



Università  
Ca'Foscari  
Venezia

Corso di Laurea Magistrale  
in Sviluppo Interculturale dei Sistemi Turistici  
(ordinamento ex D.M. 270/2004)

Tesi di Laurea

**Turismo e sordità: proposta di fruizione  
museale accessibile a turisti con deficit  
uditivo nel territorio comacchiese**

**Relatore**

Prof.ssa Francesca Volpato

**Laureanda**

Chiara Buzzoni  
Matricola 883100

**Anno Accademico**

2020/2021



# Indice

<b>Introduzione</b>	p.1
<b>Capitolo 1. La sordità: definizione e alcune considerazioni</b>	p.5
1.1 Acquisizione e sviluppo del linguaggio	p.8
1.2 Un passo indietro: l'acquisizione del suono	p.13
1.2.1 <i>Il suono: altezza, intensità, timbro e durata</i>	p.14
1.2.2 <i>L'apparato uditivo e il processo di percezione dei suoni</i>	p.15
1.3 Gradi e tipologie di sordità: alcune variabili cliniche	p.18
1.3.1 <i>Sordità pre-verbale e post-verbale: età di insorgenza</i>	p.18
1.3.2 <i>Lieve, moderata, grave e profonda: la gravità della perdita uditiva</i>	p.21
1.3.3 <i>Sordità trasmissive, neurosensoriali e miste</i>	p.23
<b>Capitolo 2. L'accessibilità turistica come diritto collettivo</b>	p.25
2.1 La popolazione sorda in cifre: uno sguardo a livello globale e italiano	p.27
2.2 Alcune leggi e normative per un turismo italiano più inclusivo: la Legge Regionale dell'Emilia Romagna 9/19, la Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità e il Codice Mondiale di Etica del Turismo	p.29
2.3 Un cammino verso l'accessibilità turistica: una raccolta delle principali iniziative europee e italiane realizzate a favore di una maggiore inclusione	p.34
2.3.1 <i>Focus su alcune iniziative italiane accessibili a persone sorde</i>	p.40
<b>Capitolo 3. L'accessibilità al patrimonio culturale italiano</b>	p.45
3.1 I luoghi della cultura come porta d'accesso al patrimonio storico, artistico e culturale di un Paese	p.45
3.2 Alcuni passi a favore di un patrimonio culturale italiano accessibile	p.50
3.3 Museo facile e LISten Project: due esempi italiani di buone prassi	p.57
3.3.1 <i>Museo Facile: verso un'accessibilità culturale per tutti</i>	p.57
3.3.2 <i>LISten Project: un progetto di accessibilità diretto alle persone con sordità</i>	p.63

<b>Capitolo 4. Una proposta di fruizione museale accessibile a turisti con sordità nel territorio comacchiese</b>	p.69
4.1 Comacchio: tra natura, cultura e spiagge	p.69
4.1.1 <i>I lidi comacchiesi: agli albori del turismo</i>	p.70
4.1.2 <i>Il Parco del Delta del Po e le Valli di Comacchio: il turismo naturalistico</i>	p.71
4.1.3 <i>La città di Comacchio: l'offerta culturale</i>	p.74
4.2 L'accessibilità turistica nel comune comacchiese	p.76
4.3 Il Museo Delta Antico di Comacchio: verso una fruizione museale accessibile a persone sorde	p.79
4.3.1 <i>Il questionario</i>	p.80
4.3.2 <i>Alcuni suggerimenti per un'esperienza accessibile</i>	p.105
<b>Conclusioni</b>	p.113
<b>Bibliografia</b>	p.117
<b>Sitografia</b>	p.125
<b>Appendice A - Il questionario</b>	p.129

## **Introduzione**

I luoghi culturali possono fungere da teatro alle più alte manifestazioni di storia, valori e creatività umana. La visita a questi siti rappresenta un'importante esperienza per la crescita dell'individuo. Sebbene la possibilità di poter fruire di queste risorse venga data per scontata da molti, a oggi il patrimonio culturale non può dirsi completamente accessibile a tutti. A causa di ragioni sociali, culturali ed economiche, una considerevole parte della popolazione ne viene ancora esclusa. Varie sono le persone che non sempre hanno pieno accesso alla vita sociale e culturale; tra queste, oggetto d'interesse del presente lavoro di ricerca, le persone sorde.

Sordità e accessibilità sono i due elementi cardine sui quali si fonda il percorso affrontato all'interno del presente elaborato. Il desiderio di approfondire le conoscenze riguardo questi temi deriva dalla volontà di comprendere come poter rendere il Museo Delta Antico di Comacchio un ambiente maggiormente inclusivo, in grado di rispondere alle esigenze di un pubblico sempre più diversificato. Nasce così l'idea di pensare a una proposta che possa avvicinare l'offerta turistica del territorio comacchiese alle persone sorde. La sordità era una realtà da me poco conosciuta inizialmente, ma a cui ho avuto modo di avvicinarmi grazie alla scrittura di questa tesi e al corso di Linguistica per la Sordità tenuto dalla Prof.ssa Volpato.

Scopo principale del lavoro diviene quindi realizzare una proposta di fruizione museale accessibile a persone sorde, pensata per poter essere concretizzata all'interno del museo archeologico comacchiese. Nell'intento di soddisfare questo obiettivo, si è reso necessario un importante lavoro di ricerca, sintetizzato nei quattro capitoli che vanno a comporre la tesi.

Il primo capitolo presenta una sintesi di alcuni fattori ritenuti essenziali per poter comprendere come la sordità possa influire sulla quotidianità delle persone e conseguentemente sul loro modo di interagire e muoversi all'interno della società. In seguito ad alcune considerazioni e definizioni generali utili per avere un quadro dell'area d'indagine, si è cercato di offrire a chiunque intenda avvicinarsi alla realtà delle persone sorde informazioni utili per comprendere quanto la percezione uditiva influisca sulla condizione di queste persone. Si è scelto di dedicare i primi paragrafi del capitolo ai processi di acquisizione linguistica e percezione uditiva, al fine di poter evidenziare come ritardi nell'accesso all'input linguistico possano comportare conseguenze sulle capacità di comprensione e produzione di messaggi comunicativi. La

mancata percezione dei suoni del parlato in un periodo fondamentale della crescita del bambino può difatti compromettere lo sviluppo delle abilità linguistiche e comunicative della persona sorda. Chiarite le principali complicità che possono verificarsi a causa della sordità e presentata una sintesi delle strategie e delle soluzioni adottate per sopperire alla limitata esperienza linguistica, è stata presentata una classificazione in distinte tipologie di sordità. La presenza di un deficit uditivo non comporta nelle persone le medesime conseguenze, a tal fine sono state individuate alcune variabili cliniche che possono influire sulle abilità linguistiche e comunicative della persona sorda.

È al diritto al viaggio e alla partecipazione culturale delle persone sorde che sono dedicati i due capitoli centrali della tesi. In apertura del secondo capitolo si è ribadita l'importanza dell'accessibilità turistica in quanto diritto di tutti e si sono presentati dati statistici a sostegno della rilevanza che può acquisire il turismo accessibile per persone sorde nel mercato turistico globale. È stata poi proposta una panoramica relativa alle principali normative e iniziative attive in Italia a supporto della partecipazione turistica delle persone con disabilità. Si è scelto di focalizzare l'attenzione sull'ambito emiliano romagnolo, territorio regionale in cui si situa il museo a cui è dedicato il progetto, senza tralasciare alcuni riferimenti rilevanti di matrice internazionale ed europea. In relazione alla legislazione per un turismo italiano inclusivo, è stata presentata una selezione di tre documenti ritenuti rilevanti per la difesa del diritto alla partecipazione sociale e turistica delle persone con disabilità. A seguire è stata poi proposta una sintesi delle principali iniziative che hanno caratterizzato il cammino italiano verso l'inclusione di persone disabili, dagli albori del turismo accessibile alle azioni più recenti, dedicando particolare attenzione ai progetti destinati al pubblico sordo.

Essendo il progetto della tesi rivolto a un istituto museale, è sembrato opportuno riservare spazio nella trattazione alla situazione italiana in materia di accessibilità al patrimonio culturale, storico e artistico del Paese. Definite alcune misure e strategie intraprese a livello ministeriale, in chiusura del terzo capitolo sono state presentate due buone prassi italiane a favore di una maggiore accessibilità museale. Si è scelto di portare a esempio due progetti differenti: il primo rivolto a un pubblico diversificato, il secondo mirato all'inclusione di persone sorde.

Cuore della tesi è il quarto capitolo, dove viene presentato il progetto destinato al Museo Delta Antico di Comacchio. La scelta di questo museo come luogo a cui dedicare il progetto nasce in seguito alla mia esperienza di tirocinio, svolto presso

l'ufficio di informazione turistica di Comacchio, situato all'interno della stessa architettura che ospita il museo.

Nell'intento di comprendere quali soluzioni potessero soddisfare al meglio le preferenze e i bisogni delle persone sorde, è sembrato opportuno non limitarsi alle semplici nozioni acquisite in fase di ricerca, bensì lasciare che fossero i diretti interessati a esprimere il proprio pensiero a riguardo. A questo scopo, è stato realizzato un questionario, che mi ha permesso di avere un'idea più chiara riguardo quali aspetti possono ostacolare una buona esperienza museale e quali ausili ne possano migliorare la qualità. Presentato il contesto territoriale e turistico in cui si inserisce il Museo Delta Antico e definite le proposte accessibili dedicate alla disabilità nel comune comacchiese, sono infine stati proposti alcuni suggerimenti per rendere il contenuto del museo accessibile alle persone sorde. Per attribuire maggiore valore a quanto proposto, si è scelto di realizzare una soluzione concreta da poter inserire nell'offerta culturale attualmente proposta dal sito museale comacchiese: un video esplicativo che unisca in un'unica soluzione i principali canali comunicativi utilizzati dalle persone sorde, la Lingua dei Segni Italiana e l'italiano orale.

La tesi si chiude infine presentando alcune riflessioni finali relative al lavoro svolto.





## **1. La sordità: definizione e alcune considerazioni**

Nel presente capitolo si è cercato di dare un'introduzione alla condizione di sordità. Dopo aver riportato alcune definizioni utili a delimitare l'ambito di ricerca (§1), sono stati presentati alcuni degli aspetti ritenuti più rilevanti per poter comprendere come la sordità possa influire sullo sviluppo delle persone. Sono state riassunte le tappe del processo di acquisizione linguistica (§1.1), evidenziando come la mancata percezione dei suoni del parlato possa provocare compromissioni delle abilità linguistiche del bambino sordo. Prima di procedere nella trattazione, si è fornita una breve presentazione degli approcci generalmente seguiti per sopperire alla mancata esperienza linguistica: l'utilizzo di dispositivi uditivi che migliorino la percezione dei suoni, percorsi di training logopedico e l'educazione a sistemi linguistici alternativi sono alcune delle soluzioni indagate. Considerando la mancata percezione sonora causa di ritardi nello sviluppo linguistico, si è ritenuto utile definire cosa sia un suono (§1.2.1), per poter poi descrivere la struttura e il funzionamento dell'apparato uditivo (§1.2.2), organo preposto all'acquisizione delle informazioni sonore. In chiusura del capitolo vengono discusse alcune variabili cliniche che possono rivelarsi decisive per lo sviluppo della persona sorda. In relazione a queste viene riproposta una classificazione in distinte tipologie di sordità (§1.3). A seconda dell'età in cui queste si presentano, viene fatta una distinzione in sordità pre-verbali e post-verbali (§1.3.1). Suddivisione dettata dalla gravità della perdita uditiva viene riportata attraverso i sistemi di classificazione adottati dal Bureau International d'Audiophonologie e dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (§1.3.2). Sulla base della sede della lesione che causa il deficit uditivo si distinguono infine sordità trasmissive, neurosensoriali e miste (§1.3.3). Questa classificazione in distinti gradi e tipologie di sordità è necessaria per comprendere come a ogni forma di sordità possano dipendere conseguenze distinte.

Come anticipato nell'introduzione, scopo di questo elaborato è offrire al museo archeologico Delta Antico di Comacchio e ai suoi visitatori una proposta di fruizione accessibile a persone che presentano sordità o deficit uditivo. L'udito non è meramente il senso preposto alla percezione del suono; attraverso esso, l'uomo scopre la realtà che lo circonda e comprende lo spazio attorno a sé. Come si approfondirà in seguito, la perdita della capacità uditiva in tenera età può influire sullo sviluppo linguistico, sociale

e cognitivo degli individui. La mancata ricezione degli stimoli vocali della lingua parlata in una fase delicata della crescita può precludere nel futuro adulto la completa strutturazione del linguaggio e l'acquisizione della propria lingua. Offrire uno strumento per la comprensione del patrimonio esposto nel museo comacchiese è un umile tentativo di avvicinare il territorio alla realtà della sordità.

Prima di presentare i frutti di tale progetto, occorre chiarire i confini dell'argomento che si intende affrontare. Approcciandosi alla realtà dei deficit uditivi, una delle questioni spinose a cui dedicarsi è dare una definizione a questa condizione.

Una prima doverosa distinzione terminologica contrappone le parole "sordità" e "perdita uditiva". L'Istituto Superiore di Sanità identifica la sordità come una compromissione totale dell'udito (anacusia), che si distingue dalla parziale perdita della capacità uditiva (ipoacusia) (<https://www.epicentro.iss.it/udito/>). La letteratura generalmente concorda nel definire ipoudente un soggetto la cui soglia uditiva è inferiore rispetto agli individui normoudenti<sup>1</sup>. Nonostante queste definizioni aiutino a inquadrare l'area di indagine, si mostrano tutt'altro che sufficienti per comprendere la pluralità e la complessità di situazioni che si possono presentare parlando di ipo- e anacusia.

Difatti, la sordità non è da considerarsi unicamente come una <<minorazione sensoriale>> (Bertone e Volpato, 2009), in quanto la limitata capacità uditiva può avere notevoli ricadute anche su altri fattori evolutivi. Per esempio, si pensi allo sviluppo linguistico di individui la cui sordità è insorta in un periodo in cui la facoltà del linguaggio non si era attivata o completamente consolidata e conseguentemente alle loro capacità di comunicazione e interazione con la società. Si tenga presente che il cervello umano necessita di suoni e parole per orientare la propria maturazione e mantenere costanti le sue funzioni. Il mancato o ridotto accesso all'input uditivo alla nascita o nel periodo critico<sup>2</sup> per l'acquisizione linguistica pone importanti limiti alla possibilità del bambino di codificare e sviluppare in modo naturale la lingua del contesto di crescita. È da sottolineare che in questi casi l'entità del deficit uditivo deve essere notevole. Affinché si verifichi una compromissione delle capacità linguistiche la mancanza uditiva deve raggiungere livelli tali da non consentire la percezione dei suoni del

---

<sup>1</sup> Il Bureau International d'Audiophonologie indica 20 dB come valore della soglia uditiva di un soggetto normoudente.

<sup>2</sup> Si rimanda al paragrafo §1.1 per maggiori delucidazioni riguardanti il concetto di periodo critico.

parlato<sup>3</sup>. Al tempo stesso, anche in età avanzata la privazione degli stimoli uditivi derivanti dall'ambiente esterno può avere ripercussioni sul mantenimento di alcune attività cerebrali dedite al linguaggio. Inoltre, l'impossibilità di concretizzare interazioni positive e gratificanti con altri parlanti e l'isolamento sociale che ne può derivare possono talvolta attivare atteggiamenti impulsivi e comportamenti problematici, manifestanti il disagio provato dalla persona. Gli esiti dell'insorgenza di deficit uditivi possono dunque condizionare la quotidianità delle persone indipendentemente dall'epoca in cui si presentano.

Non si dimentichi che ogni soggetto che presenta sordità o perdita uditiva vive la propria condizione in modo diverso. Se tendenzialmente la medicina affronta l'ipoacusia proponendo soluzioni che avvicinino il più possibile la persona sorda alla realtà e al mondo degli udenti, l'affermarsi crescente di una cultura sorda pone in essere la necessità di agire su più fronti. Da un lato si prosegue nella promozione di prevenzione e riabilitazione dell'ipoacusia; dall'altro occorre abbandonare la percezione della sordità come limite allo sviluppo personale e riconoscere in essa una peculiarità verso la quale predisporre con maggiore apertura. Parte della comunità sorda identifica nella mancata percezione del suono un carattere distintivo della propria identità, da preservare e tutelare. Si ricorda a tal proposito il concetto di *Deafhood*, coniato e presentato da Paddy Ladd in *Understanding Deaf Culture: In Search of Deafhood*. Mediante tale termine lo scrittore si allontana dalla concezione di *Deafness* in quanto mancanza di capacità uditiva e sottolinea bensì il desiderio di considerare l'essere sordo come peculiarità culturale, che può portare valore anche ad altre culture. Sebbene il termine italiano "sordità" non esprima particolari implicazioni, si vuole chiarire che tutti i vocaboli utilizzati in questa tesi per rivolgersi alla realtà della sordità non intendono esprimere accezioni di giudizio. Scopo dell'elaborato rimane fornire uno strumento che si avvicini alla comunità ipoudente e permetta ai suoi membri di fruire a

---

<sup>3</sup> È stato individuato un range di percezione sonora all'interno del quale si contraddistinguono tutti i suoni del parlato. In base alla distribuzione che questi assumono all'interno degli audiogrammi utilizzati per rilevare la capacità uditiva delle persone, esso viene definito *Banana Speech* (Fant, 2004). Affinché un soggetto riesca a percepire tutti i suoni della conversazione, è necessario che la sua percezione uditiva raggiunga la parte più alta di quest'area sull'audiogramma. Rinaldi, et al. definiscono il parlato come <<una combinazione complessa di suoni tra i 250 e gli 8.000 Hz>> (Rinaldi, et al., 2015: p.44).

pieno del patrimonio offerto dal Museo Delta Antico di Comacchio<sup>4</sup>. Il lavoro svolto ha quindi come unico obiettivo mettere a disposizione di tutta la comunità un servizio aggiuntivo per la fruizione museale.

### **1.1 Acquisizione e sviluppo del linguaggio**

Attraverso la lingua l'uomo è in grado di esprimersi, comunicare e concettualizzare la realtà. Apparato uditivo e apparato fonatorio si rivelano essenziali per l'acquisizione e la produzione del linguaggio. Prima di procedere nel delineare come avvenga il processo di sviluppo linguistico in condizioni di sviluppo tipico, è utile chiarire la differenza tra lingua e linguaggio. Sebbene nel tempo siano emerse posizioni contrastanti, riprendendo la tesi del linguista e semiologo Ferdinand de Saussure<sup>5</sup>, è possibile definire la lingua come <<un prodotto sociale del linguaggio ed un insieme di convenzioni necessarie, adottate dal corpo sociale per consentire l'esercizio di questa facoltà negli individui>> (Saussure, De Mauro, 1972: p.19). La lingua può essere, quindi, descritta come la realizzazione della capacità di comunicare; il linguaggio come la facoltà comune a tutti gli individui di costruire la lingua (Saussure, 1968). Determinare come l'uomo arrivi a sviluppare un linguaggio si è rivelato motivo e stimolo di riflessioni tra importanti studiosi in materia. In seguito si riassumono alcune tra le principali posizioni emerse.

Alcuni concordarono nel definire la formazione del linguaggio come esito di un processo di stimoli e risposte derivanti dall'ambiente esterno. Tra tutti, Burrhus Skinner applica i propri studi sul condizionamento operante al comportamento linguistico, ipotizzando che i bambini sviluppino la lingua attraverso un sistema di *rinforzi* positivi e negativi. Le reazioni di assenso e dissenso derivanti dall'ambiente esterno in seguito alle produzioni del bambino porterebbero a una progressiva strutturazione linguistica, correggendo via via gli errori da lui commessi. Tale opinione è stata nel tempo confutata; a sostegno di questo alcuni studiosi<sup>6</sup> hanno posto l'accento su alcune questioni che smentirebbero la veridicità di queste affermazioni. La capacità dei bambini di formulare frasi mai sentite prima e la tendenza a ripetere nonostante le

---

<sup>4</sup> Si rimanda ai paragrafi dedicati a Comacchio e al Museo Delta Antico per maggiori informazioni.

<sup>5</sup> Fonte: Saussure, De Mauro, (1972), p. 19

<sup>6</sup> Si veda a tal proposito Guasti M. T. (2002) *Language Acquisition - The Growth of Grammar*

correzioni dei genitori alcuni errori -in particolare grammaticali- non avvalorano la matrice comportamentista del linguaggio. In risposta, contributo interessante giunge dal linguista e teorico della comunicazione Noam Chomsky, il quale considera l'acquisizione linguistica come il frutto della facoltà innata di tutti gli individui di apprendere le lingue, unita all'esposizione agli input linguistici del contesto di crescita. Alla base del pensiero dello studioso sottosta l'idea che ogni essere umano possiede in sé un repertorio innato di principi validi per tutte le lingue e culture (Grammatica Universale), che consente al parlante, grazie altresì al contatto con una o più lingue, di attivare e arricchire il proprio bagaglio linguistico, generando così una serie potenzialmente infinita di enunciati. Come la precedente, anche questa teoria ha suscitato il disappunto di alcuni, in quanto si ritiene che il principio della Grammatica Universale non sia necessariamente applicabile unicamente al linguaggio e che gli studi di Chomsky si siano estesi a un numero esiguo di lingue e per questo la veridicità di tale principio non sia comprovata per tutte le lingue al mondo<sup>7</sup>.

Osservando un bambino crescere, ciò che risulta palese agli occhi è come il processo di produzione del linguaggio sia rapido e spontaneo. Steven Pinker descrive il linguaggio come <<a complex, specialized skill, which develops in the child spontaneously, without conscious effort or formal instruction<sup>8</sup> ...>> (Pinker,2007: pp.18-19). Paragonando l'utilizzo della lingua al tessere la tela del ragno, nella sua opera *The Language Instinct*, lo studioso si allontana dalla concezione del linguaggio come artefatto culturale, avanzando la proposta che esso sia una competenza insita nell'uomo, che si sviluppa in lui istintivamente. A controprova di quanto detto, è stato dimostrato che i bambini iniziano a distinguere i primi segnali linguistici già dal ventre materno (Caselli, et al. 2006) e che i primi pianti e grida si possono considerare iniziali tentativi di comunicazione.

Talune ricerche hanno portato a delineare tappe specifiche nell'acquisizione linguistica dei parlanti, rimarcando la velocità e le modalità con cui questa avviene. A partire dal secondo mese di vita, i neonati tentano di produrre i primi vocalizzi; lentamente iniziano a sperimentare le prime forme di articolazione, arricchendo tali suoni gutturali con suoni vocalici e consonantici, terminando con il produrre sillabe assimilabili a quelle del

---

<sup>7</sup> Fonte: <https://newlearningonline.com/new-learning/chapter-6/supporting-material/pinker-on-the-language-instinct>

<sup>8</sup> <<una competenza complessa e specifica, che si sviluppa spontaneamente nel bambino, senza sforzo consapevole o istruzione formale...>> traduzione da me realizzata

linguaggio adulto. Queste produzioni avvengono attorno ai 6-10 mesi e sono state categorizzate come <<lallazione>> (Del Bo, Cippone De Filippis, 1974) o <<babbling canonico>> (Caselli, et al. 2006). Solamente con il passare dei mesi il bambino inizia a pronunciare parole di senso compiuto, arrivando, all'età di due anni, a formulare enunciati telegrafici, risultanti dalla combinazione di due parole. Per l'enunciazione di frasi più complesse, occorre attendere qualche ulteriore mese; tuttavia a cinque anni la grammatica del bambino si rivela ormai comparabile a quella dell'adulto. Gli anni successivi consentono al bambino di perfezionare la propria competenza linguistica, affinando in particolare gli aspetti sintattici della propria lingua (Del Bo, Cippone De Filippis, 1974 e Caselli, et al. 2006).

Si tenga presente che le tempistiche sopraindicate possono variare per ogni soggetto; a ogni modo, sono stati individuati periodi critici<sup>9</sup> per lo sviluppo della prima lingua a seconda del tipo di abilità linguistica in questione. Le componenti fonetiche e fonologiche della lingua sono le prime a essere maturate, ciò avviene solitamente entro i sei o dodici mesi d'età. L'acquisizione delle regole sintattiche sembra richiedere più tempo, per questo viene indicato come tempo limite il primo anno di vita. L'elemento della lingua che è in continua evoluzione e per cui non è stato definito un tempo limite di acquisizione è il lessico. Difatti, l'uomo nel corso della sua vita continua ad arricchire il proprio vocabolario, sia esso relativo alla propria lingua madre o ad altre lingue acquisite.

In base a quanto detto finora, consegue che la mancata ricezione dell'input linguistico in tempi utili, può provocare ritardi o difficoltà nelle capacità linguistico-comunicative dei bambini. Un bambino che presenta deficit uditivi importanti non riceve fin da subito gli stessi stimoli di cui gode un udente; non percependo i suoni prodotti nell'ambiente in cui è immerso non si attiverà prontamente il processo di acquisizione del linguaggio. Difatti, se non diagnosticata precocemente, la sordità potrebbe rivelarsi un impedimento alla naturale produzione linguistica, nonché causa di <<una comprensione del mondo parziale e frammentaria>> (Bubbico, 2003: p.74).

Per sopperire alla mancata o ridotta esperienza linguistica di un bambino sordo tramite il canale uditivo, si possono intraprendere cammini diversi, a seconda che si voglia

---

<sup>9</sup> Il primo a teorizzare l'esistenza di un periodo critico per l'acquisizione linguistica fu Eric Heinz Lenneberg. In *Biological Foundations of Language* (1967), lo psicologo americano afferma che affinché l'acquisizione linguistica sia pienamente funzionale, è necessario che questa avvenga entro l'adolescenza.

avvicinare il più possibile la persona sorda alla realtà dei soggetti udenti o che si voglia fornirle gli strumenti adeguati per un'integrazione alla vita sociale forgiata sulle proprie abilità. Generalmente, ci si è approcciati alla sordità tentando di sopperire alle mancanze derivanti dal deficit, applicando all'individuo un dispositivo che sostenesse le funzioni dell'apparato uditivo favorendo l'acquisizione della lingua attraverso un percorso di training logopedico. Tali dispositivi sono essenzialmente protesi acustiche e impianti cocleari. Le protesi acustiche sfruttano il residuo uditivo del paziente e permettono di processare e amplificare i suoni, riducendo i rumori di disturbo in sottofondo (Caselli, Rinaldi, 2019). In relazione al sito di applicazione, si distinguono prevalentemente protesi endoauricolari e retroauricolari (Canovi, et al., 2007). I dispositivi endoauricolari vengono collocati quasi totalmente all'interno del condotto uditivo esterno; le protesi retroauricolari vengono invece indossate dietro al padiglione auricolare e hanno dimensioni maggiori, dovute all'utilizzo di amplificatori e tecnologie più complesse e potenti (Rinaldi, et al., 2015). A seconda del meccanismo di trasmissione sonora, si distinguono protesi meccaniche per via ossea e protesi acustiche per via aerea: le prime traducono i suoni e li trasmettono sotto forma di vibrazione, le seconde amplificano i suoni e li trasmettono per via aerea alla membrana timpanica (Prosser, 2007). Talvolta la protesizzazione può anche realizzarsi mediante l'utilizzo di occhiali nelle cui stanghette viene inserito il dispositivo acustico; tuttavia queste soluzioni sembrano essere in disuso (Canovi, et al., 2007). Nella scelta della protesi acustica bisogna inoltre valutare se applicare protesi analogiche o digitali. Le protesi analogiche vengono utilizzate unicamente in caso di sordità trasmissiva o qualora sia necessario limitare i costi di applicazione; sebbene i costi siano maggiori, le protesi digitali risultano maggiormente vantaggiose, in quanto consentono di adattare le modalità di elaborazione del suono alle esigenze del portatore (Filipo, De Seta, 2007)

Qualora a seguito della protesizzazione non si sia verificato il recupero uditivo sperato, si è soliti valutare la possibilità di intervenire con impianto cocleare. Questa tipologia di intervento è maggiormente invasiva in quanto presuppone un'operazione chirurgica. Viene generalmente realizzata in caso di ipoacusie con entità molto importanti, quando la causa del deficit ha origine da un malfunzionamento della coclea. Sintetizzando, il funzionamento dell'impianto cocleare si basa sulla trasmissione del suono mediante conduzione magnetica: viene inserito all'interno della coclea un sottilissimo filo di elettrodi, a ognuno dei quali corrisponde una frequenza sonora. Collegati a tale filo, vengono inseriti nel cranio un trasmettitore e un magnete tramite intervento chirurgico;

essi comunicheranno per conduzione con un ricevitore dotato di microprocessore, situato all'esterno dell'orecchio. Quest'ultimo trasforma i messaggi sonori in segnali digitali e li invia agli elettrodi del filo intracocleare; questi produrranno stimoli elettrici destinati al nervo uditivo in comunicazione con il cervello, consentendo la percezione dei suoni e superando la compromissione della coclea (Caselli e Rinaldi, 2019).

Per comprendere al meglio il funzionamento di tali dispositivi è utile conoscere il naturale processo percettivo del suono a carico dell'apparato uditivo. A tale scopo è stato dedicato un sottoparagrafo di questa tesi (§1.2.2). Gli apparecchi uditivi e l'aiuto di figure professionali come i logopedisti aiuteranno a sviluppare nei bambini la competenza linguistica e a stimolare la produzione della lingua, sia in forma orale, sia scritta. A ciò consegue che la rapidità di intervento applicando la protesi o l'impianto cocleare può anch'essa influire sulle conseguenze comunicative derivanti dalla sordità.

Più recentemente, si è diffusa una nuova prospettiva nell'approccio alla sordità, fondata sullo stimolo delle capacità linguistiche attraverso una modalità alternativa a quella uditiva, che sfrutta il canale visivo-gestuale. In quest'ottica, si tenta di incentivare lo sviluppo linguistico e comunicativo dei bambini sordi attraverso l'insegnamento della lingua dei segni, la Lingua dei Segni Italiana (d'ora in avanti LIS). Caselli et al. sostengono che «un'acquisizione precoce della lingua dei segni offre la possibilità di crearsi una competenza linguistica in maniera naturale e spontanea, permette una trasmissione di contenuti e conoscenze adeguata all'età del bambino e al suo sviluppo cognitivo relazionale, favorendo così sia i processi di concettualizzazione e astrazione sia una crescita personale più armonica ed equilibrata» (2006, p. 13).

Prediligere un canale comunicativo visivo-gestuale anziché acustico-vocale e viceversa può avere ricadute sull'approccio educativo che si sceglie di seguire per il bambino. Difatti, il background genitoriale viene spesso identificato come determinante nella scelta dell'istruzione per il figlio sordo. Tra i metodi educativi generalmente utilizzati nella crescita del bambino sordo si delineano grossomodo tre categorie: oralismo, educazione bimodale e bilinguismo (Caselli, et al. 2006). L'oralismo focalizza l'apprendimento della lingua italiana sull'utilizzo del residuo uditivo del bambino, servendosi di ausili come la lettura labiale e l'applicazione di dispositivi uditivi che potenzino la capacità di percepire i suoni. Con il passare degli anni, alcuni studi hanno evidenziato come affiancare un sistema visivo-gestuale a quello acustico-vocale nell'apprendimento può portare effetti positivi sullo sviluppo del bambino. Le



metodologie che utilizzano entrambi i canali comunicativi (gestuale e acustico) possono essere sintetizzate come riabilitazione bimodale e bilingue. In particolare, l'educazione bimodale basa l'interazione linguistica sull'uso dell'Italiano Segnato Esatto<sup>10</sup>, sistema gestuale che si fonda sulle strutture grammaticali dell'italiano e attinge al vocabolario della LIS come supporto all'insegnamento della lingua orale. Diversamente, alla base dell'educazione bilingue sta la convinzione che l'esposizione a due lingue naturali, sia una orale e l'altra gestuale, aiuti e incentivi l'acquisizione linguistica<sup>11</sup>.

Non è obiettivo di questa tesi discutere dei risultati dei possibili metodi rieducativi, sono stati presentati per conoscenza del lettore in quanto spesso si riflettono sulle modalità di interazione quotidiana sfruttate dai soggetti ipoacusici e sordi. Come emergerà nel corso della tesi, oggi parlando di sordità si delineano due diverse tendenze nell'approcciarsi alla realtà: alcuni prediligono l'utilizzo di un sistema visivo-gestuale, la LIS, altri l'uso della lingua italiana scritta e orale. Alla base di questi due approcci non sottosta unicamente una scelta di carattere puramente linguistico, bensì ragioni diverse e soggettive, relative al riconoscimento dell'identità del soggetto che presenta sordità e ad autonomia e indipendenza dello stesso. Questi diversi modi di comunicare e vivere sono rilevanti ai fini di questa ricerca, in quanto da essi può dipendere la richiesta di servizi turistici differenti.

## **1.2 Un passo indietro: l'acquisizione del suono**

Come specificato nel paragrafo precedente, affinché il processo di acquisizione linguistica si verifichi senza ritardi o complicazioni è essenziale che l'apparato uditivo dell'individuo non mostri compromissioni e consenta una corretta percezione dei suoni linguistici e ambientali che lo circondano.

---

<sup>10</sup> Si suole distinguere tra Italiano Segnato Esatto (ISE) e Italiano Segnato (IS). Distintamente rispetto all'IS, nell'ISE vengono introdotte parti del discorso come articoli, preposizioni e pronomi, elementi della lingua italiana di difficile comprensione per il sordo. Per semplificarne la comprensione l'ISE ricorre all'uso di evidenziatori, forme visive realizzate attraverso la dattilogia (Massoni e Maragna, 2009).

<sup>11</sup> Si indicano alcuni studi a testimonianza dell'importanza dell'educazione bilingue: Wie et al. 2007, Bertone e Volpato 2009, Grosjean 2010, Rinaldi e Caselli 2014 e infine Davidson et al. 2014.

<<L'udito è il senso preposto a captare i suoni che provengono dall'esterno del corpo umano e a trasmetterli, attraverso un complesso meccanismo che ha origine nel padiglione auricolare, alla corteccia temporale, l'area del cervello in grado di riceverli e decodificarli>> ( Enciclopedia Humanitas online<sup>12</sup>).

### 1.2.1 Il suono: altezza, intensità, timbro e durata

Si definisca il suono come un'onda elastica longitudinale generata dalla vibrazione di una sorgente acustica e dalle successive compressioni e rarefazioni del mezzo in cui si propaga, sia esso aria, un liquido o un solido. Tale suono presenterà determinate caratteristiche riconducibili ad altezza, intensità, timbro e durata dello stesso. L'altezza dipende dalla frequenza dell'onda sonora, ovvero dal numero di oscillazioni complete che essa compie per unità di tempo. Si distinguono suoni gravi a bassa frequenza come il rumore del tuono, da suoni acuti ad alta frequenza come il fischio (Ghelfi, 2020). La frequenza acustica viene misurata in Hertz (Hz), cicli al secondo. L'orecchio umano può riconoscere, inoltre, suoni deboli e suoni forti, in relazione alla loro intensità. Tale grandezza dipende dall'ampiezza<sup>13</sup> delle onde sonore e indica la quantità di energia trasportata dalle stesse che giunge in un secondo su una superficie ampia un metro quadrato (Amaldi, 2010). Si ricorda che essendo la percezione sonora dell'essere umano non direttamente proporzionale all'intensità del suono, si tende a utilizzare l'unità di misura del *Decibel Hearing Level* (dB HL) per tenere parimenti conto dell'intensità acustica e della percezione umana della stessa. Affinché un suono risulti udibile all'orecchio umano, occorre che la sua frequenza sia compresa tra una soglia minima di udibilità -20 Hz- e una soglia massima di dolore -20000 Hz- (Giansanti et al., 2009). Per quanto concerne l'intensità, generalmente si concorda ad assegnare alla soglia minima di udibilità il valore di 0-10 dB HL, e alla soglia massima di dolore il valore 120-130 dB HL. Il timbro del suono dipende dalla forma che assume l'onda emessa dalla sorgente sonora. A parità di frequenza e intensità, l'ascoltatore è capace di identificare suoni diversi a seconda della fonte dalla quale vengono emessi. In questi casi, a variare

---

<sup>12</sup> Fonte: <https://www.humanitas.it/enciclopedia/anatomia/organi-di-senso/udito/> Ultima consultazione: 20.12.21

<sup>13</sup> L'ampiezza delle onde sonore si misura in decibel sonori (dB SPL dove SPL= Sound Pressure Level), valori espressi in scala logaritmica.

è il timbro, elemento che dipende dalla natura e dal modo di oscillare del corpo matrice del suono. Ultima caratteristica è la durata, ovvero il tempo impiegato per articolare un suono. Viene definita periodo e si misura in secondi. A questo proposito, occorre tenere presente che la durata dell'esposizione a un suono può avere esiti differenti sull'apparato uditivo: maggiore sarà l'esposizione a suoni con pari intensità, maggiore risulterà l'entità dei possibili danni all'udito. Chiaramente, suoni con frequenza e intensità molto alte possono danneggiare l'udito anche in caso abbiano breve durata. Pertanto, in caso di ascolto di suoni e rumori forti o prolungati, risulta consigliabile prestare attenzione e cercare di assumere accorgimenti che riducano l'inquinamento acustico a cui l'orecchio viene sottoposto.

### 1.2.2 L'apparato uditivo e il processo di percezione dei suoni

L'apparato uditivo consente all'essere umano di ricevere le onde sonore emesse da sorgenti acustiche, trasformandole in impulsi elettrici che vengono percepiti dal cervello come suoni. Per comprendere al meglio come avvenga questo processo, risulta utile ripercorrere il viaggio compiuto da tali onde per essere codificate. L'orecchio umano costituisce la sezione periferica dell'apparato uditivo e viene tradizionalmente suddiviso in porzioni, definite *orecchio esterno*, *orecchio medio* e *orecchio interno* (Giansanti et al., 2009).

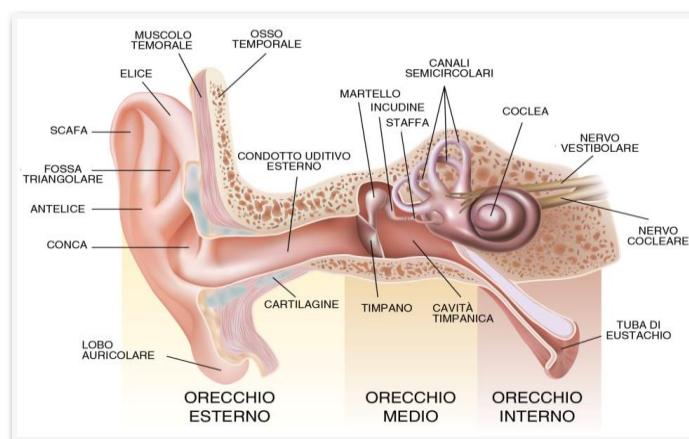


Fig.1 Struttura dell'orecchio. Fonte: <https://www.sordita.it/wp-content/uploads/Orecchio-diagramma-ita.jpg> Ultima consultazione: 06.12.21

L'orecchio esterno è costituito da *padiglione auricolare* e *meato acustico*, o *condotto uditivo esterno* (Frusone e Puliani, 2020). Il *padiglione auricolare* è la porzione di orecchio visibile esternamente; esso ha la funzione di captare le onde sonore provenienti dall'esterno e di indirizzarle verso la *membrana timpanica* tramite il *condotto uditivo*. Quando il suono giunge al *timpano*, questa membrana impermeabile che separa orecchio esterno e orecchio medio inizia a muoversi, generando vibrazioni trasmesse successivamente all'*orecchio medio*. Questa porzione intermedia di orecchio si sviluppa nella *cavità timpanica*, sede della *catena ossiculare*. Quest'ultima è articolata in piccoli ossicini: *martello*, *incudine* e *staffa* (Giansanti et al., 2009). Tale catena di ossicini amplifica le vibrazioni sonore e le trasmette alla *coclea*, organo sensoriale con sede nell'*orecchio interno* a ridosso dell'*osso temporale*. A comporre l'orecchio medio, alla catena timpano-ossiculare si aggiungono *cassa del timpano*, *apparato mastoideo* e *tuba di Eustacchio* (Giansanti et al., 2009). Orecchio interno e orecchio medio sono in comunicazione tra loro tramite la *finestra ovale* e la *finestra rotonda*.

Nell'*orecchio interno* è possibile distinguere una porzione posteriore destinata al controllo dell'equilibrio, composta dai *canali semicircolari* e l'*apparato vestibolare*<sup>14</sup>, e una porzione anteriore predisposta alla trasformazione delle vibrazioni sonore di tipo meccanico in impulsi nervosi, *la coclea* (Amato, 2020). Sebbene sinora il suono si sia propagato attraverso l'orecchio mediante l'aria, una volta giunto nella sezione più interna dello stesso, il mezzo deputato alla trasmissione è un liquido. Difatti, tra il *labirinto osseo* e il *labirinto membranoso* che costituiscono l'orecchio interno è presente la *perilinf*a, liquido che collabora insieme all'*endolinf*a, contenuta nel *dotto cocleare*, alla trasmissione dell'informazione sonora al cervello<sup>15</sup>. Il *labirinto osseo* si articola in una serie di cavità ed è composto da coclea, vestibolo e tre canali semicircolari. La struttura ossea ospita al suo interno il *labirinto membranoso*, un sistema di *dotti semicircolari*, *sacculo*, *utricolo* e *dotto cocleare*. All'intero della coclea, canale osseo arrotolato a forma di spirale lungo circa 35mm, si distinguono *dotto cocleare*, *scala vestibolare* e *scala timpanica* (Giansanti et al., 2009). Il dotto cocleare è

---

<sup>14</sup> L'apparato o sistema vestibolare è costituito da sacculo, utricolo e tre dotti semicircolari contenenti liquido (Lustig, 2020). Fonte: Manuale MSD online <https://www.msmanuals.com/it-it/professionale/disturbi-di-orecchio,-naso-e-gola/disturbi-dell-orecchio-interno/introduzione-a-disturbi-dell-orecchio-interno> Ultima consultazione: 02.01.2022

<sup>15</sup> Le vibrazioni sonore vengono trasmesse dalla staffa alla coclea grazie alla presenza della *finestra rotonda* e al movimento di *perilinf*a ed *endolinf*a.

separato della scala vestibolare tramite la *membrana di Reissner* e dalla scala timpanica mediante la *membrana basilare*. Le onde di pressione generate dai movimenti della staffa nella finestra ovale si propagano nella coclea e la risalgono dalla base all'apice attraverso la scala vestibolare, per poi discendere verso la *finestra rotonda* tramite la scala timpanica. Frequenze di suono diverse stimolano la membrana basilare in modo differente: quest'ultima vibrerà solamente in corrispondenza della propria base qualora percepisca suoni ad alta frequenza<sup>16</sup>; al contrario, qualora rilevi suoni a bassa frequenza si attiverà all'apice della coclea. L'organo che traduce tali movimenti in impulsi nervosi e li comunica all'apparato uditivo centrale è chiamato *organo del Corti* ed è costituito da *cellule acustiche ciliate* protette dalla *membrana tectoria*. Stimolate dal movimento, tali cellule neurosensoriali rilasciano mediatori chimici che trasmetteranno, tramite i nervi cranici, segnali alle aree corticali deputate alla trasformazione di questi impulsi nervosi in sensazioni acustiche. L'Organo del Corti viene per questo definito <<il vero organo neuro-sensoriale uditivo, nel senso che esso è in grado di convertire il segnale acustico in una serie di impulsi nervosi>> (Giansanti et al., 2009: p.6)

Riassumendo, si può descrivere il processo di acquisizione del suono nel sistema uditivo periferico come indicato in seguito:

- una sorgente acustica emette una serie di vibrazioni che generano nell'aria onde sonore, le quali vengono captate dal padiglione auricolare e indirizzate alla membrana timpanica attraverso il condotto uditivo esterno;
- una volta giunte alla membrana timpanica, tali onde vengono percepite dall'orecchio medio sotto forma di segnali meccanici, successivamente trasmessi all'orecchio interno mediante la catena timpano-ossiculare;
- i movimenti generati da quest'ultima stimolano la membrana basilare situata all'interno della coclea, la quale trasforma i segnali meccanici in impulsi elettrici;
- le cellule ciliate presenti nell'organo delle Corti comunicano le informazioni contenute in tali impulsi al nervo acustico, il quale le trasmette alla corteccia uditiva situata nel lobo temporale, area del cervello deputata a trasformarle in sensazione sonora.

Una volta convertito in impulsi elettrici, il suono abbandona il sistema uditivo periferico, per dirigersi verso l'apparato uditivo centrale. Quest'ultimo è formato dalle

---

<sup>16</sup> Si rimanda al paragrafo 1.2.1 per la definizione di frequenza.

vie nervose centrali e si occupa dell'elaborazione dell'informazione sonora e della sua memorizzazione a livello della corteccia celebrale. La corteccia celebrale uditiva è situata nel lobo temporale e, conosciuta anche come Area di Brodman 41 e 42, si divide in corteccia primaria e secondaria (Fiore, 2018). Come sottolinea Fiore, la corteccia uditiva primaria è in grado di analizzare <<le caratteristiche dell'onda sonora in arrivo>>, per questo viene definita *tonotopica*; la corteccia uditiva secondaria, possiede caratteristiche differenti, difatti <<è deputata all'analisi semantica (delle informazioni ricevute), ossia alla comprensione logica che ne determina il significato>> (Fiore, 2018).

Seppur in questo elaborato si è cercato di sintetizzare il processo che porta alla percezione uditiva, è bene rimarcare quanto complessi siano i meccanismi che ne consentono la realizzazione. Non si dimentichi che le componenti dell'apparato uditivo permettono all'individuo di percepire come unico i suoni derivanti da entrambe le orecchie e localizzare la provenienza dello stesso nello spazio.

### **1.3 Gradi e tipologie di sordità: alcune variabili cliniche**

Come anticipato, non sempre il deficit uditivo comporta le conseguenze finora menzionate. In medicina sono state a tal punto identificate alcune variabili per definire gradi e tipologie di sordità diversi. Sebbene non siano da considerarsi predittori delle competenze dell'individuo, l'età di insorgenza e l'entità del deficit, la prontezza di diagnosi e intervento sono solamente alcuni dei fattori che si possono rivelare decisivi per lo sviluppo e l'approccio alla realtà degli individui. Malerba afferma: <<gli effetti della sordità variano a seconda che questa insorga nella prima infanzia o nell'età adulta e in maniera proporzionale alla perdita uditiva>> (2020: p.8). I deficit uditivi di seria entità comparsi prima che si sia maturata la strutturazione del linguaggio si sono dimostrati i più determinanti in relazione allo sviluppo delle competenze comunicative degli individui.

#### *1.3.1 Sordità pre-verbale e post-verbale: età di insorgenza*

Come indicato precedentemente, la sordità può essere motivo di scompensi e alterazioni in qualunque fase della vita essa si presenti. Sulla base dell'età di insorgenza si

distinguono sordità pre-verbali e post-verbali. Si definisce *sordità pre-verbale* il deficit congenito insorto entro il primo anno di età. Pur rientrando anch'essa nella categorizzazione di pre-verbale, una perdita uditiva presentatasi tra il primo e il terzo anno di vita viene più precisamente denominata *sordità periverbale*. A differenza del primo, nel secondo caso il bambino dovrebbe aver grossomodo già sviluppato le competenze sintattiche della propria lingua madre; tuttavia, ciò non preclude il verificarsi di serie conseguenze sullo sviluppo linguistico.

Le sordità comparse successivamente ai tre anni si identificano come post-verbali. Essendosi ormai concluso il periodo più delicato per la costruzione del linguaggio, le conseguenze da esse derivanti hanno un impatto meno significativo rispetto alla sordità pre- e periverbale. Le complicanze riguardanti lo sviluppo delle abilità linguistico-comunicative assumeranno inoltre carattere più critico se non precocemente riconosciute e affrontate. Tra le sordità post-verbali si suole fare una distinzione a seconda che la comparsa del deficit sia avvenuto tra i tre e i sette anni, quando ancora le competenze linguistiche non sono completamente consolidate, oppure tra i sette e diciotto anni.

Sulla base dell'epoca di insorgenza, l'Organizzazione Mondiale della Sanità (2021)<sup>17</sup> chiarisce quali possono essere le cause scatenanti l'ipoacusia. Nel periodo prenatale e perinatale, tra i principali elementi a cui si riconduce la comparsa della perdita uditiva emergono fattori genetici ereditari e non, infezioni intrauterine, iperbilirubinemia, asfissia e altre complicanze al momento del parto. Infezioni croniche all'orecchio, meningiti e accumulo di liquidi nel canale uditivo sembrano invece colpire infanti e adolescenti. Complicazioni tipiche della età adulta e della terza età risultano essere malattie croniche, otosclerosi, degenerazioni neurosensoriali dovute all'invecchiamento e fumo. Per concludere vengono inoltre indicati fattori non correlati a particolari fasce d'età, come tappi di cerume, traumi a testa e orecchie, intossicazioni all'orecchio dovute a medicinali e altri prodotti chimici, rumori forti e infezioni virali.

Limitare l'esposizione a fattori di rischio è certamente una prevenzione essenziale per mitigare le conseguenze del venire meno della facoltà uditiva. Ugualmente, a seguito della comparsa del deficit si è dimostrato di fondamentale importanza riconoscere quanto sta accadendo e intervenire prontamente. Ciò può avere esiti significativi sia al

---

<sup>17</sup> Fonte disponibile al link <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss> (Ultima consultazione 20.12.21)

fine di tutelare e beneficiare quanto possibile del residuo uditivo del soggetto, sia per impedire o limitare ritardi nei processi di strutturazione linguistico-comunicativa.

Al fine di stabilire la capacità uditiva di un individuo, specialisti come otorinolaringoiatri e tecnici audiometrici sfruttano strumenti chiamati audiometri per sottoporre i pazienti a esami audiometrici. Una tra le principali tecniche utilizzate per misurare la soglia uditiva di un soggetto è l'audiometria tonale (Giansanti et al., 2009), solitamente eseguita attraverso delle cuffie o in cabine insonorizzate. Questo esame consente di identificare il grado di perdita uditiva (*Pure Tone Average* - a seguire *PTA*), stabilito in relazione alla capacità di rispondere agli stimoli sonori. Tale valore (*PTA*) è dato dalla media dei risultati ottenuti dall'orecchio con capacità uditiva migliore in risposta a suoni di varia frequenza e intensità<sup>18</sup>. L'audiologo preposto a esaminare tratterà su un audiogramma la soglia uditiva per ogni orecchio del paziente, basandosi sulla reazione dello stesso ai suoni a lui trasmessi tramite cuffia o altoparlante<sup>19</sup>. Per rendere possibile la misurazione, viene richiesto al paziente di indicare premendo un tasto o tramite sollevamento della mano la percezione del suono. L'audiogramma utilizzato per tracciare la soglia uditiva è un grafico sul cui asse delle ascisse vengono riportati valori di frequenza, sull'asse delle ordinate l'intensità sonora espressa in dB HL (§1.2.1).

A seguire, in Figura 2 viene mostrata la struttura di un audiogramma sul quale non sono ancora stati riportati i risultati emersi da test audiometrico. Per convenzione, è regola generale rappresentare i risultati ottenuti dall'orecchio destro tramite un cerchietto in rosso **O**, i risultati dell'orecchio sinistro mediante una crocetta in blu **X**. Tali convenzioni vengono utilizzate per la realizzazione dell'esame audiometrico per la via uditiva aerea. Quest'ultima si riferisce alla porzione esterna e intermedia dell'orecchio. Attraverso esami audiometrici è possibile discriminare la tipologia di sordità manifestata a seconda della sede della lesione<sup>20</sup> che colpisce l'apparato uditivo. A tal proposito, viene in aiuto il test audiometrico focalizzato sulla misurazione della soglia uditiva per via ossea. In questo caso si verificherà la capacità uditiva della porzione interna dell'orecchio, trasmettendo sotto forma di vibrazioni le informazioni sonore,

---

<sup>18</sup> Si rimanda al sottoparagrafo §1.2.1 per le definizioni di frequenza e intensità.

<sup>19</sup> Quando gli stimoli vengono trasmessi nell'ambiente mediante altoparlante l'esame viene definito audiometria in campo libero.

<sup>20</sup> Si veda il sottoparagrafo §1.3.3.



mediante un dispositivo posto sulla parte mastoidea dell'osso temporale, situata dietro al padiglione auricolare.

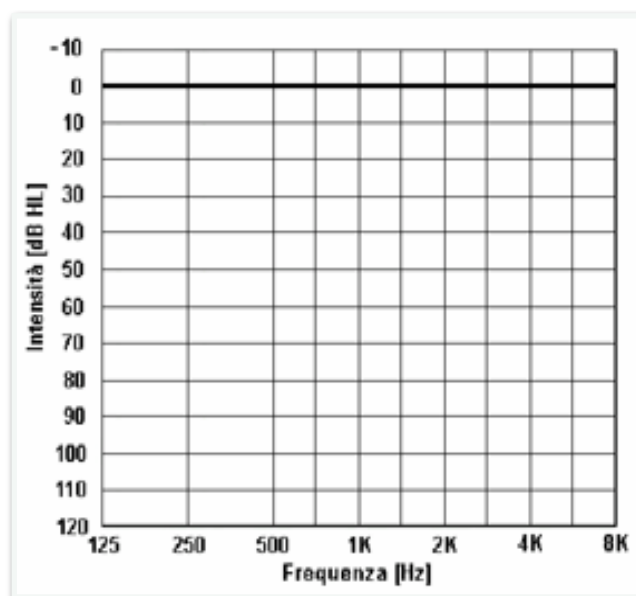


Fig.2 Audiogramma. Fonte: <https://inascoltoblog.wordpress.com/2017/02/14/esame-audiometrico/>  
Ultima consultazione 06.12.21

### 1.3.2 Lieve, moderata, grave e profonda: la gravità della perdita uditiva

In apertura all'elaborato si è rimarcata la differenza spesso trascurata tra ipoacusia e anacusia. In relazione alla gravità del deficit uditivo, il *Bureau International d'Audiophonologie*<sup>21</sup> (1996, d'ora in avanti B.I.A.P.) classifica la capacità uditiva come segue:

- udito normale o subnormale;
- perdita uditiva lieve;
- perdita uditiva moderata;
- perdita uditiva grave;
- perdita uditiva profonda;
- cofosi totale.

---

<sup>21</sup> Fonte: <https://www.biap.org/en/recommandations/recommendations/tc-02-classification/213-rec-02-1-en-audiometric-classification-of-hearing-impairments/file>

Quando il deficit non supera i 20 dB<sup>22</sup>, l'udito del soggetto rientra nei parametri di normalità e non si presuppongono conseguenze a livello sociale. Si parla di ipoacusia lieve quando la perdita uditiva è compresa tra i 21 e i 40 dB; anche in questo caso non si riscontrano particolari complicanze, l'individuo avrà alcune difficoltà a percepire suoni deboli in distanza.

Più specificatamente, si distingue la perdita uditiva moderata a seconda che questa sia di primo (deficit 41-55 dB) o secondo grado (deficit 56-70 dB). In queste condizioni, alcuni suoni della vita quotidiana non vengono percepiti dall'uditore, il quale predilige l'ascolto di suoni alti e trae beneficio dalla possibilità di vedere il proprio interlocutore. Allo stesso modo, si inserisce la discriminante di primo o secondo grado qualora la sordità grave sia compresa tra i 71 e 80 dB (I° grado) e gli 81 e 90 dB (II° grado). La severità del deficit consente l'interazione con altri parlanti solamente se questi utilizzano un tono di voce alto e si avvicinano all'orecchio dell'ipoudente.

In caso di sordità profonda si riconoscono tre gradi di entità: I° grado (91-100 dB), II° grado (101-110 dB) e III° grado (111-119 dB). Per le persone affette da sordità profonda non risulta possibile percepire i suoni del parlato<sup>23</sup>, vengono uditi solamente rumori molto forti. Quando il soggetto non è in grado di rilevare alcun suono e il deficit supera i 120 dB viene diagnosticata anacusia o cofosi totale.

Sulla base dell'entità del deficit acustico, a livello globale si sono diffusi ulteriori sistemi di classificazione della percezione uditiva, si pensi a quelli definiti dall'*American Speech-Language-Hearing Association*, dall'*American National Standards Institute* e dall'*Australian Government Hearing Services Program*. Per conoscenza, si propone in seguito la tabella attestante la suddivisione proposta dalla *World Health Organization* (Tab.1)(2021). Tale classificazione si discosta leggermente dalla precedente, individua difatti un numero di gradi deficitari distinti e inoltre attribuisce a essi valori che non coincidono perfettamente con quelli riconosciuti dal B.I.A.P.

---

<sup>22</sup> Per maggiore chiarezza si rimanda alle definizioni di Decibel Hearing Level e intensità al paragrafo §1.2.1.

<sup>23</sup> In fase diagnostica, lo specialista testerà la capacità uditiva del soggetto riportando su un audiogramma i suoni percepiti.

<b>Grade</b>	<b>Hearing threshold<sup>†</sup> in better hearing ear in decibels (dB)</b>	<b>Hearing experience in a quiet environment for most adults</b>	<b>Hearing experience in a noisy environment for most adults</b>
<b>Normal hearing</b>	Less than 20 dB	No problem hearing sounds	No or minimal problem hearing sounds
<b>Mild hearing loss</b>	20 to < 35 dB	Does not have problems hearing conversational speech	May have difficulty hearing conversational speech
<b>Moderate hearing loss</b>	35 to < 50 dB	May have difficulty hearing conversational speech	Difficulty hearing and taking part in conversation
<b>Moderately severe hearing loss</b>	50 to < 65 dB	Difficulty hearing conversational speech; can hear raised voices without difficulty	Difficulty hearing most speech and taking part in conversation
<b>Severe hearing loss</b>	65 to < 80 dB	Does not hear most conversational speech; may have difficulty hearing and understanding raised voices	Extreme difficulty hearing speech and taking part in conversation
<b>Profound hearing loss</b>	80 to < 95 dB	Extreme difficulty hearing raised voices	Conversational speech cannot be heard
<b>Complete or total hearing loss/deafness</b>	95 dB or greater	Cannot hear speech and most environmental sounds	Cannot hear speech and most environmental sounds
<b>Unilateral</b>	< 20 dB in the better ear, 35 dB or greater in the worse ear	May not have problem unless sound is near the poorer hearing ear. May have difficulty in locating sounds	May have difficulty hearing speech and taking part in conversation, and in locating sounds

Tab. 1 *Classificazione gradi perdita uditiva* - Fonte WHO 2021

Peculiarità sottolineata dalla Tabella 1 è la distinzione tra sordità unilaterale e bilaterale. La mancata percezione del suono può verificarsi in uno o entrambi gli orecchi. Se la sordità è bilaterale può condurre alle difficoltà presentate nell'introduzione del capitolo §1; conseguenza distinta determinata dall'unilateralità del deficit è l'impossibilità o criticità a identificare la provenienza del suono e la locazione della sorgente sonora<sup>24</sup>.

### *1.3.3 Sordità trasmissive, neurosensoriali e miste*

Al sottoparagrafo §1.3.1 sono state presentate alcune tra le principali cause di ipo- e anacusia. Proseguendo nella classificazione delle tipologie di deficit, la sede della lesione all'apparato uditivo rientra tra una delle variabili discriminanti. In relazione a dove è situato tale danno lesivo, si distinguono sordità o ipoacusie di tipo centrale o

<sup>24</sup> Le due principali funzioni dell'apparato uditivo consistono nella percezione del suono e nella localizzazione della fonte di provenienza. Per maggiori chiarimenti si veda il sottoparagrafo §1.2.2.

periferico e più in particolare sordità trasmissive, neurosensoriali o miste (Amato, 2020). Quando la lesione colpisce l'orecchio esterno o medio, il deficit viene definito trasmissivo. In questi casi è spesso sufficiente intervenire attraverso l'applicazione di una protesi acustica per ripristinare la normale funzione uditiva. Diversamente, anacusie o ipoacusie neurosensoriali interessano la porzione interna dell'orecchio e provocano conseguenti disfunzioni dell'apparato neurale, deputato alla trasmissione dei suoni al cervello (§1.2.2). Qualora il deficit uditivo neurosensoriale abbia anche una componente trasmissiva viene definito misto. Queste tre tipologie di sordità derivano da alterazioni a carico dell'apparato uditivo periferico. Diversamente, le sordità centrali dipendono da disfunzioni a livello nervoso ed encefalico, che possono pregiudicare la discriminazione del suono e degli elementi linguistici (Amato, 2020). Il sito in cui si presenta l'ostacolo alla percezione uditiva è determinante per definire quali difficoltà può incontrare la persona affetta da sordità e per scegliere come intervenire nella correzione del deficit. Come già anticipato, in caso di sordità o ipoacusie periferiche, può rivelarsi sufficiente l'applicazione di protesi acustiche; contrariamente, la protesizzazione sarà superflua nel caso di disfunzioni all'apparato uditivo centrale, in quanto non è necessario un sostegno alla percezione del suono acustico.

## 2. L'accessibilità turistica come diritto collettivo

Come sottolineato nel capitolo §1, la comparsa di deficit uditivi di varia entità può avere serie ripercussioni sulle capacità di interazione e comunicazione delle persone. Tali criticità possono determinare conseguenze negative sulla partecipazione degli individui alla vita sociale. Nel corso degli anni si è sviluppata una crescente attenzione nei confronti dei soggetti con disabilità sensoriali, motorie e psichiche, al fine di tutelare i loro diritti e incentivarne il pieno coinvolgimento nella società. A seguito di alcune definizioni utili a chiarire cosa sia il turismo accessibile e a chi si rivolga (§2), per comprendere l'entità del mercato potenziale che può generare la domanda turistica di persone con disabilità uditiva, nel secondo capitolo vengono presentati alcuni dati statistici relativi alla popolazione sorda (§2.1). A seguire viene riportata una selezione di alcuni documenti ritenuti rilevanti per la tutela e la promozione del diritto al viaggio delle persone disabili (§2.2). Oltre a definire le linee guida di carattere internazionale in materia di promozione alla partecipazione sociale di questi soggetti, si è scelto di porre il focus sulla realtà emiliano romagnola, territorio regionale che ospita il museo a cui è dedicato il progetto della tesi. Per comprendere come sia avvenuto il percorso verso un turismo più inclusivo, sono infine state presentate alcune tra le iniziative di matrice europea e italiana rilevanti in materia (§2.3), distinguendo in conclusione quelle dedicate al pubblico sordo (§2.3.1)

<<Spostarsi per turismo, oggi, non è più un'opportunità per pochi: è un bisogno primario, un diritto di tutti per conoscere nuovi mondi e altre culture, per scoprire realtà diverse dalla propria. Da qui la necessità di proposte adeguate anche per una clientela con bisogni speciali>> (Laura, A. Petrangeli, A., 2003).

Sebbene il concetto di accessibilità sembrerebbe oggi conosciuto da buona parte della popolazione, per giungere a una definizione diffusa e condivisa dello stesso si è reso necessario un importante percorso normativo e di iniziative.

Nel Primo Libro Bianco sul Turismo per Tutti in Italia - *Accessibile è meglio* si definisce turismo accessibile <<l'insieme di servizi e strutture che consentono a "clienti con bisogni speciali" di fruire della vacanza e del tempo libero in modo appagante, senza ostacoli né difficoltà, e quindi in condizioni di autonomia, sicurezza e comfort>> (Struttura di Missione per il Rilancio dell'Immagine dell'Italia, 2013: p.17), laddove tra i

soggetti che possono avere esigenze particolari si riportano non solo casi di disabilità sensoriali, cognitive o di salute, bensì esempi di persone con disturbi alimentari, anziani e mamme con passeggini (2013). L'estensione del concetto di accessibilità sopra espresso viene ancor meglio presentato nella definizione di turismo accessibile proposta nell'*Atto Costitutivo* della Commissione per la promozione e il sostegno del Turismo Accessibile, dove viene focalizzata l'attenzione sul creare un turismo che sappia rispondere con prodotti e servizi di qualità alle esigenze di un pubblico di turisti sempre più ampio, prescindendo dalle condizioni dello stesso (Ministero del Turismo, 2009).

Affinché si raggiungano gli obiettivi sopra citati è necessario creare condizioni tali da rendere il turista pienamente libero di scegliere la propria meta e le attività da includere nella propria vacanza, senza che vi siano limiti imposti da una qualsivoglia forma di barriera, sia essa fisica, economica, psicologica o sociale. Prerogative di un turismo inclusivo devono dunque essere la conoscenza e l'interesse verso i desideri e le necessità di ogni categoria di individui che va a comporre il target del mercato turistico, al fine di ridisegnare l'offerta proposta senza porre limiti a certi gruppi sociali. Considerando il turismo uno strumento di <<conoscenza ed emancipazione personale>> (Ministero del Turismo, 2009), ripensare all'offerta turistica progettando soluzioni inclusive può rivelarsi uno strumento a sostegno dell'autorealizzazione degli individui che compongono la società.

Alla base della scelta di interessarsi in questa tesi a un particolare pubblico sottosta l'idea che l'espressione delle potenzialità di un singolo possa apportare vantaggi a tutta la comunità in cui vive. In questi termini, si ritiene dunque che la promozione di servizi e soluzioni turistiche a favore dell'autonomia di soggetti con esigenze specifiche non si limiti a soddisfare unicamente le richieste di questi, bensì agevoli la fruizione dei luoghi a qualsiasi turista. In *Viaggiare si può* (2003), Bomprezzi afferma:<<quando una struttura, un servizio, un catalogo, un sito web sono accessibili "anche" alle persone disabili, sono sicuramente migliori e più funzionali per qualsiasi tipo di clientela>> (Bomprezzi, 2003: p.18).

Nonostante esistano attualmente leggi e convenzioni a tutela del diritto al viaggio delle persone con esigenze specifiche, l'attenzione alla disabilità è ancora un'esclusiva non comune a tutte le destinazioni turistiche. È sufficiente fare qualche ricerca sul web per rendersi conto quanto ancora alcune destinazioni debbano investire per definirsi accessibili a un pubblico vasto. Inoltre, come sottolineato in *Accessibile è meglio*

(2013), principale criticità dell'offerta turistica accessibile italiana è la mancanza di uno strumento sistemico di promozione e informazione. In aggiunta, i traguardi in termini di accessibilità raggiunti finora sembrerebbero essersi focalizzati prevalentemente su disabilità motorie ben palesi agli occhi, difatti le principali azioni intraprese dagli attori turistici mirano in primo luogo all'abbattimento di barriere fisiche e architettoniche. Occorre a ogni modo tener presente l'esistenza di condizioni che, seppur non lampanti, richiedono anch'esse la cura di operatori turistici e fornitori di servizi. A tal proposito si ricorda il concetto di *disabilità invisibile* proposto da Susan Lingsom nel 2008 sullo *Scandinavian Journal of Disability Research*. La studiosa riflette sugli effetti delle disabilità invisibili sulle interazioni sociali e individua tra queste <<deficit cognitivi e neurologici, disturbi del linguaggio, difficoltà di apprendimento, malattie mentali, ..., dolore cronico>> e sordità (Lingsom, 2008: p.2).

## **2.1 La popolazione sorda in cifre: uno sguardo a livello globale e italiano.**

Quanto riportato in apertura al capitolo §2 testimonia la varietà dei possibili destinatari a cui si rivolge il turismo accessibile. Per avere un'idea dell'estensione del target specifico a cui si indirizzano le proposte turistiche pensate per favorire il godimento del viaggio di persone sorde, si riportano in seguito alcuni dati statistici.

Sul *World Report on Hearing*, pubblicato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità nel 2021, si legge che a livello globale circa 1,5 miliardi di persone (1/5) soffrono di un certo grado di perdita uditiva; di queste circa 400 milioni, tra cui 34 milioni di bambini, soffrono di un grado di ipoacusia disabilitante, che influenza il loro stato di salute e la qualità della loro vita (World Report on Hearing, 2021). Tale valore è destinato a peggiorare fino a raggiungere nel 2050 stime pari a 2,5 miliardi di individui. Più puntualmente, il fenomeno interessa in proporzione differente le diverse aree geografiche del mondo. Stando a quanto indicato sul portale *hear-it.org* (2021), il Pacifico Occidentale è l'area maggiormente interessata da questa disabilità, difatti il numero delle persone che manifestano una qualche forma di sordità è pari a 546 milioni; seguono Sud Est Asiatico (401 milioni), Americhe (217 milioni), Europa (196 milioni), Africa (136 milioni) e Mediterraneo Orientale (78 milioni).

	OGGI	NEL 2050
<b>Nel mondo</b>	<b>1,5 miliardi</b>	<b>2,5 miliardi</b>
<b>Africa</b>	<b>136 milioni</b>	<b>337 milioni</b>
<b>Americhe</b>	<b>217 milioni</b>	<b>332 milioni</b>
<b>Mediterraneo Orientale</b>	<b>78 milioni</b>	<b>194 milioni</b>
<b>Regione Europea</b>	<b>196 million</b>	<b>236 million</b>
<b>Sud Est Asiatico</b>	<b>401 milioni</b>	<b>666 milioni</b>
<b>Pacifico Occidentale</b>	<b>546 milioni</b>	<b>776 milioni</b>

Tab.2 *Soggetti ipoacusici nel mondo*. Fonte: <https://www.hear-it.org/it/primo-rapporto-mondiale-dell-oms-sulludito> Ultima consultazione 31.12.21

Nella Tabella 2 vengono fornite stime indicanti il numero di individui attualmente interessati da una forma di sordità e lo sviluppo del fenomeno entro l'anno 2050.

In Europa, i soggetti con sordità si aggirano approssimativamente sui 196 milioni, dato destinato a trasformarsi in 236 milioni entro i prossimi 25 anni. Il Centro Studi Investimenti Sociali (CENSIS) afferma che circa il 12,1% della popolazione italiana presenta problemi d'udito e che, stando a stime pubblicate dall'Associazione Italiana Ricerca Sordità, il fenomeno ha subito un incremento del 4,8% tra il 2012 e il 2018 (2019). Sul Supplemento Speciale del Bollettino Ufficiale della Regione Emilia Romagna del 30 maggio 2019 si riporta che in regione <<vivano circa quattromila persone affette da sordità grave o profonda, molte delle quali hanno riscontrato difficoltà nell'apprendere naturalmente la lingua parlata, o hanno dovuto ricorrere nel corso della loro vita a specifiche forme di supporto per l'apprendimento o per la piena socialità>> (Supplemento Bollettino Ufficiale E-R, 2019). Nel 2018 gli italiani sordi erano all'incirca 7.258.000, ma in linea con previsioni mondiali, questa cifra è destinata a incrementare a causa di numerosi fattori, siano essi di natura congenita, lavorativa e legata all'inquinamento ambientale.

In questi termini, prevenzione e interventi a sostegno della condizione di sordità si dimostrano fattori determinanti per consentire alle persone di sviluppare buone abilità linguistiche e mantenere agevoli gli scambi interazionali. A controprova di ciò, si ricorda che secondo l'OMS <<il 60% delle perdite uditive infantili, che influiscono sullo sviluppo del linguaggio (e conseguentemente sulla qualità delle interazioni e degli scambi comunicativi), è dovuto a cause prevenibili>> (Bollettino Ufficiale E-R, 2019).



Come indicato nel primo capitolo della tesi, rimane altresì importante fornire alle persone con sordità strumenti che consentano loro un pieno coinvolgimento in tutti i campi del sociale. Il settore turistico negli ultimi decenni si è attivato per avvicinarsi alla realtà della sordità; tuttavia, come detto in precedenza saranno necessari ancora numerosi interventi per agevolare l'inclusione di questi individui.

Non si dimentichi che le azioni intraprese per agevolare la fruizione turistica da parte di persone con problemi d'udito, determineranno benefici a cascata per altre fasce di popolazione con difficoltà linguistiche; si pensi per esempio a soggetti con disturbo specifico del linguaggio, dislessia o persone che non possiedono buone capacità linguistico-comunicative in lingua italiana. Inoltre, indirettamente le soluzioni pensate per un pubblico di persone sorde agiranno positivamente anche sui loro accompagnatori. Amici e familiari potranno giovare dei servizi destinati all'utente con sordità e condividere con lui il proprio tempo libero, senza ostacoli o impedimenti.

## **2.2 Alcune leggi e normative per un turismo italiano più inclusivo: la Legge Regionale dell'Emilia Romagna 9/19, la Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità e il Codice Mondiale di Etica del Turismo**

In ambito italiano la competenza normativa in materia turistica è attribuita principalmente alle Regioni. Come si legge sul portale della Regione Emilia Romagna<sup>25</sup>, sono affidate alla Regione <<attività normative, di programmazione, di indirizzo, di sostegno finanziario ai soggetti pubblici e privati che operano nell'ambito del sistema dell'organizzazione turistica regionale>>. Più in particolare, si riassumono qui di seguito alcuni degli interventi puntali operati dalla Regione, riportati nel sito:

- <<promozione e sviluppo del turismo sociale e accessibile>>;
- <<interventi d'incentivazione dell'offerta turistica>>;
- <<sviluppo di sistemi informativi sul turismo regionale e sulla ricettività>>;
- <<organizzazione e sviluppo dell'Osservatorio regionale sul turismo>>;

---

<sup>25</sup> Viene presa in esame la normativa vigente in Emilia Romagna in quanto Regione d'interesse per il progetto proposto in questo elaborato. Fonte del materiale: <https://www.regione.emilia-romagna.it/turismo/promozione/organizzazione-e-promozione-del-turismo-in-emilia-romagna>  
Ultima consultazione: 31.12.21

- <<promozione di processi di digitalizzazione dell'offerta turistica e di integrazione tra soggetti pubblici e privati>>;
- <<incentivazione dell'offerta e sostegno agli investimenti pubblici e privati del settore turistico>> (Portale Regione Emilia Romagna).

Diversamente, le Province e la città metropolitana di Bologna fungono essenzialmente da coordinamento tra le politiche regionali e locali. In particolare, in termini amministrativi si occupano della programmazione della promozione turistica locale e del coordinamento delle attività di accoglienza e assistenza al turista.

Ai Comuni o alle Unioni di Comuni spetta il compito di assicurare i servizi turistici di base relativi ad assistenza e accoglienza turistiche e di collaborare alle azioni di diffusione d'informazione e vigilanza svolte a livello regionale.

Infine, alle singole destinazioni turistiche si affida il ruolo di realizzare un programma turistico di promozione locale che coinvolga progetti di marketing turistico.

A livello legislativo, di particolare rilievo in materia di accessibilità turistica di persone con sordità o deficit uditivi è la Legge Regionale n.9 approvata il 02.07.2019 dalla Regione Emilia Romagna <<Disposizioni a favore dell'inclusione sociale delle persone sorde, sordocieche e con disabilità uditiva>> (L.R. 9/19).

La presentazione di tale legge è fondamentale per questo elaborato, in quanto essa non solo interessa l'accessibilità turistica del territorio a cui è destinato il progetto proposto nei capitoli a seguire, bensì è inoltre incentrata sul pubblico al quale si rivolge l'intero lavoro: la popolazione sorda e ipoacusica.

All'art.1 Capo I di suddetta legge (L.R. 9/19) vengono indicate tra le principali finalità della stessa:

- <<la promozione di politiche e misure per l'inclusione sociale delle persone sorde, sordocieche o con disabilità uditiva>>;
- <<l'attuazione del diritto di tutte le persone (menzionate) all'accesso in condizioni di parità con gli altri cittadini alle relazioni sociali, alla libera comunicazione interpersonale (...) e alle attività culturali ed educativo-formative>>;
- <<il potenziamento di interventi e servizi volti a migliorare l'indipendenza e l'autonomia degli individui attraverso il superamento dei deficit linguistico-comunicativi mediante servizi di interpretariato e altre modalità comunicative>>;

- l'abbattimento di barriere comunicative favorendo l'utilizzo e la diffusione di sistemi quali la <<lingua italiana verbale e scritta, la LIS, la Lingua dei Segni Italiana Tattile (LIST), la sottotitolazione e altri mezzi tecnico-informatici utili>> (L.R. 9/19).

Allo svago e al diletto è dedicato l'art.9 <<Accesso alle attività culturali, sportive e del tempo libero>>. In tale articolo, oltre a indicare gli strumenti di cui la Regione intende adoperarsi, viene sottolineato l'obiettivo di promuovere piena accessibilità al patrimonio artistico, naturale e culturale e di voler incentivare la pratica di forme di turismo accessibili. Elemento che merita menzione è inoltre il desiderio di promuovere attività di formazione e sensibilizzazione verso le esigenze derivanti dalla disabilità, dirette a soggetti che potenzialmente entreranno in contatto con persone sorde, sordocieche e ipoacusiche.

Infine all'art.10 viene evidenziato il sostegno che la Regione intende fornire per la dotazione di strumenti negli spazi pubblici di interazione, che riducano le eventuali difficoltà comunicative. Tra questi mezzi si citano <<impianti di amplificazione ad induzione magnetica, infrarossi od onde radio (per favorire l'ascolto tramite i dispositivi uditivi dell'utenza e) servizi di sottotitolazione, riconoscimento vocale e scrittura veloce>>(L.R.9/19).

Al comma 4 del capo I della L.R. 9/19 viene data attuazione alla <<Convenzione sui diritti delle persone con disabilità>> (d'ora in poi Convenzione). Tale Convenzione è stata approvata il 13 dicembre 2006 dall'Assemblea delle Nazioni Unite e successivamente sottoscritta e ratificata dallo Stato Italiano con Legge 3 marzo 2009 n.18<<Ratifica ed esecuzione della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità>>. Agli artt. 1 e 2 della Convenzione si identificano tra gli scopi della stessa la volontà di <<promuovere e garantire>> alle persone con disabilità il *rispetto per la propria dignità* e <<pieno ed uguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali>>, laddove si intendono per persone con disabilità <<coloro che presentano durature menomazioni fisiche, mentali, intellettive o sensoriali che in interazione con barriere di diversa natura possono ostacolare la loro piena ed effettiva partecipazione nella società su base di uguaglianza con gli altri>> (Convenzione, 2006). Maggiormente significativo in termini di accessibilità turistica è l'art. 30 della Convenzione, nel quale si rivendica il pari diritto alla partecipazione alla vita sociale e culturale delle persone diversamente abili, vedendo nella loro inclusione

un giovamento anche per l'intera società. Dev'essere loro assicurato l'accesso a <<prodotti e attività culturali, musei, teatri, cinema, servizi turistici e informazioni (...)>> in formati a essi accessibili, che consentano dunque un'adeguata comprensione e fruizione (Convenzione, 2006). Al comma 4 dell' art.1 si sostiene inoltre il riconoscimento dell'identità culturale e linguistica di queste persone, citando la Lingua dei Segni e la cultura dei sordi. In conclusione all'articolo si definiscono gli impegni degli Stati Parti a favore di pari ed eguale partecipazione alle attività ricreative, quale possa essere anche il turismo. Si riportano in seguito le azioni indicate al comma 5 più attinenti in materia turistica:

- <<garantire che le persone con disabilità abbiano accesso a luoghi che ospitano attività sportive, ricreative e turistiche>>;
- <<garantire che i minori con disabilità possano partecipare, su base di uguaglianza con gli altri minori, alle attività ludiche, ricreative, agli svaghi ed allo sport, incluse le attività previste dal sistema scolastico>>;
- <<garantire che le persone con disabilità abbiano accesso ai servizi forniti da coloro che sono impegnati nell'organizzazione di attività ricreative, turistiche, di tempo libero e sportive>> (Convenzione,2006).

Per meglio comprendere la posizione del settore turistico a livello globale nei confronti delle disabilità, un documento interessante seppur meno recente è il *Codice Mondiale di Etica del Turismo*, adottato nel 1999 dall'Organizzazione mondiale del turismo (United Nations World Tourism Organization). Questo testo non è strettamente vincolante per gli Stati membri, ma contiene un insieme di raccomandazioni e suggerimenti comportamentali. Relativamente al percorso che si intende compiere in questa tesi, gli artt. 2 e 7 del Codice risultano i più significativi. In essi si definisce il turismo quale diritto paritario di tutti gli individui di conoscere e godere del patrimonio mondiale. Al comma 3 dell'art. 7 "Diritto al turismo" si invitano inoltre le autorità pubbliche ad agevolare l'accesso al viaggio e alla vacanza. Come si legge all'art.2 il turismo deve risultare un <<mezzo di realizzazione individuale e collettiva>>. Per di più, al comma 2 dello stesso articolo si menziona l'attenzione del turismo verso particolari gruppi di persone, tra cui soggetti con disabilità.

<<2. Le attività turistiche rispetteranno le parità di genere; promuoveranno i diritti umani e, soprattutto, i diritti individuali dei gruppi più vulnerabili, in particolare quelli dei bambini, degli anziani e dei diversamente abili, delle minoranze etniche e delle popolazioni autoctone>> (Codice Mondiale di Etica del Turismo, 1999).

I documenti finora presentati al paragrafo 2.2 vogliono testimoniare l'impegno italiano verso una maggiore inclusione sociale e -in particolare modo- turistica delle persone che presentano esigenze particolari. Non si intenda dunque questa selezione di leggi e convenzioni come una raccolta normativa completa delle regolamentazioni attive in Italia.

### **2.3 Un cammino verso l'accessibilità turistica: una raccolta delle principali iniziative europee e italiane realizzate a favore di una maggiore inclusione**

L'attenzione riguardo l'accessibilità turistica e le disabilità si diffonde in Italia sull'onda del propagarsi di iniziative europee. Gli ultimi decenni del Novecento si sono rivelati anni fondamentali per far crescere in Europa maggiore sensibilità riguardo diritti e pari opportunità delle persone diversamente abili. Difatti, in quel periodo sono stati realizzati studi e conferenze tra specialisti in materia di disabilità, al fine di raccogliere contributi e pareri, che consentissero di raggiungere maggiore consapevolezza a riguardo.

Tale interesse sociale ha investito svariati settori economici, tra cui il settore turistico. Inizialmente a livello europeo e successivamente in Italia, sono state organizzate numerose azioni al fine di facilitare la partecipazione al viaggio della persona con disabilità. Da un lato, si è mirato ad abbattere ogni forma di ostacolo che non consentisse a persone con capacità motorie, sensoriali e psichiche ridotte il libero accesso e il pieno godimento della vacanza. Dall'altro, sono stati realizzati servizi di informazione e corsi di formazione che sensibilizzassero gli operatori turistici e l'opinione pubblica riguardo le esigenze e i bisogni del cliente con disabilità.

In seguito verranno ripercorse alcune tra le principali tappe nel cammino verso il turismo accessibile<sup>26</sup>. Come precisato in precedenza, l'Europa è stata fondamentale per porre le basi all'accessibilità turistica italiana. Difatti, un forte impulso a questa forma di turismo attenta e responsabile deriva dalla pubblicazione dello studio europeo "*Profiting from Opportunities, A New Market for Tourism*", presentato a Londra durante la conferenza *Tourism 2000* del 1993. Quest'ultimo è conosciuto come la prima indagine sul turismo accessibile europeo, la quale ha fornito dati relativi alla propensione al viaggio delle persone disabili e ai potenziali effetti economici di queste sul mercato. Nel 1993, in Europa Occidentale le persone con disabilità erano circa 50 milioni; di queste 36 milioni si dichiaravano potenziali turisti, ma le stime confermano che solamente 6 milioni di europei con disabilità avevano realmente compiuto un viaggio (Laura e Petrangeli, 2003). In termini economici, i 30 milioni di turisti potenziali che non beneficiavano del libero accesso al turismo si traducevano in 630 milioni di presenze annue mancate, comprendendo in tale stima almeno un accompagnatore per ogni persona con disabilità (Laura e Petrangeli, 2003).

Ulteriore indagine sulla domanda turistica accessibile è stata realizzata nel 1999 in terra italiana ad opera della società Iter per volere dell'Ente per le Nuove Tecnologie, l'Energia e l'Ambiente (ENEA): "*Studio sulla domanda di turismo accessibile*".

Stando a quanto viene evidenziato nel *Primo Libro Bianco sul Turismo per Tutti in Italia* (2013), da suddetta ricerca è emerso che nel 1999 su un campione di circa 31 milioni di turisti, 889.330 di essi richiedevano esigenze speciali durante il viaggio, vale a dire circa il 2,9% del totale in esame. Ulteriori dati emersi dall'indagine riguardavano la popolazione intervistata che non aveva compiuto viaggi in quell'anno (25.910.265 soggetti): 3.651.003 persone avevano scelto di non viaggiare per problemi di salute o anzianità, 1.215.868 per accudire disabili o bambini (*Primo Libro Bianco sul Turismo per Tutti in Italia*, 2013).

Al di là di tali indagini, sono anche altre le iniziative che hanno apportato un importante stimolo all'integrazione sociale delle persone con disabilità e alla creazione di proposte turistiche accessibili. In *Viaggiare si può, turismo e persone disabili* (2003) viene indicato il 1981 come anno di svolta nel cammino verso una maggiore inclusione

---

<sup>26</sup> Documento fondamentale per conoscere e ricostruire l'evoluzione del turismo accessibile italiano ed europeo è *Accessibile è meglio. Primo Libro Bianco sul Turismo per Tutti in Italia* (2013).

turistica, in quanto viene istituito il primo Anno Internazionale delle Persone Disabili. Come si legge sul sito delle Nazioni Unite, importante traguardo raggiunto in questa occasione è stata la creazione del *World Programme of Action Concerning Disabled Persons*, strategia per una <<piena partecipazione delle persone con disabilità alla vita sociale>><sup>27</sup> adottata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 3 dicembre 1982 (Nazioni Unite,1982). Alla base della stessa sta il desiderio di favorire l'appagamento dei bisogni delle persone disabili in un'ottica di pari opportunità e preservazione dei diritti individuali, obiettivo divenuto motore scatenante di successive azioni e manifestazioni nel settore turistico. Ulteriore tappa che determinerà lo sviluppo di iniziative inclusive di matrice italiana è la nascita nel 1988 di gruppo di lavoro per la promozione del turismo accessibile, riunito nel nome "Tourism for All". Utilizzata per la prima volta in Inghilterra, tale etichetta è divenuta motto di numerosi traguardi in termini di inclusione turistica, tra cui si ricordano le prime due conferenze "Tourism for All in Europe" promosse dall'Unione Europea.

Una delle prime città Italiane ad attivarsi nella realizzazione di proposte studiate per soggetti con disabilità è Roma, seguita da alcune città dell'Emilia Romagna. In queste sedi si cercò di avviare progetti tesi a migliorare le opportunità di fruizione turistica in termini di informazione, accoglienza e ricettività (Laura e Petrangeli, 2003).

Come conseguenza, sul tramontare degli anni Novanta si assiste al fiorire di una serie di incontri tra esperti, con l'obiettivo di comprendere come poter limitare e abbattere tutti gli impedimenti a una partecipazione turistica inclusiva.

A tal proposito si ricordano i primi promotori italiani di iniziative sensibili alla disabilità: il Consorzio Cooperative Integrate di Roma (CO.IN), l'Ufficio InformaHandicap del Comune di Ferrara e le Associazioni Italiane Assistenza Spastici di Milano e S. Bortolo di Vicenza, membri fondatori del Comitato Nazionale "Sì, viaggiare... Turismo per tutti" (Laura e Petrangeli, 2003). Questa commissione si è dimostrata molto attiva nella creazione di una rete di servizi rivolti al turismo accessibile e ha cercato l'appoggio e l'adesione di altri enti che potessero favorire competenze e risorse necessarie. La cooperazione e lo scambio tra soggetti diversi ha portato inoltre all'avvio del progetto "Italia per Tutti", promosso dal Dipartimento del Turismo della Presidenza del Consiglio dei Ministri. In queste circostanze, nel 1998 è stato redatto un primo manuale contenente informazioni utili riguardanti i

---

comportamenti da osservare accogliendo persone con disabilità: <<*Qualità nell'accoglienza turistica di clienti con bisogni speciali*>>. Tale documento offre agli operatori turistici<sup>28</sup> una raccolta di accorgimenti e norme comportamentali alle quali attenersi, distinte a seconda della tipologia di disabilità del cliente e del servizio che si intende offrire. Una prospettiva interessante che emerge tra i Principi Generali del manuale invita ad abbandonare l'idea che il cliente disabile necessiti di attenzioni speciali, concentrandosi sull'importanza della professionalità e della qualità del servizio, elementi che garantiranno di rispondere alle diverse esigenze (Dipartimento del Turismo, 1998). Ulteriore progetto voluto dal Dipartimento del Turismo e realizzato da ENEA ha visto la realizzazione di studi di settore sulla domanda e l'offerta di servizi turistici accessibili in Italia, oltre che l'elaborazione di una metodologia di informazione (IG-VAE) e strumenti per la valutazione dell'accessibilità delle strutture turistiche (Laura e Petrangeli, 2003). Negli anni a seguire, alle iniziative sopra citate se ne aggiunsero altre di carattere europeo e internazionale; si ricordano tra queste la stipulazione della Dichiarazione di Madrid<sup>29</sup> del 2002 e il progetto C.A.R.E. Città Accessibili delle Regioni Europee<sup>30</sup>.

In linea con una visione sistemica del turismo, anche le organizzazioni per la promozione dell'accessibilità turistica hanno scelto di organizzarsi in rete. Tra gli esempi citati in *Accessibile è meglio* (2013) si riportano il caso di ENAT, Network

---

<sup>28</sup> Durante il progetto Italia per Tutti è stato realizzato anche un documento destinato al consumatore di prodotti turistici "Vademecum per il turista con bisogni speciali".

<sup>29</sup> Tale Dichiarazione viene realizzata durante il Congresso di Madrid del 2002 ed evidenzia l'atteggiamento dell'Unione Europea nei confronti delle persone disabili. Si abbandona la concezione limitante e negativa della disabilità, vedendo nel disabile un soggetto pienamente autonomo avente gli stessi diritti degli altri cittadini, diritti da tutelare mediante misure e politiche di sostegno (Dichiarazione di Madrid, 2002).

<sup>30</sup> Il progetto C.A.R.E. è stato approvato nel 2004 e ha coinvolto 15 partner rappresentati Italia, Grecia, Romania e Austria. Obiettivo cardine dell'iniziativa risiede nel creare una rete di destinazioni e servizi accessibili. Tra i principali risultati del progetto si ricordano la realizzazione di un'indagine a livello europeo sulla domanda di turismo accessibile, la redazione della Carta della Città Ospitale e infine la definizione di una metodologia di valutazione dell'accessibilità che semplificasse le precedenti (Metodologia CARE). Fonte: *Accessibile è meglio* (2013).



Europeo per il Turismo Accessibile<sup>31</sup> e il progetto italiano Itinerari Interregionali di turismo per tutti<sup>32</sup>.

Nel 2009 l'allora Ministro del Turismo Brambilla ha istituito la Commissione per la promozione e il sostegno del Turismo Accessibile, comitato che ha realizzato il *Manifesto per la promozione del turismo accessibile*. Tale documento si compone di dieci principi fondamentali alla base di un turismo inclusivo. Riassumendo, in un'ottica di collaborazione, si rende necessario compiere tutti gli sforzi utili a rendere accessibile il sistema turistico, in termini di accessibilità fisica a luoghi e trasporti, comunicativa e informativa. Il cliente deve poter avere accesso a servizi e prodotti turistici di qualità in maniera autonoma (Ministero del Turismo, 2009).

Nel 2010 viene approvata dalla Commissione Europea la *Politica Europea sulla disabilità 2010-2020*, attraverso la quale viene rinnovato l'impegno dell'Europa e degli Stati Membri a favore dell'eliminazione delle barriere che ostacolano l'esercizio dei diritti individuali e la partecipazione alla vita sociale delle persone con disabilità. Tra gli ambiti di intervento su cui la Commissione Europea intende agire viene identificata anche la partecipazione su base di uguaglianza alle attività culturali, ricreative e sportive (Commissione Europea, 2010). Sulla base dei risultati in termini di accessibilità per le persone con disabilità raggiunti dalla precedente, nel 2021 la Commissione Europea ha scelto di adottare un nuovo programma d'azione, la <<*Strategia per i diritti delle persone con disabilità 2021-2030, Un'Unione dell'Uguaglianza*>>. All'interno della <<*Comunicazione della Commissione (..) Un'Unione dell'Uguaglianza 2021-2030*>> viene dedicato un paragrafo all'<<accesso all'arte e alla cultura, alle attività ricreative, al tempo libero, allo sport e al turismo>>, dove si definisce il turismo accessibile <<fondamentale per sostenere la partecipazione e lo sviluppo socioeconomico>> delle persone con disabilità (Commissione Europea, 2021, p.19). In questa sezione, la Commissione promuove e sostiene l'accessibilità di persone disabili al patrimonio culturale (Commissione Europea, 2021).

---

<sup>31</sup> ENAT è un'associazione no profit nata nel 2006, la cui mission è promuovere il turismo accessibile nel mondo e rendere <<destinazioni, prodotti e servizi turistici accessibili a tutti i viaggiatori>> (ENAT Annual Report, 2019)

<sup>32</sup> Itinerari Interregionali di turismo per tutti è un progetto nato nel 2009 approvato dal Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo che coinvolge 13 regione spinte da interessi legati all'inclusione turistica di persone disabili. L'Emilia Romagna è la regione a capo del progetto e collabora con Basilicata, Calabria, Lazio, Liguria, Lombardia, Piemonte, Puglia, Sardegna, Sicilia, Toscana, Umbria e Veneto. Fonte:

[https://www.opentourism.it/lang/IT/pagine/dettaglio/menu\\_principale,2/il\\_progetto,2.html](https://www.opentourism.it/lang/IT/pagine/dettaglio/menu_principale,2/il_progetto,2.html)

Il 2021 segna una tappa importante nel cammino verso un turismo senza barriere, in quanto l'Organizzazione Internazionale per la Standardizzazione<sup>33</sup> (ISO) pubblica la prima norma internazionale per l'accessibilità turistica, la ISO 21902:2021 <<*Tourism and related services - Accessible tourism for all - Requirements and recommendations*>>. Tale documento è stato redatto grazie alla cooperazione del comitato tecnico ISO/TC 228, l'associazione per la standardizzazione spagnola UNE, la Fundación ONCE<sup>34</sup> e un gruppo di lavoro (WG14) composto da 5 organizzazioni e 85 esperti provenienti da oltre 35 nazioni coordinati dall'Organizzazione Mondiale del Turismo. Come si legge sul portale di ISO, la norma definisce requisiti e linee guida per garantire a persone di ogni età e abilità equità e parità di accesso e fruizione ai prodotti e ai servizi turistici (Naden, 2021<sup>35</sup>). I suggerimenti e gli standard contenuti nella norma sono destinati a tutti gli operatori che concorrono alla creazione di valore nella filiera turistica, sul portale ISO si citano come esempio amministrazioni pubbliche, servizi ricettivi e di ristorazione, mezzi di trasporto, tour operator e agenzie viaggio e stakeholders appartenenti ad altri settori economici di complemento all'offerta turistica. In un estratto del documento in versione spagnola reso disponibile da UNE, è possibile leggere i principali punti di applicazioni dello standard pubblicato. A seguito di tre capitoli introduttivi contenenti informazioni relative al campo di applicazione e alcune terminologie utili, si apre un quarto capitolo dedicato ai principali requisiti e raccomandazioni. Riassumendo, vengono presentate considerazioni relative alla comunicazione scritta, orale e digitale, all'accesso e al movimento all'interno degli edifici, alla predisposizione dello spazio e delle strutture che consentono la visita, come ascensori e scale, all'illuminazione e ai sistemi di sicurezza. Seguono in successione capitoli dedicati a:

---

<sup>33</sup> ISO è un'organizzazione non governativa composta da un network di 167 enti nazionali esperti in standardizzazione. L'obiettivo cardine dei suoi membri è definire grazie a un corpo di 802 comitati tecnici standard internazionali a supporto delle azioni per affrontare sfide globali. Fonte delle informazioni portale ufficiale ISO: <https://www.iso.org/about-us.html> Ultima consultazione: 05.02.2022

<sup>34</sup> Fundación ONCE è un'organizzazione nata nel 1988 in Spagna che si batte per la cooperazione e inclusione sociale di persone con disabilità. La fondazione si adopera per favorire l'inclusione sociale e lavorativa di persone diversamente abili, puntando a un miglioramento della qualità della loro vita. Fonte informazioni sito web Fundación ONCE: <http://fundaciononce.es/es> Ultima consultazione 05.02.2022

<sup>35</sup> Fonte sito web ISO: Naden, C. (2021), *Tourism for All, First International Standard for accessible tourism just published*, 13 luglio 2021 <https://www.iso.org/news/ref2693.html> Ultima consultazione: 05.02.2022

- le politiche e le strategie del settore pubblico;
- i trasporti;
- i luoghi del turismo rurale e urbano;
- le attività ricreative;
- l'organizzazione di eventi, convention, esposizioni e congressi;
- la ricettività;
- la ristorazione;
- i tour operator e le agenzie di viaggio.

La norma diviene dunque un testo di riferimento a livello locale, regionale, nazionale e internazionale, che include suggerimenti in materia di progettazione di prodotti e servizi turistici e delle relative politiche e strategie, che interessano tanto l'ambito pubblico, quanto quello privato.

### *2.3.1 Focus su alcune iniziative italiane accessibili a persone sorde*

Se finora sono stati presentati importanti contributi all'inclusione turistica di persone disabili, in seguito si è scelto di presentare alcune tra le più recenti iniziative dirette più specificatamente a persone sorde. Uno dei soggetti attualmente maggiormente attivi in Italia per promuovere e tutelare l'autonomia e i diritti della popolazione sorda italiana è l'Ente Nazionale Sordi. Questa organizzazione si impegna nella realizzazione di progetti che favoriscano la piena inclusione dei sordi nella società, fornendo loro strumenti e servizi di sostegno. L'ente si è attivato anche in ambito turistico, promuovendo iniziative atte ad agevolare la fruizione del patrimonio culturale e naturale italiano. Una delle prime azioni intraprese in questo senso è l'avvio di MAPS- Musei Accessibili per le Persone Sorde<sup>36</sup>, un progetto nato nel 2018 con lo scopo di realizzare una mappatura dei luoghi di cultura e dei musei italiani che dispongono di servizi per persone sorde. Nella realizzazione di tale intento, fondamentale è stata la creazione di un sito web e un'applicazione diretti agli utenti. L'attivazione del portale online

---

<sup>36</sup> Il progetto è stato realizzato dall'ENS in collaborazione con la Direzione Generale Musei del Ministero per i Beni e le Attività Culturali e per il Turismo e ha ricevuto il patrocinio dell'International Council of Museums (ICOM) e il sostegno finanziario del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Fonte: <https://www.accessibitaly.it>

*AccessibItaly* è uno tra i traguardi del progetto MAPS; mentre la realizzazione dell'applicazione rientra più precisamente nel progetto *AccessibItaly*<sup>37</sup>, che ha visto il coinvolgimento di tutte le regioni italiane. Al progetto MAPS va inoltre riconosciuto l'importante valore sociale e formativo derivante dall'organizzazione nell'anno 2018 di corsi di formazione destinati a ragazzi sordi under 35. Come si legge nella locandina del programma del progetto<sup>38</sup> tra gli obiettivi emerge il desiderio di far acquisire a queste persone strategie di progettazione di servizi museali accessibili (2018).

Un'iniziativa nata per favorire l'accesso alla cultura alle persone sorde che interessa più precisamente la regione a cui è destinato il progetto presentato al capitolo §4 è <<ACCESs: Accessibilità, Comunicazione Cultura E Sottotitoli per le persone sorde>>.

In linea con le politiche regionali presentate al paragrafo §2.2, questo progetto voluto dall'associazione FIADDA<sup>39</sup> Emilia Romagna per i diritti delle persone sorde e rispettive famiglie si pone come obiettivo cardine la riduzione delle barriere comunicative nell'informazione, nelle attività culturali e negli eventi pubblici, fornendo ausili utili a un pubblico sordo che non utilizzi nella comunicazione il canale visivo gestuale offerto dalla LIS. Tra le azioni concrete portate a termine in relazione ad ACCESs si ricordano: <<sottotitolazione di video, revisione e adattamento testi e materiali informativi, strutturazione di percorsi tematici inclusivi, (...) coprogettazione di laboratori interattivi e accessibili (...)>> (Regione ER, 2021<sup>40</sup>).

Sebbene come si legge sul portale turistico ufficiale dell'Emilia Romagna in regione sia necessario investire ancora molti sforzi in tema di accessibilità turistica, lo stesso riporta

---

<sup>37</sup> Come si legge nella sezione "Il progetto" dell'applicazione *AccessibItaly*, <<scopo ultimo del progetto *AccessibItaly* (...) è stato ed è promuovere il turismo accessibile, un cambio di prospettiva su disabilità e diversità>>. Per raggiungere tale obiettivo si è scelto di coinvolgere tutte le regioni italiane in un percorso della durata di 18 mesi, che ha portato alla creazione di itinerari accessibili e visite guidate in LIS. Fonte: APP *AccessibItaly*. Ultima consultazione: 05.01.2022

<sup>38</sup> É possibile consultare una copia in formato digitale di tale locandina al sito <https://annoeuropeo2018.beniculturali.it/wp-content/uploads/2018/02/MAPS-Locandina-Corso-e-Calendario.-pdf.pdf>

<sup>39</sup> FIADDA è un'associazione no-profit che opera a livello nazionale per l'inclusione sociale e la tutela dei diritti della persona sorda. Come testimoniato dai *principi guida* pubblicati sul portale della sezione provinciale emiliano-romagnola, l'associazione identifica nell'apprendimento e nella conoscenza della lingua verbale un pilastro per l'autonomia della persona sorda. Attraverso sostegni e interventi, FIADDA desidera abbattere le barriere comunicative e culturali per consentire alla persona con deficit uditivo di accedere senza intermediari alla vita sociale ed economica del proprio Paese (Portale Fiadda Emilia Romagna).

<sup>40</sup>Fonte: <https://patrimonioculturale.regione.emilia-romagna.it/notizie/2021/access-accessibilita-comunicazione-cultura-e-sottotitoli-per-le-persone-sorde201d-i-musei-selezionati>

una raccolta dei servizi attivi per turisti con disabilità. Tra le città protagoniste nel cammino verso un turismo per tutti vengono indicate: Bologna, Parma, Piacenza, Ravenna, Comacchio, Cesenatico, Punta Marina e Rimini<sup>41</sup>. Dalle iniziative descritte emerge il desiderio di abbattere le barriere che non consentono una buona fruizione dei luoghi realizzando servizi, guide cartacee, siti web e applicazioni di sostegno al turista con disabilità.

Per la città di Bologna si suggerisce ai turisti con esigenze specifiche di consultare l'applicazione *BOforAll* e i portali *Bologna Welcome* e *Iperbole*, dove viene dedicata una sezione al turismo accessibile. Candidata al premio Access City Award europeo 2021, la città ha sviluppato nel tempo un sistema di accoglienza integrato di qualità che consente alle persone con disabilità di muoversi nella città e scoprire attraverso itinerari e servizi accessibili il patrimonio bolognese.

Anche Parma si è attivata per diventare una città attenta all'accessibilità. In particolare, il portale [parmassibile.org](http://parmassibile.org) e la guida cartacea *Turismo Accessibile Parma 2020+21e dintorni*<sup>42</sup> forniscono suggerimenti per una visita senza ostacoli ai luoghi d'interesse più significativi della cittadina a persone con limitata mobilità, anziani e genitori con passeggini.

Similmente, Piacenza dimostra di avere un occhio di riguardo al turismo per persone con disabilità motoria con la creazione della mappa *Piacenza città per tutti*<sup>43</sup>. Al suo interno vengono descritte le condizioni di fruizione dei principali punti d'attrazione cittadini e viene suggerito un itinerario di visita per persone con particolari esigenze di mobilità.

La fruizione delle bellezze ravennati è agevolata dalla predisposizione all'accoglienza degli ambienti e dei mezzi di trasporto cittadini; inoltre, in occasione del progetto Carta Bianca, la città ha attivato una Carta dell'Ospitalità che consente a residenti e turisti con disabilità di usufruire di sconti per visitare monumenti e musei. Nel 2019, in collaborazione con l'associazione VillageforAll di cui si parlerà in seguito, è stata

---

<sup>41</sup> Fonte: <https://emiliaromagnaturismo.it/it/emilia-romagna-accessibile-turismo-per-tutti>

<sup>42</sup> La guida è consultabile al link:

<https://d2fg1aan4gy9m1.cloudfront.net/ert/images/3067/Parma-Accessibile-2020%2B21.pdf>

Ultima consultazione: 04.02.2022

<sup>43</sup> È possibile consultare la mappa *Piacenza città per tutti* al link:

<https://d2fg1aan4gy9m1.cloudfront.net/ert/images/2402/Mappa-Piacenza-per-tutti.pdf>    Ultima

consultazione 04.02.2022

realizzata una guida alla città *-Ravenna per tutti*<sup>44</sup> - per rendere Ravenna una destinazione turistica sensibile alle necessità del suo pubblico.

Anche per Comacchio l'associazione ha creato una mappa multimediale contenente suggerimenti per una visita al territorio senza ostacoli (per approfondimenti si veda il capitolo §4 della tesi).

Tutto il litorale Adriatico sta adottando soluzioni che garantiscono al turista con disabilità di poter trascorrere una piacevole vacanza in riva al mare. Sul portale turistico regionale si menziona *Best - il mare a portata di tutti* progetto volto a favorire l'accesso alla spiaggia a persone con difficoltà motorie, destinato alle località balneari di Ravenna e Cesenatico. Menzione a parte viene dedicata a *Tutti al mare, nessuno escluso*, stabilimento balneare in località Punta Marina, che grazie all'associazione *Insieme a Te* rende possibili esperienze di balneazione a persone con patologie neuro-muscolari degenerative<sup>45</sup>.

Come le località precedenti, grazie a collaborazioni con associazioni ed enti locali, Rimini focalizza i propri sforzi al fine di facilitare un soggiorno in piena autonomia e comfort a pubblici diversificati, comprese persone con esigenze specifiche. Le strutture ricettive, i mezzi di trasporto e i luoghi d'interesse lavorano all'abbattimento delle barriere digitali, fisiche ed economiche, mirando a un sistema d'accesso e di fruizione degli spazi agevole.

Rimanendo in terra emiliano-romagnola, interessante associazione che opera a favore di un turismo italiano accessibile è VillageforAll (V4A), guidata dal ferrarese Roberto Vitali<sup>46</sup>. Tra le attività realizzate dal gruppo spiccano servizi di valutazione dell'accessibilità di luoghi e strutture turistiche e la creazione della guida *Destinazione Ospitalità Accessibile*. Tale guida alle destinazioni accessibili viene costantemente aggiornata e fornisce una raccolta delle strutture ricettive inclusive disponibili in Italia,

---

<sup>44</sup> *Guida Ravenna per tutti*:

<https://acrobat.adobe.com/link/track?uri=urn%3Aaaid%3Ascds%3AUS%3Aa0f18637-3904-415d-865f-f5ff7890a765#pageNum=6> Ultima consultazione 04.02.2022

<sup>45</sup> Per maggiori informazioni sul progetto è possibile visitare il sito web dell'associazione [insiemeate.org](http://insiemeate.org) Ultima consultazione: 04.02.2022

<sup>46</sup> Stando a quanto riportato dallo stesso imprenditore durante un'intervista disponibile sul portale dell'Associazione Nazionale fra Lavoratori Mutilati e Invalidi del Lavoro, nel 2013 l'Organizzazione Mondiale del Turismo ha riconosciuto il marchio V4A come uno degli esempi di best practice al mondo per innovazione e creazione di software utili alla recensione di luoghi accessibili. Fonte: <https://www.anmil.it/il-blog-luce-sui-fatti/intervista-al-presidente-di-village-for-all-roberto-vitali-alluscita-della-prima-guida-al-turismo-accessibile/> Ultima consultazione 15.01.2022

Croazia e San Marino. A ogni struttura presentata il personale V4A assegna un punteggio di accessibilità da 1 a 5 per sei distinte categorie di esigenze, legate a necessità alimentari, disabilità motorie, disabilità sensoriali, età e composizione familiare. Nell'ultima versione della guida disponibile online risalente all'anno 2021 sono state indicate le migliori destinazioni in relazione a:

- <<*Food Allergy*>> per soggetti con disturbi, allergie e particolari necessità alimentari;
- <<*Mobility*>> per persone con particolari esigenze di mobilità;
- <<*Perception*>> per persone con disabilità sensoriali;
- <<*Senior Citizen*>> per le esigenze di persone anziane;
- <<*Destination for All*>> per la promozione di servizi territoriali e di informazione per persone disabili;
- <<*Accessibility Web*>> per l'accessibilità dei siti internet.

Altre iniziative portate a termine per volere del presidente di V4A sono la creazione di alcuni portali destinati all'informazione e al sostegno di persone disabili, come Superabile di Inail, VillageForAll e ProjectForAll e la realizzazione dell'applicazione V4AInside, per la mappatura di informazioni sull'accessibilità turistica.

L'approccio di V4A all'accessibilità turistica è in linea con i principi del *turismo per tutti* sottolineati in apertura di questo capitolo.

Per concludere, si può riconoscere nelle ultime iniziative presentate il tentativo di unire in un unico portafoglio l'offerta italiana accessibile a persone con disabilità. Difatti, consultando gli strumenti messi a disposizione da queste realtà, il turista sordo può farsi un'idea complessiva delle proposte turistiche alla portata delle proprie esigenze e compiere in maggiore autonomia scelte relative alla vacanza.





### 3. L'accessibilità al patrimonio culturale italiano

In linea con il percorso che si è scelto di intraprendere nella tesi, il terzo capitolo offre una panoramica sulle principali strategie e iniziative italiane in materia di accessibilità museale. Proposte alcune definizioni che aiutano ad inquadrare i confini entro i quali si muove il turismo culturale (§3.1), vengono esaminati alcuni documenti contenenti linee guida proposte a livello ministeriale per eliminare le barriere di ostacolo all'accessibilità culturale (§3.2). Dopo aver presentato alcune iniziative concrete portate avanti dalla Direzione Generale Musei e dall'ex Ministero per i Beni e le Attività Culturali e per il Turismo atte a creare un sistema di proposte museali accessibili, attraverso alcuni dati emersi dall'Indagine Conoscitiva del 2019 realizzata per volere della stessa Direzione, viene fornito un quadro di sintesi relativo alla situazione italiana in termini di accessibilità museale. Si riportano infine esempi di due realtà italiane autrici di progetti a favore di una fruizione più agevole del patrimonio esposto all'interno di alcuni siti culturali italiani (§3.3). Mentre l'iniziativa Museo Facile (§3.3.1) ha come obiettivo una partecipazione allargata all'esperienza museale, LISten Project (3.3.2) si rivolge in particolar modo a un'utenza di persone sorde.

#### 3.1 I luoghi della cultura come porta d'accesso al patrimonio storico, artistico e culturale di un Paese

Durante la Ventiduesima Assemblea Generale dell'Organizzazione Mondiale del Turismo (OMT) tenutasi in Cina nel 2017, il <<*Committee on Tourism and Competitiveness*<sup>47</sup> (CTC) ha fornito una classificazione delle tipologie di turismo, fornendone le definizioni operative. Si riportano in seguito le tipologie turistiche identificate, così come citate nella pubblicazione *Tourism Definitions* (2019) dell'OMT (in inglese UNWTO):

---

<sup>47</sup> Il *Comitee on Tourism and Competitiveness* (CTC) è un organo sussidiario del Consiglio Esecutivo dell'OMT. Fino al quinquennio 2015-2019 l'Italia è stata Membro del Comitato; gli attuali membri (2019-2023) sono: Bahamas, Bahrain, Brasile, Fiji, India, Israele, Kenya, Repubblica di Moldavia e Senegal.

Fonti ufficiali UNWTO: [https://www.unwto.org/competitiveness-commitee-ctc#:~:text=The%20Committee%20on%20Tourism%20and%20Competitiveness%20\(CTC\)%20is%20one%20of,DEC%2F7\(XCV\);](https://www.unwto.org/competitiveness-commitee-ctc#:~:text=The%20Committee%20on%20Tourism%20and%20Competitiveness%20(CTC)%20is%20one%20of,DEC%2F7(XCV);) [https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-01/SG160\\_CTC\\_Rev20\\_jan20\\_E.pdf](https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-01/SG160_CTC_Rev20_jan20_E.pdf) Ultima consultazione: 22.01.22

- <<*Cultural tourism*>>
- <<*Business tourism*>>
- <<*Ecotourism*>>
- <<*Gastronomy tourism*>>
- <<*Rural tourism*>>
- <<*Coastal, maritime and inland water tourism*>>
- <<*Adventure tourism*>>
- <<*Urban/city tourism*>>
- <<*Health tourism*>>
- <<*Mountain tourism*>>
- <<*Wellness tourism*>>
- <<*Educational tourism*>>
- <<*Medical tourism*>>
- <<*Sport tourism*>>

Fonte: (UNWTO Tourism Definitions, 2019: p7)<sup>48</sup>

Tra le motivazioni che spingono il turista alla pratica del turismo culturale, il *CTC* ha ricordato il desiderio di scoperta e di conoscenza del patrimonio storico-culturale delle popolazioni (UNWTO, 2019). Tali fattori stimolano la propensione al viaggio delle persone, al fine di fruire e fare esperienza di attrazioni e prodotti rappresentativi delle civiltà e dei loro usi e costumi.

Come ricorda Coccia (2017), il binomio *cultura-turismo* è fondamentale per un Paese che vanta un patrimonio artistico-culturale di richiamo internazionale come l'Italia; per questo è auspicabile adottare un piano strategico di interventi coesi, atti a rendere il comparto culturale dell'industria turistica ospitale e facilmente accessibile anche a clienti con esigenze specifiche (Coccia, 2017).

L'Italia vanta un patrimonio storico, artistico, naturale e culturale tra i più invidiati al mondo, che la porta a essere il primo Paese per maggior numero di siti Patrimonio dell'Umanità. Attualmente, sono 58 i luoghi italiani presenti nella *World Heritage List* a cui è stato riconosciuto *eccezionale valore universale*. Tra questi: 5 sono siti inerenti il patrimonio naturale, 45 il patrimonio culturale e 8 rientrano tra i paesaggi culturali.

Per avere una definizione di patrimonio culturale e naturale, viene riportato in seguito il testo della <<*Convenzione riguardante la protezione sul piano mondiale del patrimonio culturale e naturale*>><sup>49</sup> (a seguire Convenzione del 1972).

---

<sup>48</sup> Disponibile al link <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284420858> Ultima consultazione: 20.01.22

<sup>49</sup> Tale Convenzione è stata approvata dal Comitato per il Patrimonio Mondiale dell'Organizzazione delle Nazioni Unite per l'Educazione, la Scienza e la Cultura durante la prima Assemblea Generale, tenutasi a Parigi nel 1972.

Rientrano nel concetto di *patrimonio culturale*:

- <<i>i monumenti: opere architettoniche, plastiche o pittoriche monumentali, elementi o strutture di carattere archeologico, iscrizioni, grotte e gruppi di elementi di valore universale eccezionale dall'aspetto storico, artistico o scientifico>>,
- <<gli agglomerati: gruppi di costruzioni isolate o riunite che, per la loro architettura, unità o integrazione nel paesaggio hanno valore universale eccezionale dall'aspetto storico, artistico o scientifico>>,
- <<i> siti: opere dell'uomo o opere coniugate dell'uomo e della natura, come anche le zone, compresi i siti archeologici, di valore universale eccezionale dall'aspetto storico ed estetico, etnologico o antropologico>> (Unesco, 1972: pp.1-2).

Vengono definiti *patrimonio naturale*:

- <<i> monumenti naturali costituiti da formazioni fisiche e biologiche o da gruppi di tali formazioni di valore universale eccezionale dall'aspetto estetico o scientifico>>,
- <<le formazioni geologiche e fisiografiche e le zone strettamente delimitate costituenti l'habitat di specie animali e vegetali minacciate, di valore universale eccezionale dall'aspetto scientifico o conservativo>>,
- <<i> siti naturali o le zone naturali strettamente delimitate di valore universale eccezionale dall'aspetto scientifico, conservativo o estetico naturale>> (Unesco, 1972: p.2).

Il concetto di *paesaggio culturale* viene presentato all'interno delle *Linee Guida Operative* per l'attuazione della Convenzione del 1972; queste ultime vengono periodicamente aggiornate al fine di riflettere le decisioni del Comitato per il Patrimonio Mondiale. Riassumendo quanto indicato nelle *Linee Guide Operative 2021* per paesaggio culturale si intendono quei beni culturali frutto dell'interazione di uomo e natura, che testimoniano l'evoluzione degli insediamenti umani nel tempo e la capacità

dell'essere umano di adattarsi alle condizioni ambientali, sociali, economiche e culturali (Intergovernmental Committee for the Protection of The World Cultural and Natural Heritage, 2021).

La necessità di proteggere, valorizzare e trasmettere alle generazioni future il patrimonio culturale e naturale di ogni Stato viene richiamata all'Art. 4 della *Convenzione del 1972*, invitando gli Stati che hanno sottoscritto tale Convenzione a mettere in campo tutte le risorse disponibili per raggiungere gli scopi indicati, attivando inoltre cooperazioni internazionali.

Sebbene la Commissione Unesco riconosca a 58 siti italiani eccezionale valore universale, la ricchezza del patrimonio italiano a cui dedicare cura e attenzione è ben più vasta. In quest'ottica, nel 2004 l'allora Presidente della Repubblica Italiana promuove attraverso il *Codice dei beni culturali e del paesaggio*<sup>50</sup> la tutela e la valorizzazione dei beni culturali e paesaggistici costituenti il patrimonio culturale italiano. All'Art.2 delle Disposizioni Generali del Codice, viene data una breve definizione di beni paesaggistici e culturali, successivamente ampliata nelle Parti Seconda e Terza dello stesso; si riportano a seguire come in fonte:

<<2. Sono beni culturali le cose immobili e mobili che, ai sensi degli articoli 10 e 11, presentano interesse artistico, storico, archeologico, etnoantropologico, archivistico e bibliografico e le altre cose individuate dalla legge o in base alla legge quali testimonianze aventi valore di civiltà>> (D. Lgs. 42/2004).

<<3. Sono beni paesaggistici gli immobili e le aree indicati all'articolo 134, costituenti espressione dei valori storici, culturali, naturali, morfologici ed estetici del territorio, e gli altri beni individuati dalla legge o in base alla legge>> (D. Lgs. 42/2004).

Nel Codice dei beni culturali e del paesaggio oltre alla tutela e alla valorizzazione del patrimonio culturale italiano, ne vengono promosse la pubblica fruizione e la conoscenza da parte della collettività. A tal proposito, istituzioni che concorrono a esaltare e far conoscere le ricchezze italiane sono i musei. Questi ultimi assumono oggi

---

<sup>50</sup> D.Lgs. 22 gennaio 2004, n.42 in materia di “Codice dei beni culturali e del paesaggio”

un importante ruolo educativo e didattico, in quanto rappresentano un mezzo per la conoscenza del patrimonio, storico, artistico e culturale nazionale. Difatti, durante una visita al museo, le persone possono entrare in contatto con opere, reperti e testimonianze, che raccontano la storia e l'evoluzione dei territori, delle popolazioni, delle arti e delle culture. Lo Statuto dell'International Council of Museum (ICOM), approvato nel 2007 a Vienna durante la ventiduesima Assemblea Generale definisce il museo come:

<<un'istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società, e del suo sviluppo, aperta al pubblico, che effettua ricerche sulle testimonianze materiali ed immateriali dell'uomo e del suo ambiente, le acquisisce, le conserva, e le comunica e specificatamente le espone per scopi di studio, educazione e diletto>> (ICOM, 2007).

Le principali funzioni svolte da questa istituzione sono meglio sintetizzate nel Codice etico per i musei di ICOM, revisionato durante l'Assemblea Generale del 2004 tenutasi a Seoul. Il documento presenta 8 principi che definiscono la missione e l'operatività dei musei. Più approfonditamente, i principi I, II e III attribuiscono alle istituzioni museali il compito di conservare e valorizzare il patrimonio culturale e naturale, materiale e immateriale dell'umanità, al fine di garantirne l'accesso e la fruizione alla comunità. Il quarto principio sottolinea la funzione educativa del museo ponendo come obiettivo dell'istituzione la realizzazione di una sempre più crescente interazione tra la società e il patrimonio.

Come indicato sul portale di ICOM Italia, nel corso del tempo, è emersa l'esigenza di rinnovare la definizione di museo contenuta nello Statuto di ICOM. A tal fine, nel 2016 è stato istituito un Comitato (*Standing Committee on Museum Definition Prospect and Potential*) che analizzasse le proposte di modifica dei vari Membri. Tale processo di consultazione avrebbe dovuto dare i suoi frutti durante l'Assemblea Generale di Kyoto del 2019; di fatto, a oggi non si è ancora giunti a una definizione condivisa del termine. La proposta riportata in seguito elaborata dal comitato italiano ha introdotto alcuni elementi di rinnovo rispetto all'attuale definizione. Tra questi, l'inserimento della voce *accessibile* tra gli attributi caratterizzanti il museo testimonia la potenzialità delle

istituzioni museali come strumenti per una maggiore accessibilità al patrimonio culturale.

<<Il Museo è un'istituzione permanente, senza scopo di lucro, accessibile, che opera in un sistema di relazioni al servizio della società e del suo sviluppo sostenibile. Effettua ricerche sulle testimonianze dell'umanità e dei suoi paesaggi culturali, le acquisisce, le conserva, le comunica e le espone per promuovere la conoscenza, il pensiero critico, la partecipazione e il benessere della comunità>> (ICOM Italia).

Durante l'International Museum Day che si terrà a Praga il 18 maggio 2022, si discuterà del potenziale dei musei e del loro ruolo nell'apportare miglioramenti per le comunità. In questa occasione si rifletterà anche sulla rilevanza della digitalizzazione e dell'accessibilità museale per sostenere la comunicazione e la comprensione dei contenuti del patrimonio esposto.

### **3.2 Alcuni passi a favore di un patrimonio culturale italiano accessibile**

In precedenza si è ribadita l'importanza di operare nell'industria turistica al fine di migliorare la qualità dei prodotti e dei servizi che vanno a comporre l'offerta al pubblico, per poter conferire alla stessa un carattere più accogliente, che sappia cogliere e rispondere alle esigenze di tutte le tipologie di clientela.

In questi termini, il *Ministero per i beni e le attività culturali e per il turismo*<sup>51</sup> e la *Direzione generale Musei* hanno adottato negli ultimi anni azioni a favore di una migliore accessibilità ai luoghi della cultura nel Bel Paese; di particolare interesse per il percorso che si intende seguire in questa tesi è l'attenzione verso i musei italiani.

Grazie all'istituzione di una Commissione Ministeriale per l'analisi delle problematiche relative alla disabilità nello specifico settore dei beni e delle attività culturali (in seguito

---

<sup>51</sup> Il 26 febbraio 2021, il Consiglio dei Ministri ha approvato la proposta del Presidente Mario Draghi per il riordino delle attribuzioni dei Ministeri. Da questa data il Ministero per i beni e le attività culturali e per il turismo cambia il nome in Ministero della Cultura (MiC) e trasferisce le proprie funzioni in materia turistica al Ministero del Turismo, istituito in tale occasione. Fonti <https://dgs patrimonioculturale.beniculturali.it/mibact-diventa-mic-ministero-della-cultura/>; <https://www.governo.it/it/articolo/comunicato-stampa-del-consiglio-dei-ministri-n-4/16333>. Ultima consultazione 22.01.22

Commissione Ministeriale) che ha provveduto alla pubblicazione del testo, nel 2008 sono state definite le <<Linee Guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse culturale>>. Tale documento riflette sull'accessibilità dei luoghi di interesse culturale, focalizzando l'attenzione sui principi di *Universal Design* definiti nel 1997 da un team di tecnici tra cui architetti e designer. In linea con quest'ultimo viene abbandonata la logica di creare <<soluzioni speciali per utenti particolari>>, a favore di una progettazione e gestione degli spazi culturali mirata al soddisfacimento delle esigenze di un pubblico quanto più eterogeneo possibile (D.M. 28 marzo 2008). A integrare tali linee guida incentrate sull'abbattimento delle barriere architettoniche, nel 2018 sono state pubblicate le <<Linee guida per la redazione del Piano di eliminazione delle barriere architettoniche" (P.E.B.A) nei musei, complessi museali, aree e parchi archeologici>>, in cui viene suggerita l'adozione di un piano strategico che consenta l'ottimizzazione dell'accessibilità dei luoghi culturali e il soddisfacimento dei bisogni dei visitatori. Alla pubblicazione delle linee guida sopra citate sono stati accompagnati alcuni allegati, tra cui lo stesso P.E.B.A, dove vengono suggeriti obiettivi e azioni concrete che ogni sito culturale dovrebbe perseguire relativamente a:

- accessibilità in termini di visibilità online, contatti in loco o remoti, raggiungibilità e accesso fisico al sito stesso;
- accoglienza degli spazi interni, preparazione qualificata del personale e reperibilità in loco di informazioni;
- disposizione e fruizione degli spazi;
- predisposizione di percorsi museali, ambienti espositivi, dispositivi multimediali e spazi esterni che facilitino il pieno godimento dell'esperienza museale;
- sicurezza e procedure gestionali;
- monitoraggio del gradimento del pubblico, per verificare i livelli d'accessibilità raggiunta a seguito dei progetti intrapresi (P.E.B.A, 2018).

Approfondendo il contenuto del piano strategico sopracitato è possibile ricavare interessanti suggerimenti tesi a facilitare l'esperienza museale a persone con disabilità sensoriale. In seguito si riporteranno i principali accorgimenti a riguardo, focalizzandosi sugli interventi a favore della disabilità uditiva.

Con riferimento alla comunicazione online dell'istituzione culturale, viene incentivata la creazione di uno spazio digitale che rispetti i principi di accessibilità dei siti web.

Auspicabile per il pubblico con disabilità uditiva, risulta la predisposizione nel sito di contenuti testuali di facile lettura, caratterizzati da un linguaggio semplice. Mettere a disposizione del cliente materiale video in lingua dei segni<sup>52</sup> e video sottotitolati con un linguaggio semplificato permette di rendere fruibile l'informazione soddisfacendo al tempo stesso le esigenze di un pubblico sordo segnante e oralista (P.E.B.A, 2018). Relativamente alla ricerca di informazioni in loco o via telefono, nel documento si consiglia di garantire servizi di video-comunicazione e chat istantanea; meno attenzione viene posta ai contatti via email, ove si richiede di fornire risposta entro le 12 ore.

Più accurate sono le considerazioni concernenti l'accoglienza in loco: viene dato risalto a forme alternative di comunicazione attraverso schermi e totem, che fungano da ausilio e forniscano informazioni accessibili a persone con disabilità sensoriale e cognitiva (P.E.B.A, 2018). Soluzione a completamento di questi ausili audio-visivi proposta all'interno del Piano d'Azione è la comunicazione scritta semplificata. In entrambi i casi, occorre verificare che i supporti alla comunicazione e il personale di front-office siano collocati a un'altezza che consenta una buona, se non ottima, visibilità all'interlocutore. Affinché ciò sia possibile, è importante che anche le condizioni di luminosità e acustica siano favorevoli. Si considerano inoltre buoni strumenti a sostegno della fruizione museale servizi di interpretariato, visita guidata, laboratori e attività in lingua dei segni, organizzati a cadenza regolare o disponibili previa prenotazione (P.E.B.A, 2018).

L'utilizzo di Qr Code o soluzioni simili che permettano al visitatore di disporre di informazioni sul proprio dispositivo possono facilitare un'esperienza di visita in autonomia. Rispetto all'orientamento e alla fruizione degli spazi è bene agevolare la visita attraverso una segnaletica leggibile e intuitiva, che aiuti le persone a orientarsi all'interno delle sale e a individuare eventuali ostacoli. In materia di predisposizione di sistemi di allarme e sicurezza si rimanda sostanzialmente alla consultazione di norme ISO; si ricorda per esempio la norma ISO 236001 del 2009 per la progettazione di planimetrie di emergenza. Non si dimentichi che ogni segnale e avviso sonoro non sempre viene percepito da persone con disabilità uditiva, per questo si rimarca la rilevanza di soluzioni come allarmi luminosi e di strumenti che agevolino la comunicazione scritta mediante display e schermi in ambienti come gli ascensori.

---

<sup>52</sup> Nel documento si precisa che sarebbe auspicabile venissero predisposte versioni in Lingua dei Segni Italiana (LIS), Americana (ASL) e Internazionale (IS).



La pubblicazione delle *Linee guida* per la redazione del P.E.B.A ha contribuito a risanare la carenza di una normativa italiana a sostegno dell'eliminazione di barriere sensoriali, evidenziata nel 2009 dall'Arch. Consuelo Agnesi, esperta di progettazione inclusiva e accessibilità, con particolare focus sull'eliminazione di barriere architettoniche, sensoriali e comunicative per persone con sordità. L'attività dell'Arch. Agnesi riveste un ruolo importante nella progettazione di spazi pubblici e privati inclusivi in Italia. Inoltre, l'architetta è impegnata in progetti di formazione inerenti l'accessibilità destinati a figure professionali. Contributo interessante che stimola riflessioni in campo di pianificazione degli ambienti, ma non solo, emerso durante alcune interviste<sup>53</sup> all'interessata, pone al centro l'ascolto. Difatti, secondo Agnesi (2018) la base di partenza per poter creare soluzioni adatte a un'utenza ampliata è sapere ascoltare e conoscere le esigenze dei propri clienti, abbandonando una visione unilaterale della realtà e abbracciando i punti di vista altrui. Nella realtà quotidiana, la comunicazione si fonda su interazioni che coinvolgono buona parte dei sensi dell'essere umano. Per progettare un ambiente confortevole per persone con disabilità uditiva è necessario tenere presente che questi soggetti non sempre percepiscono le comunicazioni sonore provenienti dall'esterno. In questo senso, Agnesi ritiene importante saper fornire agli utenti soluzioni digitali e architettoniche che sostituiscano le informazioni sonore, agevolando l'autonomia di queste persone.

Proseguendo nella presentazione delle attività svolte in ambito nazionale, a seguire vengono presentate alcune iniziative a testimonianza dell'operato della Direzione generale Musei e del Ministero per i Beni e le Attività Culturali e per il Turismo. Questi due soggetti non si sono impegnati unicamente nella realizzazione di documenti a sostegno dell'eliminazione delle barriere che ostacolano la partecipazione culturale di persone con esigenze particolari; bensì si sono mostrati parte attiva nel realizzare progetti concreti per una fruizione ampliata del patrimonio italiano.

---

<sup>53</sup> Si propongono le seguenti come esempio:

<https://www.abiliaproteggere.net/2018/05/28/intervista-a-consuelo-agnesi-progettazione-inclusiva-e-accessibilita/>;

[https://www.ted.com/talks/consuelo\\_agnesi\\_communication\\_as\\_inclusion](https://www.ted.com/talks/consuelo_agnesi_communication_as_inclusion)

Ultima consultazione: 25.01.22

Nel 2018, con la pubblicazione del D.M. 2 febbraio 2018 n.113, il MiBACT attiva un Sistema Museale Nazionale, con lo scopo di <<potenziare la fruizione del patrimonio culturale>> italiano, garantendo <<un accesso di qualità per gli utenti e un miglioramento della protezione dei beni culturali (...) attraverso la predisposizione di un sistema di accreditamento nazionale>> degli spazi e dei luoghi della cultura italiani, <<nel rispetto delle autonomie regionali e provinciali>> (MiBACT, 2018: p.3). Tenendo conto dei precedenti passi nella definizione di standard nazionali e internazionali, mediante tale decreto vengono inoltre definiti livelli qualitativi uniformi per monumenti, aree archeologiche e musei italiani. Nell'allegato I del decreto per <<l'Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale - Livelli uniformi di qualità per i musei>>, vengono identificati in *Organizzazione, Collezioni e Comunicazione e Rapporti con il territorio* tre ambiti della realtà museale rilevanti per il rispetto di tali requisiti. Come appare in fonte, i macro ambiti indicati sono stati suddivisi in sottosezioni, contenenti a loro volta indicazioni relative agli standard minimi richiesti e agli obiettivi di miglioramento da perseguire.

Aspetto tutt'altro banale evidenziato da tale decreto è l'importanza che comunicazione e promozione ricoprono nei rapporti con il pubblico. All'interno di un concetto esteso di accessibilità, che non si limita unicamente all'abbattimento di barriere architettoniche, nella sezione dedicata a *Comunicazione e rapporti con il territorio*, si pone l'accento sulla qualità che segnaletica, strumenti informativi, allestimenti e attività promozionali devono raggiungere. Più precisamente, riferendosi a un pubblico con disabilità motoria, sensoriale e cognitiva, si richiede ai musei la predisposizione di strumenti e servizi adatti, che agevolino la raccolta di informazioni in modo chiaro ed evidente (MiBACT, 2018). Di fatto, la comunicazione al pubblico dei servizi a propria disposizione è fondamentale per consentirne l'utilizzo. Conseguentemente, è possibile affermare che la comunicazione è un fattore imprescindibile per la reale concretizzazione dell'accessibilità culturale. Si ricorda a testimonianza la posizione di Arrigoni, che definisce comunicazione e linguaggio come la <<prima grande forma di accessibilità>> (Arrigoni, 2017: p.131).

A tal proposito, risulta interessante presentare due distinte iniziative mirate a far conoscere i musei e i luoghi culturali italiani che si adoperano nella creazione di proposte di fruizione inclusive.

Nel 2010, grazie al coordinamento della Direzione Generale Musei del MiBACT viene avviato il progetto “A.D. Arte - L’informazione. Un sistema informativo per la qualità della fruizione dei Beni Culturali da parte di persone con esigenze specifiche”, realizzato dalla cooperativa sociale integrata “Tandem” di Roma<sup>54</sup>. Tra gli obiettivi principali di questo progetto emerge il desiderio di realizzare un sistema informativo online in cui gli utenti interessati possano ricercare informazioni relative alle condizioni di accessibilità dei siti culturali italiani. A tal motivo, è stato realizzato un sito web dedicato, visitabile al link in nota<sup>55</sup>, in cui è presente una raccolta di 140 luoghi italiani di cultura, per ognuno dei quali sono indicati livello di accessibilità e servizi disponibili. Nella realizzazione di questo intento, è stato elaborato un sistema di valutazione condiviso, focalizzato principalmente su aspetti legati alla mobilità e alla sicurezza all’interno della struttura, alle condizioni di ingresso, ai servizi erogati e a materiali di supporto e ausili alla visita.

A completare questa iniziativa per la semplificazione della ricerca di luoghi culturali accessibili a persone con disabilità, è stata pubblicata per la prima volta nel 2017 l’*Informativa Articolo 27*<sup>56</sup>. Scopo di tale proposta è consentire una maggiore conoscenza dei musei e dei luoghi della cultura italiani impegnati per una maggiore inclusività sociale, attraverso comunicazioni annuali via email ad associazioni che possono esservi interessate. Come si legge alla sezione *Progetti* del portale del Centro per i servizi educativi del museo e del territorio del MiC, vengono messe a disposizione del fruitore due versioni dell’informativa, una in formato grafico e una in formato unicamente testuale.

Quelli sopra presentati sono due tentativi a opera di istituzioni nazionali di mettere a sistema soluzioni culturali italiane dedicate a un’utenza allargata. Si ricorda a ogni modo l’esistenza di iniziative simili per mano di associazioni e organizzazioni di altro genere, come quelle presentate al sottoparagrafo §2.3.1.

---

<sup>54</sup> Tandem viene costituita nel 1997 in relazione al progetto europeo Turismo per Tutti. Ha sede a Roma e focalizza il proprio operato in attività di consulenza, formazione e progettazione di soluzioni a favore di persone con disabilità.

<sup>55</sup> [www.accessibilitamusei.beniculturali.it](http://www.accessibilitamusei.beniculturali.it)

<sup>56</sup> La realizzazione dell’iniziativa è stata promossa dalla Direzione Generale Educazione e Ricerca del MiBACT (ora MiC) e dal Museo Tattile Statale di Omero. Hanno sostenuto e collaborato al progetto l’Ente Nazionale Sordi (ENS) e l’Associazione Nazionale Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale (Anffas).

Strumento utile per comprendere la situazione italiana in tema di servizi e attività a favore di una maggiore accessibilità è l'Indagine Conoscitiva avviata nel 2019 per volere della Direzione generale Musei. I dati emersi dall'analisi hanno fornito un quadro delle azioni intraprese in ambito statale per l'abbattimento di barriere architettoniche, senso-percettive, culturali e cognitive nei luoghi della cultura. Per poter portare a termine l'analisi è stato richiesto a musei e siti culturali statali italiani di fornire alla Direzione generale Musei un documento attestante le azioni da essi intraprese per agevolare l'accesso ai luoghi della cultura a un'utenza ampliata e diversificata. L'indagine è stata condotta nel periodo compreso tra gennaio e settembre 2019 e ha coinvolto 352 istituzioni, tra musei, monumenti o complessi monumentali e aree o parchi archeologici statali italiani. Tra questi, non tutti hanno scelto di partecipare all'iniziativa; difatti il campione effettivo analizzato è costituito da: 49 musei, 30 monumenti o complessi monumentali e 28 aree o parchi archeologici, per un totale di 107 siti (Cetorelli e Lamonaca, 2020).

Dall'analisi conclusiva dei dati proposta da Cetorelli e Lamonaca (2020), emerge come in Italia al 2019 le azioni in termini di accessibilità si siano concentrate prevalentemente su interventi per l'eliminazione o riduzione di ostacoli architettonici alla fruizione culturale, destinando minore attenzione alle barriere senso-percettive. Ai fini del percorso della presente tesi, è interessante sottolineare la discrepanza in termini di progetti destinati a disabilità uditive e visive mostrata nel Grafico 1.

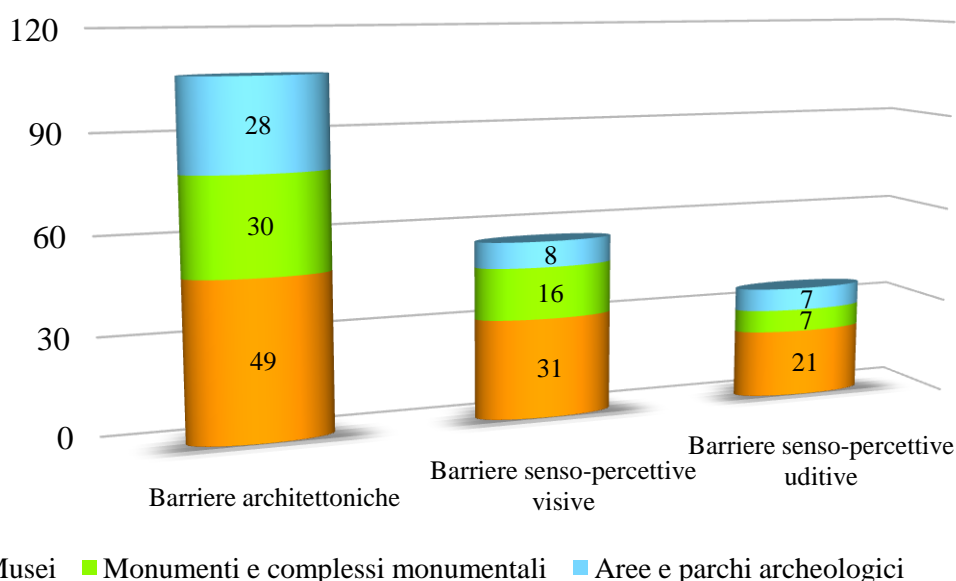


Grafico 1 - Azioni italiane per l'abbattimento delle barriere architettoniche e percettive in ambito culturale statale. Fonte dati: Cetorelli e Lamonaca (2020). Grafico di elaborazione propria.

Come si vede in figura (Grafico 1) i progetti destinati alla disabilità uditiva (35 in totale) attivati dai siti culturali italiani a livello statale sono di numero inferiore rispetto a quelli rivolti alla disabilità visiva (55 in totale). Sebbene i dati rilevati da questa indagine non possono considerarsi esaustivi, in quanto escludono buona parte dei siti culturali presenti in Italia<sup>57</sup>, essi forniscono una parziale immagine della realtà culturale nazionale, che suggerisce la necessità di incentivare buone pratiche a riguardo.

### **3.3 Museo facile e LITen Project: due esempi italiani di buone prassi**

Nei sottoparagrafi a seguire verranno presentati due differenti progetti di realtà italiane che si sono impegnate per la realizzazione di una metodologia in grado di rendere accessibili alcune istituzioni culturali. Il *core* delle iniziative di entrambi questi soggetti risiede nel fornire soluzioni che agevolino la fruizione di servizi e beni culturali da parte di un pubblico diversificato, puntando al compiacimento e all'autonomia dello stesso. Sebbene le strategie adottate condividano alcuni aspetti, Museo Facile e LITen Project risultano due modelli differenti di approccio all'accessibilità. LITen Project si presenta come un progetto focalizzato sulla realizzazione di servizi e attività culturali che rispondono ai bisogni specifici delle persone con sordità. Museo Facile attraverso l'utilizzo di supporti e tecnologie di ausilio mira a predisporre un ambiente museale inclusivo e attento alle esigenze di diverse tipologie di pubblico.

#### *3.3.1 Museo Facile: verso un'accessibilità culturale per tutti*

Nel 2012 il Dipartimento di Lettere e Filosofia dell'Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale avvia in collaborazione con alcuni partner<sup>58</sup> il progetto Museo Facile. Scopo dell'iniziativa è elaborare un sistema di comunicazione integrato che agevoli l'accesso al patrimonio culturale, favorendo la fruizione a un pubblico ampio e diversificato (Bruno, 2019). Museo Facile è <<un progetto pilota di comunicazione e

---

<sup>57</sup> Si pensi per esempio a quelli non inclusi nei dati presentati in quanto non afferenti allo Stato.

<sup>58</sup> I soggetti che hanno offerto il proprio sostegno per la realizzazione del progetto sono i seguenti: il Centro Universitario Diversamente Abili Ricerca e Innovazione dell'Università di Cassino, il Centro per i Servizi Educativi del Museo e del Territorio del MiBACT, l'Istituto Statale per Sordi e la Federazione Nazionale delle Istituzioni Pro Ciechi di Roma, l'Unione Nazionale Lotta contro l'Analfabetismo, la Soprintendenza alla Galleria Nazionale d'Arte Moderna e Contemporanea e infine il Polo Museale del Lazio.

accessibilità culturale>> mirato a <<superare barriere che non sono solo fisiche - quelle architettoniche - ma anche cognitive e culturali>> (Bruno, 2019: p.300).

<< L'idea progettuale da cui Museo Facile prende le mosse è di rendere l'ambiente di apprendimento museale accogliente ed efficace nei confronti anche di chi abbia difficoltà a partecipare attivamente alle offerte culturali del Paese >> (Bruno, 2019: p.300).

Con queste parole l'ideatrice di Museo Facile Ivana Bruno descrive l'iniziativa e chiarisce uno degli obiettivi cardine della stessa: migliorare e incrementare gli strumenti comunicativi di un percorso museale, facilitando la comprensione delle opere esposte a un'utenza ampliata. Nei percorsi presentati a seguire, elaborati in occasione del progetto, si è mirato a cogliere soluzioni che agevolassero la trasmissione del contenuto del patrimonio museale esposto, mitigando le barriere linguistiche di ostacolo all'esperienza di visita del fruitore culturale. Tra i destinatari del progetto venivano indicati: persone straniere con una competenza linguistica di livello medio-basso, adulti madrelingua italiani affetti da analfabetismo funzionale, persone con disabilità visiva e infine persone segnanti dalla nascita la cui lingua madre non fosse l'italiano (Bruno, 2019).

Nell'elaborazione di un sistema comunicativo efficace, si è scelto di provvedere alla semplificazione linguistica degli apparati scritti tradizionali già presenti presso il sito, affiancando questi ultimi a dotazioni tecnologiche di ausilio alla visita. Schede di sala, cartellini e pannelli informativi sono stati studiati e riformulati in un'ottica di maggiore accessibilità al contenuto. Inoltre, al fine di rendere maggiormente piacevole l'esperienza a visitatori con disabilità sensoriali, si è ricorso all'adozione di tecnologie assistive che fornissero formule comunicative alternative. QR Code, modelli tattili e video in Lingua dei Segni sono solamente alcuni esempi delle proposte poi realmente concretizzate.

Il primo luogo culturale divenuto culla del progetto che stava prendendo forma è il Museo Hendrik Christian Andersen di Roma, abitazione e studio dello scultore da cui la casa-museo prende il nome, conosciuta anche come Villa Helene. La scelta di questo luogo per dare inizio a un importante insieme di azioni incentrate a implementare le potenzialità comunicative della struttura e delle ricchezze in essa contenute è emblematica. Lo stesso Andersen desiderava trasformare la propria casa-museo in un *World Centre of Communication*, dove si raccogliessero i maggiori contributi di ideatori internazionali in materia di arte, scienze, cultura, (..) e filosofia (Ciotta, 2011).

Museo Facile segue le tracce del cammino dell'artista e coinvolge nella realizzazione del progetto varie figure professionali: docenti, formatori, esperti in museologia e comunicazione e infine studenti universitari e laureati. Un aspetto chiave dell'iniziativa, che fonda sulla *progettazione partecipata* la metodologia da seguire per realizzare i propri obiettivi (Bruno, 2019). La condivisione di idee e ricerche tra attori diversi è divenuta fondamentale per costruire il percorso che ha portato alla realizzazione di apparati comunicativi di facile comprensione, in particolar modo per le soluzioni pensate per soggetti con disabilità visive e uditive.

Villa Helene non è stata l'unica ad accogliere le attività del gruppo di lavoro; al progetto per il Museo Andersen ne sono seguiti ulteriori destinati ad altri luoghi culturali del territorio italiano. Si ricordano come esempio quelli indirizzati all'Abbazia di Montecassino (2016), ai Luoghi del Contemporaneo a Cassino (2017), alla Collezione civica Giuseppe Albano di Putignano (2017-2018) alla Galleria Borghese di Roma (2019) e al progetto Napoli: le impronte di Caravaggio.

Riassumendo, le strategie messe in campo per la casa-museo Andersen hanno portato alla realizzazione di <<supporti integrati in plexiglass, forniti di QR-Code, con contenuti accessibili al pubblico con disabilità visiva e video LIS (..) >> (Bruno e Orofino, 2017: p.25). Ogni supporto presentava inoltre una riproduzione fotografica e una pianta della sala, indicanti la posizione delle opere d'interesse, riferimenti alfanumerici, depliant informativi e schede mobili semplificate in lingua italiana e inglese (Bruno e Orofino, 2017).

A complemento di questi ausili sono stati creati modelli tridimensionali dell'opera scultorea a cui si è dedicato l'intervento e QR-Code per l'accesso a contenuti vocali e video in LIS, accessibili a persone con disabilità visiva e uditiva. Nell'elaborazione degli apparati comunicativi scritti sono stati seguiti criteri di leggibilità e comprensibilità. Si è evitato il ricorso a caratteri troppo piccoli e font poco chiari, prediligendo un lessico e una struttura argomentale semplice.

Perseguendo obiettivi equivalenti, l'applicazione della metodologia Museo Facile ha trovato favorevole applicazione nei progetti destinati al Museo dell'Abbazia e al museo diffuso I Luoghi del Contemporaneo, entrambi a Montecassino.

La Fig. 3 e la Fig. 4 mostrano immagini a testimonianza delle azioni concrete portate a termine.

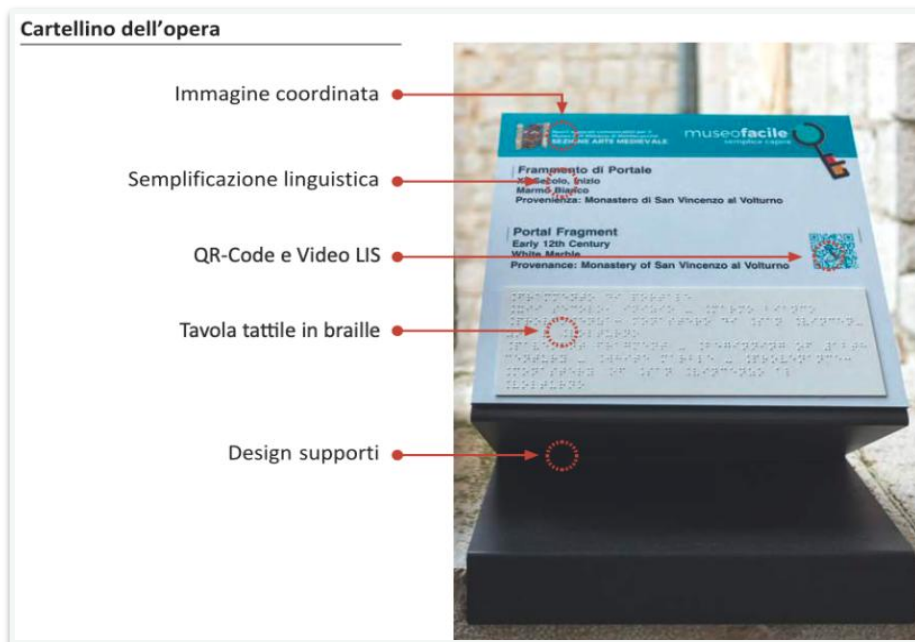


Fig. 3 Esempio di cartellino espositivo del Museo dell'Abbazia di Montecassino. Fonte: Museo Facile Medioevo/Contemporaneo, 2017



Fig. 4 Pannello di orientamento e mappa tattile del Museo dell'Abbazia di Montecassino. Fonte: Museo Facile Medioevo/Contemporaneo, 2017



Ai fini del progetto della tesi, è interessante indagare sugli aspetti del lavoro che hanno reso più accessibile il patrimonio culturale a persone con deficit uditivi. Di rilievo in questi termini risultano le scelte relative alla semplificazione linguistica, alla realizzazione di video in LIS e alla creazione di QR-Code.

Per agevolare la comprensione dei sussidi scritti presenti nei siti museali si è proceduto verso un adattamento lessicale dei contenuti di pannelli e cartellini esplicativi, limitando l'utilizzo di tecnicismi settoriali e snellendo quanto più possibile la struttura testuale. Per la comprensione di vocaboli settoriali non sostituibili si è scelto di creare un glossario reperibile tramite QR-Code. Questi ultimi si sono dimostrati un buono strumento tecnologico a supporto della comunicazione. A tal proposito, referente di ambito informatico del progetto, la Prof.ssa Chiarlitti ha chiarito che per ogni QR-Code sono stati realizzati link a contenuti testuali bilingue, sintesi vocali delle opere, immagini rappresentative e video in LIS. I contenuti allacciati al codice sono stati inseriti nella piattaforma [www.museofacile.unicas.it](http://www.museofacile.unicas.it). All'interno di questo sito è possibile ritrovare contenuti in lingua inglese e italiana dedicati al Museo Andersen, al Museo dell'Abbazia e ai Luoghi del contemporaneo di Montecassino, alla Collezione civica di Putignano e ai Luoghi del Castello e della città di Gaeta.

Ausili pensati appositamente per coloro che sfruttano il canale visivo nella comunicazione sono i video in LIS. Questa soluzione offre un buon ausilio per persone che basano su questa lingua i propri scambi interazionali, tra cui le persone sorde segnanti.

La collaborazione tra professionisti afferenti ad ambiti interdisciplinari diversi ha permesso di creare contenuti video che non solo sfruttassero la lingua dei segni come mezzo di comunicazione, bensì che tenessero parimenti conto delle condizioni necessarie per valorizzare il prodotto realizzato. Difatti, grazie anche alla partecipazione di soggetti con sordità alla creazione dei video, si è giunti a elaborare i contenuti adattandoli alla lingua delle persone sorde segnanti.

Pallotta (2015) sottolinea come si sia prestata particolare attenzione agli aspetti tecnico strumentali della registrazione. A seguire si elencano gli elementi più rilevanti come indicati in fonte:

- <<un'alta risoluzione e una corretta illuminazione in grado di fornire immagini ad alto contrasto>>;

- l'eliminazione di <<zone d'ombra che interrompono la comunicazione visiva e sono una delle principali cause di affaticamento degli occhi>> attraverso una <<illuminazione (...) morbida e diffusa>>;
- la scelta di <<uno sfondo neutro e in contrasto con gli abiti indossati dalla persona segnante>>;
- la rimozione di <<fattori di disturbo della percezione visiva (..) come orologi e gioielli>>;
- stabilire uno spazio d'inquadratura che focalizzi <<l'attenzione non solo sulle mani (del relatore) che si muovono ma anche e soprattutto sul viso che raccoglie piccoli movimenti con valore linguistico o espressivo>> (Pallotta, 2015: p.10).

Come specificato dalle curatrici del progetto, anche i video in LIS sono stati integrati ai contenuti finora presentati sulla piattaforma online di riferimento.

Concludendo è possibile affermare che affiancando supporti grafici, testi di facile comprensione e soluzioni comunicative alternative per pubblici specifici, i membri del gruppo di lavoro hanno ripensato alla esposizione delle opere, mirando a una maggiore efficacia comunicativa delle stesse, trasformando l'ambiente museale in un luogo di apprendimento accogliente e inclusivo. I risultati raggiunti nell'ambito del progetto Museo Facile sono in linea con le intenzioni delle ideatrici; difatti, l'attenzione si è focalizzata sulla progettazione di testi scritti chiari e leggibili e sulla realizzazione di sussidi tecnologici in grado di assistere i fruitori durante la visita, elementi mirati a comporre un <<sistema integrato di comunicazione e accessibilità culturale>> (Bruno, 2015).

In chiusura di questo breve excursus su Museo Facile, al di là dei risultati raggiunti, è bene riconoscere un elemento vincente del progetto, ossia il carattere partecipativo dello stesso. Per dare corpo all'iniziativa, le responsabili hanno mirato al coinvolgimento di soggetti che conoscessero le necessità e la realtà dei fruitori culturali con esigenze specifiche<sup>59</sup>. Ciò si è rivelata una scelta stimolante e fruttuosa, che ha inoltre conferito un approccio strategico bottom-up al progetto. D'altronde, la direzione che le curatrici

---

<sup>59</sup> Si ricordano a tal proposito l'Istituto Statale per Sordi e la Federazione Nazionale delle Istituzioni Pro Ciechi di Roma e l'Unione Nazionale Lotta contro l'Analfabetismo.

dell'iniziativa si sono sempre preposte di seguire vedevano il pubblico come <<attore protagonista del nuovo sistema di produzione culturale>> (Bruno, 2019: p. 299).

### *3.3.2 LISten Project: un progetto di accessibilità diretto alle persone con sordità*

Un progetto più recente, che si pone l'obiettivo di incrementare l'inclusione del pubblico sordo nella fruizione del patrimonio artistico-culturale è LISten Project, avviato nel 2017 dal dipartimento educativo del network bergamasco The Blank Contemporary Art, con il sostegno dell'ENS, delle Fondazioni ASM di Brescia, Cariplo e Pio Istituto dei Sordi di Milano e della Regione Lombardia. Le principali azioni portate avanti da questa associazione culturale riguardano iniziative incentrate sulla valorizzazione dell'arte e della cultura contemporanea. Come si legge sul portale ufficiale, mission di The Blank è creare una rete di attori per valorizzare la crescita e l'integrazione sociale attraverso l'arte. A tal fine sono stati attivati ambiziosi progetti, il cui filo conduttore, l'arte contemporanea, diventa ausilio per l'accesso e la conoscenza del patrimonio artistico. Tra questi, LISten Project diventa portatore di una ricerca in campo di accessibilità per persone con sordità. Ancora una volta, la chiave del successo sembrerebbe essere determinata dalla collaborazione partecipativa di più persone, un team di professionisti esperti in mediazione culturale LIS, didattica e arte contemporanea; persone sorde e udenti che insieme collaborano per sviluppare una metodologia che renda accessibile e inclusivo lo spazio museale. Fondamentale per la realizzazione delle iniziative di LISten Project si è rivelata inoltre la cooperazione sviluppatasi negli anni con istituzioni culturali, come:

- l'Accademia Carrara e la Galleria d'Arte Moderna e Contemporanea (GAMEC) di Bergamo;
- la fondazione Pirelli HangarBicocca di Milano;
- il Museo d'Arte Moderna (MAMbo) di Bologna;
- Museo Benozzo Gozzoli (BeGo) di Castelfiorentino;
- i musei Tate Modern e Tate Britain di Londra.

Fonte: portale ufficiale di The Blank (<https://www.theblank.it/listen-project/> Ultima consultazione 26.01.22)

Già nel 2017 l'associazione culturale si è attivata per proporre alla propria utenza un'offerta artistico-culturale per persone sorde. Successivamente, grazie alla collaborazione con gli esperti in accessibilità culturale Carlo di Biase e Ilaria Galbusera e il sostegno dell'ENS, nel 2019 è stato attivato un bando per formare il gruppo di professionisti divenuto parte attiva nella realizzazione di attività e percorsi educativi promossi da The Blank. Sono stati selezionati nove soggetti, tra cui persone sorde e udenti segnanti LIS e persone sorde oraliste con buone competenze LIS, che hanno preso parte a un ciclo formativo di incontri svoltisi tra maggio e novembre 2019.

Avendo come obiettivo cardine la formazione di mediatori culturali LIS, il team<sup>60</sup> che si è occupato della progettazione del percorso aveva difatti identificato come due principali requisiti richiesti per la partecipazione: un'ottima conoscenza della LIS e buone competenze storiche e artistiche in ambito museale, sociale e comunicativo (Di Biase e Tonelli, 2019).

Alla base del progetto si inserisce il desiderio di coinvolgere soggetti con sordità nella progettazione di un approccio museale accessibile e inclusivo, mirando non solo alla realizzazione di servizi che rispondano alle esigenze di queste persone, bensì favorendo inoltre il loro inserimento lavorativo in questo settore. In questo contesto, l'arte diviene dunque un ponte che mette in comunicazione persone sorde e udenti, lingue e culture differenti. Il dialogo costante, protrattosi in ogni fase del progetto si è mostrato un elemento vincente, un'opportunità di scambio di idee e prospettive, fonte di arricchimento sia per chi ha preso parte all'iniziativa, sia per coloro che hanno fruito degli esiti della stessa.

Tra gli importanti contributi alla promozione del patrimonio culturale sviluppati nell'ambito del progetto LISten emergono visite guidate e guide video-audio accessibili, conferenze e seminari di formazione in materia di accessibilità di persone sorde al settore culturale e infine laboratori e workshop destinati a un pubblico differenziato di bambini e adulti. Si presentano in seguito più dettagliatamente i frutti dell'attività del team di lavoro di The Blank.

Per accompagnare il pubblico durante la visita a mostre organizzate dall'associazione, sono state realizzate audio-videoguide esplicative. Il visitatore può scoprire le particolarità dell'opera e coglierne l'essenza grazie a spiegazioni in LIS e una voce

---

<sup>60</sup> Il gruppo di progettazione del progetto è composto da Sara Tonelli, Eva Rota, Ilaria Galbusera e Carlo di Biase.

narrante accompagnata da sottotitoli. Questi video sono reperibili attraverso un collegamento diretto dal sito di The Blank al canale YouTube dell'associazione. I video attualmente caricati sono caratterizzati dalla scelta di contrapporre scritte bianche allo sfondo nero in cui si muove il mediatore LIS. Mentre l'eliminazione di elementi di disturbo che possono deviare l'attenzione del pubblico, rimane in linea con i video realizzati per il progetto Museo Facile, relativamente alla scelta di contrasti cromatici si è deciso di procedere diversamente. Per l'abbigliamento dei relatori si è prediletto l'utilizzo di un colore che si confondesse con lo sfondo retrostante.



Fig. 5 Esempio di audio-videoguida del progetto LISTen Project. Fonte: <https://www.theblank.it/listen-project/> Ultima consultazione 26.01.22

Anche in questo caso l'illuminazione, l'alta definizione dell'immagine e l'inquadratura a mezzo busto focalizzano la scena sul movimento delle mani e sulle espressioni del viso del segnante.

Per agevolare la conoscenza dell'attività di alcuni artisti contemporanei di rilievo in ambito europeo sono stati inseriti sul canale YouTube dell'associazione cinque video introduttivi di approfondimento. Questi contenuti video divergono dai precedenti: la qualità dell'immagine è inferiore e la comunicazione viene mediata unicamente tramite LIS e sottotitoli. Il confronto delle date di pubblicazione dei video suggerisce che il differente approccio alla realizzazione dei contenuti potrebbe essere motivato dalla necessità di rispettare le restrizioni imposte dalla situazione emergenziale che affligge la popolazione globale dalla diffusione della pandemia da Corona Virus 19. Difatti, i video sembrano essere stati realizzati in ambienti domestici e con tecnologie di risoluzione inferiore rispetto a quelli caricati in precedenza.

Servizio di fruizione museale destinato principalmente a persone segnanti LIS è l'organizzazione di visite guidate in lingua dei segni. Sul portale The Blank si riportano tre differenti proposte di visita, realizzate da mediatori culturali LIS in occasione delle mostre *Statementes*, *Il Corpo Insensato*, entrambe realizzate in Piazza Vecchia e al Palazzo della Regione di Bergamo, e *The Blank TR – Transit Message Show*, frutto di un progetto che verte sulla comunicazione.

La LIS è protagonista anche delle iniziative dedicate agli adulti, rivelandosi anche in questo caso uno strumento per mettere in contatto persone con sordità e normoudenti. Durante questi workshop vengono stimolate le capacità comunicative delle persone, lasciando libera l'espressione del loro estro artistico.

Valenza sociale di rilievo assumono i laboratori per bambini organizzati da The Blank, in quanto consentono di mettere in contatto la realtà dei bambini udenti e sordi attraverso l'arte. Quattro sono le occasioni di scoperta promosse dall'associazione che hanno riunito in un unico spazio i differenti canali comunicativi visivo, orale e artistico.

In materia di sensibilizzazione e ricerca per l'inclusività di persone sorde si distaccano gli incontri organizzati da The Blank tra professionisti e operatori del settore culturale. Il “*Convegno Patrimonio Artistico e Persone Sorde: obiettivi e percorsi per l'accessibilità e la partecipazione*” e il “*Talk Arte, segni, performance. Riflessioni sulla comunicazione visiva*” hanno stimolato interessanti riflessioni relative alla valorizzazione degli spazi museali in ottica accessibile e alle peculiarità della comunicazione visiva. Il valore di questi incontri è stato rafforzato dall'intervento di figure di spicco nei panorami dell'accessibilità museale e della comunicazione gestuale, che con il loro apporto hanno contribuito alla divulgazione di esempi di buone pratiche europee e italiane di inclusione e alla diffusione di conoscenze relative alle particolarità determinate dall'utilizzo di un sistema segnante nella comunicazione.

Il tentativo di agevolare la piena partecipazione alla vita sociale delle persone sorde è infine sostenuto dal progetto *#iolosegnocosi #tucomelosegni?* firmato The Blank. Grazie al lavoro di mediatori culturali LIS sono stati realizzati video che forniscono una spiegazione in pillole di tecnicismi afferenti a settori quali la scultura, la pittura e l'arte in generale. I mediatori mostrano inoltre il segno da loro utilizzato per riferirsi a questi termini settoriali. In uno di questi video “*The Blank*” vengono introdotte le motivazioni per cui è stato scelto un determinato segno per rappresentare in LIS il nome

dell'associazione. La frase presentata <<*The Blank è uno spazio vuoto da riempire*>><sup>61</sup> riassume perfettamente la natura e la direzione che intende seguire questa organizzazione: creare un luogo di scambio e ricerca, che favorisca mediante il patrimonio artistico lo sviluppo sociale e territoriale del contesto in cui è attivo.

Punto di partenza migliore per poter raggiungere gli obiettivi prefissati è l'ascolto, da qui il nome scelto per il progetto, LISTen. Rota (2019) la curatrice del progetto sottolinea come le capacità di dialogare e ascoltare siano fondamentali nella mediazione culturale e nel soddisfacimento delle necessità del proprio pubblico.

Le iniziative Museo Facile e LISTen Project portate in esempio rappresentano due buone pratiche di promozione dell'accessibilità museale, che vanno a comporre un panorama italiano ancora piuttosto frammentario. È auspicabile che nel tempo questi tentativi si consolidino sempre più all'interno di un vero e proprio sistema culturale inclusivo. D'altronde, l'elemento culturale assume un ruolo cardine per lo sviluppo sociale di un Paese e dei suoi cittadini, in quanto ogni espressione culturale acquisisce una valenza educativa e formativa di entità tale da configurarsi come motore di crescita per ogni individuo. Proprio per questi motivi, l'attuazione di una pianificazione strategica d'insieme, seppur a più livelli, deve divenire prerogativa primaria del sistema culturale italiano.

---

<sup>61</sup> Questa frase viene utilizzata anche nella sezione - Mission- del portale ufficiale The Blank <https://www.theblank.it/mission/> Ultima consultazione: 26.01.22



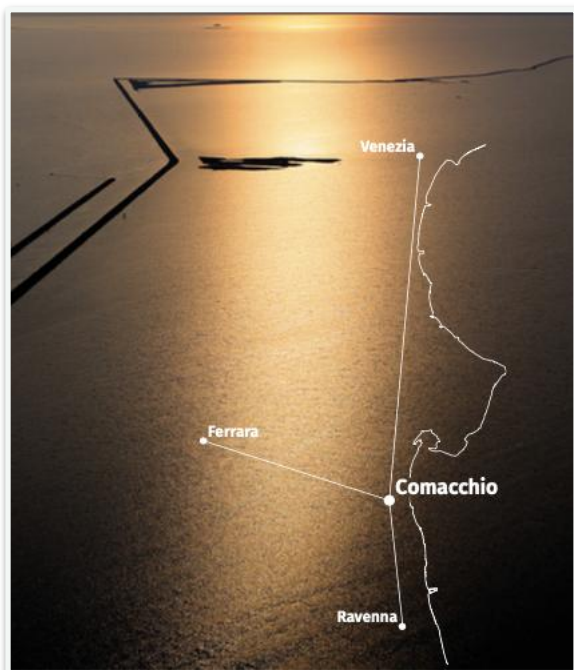


## 4. Una proposta di fruizione museale accessibile a turisti con sordità nel territorio comacchiese

Nel quarto capitolo viene presentato il progetto alla base del lavoro di ricerca: una proposta di visita accessibile a persone sorde per il Museo Delta Antico di Comacchio.

Al fine di definire quale sia il contesto territoriale e turistico all'interno del quale si colloca il museo d'interesse (§4.1), vengono descritti i principali fattori di cui si compone l'offerta turistica locale: i lidi comacchiesi (§4.1.1), il Parco del Delta del Po e le Valli (§4.1.2) e infine la città di Comacchio (§4.1.3). A seguire, vengono presentate le iniziative di accessibilità turistica attive sul territorio (§4.2), per poi introdurre il progetto pensato per il museo comacchiese. Nella descrizione della proposta (§4.3), in seguito a una breve presentazione dell'istituto museale, vengono analizzati i dati emersi da un questionario (§4.3.1) realizzato per essere condiviso con persone sorde. Sulla base delle preferenze espresse dagli intervistati rispetto alla fruizione museale e in relazione con le condizioni di visita attualmente offerte dal museo, vengono infine discussi alcuni suggerimenti e un esempio di soluzione accessibile (§4.3.2) atti a rendere il Museo Delta Antico un luogo pronto ad accogliere persone sorde.

### 4.1 Comacchio: tra natura, cultura e spiagge



Comacchio è una piccola città lagunare situata sulla costa dell'Emilia Romagna, tra le città di Venezia, Ferrara e Ravenna. L'ambiente vallivo e il lungo litorale di spiagge che la circondano la rendono una destinazione ideale per viaggiatori alla ricerca di natura, relax, divertimento, cultura e tradizioni locali. L'acqua è l'elemento che da sempre domina e influisce sulle dinamiche evolutive, sociali ed economiche dell'area.

Fig. 6 Ubicazione di Comacchio. Fonte: <https://bussola.s3.eu-west-1.amazonaws.com/245973/Comacchio%202018%20Web.pdf> Ultima consultazione: 02.02.2022

Situato su una pianura di origine alluvionale, il territorio comacchiese è il risultato di mutamenti ambientali dovuti a processi erosivi e sedimentari, determinati dal fiume Po e dal Mare Adriatico. A determinare l'aspetto geomorfologico dell'area concorrono inoltre fenomeni di subsidenza determinanti l'abbassamento dei terreni interfluviali e l'innalzamento del livello del mare in relazione a particolari condizioni climatiche, i quali hanno contribuito alla formazione dell'alternarsi di terre emerse e specchi d'acqua dolce e salmastra che caratterizzano questo ambiente lagunare (Barboni, 2014).

#### *4.1.1 I lidi comacchiesi: agli albori del turismo*

La vicinanza al mare ha assunto per l'economia di Comacchio un ruolo rilevante. In passato, la posizione strategica a ridosso del Mar Adriatico ha reso queste terre un nodo commerciale importante negli scambi con il Mediterraneo. In epoca recente, la costa adriatica è divenuta alla base della prima forma di offerta turistica proposta dalla destinazione comacchiese. Difatti, sebbene leggermente in ritardo rispetto alle altre località balneari emiliano-romagnole, il Miracolo Economico Italiano investe anche l'area costiera limitrofa a Comacchio e nel 1956 vengono predisposti i primi investimenti in campo turistico (Unioncamere Emilia-Romagna, 1996).

Sette sono i lidi di Comacchio<sup>62</sup> via via interessati dalla nascita di una forma di turismo destinata allo svago e al divertimento.

Benché il sistema turistico balneare comacchiese si sia evoluto nel tempo, a distanza di quasi settant'anni, sport, intrattenimento e relax rimangono le motivazioni che spingono giovani e famiglie a recarsi su queste spiagge. Per questo gli stabilimenti balneari e le strutture ricettive si sono impegnate per rendere il proprio sistema di accoglienza sempre più confortevole e migliorarne la qualità.

Mentre Lido Pomposa e Lido degli Scacchi rimangono luoghi maggiormente apprezzati da famiglie e persone anziane per la loro tranquillità, Lido di Volano e Lido Nazioni sono certamente le mete più adatte per turisti che vogliono mettersi alla prova praticando sport acquatici e attività sportive sulla sabbia. Inoltre, le località di Lido di Volano e

---

<sup>62</sup> I sette Lidi Comacchiesi: Lido di Volano, Lido delle Nazioni, Lido di Pomposa, Lido degli Scacchi, Porto Garibaldi, Lido degli Estensi e Lido di Spina.

Lido Nazioni ospitano ogni anno alcuni eventi sportivi<sup>63</sup> che richiamano l'attenzione di numerose persone. Oltre a essere una località per la balneazione estiva, Porto Garibaldi è il lido che durante l'anno rimane maggiormente attivo, essendo uno dei centri più abitati del comune comacchiese. Dato il suo forte legame con la pratica della pesca, viene particolarmente apprezzato da turisti che desiderano gustare i sapori della tradizione culinaria legata al mare. Lido degli Estensi e Lido di Spina sembrano invece essere le mete preferite dagli amanti della mondanità. Locali, pub e stabilimenti balneari animano le giornate e le serate dei più giovani.

Se principalmente i sette lidi comacchiesi vengono identificati come luoghi dove trascorrere le proprie vacanze tra sole, sabbia e mare, occorre ricordare che la presenza di rigogliose pinete, in particolare nelle località di Lido Spina e Lido di Volano, offre la possibilità ai turisti di realizzare passeggiate immersi nel verde a stretto contatto con la natura.

#### *4.1.2 Il Parco del Delta del Po e le Valli di Comacchio: il turismo naturalistico*

Il comune comacchiese ospita una delle zone umide di maggior interesse internazionale<sup>64</sup> e <<l'estensione valliva più importante di tutto il litorale emiliano-romagnolo>> (Barboni, 2014, p.120). Dal punto di vista naturalistico, il territorio del Delta Po e le Valli di Comacchio rimangono certamente elementi territoriali dal valore inestimabile: un contesto paesaggistico caratterizzato da valli lagunari, cordoni dunali e aree boschive di incommensurabile bellezza. È sul finire del XX secolo che si inizia a vedere nel patrimonio naturalistico del territorio di Comacchio un buon alleato per destagionalizzare la monocultura turistica che fino a quel momento caratterizzava i lidi comacchiesi. Se i flussi turistici generati dalla balneazione si concentrano

---

<sup>63</sup> Si ricordano i tre appuntamenti alle gare Irondelta Sprint e Irondelta Olimpico e Irondelta Medio, tutte dedicate agli appassionati di triathlon. In occasione di alcuni eventi, Irondelta si è dimostrato un buon esempio di inclusione attiva delle persone con disabilità, in quanto sono stati organizzati percorsi di paratriathlon.

<sup>64</sup> Con il decreto ministeriale del 13 luglio 1981 viene riconosciuta l'importanza delle zone umide costiere dell'Emilia Romagna, tra cui il comprensorio vallivo di Comacchio. Le valli rientrano tra le aree protette dalla *Convenzione sulle zone umide di importanza internazionale, soprattutto come habitat degli uccelli acquatici*, siglata a Ramsar il 2 febbraio 1971 e ratificata in Italia il 13 marzo 1976 con decreto del Presidente della Repubblica n. 448. Fonte informazioni: Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 25 luglio 1981, Anno 122° n. 203 - Spedizione in abbinamento postale - Gruppo 1.

principalmente nei mesi estivi, attraverso la promozione di un turismo alla scoperta delle risorse ambientali è stato possibile attirare l'arrivo di escursionisti e viaggiatori nell'area anche durante il resto dell'anno. Ecco che a Comacchio inizia ad acquisire importanza quella forma di turismo spinta dall'osservazione della natura e dei paesaggi e in quest'ottica l'area deltizia e le valli diventano risorse fondamentali.

Le valli di Comacchio sono una delle sei stazioni del Parco Regionale del Delta del Po dell'Emilia Romagna<sup>65</sup>, istituito con L.R. 27/1988 al fine di tutelare la conservazione e la valorizzazione dell'ambiente deltizio. L'area valliva ha un'estensione di oltre tredicimila ettari e insieme a Comacchio e alla sua salina è un esempio straordinario dell'equilibrio creatosi nei secoli tra attività antropica e ambiente naturale.

L'ecosistema vallivo ha rappresentato negli anni un fattore cardine per la vita e l'economia delle popolazioni che hanno abitato queste terre. Difatti, seppur caratterizzata da una produttività non sempre costante, la vallicoltura è un'attività che ha segnato la storia di Comacchio fin dalle sue origini. Ancora oggi nelle valli è possibile vedere i luoghi e i manufatti legati al tradizionale sistema di pesca dei pesci di valle e dell'anguilla. Inoltre, questi specchi d'acqua hanno un valore inestimabile in quanto habitat naturale di una ricca biodiversità. Per il rilievo che l'area valliva acquisisce nella conservazione di specie floro-faunistiche, le valli di Comacchio sono considerate Siti di importanza Comunitaria<sup>66</sup> e Zone a Protezione Speciale<sup>67</sup> e sono state inserite nella Rete Natura 2000, strumento per la conservazione della biodiversità dell'Unione Europea.

---

<sup>65</sup> Il Parco del Delta del Po si estende su aree territoriali afferenti a regioni diverse: Emilia-Romagna e Veneto. L'area emiliano-romagnola ha un'estensione di oltre 52.000 ettari ed è suddivisa in sei stazioni: la stazione di Volano, Mesola e Goro, il centro storico di Comacchio, le valli di Comacchio e la sua salina, la stazione Capottò di Argenta, la pineta di San Vitale e Pialasse di Ravenna e infine la pineta di Classe e la salina di Cervia. Dal 2012 la gestione del Parco è affidata all'Ente di Gestione per i Parchi e la Biodiversità - Delta del Po. Fonte informazioni sito web del Parco del Delta del Po Emilia Romagna: <http://www.parcodeltapo.it/it/index.php>

<sup>66</sup> La Direttiva 92/43/CEE del 21 maggio 1992 relativa alla conservazione degli habitat naturali e seminaturali e della flora e della fauna selvatiche attribuisce importanza comunitaria a quei siti che contribuiscono al mantenimento e al ripristino di un habitat naturale o alla vita e riproduzione della diversità biologica in essi presente.

<sup>67</sup> La stessa Direttiva (92/43/CEE) all'art.1 definisce *zona speciale di conservazione* un sito di importanza comunitaria <<in cui sono applicate le misure di conservazione necessarie al mantenimento o al ripristino, in uno stato di conservazione soddisfacente, degli habitat naturali e/o delle popolazioni delle specie per cui il sito è designato>>.

Tutta l'area del Parco del Delta del Po è un sito fondamentale per la tutela delle specie che lo abitano, tant'è che nel 2015 UNESCO nell'ambito del programma *Man and Biosphere MAB* riconosce al parco il valore di Riserva di Biosfera.

È proprio in linea con gli obiettivi MAB per la promozione di una tutela della biodiversità e dell'ambiente basata sul coinvolgimento delle popolazioni locali in ottica di uno sviluppo sostenibile, che si sono sviluppate le proposte di ecoturismo offerte dalla destinazione comacchiese.

Sul sito ufficiale di informazione turistica del territorio comacchiese -*Ferrara terra e acqua*- numerose sono le proposte di fruizione di quest'oasi naturalistica, entrata a far parte della World Heritage List nel 1999 come estensione del bene *Ferrara, Città del Rinascimento*.

Itinerari cicloturistici e nautico-fluviali, tour personalizzati per gli amanti della fotografia e del birdwatching, escursioni a piedi e a cavallo sono alcune delle soluzioni pensate per integrare un'offerta turistica varia alla scoperta del paesaggio e del legame storico-culturale tra l'uomo e la natura. A queste, si aggiunge la possibilità di organizzare esperienze legate alla pesca, sia in mare sia in valle, che permettono al turista di cimentarsi in questo storico mestiere. Tutte forme di turismo sostenibili, attente al rispetto delle risorse naturali, che permettono al turista di vivere l'ambiente in condizioni lontane dalla freneticità della globalizzazione. Una pratica turistica in linea con i principi dello *slow tourism* di uso responsabile e consapevole delle risorse turistiche. Le valli e il Parco del Delta del Po ospitano inoltre rilevanti eventi naturalistici, come gli appuntamenti della *Primavera Slow*<sup>68</sup> e la Fiera Internazionale del Birdwatching e del Turismo Naturalistico<sup>69</sup>.

Così il patrimonio naturalistico comacchiese costituisce una risorsa adatta a più esigenze turistiche: il contatto con l'ambiente naturale, la scoperta dei prodotti e delle tradizioni culturali delle popolazioni che storicamente si sono insediate nel delta emiliano, il tutto legato dal filo conduttore della valorizzazione e della sostenibilità territoriale.

---

<sup>68</sup> Primavera Slow è un'iniziativa ospitata ogni anno a Comacchio che raccoglie una serie di appuntamenti ed eventi dedicati al turismo lento e alla scoperta del Parco del Delta del Po.

<sup>69</sup> La Fiera Internazionale del Birdwatching e del Turismo Naturalistico è un evento di rilievo per il panorama nazionale e internazionale interesse al birdwatching, alla fotografia naturalistica e al turismo ambientale. Ha luogo a Comacchio ogni due anni, durante la *Primavera Slow*.

#### 4.1.3 La città di Comacchio: l'offerta culturale

Comacchio è una città che conserva i caratteri del suo passato e testimonia l'equilibrio creatosi nei secoli tra attività antropica e ambiente naturale. Ponti, canali e architetture di pregio sono retaggio delle vicissitudini che hanno interessato questo borgo fin da tempi remoti e sono oggi tra le peculiarità locali preferite dal turista culturale. La conformazione del centro cittadino attuale è il risultato delle trasformazioni che negli anni hanno interessato l'area in cui si è sviluppata la città. Sebbene la storia dell'attuale cittadina abbia radici alto-medievali, quando tra 600 e 800 venne eretto un primo insediamento fortificato a proteggere l'area dalle invasioni longobarde (Barboni, 2014), l'evoluzione dell'area è altrettanto legata a insediamenti umani ben più antichi, come quelli delle popolazioni etrusche e romane che hanno abitato queste terre.

Momento storico rilevante per la storia comacchiese ha inizio nel XVI secolo, quando i cardinali Legati a cui era stato affidato il governo della città hanno avviato un importante progetto edilizio, che ha conferito a Comacchio il suo assetto urbanistico attuale (Nagliati, 1995).



Fig.7 Veduta della città di Comacchio incisa da Antonio Luciani, XVIII secolo. Fonte: Guida Tematica di Ferrara e Provincia (1995).

Ripercorrendo alcuni dei luoghi detentori del patrimonio storico cittadino non è possibile non nominare l'emblema della città, il Trepponti o Ponte Pallotta. Venne costruito nel XVII per volere del cardinale legato Giovan Battista Pallotta che ne affidò la progettazione all'architetto ravennate Luca Danese (Nagliati, 1995). Un ponte pentarco che in passato consentiva e proteggeva l'accesso via acqua alla città,

agevolando gli scambi commerciali, divenuto oggi un'opera architettonica che incanta coloro che passeggiano per il centro storico comacchiese.

Seppur di dimensioni più ridotte, tutti i ponti cittadini<sup>70</sup> concorrono a caratterizzare l'aspetto di Comacchio e a renderlo una destinazione di interesse storico e culturale. A questi, si aggiungono alcuni palazzi<sup>71</sup> del centro città ed edifici storici di culto<sup>72</sup>. Quanto finora presentato dimostra la ricchezza di Comacchio dal punto di vista storico-culturale. Oltre a ciò, va ricordato che durante l'anno, il centro storico comacchiese si trasforma in un teatro per spettacoli, fiere e manifestazioni. Tra gli eventi più attesi sono certamente la Sagra dell'Anguilla, i festeggiamenti legati alla festa di Halloween e al Natale, il caratteristico carnevale sull'acqua e altre iniziative legate alla gastronomia, lo sport, la musica e la danza.

L'offerta culturale comacchiese viene infine arricchita da tre musei: il museo archeologico Delta Antico, il Museo dell'anguilla presso la Manifattura dei Marinati e il museo d'arte moderna Remo Brindisi.

Di rilievo per coloro che vogliono conoscere il passato e le tradizioni comacchiesi sono il Museo Delta Antico e il Museo dell'Anguilla, entrambi situati nel centro cittadino.

Mentre visitando il Museo Delta Antico<sup>73</sup> è possibile ripercorrere l'evoluzione territoriale e gli insediamenti umani sviluppatisi nel territorio deltizio; il Museo dell'Anguilla rappresenta un'occasione unica per conoscere una delle attività che sempre hanno preso parte all'economia dell'area, la pesca e la lavorazione delle specie ittiche<sup>74</sup> caratteristiche della zona.

---

<sup>70</sup> Tra questi, i più significativi consigliati dalle principali guide e mappe turistiche comacchiesi: il Ponte di San Pietro, il Ponte della Ca' o Ponte degli Sbirri, il Ponte dei Sisti, il Ponte dei Geromiti, il Ponte di Borgo, il Ponte Pasqualone, il Ponte del Teatro e infine il Ponte Pizzetti e il Ponte del Carmine.

<sup>71</sup> Tra i più rilevanti palazzi presenti a Comacchio si ricordano: Palazzo Bellini, il Settecentesco Ospedale degli Infermi, il Palazzo Vescovile, la Direzione Saline, i Palazzi Tura e Patrignani e infine la Loggia del Grano

<sup>72</sup> Il Duomo di San Cassiano, le Chiese del Rosario e del Carmine e infine la Chiesa di Santa Maria in Aula Regia con lo storico Porticato dei frati Cappuccini sono alcuni tra i più rilevanti edifici di culto che rendono la città una destinazione che può soddisfare anche gli interessi di un pubblico alla ricerca di luoghi religiosi.

<sup>73</sup> Il Museo Delta Antico è destinazione della proposta di fruizione museale accessibile presentata al paragrafo §4.3. Qui si troveranno maggiori informazioni relative all'istituzione.

<sup>74</sup> Tra queste ultime l'anguilla è di fatto uno dei simboli della città di Comacchio e delle sue valli, <<in quanto è sempre stata alla base di attività, economia e tradizioni>> (Barboni, 2014) ed è stata riconosciuta come Presidio Slow Food dall'omonima Fondazione che si occupa di tutela della biodiversità ambientale. Occorre ricordare che dal 2003 l'anguilla è stata inserita nella Lista Rossa dell'Unione Internazionale per la Conservazione della Natura (IUCN), in quanto considerata una specie in pericolo critico, dato il declino degli stock ittici.

Luogo giusto per gli amanti dell'arte è la casa-museo Remo Brindisi, in località Lido di Spina. Peculiarità di questo museo è che ebbe fin da subito la duplice funzione di abitazione estiva per la famiglia e sede della collezione d'arte dell'omonimo artista. All'interno del museo, divenuto di proprietà del Comune di Comacchio in seguito alla scomparsa di Brindisi, i visitatori possono oggi ammirare una collezione di opere rappresentanti le espressioni artistiche dello stesso artista e di importanti figure di spicco del panorama novecentesco: Picasso, Warhol, Fontana e De Chirico, per citarne alcuni.

Concludendo, occorre ricordare che anche l'ecosistema vallivo comacchiese viene da molti considerato un vero e proprio museo a cielo aperto, in quanto nella morfologia di questo ambiente è possibile leggere chiaramente il connubio creatosi nel tempo tra uomo e natura. Difatti, l'escursione nelle valli a bordo di imbarcazioni è stata inserita tra i prodotti offerti dalla Comacchio Museum Pass, un biglietto cumulativo che consente a turisti ed escursionisti di poter vivere un'esperienza culturale a un prezzo agevolato. Nel pass sono compresi sia l'ingresso ai due musei del centro storico comacchiese e al museo d'arte contemporanea di Lido di Spina, sia la visita alle valli e agli ambienti legati alla tradizione della pesca.

#### **4.2 L'accessibilità turistica nel comune comacchiese**

Spesso si parla di accessibilità in relazione ai destinatari che ne possono usufruire. Nelle considerazioni a seguire, si propone una breve analisi delle condizioni di accessibilità del territorio comacchiese avendo come base la distinzione tra barriere architettoniche e cognitivo-sensoriali.

La particolare conformazione del tessuto urbano di Comacchio non sembrerebbe rendere agevole la mobilità al suo interno. Se da un lato la presenza di ponti e canali dona alla città fascino e suggestività, dall'altro per alcune persone questi elementi possono rappresentare un'insidia. Ripartendo dalla funzione primordiale del ponte e del canale come mezzi per collegare le terre e le genti (Pattuelli, 2018), l'amministrazione comunale ha scelto di attivarsi per rendere Comacchio accessibile a tutti. Dall'incontro con l'associazione Village for All<sup>75</sup> è nata "Comacchio una Destinazione per Tutti", una

---

<sup>75</sup> Una breve descrizione delle attività dell'associazione è presente al sottoparagrafo §2.3.1 di questa tesi.



guida multimediale gratuita che propone due itinerari alla scoperta di un territorio senza barriere. Sono stati elaborati due percorsi, uno culturale e uno naturalistico, al fine di soddisfare le preferenze di più persone.

Le condizioni del terreno e dei percorsi su ghiaia rendono di certo l'ambiente vallivo meno agevole per coloro che hanno particolari esigenze di mobilità. Nonostante questo, i professionisti di V4A consigliano la visita a questi luoghi, in quanto ritengono che i piccoli disagi dovuti alle condizioni prima descritte siano ripagati dalla bellezza del paesaggio circostante. Per apprezzare gli scorci dell'area valliva è possibile prendere parte a escursioni in barca accompagnati da esperte guide ambientali oppure realizzare passeggiate in autonomia sulle linee di terra che si affacciano sulla valle.

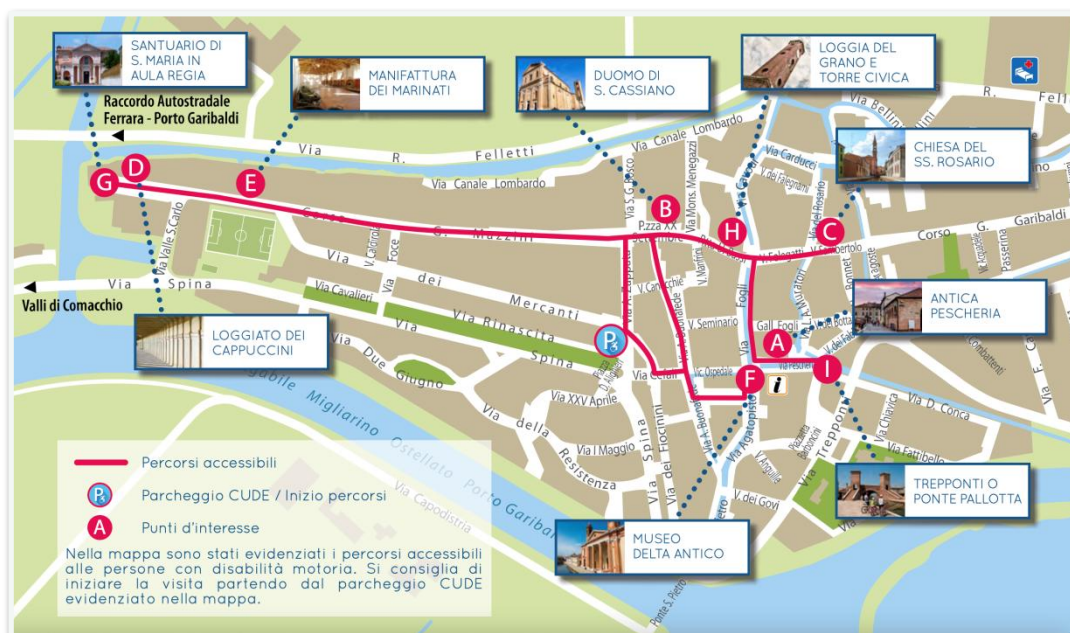


Fig.8 Cartina accessibile di Comacchio V4A Fonte: <https://www.ferrarainfo.com/it/comacchio/pdf-da-scaricare/comacchio-citta-accessibile>

In fig. 8 viene invece segnalato un itinerario accessibile tra i punti d'interesse del centro storico cittadino, che consente di passeggiare per la città senza dover affrontare ponti con scalinate. Il Loggiato dei Cappuccini, i musei cittadini e l'Antica Pescheria sono tutti accessibili anche internamente, così come le chiese e santuari del centro storico. Diversamente, il complesso dei Trepponti non è percorribile da coloro che hanno mobilità ridotta, ma è possibile ammirarlo da vicino sfruttando l'accesso tramite ponti e passerelle che agevolano il movimento.

All'interno della guida è stata inoltre inserita una selezione di strutture ricettive e balneari ritenute da V4A tra le più attrezzate per accogliere turisti con disabilità.

Anche l'associazione comacchiese *Un Po per tutti* è attiva nella realizzazione di iniziative di accessibilità turistica e culturale. Oltre a realizzare una mappatura<sup>76</sup> accessibile degli spazi della città, che riporta informazioni dettagliate riguardanti le condizioni di ingresso agli edifici e i principali servizi alla disabilità, negli anni ha acquistato attrezzature di ausilio alla mobilità, oggi a disposizione del turista. Presso il Museo Delta Antico e la Manifattura dei Marinati si trovano due carrozzine manuali per i turisti che ne vogliono usufruire, rese disponibili da *Un Po per tutti* insieme a pratici zaini per il trasporto di bambini da 0 a 4 anni. Per fronteggiare le difficili condizioni di mobilità dovute all'assetto urbano della città, l'associazione e l'amministrazione comunale hanno scelto di acquistare e mettere a disposizione su prenotazione una K-Bike. Questa particolare carrozzina dotata di due ruote centrali permette di affrontare i dislivelli del suolo in sicurezza, rendono così accessibili tutti i ponti della città.

Analizzando le tipologie di servizio proposte dagli stabilimenti balneari dei Lidi Comacchiesi come indicate sul catalogo di informazione turistica *Enjoy Your Holiday 2021*, sembrerebbe che il livello di accessibilità per persone con disabilità sia piuttosto soddisfacente. Di fatto, 128 strutture balneari sulle 138 totali inserite nel catalogo turistico si definiscono accessibili a un pubblico diversamente abile.

Tuttavia, da un esame più approfondito emerge che le soluzioni messe in campo da pubblici e privati nel territorio comacchiese siano focalizzate principalmente sull'abbattimento di barriere fisiche di ostacolo al movimento delle persone. Mancano iniziative che mirino a un pieno coinvolgimento nelle attività turistiche di persone le cui abilità siano influenzate da fattori diversi rispetto a quello puramente motorio.

Per questo a seguire si è scelto di proporre un percorso alternativo all'accessibilità turistica, che metta in rilievo soluzioni di visita accessibili a persone con disabilità sensoriale, le persone sorde.

---

<sup>76</sup> La cartina realizzata dall'associazione a oggi non è ancora stata caricata online; tuttavia il turista può richiederne una copia cartacea all'associazione direttamente in loco.

### **4.3 Il Museo Delta Antico di Comacchio: verso una fruizione museale accessibile a persone sorde**

Situato nel cuore del centro di Comacchio, il Museo Delta Antico è ospitato all'interno dell'Antico Ospedale degli Infermi<sup>77</sup>, un'architettura costruita tra il 1778 e il 1784, oggi tra le più apprezzate nel contesto cittadino.

Grazie a una preziosa collezione di oltre duemila reperti archeologici, questo museo civico sintetizza il vissuto del territorio comacchiese e accompagna il visitatore in un viaggio tra le civiltà e le culture che hanno popolato le terre dell'antico Delta del Po.

A dettare i criteri di progettazione degli spazi espositivi è stato il desiderio di creare un'esperienza museale che seguisse la logica della narrazione. Per questo il museo offre oggi un percorso di visita che unisce tradizionali soluzioni di allestimento a contenuti e apparati multimediali all'avanguardia. Pannelli, didascalie e vetrine espositive si uniscono a video esplicativi, accompagnamenti sonori e suggestive tecniche di illuminazione. A ciò si aggiunge un percorso olfattivo realizzato grazie alla collaborazione con l'Università di Ferrara. Colonnine e sistemi di vaporizzazione collocati nelle sale riportano il visitatore tra i profumi e le essenze di un tempo.

Tutte queste soluzioni sono state pensate per rendere il museo un ambiente <<fresco e moderno>> (Carli e Fabbri, 2017) e valorizzare l'esperienza del visitatore al suo interno.

Inaugurato nel 2017, il museo è oggi una delle principali attrazioni culturali comacchiesi. Dalla sua apertura ha accolto ogni anno tra le venti e le trentamila presenze, fatta eccezione per gli anni 2020-2021, quando il trend ha subito un drastico calo a causa delle chiusure e delle restrizioni imposte dalla situazione pandemica. Un numero di visitatori non di certo paragonabile alle grandi città d'arte italiane, ma da considerarsi un risultato apprezzabile, ancor di più se si considera che il turismo culturale ha preso spazio recentemente nell'offerta turistica territoriale.

---

<sup>77</sup> Realizzata per ospitare al suo intero un ospedale, questa struttura ha mantenuto la sua operatività fino al 1973, per poi rimanere a lungo chiusa, se non in occasione di aperture straordinarie per ospitare alcune mostre. In seguito a importanti lavori di ristrutturazione, nel 2017 viene poi inaugurato al suo interno il Museo Delta Antico.

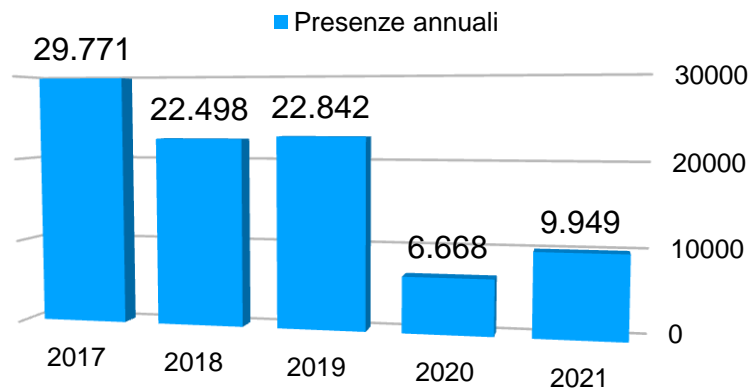


Grafico 2 Presenze annuali Museo Delta Antico 2017-2021 Fonte dati contatto diretto con il museo

Al fine di migliorare i risultati finora ottenuti dal museo, è sembrato interessante elaborare una proposta di fruizione alternativa a quanto attualmente proposto.

In linea con l'orientamento seguito dalla destinazione nel cercare di migliorare le proprie condizioni di accessibilità si è pensato a una possibile soluzione accessibile per il museo stesso. Data l'esiguità di progetti di inclusività turistica del pubblico sordo a livello nazionale e ancor più nel territorio comacchiese, si è scelto di pensare una soluzione accessibile a queste persone e a chiunque voglia fruire di una visita semplice e agevole.

#### 4.3.1 Il questionario

Al fine di comprendere quale potesse essere un buon approccio all'organizzazione di una proposta museale per le persone sorde, si è scelto di lasciare loro la parola. Attraverso un questionario si è cercato di comprendere come il pubblico sordo viva la visita al museo: quali difficoltà possano ostacolare una fruizione piacevole, quali ausili si è soliti trovare nei musei e ancora quali strumenti possano agevolare la comprensione del contenuto del patrimonio esposto.

Per realizzare il questionario è stata utilizzata l'applicazione Moduli di Google. Avendo presenti le difficoltà che la sordità può comportare sulla comprensione linguistica, si è cercato fin da subito di organizzare le domande mantenendo una struttura sintattica semplice e breve. Per quanto possibile si è cercato di evitare il ricorso alla subordinazione e di mantenere un'ordine degli elementi all'interno della frase che seguisse le strutture tipiche dell'italiano.

Per avere un parere più competente riguardo la comprensibilità del testo, si sono presi contatti con uno studio logopedico bolognese con esperienza in training logopedici per persone con sordità. Dall'incontro con una logopedista della struttura, sono emersi suggerimenti interessanti per apportare alcune modifiche al questionario. Per esempio, sono stati sostituiti alcuni termini precedentemente utilizzati, a favore di corrispondenti di maggiore chiarezza per persone con sordità e le opzioni di risposta sono state accompagnate da esempi tra parentesi per guidare gli intervistati nella comprensione.

Una volta definita la versione finale del questionario, esso è stato inoltrato tramite link via email, Instagram e Facebook a professionisti, enti e associazioni a sostegno della sordità e ad alcuni gruppi e pagine social dedicate. La compilazione del questionario è stata condotta in modo anonimo, nel rispetto della privacy dei rispondenti. A questo proposito si è inoltre scelto di non richiedere informazioni dettagliate riguardanti la loro condizione di sordità.

Segue la presentazione del questionario realizzato: per ogni domanda viene riportato il grafico di sintesi dei risultati emersi, accompagnato da alcuni commenti.

Aperto il link al questionario, prima di proseguire con le domande vengono chiarite le motivazioni per cui si è scelto di realizzare e condividere il questionario.

#### Turismo e accessibilità: offerta turistica per persone con deficit uditivo

Benvenuta/o. Sono Chiara, studentessa del Corso di Laurea Magistrale in Sviluppo Interculturale dei Sistemi Turistici presso l'Università Ca' Foscari di Venezia. Per la mia tesi di laurea vorrei suggerire una proposta turistica che possa rispondere alle esigenze del turista con sordità. Sto cercando informazioni riguardanti la realtà del turismo accessibile alle persone con deficit uditivo, per capire quali sono le loro necessità e sviluppare una proposta adeguata. Mi aiuteresti rispondendo alle domande di questo breve questionario? Impiegherai solamente pochi minuti.

Il questionario viene compilato in modo anonimo e i tuoi dati verranno trattati ai sensi della legge 101/2018 e del regolamento europeo 679/2016. Il tuo contributo per me è importante.

In seguito viene presentata una prima domanda per verificare la disponibilità dell'intervistato a prendere parte al questionario.

Domanda 1 - Hai voglia di partecipare?

- Sì, volentieri.
- No, mi dispiace.

Delle 135 persone che hanno risposto a questa domanda (1), solamente una ha deciso di non partecipare, si è così formato un campione di 134 intervistati. Le dimensioni del campione sono state considerate sufficienti ai fini dell'indagine, in quanto lo scopo della stessa non è dimostrare il trend di un fenomeno, bensì avere maggiori informazioni relative alla realtà della sordità.

A seguire sono state presentate cinque domande introduttive, con lo scopo di comprendere:

- l'interesse degli intervistati nei confronti del turismo;
- quali aspetti della vacanza assumessero maggiore importanza per loro;
- il loro parere in merito al grado di conoscenza degli operatori del settore turistico rispetto alle necessità che la persona sorda può avere;
- la periodicità con cui gli intervistati incontrano difficoltà comunicative recandosi al museo;
- se il campione intervistato avesse o meno frequentato un museo.

Viene presentata in seguito la prima di queste domande (2), per la cui costruzione non si sono rese necessarie particolari riflessioni linguistiche, in quanto nonostante la presenza di un pronome riflessivo, la frase è risulta di semplice comprensione.

Domanda 2 - Ti piace viaggiare?

Per niente    1        2        3        4        5        Molto

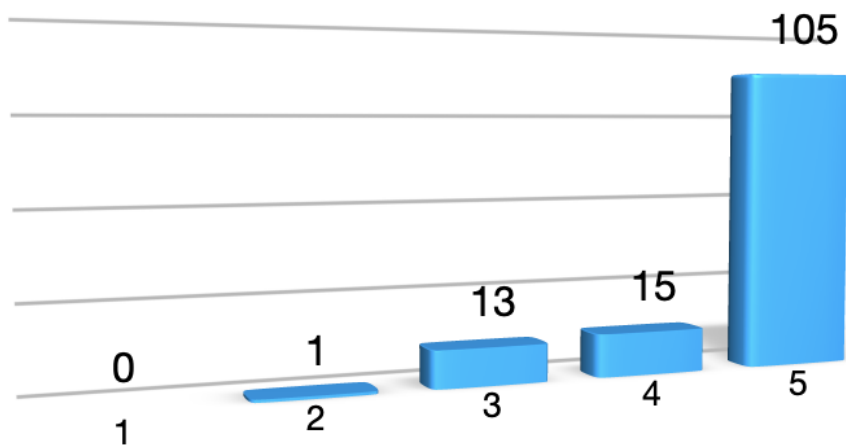


Grafico 3 Risposte alla domanda “Ti piace viaggiare?” Fonte dati: questionario. Grafico: elaborazione propria

Come sottolineato dal grafico 3, dalle risposte è emersa una buona propensione al viaggio: su una scala da uno a cinque, solamente 1 intervistato si è mostrato piuttosto restio alla pratica turistica (0,7% dei rispondenti); dei restanti 13 persone hanno indicato un grado di propositività 3 (9,7%), 15 intervistati grado 4 (11,2%) e ben 105 grado 5 (78,4%).

Per la seconda domanda si è preferito aiutare l’intervistato nella comprensione delle opzioni di risposta, indicandone tra parentesi esempi concreti. Tra le possibili risposte alla domanda “Quali aspetti del viaggio sono più importanti per te?” si è cercato di racchiudere i principali servizi che integrano l’offerta turistica di una destinazione, lasciando la possibilità di inserire elementi più specifici alla voce “Altro”.

Domanda 3 - Quali aspetti del viaggio sono più importanti per te? (Puoi selezionare anche più di una risposta)

- Strutture ricettive (hotel, albergo, B&B, affittacamere...)
- Trasporti (collegamenti da un posto all'altro tramite pullman, treni, aerei...)
- Offerta culturale e attrazioni (luoghi di interesse turistico come monumenti, parchi tematici, musei, biblioteche, teatri, cinema...)
- Manifestazioni ed eventi (festival, eventi sportivi, sagre...)
- Accessibilità (mancanza di barriere fisiche, culturali o di comunicazione che ostacolano la vacanza)
- Ristorazione (ristoranti, trattorie, agriturismi, pizzerie...)

- Altro...

Come mostrato nel grafico 4, l'offerta culturale e le attrazioni si sono rivelate uno degli aspetti più rilevanti della vacanza, seguite dalla mancanza di barriere fisiche, culturali o comunicative di impedimento a una piacevole fruizione della vacanza, dai trasporti e dalle strutture ricettive. Valutati meno importanti sembrano essere la ristorazione e manifestazioni ed eventi. Undici persone hanno scelto di indicare risposte più puntuali attraverso la selezione della risposta altro; tra le indicazioni più significative si riportano la richiesta di servizi di traduzione verso la lingua italiana se all'estero, la mancanza di interpreti LIS e il coinvolgimento della popolazione locale nei servizi di visita guidata.

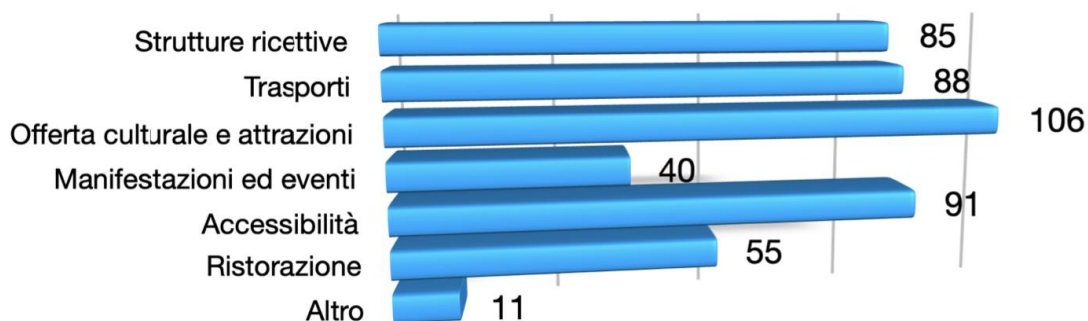


Grafico 4 Risposte alla domanda "Quali aspetti del viaggio sono più importanti per te?" Fonte dati: questionario. Grafico: elaborazione propria

La domanda presentata in seguito (4) aiuta a comprendere il giudizio degli intervistati relativamente alla conoscenza da parte di attori che operano nel settore turistico delle esigenze che può avere un turista con sordità. Anziché inserire termini che potessero destare perplessità nel lettore come "operatori" o "attori", si è scelto di utilizzare la struttura "persone che lavorano nel settore turistico", precisando inoltre tra parentesi alcuni esempi.

Domanda 4 - Le persone che lavorano nel settore turistico sono coscienti dei bisogni del turista con deficit uditivo? (Per persone che lavorano nel settore turistico si intende una qualsiasi persona che offre un servizio al turista, come albergatori, personale dell'ufficio informazioni, agenti di viaggio, organizzatori di eventi...)

- Sì.
- No.



- Non abbastanza.
- Non so.
- Altro...

Osservando il grafico 5 è lampante quanto le persone con sordità ritengano che gli operatori turistici non siano sufficientemente coscienti delle necessità che possono dipendere dalla sordità.

Ben 109 persone ritengono inadeguato il livello di consapevolezza del personale turistico a riguardo, con risultati pari a 30 soggetti per “no” e 79 per “non abbastanza”. Solamente 14 persone rispondono positivamente, ovvero il 10,4% del campione. Le risposte restanti riguardano 8 persone che si astengono dal giudicare, 1 che riconosce una parziale competenza e 2 che sottolineano la mancata sensibilità di alcune persone a riguardo.

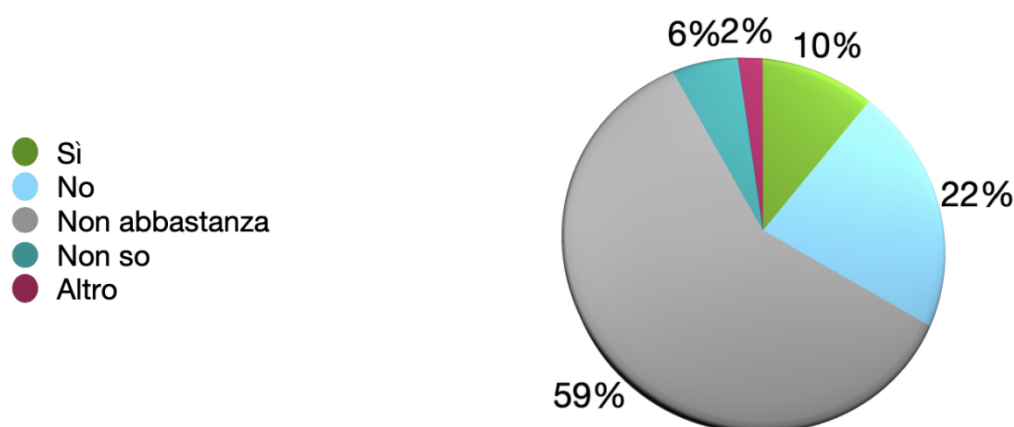


Grafico 5 Risposte alla domanda “Le persone che lavorano nel settore turistico sono coscienti dei bisogni del turista con deficit uditivo?” Fonte dati: questionario. Grafico: elaborazione propria

La domanda successiva (5) è stata posta per cercare di indagare se ci siano problemi di comunicazione con lavoratori del settore turistico e affini.

Domanda 5 - Durante una vacanza hai mai avuto problemi di comunicazione con persone che lavorano nel settore turistico? (Per persone che lavorano nel settore turistico si intende una qualsiasi persona che offre un servizio al turista, come albergatori, personale dell'ufficio informazioni, agenti di viaggio, organizzatori di eventi...)

- No.

- Raramente.
- Sì.
- Spesso.
- Sempre.
- Non so.
- Altro...

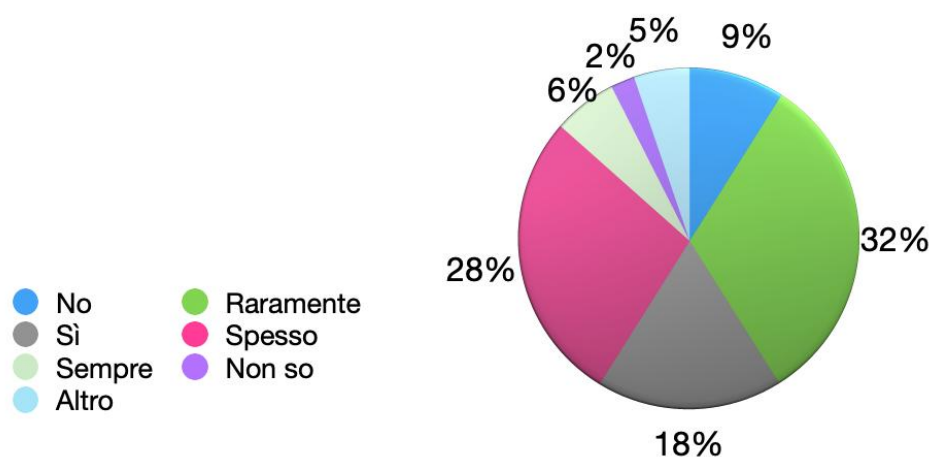


Grafico 6 Risposte alla domanda “Durante una vacanza hai mai avuto problemi di comunicazione con persone che lavorano nel settore turistico?” Fonte dati: questionario. Grafico: elaborazione propria

In questo caso le risposte hanno evidenziato un trend leggermente più in positivo rispetto al precedente. A fronte di 24 persone che dichiarano di aver avuto difficoltà di comunicazione, 37 di averne avute spesso e 8 di convivere con esse, 12 persone riferiscono di non avere di questi problemi e 43 di averli affrontati rare volte. 3 soggetti non sanno cosa rispondere, mentre 7 decidono di dare informazioni più precise a riguardo. Due risposte suggeriscono un peggioramento degli scambi comunicativi a causa dei dispositivi di sicurezza utilizzati per contrastare la pandemia da Covid-19. Questo sembrerebbe essere dovuto dall'impossibilità di affidarsi alla lettura labiale per percepire quanto detto dall'interlocutore; il fatto che entrambe le persone abbiano indicato nella domanda finale l'italiano e non la LIS come lingua maggiormente utilizzata è una prova a sostegno di quanto ipotizzato. È stato inoltre sottolineato come in alcune circostanze le difficoltà siano inferiori rispetto che in altri contesti: all'estero le persone si mostrano più disponibili a utilizzare canali comunicativi distinti dalla

lingua orale, lo stesso si ripresenta in alcuni ambiti provinciali. Una persona suggerisce che il personale degli hotel è più competente rispetto a quello degli uffici informativi.

Queste prime domande iniziali sono state poste indistintamente a tutti gli intervistati; a partire dalla domanda presentata a seguire (6) il questionario si svilupperà in sezioni distinte a seconda della risposta data.

Domanda 6 - Hai mai visitato un museo?

- Sì, certamente.
- No, non mi interessa.
- Non ancora, mi piacerebbe.
- Altro...

Si verranno così a creare 3 diverse categorie di intervistati ai quali verranno indirizzate domande diverse.

Categorie:

1. persone che hanno già visitato un museo (Sezione “Se hai già visitato un museo”)
2. persone che non hanno mai visitato un museo e a cui non interessa farlo (Sezione “Se non ti interessa visitare un museo”)
3. persone che non hanno mai visitato un museo, ma a cui piacerebbe farlo (Sezione “Se non hai mai visitato un museo”)

Sul totale del campione, 7 persone non hanno mai visitato un museo, di queste: 3 non sono interessate a farlo, mentre 4 confessano che sarebbe di loro interesse. Le persone che hanno dichiarato di essersi recate almeno una volta al museo sono 119. A queste vanno aggiunti 8 soggetti le cui risposte sono state espresse attraverso l’opzione altro. Questa scelta è legata a ragioni strutturali del questionario; alle persone che hanno dato risposte alternative a quelle proposte sono state indirizzate a seguire le domande della sezione “Se hai già visitato un museo”, essendo questa la più completa delle tre che seguono.

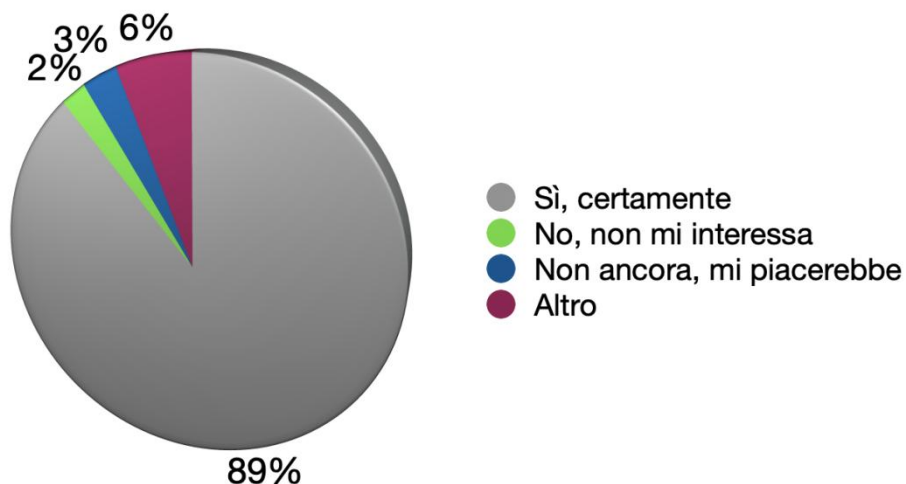


Grafico 7 Risposte alla domanda “Hai mai visitato un museo?” Fonte dati: questionario. Grafico: elaborazione propria

In un’ottica di miglioramento del questionario si potrebbe pensare di evitare di lasciare a disposizione dell’intervistato l’opzione “altro” per questa domanda; tuttavia, si è sempre cercato di lasciare libertà di espressione alle persone.

Dalle parole di alcuni dei soggetti che hanno risposto in modo personale alla domanda, emerge come le difficoltà linguistiche ostacolano il loro coinvolgimento nella fruizione dei musei. Vengono riportate in seguito alcune delle loro riflessioni.

“Anni addietro, ma la guida era incomprensibile per me e quindi non mi sentivo coinvolta”.

“Mi piacerebbe ma senza servizio interprete LIS non partecipo”.

“Accessibilità manca alcuni”.

“Ci sono molti musei dove vorrei visitare ma non c’è il servizio LIS”.

Come anticipato, a questo punto seguiranno domande diverse per ogni categoria di intervistati. Vengono presentati per primi i risultati relativi a coloro che hanno frequentato il museo almeno una volta (campione A - 127 soggetti), seguiti da coloro che non l’hanno mai visitato ma sarebbero interessati (campione B - 4 soggetti) e coloro che non hanno avuto l’occasione e il desiderio di entrare in un museo (campione C - 3 soggetti).

## Campione A - Sezione "Se hai già visitato un museo"

In questa sezione sono state poste alle persone domande riguardanti le modalità di fruizione dell'offerta museale e il grado di soddisfazione relativo ai musei visitati in precedenza.

Per le prime due domande che seguono non è stata richiesta l'obbligatorietà di risposta, in quanto i dati a esse relativi non sono di imprescindibile importanza rispetto allo scopo per cui è stato creato il questionario. Per questo, non tutte le persone del campione A hanno risposto a queste due domande (risposte 125/127).

Domanda 1a - Ti piace andare al museo?

Per niente 1 2 3 4 5 Molto

Il dato emerso da questa domanda può essere indice dell'interesse verso i musei del campione A.

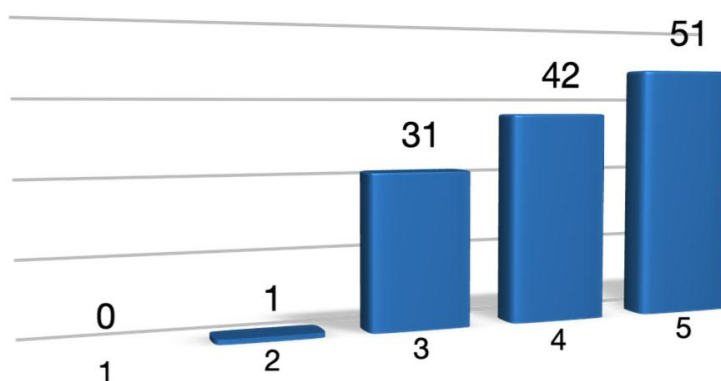


Grafico 8 Risposte alla domanda "Ti piace andare al museo?" Fonte dati: questionario. Grafico: elaborazione propria

Come nel caso della propensione al viaggio, le risposte suggeriscono una predisposizione abbastanza positiva nei confronti delle strutture museali: in una scala da 1 (per niente) a 5 (molto), il 40,8% delle persone associano valore 5 a quanto piaccia loro visitare il museo e il 33,6% valore 4. Posizione neutrale rispetto alla predisposizione verso l'ambiente museale è quella manifestata dal valore 3, indicato dal 24,8% dei rispondenti. Al contrario solamente una persona rivela di non avere particolare piacere a visitare musei.

Domanda 2a - Come visiti solitamente un museo? (Puoi selezionare anche più di una risposta)

- Solo
- In coppia
- Con famigliari e amici
- Durante viaggi organizzati
- Altro...

Oltre a rivelare tendenze nelle modalità di fruizione del prodotto culturale, le risposte a questa domanda (2a) possono suggerire informazioni sul grado di autonomia delle persone sorde nella visita al museo.

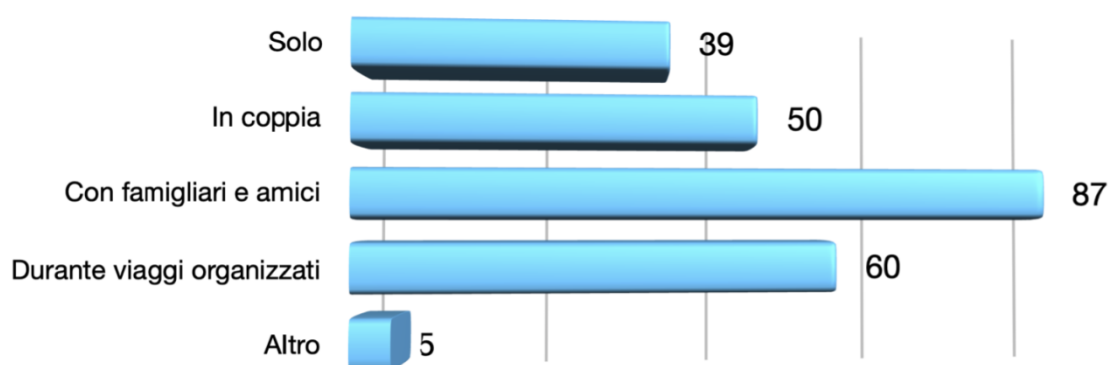


Grafico 9 Risposte alla domanda “Come visiti solitamente un museo?” Fonte dati: questionario. Grafico: elaborazione propria

Delle 127 persone che compongono il campione A, 39 riferiscono di essersi recate al museo sole, 50 in coppia, 87 con amici e famigliari, 60 durante viaggi o visite organizzate. Confrontando i risultati, sembrerebbe emergere una tendenza a non frequentare i musei se non in compagnia; tuttavia, dai dati non emerge se queste scelte siano strettamente dovute alla necessità di sostegno alla visita.

Domanda 3a - Sei soddisfatto dei servizi proposti dai musei per le persone con disabilità uditiva?

Per niente soddisfatto      1      2      3      4      5      Molto soddisfatto

Domanda 3a' - Vuoi motivare brevemente la tua risposta?

---

Le risposte alle due domande precedenti consentono di valutare il grado di soddisfazione del campione A rispetto alla qualità dei servizi destinati a persone con disabilità uditiva attualmente offerti dai musei.

Nonostante la scelta di lasciare una domanda aperta (3a') all'interno del questionario comporti maggiori sforzi nell'analisi e nella raccolta dei dati, si è preferito lasciare esprimere liberamente gli intervistati in relazione alle motivazioni che li hanno spinti a indicare un determinato grado di giudizio nei confronti dei servizi proposti all'interno dei musei. Tale modalità si è dimostrata decisiva per poter raccogliere informazioni, che si sono poi rivelate spunti di riflessione stimolanti per la scelta di una soluzione accessibile a persone con deficit uditivo per il Museo Delta Antico. La domanda non è stata posta come obbligatoria, le persone potevano quindi scegliere se motivare o meno la risposta precedente. In 95 hanno deciso di fornire una spiegazione a quanto espresso.

Le risposte alla domanda (3a) "Sei soddisfatto dei servizi proposti dai musei per le persone con disabilità uditiva?" hanno evidenziato come gli intervistati non siano particolarmente soddisfatti dei servizi museali per persone con disabilità uditiva. Di fatto, su una scala da 1 a 5, solamente 12 soggetti si dicono pienamente soddisfatti e 10 soddisfatti. Dei restanti, la maggioranza mantengono un giudizio neutrale (43 persone), 38 sono scarsamente soddisfatti e 24 non apprezzano le soluzioni disponibili. Una criticità emersa da questa domanda riguarda il fatto che non sia stato contestualizzato l'ambito museale di riferimento. Per indagini future potrebbe essere interessante confrontare dati relativi al contesto museale nazionale e internazionale.

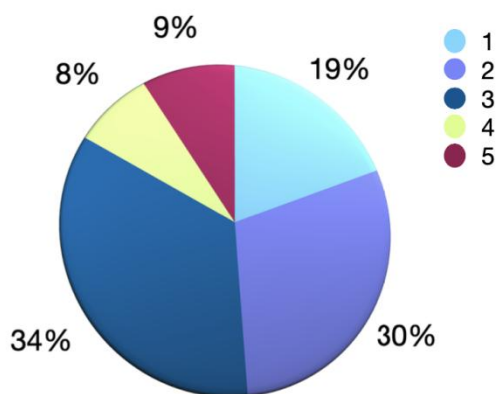


Grafico 10 Risposte alla domanda “Sei soddisfatto dei servizi proposti dai musei per le persone con disabilità uditiva?” Fonte dati: questionario. Grafico: elaborazione propria

A favore di una maggiore sintesi dei dati analizzati non verranno presentate tutte le risposte aperte lasciate volontariamente dagli intervistati. In linea generale, l’insoddisfazione delle persone è motivata dalla mancanza e scarsità di guide specializzate o ausili cartacei e tecnologici alla comprensione e alla comunicazione che aiutino il pubblico sordo e dalla richiesta di pagamento di un sovrapprezzo per il servizio. Ciò vale sia per persone che sfruttano il canale visivo-gestuale della LIS, sia per coloro che basano l’interazione linguistica sulla lingua italiana; in questo caso è stato inoltre evidenziato un peggioramento delle condizioni di accesso al contenuto museale dovuto all’impossibilità di leggere il labiale della guida a causa dell’utilizzo delle mascherine. In seguito alla somministrazione del questionario, si sono presentate numerose occasioni di scambio e comunicazione con coloro che hanno scelto di rispondere alle domande. Da questi confronti è emerso che anche le mascherine trasparenti brevettate per agevolare la comunicazione di persone sorde non sempre si rivelano una buona soluzione, in quanto spesso appannandosi la visione delle labbra viene comunque offuscata. La maggiore soddisfazione delle persone sembra invece essere facilitata dall’ausilio di dispositivi uditivi personali, dal buon livello linguistico del visitatore e dai supporti scritti posti a lato delle opere.

Domanda 4a - Per comprendere al meglio i contenuti del museo quali supporti sfrutti solitamente? (Puoi selezionare anche più di una risposta)

- Consulto pannelli esplicativi e video non sottotitolati presenti nelle sale
- Guardo video esplicativi sottotitolati presenti nelle sale



- Guardo video in LIS
- Chiedo aiuto ai miei accompagnatori
- Mi rivolgo al personale del museo non segnante
- Mi rivolgo al personale del museo segnante
- Mi rivolgo all'interprete LIS che viene con me al museo
- Utilizzo applicazioni scaricabili su cellulari e tablet
- Ricerca informazioni prima della visita al museo
- Uso dispositivi uditivi (protesi acustiche, impianto cocleare)
- Mi aiuto con la lettura labiale
- Nessuno, visito il museo in autonomia
- Altro...

Attraverso la domanda (4a) “Per comprendere al meglio i contenuti del museo quali supporti sfruttati solitamente?” si è cercato di comprendere a quali ausili si sono rivolte le persone sorde durante la visita a un museo. Le risposte forniscono un possibile quadro dei servizi a disposizione di persone con disabilità maggiormente promossi dal comparto museale. Vengono riportati nel grafico 11 i dati emersi.

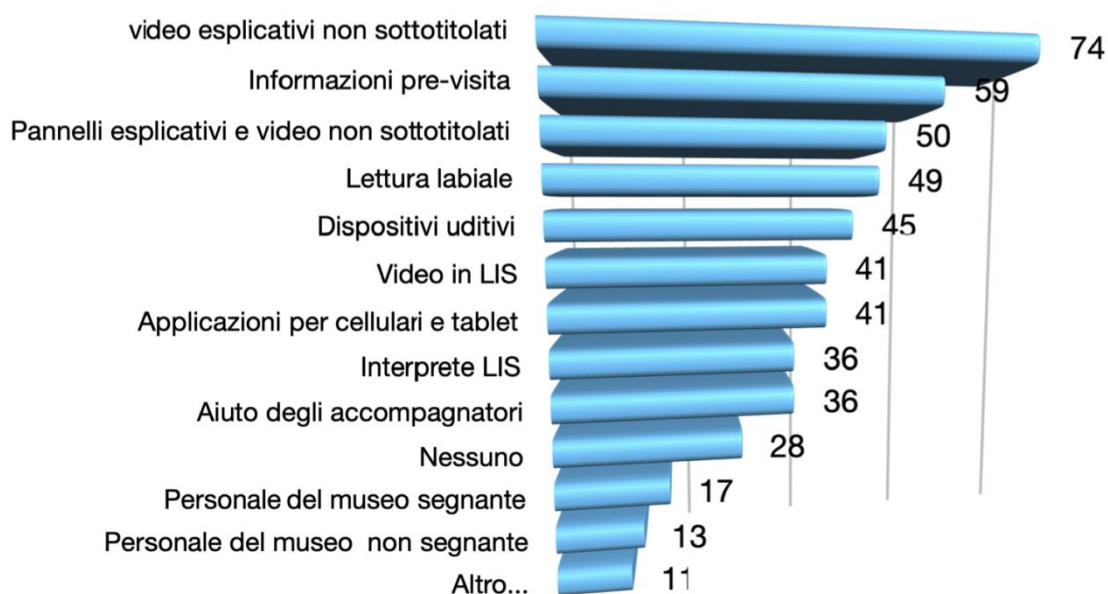


Grafico 11 Risposte alla domanda “Per comprendere al meglio i contenuti del museo quali supporti sfruttati solitamente?” Fonte dati: questionario. Grafico: elaborazione propria

Come mostrato dal grafico 11, undici persone hanno fornito risposte personalizzate alla domanda, tutte riconducibili alle opzioni di risposta proposte, tranne quanto riferito da un soggetto riguardo la ricerca di informazioni a seguito della visita per comprendere meglio quanto si è visto.

Domanda 5a - Quali difficoltà hai incontrato visitando un museo? (Puoi selezionare anche più di una risposta)

- Problemi strutturali e di accessibilità (allarmi di sicurezza, difficoltà a orientarsi...)
- Problemi di comunicazione con il personale museale durante la visita
- Difficoltà nella ricerca di informazioni presso la biglietteria o l'ufficio informazioni
- Difficoltà nella ricerca di informazioni prima della visita
- Utilizzo di testi complessi e poco comprensibili per spiegare i contenuti del museo (frasi troppo lunghe e complicate)
- Assenza di supporti e strumenti per semplificare la comprensione dei contenuti del museo (tablet, video sottotitolati o in LIS, personale del museo che conosce la LIS...)
- Altro...

Rilevante ai fini della ricerca in campo di accessibilità museale è la domanda 5a, in quanto consente di comprendere quali siano le principali difficoltà che si sono trovate ad affrontare le persone con sordità durante una visita al museo.

Come evidenziato nel grafico 12, fattore che maggiormente influisce negativamente sull'esperienza museale è la mancanza di supporti e strumenti che semplifichino e agevolino la comprensione dei contenuti dell'esposizione, dato sottolineato da ben 83 persone. A rimarcare la prevalenza di difficoltà legate a barriere comunicative concorrono 58 persone che hanno riferito di avere problemi di comprensione nei rapporti con il personale museale e 36 soggetti che hanno riscontrato un'eccessiva complessità dei testi utilizzati nella presentazione dei contenuti al pubblico. Problemi legati alle strategie di promozione e informazione dei musei evidenziano come questi si presentino sia a distanza, sia in loco presso uffici informazioni e biglietterie. Un numero inferiore di segnalazioni (29) riguarda problemi strutturali di accessibilità all'edificio, come agibilità interna, allarmi di sicurezza e ostacoli all'orientamento nello spazio.



Grafico 12 Risposte alla domanda “Quali difficoltà hai incontrato visitando un museo?” Fonte dati: questionario. Grafico: elaborazione propria

Prima di presentare alcune domande di carattere personale comuni a tutti gli intervistati (campione A, B e C), è stata lasciata la possibilità al campione A di esprimere le proprie preferenze in relazione a una futura visita al museo.

Domanda 6a - Quali servizi ti piacerebbe trovare la prossima volta che visiterai un museo? (Puoi selezionare anche più di una risposta)

- Tablet e schermi con video sottotitolati
- Tablet e schermi con video in LIS
- Personale del museo sordo segnante
- Personale del museo sordo oralizzato
- Interprete LIS offerta dal museo
- Visite guidate in LIS
- Didascalie e pannelli di facile lettura
- Applicazioni scaricabili su cellulari e tablet
- Supporti alla comunicazione presso la biglietteria del museo ( personale del museo che conosce la LIS, tablet su cui scrivere e comunicare con il personale del museo...)
- Altro...

Il grafico 13 mostra in ordine decrescente le preferenze che i rispondenti (campione A) hanno espresso rispetto ai servizi di cui vorrebbero fruire in una visita futura.

Tablet e schermi con video sottotitolati risultano essere la soluzione maggiormente apprezzata. Al contrario non ha destato particolare interesse la possibilità di rivolgersi al personale del museo sordo segnante e/o oralizzato. Oltre alle precedenti sono state indicate ulteriori preferenze attraverso lo strumento di selezione “altro”; tra queste, le posizioni che realmente si distaccano da quelle già suggerite riguardano una migliore qualità delle audioguide (2 preferenze), la fornitura di piccole guide cartacee gratuite e realizzate ad hoc per persone con disabilità, che presentino al loro interno contenuti, approfondimenti e curiosità sulle esposizioni del museo e infine la possibilità di prenotare servizi tramite email e non telefonata.

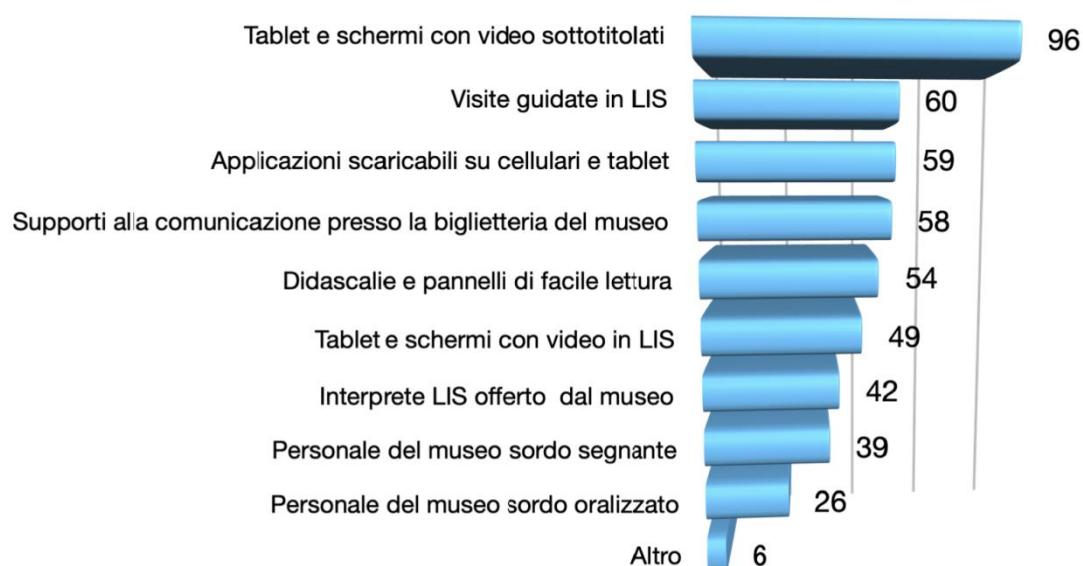


Grafico 13 Risposte alla domanda “Quali servizi ti piacerebbe trovare la prossima volta che visiterai un museo?” Fonte dati: questionario. Grafico: elaborazione propria

Le domande riguardanti le potenziali barriere a una piacevole esperienza museale e i servizi che possono costituire un ausilio alla stessa sono state riformulate e riproposte anche per coloro che non hanno mai visitato un museo (campione B e C).

#### Campione B - Sezione “Se non hai mai visitato un museo”

Dopo aver risposto alle domande presentate a tutti i 134 partecipanti, anche alle persone che non hanno avuto occasione di visitare un museo, ma avrebbero piacere a partecipare a una visita (4 soggetti) è stato richiesto quali fattori potrebbero ostacolare (domanda 2b) e quali servizi agevolare (domanda 1b) questa esperienza.

Domanda 1b - Per comprendere al meglio i contenuti del museo a quali aiuti ti rivolgeresti? (Puoi selezionare anche più di una risposta)

- Pannelli esplicativi e video non sottotitolati presenti nelle sale
- Video sottotitolati presenti nelle sale
- Video in LIS presenti nelle sale
- Aiuti dai tuoi accompagnatori
- Personale del museo non segnante
- Personale del museo segnante
- Personale del museo sordo oralizzato
- Interprete LIS che viene con me al museo
- Applicazioni scaricabili su cellulari e tablet
- Ricerca di informazioni prima della visita al museo
- Dispositivi uditivi (protesi acustiche, impianto cocleare)
- Lettura labiale
- Nessuno, visiterei il museo in autonomia.
- Altro...

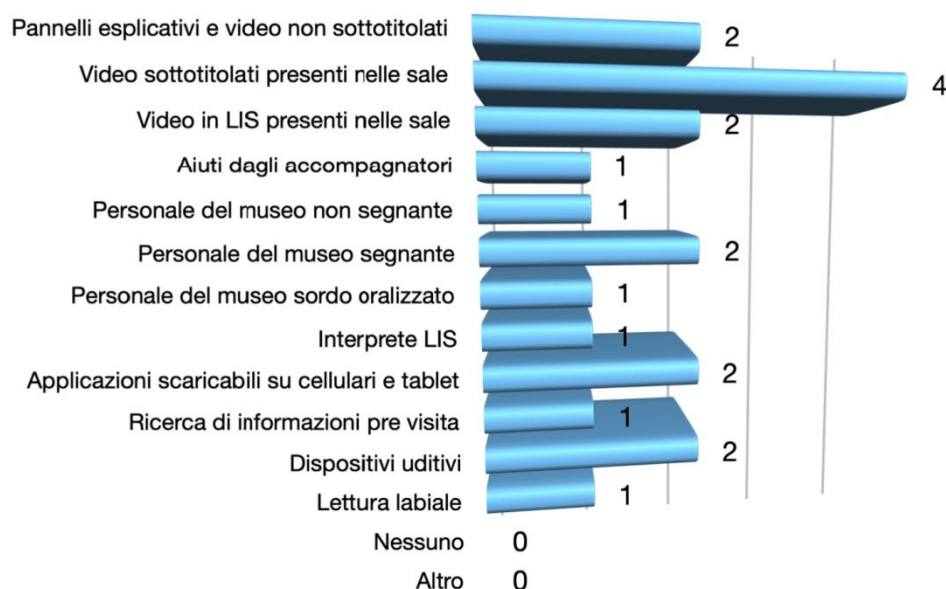


Grafico 14 Risposte alla domanda “Per comprendere al meglio i contenuti del museo a quali aiuti ti rivolgeresti?” Fonte dati: questionario. Grafico: elaborazione propria

Dalle risposte ricevute, si evidenzia una preferenza comune ai 4 soggetti costituenti il campione B per il ricorso a video sottotitolati presenti negli spazi espositivi. Le scelte

relative all'ausilio di pannelli esplicativi, video non sottotitolati, video in LIS, personale del museo segnante, applicazioni per cellulari e tablet e l'utilizzo di dispositivi uditivi personali sono condivise da almeno due soggetti. Fatta eccezione per la visita al museo in autonomia, che non è stata considerata da nessuno dei quattro rispondenti, le opzioni di risposta restanti presentate a seguire sono state selezionate un'unica volta: aiuti dagli accompagnatori, personale del museo non segnante, personale del museo sordo oralizzato, interprete LIS personale, lettura labiale e ricerca di informazioni prima della visita.

Domanda 2b - Quali problematiche ostacolerebbero maggiormente la visita a un museo? (Puoi selezionare anche più di una risposta)

- Problemi strutturali e di accessibilità (allarmi di sicurezza, difficoltà a orientarsi...)
- Problemi di comunicazione con il personale museale durante la visita
- Difficoltà nella ricerca di informazioni presso la biglietteria o l'ufficio informazioni
- Difficoltà nella ricerca di informazioni prima della visita
- Utilizzo di testi complessi e poco comprensibili per spiegare i contenuti del museo
- Assenza di supporti e strumenti per semplificare la comprensione dei contenuti del museo (tablet, video sottotitolati o in LIS, personale del museo che conosce la LIS...)
- Altro...

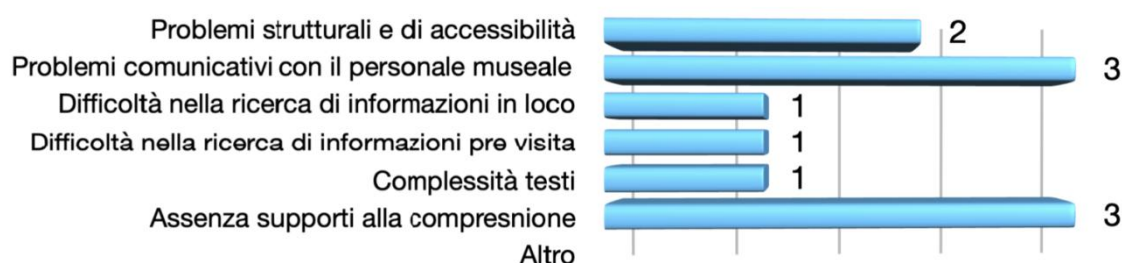


Grafico 15 Risposte alla domanda "Quali problematiche ostacolerebbero maggiormente la visita a un museo?" Fonte dati: questionario. Grafico: elaborazione propria

Per quanto concerne le possibili condizioni avverse alla fruizione museale, i risultati non si mostrano del tutto in linea con quelli emersi per il campione A. Difatti, benché l'assenza di supporti e strumenti accessibili (indicata da 3/4 persone) e le difficoltà di interazione con il personale museale (indicata da 3/4 persone) risultino gli ostacoli più rilevanti, 2/4 persone del campione B attribuiscono importanza anche alle problematiche relative alla predisposizione strutturale dell'edificio ad accogliere persone con sordità. Le complicità dovute alla ricerca di informazioni in loco e prima della visita, insieme alla complessità degli apparati testuali sembrerebbe preoccupare meno queste persone; infatti ognuna di queste opzioni è stata selezionata una sola volta.

#### Campione C - Sezione "Se non ti interessa visitare un museo"

Per comprendere quali ausili incrementino l'attrattiva di un'offerta museale e possano aiutare a richiamare nuovo pubblico, in seguito alle domande comuni a tutti gli intervistati, è stata presentata ai tre soggetti appartenenti al campione C la seguente domanda:

Domanda 1c - Quali servizi potrebbero invogliarti a visitare un museo? (Puoi selezionare anche più di una risposta)

- Tablet e schermi con video sottotitolati
- Tablet e schermi con video in LIS
- Didascalie e pannelli di facile lettura
- Interprete LIS offerta dal museo
- Visite guidate in LIS
- Personale del museo sordo segnante
- Personale del museo sordo oralista
- Applicazioni scaricabili su cellulari e tablet
- Altro...

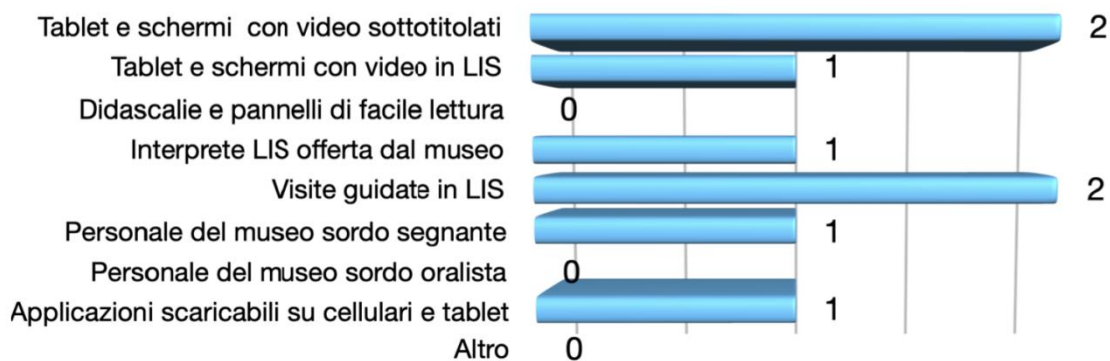


Grafico 16 Risposte alla domanda “Quali servizi potrebbero invogliarti a visitare un museo?” Fonte dati: questionario. Grafico: elaborazione propria

Le opzioni di scelta di queste persone sono ricadute essenzialmente su: tablet e schermi con video sottotitolati, visite guidate in LIS, tablet e schermi con video in LIS, servizi di interpretariato offerti dal museo e infine la possibilità di fruire di applicazioni scaricabili su cellulari e tablet.

Nonostante la presenza di una persona sorda oralizzata all’interno del campione C, nessuno sembrerebbe apprezzare l’ausilio di didascalie e pannelli di facile lettura o di personale del museo sordo oralizzato.

Le domande conclusive (1d - 2d - 3d) proposte a tutti gli intervistati riguardano la sfera personale di ogni soggetto.

Domanda 1d - Nella comunicazione quotidiana quale sistema linguistico utilizzi?

- Lingua dei Segni Italiana (LIS)
- Italiano
- Entrambi
- Altro...

Domanda 2d - Quanti anni hai?

\_\_\_\_\_

Domanda 3d - Il tuo sesso:

- F (femmina)
- M (maschio)



- Preferisco non dichiararlo

La compilazione delle richieste relative a sesso ed età non è stata resa obbligatoria per limitare il rischio che gli intervistati decidessero di non terminare il questionario. Al contrario, si è chiesto di palesare quale sistema linguistico venga comunemente utilizzato nella comunicazione quotidiana, in quanto si ritiene un dato molto rilevante per l'analisi delle preferenze del campione.

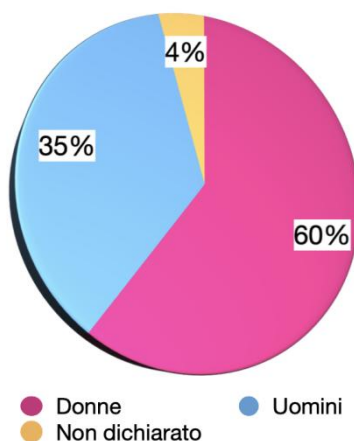


Grafico 17 - Sesso del campione intervistato. Fonte: risultati questionario. Elaborazione grafico propria.

Del totale di persone che hanno risposto al questionario: 81 sono donne, 47 uomini e i restanti 6 hanno preferito non dichiararlo.

Analizzando i dati relativi all'età è emerso che 13 degli intervistati sono under 25, 30 rientrano in una fascia d'età compresa tra i venticinque e i trentaquattro anni, 32 tra i trentacinque e i quarantaquattro, 23 tra i quarantacinque e i cinquantaquattro, 21 tra i cinquantacinque e i sessantaquattro e 12 sono over 65.

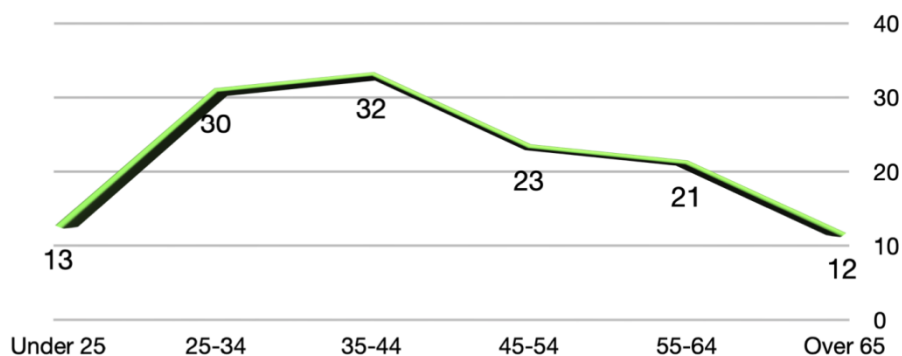


Grafico 18 - Età del campione intervistato. Fonte: risultati questionario. Elaborazione grafico propria.

Prima dell'analisi delle risposte, si pensava che l'età anagrafica del campione avrebbe potuto influenzare la predisposizione o meno verso l'utilizzo di ausili di assistenza tecnologici; tuttavia dai dati emersi essa non sembra essere un fattore determinante nella scelta di un ausilio digitale o cartaceo.

Diverso è invece il peso che la tipologia di sistema linguistico prediletto può avere sulle preferenze di alcuni sussidi alla comprensione del contenuto museale.

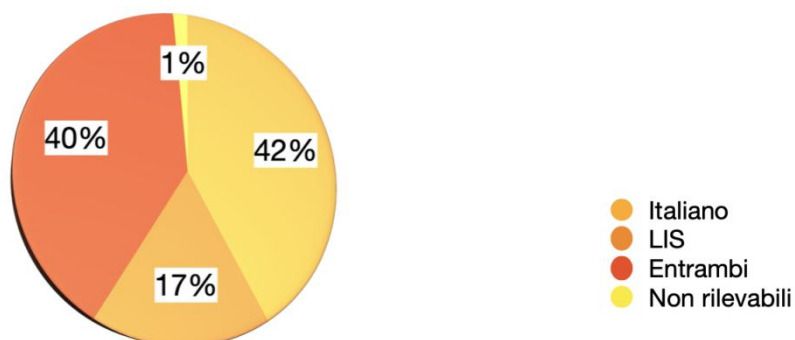


Grafico 19 - Canale comunicativo degli intervistati. Fonte: risultati questionario. Elaborazione grafico propria.

Il grafico 19 evidenzia come il 40% del campione intervistato utilizzi indistintamente italiano e LIS per i propri scambi comunicativi (53 persone). Discrepante è invece il confronto tra i soggetti che prediligono unicamente la LIS (23) o unicamente l'italiano (56). Questo dato non è da intendersi come prova di un maggiore utilizzo da parte di persone sorde della lingua italiana rispetto alla LIS, in quanto in questi termini il campione che ha risposto al questionario non potrebbe considerarsi sufficientemente rappresentativo. Inoltre, la partecipazione al questionario potrebbe essere condizionata dalle capacità linguistiche personali dei singoli soggetti. Scopo di questa domanda è comprendere invece se l'utilizzo di un canale comunicativo piuttosto che un altro può determinare scelte diverse rispetto a quanto riferito nelle domande relative a servizi e strumenti di assistenza alla visita.

Prima di presentare alcune riflessioni conclusive a riguardo, si vuole dare rilievo a un importante contributo per la verifica del grado di comprensibilità del questionario, che si aggiunge alla collaborazione con il centro logopedico bolognese di cui si è parlato in precedenza. Fondamentale è stata la realizzazione di un incontro con una persona sorda segnante, al fine di capire se ci fossero particolari criticità nella struttura linguistica del questionario. È stata portata a termine un'analisi frase per frase del testo, prestando

attenzione alle scelte lessicali e sintattiche fatte. A quanto segnalato, in generale non si sono riscontrati elementi di particolare complessità. Le strutture sintattiche presentate sono risultate di facile comprensione. In alcuni casi, si è evidenziato come l'eliminazione di alcuni elementi lessicali avrebbe reso più agevole la lettura. Per esempio, si è suggerito che si sarebbe potuto evitare l'utilizzo del pronome riflessivo - mi- nelle opzioni di risposta riportate in seguito, riformulando le intere frasi.

<<Mi rivolgo al personale del museo non segnante>>

<<Mi rivolgo al personale del museo segnante>>

<<Mi rivolgo all'interprete LIS che viene con me al museo>>

<<Mi aiuto con la lettura labiale>>

Tuttavia, in fase di creazione del questionario dal confronto con le figure professionali non era emerso questo problema, pertanto quanto consigliato potrebbe dipendere da un gusto personale della persona sorda. La scelta di utilizzare le frasi sopra indicate è dipesa dalla volontà di ricreare in tutte le opzioni di risposta la struttura (soggetto) - verbo - eventuali complementi.

Riprendendo le riflessioni lasciate in sospeso, vengono presentati in seguito dati emersi dal confronto incrociato tra alcune risposte al questionario.

Focalizzandosi sulle persone appartenenti al campione B, 2 dichiarano di utilizzare nella comunicazione la lingua italiana, 2 la LIS. Nel primo caso i due intervistati hanno espresso la propria preferenza per ausili che non includono l'uso della LIS, in particolare: personale del museo sordo oralizzato, tablet e schermi sottotitolati, didascalie e pannelli di facile lettura. Diversamente le due persone che hanno comunicato la loro predilezione per il ricorso alla LIS, sembrerebbero apprezzare un numero superiore di servizi adattandosi anche alle proposte legate alla lingua italiana verbale.

Conferma di quanto normalmente ci si aspetterebbe è il trend emerso nell'analisi incrociata delle stesse variabili per le persone non interessate all'esperienza museale.

La predisposizione di tablet e schermi con video sottotitolati sembrerebbe stimolare l'attenzione della persona oralizzata del campione C; al contrario, un'offerta che includa servizi di interpretariato e visita guidata LIS, la curiosità della persona segnante. L'unica persona del campione C che sfrutta entrambi i sistemi linguistici sembra gradire

ugualmente soluzioni in LIS (video e visite guidate) e soluzioni in italiano (video sottotitolati e applicazioni per cellulari e tablet).

Per avere maggiori informazioni relative all'influenza del canale linguistico sulla preferenza di particolari supporti alla visita, per il campione A si è scelto di restringere l'interesse sulle persone unicamente segnanti o unicamente oralizzate.

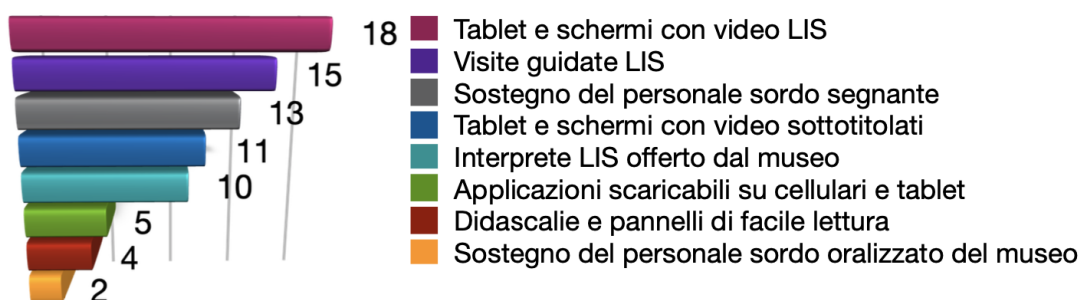


Grafico 20 - Supporti alla visita prediletti dalle persone sorde segnanti. Fonte: risultati questionario. Elaborazione grafico propria.

Come evidenziato dall'andamento delle risposte del grafico 20, le persone segnanti prediligono supporti che sfruttino il canale comunicativo della LIS, considerando come primo strumento d'ausilio tablet e schermi, seguiti da visite guidate LIS e sostegno del personale sordo segnante. Al contrario non risultano particolarmente apprezzati applicazioni scaricabili sui propri dispositivi, apparati testuali di semplice lettura e il sostegno del personale sordo oralizzato.

Il grafico 21 mostra le preferenze in ordine decrescente degli ausili prediletti dalle persone oralizzate. Come per il gruppo precedente, anche in questo caso ausili prediletti sembrano essere tablet e schermi con video, questa volta sottotitolati. Le persone sorde oralizzate apprezzano inoltre la possibilità di scaricare sui propri dispositivi applicazioni e la realizzazione di pannelli di facile lettura. L'indicazione di preferenza verso ausili in LIS potrebbe suggerire che alcuni dei soggetti che hanno indicato l'italiano orale come principale mezzo di comunicazione conoscano anche la Lingua dei Segni.

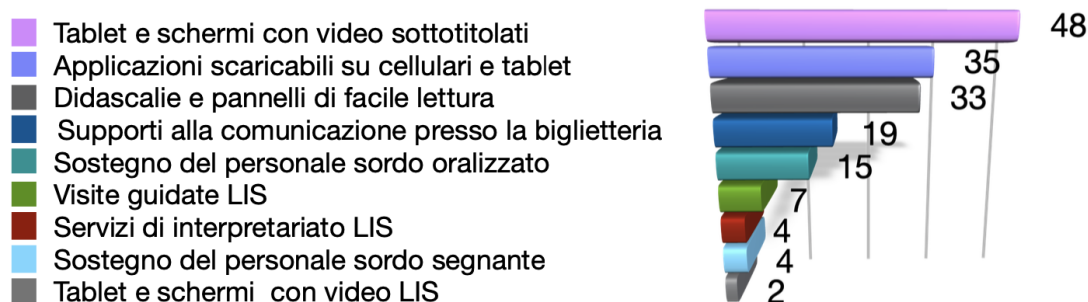


Grafico 21 - Supporti alla visita prediletti dalle persone sorde oralizzate. Fonte: risultati questionario. Elaborazione grafico propria.

Sintetizzando, dai dati presentati risulta dunque che supporti comunicativi basati sulla lingua vocale sono meno apprezzati dalle persone segnanti, le quali indicano la preferenza per soluzioni di sostegno in LIS. All'opposto, sistemi di ausilio visivo-gestuali vengono meno graditi da persone oralizzate, a favore di ausili fondati sulla lingua verbale.

In linea generale, a parità di canale comunicativo, le persone oralizzate sembrano preferire l'uso di soluzioni multimediali e tecnologiche; seppure i supporti video risultino i più gettonati anche per le persone segnanti, in questo caso sembra essere molto apprezzato anche il contatto con esperti LIS.

#### 4.3.2 Alcuni suggerimenti per un'esperienza accessibile

Sulla base dei progetti analizzati al capitolo §3 e in piena consapevolezza delle difficoltà linguistiche che talvolta possono avere le persone sorde, si ritiene che una possibile soluzione per rendere il Museo Delta Antico accessibile a queste persone possa focalizzarsi sul potenziamento degli apparati comunicativi già esistenti.

Al momento, i contenuti utilizzati per presentare i beni della collezione museale al visitatore non sempre risultano di agevole comprensione. Difatti, le didascalie e i pannelli presenti all'interno delle sale utilizzano un linguaggio e strutture sintattiche complessi, che potrebbero non essere completamente compresi da persone che hanno limitate capacità linguistiche. In coscienza dello sforzo economico che comporterebbe modificare tutti gli apparati testuali del museo e alla luce di quanto sottolineato da Di Biase (2017), il quale ritiene che il supporto di testi scritti non sia una soluzione adatta a tutto il pubblico sordo, si è ricercata una soluzione più economica e al tempo stesso in linea con il concept espositivo seguito dai curatori museali.

Come anticipato nella breve presentazione del museo (§4.3), parte integrante del sistema espositivo sono le installazioni multimediali. Questi apparati sembrano essere una buona base per poter sviluppare nuovi ausili comunicativi che accompagnino il visitatore sordo nell'esperienza museale. Per contestualizzare il patrimonio presente in struttura, il museo attualmente dispone di 9 video in lingua italiana e inglese, resi disponibili attraverso schermi e proiettori in alcune delle sale. Il contenuto multimediale viene presentato da una voce di sottofondo, accompagnata da immagini e ricostruzioni esplicative.

Non essendo stati realizzati per un pubblico sordo, questi video non contengono nessun accorgimento che possa essere d'aiuto a queste persone. La narrazione non è seguita da sottotitoli e il linguaggio utilizzato è caratterizzato da formulazioni e periodi complessi. Inoltre, non essendo disponibile una versione in LIS dei video, le persone che utilizzano questo canale comunicativo vengono escluse dalla fruizione.

Per migliorare le condizioni di visita delle persone sorde, si propone la realizzazione di contenuti video da proiettare insieme a quelli già presenti nel museo. Per la creazione di questo materiale potrebbe essere interessante avviare collaborazioni con enti e associazioni locali esperti in materia di sordità, oppure affidarsi a specialisti nella realizzazione di questa tipologia di soluzioni. Sono diverse le realtà italiane che prestano servizi di questo tipo, si pensi per esempio a Progetto VOICE sostenuto dal Centro di Ricerca della Commissione Europea, che offre servizi di sottotitolazione in diretta o VEASYT, spin-off di Ca' Foscari, che attraverso collaborazioni con esperti linguistici e grafici offre il proprio supporto a pubblici e privati nella realizzazione di contenuti accessibili che superino le barriere linguistiche e sensoriali.

Considerando le iniziative già intraprese in Italia per alcune istituzioni museali e i risultati emersi dal questionario (§4.3.1), si è pensato di predisporre per il museo in esame video che riuniscano al tempo stesso sottotitolazione<sup>78</sup> e LIS<sup>79</sup>. In questo modo la comprensione del materiale risulterebbe agevolata sia per coloro che utilizzano nella comunicazione la Lingua dei Segni, sia per le persone sorde la cui lingua di interazione è l'italiano orale. Potrebbero quindi predisporre versioni LIS-sottotitolate di ogni video già presente nel museo, da proporre al visitatore attraverso le installazioni multimediali

---

<sup>78</sup> L'importanza della sottotitolazione come ausilio alla comprensione di contenuti video è sottolineato da Caselli, Maragna e Volterra (2006).

<sup>79</sup> L'utilizzo di videoguide LIS è considerato da Di Biase (2017) come un supporto essenziale per superare le difficoltà legate alle barriere comunicative.

di cui si dispone. Per dare forma concreta all'idea appena descritta è stato realizzato un video esempio a partire da uno di quelli presenti nel museo archeologico comacchiese. Per il progetto è stato selezionato un video che contiene una sintesi del contenuto che il visitatore vedrà durante la visita e risulta al tempo stesso una narrazione delle vicissitudini che hanno interessato le terre dell'antico delta del Po. Il video guida "La macchina del tempo" viene attualmente riprodotto in una delle prime sale che si incontrano entrando nel museo al piano terra. Non si è scelto di adattare il contenuto testuale di questo video, bensì di realizzare un testo ad hoc che risulti semplice da seguire ed eviti costruzioni linguistiche troppo complesse. Si ricorda a tal proposito che frasi passive reversibili, pronomi, preposizioni e il ricorso a meccanismi di relativizzazione, subordinazione e pronominalizzazione possono ostacolare la comprensione del messaggio da parte di persone sorde (Caselli et al. 2006; Bertone e Volpato, 2009; Chesi, 2006).

Ritenendo la collaborazione uno dei mezzi migliori per porre in atto iniziative di valore, la creazione dei contenuti LIS inseriti nel video è stata affidata a una figura professionale che oltre ad aver ricoperto alcuni incarichi per la sezione provinciale ENS di Bologna, è docente LIS e tiene corsi di sensibilizzazione in materia.

Il contenuto testuale del video in LIS ricalca quello presentato in seguito<sup>80</sup>.

#### Museo Delta Antico

---

La storia di Comacchio e delle sue Valli è legata all'acqua.

Il fiume e il mare hanno modificato il territorio del Delta del Po e determinato il suo sviluppo.

Il museo narra l'evoluzione di queste terre dall'epoca protostorica al Medioevo.

Diverse popolazioni hanno abitato quest'area.

Nel 530 a.C gli etruschi fondano la città antica di Spina.

---

<sup>80</sup> Il testo è stato realizzato dalla candidata che ha realizzato la tesi di laurea.

La città diventa un importante porto per gli scambi commerciali con l'Oriente e la Grecia.

Nel periodo compreso tra l'anno 1 e il 200 d.C. i Romani si insediano nel Delta del Po e costruiscono villaggi, strade e canali.

Il carico di una nave testimonia l'importanza del territorio come punto di collegamento per l'economia romana.

Tra il 600 e il 700 sorge la città di Comacchio.

Nel Medioevo Comacchio diventa un importante emporio per i commerci via mare nel Mediterraneo.

Anfore, profumi e ceramiche raccontano la vita e l'economia di questi popoli.

Oltre 2000 reperti vi accompagneranno in un viaggio nel tempo nel Delta del Po.

Contemporaneamente alla trasposizione in LIS, le frasi proposte vengono narrate da una voce fuori campo accompagnata da sottotitoli.

Per persone con buone abilità linguistiche il testo potrebbe risultare poco accattivante e non dinamico; difatti, nella scelta della creazione del contenuto testuale si è preferito tralasciare questi due aspetti a favore di una maggiore chiarezza e comprensibilità. Ciò nonostante, si è anche cercato di non banalizzarne eccessivamente il contenuto, in quanto si ritiene che questi materiali possano rappresentare anche una buona occasione per potenziare le abilità linguistiche di coloro che fruiranno del video. Esempio ne è l'utilizzo della parola emporio nella frase relativa alla Comacchio del periodo medievale. Questo termine non appartiene certamente a una terminologia d'uso quotidiano, per questo la comprensione del significato potrebbe risultare più ostica per una persona sorda. Lo stesso potrebbe essere stato sostituito da un lessico più semplice o perifrasi che ne chiarissero il significato. Tuttavia si è preferito mantenere il termine emporio, in quanto di uso ricorrente per riferirsi alla Comacchio alto-medievale. Esso è presente anche sulla mappa museale consegnata ai visitatori all'ingresso, in quanto è



parte del nome di una delle quattro sezioni<sup>81</sup> in cui si articola il museo “Comacchio emporio sulla sabbia”.

Le frasi proposte sono tutte di breve lunghezza e si è cercato di non ricorrere a meccanismi di subordinazione che ne aumentassero la complessità. Per le date riportate sono stati inseriti gli anni in cifre al posto della datazione in secoli, in modo che la contestualizzazione temporale risultasse più agevole alla persona che segue quanto detto.

Strutturalmente il video alterna momenti di narrazione a elementi grafici. Affinché il visitatore sordo non debba rinunciare a seguire le immagini proposte o il contenuto testuale, questi non vengono presentati contemporaneamente, bensì si alternano: nei momenti in cui sullo schermo è presente la spiegazione LIS e il sottotitolaggio, non vengono proiettate immagini in movimento. Per alleggerire l’ascolto al visitatore, gli elementi grafici vengono presentati al termine di ogni blocco concettuale. Si è inoltre cercato di attribuire un tempo ragionevole per la lettura dei sottotitoli, cercando di rispettare quanto più possibile le esigenze del fruitore<sup>82</sup>.

A differenza del video guida, nel testo proposto gli argomenti vengono presentati seguendo un ordine cronologico che va dall’epoca più antica fino ad arrivare ai tempi più recenti. Questo non succede nel caso del video presente all’interno del museo, dove i fatti vengono narrati seguendo una trattazione a ritroso nel tempo. Questa scelta è stata applicata in quanto si ritiene che la presentazione cronologica lineare degli avvenimenti agevoli maggiormente la comprensione delle dinamiche evolutive che hanno interessato l’area comacchiese.

Sebbene il testo presentato nasca per essere proiettato all’interno del museo, si ritiene che la condivisione dello stesso attraverso i principali canali di promozione dell’istituzione potrebbe fungere da presentazione del museo e rappresentare un primo strumento di conoscenza di quanto viene esposto al suo interno. I risultati del questionario presentato al sottoparagrafo §4.3.1 evidenziano come la ricerca di informazioni prima di vivere l’esperienza museale sia una delle principali soluzioni

---

<sup>81</sup> Le sezioni in cui si articola il museo sono: “Una città senza territorio” dedicata al territorio deltizio d’età romana, “Spina crocevia del mondo antico” con reperti dell’antica città etrusca, “Il carico della nave romana” con l’esposizione del carico della Fortuna Maris, ritrovata a Comacchio nel 1981 e infine “Comacchio emporio sulla sabbia” a testimonianza della vocazione commerciale della Comacchio alto-medievale.

<sup>82</sup> Caselli, et al. (2006) sottolineano come la rapidità e la labilità dei sottotitoli possano rappresentare fattori di criticità in materia di sottotitolaggio.

messe in atto dal pubblico sordo per comprendere al meglio i contenuti museali. A questo scopo, il sito web [www.museodeltaantico.com](http://www.museodeltaantico.com) e le pagine Instagram e Facebook del museo potrebbero essere i principali supporti per rendere fruibile il materiale anche a distanza. Nel portale del museo è presente una sezione dedicata all'accessibilità, il materiale realizzato potrebbe essere caricato in questo spazio. Si potrebbe inoltre creare un QR-Code di collegamento al video, da affiggere all'ingresso del museo o nella sala di riproduzione. In questo modo la persona in visita al museo potrebbe anche scegliere di vedere in autonomia il video su un proprio dispositivo, gestendo al meglio i tempi necessari per la visita. Questo QR-Code potrebbe inoltre essere incluso tra quelli presenti nel centro storico di Comacchio in corrispondenza dei principali monumenti. Il Comune ha predisposto l'utilizzo di queste tecnologie per agevolare la conoscenza al turista dei siti di maggior interesse del centro cittadino. Inquadrando il QR-Code il turista viene collegato al sito ufficiale del Comune, sul quale è stata predisposta una sezione dedicata alle audioguide dei monumenti cittadini, disponibili in lingua italiana e inglese. Il video potrebbe essere caricato anche sul sito in questione.

In un'ottica di realizzazione del progetto si suggerisce la creazione di un pannello da esporre presso la biglietteria del Museo, che contenga le iniziative di accessibilità<sup>83</sup> proposte. Su questo supporto si potrebbe inoltre inserire il testo realizzato per il video, con annesso il relativo codice QR. Inizialmente si pensava di suggerire il caricamento del video anche sull'applicazione Museo Delta Antico realizzata in occasione dell'inaugurazione del museo; scaricabile su cellulari e tablet fino a dicembre 2021, quest'ultima sembra però non essere più disponibile.

La realizzazione di più materiali come quello sopra presentato si configurerebbe come un potenziamento all'offerta museale, in quanto essi diverrebbero parte integrante dell'esposizione. Sebbene i risultati del questionario suggerissero un apprezzamento verso servizi di visita guidata in LIS, si è scelto di non proporli per questo museo. Malgrado venga meno il valore che può generare il contatto diretto con una persona, si è scelto di includere la guida LIS nei video. Oltre a essere maggiormente in linea con le scelte espositive del museo, questa soluzione consente di superare i limiti imposti dalla

---

<sup>83</sup> Il museo è un luogo completamente accessibile a persone con disabilità motoria. La presenza di un ascensore e il posizionamento di alcune rampe fanno sì che il turista possa muoversi agevolmente in tutti gli spazi museali. Da segnalare è anche la possibilità di far accedere in struttura i propri animali da compagnia. Poter visitare il museo con il proprio cane guida diventa di fondamentale importanza per la visita al museo di persone con disabilità visiva.

situazione emergenziale. Non si dimentichino i disagi derivanti dall'utilizzo della mascherina per le persone sorde, siano esse oralizzate o segnanti. Il viso ha un'importanza estrema negli scambi comunicativi delle persone sorde. Il sordo oralista attraverso i movimenti delle labbra legge le parole pronunciate dal parlante; inoltre la mimica facciale è un aspetto rilevante nella comunicazione in LIS.

In conclusione occorre precisare che per un'accessibilità a 360° gradi per le persone sorde sono anche altri gli aspetti museali che si potrebbero perfezionare. Sebbene in ragione al contenimento di spese economiche si sia pensato unicamente a un potenziamento dell'aspetto comunicativo dell'esposizione per il progetto di tesi, va riconosciuto che sarebbero possibili e auspicabili miglioramenti relativi alla sicurezza all'interno dell'edificio. Come anticipato gli ambienti museali sono facilmente accessibili, gli spazi sono ampi e luminosi, fatta eccezione per alcune sale dove è richiesta una condizione di penombra per valorizzare i video al loro interno.

Criticità in termini di sicurezza è determinata dal fatto che attualmente il museo non dispone di un sistema di segnalazione adatto a un pubblico non udente. L'allarme antintrusione e quello antincendio sono principalmente sonori; solamente l'allarme antincendio quando attivo emette una luce lampeggiante. Alcune soluzioni tecnologiche possono venire in aiuto e permettere alle persone sorde di riconoscere situazioni di emergenza. Alla base di queste strategie deve stare la trasposizione dei messaggi sonori attraverso altre tipologie di avviso. Interessante in questi termini è il lavoro dell'Arch. Agnesi, che ha sviluppato un sistema in grado di riunire più modalità di segnalazione. È il caso di *Accessible light 1 e 2* che attraverso particolari tecnologie di domotica rende possibile la trasmissione dei messaggi sonori sotto forma di segnali visivi e vibratili. Le comunicazioni visive avvengono tramite un sistema di illuminazione che associa colori diversi a particolari messaggi. Ulteriori suggerimenti proposti dall'Arch. Agnesi per agevolare la fruizione museale da parte di persone sorde in sicurezza riguardano la predisposizione dello spazio. In particolare, l'Arch. Agnesi consiglia di organizzare gli ambienti in modo da riunire le fonti sonore all'interno di un unico campo visivo, affinché possano essere percepite dalla persona sorda. In questi termini, assumono rilevanza anche le condizioni di luce e la disposizione degli arredi, la cui posizione dovrebbe consentire un campo visivo il più ampio possibile (Agnesi, 2009). <<Creare un ambiente di vita ideale per non udenti comporta l'installazione di sistemi che traducono ogni possibile suono o rumore in visivo>> (Agnesi, 2009: p.73). Sebbene al

momento per il Museo Delta Antico non sembrerebbe essere possibile una riorganizzazione degli ambienti espositivi, tra le tecnologie suggerite dalla stessa Arch. Agnesi, soluzioni applicabili potrebbero rivelarsi l'utilizzo di sistemi di traduzione di voci e dispositivi di ascolto a induzione magnetica e ad amplificazione<sup>84</sup>. Anche l'utilizzo della luce per comunicare al proprio pubblico situazioni di disagio e pericolo potrebbe rappresentare un'alternativa interessante da integrare alle risorse comunicative elaborate per il percorso espositivo. Queste soluzioni contribuirebbero a migliorare le condizioni di accoglienza del sito museale e si potrebbero in futuro tradurre in fattori d'attrattiva che stimolino l'attenzione di nuovi potenziali clienti.

---

<sup>84</sup> Sistemi di ascolto ad amplificazione e induzione magnetica favoriscono una migliore percezione dei suoni da parte delle persone sorde. Un esempio è la *Stanza Intelligente*, descritta dall'Arch. Agnesi come un software in grado di generare un campo magnetico nella stanza, che consente di isolare i rumori a favore di un migliore ascolto delle apparecchiature elettroniche, come per esempio televisori e microfoni (Agnesi, 2009).

## **Conclusioni**

Sebbene il valore dell'accessibilità turistica sia stato più volte ribadito e sostenuto nel corso degli anni, a oggi in Italia la creazione di proposte turistiche adatte anche alle persone con disabilità uditiva è ancora un fenomeno piuttosto limitato, legato essenzialmente alla sensibilità dei singoli soggetti che intendono portare avanti un percorso di inclusione nelle proprie realtà. Rispetto al passato, sono stati certamente condotti passi in avanti per poter rendere la pratica turistica accessibile veramente alla portata di tutti. Tuttavia, facendo ricerche in materia è lampante quanto ancora sia necessario investire sforzi e risorse al fine di poter parlare di un prodotto turistico italiano accessibile. Nei capitoli centrali della tesi sono state presentate alcune delle iniziative avviate in Italia nel tentativo di creare strumenti e piattaforme che fungessero da collettori di proposte turistiche accessibili. Questi tentativi possono al tempo stesso essere prova di quanto i criteri dell'accessibilità non siano ancora applicati in ogni realtà territoriale italiana. In questi termini, il cammino verso una sistematicità dell'offerta turistica attenta ai bisogni di tutti non può dirsi ancora compiuto. Ciononostante, è essenziale promuovere e sostenere ogni singolo tentativo a favore dell'inclusione sociale e della piena partecipazione all'attività turistica delle persone con esigenze specifiche. Quanto detto è alla base della scelta di intraprendere per questo percorso di tesi un progetto finalizzato a fornire strumenti e suggerimenti per migliorare le condizioni di accessibilità al territorio comacchiese. Per quanto si siano intrapresi alcuni progetti al fine di rendere maggiormente fruibile Comacchio e le sue valli a un pubblico più diversificato, a oggi non si può definire l'offerta turistica locale pienamente adatta a un'utenza con esigenze specifiche. Da qui, il desiderio di poter offrire un contributo concreto alla popolazione comacchiese e a tutte le persone in visita in questo territorio. Come anticipato nell'introduzione dell'elaborato, la scelta di dedicare questo lavoro al Museo Delta Antico di Comacchio è inizialmente dipesa da ragioni accademiche. A ogni modo, si ritiene che l'ubicazione del sito museale nel cuore del centro città e le testimonianze storiche in esso contenute possano rendere il museo archeologico di Comacchio un buon punto di partenza per incentivare la conoscenza dell'intero territorio. Inoltre, creare soluzioni che stimolino l'arrivo di nuovi visitatori al museo potrebbe dimostrarsi un sostegno alla più recente vocazione di destinazione culturale della cittadina comacchiese. Considerando l'arresto che hanno vissuto le istituzioni museali nell'ultimo biennio a causa della situazione emergenziale, di rilievo è il

potenziale rilancio che potrebbe conseguire alla promozione di nuove forme di fruizione museale. In queste considerazioni è bene tenere sempre presente il valore sociale che assumono le istituzioni culturali. Nel *Manifesto della Cultura Accessibile a Tutti* viene ribadita l'importanza di rendere questi siti alla portata di tutti, in quanto si riconosce la valenza che l'elemento culturale acquisisce in termini di educazione e formazione dell'individuo. Oltre a quanto detto finora, va sottolineato che incentivando l'inclusività dell'offerta culturale, è possibile determinare benefici anche a forme di turismo non necessariamente spinte dalla scoperta culturale. Difatti, poter disporre di servizi che rispondano alle proprie esigenze durante la visita a un luogo di cultura, può probabilmente tradursi in un ricordo positivo della vacanza anche per turisti mossi da esigenze diverse. D'altra parte, la visita a mostre, musei, monumenti e punti d'interesse non prescindere dalla ricerca di servizi di trasporto, ricettività e ristorazione. Per un pieno beneficio dell'esperienza turistica culturale è dunque necessario che a livello di destinazione si mantenga uno sguardo d'insieme rispetto al contesto in cui si inserirà il progetto accessibile.

Per la soluzione proposta al quarto capitolo di questa tesi, si è preferito non approfondire questi aspetti, a favore della creazione di un esempio concreto di ausilio alla fruizione museale.

Giunti ormai al termine del presente elaborato, si desidera presentare alcune riflessioni conclusive in relazione al progetto. Prima di intraprendere questo percorso di tesi, non ero realmente cosciente di quanto la sordità potesse essere una realtà varia ed eterogenea, dalle mille sfaccettature. Se inizialmente la necessità di conoscere la condizione delle persone sorde era essenzialmente dovuta al desiderio di comprendere come potermi avvicinare a questo pubblico; in conclusione del lavoro, posso solo che riconoscere quanto entrare in contatto e condividere pensieri con queste persone sia di fondamentale importanza. Manuali e ricerche, seppur utili, non sono sufficienti per comprendere realmente quanto ogni persona sorda sia un'entità a sé, distinta dalle altre, che come ogni persona ha le proprie esigenze, preferenze e ancor prima la propria storia. Inizialmente non è stato semplice riuscire a stabilire un contatto con le persone sorde a cui è stato inoltrato il questionario, in quanto il loro background personale ha talvolta influenzato la predisposizione a prendere parte alla ricerca. Nonostante ciò, queste prime criticità iniziali si sono poi rivelate importanti occasioni di scambio e riflessione, che mi hanno permesso di conoscere meglio la realtà della sordità. Ascoltare come ogni persona vivesse la propria condizione in modo diverso ha fatto sì che

nell'affrontare questa tesi non si sia mai avuta la presunzione di raggiungere un soluzione univoca adatta a tutto il pubblico sordo, bensì si sia cercato di comprendere quali accorgimenti e ausili potessero soddisfare le esigenze di più persone. Il confronto con persone sorde è quindi alla base di tutto il lavoro. Per questo si ritiene interessante poter condividere gli esiti di quanto realizzato con queste persone e ricevere da loro un giudizio a riguardo. Gli stessi progetti portati come esempio nel terzo capitolo testimoniano quanto il coinvolgimento del pubblico sordo sia importante nella realizzazione di questi progetti. Infine, si sottolinea come anche il contributo di figure professionali vicine alla sordità sia stato fondamentale per portare a termine questo progetto. Potermi confrontare con queste persone mi ha permesso di comprendere se le scelte linguistiche prese nella stesura del questionario e nella realizzazione del video per il Museo Delta Antico fossero adeguate. Come chiarito in apertura della tesi e testimoniato dai risultati del questionario, le persone sorde possono avere difficoltà nella comprensione linguistica, inoltre l'italiano orale non è l'unico sistema utilizzato nella comunicazione, molte persone sorde prediligono l'uso della Lingua dei Segni Italiana.

Per questo, per il museo comacchiese si è scelto di proporre un modello di accessibilità del contenuto museale che contemplasse entrambi i sistemi linguistici e al tempo stesso si adattasse alle strategie espositive già abbracciate dall'istituzione. Concludendo, si auspica che questo umile tentativo di rendere accessibile il patrimonio del museo alle persone sorde possa avvicinare il territorio comacchiese a questa realtà e che questa tesi possa offrire spunti di riflessione per chiunque intenda approcciarsi all'accessibilità turistica e culturale destinata a persone sorde.





## **Bibliografia**

Agnesi, C. (2009) *Ascoltare con gli occhi. Progettare per una barriera invisibile: i non udenti*, in Zecchini, E. e Agnesi, C. (a cura di), *Barriere architettoniche e barriere sensoriali*, Macerata, pp.55-98.

Amaldi, U. (2010), *Suono e luce, Induzione e onde elettromagnetiche*, L'amaldi 2.0, Zanichelli, Bologna, pp.409-413.

Arrigoni, C. (2017), *Accessibilità, linguaggio e comunicazione*, in Quaderni della Valorizzazione NS 4 - *Il patrimonio culturale per tutti. Fruibilità, riconoscibilità, accessibilità. Proposte, interventi, itinerari per l'accoglienza ai beni storico-artistici e alle strutture turistiche*, a cura di Cetorelli, G. e Guido, M. R., Roma, 2017, pp. 131-135.

Barboni, V. (2014), "Le Valli di Comacchio", Cavallo, F. L(in a cura di), *Wetlandia. Tradizioni, valori, turismi nelle zone umide italiane*, CEDAM, Lavis, pp.111-138.

Bertone, C., Volpato, F. (2009), *Oral language and sign language: possible approaches for deaf people's development*, Cuadernos de Saúde, Vol.2, pp.51-62.

Bollettino Ufficiale della Regione Emilia-Romagna (2019), *Relazione Supplemento Speciale n.273 del 30.05.2019*.

Bruno, I. (2015), *Museo Facile - Progetto sperimentale di comunicazione e accessibilità culturale*, Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale, Dipartimento di Lettere e Filosofia, Catanzaro.

Bruno, I. (2019), "Comunicazione e accessibilità culturale. L'esperienza di Museo Facile", *Il capitale culturale, Studies on the Value of Cultural Heritage*, n. 20, Eum Edizioni, Macerata, pp. 297-325.

Bruno, I., Orofino, G. (2017), *Luoghi del contemporaneo a Cassino - Museo Facile Medioevo e Contemporaneo*, Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale, Dipartimento di Lettere e Filosofia, Cassino.

Bubbico, L. (a cura di) (2003), *La sordità infantile*, Collana di Studi e Ricerche, Istituto Italiano di Medicina sociale, Roma, p.74.

Canovi, C., Clerici, C. Nadalin, J. (2007) “Le protesi uditive oggi: le modalità di prescrizione ed il ruolo e la responsabilità del dottore in Audioprotesi” in *Argomenti di ACTA Otorhinolaryngologica Italica Official Journal of the Italian Society of Otorhinolaryngology – Head and Neck Surgery*, Vol.27, n.1, Industrie Grafiche Pacini Editore, Pisa, pp.13-25.

Carli, A., Fabbri, M (2017) “Saluti Istituzionali”, in Buoite, C., Zamboni, L. (a cura di), *Museo Delta Antico - Guida al museo*, Edizioni All’Insegna del Giglio, Firenze, pp.8-9.

Caselli, M. C. Maragna, S. Volterra, V. (2006) *Linguaggio e sordità. Gestì, segni e parole nello sviluppo e nell’educazione*, il Mulino, Bologna.

Caselli, M. C., Rinaldi, P. (2019), *Lingua dei Segni e impianto Cocleare cooperano per un’educazione Bilingue dei Bambini Sordi*, ISTC-CNR e Ente Nazionale per la protezione e l’assistenza dei Sordi, Roma.

Cetorelli, G., Lamonaca, F. (2020), *Indagine conoscitiva in tema di buone pratiche per la fruizione ampliata nei luoghi della cultura italiani*, Quaderni della valorizzazione, NS 7 Accessibilità e patrimonio culturale. Linee guida al piano strategico-operativo, buone pratiche e indagine conoscitiva per la fruizione ampliata nei luoghi della cultura italiana, pp.327-340, Cetorelli, G. e Guido, M. R. (a cura di), Direzione generale Musei, Roma.

Chesi, C. (2006), *Il linguaggio verbale non standard dei bambini sordi*, Edizioni Universitarie Romane, Roma.

Ciotta, A. (2011), *La cultura della comunicazione nel piano del centro mondiale di Hendrik Ch. Andersen e di Ernest M. Hébrard*, Franco Angeli, Milano.

Coccia, F. M. (2017), *Per un turismo culturale di qualità occorre migliore accessibilità*, in Quaderni della Valorizzazione NS 4 - *Il patrimonio culturale per tutti. Fruibilità, riconoscibilità, accessibilità. Proposte, interventi, itinerari per l'accoglienza ai beni storico-artistici e alle strutture turistiche*, a cura di Cetorelli, G. e Guido, M. R., Roma, 2017, pp.139-146.

Comitato per la Promozione e il Sostegno del Turismo Accessibile (2013), *Accessibile è meglio. Primo Libro Bianco sul Turismo per Tutti in Italia*.

Commissione Europea (2010), *Comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni - Strategia europea sulla disabilità 2010-2020: un rinnovato impegno per un'Europa senza barriere*, Bruxelles.

Commissione Europea (2021), *Comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni - Un'Unione dell'Uguaglianza: strategia europea sulla disabilità 2021-2030*, Bruxelles.

D. M. 28 marzo 2008 in materia di "Linee Guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse culturale".

D.Lgs. 22 gennaio 2004, n.42 in materia di "Codice dei beni culturali e del paesaggio".

D.M. 2 febbraio 2018 n.113 in materia di "Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del sistema museale nazionale".

Del Bo, M. Cippone De Filippis, A. (1972), *La sordità infantile grave. Nuove prospettive e nuovi metodi di rieducazione*, Armando Armando Editore, Roma.

Di Biase, C. (2019), *Lingua dei segni nell'universo dell'arte accessibile*, in Atti del convegno Patrimonio artistico e persone sorde: obiettivi e percorsi per l'accessibilità e la partecipazione, Rota, E., Tonelli, S. (a cura di), Editore TB Editions, Bergamo, 15 novembre 2019.

Dipartimento del Turismo, Dipartimento degli Affari Sociali (1998), *La qualità dell'accoglienza turistica di clienti con bisogni speciali*, Poligrafico dello Stato.

Fant, G. (2004), *Speech Acoustic and Phonetic: Selected Writings*, Kluwer Academic Publishers, Dordrecht.

Filipo, R., De Seta, E. (2007), "Quali sono e quali dovrebbero essere i principali parametri clinico audiologici, sociali ed economici per la scelta sia del tipo di protesi da applicare sia del paziente da protesizzare", in *Argomenti di ACTA Otorhinolaryngologica Italica Official Journal of the Italian Society of Otorhinolaryngology – Head and Neck Surgery*, Vol.27, n.1, Industrie Grafiche Pacini Editore, Pisa, p.19.

Fiore, F. (2018), *Il sistema uditivo e il suo funzionamento - Introduzione alla Psicologia*, State of Mind Il giornale delle scienze psicologiche 01/03/2018.

Frusone, F. Puliani, G. (2020) *Manuale di Medicina e Chirurgia Tomo 8 Malattie degli organi di senso - Sintesi, Schemi teorici e Mappe Concettuali*, EdiSES Professioni & Concorsi, Napoli.

Gelichi, S., Calaon, D. (2007), *Comacchio: la storia di un emporio sul delta del Po, in Genti nel delta da Spina a Comacchio: uomini, territorio e culto dall'antichità all'alto Medioevo*, a cura di Berti, F., Bollini, M., Gelichi, S., Ortalli, J. (2007), Corbo, Ferrara.

Intergovernmental Committee for the Protection of The World Culturale and Natural Heritage (2021), *Operational Guidelines for the Implementation of the World Heritage Convention*, World Heritage Centre, Parigi.

International Council of Museums ICOM (2007), *Statutes*, Parigi.

Istituto Superiore di Sanità (2009), *Impianti cocleari: indagine su stato dell'arte, problematiche riscontrate, aspetti clinici e normativi*, Giansanti, D., Morelli, S., Maccioni, G., Grigioni, M., II, 49 p. Rapporti ISTISAN 09/2

Ladd, P. (2003), *Understanding Deaf Culture: In Search of Deafhood*, Multilingual Matters Ltd, Clevedon.

Laura, A. Petrangeli, A. (2003), *Viaggiare si può. Turismo e persone disabili*, DeAgostini, Novara.

Lingsom, S. (2008). "Invisible Impairments: Dilemmas of Concealment and Disclosure". *Scandinavian Journal of Disability Research*, 10(1), pp.2–16.

Malerba, D. (2020), "Sordità. Percezione e Realtà nell'approccio pedagogico", *Collana Studi e Ricerche 98*, Sapienza Università Editrice, Roma, p.8.

Massoni, P. Maragna, S. (2009), *Manuale di logopedia per bambini sordi. Con esemplificazioni di unità logopediche, esercitazioni ed itinerari metodologici*, Franco Angeli, Milano.

Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali, *Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità* (2006), traduzione in italiano.

Ministero del Turismo (2009), *Manifesto per la promozione del turismo accessibile*.

Ministero per i beni e le attività culturali (2018), *Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale*.

Ministero per i beni e le attività culturali e Direzione generale Musei (2018), *Allegato 1 - Piano per l'eliminazione delle barriere architettoniche (P.E.B.A.): un piano strategico per l'accessibilità nei musei, complessi monumentali, aree e parchi archeologici*.

Ministero per i beni e le attività culturali e Direzione generale Musei (2018), *Linee guida per la redazione del Piano di eliminazione delle barriere architettoniche (P.E.B.A) nei musei, complessi museali, aree e parchi archeologici*.

Naden, C. (2021), *Tourism for All, First International Standard for accessible tourism just published*, 13 luglio 2021.

Nagliati, I. (a cura di) (1995), *Guida tematica di Ferrara e Provincia*, Amilcare Pizzi Editore, Milano.

Nazioni Unite (1983), *World Programme of Actions Concerning Disabled Persons*.

Organizzazione Mondiale del Turismo (1999), *Codice Mondiale di Etica del Turismo*.

Pallotta, F. (2015), “Una fruizione dinamica e consapevole”, in *Museo Facile - Progetto sperimentale di comunicazione e accessibilità culturale*, a cura di Bruno, I., Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale, Dipartimento di Lettere e Filosofia, Catanzaro, pp.208-212.

Pattueli, R. (2018), *Benvenuti*, in *Comacchio una destinazione per tutti*, Village for all, Ferrara, pp.1-2.

Pinker, S. (2007), *The Language Instinct*, Harper Perennial, New York, pp. 18-19.

Prosser, S. (2007) *La protesizzazione nell'infanzia*, in *Eziologia, diagnosi, prevenzione e terapia della sordità infantile preverbale*, Luppari, R. (a cura di), TorGraf, Galantina.

Rinaldi, et al. (2015), *Insegnare agli studenti sordi*, il Mulino, Bologna.

Rota, E. (2019), *LISTen Project*, in Atti del convegno Patrimonio artistico e persone sorde: obiettivi e percorsi per l'accessibilità e la partecipazione, Rota, E., Tonelli, S. (a cura di), Editore TB Editions, Bergamo, 15 novembre 2019.

Saussure, F. (1972), De Mauro, T. (a cura di), *Corso di linguistica generale. Introduzione, traduzione e commento di Tullio De Mauro*, Laterza, Bari, p.19.

Succi, G., Zamboni, A. (2006), *Genti nel Delta da Spina a Comacchio*, a cura di Berti, F., Este Edition, Ferrara.

Tonelli, S.(2019), *LISTen Project*, in in Atti del convegno Patrimonio artistico e persone sorde: obiettivi e percorsi per l'accessibilità e la partecipazione, Rota, E., Tonelli, S. (a cura di), Editore TB Editions, Bergamo, 15 novembre 2019.

Unesco (1972), *Convenzione riguardante la protezione sul piano mondiale del patrimonio culturale e naturale*, prima Assemblea Generale dell'Organizzazione delle Nazioni Unite per l'Educazione, la Scienza e la Cultura, Parigi.

Unioncamere Emilia Romagna (1996), *Turismo di massa e nicchie di mercato: primo rapporto dell'Osservatorio turistico regionale*, Franco Angeli, Milano.

Unione Europea (2002), *Dichiarazione di Madrid*, Madrid.

Vallerani, F. (2014), *Mondi anfibi inestricabili: dalla desolazione degli incerti confini alla nuova mitologia della valorizzazione turistica*, in *Wetlandia. Tradizioni, valori, turismi nelle zone umide italiane*, a cura di Cavallo, F. L. (2014), CEDAM, Lavis, pp.VII-XIII.

World Health Organisation (2021), *World Report on Hearing*, Geneva p.38.





## Sitografia

A.D.Arte l'informazione, <https://www.accessibilitamusei.beniculturali.it/site/chi-siamo>

ACI,

[https://www.aci.it/fileadmin/documenti/ACI/Al\\_servizio\\_del\\_cittadino/Disabili/Manifesto\\_del\\_turismo\\_accessibile.pdf](https://www.aci.it/fileadmin/documenti/ACI/Al_servizio_del_cittadino/Disabili/Manifesto_del_turismo_accessibile.pdf)

Associazione “INSIEME A TE” OdV, [insiemeate.org](http://insiemeate.org)

Biap, <https://www.biap.org/en/recommandations/recommendations/tc-02-classification/213-rec-02-1-en-audiometric-classification-of-hearing-impairments/file>

Censis, <https://www.censis.it/welfare-e-salute/sentirsi-bene/i-problemi-di-udito-italia-ampiezza-e-complessità-del-fenomeno>

Consequor,

[http://www.consequor.it/VitaIndipendente/Risoluzioni/Dichiarazione\\_Madrid.pdf](http://www.consequor.it/VitaIndipendente/Risoluzioni/Dichiarazione_Madrid.pdf)

Ente di Gestione per i Parchi e la Biodiversità - Delta del Po,

<http://www.parcodeltapo.it/it/index.php>

EUR-Lex, [https://eur-](https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0636:FIN:it:PDF)

[lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0636:FIN:it:PDF](https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0636:FIN:it:PDF)

Ferrara Terra e Acqua, <https://www.ferraraterraacqua.it/it/comacchio>

FIADDA Emilia Romagna, [https://www.fiaddaemiliaromagna.org/wp-content/uploads/2020/05/2020-PRINCIPI\\_E\\_LINEE\\_GUIDA\\_FIADDA-ER-1.pdf](https://www.fiaddaemiliaromagna.org/wp-content/uploads/2020/05/2020-PRINCIPI_E_LINEE_GUIDA_FIADDA-ER-1.pdf)

Fundación ONCE: <http://fundaciononce.es/es>

Hear-it.org, <https://www.hear-it.org/it/primo-rapporto-mondiale-dell-oms-sulludito>

ICOM Italia, <https://www.icom-italia.org>

In ascolto, <https://inascoltoblog.wordpress.com/2017/02/14/esame-audiometrico/>

IRCCS Istituto Clinico Humanitas,

<https://www.humanitas.it/enciclopedia/anatomia/organi-di-senso/udito/>

ISO, <https://www.iso.org/about-us.html>

Istituto Superiore di Sanità, <https://www.epicentro.iss.it/udito/>

JMTRAVEL, [parmaccessibile.org](http://www.parmaccessibile.org)

Merck Sharp & Dohme Corp, <https://www.msdmanuals.com/it-it/professionale>

MIC, <https://www.beniculturali.it/comunicato/articolo-27-un-informativa-per-conoscere-i-musei-e-i-luoghi-della-cultura-italiani-per-le-persone-con-disabilita>

Ministero del Turismo, <https://www.ministeroturismo.gov.it/wp-content/uploads/2021/07/Codice-etico-mondiale-del-turismo-Italy.pdf>

Museo Facile, <http://www.museofacile.unicas.it/visita-museo-facile/>

Portale Web del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali,

<https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/disabilita-e-non-autosufficienza/focus-on/Convenzione-ONU/Documents/Convenzione%20ONU.pdf>

Progetto MAPS, <https://www.accessibitaly.it>

Regione Emilia Romagna, <https://emiliaromagnaturismo.it/it/emilia-romagna-accessibile-turismo-per-tutti>

Regione Emilia Romagna, <https://www.regione.emilia-romagna.it/turismo/promozione/organizzazione-e-promozione-del-turismo-in-emilia-romagna>

Regione Emilia-Romagna <https://bur.regione.emilia-romagna.it/dettaglio-inserzione?i=b0ed6f06097f4162981839459d2627f0>

Scholar New Learning Online, <https://newlearningonline.com/new-learning/chapter-6/supporting-material/pinker-on-the-language-instinct>

Sordità.it, <https://www.sordita.it/sordita/i-tipi-di-sordita-ipoacusia>

The Blank <https://www.theblank.it/listen-project/>

United Nations, <https://www.un.org/development/desa/disabilities/resources/world-programme-of-action-concerning-disabled-persons.html>

Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale, <https://www.unicas.it/siti/laboratori/museo-facile.aspx>

University of Leeds, <https://disability-studies.leeds.ac.uk/wp-content/uploads/sites/40/library/united-nations-world-programme.pdf>

Village for All - V4A, <https://www.villageforall.net/it/>

World Health Organisation, <https://www.who.int/publications/i/item/world-report-on-hearing>

World Tourism Organization (UNWTO), <https://www.unwto.org>



## **Appendice A - Il questionario**

### Turismo e accessibilità: offerta turistica per persone con deficit uditivo

Benvenuta/o. Sono Chiara, studentessa del Corso di Laurea Magistrale in Sviluppo Interculturale dei Sistemi Turistici presso l'Università Ca' Foscari di Venezia. Per la mia tesi di laurea vorrei suggerire una proposta turistica che possa rispondere alle esigenze del turista con sordità. Sto cercando informazioni riguardanti la realtà del turismo accessibile alle persone con deficit uditivo, per capire quali sono le loro necessità e sviluppare una proposta adeguata. Mi aiuteresti rispondendo alle domande di questo breve questionario? Impiegherai solamente pochi minuti.

Il questionario viene compilato in modo anonimo e i tuoi dati verranno trattati ai sensi della legge 101/2018 e del regolamento europeo 679/2016. Il tuo contributo per me è importante.

Domanda 1 - Hai voglia di partecipare?

- Sì, volentieri.
- No, mi dispiace.

Domanda 2 - Ti piace viaggiare?

Per niente    1        2        3        4        5        Molto

Domanda 3 - Quali aspetti del viaggio sono più importanti per te? (Puoi selezionare anche più di una risposta)

- Strutture ricettive (hotel, albergo, B&B, affittacamere...)
- Trasporti (collegamenti da un posto all'altro tramite pullman, treni, aerei...)
- Offerta culturale e attrazioni (luoghi di interesse turistico come monumenti, parchi tematici, musei, biblioteche, teatri, cinema...)
- Manifestazioni ed eventi (festival, eventi sportivi, sagre...)

- Accessibilità (mancanza di barriere fisiche, culturali o di comunicazione che ostacolano la vacanza)
- Ristorazione (ristoranti, trattorie, agriturismi, pizzerie...)
- Altro...

Domanda 4 - Le persone che lavorano nel settore turistico sono coscienti dei bisogni del turista con deficit uditivo? (Per persone che lavorano nel settore turistico si intende una qualsiasi persona che offre un servizio al turista, come albergatori, personale dell'ufficio informazioni, agenti di viaggio, organizzatori di eventi...)

- Sì.
- No.
- Non abbastanza.
- Non so.
- Altro...

Domanda 5 - Durante una vacanza hai mai avuto problemi di comunicazione con persone che lavorano nel settore turistico? (Per persone che lavorano nel settore turistico si intende una qualsiasi persona che offre un servizio al turista, come albergatori, personale dell'ufficio informazioni, agenti di viaggio, organizzatori di eventi...)

- No.
- Raramente.
- Sì.
- Spesso.
- Sempre.
- Non so.
- Altro...

Domanda 6 - Hai mai visitato un museo?

- Sì, certamente.

- No, non mi interessa.
- Non ancora, mi piacerebbe.
- Altro...

Domanda 1a - Ti piace andare al museo?

Per niente    1        2        3        4        5        Molto

Domanda 2a - Come visiti solitamente un museo? (Puoi selezionare anche più di una risposta)

- Solo
- In coppia
- Con famigliari e amici
- Durante viaggi organizzati
- Altro...

Domanda 3a - Sei soddisfatto dei servizi proposti dai musei per le persone con disabilità uditiva?

Per niente soddisfatto    1        2        3        4        5        Molto soddisfatto

Domanda 3a' - Vuoi motivare brevemente la tua risposta?

---

Domanda 4a - Per comprendere al meglio i contenuti del museo quali supporti sfrutti solitamente? (Puoi selezionare anche più di una risposta)

- Consulto pannelli esplicativi e video non sottotitolati presenti nelle sale
- Guardo video esplicativi sottotitolati presenti nelle sale
- Guardo video in LIS
- Chiedo aiuto ai miei accompagnatori
- Mi rivolgo al personale del museo non segnante

- Mi rivolgo al personale del museo segnante
- Mi rivolgo all'interprete LIS che viene con me al museo
- Utilizzo applicazioni scaricabili su cellulari e tablet
- Ricercò informazioni prima della visita al museo
- Uso dispositivi uditivi (protesi acustiche, impianto cocleare)
- Mi aiuto con la lettura labiale
- Nessuno, visito il museo in autonomia
- Altro...

Domanda 5a - Quali difficoltà hai incontrato visitando un museo? (Puoi selezionare anche più di una risposta)

- Problemi strutturali e di accessibilità (allarmi di sicurezza, difficoltà a orientarsi...)
- Problemi di comunicazione con il personale museale durante la visita
- Difficoltà nella ricerca di informazioni presso la biglietteria o l'ufficio informazioni
- Difficoltà nella ricerca di informazioni prima della visita
- Utilizzo di testi complessi e poco comprensibili per spiegare i contenuti del museo (frasi troppo lunghe e complicate)
- Assenza di supporti e strumenti per semplificare la comprensione dei contenuti del museo (tablet, video sottotitolati o in LIS, personale del museo che conosce la LIS...)
- Altro...

Domanda 6a - Quali servizi ti piacerebbe trovare la prossima volta che visiterai un museo? (Puoi selezionare anche più di una risposta)

- Tablet e schermi con video sottotitolati
- Tablet e schermi con video in LIS
- Personale del museo sordo segnante
- Personale del museo sordo oralizzato
- Interprete LIS offerta dal museo
- Visite guidate in LIS



- Didascalie e pannelli di facile lettura
- Applicazioni scaricabili su cellulari e tablet
- Supporti alla comunicazione presso la biglietteria del museo ( personale del museo che conosce la LIS, tablet su cui scrivere e comunicare con il personale del museo...)
- Altro...

Domanda 1b - Per comprendere al meglio i contenuti del museo a quali aiuti ti rivolgeresti? (Puoi selezionare anche più di una risposta)

- Pannelli esplicativi e video non sottotitolati presenti nelle sale
- Video sottotitolati presenti nelle sale
- Video in LIS presenti nelle sale
- Aiuti dai tuoi accompagnatori
- Personale del museo non segnante
- Personale del museo segnante
- Personale del museo sordo oralizzato
- Interprete LIS che viene con me al museo
- Applicazioni scaricabili su cellulari e tablet
- Ricerca di informazioni prima della visita al museo
- Dispositivi uditivi (protesi acustiche, impianto cocleare)
- Lettura labiale
- Nessuno, visiterei il museo in autonomia.
- Altro...

Domanda 2b - Quali problematiche ostacolerebbero maggiormente la visita a un museo? (Puoi selezionare anche più di una risposta)

- Problemi strutturali e di accessibilità (allarmi di sicurezza, difficoltà a orientarsi...)
- Problemi di comunicazione con il personale museale durante la visita

- Difficoltà nella ricerca di informazioni presso la biglietteria o l'ufficio informazioni
- Difficoltà nella ricerca di informazioni prima della visita
- Utilizzo di testi complessi e poco comprensibili per spiegare i contenuti del museo
- Assenza di supporti e strumenti per semplificare la comprensione dei contenuti del museo (tablet, video sottotitolati o in LIS, personale del museo che conosce la LIS...)
- Altro...

Domanda 1c - Quali servizi potrebbero invogliarti a visitare un museo? (Puoi selezionare anche più di una risposta)

- Tablet e schermi con video sottotitolati
- Tablet e schermi con video in LIS
- Didascalie e pannelli di facile lettura
- Interprete LIS offerta dal museo
- Visite guidate in LIS
- Personale del museo sordo segnante
- Personale del museo sordo oralista
- Applicazioni scaricabili su cellulari e tablet
- Altro...

Domanda 1d - Nella comunicazione quotidiana quale sistema linguistico utilizzi?

- Lingua dei Segni Italiana (LIS)
- Italiano
- Entrambi
- Altro...

Domanda 2d - Quanti anni hai?

---

Domanda 3d - Il tuo sesso:

- F (femmina)
- M (maschio)
- Preferisco non dichiararlo