

Accessibilità audiovisiva e inclusione: prospettive socioculturali
a cura di Rosa María Rodríguez Abella, Luisa Chierichetti,
Juan Pedro Rica Peromingo, Maria Cristina Secci

Segui Fossy: un progetto di percorsi museali accessibili

Anna Checchinato

Pedagogista e socia fondatrice di Oltre Magy's

Abstract *Follow Fossy* is a project aimed at the design and realisation of accessible museum routes, promoted by Oltre Magy's. It believes that every cultural experience promotes personal growth and social inclusion and therefore works to ensure that the contents of culture can be understood by everyone. The *Follow Fossy* Project is the result of a work conducted by an interdisciplinary team. Creating with attention to specific issues is an advantage for everyone. If the cultural experience is lived by everyone on an emotional and cognitive level, the Museum becomes a place of relationship and dialogue.

Keywords Accessibility. Reception. Communication. Autonomy. Safety. Participation. Transferability. Best practices.

Sommario 1 Introduzione. – 2 Oltre Magy's. Vivere l'emozione degli spazi e della cultura in autonomia . – 3 Segui Fossy. – 3.1 Segui Fossy: 12 storie per raccontarti il Museo. Percorso accessibile e fruibile da tutti tra emozioni e curiosità. – 3.2 Segui Fossy: 6 postazioni multisensoriali. Tocco. Ascolto. Guardo. – 3.3 I presupposti teorici del Progetto Segui Fossy. – 4 Riflessioni conclusive.

1 Introduzione

I principi contenuti nella Costituzione italiana, nella Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti delle Persone con Disabilità (2006), ratificata in Italia con la Legge n. 18/2009, e nel Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio (D.Lgs. 42/2004) promuovono, proteggono e assicurano il pieno ed uguale godimento di tutti i diritti e di tutte le libertà da parte delle persone con disabilità che hanno il diritto di partecipare in modo pieno ed effettivo alla società.



Edizioni
Ca' Foscari



Lingue dei segni e sordità 8

e-ISSN 2724-6639 | ISSN 2975-1675
ISBN [ebook] 978-88-6969-937-5 | ISBN [print] 978-88-6969-938-2

Peer review | Open access

Submitted 2025-03-11 | Accepted 2025-05-23 | Published 2025-10-20

© 2025 Checchinato | CC-BY 4.0

DOI 10.30687/978-88-6969-937-5/011

207

Il tema dell'accessibilità, declinata in tutte le sue forme, è sempre più al centro di politiche e pratiche di istituzioni per le quali la piena partecipazione alla sfera sociale e culturale da parte di tutti i cittadini rappresenta un obiettivo di crescita e di cambiamento.

I Musei, che investono nell'accessibilità, arricchiscono la propria esperienza culturale e ridefiniscono la propria funzione sociale. Ritenere, infatti, la diversità dei visitatori un valore aggiunto, rivolgendosi ad un pubblico quanto più possibile esteso, eterogeneo e rappresentativo di tutta la società, comporta l'assunzione di responsabilità per definire strumenti e azioni volti a garantire un accesso più ampio agli ambienti e ai contenuti museali. In questo modo, migliora la relazione tra visitatore e Museo il quale diviene, così, luogo dove ognuno può sperimentare la propria appartenenza a una collettività e «non si senta un'enclave», per riprendere un'espressione di Giovanna Brambilla (2021, 172).

Il Progetto di accessibilità museale, che verrà di seguito descritto, vuole essere un esempio di come la condivisione di saperi, valori e competenze abbia consentito al Museo di Storia Naturale di Verona di divenire un ambiente maggiormente accogliente, accessibile, inclusivo e attraente alla massima pluralità dei pubblici.

È stato necessario identificare le diverse barriere (fisiche, economiche, culturali, linguistiche, sensoriali, cognitive, emotive e tecnologiche) che possono limitare la completa fruizione dell'esperienza culturale, considerare la varietà dei bisogni dei visitatori, comprenderne le motivazioni alla visita e avviare una progettazione condivisa, per proporre soluzioni efficaci, semplici e concrete.

La strada intrapresa, grazie anche al Patto di Sussidiarietà,¹ stipulato nel 2024 con il Comune di Verona, è quella di favorire la crescita personale e l'inclusione sociale delle persone che fruiscono del patrimonio culturale museale civico, promuovere esperienze di co-progettazione, offrire attività di formazione, coinvolgere altre istituzioni culturali e organizzazioni del Terzo Settore presenti sul territorio, estendendo, di fatto, la rete di alleanze per essere innovativi, scambiare buone pratiche e valorizzare risorse umane e materiali.

¹ Patto per la condivisione di percorsi di accessibilità ed inclusione per la fruibilità dei Musei Civici di Verona - art. 12, Regolamento per l'attuazione della sussidiarietà orizzontale mediante interventi di cittadinanza attiva (D.C.C. 2 marzo 2017, n. 10; modif. con D.C.C. 16 settembre 2021, n. 47).

2 Oltre Magy's. Vivere l'emozione degli spazi e della cultura in autonomia

Oltre Magy's. Vivere l'emozione degli spazi e della cultura in autonomia è un'Organizzazione di Volontariato che opera nel territorio veronese. Attualmente è formata da nove soci con profili professionali differenti e personali esperienze nel mondo della disabilità. Oltre Magy's ha scelto questa categoria di ETS (Ente Terzo Settore), ma, in realtà, la sua storia è ben più lunga e articolata.

Essa, infatti, nasce nel 2014 come Gruppo Interdisciplinare di Studio, Ricerca e Consulenza per l'accessibilità fisica e culturale alle strutture e agli spazi naturali.

Nel 2016, avviene un primo cambiamento e si costituisce Magy's. Vivere l'emozione degli spazi in autonomia. Magy's, il nome scelto per questa APS (Associazione di Promozione Sociale), è composto dalle iniziali dei nomi dei fondatori.

Cinque anni dopo, avviene un ulteriore e definitivo passaggio: nasce Oltre Magy's. Vivere l'emozione degli spazi e della cultura in autonomia che progetta percorsi museali e propone soluzioni e strumenti specifici per rendere il patrimonio scientifico, culturale e naturale accessibile e fruibile a tutti i visitatori. Crede, infatti, che ogni esperienza culturale, se coinvolgente e significativa, possa aprire allo sviluppo, alla realizzazione e alla soddisfazione di sé.

Oltre Magy's affronta le fasi di progettazione e di realizzazione da punti di vista diversi e con competenze specifiche. Da sempre, l'interdisciplinarietà è una delle prerogative che la contraddistinguono: infatti, il valore aggiunto e innovativo del Progetto è rappresentato dall'unire conoscenze di campi diversi e dal favorire collaborazioni con altri soggetti.

Per questo si è costituito un gruppo di lavoro interdisciplinare del quale fanno parte una psicologa, una pedagogista, una progettista di percorsi museali speciali, una esperta in CAA (Comunicazione Aumentativa Alternativa),² una terapista della neuropsicomotricità dell'età evolutiva, una interprete LIS (Lingua Italiana dei Segni), esperti in Braille, una traduttrice in lingua inglese, una *industrial designer*, una *visual designer*, tecnici audio e video, esperti in tecnologie digitali.

2 La CAA rappresenta un'area di ricerca e di pratica clinica che cerca di compensare la disabilità di persone con BCC (Bisogni Comunicativi Complessi). Il temine 'aumentativa' indica che tecniche, metodi, strumenti adottati sono finalizzati ad accrescere la comunicazione naturale. Il termine 'alternativa' indica le modalità e i mezzi di comunicazione sostitutivi del linguaggio orale. Lo scopo della CAA è quello di fornire alle persone con BCC modalità più autonome di comunicazione per godere di maggiori opportunità di partecipazione nei diversi contesti di vita.

3 Segui Fossy

Segui Fossy è un progetto di accessibilità museale per permettere a ciascun visitatore di conoscere, comprendere e apprezzare il Museo in autonomia e in sicurezza.

Esso è maturato dall'esperienza di tirocinio che Guendalina Righetti, laureata in Scienze Naturali presso l'Ateneo di Padova, ha svolto, dal 2012 al 2014, presso il Museo Civico di Storia Naturale di Verona, coniugando competenze scientifiche ed esperienze personali nella disabilità motoria.

Simbolo del progetto è Fossy, un pesciolino che accompagna il visitatore alla scoperta del meraviglioso mondo della natura. Il termine Fossy nasce dall'unione di due parole: fossile e Guendy, diminutivo con cui Guendalina viene chiamata da famigliari e amici.

Tale scelta è legata al fatto che la Sala espositiva più rappresentativa del Museo è quella di Bolca, località dei Monti Lessini, in provincia di Verona, da cui provengono gli esemplari fossili esposti: si tratta di oltre 250 specie animali e 200 vegetali che offrono un affascinante spaccato della vita sulla Terra risalente a circa 50 milioni di anni fa. Bolca è celebre in tutto il mondo per i fossili, rinvenuti nei giacimenti fossiliferi, che sono, a livello mondiale, tra i più importanti per l'estensione, per la quantità delle specie ritrovate e per il perfetto grado di conservazione degli organismi fossilizzati. Inoltre, anche il simbolo del Museo è un pesce fossile di Bolca.

Oggi, all'interno del Museo Civico di Storia Naturale scaligero sono presenti due percorsi accessibili: *Segui Fossy: 12 storie per raccontarti il museo. Percorso accessibile e fruibile da tutti tra emozioni e curiosità* e *Segui Fossy: 6 postazioni multisensoriali. Tocco. Ascolto. Guardo.*

Essi rappresentano una novità all'interno della rete dei Musei civici veronesi: di fatto, il Museo di Storia Naturale, ad oggi, è l'unico in grado di offrire percorsi accessibili.

Il Museo ha raggiunto questo traguardo grazie ad un lavoro durato anni che, avviatosi con il tirocinio post-laurea di Guendalina Righetti, non è ancora terminato. La spinta al cambiamento è partita dalla constatazione, effettuata dalla tirocinante, della scarsa accessibilità degli spazi espositivi; ciò ha, conseguentemente, dato avvio ad una proficua collaborazione tra i responsabili del Museo e l'Associazione Oltre Magy's.

Frequenti sono stati gli incontri, sia in presenza che da remoto, soprattutto nel periodo della pandemia da COVID-19: questi scambi hanno rafforzato la conoscenza tra gli attori coinvolti e sono stati occasione di ascolto, confronto e controllo, necessari per condividere le azioni e le finalità, rispettare il cronoprogramma previsto, il budget a disposizione e le normative vigenti.

Per quanto concerne le azioni che rappresentano traguardi metodologici, il Progetto *Segui Fossy* prevede: l'analisi ragionata dell'esistente; il riconoscimento di barriere; la definizione con i responsabili del Museo di obiettivi e strumenti; l'individuazione dei visitatori e dei loro desideri, attese e bisogni; la progettazione e la realizzazione di soluzioni, puntuali e originali; la verifica e il monitoraggio del percorso accessibile.

L'insieme di queste azioni ha permesso il raggiungimento delle seguenti finalità: riconoscere ed eliminare le barriere (fisiche, sensoriali, cognitive); stimolare la curiosità, il coinvolgimento dei sensi ed emotivo di ogni visitatore attraverso un'esperienza culturale; individuare soluzioni concrete ed efficaci, anche con elementi digitali, all'insegna della sicurezza, funzionalità, estetica, sostenibilità e trasferibilità; favorire un'esperienza di benessere in un contesto accogliente e con personale formato; valorizzare e comunicare in modo accurato, chiaro e completo il patrimonio culturale e scientifico; prevedere un costante processo di verifica dei percorsi e degli strumenti proposti, organizzando visite con Associazioni rappresentative degli interessi delle persone con disabilità; promuovere la piena partecipazione di tutti alla vita culturale, attirando nuovi pubblici; creare una rete territoriale, coinvolgendo Enti pubblici e privati.

La portata innovativa del museo si traduce, così, in una progettualità condivisa che pone la Persona al centro di un'esperienza culturale coinvolgente e accessibile che permette di esplorare, comprendere e interagire con le collezioni, come affermato da Francesco Zurlo:

mettere al centro dell'istituzione museale le persone, sottolineandone il diritto alla partecipazione, all'immaginazione, all'apprendimento. (Vitale 2013, 8)

L'attenzione all'ambiente e all'influenza che esso ricopre è richiamata da Franco Larocca:

Se ciascuno di noi può divenire quello che l'insieme ambiente culturale lo stimola a divenire, l'uomo, più che essere determinato dal suo patrimonio genetico, è determinato a diventare ciò che l'ambiente educativo in cui vive gli permette di diventare. (Larocca 2003, 247)

Ed anche da Baracco:

L'influenza dell'ambiente esterno è stata bene evidenziata, come visto in precedenza, anche dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, per mezzo dell'ICF (International Classification of

Functioning, Disability and Health).³ Nell'ICF lo stato di salute effettivo degli individui deriva dalla correlazione fra salute e ambiente, e la disabilità non è altro che una condizione di salute in un ambiente sfavorevole. La disabilità dunque non è più legata solo all'individuo, ed analizzata in assoluto, ma dipende dall'ambiente in cui la persona vive. (Baracco 2016, 44-5)

Però Oltre Magy's deve tener presenti alcuni vincoli, tra i quali ricordiamo l'operare in un contesto museale già esistente e allestito: ciò non permette, quindi, di partecipare alla fase di progettazione iniziale. Inoltre, Palazzo Pompei, realizzato tra il 1530 e il 1550 dall'architetto Michele Sanmicheli, è sede del Museo di Storia Naturale: esso è uno degli edifici più importanti dal punto di vista storico e architettonico della città e per questo sottoposto a vincoli della Soprintendenza per i Beni Culturali. Infine, le soluzioni proposte devono essere sostenibili dal punto di vista economico, sia nel breve che nel lungo termine, considerando i costi iniziali di realizzazione, e quelli di manutenzione, gestione e funzionamento nel tempo.

Pertanto, vi sono almeno tre aspetti che si potrebbero maggiormente potenziare. Il primo è relativo all'orientamento: si stanno, di fatto, realizzando delle mappe tattili della città di Verona da collocare all'ingresso del Museo; per questo si è avviato un progetto con il Centro Servizi Formativi 'Stimmatini' di Verona e, in particolar modo, con una classe del corso di Grafica. Il secondo concerne la realizzazione di un Kit pensato per facilitare la comunicazione tra operatori museali e visitatori con BCC: si tratta di un supporto pratico e tascabile che si serve della CAA per tradurre parole e frasi; in questo ulteriore progetto è stata coinvolta un'altra classe del medesimo Centro. Il terzo riguarda l'aspetto metodologico del monitoraggio dell'esperienza: infatti sarebbe auspicabile definire modalità che possano verificare i livelli di accessibilità nel tempo, al fine di indirizzare azioni correttive. Citando Brambilla:

perché è importante avere chiaro che non esiste solo una strada, una sola tranquillizzante soluzione che ci metta al riparo dagli aggiustamenti continui, dalla necessità della verifica, dall'onere della prova [...]. Anche questo lavoro incessante di riscontro e limatura fa parte della bellezza del mestiere. (Brambilla 2021, 11)

Per raggiungere quest'ultimo obiettivo, si stanno formalizzando nuove collaborazioni con altri Enti.

³ International Classification of Functioning, Disability and Health: <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/42407/9241545429.pdf?sequence=1>.

3.1 *Segui Fossy: 12 storie per raccontarti il Museo. Percorso accessibile e fruibile da tutti tra emozioni e curiosità*

Questo percorso, inaugurato il 22 ottobre del 2015, è stato pensato per visitatori con disabilità motoria.

Tra le svariate collezioni presenti nel Museo, Guendalina Righetti ha scelto di valorizzare dodici reperti che ha ritenuto significativi per il loro valore scientifico, storico e culturale, e per il particolare legame con il territorio veronese. Inoltre, i reperti sono stati selezionati per la loro visibilità e fruibilità, considerando il punto di vista di una persona in carrozzina.

Ogni reperto è diventato una tappa con una storia da raccontare.

Così le dodici tappe sono collocate nelle sale espositive del Museo, affinché il visitatore abbia l'opportunità di scoprire e apprezzarne collezioni e spazi. L'intenzione è, infatti, quella di suscitare interesse nel visitatore: i reperti del Museo si raccontano, dialogando con i visitatori.

Inoltre, il sottotitolo del percorso riporta ‘tra emozioni e curiosità’, perché lo spazio non è solo quello fisico, nel quale il visitatore si muove e sosta, ma anche quello interiore, quello che l'oggetto crea, in quanto parla di sé al visitatore e in cui affiorano emozioni e meraviglia.

La tecnica scelta per illustrare i reperti è stata quella di raccontare storie capaci di suscitare emozioni, stimolando l'immaginazione e la partecipazione: il Museo, infatti, ha avvertito la necessità di raccontarsi attraverso una comunicazione che rinforzi anche la propria identità, per permettere al visitatore di vivere un'esperienza più immersiva, coinvolgente e fruibile.

Ogni tappa è identificata da un QR code che rimanda a una scheda che descrive il reperto, mettendone in evidenza peculiarità. La scheda, disponibile in italiano e in inglese, è leggibile anche con il *voice over*, una tecnica di produzione audio-video. Ogni QR code è posto su un supporto ad altezza regolabile e realizzato in materiale non trasparente per non rappresentare una barriera percettiva. Come affermato da Flavio Fogarolo:

Lucia Baracco, architetto ipovedente, ci aiuta a vedere le tante barriere nascoste con cui dobbiamo fare i conti tutti i giorni e che, se a qualcuno provocano solo qualche inconsapevole disagio, per altri rendono veramente difficile, se non impossibile, muoversi e agire in autonomia. (Baracco 2016, 11)

La stessa Baracco afferma:

Il mio desiderio è in primo luogo quello di segnalare la difficoltà, per una parte sempre più ampia di popolazione, di fruire agevolmente, in sicurezza e in pieno comfort dell'ambiente di vita, nella convinzione che gli aspetti legati alla percezione visiva e alla

leggibilità dell'ambiente, nonostante siano importantissimi per molti, non vengono ancora sufficientemente considerati e trattati all'interno dell'attività progettuale. (Baracco 2016, 13)

Il QR code, il cui utilizzo risulta di semplice comprensione a tutti, presenta molteplici vantaggi: di fatto, permette al visitatore di servirsi del proprio smartphone per accedere in autonomia ai contenuti e di arricchire la visita, rimanendo, però, presente a se stesso e legato al reale; inoltre, consente al Museo di offrire informazioni con livelli differenti di approfondimento e di modificarle in base alle necessità. Questo approccio, infine, consente di interagire direttamente con il reperto, senza la necessità di consultare guide cartacee, tra l'altro non disponibili in forma gratuita all'interno del Museo.

Le tappe del percorso sono state illustrate anche sul sito del Museo, per permettere di scaricare i materiali in anticipo rispetto alla visita, in modo da preparare l'esperienza.

3.2 *Segui Fossy: 6 postazioni multisensoriali. Tocco. Ascolto. Guardo*

Il 28 febbraio 2024 è stato inaugurato il secondo percorso museale accessibile, progettato e realizzato da Oltre Magy's.

Sin dalla fase di progettazione, è stata posta attenzione ai bisogni e ai modi diversi di approcciare i contenuti da parte di ciascun visitatore.

È stato scelto il metodo multisensoriale che rappresenta un tipo di didattica inclusiva. Esso si basa su una dimensione creativa e globale dell'apprendimento: si presenta emotivamente e intellettualmente più coinvolgente, dal momento che consente al soggetto di assumere ruoli attivi nel processo conoscitivo. Infatti, se lo stesso impara qualcosa, utilizzando più di un senso, migliora la propria capacità di raccogliere e di ricordare informazioni, di creare collegamenti tra conoscenze pregresse e nuove e di interiorizzarle.

Il percorso comprende sei postazioni multisensoriali. Su ogni tavolo, il visitatore trova:

- reperti originali, o copie o modellini in 3D per l'esplorazione tattile;
- didascalie in lingua italiana e in Braille;
- QR code: fornisce una descrizione del reperto (audioguida, video in LIS e testo);
- descrizione del reperto con la CAA.

Le postazioni multisensoriali sono state progettate e collaudate per permettere ai visitatori di avvicinarsi e fruire del materiale esposto.

Particolare attenzione è stata posta all'altezza e alla stabilità della postazione stessa.

Ogni postazione è dotata di un piano in legno che può essere sostituito per mostre ed esposizioni future.

Per la scelta dei reperti è stato effettuato un sopralluogo presso la sede dei depositi museali (Arsenale austriaco di Verona): sono stati individuati quelli che potevano essere inseriti nel progetto, per valorizzare il patrimonio scientifico già presente al Museo, nel rispetto della sostenibilità economica.

Ogni postazione è corredata da brevi didascalie in lingua italiana e in Braille.

Un QR code permette di accedere ad un'audioguida, a un video in LIS e al testo scritto.

La prima descrive il reperto, guidando il visitatore nell'esplorazione tattile dello stesso. Le schede descrittive sono state lette da coloro che, in vari modi, abitano il Museo: ringraziamo Angelo Brugnoli, Leonardo Latella, Roberta Salmaso, Chiara Reggio e Laura Agostini per aver prestato la propria voce e professionalità. Non abbiamo dimenticato quanto letto in Claudio Rosati:

la prima risorsa che il museo ha è quella delle persone che vi lavorano. (Rosati 2016, 100)

È stato inserito un video in LIS: ringraziamo Manuela Giuliani per il prezioso contributo ed il notevole impegno profuso per la realizzazione dello stesso che riprende i contenuti dell'audio descrizione; particolare attenzione è stata posta affinché ci fosse corrispondenza tra l'audio e quanto segnato in LIS.

Inoltre, i testi delle audioguide sono stati pubblicati.

La descrizione del reperto è stata riportata anche in CAA grazie al sapiente e paziente lavoro di Sarah Fort.

3.3 I presupposti teorici del Progetto *Segui Fossy*

Alcuni documenti emanati da Enti internazionali e alcuni contributi culturali e scientifici sono stati importanti punti di riferimento che hanno orientato pensieri e azioni di Oltre Magy's.

Il 24 agosto 2022, l'Assemblea Generale Straordinaria di ICOM (International Council of Museums), a Praga, ha approvato la nuova definizione di museo; l'articolo 3 dello Statuto di ICOM riporta:

Il museo è un'istituzione permanente senza scopo di lucro e al servizio della società, che compie ricerche, colleziona, conserva, interpreta ed espone il patrimonio culturale, materiale e immateriale.

Aperti al pubblico, accessibili e inclusivi, i musei promuovono la diversità e la sostenibilità.

Operano e comunicano in modo etico e professionale e con la partecipazione delle comunità, offrendo esperienze diversificate per l'educazione, il piacere, la riflessione e la condivisione di conoscenze.⁴

Ricordiamo anche le parole di Bruno Bettelheim:

il più grande valore che il museo può avere per i bambini [...] è quello di stimolare e, [...] affascinare l'immaginazione; risvegliare la curiosità in modo tale da spingerli a penetrare sempre più a fondo il senso degli oggetti esposti; fornire l'occasione di ammirare, ciascuno con i suoi tempi e ritmi, cose che vanno oltre la loro portata; e, soprattutto, comunicare un senso di venerazione per le meraviglie del mondo, perché in un mondo che non fosse pieni di meraviglia, non varrebbe davvero la pena di crescere e abitare. (Bettelheim 1990, 161)

Tra gli obiettivi dell'Agenda ONU 2030 per lo Sviluppo Sostenibile,⁵ Oltre Magy's ha condiviso, nello specifico, due goals. Il nr. 10 «Ridurre le disuguaglianze» perché condivide la necessità di potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione e status economico e il nr. 11 «Città e comunità sostenibili», che prevede di aumentare il numero di città e di insediamenti umani che attuino politiche e piani integrati verso l'inclusione.

Inoltre, l'orizzonte culturale, a cui Oltre Magy's guarda, è rappresentato dal pensiero di Larocca (1999). I suoi insegnamenti di pedagogia e didattica speciale, la sua visione antropologica e l'impegno profuso per promuovere l'integrazione delle persone con disabilità hanno formato, in maniera più diretta, alcuni soci dell'Associazione e sono stati condivisi dagli altri. «La concezione personalistica dell'uomo» richiamata da Larocca (2000, 103) è stata accolta perché ritenuta la più rispettosa della realtà naturale e della dignità morale umane.

Pertanto, la visita al Museo, soprattutto per chi ha delle difficoltà, siano esse permanenti o temporanee, inizia da casa: infatti, diventa fondamentale poterla pianificare in anticipo, per goderne senza ansia e timori.

Le informazioni riportate sul sito museale devono essere chiare, complete e accurate. Perciò 'Se sei chiaro, ti capisco' è lo slogan che

4 Sito ICOM: www.icom-italia.org.

5 Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile: <https://unric.org/it/agenda-2030/>.

ha orientato i lavori e le scelte relativamente alla comunicazione. Infatti, la pagina del sito del Museo è stata aggiornata: in linea con le indicazioni contenute nell'ICF, si è utilizzato un linguaggio più rispettoso e maggiormente inclusivo, centrato più sulla persona e meno sulla disabilità.

La comunicazione presente al Museo è stata pensata in relazione al variegato pubblico di visitatori che deve essere autonomo e libero di poter costruire da sé il proprio processo di apprendimento. In questi anni, vi è stata una stretta collaborazione con i responsabili museali, per offrire una comunicazione più efficace ed emotivamente coinvolgente dei contenuti, avendo cura, però, di mantenerne la correttezza scientifica.

Si sta lavorando per utilizzare la CAA anche per la segnaletica presente all'interno della realtà museale.

Nel rispetto di quanto stabilito dall'Assemblea Generale Straordinaria di ICOM, il Museo, abbandonata la tradizionale vocazione conservativa ed espositiva, si sta orientando sempre più verso quella educativa e comunicativa, divenendo così luogo in cui chiunque può scoprire la cultura, appassionarvisi e interagire con essa. In questo modo, risponde alla sua funzione culturale: contribuisce ad arricchire la cultura dei cittadini, ma per fare ciò deve essere pensato e costruito intorno ad ogni visitatore di cui, per citare Rosati (2016, 100), «ha dimostrato di voler prendersi cura».

Inoltre, il Museo riveste anche un ruolo sociale, in quanto rappresenta la testimonianza e la memoria storica di una comunità destinata a perpetuarsi nel tempo: non pensa più ad un pubblico, ma a pubblici diversi, comprendendo così soggetti con aspettative e bisogni diversi per età, condizioni personali, estrazione e retroterra culturale.

Come sottolineato da Rosati:

Qui si tratta di istituire collegamenti culturali multidisciplinari con l'intera città, in modo che il museo risulti un luogo fondamentale nell'acquisizione e nel consolidamento dell'identità e del senso di appartenenza della comunità territoriale. (Rosati 2016, 123)

Infine, è cambiato il modo con cui il pubblico si relaziona con il Museo e i suoi contenuti: si richiede un accesso più ampio alla cultura con una gestione personale di tempi, spazi e percorsi cognitivi.

Il rigore culturale non esclude la curiosità e le emozioni che, di fatto, sono fondamentali per attivare alcuni processi di conoscenza. Quindi, il visitatore, che può accedere al Museo, ma non è messo nelle condizioni di comprendere e apprezzarne i contenuti, prova soggezione più che interesse, perciò l'impegno è quello di rendere il Museo un luogo in cui ci si senta all'altezza di comprenderne i contenuti. Infatti, il senso di inadeguatezza culturale rappresenta un

ostacolo psicologico: ritenere i luoghi della cultura troppo distanti dalla propria realtà può spingere i visitatori a non frequentarli.

Riprendendo le parole di Larocca:

E si sa che sentirsi a proprio agio è la condizione prima per fare quegli sforzi necessari al superamento di difficoltà e imprevisti, per esempio, di natura cognitiva. (Larocca 2000, 208)

E anche quelle di Rosati:

E se il lettore di buona volontà non comprende il testo, e possiamo aggiungere, il museo, la colpa è sempre dell'autore. (Rosati 2016, 144)

Consapevoli che la comprensione sia un processo complesso e articolato, risultante di molteplici fattori, si è posta particolare attenzione al momento iniziale di una visita: risulta fondamentale, perché consente di porsi in una disposizione affettiva favorevole, indispensabile per il successo dell'esperienza. Per questo, in accordo con la Direzione dei Musei Civici, è stato organizzato un corso di formazione rivolto al personale dei Musei Civici di Verona sui temi dell'accoglienza e dell'accompagnamento di visitatori con disabilità, dal momento che si è convinti che la ricchezza e il valore del contatto umano siano insostituibili, così come si legge in Rosati:

e che nulla possa sostituire il valore delle persone che entrano in contatto con il pubblico. (Rosati 2016, 100)

Infatti, i visitatori, quando arrivano in un museo, prima di tutto, incontrano uno spazio con i suoi elementi (luce, suoni, silenzi) e il personale museale: tutte queste variabili possono influire in maniera determinante sull'esito dell'esperienza.

Quindi, per vivere in maniera profonda ogni esperienza culturale e provare il desiderio di ripeterla e condividerla, il visitatore deve stare bene. Lo spazio e il tempo sono le due variabili imprescindibili di questo viaggio.

Il Museo è un ambiente in quanto le persone si muovono in quello spazio e lo attraversano: infatti, un Museo si visita, si ammira e si capisce, percorrendolo e arricchendolo di emozioni. La comprensione di un percorso presuppone la partecipazione attiva del visitatore, anche in termini di movimento fisico. Il senso e la logica del percorso si svelano camminando: vi deve essere la possibilità di scegliere se soffermarsi, passare oltre o sedersi. Il movimento nello spazio stimola, quindi, il visitatore dal punto di vista fisico, intellettuale e sensoriale.

Ma lo spazio non basta. Ci vuole tempo per percorrere le stanze; ma ci vuole tempo anche per prepararsi alla visita, capire, imparare ed emozionarsi.

La fruizione inclusiva del patrimonio culturale crea una relazione che lega il visitatore e il bene, generando emozione e conoscenza. Se questo legame venisse meno, quell'esperienza sarebbe paragonabile ad una qualsiasi altra esperienza ludica.

4 Riflessioni conclusive

Il Progetto *Segui Fossy* traduce il tipo di dialogo che Oltre Magy's intende creare e mantenere con i visitatori. A partire dalla visione antropologica assunta, che sottolinea il valore, l'unicità e la bellezza della diversità umana, ritiene che la partecipazione sia un'occasione di crescita personale, un diritto e un processo continuo, da rinnovare ogni giorno. L'augurio è che ognuno possa sentirsi pensato e accolto nel Museo, perché compreso, come si legge in Rosati (2016, 304), «in una relazione familiare e non straordinaria» che genera novità.

Da sempre, Oltre Magy's è convinta che una progettazione che tenga conto dei bisogni dei più fragili rappresenti un vantaggio per tutti: infatti, una progettazione condivisa tra professionalità diverse e con il diretto coinvolgimento delle persone portatrici di interesse permette di creare luoghi ed esperienze più accoglienti, sicuri e confortevoli per chiunque.

Pertanto, l'Associazione opera per rendere i Musei spazi empatici, capaci di ascolto e di riconoscere valore a tutte le persone, anche a quelle ancora escluse o lontane, perché, come sostenuto da Brambilla (2021, 172), «il museo è luogo di tutti».

Le azioni finora agite hanno creato una diversa narrazione del patrimonio museale e nuovi legami tra attori sociali diversi.

Ricordiamo e ringraziamo chi ha percorso e animato le sale espositive, sperimentando i percorsi accessibili: i partecipanti ai *Campionati delle Scienze Naturali 2024* (XXII Edizione), iniziativa organizzata dall'ANISN (Associazione Nazionale Insegnanti di Scienze Naturali) e promossa dalla Direzione generale per gli ordinamenti scolastici, la valutazione e l'internazionalizzazione del sistema nazionale di istruzione del MIM (Ministero dell'Istruzione e del Merito); gli studenti dell'Università degli Studi di Verona (Dipartimento di Scienze Umane), dell'Istituto Statale di Istruzione Superiore «L. Calabrese - P. Levi» (Liceo Scientifico) di San Pietro in Cariano (Verona) e del Centro Servizi Formativi 'Stimmatini' di Verona; il Gruppo Giovani dell'Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti del Veneto; i ragazzi della Cooperativa Sociale Centro di Lavoro San Giovanni Calabria e di Amici Senza Barriere - Daniela Zamboni ONLUS, realtà presenti sul territorio veronese.

Oltre Magy's, inoltre, propone un modello di progettazione e inclusione trasferibile e applicabile anche in altri contesti culturali e sociali.

Crede nella vitalità che può nascere dal confronto e dallo scambio, nella creatività e nel contributo che ognuno può dare, nelle molteplici opportunità e novità che un lavoro condiviso può generare; per questo c'è la volontà di coinvolgere comunità diverse, da quelle scolastiche alle cooperative, dai volontari ai professionisti della cultura, dagli esperti del turismo ai cittadini di ogni età.

È consapevole che, ancora oggi, l'accessibilità, non solo fisica, sia una sfida. Ma è convinta che non dovrebbe più essere tale e che solo l'alleanza fra realtà sociali e culturali diverse permetterà di far fronte alla complessità di questa sfida. Si tratta di un processo lento e graduale che richiede tempo e cura per creare rapporti di fiducia e di comprensione reciproci tra gli attori coinvolti.

Allora il museo, come si augura anche Rosati (2016, 100), sarà luogo dove «ognuno trova risposte a domande di conoscenza e di emozioni».

Bibliografia

- Baracco, L. (2016). *Barriere percettive e progettazione inclusiva. Accessibilità ambientale per persone con difficoltà visive*. Trento: Erickson.
- Bettelheim, B. (1990). *La Vienna di Freud*. Milano: Feltrinelli.
- Brambilla, G. (2021). *Soggetti smarriti. Il museo alla prova del visitatore*. Milano: Editrice Bibliografica.
- Larocca, F. (1999). *Nei frammenti l'intero*. Milano: FrancoAngeli.
- Larocca, F. (2000). *Pedagogia generale con elementi di didattica generale*. Verona: Libreria Editrice Universitaria.
- Larocca, F. (2003). *Azione mirata*. Milano: FrancoAngeli.
- Rosati, C. (2016). *Amico Museo. Per una museologia dell'accoglienza*. Firenze: Edifir Edizioni.
- Vitale, G. (2013). *Design di Sistema per le istituzioni culturali. Il museo empatico*. Bologna: Zanichelli.