

COME-IN! GUIDA PER OPERATORI MUSEALI

VERSIONE 4

13/10/2017



La Guida per operatori museali è stata predisposta nell'ambito del progetto COME-IN! del programma Interreg CENTRAL EUROPE.

Informazioni sul progetto si trovano su:

www.central2020.eu/COME-IN

Indice

FINALITA' E CONTENUTI DELLA GUIDA	4
1 IL PROGETTO COME-IN!.....	5
1.1 Obiettivi	5
1.2 Principali interventi.....	5
1.3 Inclusione e accessibilità per tutti	6
1.4 Il quadro normativo	7
2 SENSIBILIZZAZIONE	8
2.1 Colmare il divario: superare le barriere alla partecipazione	8
2.2 Usare le parole giuste.....	10
3 LA CATENA DEL SERVIZIO	12
3.1 La mappatura dell'accessibilità	12
3.2 Fornire un servizio di accoglienza di qualità	15
3.2.1 Cosa devono sapere i visitatori	16
3.2.2 Raccogliere le valutazioni dei visitatori.....	17
3.2.3 Comunicare in modo efficace	18
3.2.4 Interagire con i visitatori: cosa fare e cosa non fare.....	18
3.2.5 Risolvere problemi	19
4 VISITARE L'ESPOSIZIONE.....	21
4.1 Mostre multisensoriali	21
4.1.1 Guide audio e video	21
4.1.2 Riproduzioni tattili.....	22
4.2 Accompagnare i visitatori	23
4.2.1 Accoglienza e briefing	23
4.2.2 Presentare in modo efficace	24
4.2.3 Descrivere un'opera d'arte ad una persona non vedente	26
4.2.4 Laboratori, attività interattive e seminari.....	27
4.3 Storytelling	28
4.3.1 Ogni opera d'arte racconta una storia	28
4.3.2 Strutturare una storia	28
5 CONCLUSIONI.....	31
6 MAPPATURA DEI REQUISITI DELL'ACCESSIBILITÀ	32
7 RISORSE ONLINE.....	36

FINALITA' E CONTENUTI DELLA GUIDA

La Guida fornisce agli operatori museali alcune competenze necessarie per saper accogliere con professionalità i visitatori ed offrire loro un servizio di qualità.

La Guida è strutturata in sette capitoli:

- Il Progetto "COME-IN!" presenta brevemente obiettivi, partner e attività previste dal progetto finalizzate a migliorare l'accessibilità nei musei.
- **Sensibilizzazione** tratta delle questioni legate all'inclusione, all'accessibilità e alle misure necessarie per rimuovere le barriere nei musei.
- **La Catena del Servizio** illustra come assicurare un servizio di qualità lungo tutte le fasi della Catena del servizio.
- **Visitare l'esposizione** fornisce alcuni consigli per accogliere con professionalità i visitatori ed accompagnare singole persone o gruppi durante la visita agli spazi espositivi.
- Le **Conclusioni** riassumono in breve gli argomenti trattati nella Guida.
- La **Mappatura dei requisiti dell'accessibilità** riporta i criteri di accessibilità museale individuati dal progetto COME-IN!
- Le **Risorse online** rimandano ad approfondimenti in internet su argomenti riguardanti inclusione e accessibilità nei musei.

1 IL PROGETTO COME-IN!

1.1 Obiettivi

Il progetto COME-IN! intende valorizzare il patrimonio culturale dell'Europa Centrale, rendendo accessibili musei di piccola e media dimensione ad un più vasto pubblico. L'obiettivo principale è l'**INCLUSIONE**.

Il progetto è finanziato dal programma Interreg Central Europe e viene realizzato da una partnership che include associazioni di persone disabili, università, musei, enti di formazione ed altre istituzioni che si occupano di accessibilità.

Informazioni dettagliate sul progetto COME-IN! sono consultabili sul sito di progetto: <http://www.interreg-central.eu/Content.Node/COME-IN.html>.

1.2 Principali interventi

COME-IN! realizzerà i seguenti interventi:

- miglioramento della **comunicazione web** per **TUTTI** i visitatori del museo
- **rimozione delle barriere fisiche** e **miglioramento dell'accessibilità fisica** dentro e fuori il museo
- **progettazione** di spazi espositivi accessibili per chiunque
- **implementazione** di guide audio e video, dispositivi per ipovedenti, strumenti tattili e applicazioni multimediali per permettere a persone con disabilità di apprezzare pienamente i contenuti di un'esposizione
- **realizzazione di laboratori e seminari** per coinvolgere i visitatori in attività pratiche, interattive e creative
- **formazione del personale museale** sull'accessibilità e sull'accoglienza
- **assegnazione del marchio COME IN!** ai musei che adotteranno gli standard di accessibilità definiti dal progetto.

1.3 Inclusione e accessibilità per tutti

Il progetto COME-IN! si basa su due principi chiave:

INCLUSIONE:

significa rispettare tutte le persone senza discriminazione alcuna. Tutte le persone devono poter avere l'opportunità di partecipare pienamente ad ogni aspetto della vita sociale. A partire dagli spazi fisici fino alle attività educative la fruizione di un museo deve essere progettata in modo da garantire la massima inclusione.

ACCESSIBILITA':

significa libertà da qualsiasi tipo di barriera. Tutti i musei dovrebbero essere accessibili per chiunque ed assicurare un ambiente accogliente e facile da visitare. L'accessibilità deve tenere in considerazione:

- **Accessibilità fisica** a edifici pubblici, strade, mezzi di trasporto e altre infrastrutture interne ed esterne, inclusi anche i musei.
- **Accessibilità all'informazione e comunicazione** fornendo siti usabili, guide audio e video, segnaletica tattile o in Braille.
- **Accessibilità sociale**, che riguarda il diritto di avere pari opportunità e di partecipare a tutti gli aspetti della vita sociale: educazione, lavoro, tempo libero, cultura, sport, ecc.
- **Accessibilità economica**, offrendo l'accesso gratuito o a prezzi ridotti a persone con disabilità o ai loro accompagnatori.

Informazioni dettagliate sull'accessibilità ai musei sono contenute nelle *Linee Guida* di COME-IN!.

1.4 Il quadro normativo

Oltre alla normativa vigente nei paesi partner dell'iniziativa COME-IN! ci sono due riferimenti giuridici importanti sui cui si basa il progetto:

- La Convenzione ONU per i Diritti delle Persone con Disabilità¹
- La Strategia Europea sulla Disabilità 2010-2020²

La Convenzione ONU per i Diritti delle Persone con Disabilità promuove il rispetto per la dignità, le scelte e l'inclusione di tutte le persone con disabilità e richiede agli Stati di includere le persone con disabilità nelle decisioni che riguardano la loro vita.

In particolare l'articolo 30 della Convenzione ONU promuove il diritto delle persone con disabilità di partecipare alla vita culturale. Le persone con disabilità devono poter fruire, in formati e forme accessibili, di tutti i materiali culturali, come ad esempio programmi televisivi, film ed opere teatrali.

La strategia Europea sulla Disabilità 2010-2020 promuove l'inclusione attiva e la piena partecipazione alla vita sociale delle persone con disabilità attraverso l'implementazione di azioni in 8 aree prioritarie:

- Accessibilità
- Partecipazione
- Uguaglianza
- Occupazione
- Istruzione e formazione
- Protezione sociale
- Salute
- Azioni esterne

¹ Ministero Politiche Sociali: <http://www.osservatoriodisabilita.it/index.php?lang=it&Itemid=133>

² Eur-lex: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=LEGISSUM%3Aem0047>

2 SENSIBILIZZAZIONE

2.1 Colmare il divario: superare le barriere alla partecipazione

La Convenzione ONU per i Diritti delle Persone con Disabilità ha stabilito che “Le persone con disabilità includono quanti hanno minorazioni fisiche, mentali, intellettuali o sensoriali a lungo termine che in interazione con varie barriere possono impedire la loro piena ed effettiva partecipazione nella società su una base di eguaglianza con gli altri”. Questa definizione sottolinea il fatto che **il problema sono le barriere, non la disabilità**. Dovremmo quindi ricordarci che “prima viene la persona”.

Il progetto COME IN! intende promuovere questo cambiamento di prospettiva (**approccio sociale invece di un approccio clinico**), che si focalizza sulle barriere (da rimuovere) e non sulla disabilità, con un approccio inclusivo del quale possono poi beneficiare tutti i visitatori del museo, e non solo quelli con disabilità, come evidenziato dalla tabella (esemplificativa e non esaustiva) riportata qui sotto:

APPROCCIO SOCIALE contro APPROCCIO CLINICO	
Focus sulle barriere	Focus sulla disabilità
<ul style="list-style-type: none"> - Rimuovere ostacoli alla mobilità (gradini, pendii, porte strette o pesanti) - Limitare lunghi tragitti (riconsiderare sistemi di trasporto, prevedere delle aree di riposo e comfort) - rivedere funzionalità dei dispositivi elettronici (computer, mouse, ecc.) - Adattare segnaletica e sistemi di orientamento - Riposizionare oggetti ed etichette dell'esposizione (altezza, spazio circostante) - Fornire strumenti per facilitare la mobilità (sedie a rotelle, sedie portatili) 	Disabilità motoria: <ul style="list-style-type: none"> - persone su sedia a rotelle (stato permanente o temporaneo) - persone con stampelle o bastoni da passeggio - persone anziane con mobilità ridotta - persone con asma o disturbi cardiaci - persone con funzionalità motorie ridotte che influiscono sulla postura, sulla coordinazione degli arti o sulla destrezza manuale



Focus sulle barriere (favorire l'accessibilità inclusiva)	Focus sulla disabilità
<ul style="list-style-type: none"> - Fornire strumenti inclusivi (tattili, audio, Braille, digitali, ecc.) - Riposizionare oggetti (altezza, sufficiente spazio di movimento, etichette e cataloghi in Braille, libri tattili, ecc.) - Rivedere descrizione oggetti esposti (linguaggio semplificato, uso dello storytelling, ausili tattili) 	<p>Disabilità visiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> - persone cieche dalla nascita - persone ipovedenti con vista residuale - persone che hanno perso la vista a seguito di malattia o incidente - anziani con capacità visiva ridotta
<ul style="list-style-type: none"> - Fornire tecnologie assistive inclusive (sistemi di amplificazione ad induzione magnetica e altri ausili per persone con diversi gradi di ipoacusia) - Rivedere presentazioni oggetti esposti (linguaggio semplificato, lingua dei segni, video) 	<p>Disabilità uditiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> - persone sorde dalla nascita o in età precoce - persone che hanno perso l'udito nel corso della loro vita - persone con una certa riduzione dell'udito
<ul style="list-style-type: none"> - Promuovere la fruizione multisensoriale all'arte attraverso tutti i sensi: vista, udito, tatto, gusto ed olfatto. - Adottare un approccio pratico verso l'arte organizzando seminari o laboratori ("imparare facendo") - Rivedere presentazione degli oggetti esposti (linguaggio semplificato, numero ridotto di oggetti da far vedere, utilizzo dello storytelling) 	<p>Difficoltà di apprendimento</p> <p>Influiscono sul modo in cui una persona interagisce nel contesto sociale ed elabora le informazioni. Può essere lieve o grave. Le più comuni difficoltà di apprendimento sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dislessia: difficoltà nel leggere e scrivere. - Discalculia: difficoltà ad imparare e comprendere concetti e simboli matematici. - Disprassia (influisce sulla coordinazione e il movimento). - Persone con disturbo da deficit di attenzione/iperattività
<ul style="list-style-type: none"> - Organizzare spazi inclusivi e consentire ai visitatori di seguire i propri ritmi nel visitare il museo (disponibilità di zone di riposo, ecc.) - Rivedere presentazioni oggetti esposti adottando un linguaggio semplificato (descrizioni semplici, storytelling) 	<p>Disabilità mentali e intellettuali, come ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - agorafobia - depressione - disturbi della personalità - schizofrenia - disturbi d'ansia - Alzheimer - Autismo

2.2 Usare le parole giuste

È importante usare le parole e i termini appropriati quando parliamo con o di persone con disabilità. La lingua infatti può essere un potente strumento d'inclusione oppure può rinforzare stereotipi e barriere sociali. Per questa ragione è importante porre l'attenzione sulla persona, e non sulla disabilità.

Qui sotto sono elencati alcuni utili suggerimenti:

- Usare il termine “persona con disabilità”, laddove si sottolinea l'aspetto umano dell'individuo, evitando di oggettivare la persona come accade nel caso in cui invece usiamo il termine “il o la disabile”.
- Mai usare il termine “normale” per riferirsi a persone che non hanno una disabilità per distinguerle da persone con disabilità. Meglio allora usare “persone non disabili” o “persone senza disabilità”.
- Non descrivere le persone con disabilità come se fossero delle persone eccezionali solo perché sperimentano la disabilità. Allo stesso modo non farle sentire come delle vittime o considerarle oggetto di pietà³.
- Evitare frasi del tipo “Soffre di ...”, le quali suggeriscono disagio, dolore costante e un senso di disperazione.
- Le persone che utilizzano la sedia a rotelle non si sentono “costrette su una sedia a rotelle”. Considera invece la sedia a rotelle come un vero e proprio mezzo di trasporto.
- Gran parte delle persone disabili sono a loro agio con le espressioni usate per descrivere la vita quotidiana. Le persone su sedia a rotelle “vanno a farsi una camminata” e le persone non vedenti possono essere contente - o non contente - di “vederti”. Una disabilità implica solo che alcune cose vengono fatte in un modo diverso.

³ Online. Australian Network on Disability [Rete Australiana della disabilità]: <http://www.and.org.au/pages/inclusive-language.html> (12.10.2016)



- Espressioni o modi di dire che associano la disabilità con cose negative devono essere evitate: ad esempio, “sordo alle nostre suppliche” o “cieco come una talpa”.
- Evitare espressioni che facciano sentire le persone disabili come delle vittime o persone passive. Bisogna trattare le persone disabili come individui attivi in grado di determinare il corso della propria vita⁴.

I TERMINI DA USARE E DA EVITARE	
Evitare	Usare
(L') handicappato, (Il) disabile	persona con disabilità
affetto da, soffre di, vittima di	con [nome della condizione o disabilità]
confinato in sedia a rotelle	persona che utilizza sedia a rotelle
handicappato mentale, mentalmente deficiente, ritardato, subnormale	con difficoltà di apprendimento, persona con disabilità
zoppo, invalido	persona con disabilità motoria
spastico	persona con paralisi mentale
normale	persona senza disabilità
paziente psichiatrico, pazzo, matto	persona con (condizione mentale), persona con disabilità mentale
sordomuto	sordo, utente del Linguaggio dei Segni (LIS), persona non udente
cieco	persona non vedente o ipovedente
un epilettico, diabetico, depresso, e così via	persona con epilessia, diabete, depressione o qualcuno
nano, nana	persona di bassa statura
colpi, crisi, attacchi	convulsioni

⁴ Online: Inclusive language: words to use and avoid when writing about disability [La lingua inclusiva: parole da usare e da evitare quando scriviamo della disabilità] <https://www.gov.uk/government/publications/inclusive-communication/inclusive-language-words-to-use-and-avoid-when-writing-about-disability> (14.10.2016)

3 LA CATENA DEL SERVIZIO

3.1 La mappatura dell'accessibilità

Qualsiasi spazio espositivo dovrebbe essere progettato in modo da poter essere accessibile, fruibile e visitabile da chiunque. Questo approccio si basa sui principi della “progettazione universale” (universal design).

“Progettazione universale” indica la progettazione (e realizzazione) di prodotti, ambienti, programmi e servizi utilizzabili da tutte le persone, nella misura più estesa possibile, senza il bisogno di adattamenti o di progettazioni specializzate. “Progettazione universale” non esclude dispositivi di ausilio per particolari gruppi di persone con disabilità ove siano necessari (art. 2 Convenzione ONU per i Diritti delle Persone con Disabilità).

Il progetto COME-IN! ha sviluppato un approccio che prende in considerazione non solo l'accessibilità all'esposizione, ma anche l'accessibilità a tutti i momenti che riguardano la visita al museo e che possono essere segmentati nella cosiddetta “Catena del Servizio”, come mostrato dalla figura seguente:



Al fine di garantire una visita soddisfacente, la “Catena del Servizio” di un museo dovrebbe prendere in considerazione i seguenti elementi:

- Input - Informazione e comunicazione prima della visita
- Arrivo
- Entrata
- Cassa
- Guardaroba
- Area espositiva
- Servizi igienici
- Negozio
- Output - Informazione e comunicazione dopo la visita

I criteri di accessibilità del progetto COME-IN! sono basati proprio sugli elementi della Catena del Servizio incrociati con i quattro aspetti rilevanti dell’accessibilità:

- accessibilità fisica
- accessibilità all’informazione e comunicazione
- accessibilità sociale
- accessibilità economica.

La matrice qui sotto riportata può essere usata per verificare se l’accessibilità di un museo in un determinato momento sia o meno conforme con i requisiti definiti dal progetto.



Accessibilità Catena del servizio	Accessibilità fisica	Accessibilità all'informazione e comunicazione	Accessibilità sociale	Accessibilità economica
Input				
Arrivo				
Entrata				
Cassa				
Guardaroba				
Area espositiva				
Servizi igienici				
Negozi				
Output				

Ogni campo va spuntato nel momento in cui il relativo criterio viene soddisfatto. La matrice definisce solo gli standard minimi. Il fatto che per alcuni campi non siano stati definiti ancora dei criteri, non significa che non potranno essercene anche in futuro.

La *Catena del Servizio* basata sulla matrice può essere adattata in base alle specifiche caratteristiche di ogni museo e può essere utilizzata quale strumento di valutazione dell'accessibilità. Questo approccio ha il vantaggio di poter:

- eseguire una valutazione completa di tutte le aree e servizi rilevanti,
- disporre di una procedura strutturata,
- ottenere un'analisi dell'accessibilità per TUTTI i visitatori.

Al fine di garantire un buon servizio ai visitatori, il personale del museo dovrà applicare le adeguate procedure per ogni fase della *Catena del servizio*. La lista dei criteri di accessibilità sono riportati nel capitolo 7 "Mappatura dei requisiti di accessibilità".

3.2 Fornire un servizio di accoglienza di qualità

I momenti iniziali di una visita al museo sono molto importanti. Se si viene accolti in modo caloroso, si ricevono tutte le informazioni necessarie e si viene assistiti in modo professionale dal personale del museo, sicuramente si è già ben disposti ad apprezzare quello che si andrà a visitare. Si ha inoltre l'impressione che il museo sia in grado di fornire un servizio di qualità ai suoi visitatori.

Questo approccio dovrebbe essere adottato in ogni fase della Catena del Servizio, a beneficio di tutti i visitatori, con o senza disabilità.

Bisogna sempre tenere presente che le persone con disabilità devono pianificare con molta attenzione la propria visita ad un museo. Devono sapere in precedenza se ci siano ostacoli o barriere che ne limitino l'accesso, cosa sia possibile visitare e quali servizi siano disponibili. In questo modo possono valutare se ci siano tutte le condizioni per una visita soddisfacente e soprattutto priva di imprevisti. Per questa ragione tutte le informazioni rilevanti dovrebbero essere riportate in modo accessibile sul sito del museo.

Inoltre, una volta giunte al museo, hanno bisogno di sapere come potersi muovere nell'area espositiva, di quali ausili poter disporre e se ci sia la possibilità di avere anche un'assistenza durante la visita all'esposizione. Ed infine, una volta conclusa la visita, potrebbero volere lasciare un commento sulla loro esperienza al museo.

Se vogliamo offrire un buon servizio, è necessario fornire le informazioni utili in un modo efficace, avendo cura del modo in cui le comunichiamo.

Nelle sezioni seguenti vengono dati alcuni consigli e suggerimenti su:

- quali informazioni fornire prima e durante la visita
- come raccogliere commenti e giudizi da parte dei visitatori
- come comunicare in modo chiaro ed efficace
- come affrontare eventuali problematiche o criticità.

3.2.1 Cosa devono sapere i visitatori

Non si deve dare per scontato che oggi tutti siano in grado di informarsi utilizzando Internet o consultando delle guide. Molte persone, specialmente fra gli anziani, preferiscono usare il telefono e parlare direttamente con una persona. E quando arrivano presso il museo preferiscono chiedere, piuttosto che leggere cartelli o brochure. Si sentono più tranquille e a loro agio se possono avere le risposte direttamente dal personale del museo.

Per questa ragione è importante dare assistenza a tutti i visitatori e alle loro richieste, fornendo le seguenti informazioni su:

l'accesso fisico al museo

- come arrivarci
- connessioni a mezzi pubblici accessibili
- parcheggi per disabili e loro accompagnatori
- piste tattili/sensoriali nell'area di accesso al museo
- entrata
- zone dove potersi sedere o riposare intorno al museo

la mostra

- cosa può essere visitato, limitazioni o parti del museo non accessibili
- costi, biglietti, sconti e servizi gratuiti per persone con disabilità o per i loro accompagnatori
- dispositivi audio e video per persone non vedenti/udenti
- guide in Braille
- percorsi tattili
- durata stimata della visita
- servizi aggiuntivi disponibili, per es. sedie a rotelle, accompagnatori o guide per visite guidate
- seminari e laboratori

ulteriori servizi

- ubicazione guardaroba e spogliatoi
- ubicazione di servizi igienici accessibili
- punti attrezzati per mamme
- caffè, bar o zone ristoro
- zone di riposo
- assistenza ai visitatori.

3.2.2 Raccogliere le valutazioni dei visitatori

Raccogliere osservazioni, commenti e suggerimenti dei visitatori dopo la visita serve ad avere indicazioni utili per migliorare il servizio. Ogni museo ha il suo sistema: dal tradizionale libro dei visitatori, a sistemi più moderni come i dispositivi “touch screen”.

I visitatori possono essere invitati a lasciare le loro valutazioni anche sui social media, come Facebook.

Risulta quindi importante:

- chiedere sempre ai visitatori se intendano lasciare un loro commento o valutazione
- mostrare loro dove e come farlo
- una volta raccolte ed analizzate le valutazioni, adottare le opportune misure
- informare i visitatori delle misure adottate in modo da mettere in evidenza come le loro segnalazioni siano state tenute in considerazione.

3.2.3 Comunicare in modo efficace

E' importante accogliere con cordialità ogni visitatore. Un sorriso e un saluto caloroso mettono le persone subito a loro agio. Per comunicare in modo efficace è bene seguire queste semplici indicazioni:

- scandire le parole in modo chiaro
- usare frasi brevi
- mai tenere la mano davanti alla bocca mentre si parla
- fornire istruzioni e spiegazioni in modo semplice e diretto, evitando un linguaggio troppo complicato
- usare un linguaggio adatto all'interlocutore
- essere pazienti e ripetere se necessario
- evitare che ci siano dei rumori di fondo quando si risponde al telefono
- registrare messaggi chiari e ben scanditi nella segreteria telefonica.

Di questo approccio beneficeranno non solo persone con disabilità, ma tutti i visitatori del museo!

3.2.4 Interagire con i visitatori: cosa fare e cosa non fare

La seguente lista riporta alcuni semplici suggerimenti sui comportamenti da tenere per interagire in modo professionale con i visitatori:

- rivolgere la propria attenzione alla persona, non alla disabilità
- rivolgersi alla persona con disabilità, non al suo accompagnatore o interprete
- nel caso intendiamo dare un aiuto, chiedere sempre prima se e che tipo di aiuto è richiesto
- una volta accettato, attendere istruzioni

- rispettare lo spazio personale (distanza) e la riservatezza delle persone
- parlare alla stessa altezza della persona, ad esempio abbassarsi, nel caso di persona su sedia a rotelle
- fare in modo che si vedano le labbra quando si parla
- quando si cammina assieme ad una persona non vedente è possibile dare indicazioni su spazi circostanti e ostacoli presenti
- non accarezzare o distrarre il cane guida.
- non avere paura di fare errori, tutti possono sbagliare.

3.2.5 Risolvere problemi

Può succedere che qualche visitatore del museo abbia bisogno di aiuto, quindi meglio essere sempre pronti a trovare una soluzione!

Qui di seguito alcuni semplici suggerimenti su come comportarsi:

- ascoltare attentamente qualsiasi richiesta, cercando di capire quale sia il problema
- guardare negli occhi la persona mentre sta spiegando, in modo che abbia da subito la convinzione che ci stiamo effettivamente facendo carico della sua richiesta
- fare delle domande in modo da verificare di aver capito effettivamente di cosa si tratta
- ragionare su possibili soluzioni
- essere flessibili, a meno di non dover essere costretti a rispettare regole inderogabili
- se non si è in grado di risolvere da soli il problema, accompagnare o indirizzare la persona ad un collega che potrebbe essere nella posizione di trovare una soluzione.

E alcuni suggerimenti su cosa NON fare:

- non fare finta di ascoltare e poi dire di non essere d'aiuto, senza in effetti aver capito realmente di cosa si tratta

- non dire che non siamo responsabili della questione, senza poi menzionare chi sia competente e possa essere d'aiuto
- non “scaricare” la persona ad altri colleghi, senza prima sapere se questi possano essere effettivamente d'aiuto.

Non sempre è possibile trovare una soluzione. Le persone non si attendono dei miracoli. Ma apprezzeranno ogni sforzo fatto e la reale attenzione dimostrata nei loro confronti.

4 VISITARE L'ESPOSIZIONE

4.1 Mostre multisensoriali

Le mostre multisensoriali danno la possibilità di fruire delle opere d'arte e di apprezzarne la bellezza anche a persone non vedenti, udenti o con disabilità cognitive.

Il termine “multisensoriale” sta a significare in questo contesto la possibilità di acquisire informazioni, sensazioni ed emozioni non solo attraverso la vista, ma attraverso tutti i sensi: vista, udito, tatto, gusto ed olfatto.

In un percorso multisensoriale l'arte può essere percepita e vissuta utilizzando più sensi, ad esempio ascoltando una descrizione e contemporaneamente toccando o annusando gli oggetti descritti. Oppure partecipando ad attività pratiche manipolative, come modellare, disegnare o dipingere.

Per facilitare la fruizione delle opere d'arte da parte di tutti i visitatori esistono molti dispositivi o ausili che possono favorire una migliore percezione degli oggetti esposti: come ad esempio lenti d'ingrandimento, dispositivi elettronici e multimediali per persone non vedenti o non udenti, guide audio e video, guide museali semplificate, guide video in lingua dei segni, mappe o riproduzioni tattili.

4.1.1 *Guide audio e video*

Le guide audio e video sono strumenti utili in quanto permettono ai visitatori di guardare gli oggetti dell'esposizione e contemporaneamente di avere un'immediata spiegazione degli stessi, senza dover leggere le relative etichette o descrizioni sui pannelli informativi.

Sono anche di grande aiuto specialmente per persone ipovedenti, persone che portano lenti bifocali, per anziani, per bambini o persone con dislessia.

Inoltre potendo ammirare gli oggetti da una certa distanza, si ha il vantaggio di avere una visione d'insieme dell'intera opera esposta.

Queste guide sono disponibili come dispositivi noleggiabili presso la cassa o all'entrata del museo, oppure come applicazioni scaricabili sul proprio telefonino. Persone non vedenti possono utilizzare anche guide audio con touchpad accessibili.

Le guide audio e video hanno l'ulteriore vantaggio di poter contenere descrizioni con testi, audio, video, lingua dei segni, didascalie ed in altre modalità interattive o multimediali riguardanti ad esempio:

- mappa del museo
- visite guidate, consigliate o con storytelling
- guide audio per visitatori non vedenti
- guide video con sottotitoli o didascalie
- guide video nella lingua dei segni
- giochi interattivi (ad es. per bambini).

4.1.2 Riproduzioni tattili

Riproduzioni tattili possono essere impiegate per rendere accessibili opere d'arte a persone non vedenti. Ad esempio riproduzioni in stampa 3D o schede tattili possono tradurre un'opera d'arte, degli spazi architettonici o edifici in un linguaggio tattile.

Queste però non riproducono esattamente l'opera originale, ma permettono alla persona non vedente attraverso la percezione tattile di farsi un'immagine mentale della stessa.

Possono essere usate in combinazione con spiegazioni audio ed informazioni in Braille.

4.2 Accompagnare i visitatori

Accompagnare un gruppo attraverso una mostra consiste soprattutto nel descrivere, illustrare e raccontare gli oggetti esposti.

Per interessare e coinvolgere le persone è necessario impiegare tutte le tecniche per una comunicazione efficace: uso consapevole della voce e della comunicazione non verbale, logica e chiarezza nelle descrizioni, ritmo e tecniche di storytelling.

Nel caso i visitatori siano persone non vedenti è importante descrivere e “riprodurre verbalmente” l’opera d’arte in modo che riescano a farsene un’immagine mentale. Come già detto, è possibile anche combinare la descrizione con l’uso di riproduzioni tattili o modelli.

4.2.1 Accoglienza e briefing

Uno dei momenti più importanti della visita è il primo contatto con i visitatori. Bisogna salutare e presentarsi. Se si tratta di un piccolo gruppo di persone che non si conoscono fra di loro, chiedere di presentarsi e dire da dove vengono. In questo modo si riesce a costruire una relazione anche fra i partecipanti.

Poi è bene informarsi sulle loro aspettative e sul perché abbiano scelto di visitare il museo o la mostra. Queste informazioni aiutano a personalizzare la visita, andando incontro, laddove possibile, alle loro richieste o desideri, dando l’idea che il museo sia in grado di organizzare per loro una visita personalizzata, non una standard.

A questo punto si introduce il programma della visita: cosa vedranno e quanto durerà il giro. Si possono distribuire anche delle brochure o altri materiali informativi sull’esposizione.

Se ci sono delle regole o comportamenti da osservare durante la visita è bene comunicarli in modo chiaro, gentile, ma fermo, spiegando il motivo per cui è necessario attenersi.

Altre informazioni importanti da comunicare sono l'ubicazione dei servizi igienici, guardaroba, zone di riposo, caffetteria, negozio o altri servizi disponibili all'interno del museo.

Chiedere infine se qualcuno abbia bisogno di guide audio/video o altri dispositivi o attrezzature messe a disposizione dal museo.

4.2.2 Presentare in modo efficace

Alcuni semplici consigli per fare una presentazione chiara, ordinata ed efficace:

Struttura

- Fare una breve introduzione di ciò che si andrà a vedere, in modo che i partecipanti possano seguire più facilmente le successive spiegazioni.
- Descrivere o spiegare in modo conciso.
- Coinvolgere di tanto in tanto i visitatori chiedendo loro opinioni, impressioni o sensazioni suscitate dall'esposizione, incoraggiandole anche a porre delle domande.
- Usare tecniche di "storytelling" per mantenere alta l'attenzione: questa tecnica è efficace specialmente con i bambini.
- Non fare troppe digressioni dal tema principale della presentazione o descrizione. Si rischia di perdere il filo logico del discorso o di dare ai partecipanti informazioni frammentarie o sconnesse tra di loro.
- Finire con una frase ad effetto o una citazione che chiuda in modo brillante la presentazione.

Registro linguistico

- Adattare stile e linguaggio alle caratteristiche e alle conoscenze dei visitatori, a seconda si tratti di bambini, adulti, anziani, persone esperte o non esperte.
- Adottare un linguaggio semplice e diretto, che eviti costruzioni complesse o concetti troppo complicati.

Voce

- Verificare che il volume della voce sia udibile e comprensibile da tutti.
- Mantenere l'attenzione degli ascoltatori variando tono, ritmo e volume. Mai parlare con un solo tono di voce, altrimenti le persone smetteranno subito di ascoltare.
- Non parlare troppo velocemente o troppo lentamente. E non dimenticarsi delle pause! Le pause hanno lo stesso valore e potere delle parole. Vanno usate per enfatizzare, oppure per creare degli effetti comici o drammatici.
- Ed infine ricordarsi di respirare correttamente. Una respirazione regolare e profonda arricchisce la qualità della voce e riduce la tensione.

Comunicazione non verbale

- Guardare le persone negli occhi se si vuole stabilire una reale comunicazione con le persone.
- Usare le mani in modo consapevole, evitando di grattarsi la testa o altre parti del corpo mentre si parla. Usare mani, dita e braccia per accompagnare e rinforzare le cose che si descrive o si racconta.
- Ed infine, evitare di dondolarsi da una gamba all'altra!

4.2.3 Descrivere un'opera d'arte ad una persona non vedente

Prima di descrivere verbalmente un'opera, è importante dare alcune informazioni preliminari, utilizzando come traccia le domande (non esaustive) qui sotto riportate:

- Di cosa si tratta? Dipinto, statua, reperto archeologico?
- Dove è posizionata? Quanto grande è? Di che cosa è fatta?
- Qual è il tema dell'opera?
- Chi è l'artista?
- Quando è stata realizzata?
- A che scopo fu realizzata?

Dopo questa fase introduttiva, iniziare a descrivere l'opera. Se disponibili, l'ascoltatore può usare delle riproduzioni tattili che lo possono aiutare a costruirsi un'immagine mentale.

Queste riproduzioni però non rappresentano integralmente e fedelmente l'opera, sono invece più simili a delle mappe dove trovare la posizione dei singoli elementi rappresentati.

All'inizio è anche necessario accompagnare la mano della persona nell'esplorazione degli elementi chiave della riproduzione.

I colori potrebbero essere "tradotti" o comparati con le percezioni di altri sensi. Ad esempio, comparando i colori a dei materiali che possiamo toccare, come la terra, l'acqua, il legno o la pietra.

4.2.4 Laboratori, attività interattive e seminari

I musei sono dei luoghi ideali dove trovare ispirazione, apprendere e divertirsi. A prescindere dalla propria formazione culturale o stato sociale, qui tutti hanno l'opportunità di ammirare l'arte, la scienza e la storia, in un ambiente che stimola l'apprendimento e la creatività.

I laboratori, le attività interattive e i seminari sono un efficace modo per attrarre un più ampio pubblico, essendo rivolti non solo ad esperti ed appassionati, ma anche ad altre persone che normalmente non sono attratte o interessate dai musei.

- **Laboratori** permettono ai visitatori di approfondire la conoscenza di opere, oggetti o reperti esposti, anche attraverso attività pratiche dove possono imparare nuove abilità o tecniche, o realizzare progetti creativi.
- **Attività interattive** stimolano le persone ad esplorare in prima persona ciò che vedono durante una visita. Ad esempio, ci sono molte attività rivolte alle scuole o ai bambini dove viene data la possibilità d'imparare attraverso dei giochi.
- **Seminari** sono solitamente rivolti ad esperti, ma possono essere appetibili anche per persone non esperte interessate ad imparare qualcosa di nuovo.

4.3 Storytelling

4.3.1 Ogni opera d'arte racconta una storia

Ogni opera d'arte racconta una storia: sull'artista, sul significato dell'opera o sui personaggi rappresentati.

Usare lo “storytelling” può rendere una visita al museo più interessante e coinvolgente. Invece di fare una semplice descrizione delle opere, degli oggetti o dei reperti esposti è possibile arricchire la presentazione costruendo delle storie, usando fatti storici, testimonianze o aneddoti.

L'interesse dei visitatori può essere stimolato ponendo domande, dando dei compiti o chiedendo d'inventarsi delle storie, specialmente se i visitatori sono dei bambini.

Quando si illustra ad un gruppo di visitatori un'opera d'arte durante una visita, non si ha a disposizione molto tempo. Le persone devono ascoltare in piedi, è facile che si stanchino, specialmente se anziani o bambini. Perciò bisogna essere concisi.

Nel caso in cui si abbia bisogno di più tempo, è meglio organizzare un incontro prima della visita in un locale con posti a sedere, magari proiettando delle immagini o facendo vedere un video.

4.3.2 Strutturare una storia

Tutte le storie presentano una struttura simile, che può essere suddivisa in cinque principali momenti:

Situazione iniziale

- Descrizione della situazione iniziale con l'indicazione del luogo, del tempo e dei principali protagonisti.

Qualcosa accade

- Narrazione dell'evento che spezza l'equilibrio iniziale: ad esempio il conflitto tra i protagonisti, l'insorgere di un problema, la scoperta di un crimine ecc.

Sviluppo degli eventi

- Narrazione della sequenza degli eventi. È la parte centrale dove gli eventi si intrecciano e non è chiaro quale potrà essere l'esito finale.

Climax

- Narrazione del momento in cui la storia raggiunge il suo picco drammatico che può condurre a differenti esiti: la soluzione del problema, la scoperta dell'assassino, la morte dell'eroe, ecc.

Risoluzione o situazione finale

- Descrizione del nuovo equilibrio una volta che il conflitto si è risolto: la pace è ristabilita, il legittimo re sul trono, i protagonisti riescono a sposarsi ecc..

Ogni storia deve essere raccontata combinando in modo equilibrato:

- **sequenze narrative**, che costituiscono l'azione della storia,
- **sequenze descrittive**, che illustrano luoghi e protagonisti,
- **sequenze riflessive**, che consistono in riflessioni sui protagonisti o sul significato della storia.

Le sequenze narrative danno velocità e ritmo alla narrazione, mentre quelle descrittive e riflessive la rallentano. La combinazione fra queste modalità determina il ritmo con cui viene raccontata una storia.

Un ultimo aspetto importante è il modo in cui gli eventi della storia vengono ricostruiti. Ad esempio, è possibile:

- raccontare gli eventi in ordine cronologico,
- iniziare dalla fine,
- iniziare da metà storia, raccontando quello che è già successo e poi continuare fino alla fine.

Naturalmente, ci sono moltissimi modi e combinazioni per raccontare una storia. Sta ad ognuno scegliere il modo migliore per raccontare la propria storia in modo coinvolgente.

5 CONCLUSIONI

La Guida per Operatori Museali si è focalizzata sulle conoscenze e abilità necessarie per poter offrire un servizio eccellente a tutti i visitatori di un museo. Inoltre ha preso in considerazione le questioni riguardanti l'inclusione e l'accessibilità, ed in particolare:

- la consapevolezza che IL PROBLEMA SONO LE BARRIERE, E NON LA DISABILITÀ, che significa avere sempre un atteggiamento inclusivo con ogni tipo di visitatore; di questo approccio beneficeranno non solo le persone con disabilità, ma TUTTI i visitatori.
- l'importanza di sapere come IDENTIFICARE e RIMUOVERE OGNI BARRIERA che possa impedire un completo accesso a musei o gallerie.
- l'uso di un LINGUAGGIO INCLUSIVO, che si concentri sulla persona e non sulla disabilità.
- la CATENA DEL SERVIZIO del museo, quale approccio innovativo per favorire l'accessibilità, che include tutti i momenti di una visita al museo: informazione e comunicazione prima della visita, arrivo, entrata, cassa, guardaroba, area espositiva, servizi igienici, negozio e informazione e comunicazione dopo la visita.
- gli aspetti di RELAZIONE, COMUNICAZIONE ed ATTENZIONE verso i visitatori, che significa essere in grado di soddisfare ogni loro esigenza o richiesta.

6 MAPPATURA DEI REQUISITI DELL'ACCESSIBILITÀ

Accessibilità Catena del servizio	Accessibilità fisica	Accessibilità all'informazione e comunicazione	Accessibilità sociale	Accessibilità economica
INPUT Informazione e comunicazione prima della visita	<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none"> • Informativa sull'Accessibilità • Accessibilità contenuti web livello A/AA o • Accessibilità contenuti web livello AAA • Pagine web con parti di video nella lingua dei segni • <i>Informazioni in linguaggio semplificato</i> • Informazioni stampate in formato accessibile 	<ul style="list-style-type: none"> • Partecipazione e collaborazione con le associazioni dei disabili • <i>Politiche scolastiche d'inclusione</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Gratuità o • Stesso prezzo per lo stesso servizio

Accessibilità Catena del servizio	Accessibilità fisica	Accessibilità all'informazione e comunicazione	Accessibilità sociale	Accessibilità economica
ARRIVO	<ul style="list-style-type: none"> • Conformità alle norme • Parcheggi riservati alle persone disabili vicino all'ingresso • Museo raggiungibile con servizi di trasporto accessibili • Piste tattili/sensoriali 	<ul style="list-style-type: none"> • Informazioni sull'area di arrivo (Informativa sull'Accessibilità) • Sistema di orientamento accessibile 		<ul style="list-style-type: none"> • Parcheggio gratuito oppure • Stesso prezzo per lo stesso servizio e gratuità per gli accompagnatori



Accessibilità Catena del servizio	Accessibilità fisica	Accessibilità all'informazione e comunicazione	Accessibilità sociale	Accessibilità economica
ENTRATA	<ul style="list-style-type: none"> • Conformità alle norme • Porte d'ingresso accessibili • Scale ergonomiche • Nel caso di scale, disponibilità di rampa/pedana elevatrice • Spazio di manovra • <i>Tappeto adatto per muoversi con sedia a rotelle</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Informazioni sull'area di arrivo (Informativa sull'Accessibilità) • Sistema di orientamento accessibile 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Servizio di assistenza all'entrata</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Gratuità o • Stesso prezzo per lo stesso servizio

Accessibilità Catena del servizio	Accessibilità fisica	Accessibilità all'informazione e comunicazione	Accessibilità sociale	Accessibilità economica
CASSA	<ul style="list-style-type: none"> • Conformità alle norme • Bancone della cassa ergonomico (adatto anche per persone su sedia a rotelle) • Spazio di manovra • Pista tattile / sensoriale • Sistemi ad induzione (per ipo-udenti) 	<ul style="list-style-type: none"> • Personale formato • Collocazione della cassa segnalata • <i>Informazioni accessibili sui prezzi (dimensione carattere, contrasto ecc.)</i> • Brochure e dépliant in diversi formati (facili da consultare, in braille, ecc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Personale con disabilità</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Gratuità oppure • Stesso prezzo per lo stesso servizio e gratuità per gli accompagnatori



Accessibilità Catena del servizio	Accessibilità fisica	Accessibilità all'informazione e comunicazione	Accessibilità sociale	Accessibilità economica
GUARDAROBA	<ul style="list-style-type: none"> • Conformità alle norme • <i>Vicinanza alla cassa</i> • Guardaroba accessibile (ad es. altezza) • Armadietti accessibili (numeri tattili, appendiabiti di differenti altezze) 	<ul style="list-style-type: none"> • Personale formato • <i>Informazioni accessibili sui prezzi (dimensione carattere, contrasto ecc.)</i> • Guardaroba segnalato 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Personale con disabilità</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Gratuità oppure • Stesso prezzo per lo stesso servizio e gratuità per gli accompagnatori

Accessibilità Catena del servizio	Accessibilità fisica	Accessibilità all'informazione e comunicazione	Accessibilità sociale	Accessibilità economica
AREA ESPOSITIVA	<ul style="list-style-type: none"> • Conformità alle norme • Pavimento adatto per sedie a rotelle • Spazio di manovra • Nel caso di scale disponibilità di rampa/pedana elevatrice • Sistema di orientamento della mostra • Stesso percorso per visitatori con o senza disabilità • Posizionamento degli oggetti • Zone di riposo 	<ul style="list-style-type: none"> • Informazioni sull'area espositiva (Informativa sull'Accessibilità) • Sistema di orientamento della mostra • <i>Descrizione degli oggetti in diversi formati</i> • <i>Guide audio e video in formati alternativi (ad es. in lingua dei segni)</i> • <i>Esperienza sensoriale (uso di più sensi)</i> • <i>Disponibilità di dispositivi (ad es. sistemi ad induzione (per ipo-udenti))</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Personale con disabilità</i> • <i>Visite guidate inclusive</i> • <i>Personale formato</i> • <i>Cani guida ammessi</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Gratuità</i> oppure • Stesso prezzo per lo stesso servizio e gratuità per gli accompagnatori



Accessibilità Catena del servizio	Accessibilità fisica	Accessibilità all'informazione e comunicazione	Accessibilità sociale	Accessibilità economica
SERVIZI IGIENICI	<ul style="list-style-type: none"> • Conformità alle norme • Servizi igienici accessibili (spazio di movimento, altezza attrezzature e maniglie) • Euro Key per persone con disabilità 	<ul style="list-style-type: none"> • Informazioni sui servizi igienici nell'Informativa sull'Accessibilità • Servizi igienici segnalati 		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Gratuità</i> • <i>Stesso prezzo per lo stesso servizio</i>

Accessibilità Catena del servizio	Accessibilità fisica	Accessibilità all'informazione e comunicazione	Accessibilità sociale	Accessibilità economica
NEGOZIO	<ul style="list-style-type: none"> • Conformità alle norme • Porte accessibili • Spazio di manovra • <i>Cassa accessibile (altezza ecc.)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Informazioni accessibili sui prezzi • Disponibilità di libri e guide accessibili • Personale formato 	<ul style="list-style-type: none"> • Personale con disabilità 	

Accessibilità Catena del servizio	Accessibilità fisica	Accessibilità all'informazione e comunicazione	Accessibilità sociale	Accessibilità economica
OUTPUT Informazione e comunicazione dopo la visita	<ul style="list-style-type: none"> • Conformità alle norme • Accessibilità postazione per lasciare commenti e recensioni • Possibilità di usare diverse modalità per i commenti e recensioni 	<ul style="list-style-type: none"> • Conformità con Sistema Qualità del museo • Informazioni sulle modalità di raccolta di commenti e recensioni • Raccolta commenti e recensioni • Personale formato 	<ul style="list-style-type: none"> • Commenti e recensioni sull'accessibilità • Strategie per il miglioramento della Qualità 	



7 RISORSE ONLINE

- Filmato “*Not special needs*” [Non esigenze speciali] in inglese con sottotitoli in italiano.
<http://www.cnlive.it/news/2017/03/21/not-special-needs-just-human-needs.html>
- Museo di Siena. *Vietato non toccare*” percorso tattile ed olfattivo nella preistoria.
<https://www.unisi.it/ateneo/lavorare-unisi/accoglienza-disabili-e-servizi-dsa1/vietato-non-toccare>
- Metropolitan Museum of Art. *Multisensory Met: Touch, Smell, and Hear Art*. [Metropolitan sensoriale: toccare, annusare e ascoltare l’arte]
www.metmuseum.org/blogs/digital-underground/2015/multisensory-met
- Van Gogh Museum. *Feeling Van Gogh*. [Sentire Van Gogh].
www.vangoghmuseum.nl/en/whats-on/feeling-van-gogh
- Musei Vaticani, Guide video e audio
<http://www.museivaticani.va/content/museivaticani/it/visita-i-musei/servizi-per-i-visitatori/audio-e-videoguide.html>
- British Museum, Guide video e audio.
www.britishmuseum.org/visiting/planning_your_visit/audio_guides.aspx
- Zentrum für Virtual Reality und Visualisierung. *Tactile Paintings*. [Dipinti tattili]. www.vrvis.at/research/projects/tactile-paintings/
- Art behind sight. *Tactile diagrams*.
www.artbeyondsight.org/handbook/acs-tactile.shtml
- Storyfactory. *Lo storytelling per le mostre e i musei*.
<http://www.storyfactory.it/lo-storytelling-per-le-mostre-e-musei/>
- The National Gallery (London). *Paintings for storytelling*. [Dipinti per lo storytelling]. www.nationalgallery.org.uk/learning/teachers-and-schools/teaching-english-and-drama/paintings-for-storytelling

**FINITO DI STAMPARE
OTTOBRE 2017**