia della Cultura, Rivista trimestrale dell'Associazione per l'Economia della Cultura», 2, pp. 259-266.
- Gioia, D. A., Corley K. G. e Hamilton A. L.
- 2012 *Seeking Qualitative Rigor in Inductive Research: Notes on the Gioia Methodology*, «Organizational Research Methods», 16 (1), Sage, pp. 15-31.

Giovinazzo, M.

2006 *Il Consiglio d'Europa e le misure in sostegno dell'accesso alla cultura*, in «Economia della Cultura, Rivista trimestrale dell'Associazione per l'Economia della Cultura», 2, pp. 209-220

Gordon, C.

2004 *Politiche e programmi culturali a favore dell'integrazione sociale*, in «Economia della Cultura, Rivista trimestrale dell'Associazione per l'Economia della Cultura», 4. Pp. 519-528.

2011 *Grants for the arts - audience development and marketing*, Arts Council of England, London.

Grassini, A.

2017 *L'accessibilità: la via maestra per un'arte nuova*, in Cetorelli G. e Guido M. R. (a cura di) *Il patrimonio culturale per tutti. Fruibilità, riconoscibilità, accessibilità*, Roma, Direzione generale Musei.

Grossberg, L.

1993 *Remembering rats, considering culture: perspectives on museum evaluation*, in Bicknell S. and Farmelo G. (a cura di) *Museum Visitor Studies in the 90s*, London, Science Museum.

2012 *Insorgenze degli studi culturali «Studi culturali»*, 2, pp. 163-174.

Grossberg, L., Nelson C. e Treichler P. A.

1992 *Cultural Studies*, New York/London, Routledge.

Gruppo di lavoro

2012 *Policies and good practices in the public arts and in cultural institutions to promote better access to and wider participation in culture*, Cultura, Consiglio dell'UE, European Union.

Gupta, S.

2014 *The Silencing of the Deaf. How high-tech implants are being blamed for killing an entire subculture*, consultato il 9 aprile 2018, <https://medium.com/matter/the-silencing-of-the-deaf-22979c8ec9d6>.

- Haksik L., Yongki L. e Dongkeun Y.  
2000 *The determinants of perceived service quality and its relationship with satisfaction*, in «Journal of Services Marketing», 14 (3), pp. 217 - 231
- Hall, S.  
1990 *The Emergence of Cultural Studies and the Crisis of the Humanities*, in «October», 53, The MIT Press.
- Hancock, D. R. e Algozzine B.  
2006 *Doing Case Study Research. A Practical Guide for Beginning Researchers*, New York, Teachers College Press.
- Hein, G. E.  
1998 *Learning in the Museum*, London, Routledge.
- Holden, J.  
2014 *Capturing Cultural Value. How culture has become a tool of government policy*, London, Demos.
- Hooper-Greenhill, E.  
1992 *Museums and the Shaping of Knowledge*, London, Routledge.  
2006 *Studying Visitors* In Macdonald S. (a cura di) *A Companion to Museum Studies*, Padstow, Blackwell Publishing.
- Jones, T. M  
1995 *Instrumental stakeholder theory: A synthesis of ethics and economics*, in «Academy of Management Review», 20, pp. 404-437.
- Kaitavuori, K.  
2008 *From accessibility to participation – museum as a public space*, in *Making Cultural Heritage Truly Common (11-12 October 2007)*, Helsinki, Culture for All Service.
- Katriel, T.  
1997 *Performing the Past: A Study of Israeli Settlement Museums*, New Jersey, Lawrence Erlbaum.
- Kotler, P.

- 1994 *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, 8th ed., Prentice-Hall.
- Kreiner, P. e A. Bhambri
- 1988 *Influence and information in organization-stakeholder relationships*, Academy of Management Best Paper Proceedings, Anaheim, pp. 319-323.
- Krugman, H.E.
- 1965 *The impact of television advertising: learning without involvement*, in «Public Opinion Quarterly», 29 (3), pp. 349-56.
- 1966 *The measurement of advertising involvement*, in «Public Opinion Quarterly», 30 (4), pp. 583-96.
- Lang, C., Reeve J. E Woollard V.
- 2006 *The Responsive Museum. Working with audiences in the twenty-first century*, Burlington, Ashgate Publishing Company.
- Lenneberg, E. H.
- 1967 *Biological foundations of language*, New York, John Wiley and Sons.
- Levi, F.
- 2013 *L'accessibilità alla cultura per i disabili visivi. Storia e orientamenti*, Torino, Silvio Zamorani editore.
- Lidchi, H.
- 1997 *The poetics and politics of exhibiting other cultures*, in Hall S. (a cura di) *Representation: Cultural Representations and Signifying Practices*, London, Sage/Open University.
- Lijphart, A.
- 1971 *Comparative politics and the comparative method*, «American Political Science Review», 65, pp. 682–693.
- Lovelock, C. H.
- 1983 *Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insights*, in «Journal of Marketing», 47 (3), pp. 9-20

Loomis, R. J.

1987 *Museums Visitor Evaluation: New Tool for Management*, Nashville, American Association for State and Local History.

Macdonald, S.

2002 *Behind the Scenes at the Science Museum*, Oxford, Berg.

Mani, L.

1992 *Cultural Theory, Colonial Text: Reading Eyewitness Accounts of Widow Burning*, in Nelson C., Treichler P. A. e Grossberg L. (a cura di) *Cultural Studies*, New York-London, Routledge.

Matarasso, F.

2004 *L'etat c'est nous: arte, sussidi e stato nei regimi democratici* in «Economia della Cultura, Rivista trimestrale dell'Associazione per l'Economia della Cultura», 4, pp. 491-498.

Meuter M.L., Ostrom, A. L., Rundtree, R. I., Bitner, M. J.

2000 *Self-Service Technologies: Understanding Customer Satisfaction with Technology-Based Service Encounters*, in «Journal of Marketing», 64, pp. 50-64

Mirri, M. B.

2005-11 *Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio*, Viterbo, Sette Città.

Mitchell, R. K., Agle B. e Wood D. J.

1997 *Toward a theory of stakeholder identification and salience: defining the principle of who and what really counts*, in «Academy of Management Review», 22 (4), pp. 853-886.

Monzeglio, E.

2015 *Perchè un Manifesto dell'accesso alla cultura per tutti?*, in Benente M., Azzolino M. C. e Lacirignola A. (a cura di) *Accessibilità e fruibilità nei luoghi d'interesse culturale*, Ariccia (RM), Ermes edizioni scientifiche.

Nummelin, E.

2008 *Collecting individual experience*, in *Making Cultural Heritage Truly Common (11-12 October 2007)*, Helsinki, Culture for All Service.

Oliver, M. e Barnes C.

2010 *Disability studies, disabled people and the struggle for inclusion*, «British Journal of Sociology of Education», 31 (5), Routledge, pp. 547–560.

Pferrer, J.

1981 *Power in organization*, Marshfield, MA, Pitman.

Pinna, G.

1999 *Nuova Museologia*, Bine Editore.

Pototschnig, P. e Capecchi G.

2016 *Appalti privati e outsourcing*, Milano, Ipsoa Guide giuridiche.

Poulot, D.

2005 *Musei e Museologia*, Parigi, Éditions La Découverte (edizione italiana ottobre 2008).

Proust , D., Proust B., Abbou D., Chab N., Delaporte Y. e Marion C.

2015 *HANDS IN THE STARS Encyclopediac dictionary of astronomy for Sign Language Francs (LSF)*.

Saglam, O. e Milanova V.

2013 *How do qualitative and quantitative research differ*, atti del Convegno *Research Methodology*.

Sen, A.

1994 *Well being, capability, and public policy*, in «Giornale degli economisti e annali di economia», LIII (7-9), EGEA.

Solima, L.

2000 *Il pubblico dei musei. Indagine sulla comunicazione nei musei statali italiani*, Ufficio studi, Ministero per i beni e le attività culturali, Roma, Gangemi Editore.

2012 *Il museo in ascolto Nuove strategie di comunicazione per i musei statali*, Quaderni della valorizzazione, Vol. I, Ministero per i beni e le attività culturali, Direzione generale per la valorizzazione del patrimonio culturale Servizio, Rubbettino Editore.

Steffan, I. T.

2015 *Dalle barriere architettoniche al Design for All*, in Benente M., Azzolino M. A. e Lacirignola A. (a cura di) *Accessibilità e fruibilità nei luoghi d'interesse culturale*, Ariccia (RM), Ermes edizioni scientifiche.

Stokoe, W.

1960 *Sign Language Structure: An Outline of the Visual Communication Systems of the American Deaf*, «Studies in linguistics, Occasional papers», 8, Buffalo, University of Buffalo, Dept. of Anthropology and Linguistics.

Suchman, M.C.

1995 *Managing legitimacy: Strategic and institutional approaches*, «Academy of Management Review», 20, pp. 571-610.

Tamma, M. e Artico C. I.

2015 *Co-production practices between museums and culture-based companies*, Working Paper, Department of Management, Università Ca' Foscari, Venezia.

Tamma, M.

1996, *La produzione dei servizi*, in Volpato G. *La gestione d'impresa*, Cedam, Padova

Turner, G.

1992. *"It works for me": British Cultural Studies, Australian Cultural Studies, Australian Film*, in Nelson C., Treichler P. A., Grossberg L. (a cura di) *Cultural Studies*, New York-London, Routledge.

Vergo, P.

1989 *The New Museology*, Londra, Reaktion books.

Walters, D.

2008 *Achieving sustainable access*, in *Making Cultural Heritage Truly Common (11-12 October 2007)*, Helsinki, Culture for All Service

Wander, B.

1989 *Enhanced Accessibility vs. Presentation of the Object Itself: A Sideways View*  
«The International Journal of Museum Management and Curatorship», 8,  
Routledge, pp. 415-421.

Weber, M.

1947 *The theory of social and economic organization*, New York, Free Press.

Williams, R.

1976 *Keywords. A vocabulary of culture and society*, New York, Oxford University Press.

Yin, R. K.

1994 *Case Study Research: Design and Methods, 2nd and 3rd edition*, Thousand Oaks,  
CA, Sage Publications.

Zagato, L., Pinton s. e Giampieretti M.

2017 *Lezioni di diritto internazionale ed europeo del patrimonio culturale. Protezione  
e salvaguardia*, Venezia, Libreria Editrice Cafoscarina.

European Task Force on Culture and Development

1998 *In from the margins - A contribution to the debate on Culture and Development  
in Europe*, Consiglio d'Europa, Strasburgo.

## Sitografia

*"Dopo di noi": le proposte delle coop sociali del gruppo "Abitare il futuro"*, consultato il giorno 9 giugno, 2018

<https://www.ufficiostampa.provincia.tn.it/Comunicati/Dopo-di-noi-le-proposte-delle-coop-sociali-del-gruppo-Abitare-il-futuro>.

Relazione sull'attuazione dei programmi comunitari Caleidoscopio, Arianna e Raffaello, consultato il giorno 17 giugno, 2018

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52004DC0033&from=IT>

Programma "Cultura 2000", consultato il giorno 17 giugno, 2018

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:l29006&from=IT>

Agenda europea per la cultura in un mondo in via di globalizzazione, consultato il giorno 17 giugno, 2018

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:l29019&from=IT>

Report on policies and good practices in the public arts and in cultural institutions to promote better access to and wider participation in culture, consultato il giorno 17 giugno, 2018

[http://ec.europa.eu/assets/eac/culture/policy/strategic-framework/documents/omc-report-access-to-culture\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/assets/eac/culture/policy/strategic-framework/documents/omc-report-access-to-culture_en.pdf)

Conclusioni del Consiglio e dei Rappresentanti dei governi degli Stati membri, riuniti in sede di Consiglio, su un piano di lavoro per la cultura (2015-2018), consultato il giorno 17 giugno, 2018

[https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52014XG1223\(02\)&from=IT](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52014XG1223(02)&from=IT)

Details of Treaty No.199, consultato il giorno 17 giugno, 2018

<https://www.coe.int/en/web/conventions/full-list/-/conventions/treaty/199>

Compendium on cultural policies and trends in Europe, consultato il giorno 17 giugno, 2018

<http://www.culturalpolicies.net/web/index.php>

Implementation and update reports on 2003-2005 Naps/Inclusion and update reports on 2004-2006 Naps/Inclusion, consultato il giorno 17 giugno, 2018

[http://ec.europa.eu/employment\\_social/social\\_inclusion/docs/2006/sec2006\\_410\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/employment_social/social_inclusion/docs/2006/sec2006_410_en.pdf)

Palazzo Strozzi, consultato il giorno 30 Maggio, 2018

<https://www.palazzostrozzi.org/>

Musei senza barriere, consultato il giorno 30 maggio, 2018

<https://museisenzabarriere.org/>

Red Carpet for All, consultato il giorno 13 giugno, 2018

<http://redcarpetforall.org/>

Veasyt, consultato il giorno 30 maggio 30, 2018.

<http://www.veasyt.com/it/about.html>

Disabili.com, consultato il giorno 6 giugno, 2018

<https://www.disabili.com/viaggi/viaggi-a-tempo-libero/pagine-interne-musei-2009/sp-musei-2009-intro>

MaRT Statuo, consultato il giorno 2 giugno, 2018

<http://www.mart.tn.it/statuto>

MuSe Statuto, consultato il giorno 2 giugno, 2018

<http://www.muse.it/it/il-muse/Chi-Siamo/Statuto/Pagine/Home.aspx>

Castello di Rivoli, progetto-accessibilità, consultato il giorno 30 maggio, 2018.

<https://www.castellodirivoli.org/educazione/formazione-e-ricerca/progetto-accessibilita>

Percorsi del profumo | Museo di Palazzo Mocenigo, consultato il giorno 30 maggio, 2018

<http://mocenigo.visitmuve.it/it/il-museo/percorsi-e-collezioni/nuovo-itinerario/percorsi-dedicati-al-profumo/>

Guggenheim Percorsi tattili al museo, consultato il giorno 17 giugno, 2018

<http://www.guggenheim-venice.it/doppio-senso/percorsi-tattili-percorsi.html>

Mediatori culturali di Ca' Foscari

<http://www.unive.it/pag/16028>

Vita.it, intervista a Ornella Dossi, "*Mart, il Museo che non ha barriere*", consultato il giorno 17 giugno, 2018

<http://www.vita.it/it/article/2016/12/02/mart-il-museo-che-non-ha-barriere/141825>

Palazzo Strozzi, Kit Famiglie, consultato il giorno 5 giugno, 2018

<https://www.palazzostrozzi.org/education/kit-famiglie/>

Il Marchio Autismo, consultato il giorno 10 giugno, 2018

<https://www.discovertrento.it/citta-di-trento/il-marchio-autismo-.WyagSRlzbPA>

Il Progetto | Musei per tutti, consultato il giorno 30 maggio, 2018

<https://museopertutti.it/il-progetto>

Guggenheim didattica, consultato il giorno 17 giugno, 2018

<http://www.guggenheim-venice.it/education/kids-day.html>

Esigenze speciali | Attività educative | Fondazione Musei Civici di Venezia, consultato il giorno 30 maggio, 2018

<http://www.visitmuve.it/it/servizi-educativi/esigenze-speciali/>

Estate a Palazzo, conversazioni sull'arte, consultato il giorno 13 giugno, 2018

<http://annoeeuropeo2018.beniculturali.it/eventi/estate-palazzo-conversazioni-sullarte/>