



# Musei e accessibilità

## Un progetto del Comune di Bologna rivolto alle persone con disabilità o con esigenze speciali

LUCILLA BOSCHI, Istituto dei ciechi "Francesco Cavazza"

MONICA PALMIERI e MARGHERITA PEDRAZZI, Comune di Bologna, Dipartimento Cultura e Promozione della Città  
FELICIA TODISCO, Fondazione Gualandi a favore dei sordi

*Il progetto Accessibilità e informazioni turistiche è stato ideato e curato dal Dipartimento Cultura e Promozione della Città, in collaborazione con Istituzione Bologna Musei e Bologna Welcome, con la supervisione dell'ufficio del Disability Manager, il supporto scientifico e professionale di Fondazione Gualandi a favore dei Sordi, Istituto dei ciechi "Francesco Cavazza" e Cooperativa Accaparante-Centro Documentazione Handicap e il contributo di Assessorato al Turismo e Commercio della Regione Emilia-Romagna.*

Le immagini senza indicazione sono state fornite dagli autori

Attività di formazione presso l'Istituto dei ciechi "Francesco Cavazza"

■ La volontà di fornire alle persone con disabilità o con esigenze speciali informazioni puntuali, corrette e sempre aggiornate sull'accessibilità di Bologna è oggi non solo una scelta, ma anche, più che mai, una priorità. Cittadini e turisti devono poter organizzare la propria visita alla città in sicurezza e autonomia, sapendo in anticipo di quali strutture e servizi potranno usufruire.

L'accessibilità di un servizio o a una struttura si misura, innanzitutto, dalla disponibilità di informazioni al riguardo, che devono essere facilmente reperibili, comprensibili ed efficaci. Ed è partendo proprio da un sistema informativo unico e costantemente aggiornato a disposizione delle persone con disabilità o con esigenze specifiche in visita a Bologna che il Dipartimento Cultura e Promozione della Città del Comune di Bologna ha inteso migliorare, dal punto di vista qualitativo, l'ospitalità e l'accessibilità dell'offerta turistica. Per farlo, ha coinvolto un gruppo di professionisti di realtà del territorio, enti e associazioni, con una pluriennale esperienza nel settore.

Grazie alla collaborazione di questi partner è stato definito un sistema di analisi e di rilevazione delle condizioni di accesso a luoghi e servizi, visitandoli dove necessario,

con l'obiettivo di raccogliere tutte le informazioni in grado di soddisfare le esigenze di un'utenza che fosse la più ampia possibile.

### OBIETTIVO: I MUSEI CIVICI

■ Il progetto *Accessibilità e informazioni turistiche* ha individuato nelle realtà culturali, museali in particolare, il punto di partenza e il campo d'azione privilegiato. È stata in primo luogo effettuata una mappatura delle attuali condizioni di accessibilità dei musei civici, quindi le indicazioni raccolte sono state inserite sul sito ufficiale di informazioni turistiche Bologna Welcome e su quello dell'Istituzione Bologna Musei.

Dopo l'analisi preliminare effettuata nel corso dei sopralluoghi presso questi musei, gli esperti hanno proposto soluzioni per migliorare l'accessibilità delle collezioni.

Alcune criticità strutturali sono state ovviamente condivise con la direzione dell'Istituzione Bologna Musei e segnalate al Disability Manager coinvolto nel Tavolo Tecnico per la programmazione degli interventi da realizzare in edifici e spazi pubblici con il Piano di Eliminazione delle Barriere Architettoniche (P.E.B.A.).

Per ogni sede museale è stata predisposta una scheda, pubblicata sul sito di Bologna Welcome, che fornisce le informazioni essenziali per i visitatori con disabilità motorie, visive o uditive. Informazioni aggiuntive, più dettagliate, sono state rese disponibili tramite un link diretto al sito dell'Istituzione Bologna Musei; qui vengono forniti dati più specifici (quali le misure di spazi e accessi, l'eventuale presenza di ausili e servizi didattici) raccolti in schede distinte per i diversi tipi di disabilità.

Per tutti i musei è stato redatto un testo che presenta le collezioni con le opere principali attraverso una descrizione semplificata, "easy to read", facile da leggere e da comprendere. Sono stati realizzati anche brevi video descrittivi delle collezioni di ogni museo, segnati, sottotitolati e provvisti di audio. Inoltre, il materiale video già in uso presso i musei civici è stato sottotitolato grazie alla collaborazione con F.I.A.D.D.A. Emilia-Romagna (Famiglie Italiane Associate per la Difesa dei Diritti degli Audiolesi). Tra i musei della rete civica sono stati individuati tre "casi pilota" in virtù delle diverse caratteristiche strutturali e del loro pubblico: il Museo Civico Medievale, il





Museo del Patrimonio Industriale, il Cimitero monumentale della Certosa.

Questi musei sono stati dotati di ausili specifici, quali:

- una mappa tattile per favorire l'orientamento del visitatore con disabilità visiva nello spazio;
- un percorso tematico inclusivo corredato da un pieghevole illustrativo pensato, in particolare, per visitatori con deficit uditivi;
- schede descrittive delle opere esplorabili tattilmente, scaricabili dal sito del museo, e tradotte anche in Braille;
- targhette in Braille e a caratteri ingranditi, identificative delle opere esplorabili tattilmente;
- disegni a rilievo.

Il lavoro di mappatura delle condizioni di accesso dei musei è stato in un secondo momento esteso anche alle sedi di Genus Bononiae Musei nella città e ad alcuni musei del Sistema Museale d'Ateneo: Palazzo Poggi, Museo di Zoologia, Orto botanico e Museo di Geologia.

Nell'ambito del progetto un'attenzione particolare è stata riservata alla formazione, destinata sia a curatori e operatori che al personale addetto alle informazioni e alla prima accoglienza all'interno dei musei civici.

Gli incontri formativi destinati ai curatori e agli operatori museali, in particolare della didattica, hanno mirato a



potenziare conoscenze e competenze relazionali e professionali nella direzione di una cultura dell'inclusione e dell'accoglienza. L'attività formativa si è concentrata in particolare sugli aspetti, concettuali e pratici, propedeutici alla migliore comunicazione possibile circa la bellezza, le particolarità costruttive, le forme e qualsiasi altro elemento significativo proprio degli oggetti e delle opere delle collezioni, così che la visita delle persone con esigenze particolari, legate a disabilità motorie e sensoriali (visive e uditive), si possa tradurre in un'esperienza realmente inclusiva ed appagante.

Una formazione meno tecnica è stata invece destinata agli addetti ai punti informativi e alle biglietterie.

Un aspetto secondario, ma non meno importante, del progetto ha visto la messa a punto di un sistema di analisi e rilevazione delle attuali condizioni di accessibilità anche delle strutture ricettive alberghiere e della ristorazione presenti sul sito [bolognawelcome.com](http://bolognawelcome.com), con l'utilizzo di una apposita scheda. Le informazioni raccolte saranno anche in questo caso rese disponibili sul sito, sia in lingua italiana che inglese.

Mappa tattile architettonica del forno Hoffmann al Museo del Patrimonio Industriale

#### Esiti finali del progetto

1. Implementazione delle informazioni in lingua italiana e inglese sull'accessibilità dei luoghi turistici, consultabile sui siti [www.bolognawelcome.com](http://www.bolognawelcome.com) e [www.bolognamusei.it](http://www.bolognamusei.it).
2. Periodico aggiornamento dei dati.
3. Mappatura dei musei accessibili e di quelli che, con interventi di adeguamento, potrebbero diventarlo nel breve-medio periodo.
4. Personale formato in materia di accessibilità del patrimonio museale e di accoglienza a visitatori con disabilità.
5. Condivisione con i singoli musei/strutture dei materiali promozionali cartacei per stampe e possibili personalizzazioni.
6. Ideazione di percorsi tematici accessibili che possono essere inseriti anche nell'offerta didattica permanente dei musei civici.
7. Condivisione degli esiti del progetto con altri gestori istituzionali di banche dati (Città Metropolitana, Iperbole, Università di Bologna).

Il 2 marzo 2019 presso l'auditorium del Museo del Patrimonio Industriale gli esiti finali del progetto sono stati presentati nell'ambito dell'evento "Bologna si prende cura. I tre giorni del Welfare". Nell'occasione sono stati testati con due visite guidate i percorsi tematici e gli ausili realizzati all'interno del Museo grazie agli interventi dell'Istituto dei ciechi "Francesco Cavazza" e della Fondazione Gualandi a favore dei sordi.

Il prodotto finale di questo percorso non rappresenta in realtà che un punto di inizio.

Le cose possibili e migliorabili sono ovviamente molte, ma il grande lavoro fatto, da tutti i partner coinvolti nel progetto, è stato utile per creare dei ponti.

La vera sfida di civiltà che ancora ci attende è il coinvolgimento di tutte le persone con disabilità, non solo alla fruizione dell'offerta culturale, ma alla stessa progettazione dei luoghi e degli eventi, in modo tale da includere elementi della loro cultura che possano arricchire tutti.

#### ACCESSIBILITÀ PER I NON VEDENTI AL MUSEO DEL PATRIMONIO INDUSTRIALE

■ Partecipando al progetto *Accessibilità e informazioni turistiche*, l'Istituto dei ciechi "Francesco Cavazza" ha curato la realizzazione di ausili destinati a migliorare l'accessibilità e la fruizione del Museo del Patrimonio Industriale da parte delle persone con disabilità visiva, considerandole non semplici utenti, ma

Particolare della raffigurazione tattile dell'albero genealogico delle aziende bolognesi del packaging al Museo del Patrimonio Industriale

Totem con la mappa di orientamento e mobilità del Museo Civico Medioevale



ascoltando e condividendo le loro analisi dei bisogni e studiando assieme le soluzioni, seguendo il dettato del celebre slogan di Ron Chandran-Dudley “nulla su di noi, senza di noi”. Una progettazione che si potrebbe forse più correttamente definire “Design With All”, dove il progettista dovrebbe sentirsi parte della sua stessa utenza ed essere pienamente consapevole delle proprie “macchie cieche”.

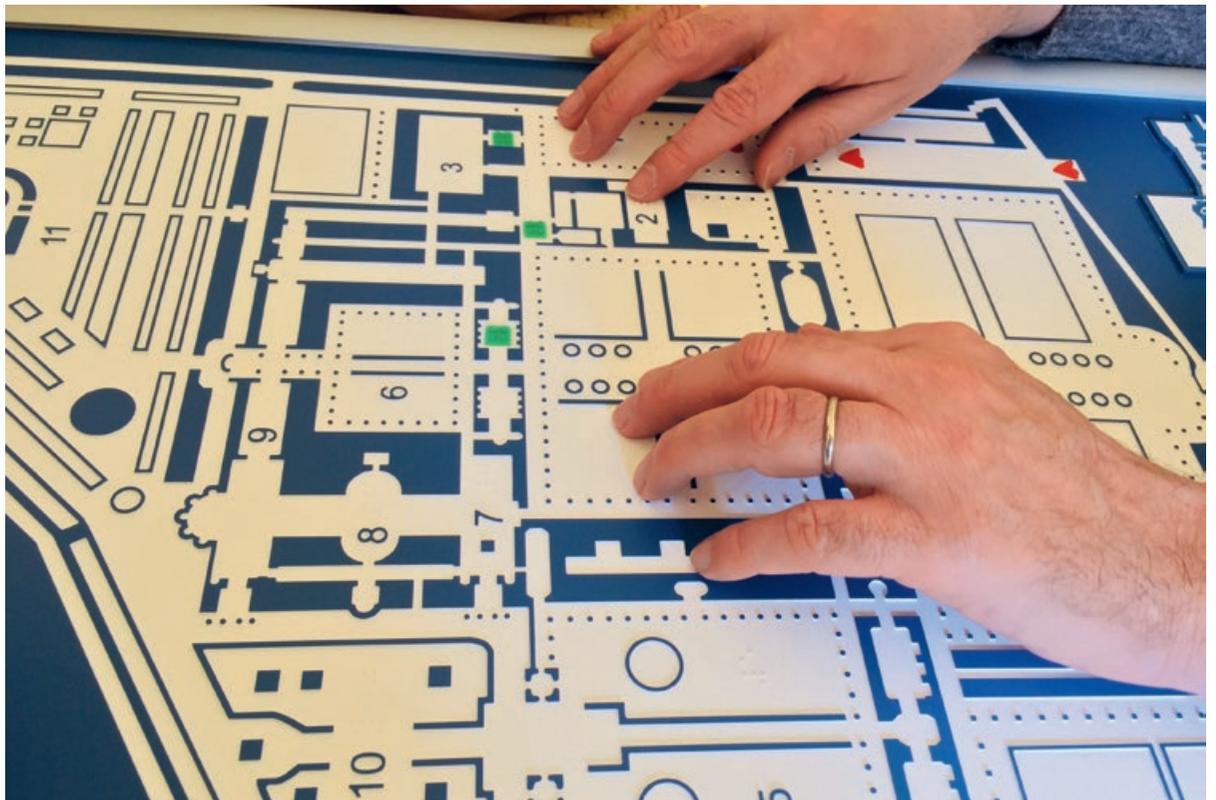
I sopralluoghi preliminari presso il museo si sono svolti in stretta collaborazione tra il personale interno e, per il Cavazza, un team composto di professionisti in cui le persone con disabilità visiva sono state sempre par-

tecipi. La prima modalità per poter fruire del museo è comprenderne gli spazi, per questo motivo sono state realizzate mappe tattili di orientamento e mobilità dei singoli piani espositivi. In generale, una mappa ha un compito molto importante: rappresentare alla mente di chi la osserva le possibilità, le occasioni che un luogo offre. Per il disabile visivo sono riconosciuti due tipi di mappe utili alla comprensione dei luoghi: mappa di orientamento e mobilità e mappa architettonica monumentale. La prima risponde a un compito molto preciso: orientare all’esperienza della mobilità all’interno di uno spazio; dato un punto noto, il “siete qui”, dobbiamo raggiungere un altro punto distante da noi. La mappa ci mostra la via da seguire in autonomia.

Soluzione ideale sarebbe che la progettazione della mappa avvenisse contestualmente alla progettazione degli spazi. Ma anche intervenendo a posteriori, come nel caso del Museo del Patrimonio Industriale, tramite la redazione di una mappa di orientamento e mobilità possiamo comprendere meglio se un percorso si può realmente effettuare in autonomia. Ovviamente non si potranno risolvere alcune criticità, ma solo segnalarle; per questo il lavoro presentato non può considerarsi pienamente una mappa per una visita in autonomia, ma ciò non toglie tutte le altre motivazioni per cui una mappa è molto utile a tutti, non solo alle persone con disabilità, ma anche a gruppi scolastici o a chiunque voglia capire al meglio la struttura del percorso che andrà a svolgere. Questo discorso può essere sintetizzato all’interno di un pensiero: una mappa progettata con sensibilità offre uno sguardo che mantiene vivo il museo in quanto segnala e mostra, elencandoli e collegandoli tra loro, i punti di maggiore interesse per il pubblico.

Per quanto riguarda le mappe di tipo architettonico monumentale si tratta di realizzare una simulazione/rappresentazione della realtà semplificandola non solo nelle forme,

Particolare della mappa tattile del Cimitero monumentale della Certosa





ma anche con il tentativo di mostrare/raccontare il funzionamento degli spazi. In queste tipologie di mappe importanti sono le didascalie e i testi esplicativi. Le analogie che si possono individuare per aiutare la comprensione nella lettura permettono di andare oltre i valori architettonici e di riconnettere le forme con i loro contenuti.

Il Museo del Patrimonio Industriale nasce all'interno di un edificio industriale, una fornace ottocentesca da laterizi, in cui è stato conservato il forno Hoffmann, oggi utilizzato come sezione espositiva. È una struttura unica e particolare, ed è stata una sfida rendere comprensibile non solo la sua conformazione architettonica, ma anche il suo funzionamento originario. Dopo un periodo di studio e di confronto con i referenti del museo, siamo giunti a una mappa tattile architettonica in cui l'insieme di immagini e legenda spiega il funzionamento del forno e le diverse fasi della cottura dei laterizi.

La selezione delle opere esposte da includere in un percorso fruibile alle persone con disabilità visiva si è basata, in particolare, su reperti che per loro caratteristiche ed esigenze di conservazione possono essere destinate all'esplorazione tattile, permettendone così la migliore comprensione possibile per quanto riguarda struttura e funzionamento. È quindi seguita la riscrittura delle schede descrittive in grado di accompagnare il visitatore con disabilità visiva nella scoperta della storia e della struttura delle macchine in mostra. Questo ha implicato sia una semplificazione linguistica delle schede originarie, già presenti al Museo, che una maggiore sintesi espressiva per una comprensione adeguata. Una ulteriore sfida è stata quella dei reperti presenti negli spazi espositivi: strumenti e macchine che appartengono alla storia industriale di Bologna, dei quali non è stato ritenuto sufficiente spiegare l'aspetto rilevabile al tatto, ma si è voluto rendere comprensibile anche l'uso e il funzionamento originario.

Un lavoro in cui è stato indispensabile un costante dialogo con il personale del museo per individuare e definire i contenuti da elaborare ed inserire nelle schede poi realizzate, fornite in braille e con caratteri ad alta leggibilità, così come le relative didascalie.

A completamento dell'intervento congiunto si sono tenuti degli incontri per la formazione del personale dei vari settori del museo, dall'accoglienza, all'educazione, alla cura, un aspetto importante e imprescindibile in qualsiasi progetto di accessibilità.



Mapa di orientamento e mobilità del secondo piano del Museo del Patrimonio Industriale

#### MUSEUMS AND ACCESSIBILITY. A PROJECT OF THE MUNICIPALITY OF BOLOGNA AIMED AT PEOPLE WITH DISABILITIES OR SPECIAL NEEDS

Accessibility is a fundamental issue in the design of tourist offers, to provide people with disabilities or special needs with all the information necessary to meet their needs. The Bologna project "Accessibility and tourist information" is linked to this, within which the Civic Museums represented the main field of action. For each of the museums a general card and an "easy to read" text were created, to facilitate knowledge and understanding of the collections and main works. In particular, the Medieval Civic Museum, the Museum of Industrial Heritage and the Monumental Cemetery of the Certosa were identified as pilot cases, developing a path of confrontation and collaboration that led to the creation of new thematic routes and aids for people with disabilities of various nature, motor or sensory, both visual and auditory, as well as the training of receptionists and museum operators.

Targhetta in Braille e caratteri ingranditi di fronte alla Ducati 999 esposta al Museo del Patrimonio Industriale

Museo del Patrimonio Industriale, Archivio fotografico



Attività di formazione presso  
l'Istituto dei ciechi  
"Francesco Cavazza"

## ACCESSIBILITÀ PER I NON UDENTI, MA NON SOLO...

■ L'incontro, la conoscenza, il confronto tra competenze differenti sono il valore aggiunto di questo lavoro, che ha lasciato tracce soprattutto in chi lo ha svolto.

Il contatto tra mondi apparentemente differenti e lontani, come possono essere la realtà museale e un ente come la Fondazione Gualandi a favore dei sordi, non può che riservare delle sorprese. La prima di queste è stata la scoperta di una condivisione di obiettivi tra i rispettivi lavori specifici. La Fondazione si impegna da anni per la costruzione di occasioni che migliorino la vita e l'inclusione delle persone sorde ed ha scelto di farlo attraverso la promozione di strumenti comunicativi che consentano lo sviluppo delle

autonomie e della fruizione dei saperi. In questo scopriamo il primo aspetto comune con la realtà museale, la diffusione e la crescita della conoscenza, per tutti.

Pensando alla disabilità spesso si focalizza l'attenzione sul soddisfacimento delle necessità primarie e sul riconoscimento dei diritti fondamentali, dimenticando il bisogno e il diritto al divertimento, allo svago, alla conoscenza, alla costruzione della cultura, attraverso l'utilizzo di risorse pubbliche e di ciò che quotidianamente è a disposizione di tutti. È un pensiero ancora molto giovane l'idea che eventi e strutture pubbliche vengano progettati in maniera inclusiva per ogni tipo di diversità o disabilità nota. Ancor più rare sono le proposte che tengono presente i bisogni di un'utenza più volte definita invisibile, come i non udenti.

I primi passi da noi affrontati hanno riguardato la conoscenza reciproca e il contatto con l'offerta del museo, per individuare eventuali ostacoli per l'accesso e la fruizione in autonomia da parte delle persone sorde.

La prima barriera incontrata riguarda la stessa conoscenza dell'esistente. Non si deve dare per scontato che i sordi sappiano quello che un museo può offrire loro, perché il più delle volte non vengono raggiunti dalle informazioni costruite con linguaggi accessibili solo agli udenti. C'è bisogno di una maggiore e differente comunicazione di ciò che esiste come realtà museale e di cosa è accessibile o limitante per le persone sorde. La comunicazione deve raggiungere direttamente questi destinatari, con modalità differenti dalle solite, utilizzando linguaggi non solo verbali ma soprattutto visivi.

La fase della mappatura dei musei, che ha coinvolto direttamente alcuni adulti sordi, è stato un momento fondamentale del progetto, per mettere in evidenza aspetti a cui mai si fa caso: ad esempio la segnalazione di pericolo imminente in ambienti chiusi, come servizi o ascensori. Come comunicare con una persona sorda all'interno di un ascensore bloccato? Oppure, notare come la nostra comunicazione scritta segua sempre logiche di persone molto competenti linguisticamente e poco bi-



Attività di formazione presso  
l'Istituto dei ciechi  
"Francesco Cavazza"

sognose di guide specifiche. Ma cosa succede se il visitatore non la utilizza perché non riesce ad accedere ai nostri codici linguistici? Abbiamo un'alternativa valida per permettere loro di usufruire di un luogo pubblico come liberi cittadini? Le alternative in effetti esistono, ma sono risorse poco conosciute. Nel caso dei sordi segnanti, ad esempio, le difficoltà comunicative potrebbero essere superate con l'utilizzo di interpretariato a distanza, oppure in presenza, ricorrendo ad interpreti di lingua italiana dei segni (LIS).

Un secondo obiettivo comune è far entrare in contatto i sordi e le istituzioni pubbliche culturali. È stato sconcertante riscontrare la scarsissima frequentazione dei musei da parte dei sordi ed abbiamo quindi sentito il bisogno di indagarne le ragioni, parlando direttamente con loro. È emersa una realtà in cui i sordi danno per scontato di non poter essere compresi e di incontrare un'offerta poco comprensibile, perché pensata per un pubblico udente, spesso mediata dalla lingua italiana scritta, che rappresenta un mediatore fragile di fronte a sordi che utilizzano la lingua dei segni. L'esperienza ci ha permesso di confrontare le nostre idee e conoscenze sul deficit della sordità, attraverso incontri formativi del personale museale addetto alla ricezione e alla cura delle collezioni. Questi incontri si sono subito tradotti in azioni migliorative, grazie alla disponibilità, all'interesse e alla curiosità dimostrata dagli operatori di fronte alle sollecitazioni che venivano loro proposte.

I musei civici visitati possono essere considerati delle vere e proprie "stanze delle meraviglie" che richiedono, però, dei filtri di lettura per essere comprese a fondo. Le stesse sedi dei musei spesso sono, a loro volta, opere d'arte dal punto di vista architettonico, ricche di storia, al di là di ciò che ospitano.

Quando gli stimoli sono così tanti e complessi, la prima azione utile è dare elementi che facilitino l'orientamento nella visita, sia del sito in sé, che delle collezioni esposte, indicando le direzioni e i criteri espositivi. La seconda azione utile è fare selezione, indicando un tema che faccia da filo conduttore.

A questo scopo sono state realizzate due serie di prodotti: - video di presentazione per ognuno dei dodici musei, con testo segnato in LIS, visibili sia sul sito di Bologna Welcome, che in quello dell'Istituzione Bologna Musei nelle pagine web dei singoli musei;

- dépliant, libretti e mappe che descrivono percorsi tematici inclusivi, per le tre realtà "pilota" coinvolte: Museo del Patrimonio Industriale, Museo Civico Medievale e Cimitero monumentale della Certosa. I materiali sono strutturati in maniera accessibile, per facilitare la visita in autonomia di una parte delle collezioni presenti. Nella progettazione di tutti questi sussidi si è cercato di evitare di produrre qualcosa di "speciale" che accentuasse la diversità, invece di includere. Per questo motivo non si è tenuto conto solo delle difficoltà e dei bisogni delle persone sorde, ma si sono usati accorgimenti utili per tutti, come la messa in voce dei video in LIS, il contrasto cromatico adeguato per ipovedenti, la sottotitolazione, l'uso di font accessibili per i dislessici, testi adattati nella struttura linguistica, per agevolare la lettura anche in persone con difficoltà legate a questo aspetto.

Nel Museo del Patrimonio Industriale è stato considerato il percorso denominato *Bologna dell'acqua e della seta*, che introduce il visitatore alla scoperta di una storia in cui la struttura urbana, in Età Moderna, era al servizio di una vera e propria attività industriale, grazie ad apparati scenografici



meccanizzati, postazioni informatiche, plastici, modelli funzionanti come una ruota idraulica a cassette e un grande mulino da seta.

Il percorso è stato suddiviso in tappe e reso percorribile con l'ausilio di un dépliant e di schede di approfondimento con un testo accessibile, immagini e glossario, disponibili a richiesta alla reception.

Nel Museo Civico Medievale è stato identificato un percorso cronologico che consente di scoprire Bologna fin dalle sue origini etrusche, per passare poi ad ammirare le collezioni di alcune grandi famiglie cittadine. Un libretto corredato di mappa, oltre a dare indicazioni sull'orientamento tra i vari piani, fornisce una descrizione scritta delle opere selezionate, con testi adattati che fanno riferimento alle schede di sala.

Il Cimitero monumentale della Certosa è una realtà che può suscitare un certo disorientamento al visitatore poco esperto. È un sito ricchissimo di storia e arte, ma anche denso di potenziali barriere, sia per l'orientamento che per la fruizione delle opere presenti. In questo caso la selezione ha riguardato i chiostri dell'area più antica che vede la presenza delle tombe di personaggi importanti della storia di Bologna e mostrano l'evoluzione di stili architettonici e decorativi.

Il percorso prevede l'utilizzo di una mappa cartacea e una mappa digitale con link che rimandano ad approfondimenti delle diverse opere.

Dépliant del percorso inclusivo "Bologna dell'acqua e della seta" e schede di approfondimento per non udenti e non solo

Museo del Patrimonio Industriale, Archivio fotografico

