

Oltre le barriere.

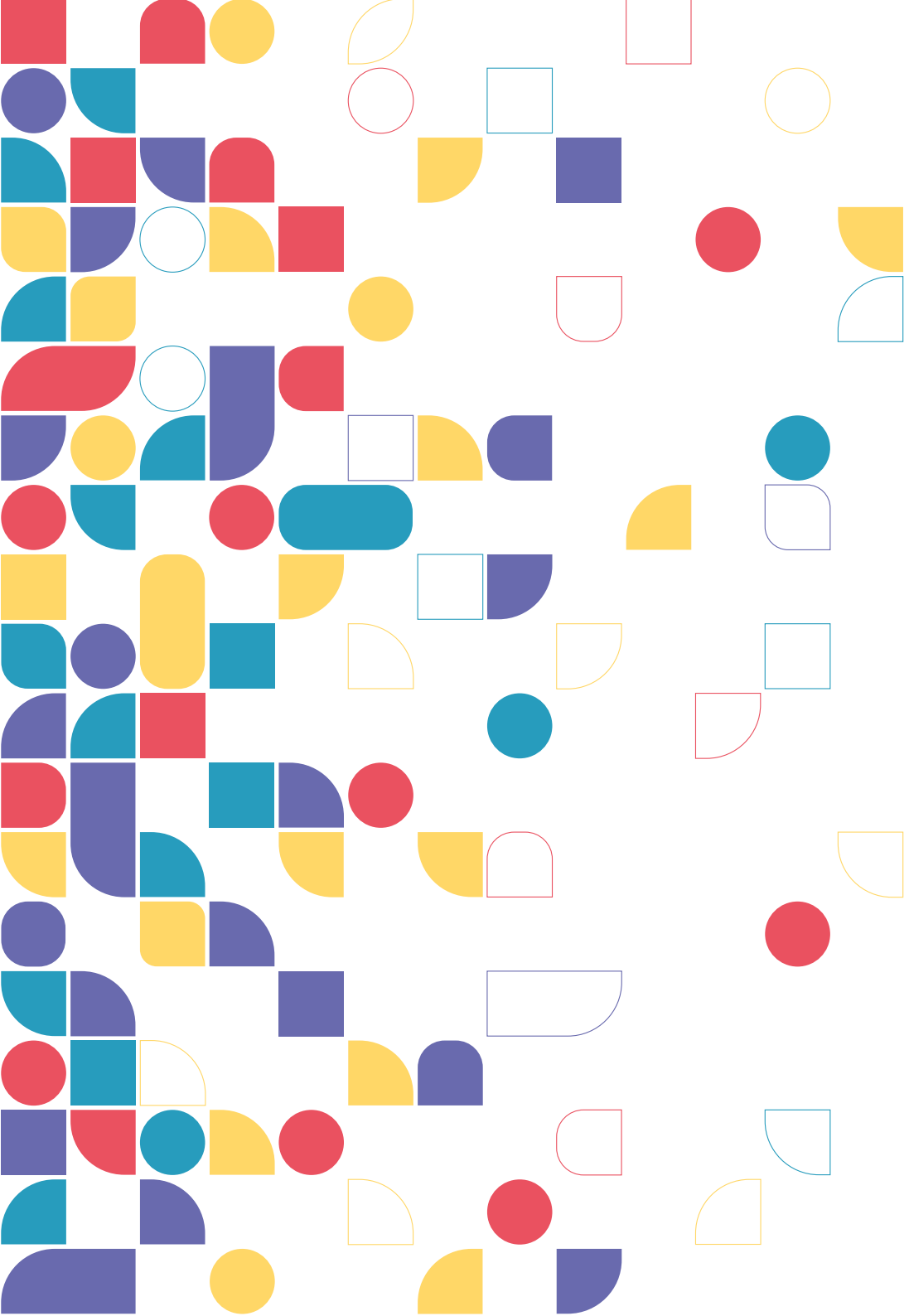
Bussola per l'analisi dell'accessibilità dei luoghi della cultura

PER 
SONE 
per   Accessibilità
nei luoghi
della cultura



Sommario

Premessa	3	Autoanalisi per tipologia di istituto approfondimento	27
Introduzione	4	MUSEI	28
L'accessibilità riguarda anche le barriere	6	ARCHIVI	30
Cosa impedisce alle persone di partecipare	6	BIBLIOTECHE	32
Barriere: una definizione possibile	7	PARCHI ARCHEOLOGICI	34
Ma per quali persone?	9	Autoanalisi per piccoli istituti	36
Le cause organizzative	10	Leggere e usare i risultati: dalla mappatura alle priorità di intervento	40
Dall'analisi alle scelte progettuali	11	Come trasformare la mappatura in priorità	40
Osservare le barriere per gruppi e situazioni specifiche	11	Capire prima, decidere dopo	41
Altri modi per mappare le barriere	12	Stabilire le priorità	41
Design universale e progettazione mirata	13	Autoanalisi: alcune domande per orientarsi	42
Postilla: i piccoli istituti	14	La fattibilità	42
BUSSOLA PER L'ANALISI DELL'ACCESSIBILITÀ. STRUMENTI	15	La dimensione organizzativa	43
Istruzioni per l'uso	16	Complessità organizzativa e urgenza degli interventi	43
Chi partecipa alla compilazione?	17	INDICAZIONI OPERATIVE MINIME	44
Come leggere i risultati	17	Ricerca e approfondimento	45
Autoanalisi comune a musei, archivi, biblioteche e parchi archeologici	18	Pianificazione degli interventi	45
Accesso concreto e condizioni di fruizione	19	Attuazione	45
Informazione, comunicazione e percezione	21	Formazione e sviluppo delle competenze	46
Relazione con territori e pubblici	22	Verifica e revisione	46
Organizzazione e competenze	23	Glossario	48
Governance e indirizzo	24	Checklist e riferimenti	50
Verifica e revisione	26	Bibliografia	51



Premessa

Oltre le barriere. Bussola per l'analisi dell'accessibilità dei luoghi della cultura è uno strumento operativo, esito del laboratorio *Oltre le barriere: laboratori e strumenti*, parte del progetto formativo *Personeper. Accessibilità nei luoghi della cultura*, iniziativa finanziata dall'Unione europea – NextGenerationEU nell'ambito del PNRR Cultura 4.0, attuata dalla Direzione generale Musei del Ministero della Cultura e curata dalla Scuola nazionale del patrimonio e delle attività culturali.

Personeper. Accessibilità nei luoghi della cultura è il programma di formazione dedicato al personale che opera all'interno della rete degli istituti e dei luoghi della cultura, sia pubblici che privati, con l'obiettivo di favorire l'aggiornamento e la valorizzazione delle competenze in materia di accessibilità cognitiva, culturale, fisica e sensoriale.

Il laboratorio *Oltre le barriere: laboratori e strumenti*, a cura di Antonella Agnoli e di Maria Chiara Ciaccheri, si è rivolto agli staff di quattro istituti culturali (l'Archivio di Stato di Venezia, MeMo - Mediateca Montanari di Fano, il MACRO - Museo d'Arte Contemporanea di Roma,, il Parco Archeologico di Gabii) con l'obiettivo di promuovere una visione sistemica dell'accessibilità quale dimensione trasversale dei luoghi della cultura.

L'output del laboratorio è **uno strumento di autoanalisi e autovalutazione** elaborato da Antonella Agnoli e Maria Chiara Ciaccheri e dalla Scuola nazionale del patrimonio e delle attività culturali. Redatto a seguito dei quattro laboratori e grazie a un lavoro di ricognizione internazionale su strumenti simili, è pensato per avviare un processo di miglioramento continuo dei livelli di accessibilità e inclusione nei luoghi della cultura.



Introduzione

Musei, archivi, biblioteche e parchi archeologici sono istituzioni culturali che offrono servizi a persone e cittadini molto diversi tra loro. Rendere questi servizi accessibili non significa solo eliminare gli ostacoli più evidenti, fisici, sensoriali o cognitivi: significa piuttosto interrogarsi su come un istituto intende la relazione con le persone; come comunica, organizza il lavoro interno, forma il personale, progetta le attività e le verifica nel tempo e molto altro. Riguarda, in definitiva, il modo in cui un museo, un archivio, un parco archeologico o una biblioteca concepisce sé stesso, i propri pubblici e il proprio ruolo nella società.

Attuare tutto questo richiede una rivoluzione culturale, che parte dalla rimozione delle barriere e, prima ancora, dalla loro comprensione analitica: un approccio ancora poco diffuso e praticato.

In generale, infatti, si tende ad attuare soluzioni puntuali senza aver prima compreso il contesto complessivo in cui si opera: il tema dell'accessibilità viene affrontato per urgenze, in risposta a problemi specifici o a obblighi normativi, e fatica a entrare nel funzionamento ordinario delle istituzioni; le barriere vengono trattate come casi isolati, senza risalire alle condizioni che le producono o le rendono ricorrenti. Manca, nella maggior parte dei casi, **una lettura complessiva che consenta di capire dove nascono gli ostacoli e su quali convenga intervenire per primi.**

In altri contesti ancora, invece, si insiste soprattutto sulla dimensione dell'accoglienza e della relazione, non esplicitando il tema delle barriere. Si tratta di una prospettiva corretta e certamente legittima, che però risulta più praticabile nei contesti in cui esiste già una consapevolezza diffusa e sufficientemente matura su questi temi.

Questa *Bussola* è uno strumento di autoanalisi pensata per aiutare gli istituti culturali a comprendere meglio la propria condizione, collegando l'esperienza concreta delle persone alle scelte organizzative che la influenzano. Permette, in questo modo, di individuare le **priorità** coerenti con le caratteristiche e i bisogni specifici di ciascun contesto e, sebbene non esaustiva, consente di avviare una prima **mappatura** delle barriere.

Attraverso le domande e le evidenze raccolte consente di individuare dove l'accessibilità si interrompe, in quali punti dell'esperienza si manifestano degli ostacoli e quali condizioni interne contribuiscono a produrli. Il suo valore risiede nella lettura congiunta che offre: la barriera viene osservata non solo come effetto, ma anche nella sua causa, che la rende persistente nel tempo.

Questo approccio consente così di distinguere tra problemi episodici e criticità che richiedono risposte più strutturate.

Il documento è pensato per contesti molto diversi tra loro: da un grande museo statale a una biblioteca civica, da un archivio regionale a un piccolo parco archeologico comunale. Per questa ragione alcune sezioni offrono **strumenti differenziati a seconda della dimensione e della complessità organizzativa**. Chi lavora in un istituto piccolo, con una o due persone in servizio, troverà indicazioni specifiche nei punti segnalati. Chi opera in una realtà più strutturata potrà usare lo strumento completo e coinvolgere figure con ruoli diversi nella compilazione.

La *Bussola* si rivolge a chi lavora in musei, archivi, parchi archeologici o biblioteche, indipendentemente dal ruolo e dalla dimensione dell'istituto: chi ha responsabilità di direzione, chi gestisce i servizi al pubblico, chi si occupa di comunicazione, chi accoglie le persone ogni giorno. Non presuppone competenze tecniche specifiche sull'accessibilità, ma una disponibilità a guardare il proprio istituto con occhi diversi da quelli abituali.

La *Bussola* funziona meglio quando è utilizzata da più persone con ruoli diversi, perché le barriere raramente sono visibili da un unico punto di osservazione. Può essere usata come punto di partenza e ripresa nel tempo, nell'ambito di un processo di miglioramento che, per sua natura, non ha un termine definitivo.

Il documento si articola in sei parti:

- ▶ Inquadramento al tema e alle modalità d'uso;
- ▶ Autoanalisi comune a musei, archivi, biblioteche e parchi archeologici;
- ▶ Autoanalisi per tipologia di istituto: approfondimento;
- ▶ Autoanalisi per piccoli istituti;
- ▶ Leggere e usare i risultati: dalla mappatura alle priorità di intervento;
- ▶ Indicazioni operative.

Il modo migliore per usare la *Bussola* è leggerla una prima volta per intero, per avere un'idea del quadro complessivo, e poi tornare alle sezioni operative con il tempo necessario per compilarle con attenzione e onestà.



L'accessibilità riguarda anche le barriere

Cosa impedisce alle persone di partecipare

Le ragioni per cui una persona non visita un museo, non entra in una biblioteca o non frequenta un archivio o un parco archeologico sono raramente riconducibili a un unico fattore. In primis si tratta di riconoscersi in un luogo e considerarlo affine e rilevante per la propria vita, ai desideri e agli interessi.

Per chi non ne ha familiarità, la soglia, sia esterna sia interna, rappresenta la prima barriera, non solo fisica ma soprattutto psicologica e sociale, che limita l'accesso alla cultura e alla conoscenza, in particolare per persone con disabilità, anziani o comunità svantaggiate. Altre ragioni sono più strutturali: la familiarità con certi ambienti e con certi modi di starci non è innata, ma si costruisce nel tempo attraverso esperienze ripetute. Chi non l'ha acquisita, per ragioni diverse, deve investire più energia per sentirsi a proprio agio in luoghi che altri frequentano senza pensarci.

- ▶ Molti motivi ancora hanno poco a che fare con l'istituto in sé: la distanza, gli orari, il dove è situato, i tempi di vita delle persone.
- ▶ Altre riguardano i gruppi sociali di appartenenza: cosa fa la famiglia, cosa fanno gli amici, cosa propone chi organizza il tempo libero nelle comunità locali.
- ▶ A tutto questo si aggiunge la competizione di un'offerta per il tempo libero sempre più ampia, anche online.

Considerare tutti questi livelli è necessario per non ridurre l'inaccessibilità ai soli ostacoli intrinseci, generalizzando tutti i luoghi o, molto peggio, alle singole caratteristiche delle persone.

Ma è altrettanto importante distinguere tra le cause dell'esclusione e le barriere su cui un istituto ha effettiva capacità di intervento. Le prime sono spesso fuori dalla sua portata; le seconde no.

Ci sono **ostacoli che le istituzioni culturali producono direttamente o mantengono per inerzia e che potrebbero rimuovere**.

Ad esempio, una comunicazione che parla solo a chi già frequenta, uno spazio difficile in cui orientarsi, con regole implicite che scoraggiano chi non le conosce, un linguaggio specialistico che chiude invece di aprire. L'eccesso di divieti o divieti insensati. La percezione, spesso fondata, che quel luogo non sia pensato per certe persone, che ciò che offre sia lontano dalla loro vita quotidiana. Su questi nodi le istituzioni possono lavorare per diventare più accoglienti, raccontarsi in modo diverso, costruire reti che ne amplificano la portata, cambiare il modo in cui vengono percepite. Non possono agire su tutto, ma possono fare molto, a patto di sapere dove guardare.

Barriere: una definizione possibile

In questo testo il termine barriera indica l'insieme degli ostacoli che possono ridurre, ostacolare o impedire l'accesso e la partecipazione. Il riferimento non riguarda soltanto gli elementi fisici presenti negli spazi, ma soprattutto gli aspetti comunicativi, informativi, organizzati, economici, digitali e socioculturali che incidono sull'esperienza delle persone. In questa accezione, è barriera qualsiasi fattore che produca esclusione, difficoltà, dipendenza da altri o una significativa riduzione dell'autonomia: la percezione negativa che può trasmettere un edificio, le difficoltà di raggiungimento, gli orari, il costo del biglietto.

Le barriere sono solo raramente assolute: più spesso variano in relazione alle persone e ai contesti.

Un fattore che incide in modo significativo su questa variabilità è la motivazione. Quando la spinta a partecipare è forte, alcune barriere possono essere superate o aggirate; quando manca, anche ostacoli relativamente contenuti possono risultare insormontabili, o essere percepiti come tali. In questo senso entra in gioco il fattore **costo/beneficio**: la decisione di partecipare dipende dalla valutazione, spesso inconsapevole, tra lo sforzo richiesto per superare le barriere e il valore atteso dall'esperienza.

Un istituto che non riesce a comunicare in modo chiaro cosa offre e a chi si rivolge rischia di far rinunciare le persone incerte, indipendentemente dalla qualità di ciò che propone, così una biblioteca percepita solo come luogo di studio o prestito non attira chi non ha questi interessi.

Volendo tentare di sistematizzare le barriere è utile distinguere tra situazioni diverse, che chiamano in causa risposte altrettanto diverse.

Alcune barriere sono invalicabili: rendono l'accesso impossibile per alcune persone, indipendentemente dalla loro volontà.

- ▶ Un edificio senza ascensore è inaccessibile a un genitore che ha necessità di usare un passeggino.
- ▶ Un sito web non compatibile con i lettori di schermo esclude una persona cieca in grado di usare questa tecnologia.
- ▶ ancora: un servizio disponibile solo in presenza esclude chi non può spostarsi

Altre barriere non impediscono l'accesso, ma lo rendono faticoso, parziale o sgradevole in misura tale da risultare comunque discriminante. Un gradino basso non blocca chi usa la sedia a ruote, ma obbliga a chiedere aiuto, a usare un ingresso secondario, a segnalare la propria condizione per fare qualcosa che altri fanno senza pensarci, minando il valore dell'autonomia.

Questo tipo di barriere produce esperienze diverse: alcune persone accedono con semplicità, altre con un costo aggiuntivo, anche psicologico, che non dovrebbero sostenere. Ad esempio: le procedure per accedere a un fondo archivistico richiedono spesso la compilazione di moduli, la presentazione di documenti, la conoscenza di termini tecnici e la capacità di orientarsi tra strumenti di ricerca che presuppongono una familiarità con il settore. Chi non la possiede si trova di fronte a una barriera invisibile ma reale, che non dipende dalla complessità dei materiali ma dal modo in cui l'istituto ha organizzato l'accesso.

C'è poi un ultimo livello, spesso meno considerato, che riguarda la **qualità complessiva dell'esperienza** e che chiama in causa la progettazione e il design universale. In questi casi, anche in assenza di barriere specifiche, un ambiente scomodo, rigido o poco accogliente può risultare respingente e poco coerente anche laddove siano stati realizzati interventi specifici per l'accessibilità. Spazi mal climatizzati o acusticamente difficili, poco illuminati laddove serva leggere, personale che trasmette diffidenza, percorsi che non lasciano spazio alla sosta o alla deviazione, contenuti che presuppongono un unico modo di fruire: tutto questo non esclude tecnicamente nessuno, ma produce un'esperienza che nel complesso è più faticosa e che alcune persone semplicemente potrebbero non voler ripetere.

Ma per quali persone?

Quando si parla di accessibilità nelle istituzioni culturali, la tendenza più diffusa è ancora quella di ragionare per categorie: le persone con disabilità motoria, le persone sorde, le persone cieche, le famiglie con bambini piccoli, gli anziani, le persone con disabilità cognitive.

Questa logica ha una sua utilità pratica, perché aiuta a identificare bisogni specifici e a progettare risposte concrete, ma porta con sé un problema strutturale: definisce l'accessibilità come un insieme di misure rivolte a gruppi particolari, separati dal resto del pubblico, e tratta l'esclusione come una caratteristica delle persone piuttosto che come un prodotto degli ambienti, dei linguaggi e delle procedure che un istituto ha costruito nel tempo.

Il cambiamento di prospettiva che si è affermato negli ultimi decenni nell'area dei *critical studies* e della teoria della disabilità parte da un'osservazione di fondo: **le barriere appartengono ai contesti, non alle persone.**

Una persona che usa una sedia a ruote incontra un problema di mobilità in un edificio con scalini e porte strette. Una persona dislessica incontra un problema di lettura di fronte a testi lunghi, giustificati, stampati in corpo piccolo su carta patinata. Spostare l'attenzione dalle persone alle barriere significa smettere di chiedersi chi è l'utente svantaggiato e iniziare a chiedersi cosa, in un museo, in un archivio, in una biblioteca produce svantaggio.

Questo approccio ridisegna il campo di interesse in modo sostanziale. Le condizioni che generano barriere sono molto più diffuse e fluide di quanto la logica categoriale faccia immaginare. Una persona in lutto, una persona che attraversa un momento di forte stress economico, una persona che padroneggia poco la lingua dei testi espositivi, una persona con una neurodivergenza non diagnosticata, una persona sopraffatta dall'ambiente: tutte queste persone possono incontrare

ostacoli reali in qualsiasi istituto culturale, senza rientrare in alcuna delle categorie tradizionali dell'accessibilità.

Le condizioni che producono esclusione si intersecano, cambiano nel tempo e variano da contesto a contesto.

Questo quadro mette in discussione anche una categoria che ha a lungo guidato il pensiero degli istituti culturali: quella del non-visitatore, o più in generale del non-utente. L'idea che esistesse un pubblico potenziale strutturalmente lontano per ragioni economiche, culturali o educative ha avuto una sua utilità analitica, ma ha finito per cristallizzare l'esclusione come un dato quasi naturale, lo specchio rovesciato dell'utente ideale che l'istituto aveva implicitamente in mente. La riflessione critica più recente tende a superare questa figura perché inquadrare l'esclusione in termini di categorie di persone sposta l'attenzione lontano da dove il problema si produce, ovvero nelle scelte di un museo, di una biblioteca, di un archivio.

Ragionare per barriere piuttosto che per gruppi consente di inserire le esigenze specifiche di chi affronta ostacoli particolari e ricorrenti in un quadro più ampio, in cui la progettazione degli spazi, dei contenuti e dei servizi parte dall'obiettivo di ridurre le condizioni che producono esclusione, invece di compensarle a posteriori per alcune categorie selezionate. Questa prospettiva vale anche per il modo in cui si legge lo strumento che segue. Le domande della *Bussola* non sono pensate per verificare se un istituto stia facendo abbastanza per questa o quella categoria, ma per capire quali condizioni mette in atto da rendere l'esperienza difficile, parziale o impossibile per alcune persone.

Leggere i risultati con questo sguardo cambia le domande che ci si pone: non "abbiamo previsto qualcosa per le persone sorde?" ma "quali barriere comunicative abbiamo costruito e per chi?"

Le cause organizzative

Alcune criticità si ripresentano con una certa regolarità, indipendentemente dalla dimensione o dal tipo di istituto.

- ▶ Le informazioni preliminari sono spesso incomplete o difficili da trovare, rendendo complicato valutare se un luogo sia praticabile prima ancora di arrivarci;
- ▶ gli spazi sono progettati pensando a un visitatore standard, senza considerare che le persone si muovono con tempi e modi d'uso molto diversi tra loro;
- ▶ i contenuti sono scritti per chi già conosce il tema, con un linguaggio che presuppone familiarità;
- ▶ il personale non sempre sa come rispondere quando una persona incontra una difficoltà, non solo per mancanza di volontà, ma perché non ha ricevuto indicazioni su come farlo;
- ▶ i servizi di supporto esistono, ma non vengono comunicati, oppure sono attivabili solo attraverso procedure complicate che scoraggiano chi ne avrebbe bisogno.

Riconoscere questi nodi aiuta a trattare ogni problema come un segnale di una **debolezza strutturale**.

Le barriere menzionate fin qui, infatti, sono più spesso il risultato visibile di decisioni prese altrove: nel modo in cui sono stati progettati gli spazi, scritti i testi, organizzati i turni del personale, definite le procedure di accesso.

Questo significa che lavorare sull'accessibilità non può riguardare solo i servizi al pubblico, ma deve investire l'organizzazione nel suo complesso.

Un problema che si ripete con frequenza segnala una debolezza nel modo in cui un istituto funziona internamente: assenza di responsabilità chiare, procedure non condivise, formazione insufficiente.

Affrontarlo richiede che l'accessibilità venga integrata nei processi ordinari (nella pianificazione, nella formazione, nella definizione dei budget, nella valutazione dei risultati) e che ogni funzione la consideri una propria responsabilità.

Questo vale in misura diversa a **seconda delle dimensioni**: nelle realtà più strutturate è possibile distribuire compiti specifici e costruire procedure condivise; nelle organizzazioni piccole e piccolissime, dove spesso una sola persona copre funzioni multiple, l'approccio deve essere più flessibile, ma non meno intenzionale. Anzi, proprio qui è ancora più importante che l'accessibilità sia un criterio presente fin dalle prime scelte, piuttosto che un problema da risolvere a posteriori.

Per queste ragioni è necessario che l'accessibilità sia presidiata da una persona con responsabilità chiara e, dove possibile, con budget e potere decisionale reali.

Nelle realtà più strutturate questo si traduce nella figura di un referente o di un gruppo di lavoro dedicato, con funzioni di coordinamento trasversale; nelle organizzazioni più piccole può significare che chi dirige incorpori l'accessibilità tra i propri criteri ordinari. Un caso a parte riguarda le istituzioni in cui una quota significativa dei servizi è affidata in appalto: in questi contesti il rischio è che l'accessibilità non sia chiaramente di competenza di nessuno, né dell'ente committente né dell'appaltatore. Per evitarlo, i requisiti rilevanti (formazione del personale, procedure di accoglienza, obblighi di segnalazione) devono essere esplicitati nei capitolati e verificati nel tempo.

In tutti i casi, l'accessibilità, soprattutto nella sua dimensione orientata al design universale, non si realizza per delega, ma attraverso il **coinvolgimento attivo di tutte le funzioni**.

Dall'analisi alle scelte progettuali

L'accessibilità produce risultati più stabili quando viene considerata fin dall'inizio della progettazione. Questo vale per tutti gli ambiti, dai materiali di comunicazione ai servizi digitali. Intervenire su qualcosa già costruito senza averla prevista in fase progettuale richiede maggiori risorse, compromessi e spesso porta a soluzioni che restano estranee all'impianto originario o non risolvono pienamente i problemi.

Integrare l'accessibilità nella fase progettuale non richiede necessariamente impiegare più risorse: significa porsi le domande giuste prima di agire. Chi userà questo spazio, questo testo o questo strumento? In quali condizioni? Con quale familiarità rispetto al tema? Quando queste domande diventano parte del processo ordinario, le soluzioni che emergono migliorano l'esperienza per tutti.

Prima di progettare, però, è fondamentale **conoscere il contesto**. Un audit delle barriere esistenti permette di capire quali ostacoli sono già presenti, da cosa dipendono e quanto incidono sull'esperienza delle persone. Molte istituzioni saltano questo passaggio, preferendo intervenire su ciò che è più visibile o più semplice o anche facendo riferimento a soluzioni adottate da altri. Il rischio è che le risorse disponibili vengano spese su problemi secondari, mentre quelli più rilevanti restano aperti. Disporre di un quadro chiaro della situazione iniziale consente invece di stabilire dove concentrare l'attenzione e a cosa assegnare priorità: quali barriere escludono alcune persone in modo diretto, quali possono essere affrontate nell'immediato, quali invece richiedono tempi, decisioni e strumenti che coinvolgono altri livelli.

Osservare le barriere per gruppi e situazioni specifiche

La *Bussola* si propone anche come **strumento di lettura delle barriere che procede in modo trasversale**, dalle informazioni alla governance.

Esiste però un modo complementare di osservare la stessa realtà: sperimentare la *user journey* - o viaggio dell'utente - consente di seguire l'esperienza di una persona concreta, emblematica di caratteristiche e bisogni specifici, lungo l'intero percorso di accesso e fruizione. Questo tipo di lettura verticale, cosciente del fatto che per ogni persona spesso le barriere si sovrappongono, non sostituisce quella orizzontale, ma la integra e spesso la arricchisce, perché porta alla luce combinazioni di ostacoli che, presi singolarmente, sembrano secondari ma che insieme rendono l'esperienza difficile o impossibile.

Guardare le barriere da prospettive diverse è utile anche per un'altra ragione. Uno stesso istituto può risultare accessibile per alcune persone e non per altre, oppure accessibile in alcuni momenti e non in altri.

Un'esperienza di visita o di utenza che funziona bene per un utente adulto autonomo può essere molto difficile da vivere per una persona anziana che si stanca presto, per un genitore con un passeggino, per chi non parla italiano o per chi ha bisogno di tempi e modi di fruizione diversi da quelli standard. Lo stesso vale per una biblioteca che si propone come servizio accogliente per tutte le età e appartenenze sociali e culturali, ma non offre servizi o competenze specifiche per i diversi target.

Seguire l'esperienza di una persona che accede per la prima volta a un archivio senza competenze archivistiche significa chiedersi: le procedure di accesso sono spiegate in modo comprensibile? Gli strumenti di ricerca presuppongono una familiarità con il settore che questa persona non ha? C'è qualcuno disponibile ad accompagnarla nell'orientamento iniziale senza farla sentire fuori posto?

Queste differenze emergono quando, nel cambiare prospettiva, ci si chiede cosa accade concretamente a partire da una situazione specifica.

Prendere come riferimento una famiglia con bambini piccoli, per esempio, significa chiedersi cosa succede dall'arrivo fino all'uscita: ci sono spazi dove i bambini possono stare senza creare disagio? Le attività sono calibrate su tempi realistici? Esistono servizi di base come fasciatoio o aree di sosta? Le informazioni preliminari aiutano a capire se la visita è praticabile con un passeggino?

Infine, per una persona che non parla italiano e proviene da un contesto culturale diverso significa chiedersi in quali lingue sono disponibili le informazioni essenziali, se i contenuti presuppongono una familiarità con la cultura locale, se i simboli e le convenzioni visive usate dall'istituto sono leggibili anche da chi non le ha mai incontrate; se le scelte espressive linguistiche o i temi non possono essere controversi o persino difficili da affrontare.

Ogni prospettiva aggiunge qualcosa che le altre non vedono. Per questo vale la pena considerarne più di una, scegliendo quelle più rilevanti per il contesto specifico di un istituto e per i pubblici che vuole raggiungere o che oggi fatica a raggiungere.

Altri modi per mappare le barriere

La mappatura delle barriere può essere condotta in modi molto diversi, a seconda delle risorse disponibili e del livello di approfondimento che si vuole raggiungere. Non esiste un unico metodo corretto ma approcci che si adattano a contesti diversi e che possono essere combinati tra loro.

Il punto di partenza più accessibile è l'**osservazione diretta** condotta internamente, da considerarsi complementare all'uso di questo strumento.

Un passo ulteriore è l'uso delle **personas**, profili costruiti a partire da caratteristiche realistiche e situazioni concrete. Una persona anziana che visita da sola per la prima volta, una studentessa universitaria straniera, una famiglia con un figlio con difficoltà di attenzione: seguire il percorso con gli occhi di altre persone aiuta a rendere visibili ostacoli che una valutazione più astratta non intercetta. Le **personas** non sono stereotipi, ma strumenti di design che servono a spostare il punto di osservazione e a fare domande che altrimenti non verrebbero in mente.

Il livello più significativo è quello della **consultazione diretta** con le persone. Chiedere a chi visita, a chi usa i servizi, ad accompagnatrici e accompagnatori, a residenti del quartiere o a rappresentanti di associazioni cosa incontrano, cosa li scoraggia e cosa cambierebbero. Questa forma di ascolto produce informazioni che nessun'altra metodologia può sostituire. Le persone fanno cose che le istituzioni non fanno, perché le vivono da un punto di vista che dall'interno non è raggiungibile.

Su questo punto vale però una precisazione importante. Coinvolgere utenti e comunità nella mappatura delle barriere è prezioso e possibile anche con risorse limitate. Chiedere alle persone di raccontare la propria esperienza, di indicare

dove incontrano difficoltà, di dire cosa le scoraggia: questo tipo di ascolto non richiede strutture complesse e restituisce informazioni concrete e difficili da ottenere in altro modo.

Molto diverso però è **coinvolgere le persone nella progettazione delle soluzioni**.

Quello è un processo più lungo, che richiede competenze specifiche, tempo, risorse adeguate e spesso il contributo di professionisti ed esperti sia nel campo della stessa accessibilità sia nel campo della progettazione partecipata.

Confondere i due livelli rischia di produrre aspettative che un istituto culturale non è in grado di soddisfare, o di coinvolgere le persone in modo superficiale, chiedendo loro qualcosa di diverso da ciò che sono nella condizione di dare.

La consultazione diretta ha quindi senso quando un museo, un archivio, una biblioteca, un parco archeologico si trovano già in un percorso di cambiamento reale, quando c'è la volontà concreta di usare ciò che emerge per prendere decisioni e quando esiste la capacità di dare seguito a quanto ascoltato.

Design universale e progettazione mirata

Se operare sul piano del coinvolgimento attivo e della partecipazione richiede processi di attivazione lunghi e progettualità diffuse, varcata la soglia occorre guardare innanzitutto all'accessibilità (e all'inaccessibilità) in modo ampio e trasversale.

In questo quadro, il **design universale** è l'approccio che punta a progettare spazi, servizi e contenuti utilizzabili dal maggior numero possibile di persone, senza bisogno di adattamenti speciali.

Un'entrata a livello del suolo serve a chi usa la sedia a rotelle, ma anche a un genitore con il passeggino, a chi trasporta materiali pesanti, a chi ha difficoltà motorie temporanee o a chi è semplicemente distratto. Una segnaletica chiara aiuta chi non conosce il luogo, chi ha una riduzione visiva lieve, chi visita per la prima volta in una lingua che non padroneggia.

Questo non significa che gli interventi specifici non servano, anzi: ad esempio, un inventario archivistico con glossario anche per non addetti ai lavori, un percorso alternativo su fondo stabile in un parco archeologico, coprono esigenze che nessuna progettazione universale può esaurire del tutto. Ciò che cambia, rispetto a un approccio più tradizionale, è la funzione che questi strumenti svolgono. Se la base è già progettata con attenzione alla varietà dei destinatari, gli interventi specifici la completano senza contraddirla. Se invece quella base manca, gli stessi strumenti in qualche modo enfatizzano la diversità: l'istituto ha pensato all'accessibilità come a qualcosa di separato, riservato ad alcune categorie, estraneo al progetto principale. È per questo che la sequenza ha importanza: il design universale è fondamentale perché precede e integra la progettazione mirata.

Postilla: i piccoli istituti

Molte istituzioni culturali operano con personale ridotto, risorse limitate e margini di autonomia vincolati dalle amministrazioni di riferimento. In questi contesti il tema dell'accessibilità rischia di essere percepito come un onere aggiuntivo, difficile da sostenere senza investimenti specifici che spesso non ci sono. La tentazione è rimandare, aspettando condizioni migliori che raramente arrivano nei tempi e nelle forme sperate.

Vale però la pena distinguere tra due ordini di problemi che spesso vengono confusi. Il primo riguarda le carenze strutturali: un edificio senza ascensore, un sito web da rifare, spazi che richiederebbero interventi edilizi. Su questi aspetti le biblioteche e i piccoli musei hanno spesso margini di manovra ridotti, perché dipendono da decisioni e risorse che non governano direttamente.

Il secondo riguarda il modo in cui il lavoro ordinario è organizzato, e qui i margini sono molto più ampi di quanto si pensi. Come vengono scritte le informazioni sul sito o sull'ingresso. Come il personale risponde a una richiesta insolita. Come vengono comunicate le condizioni di accesso quando cambiano. Se i limiti temporanei vengono segnalati in anticipo o scoperti all'arrivo. Se le informazioni essenziali sono facili da trovare o sepolte in pagine che nessuno consulta. Se chi accoglie sa cosa rispondere quando qualcuno chiede di un servizio specifico. Questi aspetti non richiedono grandi investimenti, ma attenzione e continuità, e incidono sull'esperienza delle persone in modo spesso più diretto di quanto facciano le questioni strutturali.

Per i piccoli istituti la *Bussola* è pensata anche per questo: aiutare a distinguere ciò che è affrontabile nell'immediato, con le risorse disponibili, da ciò che richiede tempi o decisioni che coinvolgono altri livelli. Sapere dove si può intervenire direttamente e dove invece è necessario coinvolgere chi ha maggiore responsabilità è già di per sé un risultato utile. Lavorare su ciò che si può cambiare subito consente di costruire una base solida da cui affrontare anche i problemi più complessi. Spesso creatività e flessibilità consentono di risolvere piccoli problemi senza ricorrere a norme o regolamenti.

BUSSOLA PER L'ANALISI DELL'ACCESSIBILITÀ. STRUMENTI

Istruzioni per l'uso

Schede

1. Autoanalisi comune a musei, archivi, biblioteche e parchi archeologici
2. Autoanalisi per tipologia di istituto | approfondimento
3. Autoanalisi per piccoli istituti

Leggere e usare i risultati

Istruzioni per l'uso

La scheda di autoanalisi si compila leggendo le domande di ciascuna sezione e assegnando un valore sulla scala prevista.

Il valore **0** indica che l'elemento è assente;

- 1** che è presente in forma occasionale o implicita, senza che ci sia un criterio stabile;
- 2** che è presente ma non ancora consolidato;
- 3** che è presente in modo chiaro, continuativo e verificabile.

Questa distinzione tra ciò che funziona per buona volontà e ciò che funziona perché è diventato una pratica riconoscibile è uno dei contributi più utili dello strumento che aiuta a vedere la differenza tra soluzioni fragili e soluzioni robuste.

Il campo note accanto a ciascuna domanda serve a registrare evidenze concrete, esempi, dubbi o situazioni specifiche. È la parte più preziosa della compilazione, perché trasforma la valutazione numerica in materiale su cui ragionare.

Non è necessario compilare tutto in una sola sessione, né rispondere a ogni domanda con certezza. In alcuni casi la risposta più onesta è che non si sa, e anche questa è un'informazione utile.

Inoltre, per gli istituti di piccole dimensioni, con una o due persone in servizio e una struttura interna poco articolata, la *Bussola* propone anche una versione essenziale. Questa scheda mantiene lo stesso impianto di fondo, ma concentra l'attenzione sugli aspetti più direttamente osservabili e gestibili nel lavoro ordinario.

Chi partecipa alla compilazione?

La scheda di autoanalisi può essere compilata da una sola persona, ma funziona meglio quando coinvolge più figure con ruoli diversi.

Chi si occupa dell'accoglienza vede problemi che chi progetta le attività non vede.

Chi gestisce la comunicazione ha un'esperienza diversa da chi lavora in sala o al banco.

Chi ha responsabilità di direzione tende ad avere un'immagine di un istituto più ottimistica di chi riceve quotidianamente le richieste del pubblico.

Raccogliere queste prospettive insieme non serve solo a completare il quadro, ma anche a ridurre il rischio che la valutazione rifletta solo il punto di vista di chi la conduce.

Bastano due o tre persone con funzioni differenti e la disponibilità a confrontarsi sulle discordanze, che sono spesso più informative delle convergenze.

Quando due persone che lavorano nello stesso istituto danno risposte molto diverse alla stessa domanda, quella differenza vale la pena di essere discussa.

Come leggere i risultati

I valori assegnati durante la compilazione non vanno letti come un giudizio a un museo, un archivio, una biblioteca o a un parco archeologico ma come una mappa di partenza.

Le aree con valori più bassi indicano dove le condizioni sono ancora fragili o assenti; quelle con valori più alti mostrano dove esiste già una base consolidata su cui lavorare.

Un punteggio basso identifica un punto su cui vale la pena concentrarsi.

La lettura più utile diventa così quella che mette in relazione le diverse sezioni per capire se le criticità siano isolate o connesse.

Una difficoltà che compare in una sola sezione può essere affrontata con un intervento circoscritto. Una difficoltà che attraversa più sezioni segnala quasi sempre una questione di sistema, che richiede un intervento più strutturato.

Capire questa differenza è il primo passo per definire priorità realistiche e per non disperdere energie su correzioni puntuali che lasciano invariate le condizioni che generano i problemi.

Autoanalisi comune a musei, archivi, biblioteche e parchi archeologici

Come usare questa scheda

Questa scheda è rivolta a musei, archivi, biblioteche e parchi archeologici con un duplice obiettivo: valutare in che misura un istituto sia in grado di riconoscere le barriere che incidono sull'esperienza culturale e verificare se dispone degli strumenti per affrontarle in modo sistematico e continuativo.

Ovviamente non tutte le ragioni di una eventuale mancata partecipazione di visitatori, visitatrici e utenti, così come descritte nel capitolo precedente, rientrano nel perimetro dell'analisi, che si concentra soprattutto sulle condizioni di accesso, fruizione, comunicazione e organizzazione su cui un istituto può intervenire.

Le barriere messe in evidenza sono innanzitutto quelle che una persona incontra prima e durante la visita, nell'uso di un servizio, nella consultazione di un contenuto o nel rapporto con gli spazi e con il personale: si tratta delle barriere più evidenti.

Molte criticità, come abbiamo visto, hanno però radici più profonde: dipendono da decisioni prese a monte, nel modo in cui un istituto definisce le proprie priorità, assegna responsabilità, distribuisce risorse, sviluppa competenze, monitora i processi e utilizza i riscontri raccolti.

Per questa ragione l'autoanalisi considera anche i fattori istituzionali e organizzativi. Questo approccio consente di leggere ogni problema non come un episodio isolato, ma di individuare le condizioni che lo rendono ricorrente nel tempo. L'attenzione si concentra quindi sui servizi rivolti al pubblico, ma anche sull'assetto interno che rende il lavoro su accessibilità e partecipazione stabile, verificabile e migliorabile nel tempo.

L'autoanalisi è pensata come uno strumento trasversale: è utile ripeterla periodicamente e compilarla coinvolgendo figure con ruoli diversi, così da raccogliere punti di vista complementari.

SCALA di compilazione

Valore	Significato
0	assente
1	presente in forma occasionale o implicita
2	presente ma non ancora stabile
3	presente in modo chiaro, continuativo e verificabile
N/A	non applicabile <i>può indicare che la domanda non è pertinente per questo tipo di istituto, oppure che è pertinente ma che quell'istituto non è attualmente in grado di agire per mancanza di risorse, di competenze o di potere decisionale. Nel secondo caso, annotare la ragione specifica nelle note è particolarmente utile: trasforma un'assenza in un'informazione su cui ragionare.</i>

Dati iniziali

Data di compilazione

Persone coinvolte

Ruoli

.....	
.....	
.....	
.....	

Data prevista per la revisione successiva

(da fissare dopo aver realizzato
almeno alcuni degli interventi individuati)

Accesso concreto e condizioni di fruizione

Questa sezione riguarda le condizioni pratiche che incidono sull'esperienza delle persone, dal momento in cui valutano se accedere fino all'uso effettivo degli spazi, dei servizi e dei contenuti. Considera tempi, costi, modalità di arrivo, ingresso, orientamento, condizioni d'uso e possibilità di ricevere supporto quando necessario.

Tempi, costi e accesso ai servizi online

0 1 2 3 N/A

Orari e calendario di apertura sono presenti
e aggiornati?



NOTE/EVIDENZE

Le modalità di accesso ai luoghi, ai servizi
o alle attività sono spiegate con chiarezza?



NOTE/EVIDENZE

Le procedure di prenotazione
sono semplici?



NOTE/EVIDENZE

Le informazioni su costi,
riduzioni e gratuità sono chiare?



NOTE/EVIDENZE

Arrivo e ingresso

0 1 2 3 N/A

Il personale che incontri è accogliente, disponibile e preparato?



NOTE/EVIDENZE

Ingresso e punti di accesso fanno capire chiaramente dove entrare e come orientarsi?



NOTE/EVIDENZE

L'istituto è cosciente e agisce su eventuali difficoltà che limitano il raggiungimento della sua sede?



NOTE/EVIDENZE

Le informazioni più importanti sono disponibili all'esterno?



NOTE/EVIDENZE

Orientamento e uso degli spazi

0 1 2 3 N/A

Il percorso o l'uso del servizio può avvenire senza dover chiedere continuamente spiegazioni?



NOTE/EVIDENZE

Le condizioni reali di utilizzo degli spazi vengono controllate e mantenute nel tempo?



NOTE/EVIDENZE

Supporto e qualità dell'esperienza

0 1 2 3 N/A

Limitazioni temporanee o permanenti sono comunicate prima della visita o dell'accesso ai servizi?



NOTE/EVIDENZE

Il personale sa come intervenire quando una persona incontra una difficoltà pratica o di orientamento?



NOTE/EVIDENZE

Informazione, comunicazione e percezione

Questa sezione riguarda il modo in cui un istituto si presenta, informa e descrive i propri servizi, costruendo aspettative realistiche rispetto all'esperienza che offre. Considera la chiarezza delle informazioni, la coerenza tra i diversi canali, i linguaggi utilizzati, la qualità dei materiali e la corrispondenza tra ciò che viene comunicato e ciò che le persone trovano nella realtà. Serve anche a capire quale immagine l'istituto trasmette all'esterno anche rispetto a chi potrebbe percepirla come distante, poco chiara o non pensata per sé.

Coerenza dei canali e dei linguaggi

0 1 2 3 N/A

Canali diversi trasmettono contenuti coerenti tra loro?



NOTE/EVIDENZE

I linguaggi usati tengono conto di pubblici diversi e di diversi modi di comprensione?



NOTE/EVIDENZE

Sito, moduli, file scaricabili, video e altri contenuti digitali sono considerati anche dal punto di vista dell'accessibilità?



NOTE/EVIDENZE

Corrispondenza tra comunicazione ed esperienza

0 1 2 3 N/A

Le immagini e i materiali corrispondono in modo credibile all'esperienza reale?



NOTE/EVIDENZE

La comunicazione aiuta a capire se il luogo è praticabile e come?



NOTE/EVIDENZE

L'istituto osserva come viene percepito da chi lo frequenta e da chi non lo frequenta?



NOTE/EVIDENZE

Relazione con territori e pubblici

Questa sezione riguarda il rapporto degli istituti culturali con il contesto in cui operano e con i soggetti che possono contribuire a leggere meglio barriere, bisogni, pratiche d'uso e margini di miglioramento. Lavorare su accessibilità e partecipazione richiede spesso un confronto stabile con interlocutori diversi: non solo per promuovere attività, ma anche per mettere alla prova scelte, servizi, linguaggi e priorità. La sezione considera quindi la continuità delle relazioni, la qualità del confronto, la capacità di ascolto e il modo in cui questi scambi incidono concretamente sulla programmazione e sulle pratiche.

L'obiettivo è capire se il rapporto con l'esterno produca apprendimenti utili e duraturi, oppure resti legato a contatti occasionali, scarsamente documentati e con ricadute limitate.

Continuità delle relazioni

0 1 2 3 N/A

L'istituto mantiene rapporti continuativi con soggetti del territorio rilevanti per le tematiche legate all'accessibilità?



NOTE/EVIDENZE

Le collaborazioni sono stabili o si attivano solo in occasione di singoli progetti o emergenze?



NOTE/EVIDENZE

Le relazioni costruite vengono documentate?



NOTE/EVIDENZE

Ascolto e coinvolgimento

0 1 2 3 N/A



L'ascolto di interlocutori esterni incide su servizi, spazi, programmazione e comunicazione?

NOTE/EVIDENZE

Le persone direttamente interessate entrano nei processi di ascolto e di progettazione?



NOTE/EVIDENZE

L'istituto si rivolge anche a pubblici non abituali?



NOTE/EVIDENZE

Ricadute sulle pratiche

0 1 2 3 N/A

Le reti attivate aiutano anche a leggere criticità e ostacoli, non solo a promuovere attività?



NOTE/EVIDENZE

Le collaborazioni sono costruite con tempi, modi e ruoli chiari e rispettosi?



NOTE/EVIDENZE

La programmazione tiene conto di ciò che emerge dal confronto con portatori e portatrici di interessi?



NOTE/EVIDENZE

Il lavoro con il territorio produce consapevolezza e risposte che rimangono nel tempo?



NOTE/EVIDENZE

Organizzazione e competenze

Questa sezione riguarda il modo in cui un istituto distribuisce responsabilità, sviluppa competenze e sostiene il lavoro quotidiano su accessibilità e partecipazione. Serve a capire se le persone che operano nell'ente abbiano riferimenti chiari, strumenti adeguati e occasioni di confronto utili per gestire le criticità e consolidare le pratiche. In un istituto culturale, dove spesso convivono funzioni e professionalità diverse, questa sezione aiuta anche a osservare il rapporto tra chi progetta, chi comunica e chi incontra direttamente il pubblico negli spazi, nei servizi e nelle attività.

Ruoli e riferimenti interni

0 1 2 3 N/A

Ruoli e responsabilità su temi legati all'accessibilità sono chiari?



NOTE/EVIDENZE

Le competenze necessarie sono distribuite tra più persone o funzioni?



NOTE/EVIDENZE

Il personale sa a chi rivolgersi quando emerge una criticità legata all'accesso, alla fruizione o alla relazione con il pubblico?



NOTE/EVIDENZE

Formazione e accompagnamento

0 1 2 3 N/A

Nuovo personale, collaboratori e volontari ricevono indicazioni iniziali su questi temi?



NOTE/EVIDENZE

La formazione è prevista in modo regolare?



NOTE/EVIDENZE

La formazione riguarda anche chi lavora all'accoglienza, in sala, al banco o nei servizi di consultazione?



NOTE/EVIDENZE

Circolazione delle informazioni

0 1 2 3 N/A

Le informazioni raccolte da chi è a contatto diretto con il pubblico entrano nelle decisioni dell'istituto?



NOTE/EVIDENZE

Esistono momenti di confronto interno su criticità ricorrenti, casi concreti e apprendimenti?



NOTE/EVIDENZE

Le conoscenze acquisite in materia di accessibilità vengono documentate e rese disponibili?



NOTE/EVIDENZE

Governance e indirizzo

Questa sezione aiuta a valutare se i temi dell'accessibilità e della partecipazione siano riconosciuti come parte dell'indirizzo generale di un istituto culturale, e non come ambiti separati o occasionali. Considera il modo in cui questi temi entrano nei documenti che orientano l'attività dell'ente, nelle responsabilità assegnate, nelle scelte di programmazione e nell'allocazione delle risorse.

L'obiettivo è verificare se esista una cornice chiara, capace di guidare le decisioni e di assicurare continuità nel tempo. In termini organizzativi, questo significa anche accertare se accessibilità e partecipazione vengano considerate fin dall'inizio (nella definizione di priorità, attività, servizi e investimenti) oppure affrontate solo a posteriori, quando emergono problemi specifici.

Orientamento istituzionale

0 1 2 3 N/A

L'istituto ha definito in modo esplicito il proprio orientamento su accessibilità e partecipazione?



NOTE/EVIDENZE

Questo orientamento compare in documenti formali, linee di indirizzo o strumenti equivalenti?



NOTE/EVIDENZE

Esistono criteri interni che aiutano a tradurre questi obiettivi in scelte operative?



NOTE/EVIDENZE

Responsabilità e governo

0 1 2 3 N/A

Una responsabilità chiara su questi temi
è assegnata a una o più figure?



NOTE/EVIDENZE

Direzione e livelli decisionali riconoscono
questi aspetti come parte del lavoro ordinario
dell'istituto?



NOTE/EVIDENZE

Programmazione e risorse

0 1 2 3 N/A

Le scelte di programmazione tengono conto
delle barriere che le persone possono
incontrare?



NOTE/EVIDENZE

Le risorse (umane, finanziarie, strumentali)
assegnate sono coerenti
con gli obiettivi dichiarati?



NOTE/EVIDENZE

Esiste una strategia, anche semplice,
con obiettivi, tempi e responsabilità?



NOTE/EVIDENZE

Le azioni su questi temi vengono
rivate periodicamente?



NOTE/EVIDENZE

Ci sono azioni specifiche e continuative
per avvicinare nuovi pubblici?



NOTE/EVIDENZE

Verifica e revisione

Questa sezione riguarda il modo in cui un istituto osserva ciò che accade, raccoglie riscontri, interpreta le criticità e traduce quanto emerge in cambiamenti concreti. Si tratta, in sostanza, di capire come le persone usino servizi, spazi, contenuti e strumenti, dove incontrino ostacoli e quali aspetti risultino poco chiari o poco praticabili.

La sezione serve quindi a verificare se l'istituto disponga di modalità stabili per ascoltare, rilevare problemi e intervenire di conseguenza. La revisione non è intesa come passaggio finale, ma come pratica di monitoraggio continuo: uno strumento per evitare che le criticità si ripetano senza essere affrontate.

Raccolta dei riscontri

0 1 2 3 N/A

L'istituto raccoglie riscontri sull'esperienza delle persone in modo regolare?



NOTE/EVIDENZE

I riscontri riguardano anche ostacoli, difficoltà d'uso e qualità dell'esperienza, oltre ai dati quantitativi?



NOTE/EVIDENZE

Esistono strumenti semplici per segnalare criticità da parte del pubblico?



NOTE/EVIDENZE

Esistono occasioni di ascolto diretto di gruppi, associazioni o interlocutori del territorio?



NOTE/EVIDENZE

Lettura delle criticità

0 1 2 3 N/A

Le criticità rilevate vengono annotate, discusse e rese visibili internamente?



NOTE/EVIDENZE

L'istituto prova a capire chi resta fuori o partecipa poco?



NOTE/EVIDENZE

Correzione e miglioramento

0 1 2 3 N/A

Quando viene introdotta una misura nuova, l'istituto verifica se ha funzionato?



NOTE/EVIDENZE

Esistono criteri condivisi per capire se un intervento ha migliorato davvero l'accessibilità e la partecipazione?



NOTE/EVIDENZE

I riscontri raccolti producono correzioni o cambiamenti nelle scelte successive?



NOTE/EVIDENZE

Autoanalisi per tipologia di istituto approfondimento

Come usare questa scheda

Questa scheda approfondisce le specificità legate all'accessibilità di musei, archivi, biblioteche e parchi archeologici. Completata *Autoanalisi comune a musei, archivi, biblioteche e parchi archeologici*, ogni tipologia di istituto lavora sul blocco che la riguarda, per considerare gli aspetti più direttamente connessi alla natura del proprio patrimonio, dei contenuti, servizi e modalità di fruizione: nei musei, il rapporto tra allestimento, interpretazione e mediazione; negli archivi, l'accesso ai fondi, agli strumenti di ricerca e alla consultazione; nelle biblioteche, l'uso delle collezioni, degli spazi e dei servizi; nei parchi archeologici, il rapporto tra percorsi, orientamento, sicurezza e accesso ai contenuti.

Le domande si compilano con la stessa scala utilizzata nella parte comune.

SCALA di compilazione

Valore	Significato
0	assente
1	presente in forma occasionale o implicita
2	presente ma non ancora stabile
3	presente in modo chiaro, continuativo e verificabile
N/A	non applicabile <i>può indicare che la domanda non è pertinente per questo tipo di istituto, oppure che è pertinente ma che quell'istituto non è attualmente in grado di agire per mancanza di risorse, di competenze o di potere decisionale. Nel secondo caso, annotare la ragione specifica nelle note è particolarmente utile: trasforma un'assenza in un'informazione su cui ragionare.</i>

MUSEI

Questa sezione riguarda gli aspetti che, nei musei, incidono direttamente sulla possibilità di comprendere, attraversare e vivere l'esperienza espositiva. La questione non è solo se una collezione o una mostra sia visitabile, ma anche se i suoi contenuti siano leggibili, se il percorso non prediliga un unico profilo di visitatore, se i dispositivi espositivi e interpretativi siano effettivamente fruibili e se attività, eventi e strumenti di mediazione tengano conto di modi diversi di apprendere, orientarsi e partecipare.

Allestimento e leggibilità del percorso

0 1 2 3 N/A

L'allestimento tiene conto di modi diversi di osservare, comprendere e apprendere?



NOTE/EVIDENZE

Le scelte espositive tengono conto anche del ritmo della visita, della fatica, del bisogno di soste e della possibilità di tornare sui contenuti?



NOTE/EVIDENZE

L'esperienza del museo può essere significativa anche per chi non segue il percorso completo o lineare previsto?



NOTE/EVIDENZE

Contenuti e strumenti interpretativi

0 1 2 3 N/A

I contenuti principali dell'esposizione sono accessibili anche a chi non possiede conoscenze pregresse sul tema?



NOTE/EVIDENZE

Testi di sala, didascalie e apparati interpretativi sono leggibili per posizione, dimensione, contrasto e linguaggio?



NOTE/EVIDENZE

I contenuti centrali sono disponibili in più forme, per esempio testuale, sonora, visiva o tattile, quando pertinente?



NOTE/EVIDENZE

Le opere, gli oggetti o i nuclei principali sono accompagnati da strumenti che ne facilitano la comprensione?



NOTE/EVIDENZE

Mediazione, attività e programmazione pubblica

0 1 2 3 N/A

Le mostre temporanee vengono progettate tenendo conto di accessibilità e partecipazione fin dall'inizio?



NOTE/EVIDENZE

I percorsi guidati, i laboratori e le attività pubbliche sono adattabili a gruppi e bisogni differenti?



NOTE/EVIDENZE

Eventi, incontri e attività educative prevedono modalità di partecipazione realistiche per persone diverse?



NOTE/EVIDENZE

Strumenti, servizi e supporti alla visita

0 1 2 3 N/A

Il museo rende chiaro quali supporti, strumenti o servizi sono disponibili durante la visita?



NOTE/EVIDENZE

Strumenti interattivi, video, audio e dispositivi multimediali sono progettati o selezionati tenendo conto anche dell'accessibilità?



NOTE/EVIDENZE

Gli strumenti digitali o interattivi vengono testati anche dal punto di vista dell'usabilità reale?



NOTE/EVIDENZE

Il personale di sala e di accoglienza riceve indicazioni specifiche per accompagnare la fruizione degli spazi e dei contenuti?



NOTE/EVIDENZE

Accesso economico

0 1 2 3 N/A

La politica dei prezzi tiene conto del fatto che costi eccessivi possano costituire una barriera?



NOTE/EVIDENZE

ARCHIVI

Questa sezione riguarda gli aspetti specifici degli archivi: accesso ai fondi, consultazione, strumenti di ricerca, descrizione archivistica, supporto all'uso dei materiali e mediazione verso utenti con livelli molto diversi di familiarità.

Negli archivi le barriere non riguardano solo gli spazi o le procedure di accesso, ma anche il modo in cui i documenti sono descritti, resi rintracciabili, contestualizzati e accompagnati da strumenti che consentano di orientarsi senza presupporre competenze specialistiche.

Accesso e consultazione

0 1 2 3 N/A

Le modalità di accesso alla consultazione dei fondi e ai servizi sono spiegate in modo chiaro?



NOTE/EVIDENZE

Le procedure per accedere alla consultazione sono comprensibili anche a chi usa l'archivio per la prima volta?



NOTE/EVIDENZE

L'archivio rende chiaro quali materiali sono consultabili, con quali limiti e con quali tempi?



NOTE/EVIDENZE

Le regole di consultazione sono comunicate in modo chiaro e non eccessivamente implicito?



NOTE/EVIDENZE

Strumenti di ricerca e orientamento

0 1 2 3 N/A

Strumenti di ricerca, inventari, elenchi o *finding aids* aiutano a orientarsi senza richiedere competenze specialistiche implicite?



NOTE/EVIDENZE

Le descrizioni archivistiche sono accompagnate, quando utile, da spiegazioni che aiutano a comprendere contesto, lessico e struttura dei fondi?



NOTE/EVIDENZE

Chi arriva in archivio riceve supporto sufficiente per orientarsi tra strumenti, procedure e materiali?



NOTE/EVIDENZE

Spazi e condizioni d'uso

0 1 2 3 N/A

La sala di studio è organizzata in modo da risultare direttamente fruibile e confortevole?



NOTE/EVIDENZE

Il personale è preparato a riconoscere difficoltà di consultazione, orientamento o comprensione e a intervenire in modo adeguato?



NOTE/EVIDENZE

Accesso digitale e mediazione

0 1 2 3 N/A

I servizi digitali o a distanza facilitano realmente l'accesso ai materiali e alle informazioni?



NOTE/EVIDENZE

I materiali digitalizzati o riprodotti sono accompagnati da metadati e informazioni utili alla comprensione?



NOTE/EVIDENZE

Esistono strumenti di mediazione o introduzione per chi non appartiene al pubblico specialistico?



NOTE/EVIDENZE

Le attività pubbliche o educative dell'archivio aiutano a rendere i contenuti comprensibili anche a pubblici non esperti?



NOTE/EVIDENZE

Le tecnologie utilizzate per consultare, leggere o riprodurre materiali sono scelte anche in base alla loro accessibilità?



NOTE/EVIDENZE

Pubblici e barriere implicite

0 1 2 3 N/A

L'archivio valuta se alcuni utenti restano esclusi non per mancanza di interesse, ma per difficoltà di orientamento, linguaggio o procedura?



NOTE/EVIDENZE

NOTE/EVIDENZE

BIBLIOTECHE

Questa sezione riguarda gli aspetti che nelle biblioteche incidono direttamente sulla possibilità di accedere all'informazione, orientarsi nelle collezioni, usare gli spazi, partecipare ad attività e servizi rivolti a pubblici con età, competenze e interessi differenti.

In questo contesto l'accessibilità non si esaurisce nell'edificio o nel banco informazioni, ma attraversa l'intera catena che va dall'iscrizione, alla ricerca, dal prestito all'uso di cataloghi e banche dati, fino alla partecipazione a iniziative, servizi culturali e attività legate al benessere sociale dell'intera comunità.

Accesso ai servizi

0 1 2 3 N/A

La biblioteca rende chiaro come iscriversi, prendere in prestito materiali e usare i principali servizi?



NOTE/EVIDENZE

La biblioteca informa in modo esplicito sui servizi disponibili per facilitare accesso, permanenza e uso delle risorse?



NOTE/EVIDENZE

Orientamento e spazi

0 1 2 3 N/A

Le informazioni per orientarsi tra sale, scaffali, servizi e raccolte sono facili da trovare e da capire?



NOTE/EVIDENZE

La segnaletica interna aiuta a muoversi in autonomia?



NOTE/EVIDENZE

I punti informativi e di reference sono organizzati in modo da essere facilmente identificabili e utilizzabili?



NOTE/EVIDENZE

Gli spazi di lettura, studio e consultazione tengono conto di comfort, orientamento, pause e diverse modalità di utilizzo?



NOTE/EVIDENZE

Gli spazi riservati agli altri pubblici sono accoglienti, adeguati, facilmente accessibili alle diverse età e ai differenti bisogni?



NOTE/EVIDENZE

Collezioni e formati

0 1 2 3 N/A

La biblioteca offre documenti differenti per grado di accessibilità fisica e cognitiva?



NOTE/EVIDENZE

La biblioteca presta attenzione alla chiarezza del linguaggio nei testi informativi e nei servizi rivolti ai diversi pubblici?



NOTE/EVIDENZE

Cataloghi, risorse digitali e tecnologie

0 1 2 3 N/A

Le persone ricevono supporto per usare cataloghi, risorse digitali, banche dati e strumenti online?



NOTE/EVIDENZE

Il catalogo e gli strumenti di ricerca digitali sono leggibili e usabili anche da persone con bisogni e competenze diverse?



NOTE/EVIDENZE

La biblioteca mette a disposizione, direttamente o tramite rete, tecnologie assistive o strumenti di supporto alla lettura e alla consultazione?



NOTE/EVIDENZE

Le informazioni digitali, i video, i moduli e i contenuti online sono progettati tenendo conto dell'accessibilità?



NOTE/EVIDENZE

La biblioteca verifica periodicamente se le proprie risorse e tecnologie sono davvero utilizzabili da chi ne ha bisogno?



NOTE/EVIDENZE

Attività e relazioni

0 1 2 3 N/A

Eventi, incontri, gruppi di lettura e attività pubbliche sono progettati in modo da risultare accessibili a pubblici diversi?



NOTE/EVIDENZE

La biblioteca collabora con soggetti esterni per migliorare l'accesso all'informazione e la qualità dei servizi?



NOTE/EVIDENZE

PARCHI ARCHEOLOGICI

Questa sezione riguarda gli aspetti specifici dei parchi e dei siti archeologici, contesti in cui accesso e partecipazione dipendono in modo particolarmente evidente da percorsi, fondo dei camminamenti, pendenze, aree di sosta, segnaletica, leggibilità del paesaggio, servizi di supporto e accesso ai contenuti interpretativi. In questi contesti accessibilità significa lavorare insieme su spazio fisico, sicurezza, orientamento, comunicazione e interpretazione.

Percorsi e sicurezza

0 1 2 3 N/A

Il sito offre almeno un percorso chiaramente identificabile e comprensibile per la visita?



NOTE/EVIDENZE

Esistono percorsi differenziati o alternative di visita per esigenze, tempi o condizioni diverse?



NOTE/EVIDENZE

La larghezza, il fondo e la continuità dei percorsi consentono un uso realistico e sicuro del sito?



NOTE/EVIDENZE

Dislivelli, pendenze, gradini e passaggi critici sono gestiti o segnalati in modo adeguato?



NOTE/EVIDENZE

Gli ostacoli in altezza o lungo il cammino sono evitati oppure chiaramente segnalati?



NOTE/EVIDENZE

Orientamento e leggibilità del sito

0 1 2 3 N/A

La segnaletica di orientamento accompagna davvero la visita lungo il sito?



NOTE/EVIDENZE

Mappe, pannelli o altri strumenti aiutano a capire dove ci si trova e come proseguire?



NOTE/EVIDENZE

Le risorse informative sul sito sono collocate in modo da essere viste e utilizzate con facilità?



NOTE/EVIDENZE

La lettura del paesaggio archeologico è facilitata da strumenti che aiutano a comprendere strutture, contesto e relazioni spaziali?



NOTE/EVIDENZE

Servizi e condizioni di visita

0 1 2 3 N/A

Sono presenti aree di sosta sufficienti e distribuite lungo il percorso?



NOTE/EVIDENZE

I servizi essenziali, come bagni, acqua, sedute o eventuali punti ristoro, sono accessibili e leggibili?



NOTE/EVIDENZE

Il personale o i servizi di accompagnamento sono preparati a gestire criticità di orientamento, stanchezza o difficoltà lungo il percorso?



NOTE/EVIDENZE

Le condizioni reali dei percorsi e dei servizi vengono controllate e aggiornate nel tempo?



NOTE/EVIDENZE

Accesso ai contenuti e alternative

0 1 2 3 N/A

Per le aree non accessibili o difficili da raggiungere esistono alternative di comprensione, per esempio supporti audiovisivi, visite virtuali o altri strumenti interpretativi?



NOTE/EVIDENZE

Il sito tiene conto anche dell'accessibilità cognitiva e comunicativa dei contenuti, non solo di quella fisica?



NOTE/EVIDENZE

Autoanalisi per piccoli istituti

Come usare questa scheda

Questa scheda è pensata per istituti culturali di piccole dimensioni, spesso civici, con una o due persone in servizio, un ridotto livello di formalizzazione interna e margini di autonomia limitati rispetto all'ente di riferimento. In questi contesti molte criticità legate all'accessibilità non dipendono da una struttura organizzativa complessa, ma dal modo in cui vengono gestite le informazioni essenziali, l'accoglienza, i servizi, i contenuti e i piccoli problemi quotidiani.

Questa scheda dedicata, non sostituisce lo strumento di *Autoanalisi comune a musei, archivi, biblioteche e parchi archeologici* ma offre modalità di lavoro più coerenti e applicabili nel caso di istituti che non dispongono di funzioni differenziate, di una direzione interna distinta o di processi formalizzati. Permette di verificare se, anche in questi contesti, esistano le condizioni minime per rendere l'esperienza più chiara, pratica e coerente per persone diverse.

Può essere compilata da una sola persona, ma funziona meglio se coinvolge almeno un secondo punto di vista, ad esempio chi accoglie il pubblico, o anche una persona dell'amministrazione di riferimento. In istituti molto piccoli anche una breve discussione tra due persone può far emergere differenze di percezione utili.

SCALA di compilazione

Valore	Significato
0	assente
1	presente in forma occasionale o implicita
2	presente ma non ancora stabile
3	presente in modo chiaro, continuativo e verificabile
N/A	non applicabile <i>può indicare che la domanda non è pertinente per questo tipo di istituto, oppure che è pertinente ma che quell'istituto non è attualmente in grado di agire per mancanza di risorse, di competenze o di potere decisionale. Nel secondo caso, annotare la ragione specifica nelle note è particolarmente utile: trasforma un'assenza in un'informazione su cui ragionare.</i>

Dati iniziali

Data di compilazione

Persone coinvolte

Ruoli

.....	
.....	
.....	
.....	

Data prevista per la prossima compilazione

(da fissare dopo aver realizzato
almeno alcuni degli interventi individuati)

Informazioni essenziali e accesso

0 1 2 3 N/A

Orari, giorni di apertura, costi e modalità
di accesso sono facili da trovare
e sempre aggiornati?



NOTE/EVIDENZE

Le informazioni pratiche per arrivare, entrare
e iniziare la visita o usare il servizio sono chiare?



NOTE/EVIDENZE

Le eventuali limitazioni di accesso o di fruizione
sono comunicate in anticipo in modo diretto?



NOTE/EVIDENZE

Chi arriva per la prima volta riesce a capire
con facilità come muoversi o a chi rivolgersi?



NOTE/EVIDENZE

Accoglienza, orientamento e uso degli spazi

0 1 2 3 N/A

Ingresso, spazi principali e servizi essenziali risultano leggibili anche a chi non conosce il luogo?



NOTE/EVIDENZE

Il percorso o l'uso del servizio può avvenire senza dover chiedere continuamente spiegazioni?



NOTE/EVIDENZE

I limiti fisici o organizzativi del luogo sono segnalati e gestiti nel modo più chiaro possibile?



NOTE/EVIDENZE

Il personale sa come intervenire quando una persona incontra una difficoltà pratica o di orientamento?



NOTE/EVIDENZE

Comunicazione e contenuti

0 1 2 3 N/A

Le informazioni rivolte al pubblico sono scritte in un linguaggio chiaro e comprensibile?



NOTE/EVIDENZE

I contenuti principali sono leggibili anche da chi non possiede conoscenze pregresse?



NOTE/EVIDENZE

Sito, social, pagine del Comune, materiali cartacei e altri canali riportano informazioni coerenti tra loro?



NOTE/EVIDENZE

Quando esistono supporti o modalità particolari di visita o di uso, queste vengono spiegate chiaramente?



NOTE/EVIDENZE

Organizzazione minima, ascolto e miglioramento

0 1 2 3 N/A

Chi lavora nell'istituto conosce i problemi di accesso e di fruizione che ricorrono più spesso



NOTE/EVIDENZE

Quando emerge una criticità, è chiaro chi può intervenire direttamente e chi invece va informato



NOTE/EVIDENZE

Le informazioni utili su accesso, limiti, supporti e richieste ricorrenti restano disponibili nel tempo?



NOTE/EVIDENZE

L'istituto ascolta almeno in modo occasionale ciò che utenti e territorio segnalano come difficile o poco chiaro?



NOTE/EVIDENZE

Le criticità vengono annotate e producono almeno qualche correzione concreta o una priorità di lavoro?



NOTE/EVIDENZE

NOTE/EVIDENZE

Leggere e usare i risultati: dalla mappatura alle priorità di intervento

Come trasformare la mappatura in priorità

La *Bussola* consente di fare una mappatura parziale delle barriere, con un focus sulla dimensione organizzativa e di sistema.

Attraverso le domande e le evidenze raccolte, aiuta a individuare:

- ▶ dove l'accessibilità incontra ostacoli
- ▶ in quali punti dell'esperienza questi ostacoli si manifestano
- ▶ quali condizioni interne contribuiscono a produrli

Il passo successivo è **decidere cosa fare e in quale ordine**, tenendo presente che le barriere sono sempre più di una e che non è possibile affrontarle tutte insieme. Quello che serve è capire quali abbiano più peso e da dove convenga cominciare.

Capire prima, decidere dopo

Prima di stabilire le priorità occorre avere un'idea sufficientemente chiara di che cosa si sta affrontando.

Questo significa **non fermarsi alla barriera visibile, ma chiedersi da che cosa dipende**. Un'informazione mancante sul sito può dipendere da una scelta di comunicazione o da una procedura che non prevede aggiornamenti periodici. Un servizio di supporto che funziona a volte sì e a volte no può dipendere da come sono organizzati i turni, da una formazione insufficiente o dall'assenza di una procedura condivisa. Intervenire senza aver chiarito la causa significa rischiare di correggere l'effetto sbagliato.

Quando qualcosa non funziona, vale quindi la pena chiedersi esplicitamente perché. Le ragioni a monte possono essere molto diverse: mancanza di risorse economiche, assenza di competenze specifiche, o impossibilità di agire per mancanza di potere decisionale, regolamenti incoerenti, rigidi, obsoleti. Distinguerle è importante perché la risposta cambia radicalmente a seconda del caso.

Un problema di competenze si affronta con la formazione; un problema di potere decisionale richiede un intervento su chi ha responsabilità più ampie; solo un problema di risorse si affronta cercando finanziamenti o ridefinendo le priorità di spesa.

In questa fase è utile distinguere tra barriere che dipendono da condizioni strutturali, difficili da modificare nel breve periodo, e barriere che dipendono da come è organizzato il lavoro ordinario, spesso affrontabili con interventi più leggeri. Questa distinzione serve soprattutto a capire **su cosa è realistico concentrarsi** nell'immediato, non tanto a giustificare l'inazione sulle prime.

Stabilire le priorità

Una volta chiarito il quadro, si tratta di decidere da dove partire. Conviene ragionare su almeno tre dimensioni.

- **La prima è l'impatto sull'esperienza delle persone.** Alcune barriere escludono in modo diretto alcune persone dall'accesso o dalla fruizione: rendono impossibile entrare, orientarsi, usare un servizio essenziale, capire un contenuto. Queste hanno quasi sempre priorità più alta, perché il loro effetto è immediato e riguarda la coerenza complessiva dell'esperienza per alcuni pubblici.
- **La seconda è la fattibilità.** Non tutte le barriere sono affrontabili nelle stesse condizioni. Alcune richiedono investimenti strutturali, decisioni che coinvolgono l'amministrazione di riferimento o tempi lunghi. Altre sono alla portata dell'istituto nell'immediato, con le risorse disponibili. Tenere conto della fattibilità non significa rinunciare agli interventi più impegnativi, ma calibrare il lavoro in modo che produca risultati concreti anche nel breve periodo, costruendo nel tempo le condizioni per affrontare ciò che oggi non è ancora possibile.
- **La terza è la sostenibilità.** A parità di impatto e fattibilità, conviene privilegiare gli interventi che rafforzano la capacità dell'istituto di gestire il problema nel tempo: chiarire una responsabilità, introdurre una procedura, costruire un criterio condiviso. Una correzione puntuale risolve il problema una volta. Un intervento che agisce sul sistema riduce la probabilità che il problema si ripresenti.

Autoanalisi: alcune domande per orientarsi

Dopo aver letto i risultati dell'autoanalisi, può essere utile rispondere a queste domande in modo esplicito, anche solo per iscritto a uso interno.

Quali barriere pensiamo di poter rimuovere entro sei mesi? Entro dodici? Entro tre anni? Quali sono i tre ostacoli principali che limitano la nostra capacità di agire?

Quali barriere sono le più urgenti da rimuovere perché impediscono radicalmente ad alcune persone di accedere?

Spesso, di fronte alle barriere emerse dall'autoanalisi, la prima reazione è pensare che manchino le risorse economiche necessarie per intervenire. In realtà, nella maggior parte dei casi, i principali ostacoli non sono legati al budget, ma ad altri fattori: responsabilità non chiaramente assegnate, carenze di competenze, procedure poco efficaci o assenza di policy monitorabili. Per questo, prima di concludere che il problema sia esclusivamente economico, è utile soffermarsi su questi aspetti e valutarli con attenzione.

La fattibilità

In ogni contesto la lettura dei risultati di questo strumento richiede qualche cautela.

Un punteggio basso non indica chiaramente disinteresse o cattiva organizzazione: può riflettere limiti di struttura o dipendenza da decisioni esterne. Proprio per questo conviene distinguere con attenzione tra ciò che l'istituto può modificare direttamente e ciò che può soltanto segnalare e portare all'attenzione dell'ente di riferimento.

La scheda è utile soprattutto se aiuta a separare tre livelli relativi a:

- ▶ i problemi risolvibili subito, con piccoli interventi
- ▶ le criticità che richiedono un investimento di tempo, coordinamento o confronto con altri soggetti del territorio
- ▶ nodi strutturali che l'istituto non può affrontare da solo, ma che deve saper descrivere con precisione per sostenerne la presa in carico da parte di chi ha più responsabilità e risorse.

Per questo, la qualità delle note è ancora più importante del punteggio numerico. Le evidenze raccolte aiutano a trasformare le impressioni generiche in fenomeni descritti con chiarezza, quindi più facili da affrontare o da segnalare.

La dimensione organizzativa

Un fattore che influenza sia le priorità sia il modo di affrontarle è la dimensione e la complessità di un determinato istituto culturale. Un piccolo istituto civico con due persone in organico si trova in condizioni molto diverse rispetto a una realtà con più sedi e funzioni.

Nel primo caso le barriere sono spesso visibili e concentrate, i margini di intervento più ampi su alcuni aspetti e più ristretti su altri.

Nel secondo caso le criticità tendono a essere più distribuite, spesso connesse tra loro, e richiedono un lavoro di coordinamento più strutturato prima ancora di poter intervenire.

La matrice nel paragrafo successivo offre uno strumento per orientarsi in base alla complessità organizzativa e all'urgenza degli interventi emersa dalla compilazione.

Complessità organizzativa e urgenza degli interventi

Non tutte le istituzioni si trovano nelle stesse condizioni di partenza, e non tutte le situazioni richiedono lo stesso tipo di risposta. Prima di passare alle indicazioni operative, è utile collocare il proprio istituto rispetto a due variabili che influenzano sia cosa conviene fare sia come conviene farlo.

La prima è la complessità organizzativa: quante persone lavorano in un istituto, quanto sono differenziate le funzioni, quanto i processi sono formalizzati. Un istituto semplice, con poche persone e ruoli poco separati, ha dinamiche molto diverse da uno più strutturato, con funzioni distinte, più sedi o più livelli decisionali.

La seconda è **l'urgenza**, che in questo contesto ha un significato preciso ed indica quanto una barriera incida in modo diretto sull'accesso di alcune persone. Un'urgenza alta significa che dalla compilazione emergono barriere che escludono o penalizzano in modo significativo alcune persone nell'immediato: impediscono l'ingresso o producono esperienze talmente difficili da scoraggiarne il ritorno.

Un'urgenza bassa non significa che tutto funziona, ma che le criticità emerse riguardano principalmente la qualità e la stabilità di ciò che già esiste, non l'accesso di base. In questo senso possiamo distinguere tra le caratteristiche di un'organizzazione semplice e quelle di un'organizzazione complessa.

	Urgenza bassa	Urgenza alta
Organizzazione semplice	Le condizioni di base sono sufficienti. Conviene consolidare le pratiche esistenti, chiarire le responsabilità e introdurre almeno un punto di verifica periodica.	Le criticità sono concentrate e visibili. Conviene intervenire su pochi punti ad alta esposizione: informazioni di accesso, attivazione dei supporti essenziali, chiarezza dei ruoli.
Organizzazione complessa	Il sistema regge ma non è ancora sistematico. Conviene lavorare sulla coerenza tra aree, formalizzare i criteri comuni e integrare l'accessibilità nei processi ordinari.	Le criticità sono diffuse e probabilmente connesse. Conviene avviare una revisione più strutturata, identificare i punti di sistema più deboli e definire un piano con obiettivi e responsabilità.

La matrice non assegna un percorso obbligato. In molti casi un istituto si riconosce a cavallo tra due quadranti: vale la pena leggere entrambe le indicazioni e valutare quale si adatti meglio alla situazione concreta.

I quadranti orientano anche la lettura delle indicazioni operative che seguono: un'organizzazione semplice con urgenza alta troverà più utile partire dalla ricerca e dall'approfondimento; una più complessa con urgenza diffusa probabilmente dalla definizione delle priorità e dal coordinamento tra funzioni.



Indicazioni operative minime

Completata la lettura dei risultati e definite le priorità, il lavoro si articola in cinque passaggi:

- ▶ ricerca e approfondimento
- ▶ pianificazione degli interventi
- ▶ attuazione
- ▶ formazione e sviluppo delle competenze
- ▶ verifica e revisione.

Questi passaggi non sono necessariamente sequenziali: in molti casi si sovrappongono o si ripetono. Ciò che conta è che ciascuno venga affrontato con consapevolezza, senza saltare quelli meno visibili ma magari più determinanti.

Ricerca e approfondimento

Prima di intervenire occorre capire bene da cosa dipende il problema. Spesso basta parlare con chi lavora a contatto diretto con il pubblico, raccogliere le segnalazioni già disponibili e osservare i punti critici emersi dalla compilazione.

L'obiettivo è passare dalla barriera osservata alla sua causa più probabile, per evitare di lavorare solo sull'effetto invece che sulla causa.

In questa fase può essere utile tornare all'osservazione delle barriere seguendo il percorso di persone con caratteristiche diverse, usando le *personas* come strumento di analisi e raccogliendo informazioni direttamente da chi usa i servizi.

Chiedere alle persone di raccontare la propria esperienza e di indicare dove incontrano difficoltà sono una delle fonti più preziose e meno costose a disposizione di un istituto.

Può assumere la forma di una conversazione con utenti abituali, di un breve scambio con un'associazione che lavora con persone con disabilità, di qualche domanda rivolta a chi accompagna gruppi in visita. Ciò che conta è utilizzare le informazioni raccolte come base per attivare un cambiamento concreto.

Pianificazione degli interventi

Una volta identificata la causa, gli interventi vanno organizzati in modo da risultare realistici e verificabili.

Occorre stabilire cosa si intende fare, chi ne è responsabile, entro quando e con quali risorse, distinguendo tra ciò che è affrontabile nell'immediato e ciò che richiede tempi più lunghi o decisioni che coinvolgono altri livelli. Nelle organizzazioni più piccole un piano semplice ma seguito vale più di un documento articolato che nessuno poi consulta. In quelle più strutturate è importante che gli interventi siano collegati ai processi esistenti e non restino iniziative isolate.

Attuazione

Gli interventi vanno costruiti sempre sul sistema a monte.

Significa scegliere azioni concrete: introdurre una procedura, chiarire una responsabilità, aggiornare uno strumento, rivedere un criterio, modificare un testo, cambiare un'abitudine consolidata. Anche un intervento piccolo, se ben calibrato, può avere effetti significativi se agisce sulla condizione che genera il problema. Un'azione puntuale, invece, tende a perdere efficacia nel tempo quando lascia invariato il contesto che ha prodotto la barriera.

Formazione e sviluppo delle competenze

Molte barriere dipendono, almeno in parte, da una formazione insufficiente o assente.

Non si tratta solo di conoscere tecnicamente il tema, ma di saper riconoscere una criticità quando si presenta e sapere come rispondervi. La formazione più utile in questi contesti non è necessariamente un corso: può essere un confronto interno su casi concreti, un'indicazione chiara al personale nuovo, una procedura scritta e accessibile a tutte le persone che lavorano in un istituto. Quello che conta è che le competenze siano distribuite tra più figure, perché quando sono concentrate in una sola, un cambio di ruolo o un'assenza prolungata basta a disperdere ciò che l'istituto aveva costruito.

Verifica e revisione

Ogni intervento andrebbe seguito da una verifica.

La misura introdotta ha prodotto i risultati attesi? La barriera è stata ridotta o si ripresenta in forma diversa? Sono emerse nuove criticità nel frattempo? Questa verifica, senza essere necessariamente troppo elaborata o formale, deve essere prevista e calendarizzata per sapere cosa ha funzionato davvero.

La revisione periodica serve anche ad aggiornare le priorità. Le condizioni cambiano, alcune barriere vengono rimosse e altre diventano visibili solo dopo che le prime sono state affrontate. Riconoscere questo aiuta a lavorare con aspettative realistiche e a non trattare ogni nuova criticità come un fallimento.



Glossario

Accessibilità Indica la capacità di un luogo della cultura di essere raggiunto, compreso e usato da persone diverse, in condizioni diverse, senza richiedere sforzi sproporzionati o dipendenza da altri. È al tempo stesso una disciplina progettuale, un obbligo giuridico e un processo continuo che richiede accompagnamento, verifica e aggiornamento nel tempo. L'accessibilità non è uno stato che si raggiunge una volta per tutte, ma una pratica ordinaria che attraversa tutte le funzioni di un istituto: dalla progettazione degli spazi alla comunicazione, dall'organizzazione del lavoro alla formazione del personale. Nella sua accezione più ampia include dimensioni fisiche, sensoriali, cognitive, comunicative, digitali, economiche e culturali.

Audit delle barriere Ricognizione sistematica degli ostacoli presenti in un istituto. Serve a capire da cosa dipendono e su quali convenga intervenire per primi, prima di decidere come agire.

Autonomia Possibilità di accedere a un luogo della cultura e di usarne i servizi senza dover chiedere aiuto, aspettare un intervento speciale del personale o segnalare la propria condizione per fare ciò che altri fanno senza pensarci. È uno degli indicatori più diretti della qualità reale dell'accessibilità. Garantire l'autonomia non significa escludere il supporto umano, ma fare in modo che esso sia una scelta e non una necessità imposta dall'ambiente.

Barriera Qualsiasi condizione che rende difficile, parziale o impossibile l'accesso a un luogo della cultura o la fruizione dei suoi contenuti e servizi. Il termine va oltre gli ostacoli fisici: include anche quelli comunicativi, economici, digitali e culturali.

Barriera invisibile Ostacolo difficile da vedere immediatamente, spesso di natura procedurale, linguistica o culturale. Agisce in modo silenzioso ma reale sull'esperienza delle persone, spesso a insaputa dell'istituto stesso.

Barriere sistemiche Barriere che non dipendono da singoli episodi o da specifiche scelte operative, ma dal modo in cui l'istituto è strutturato: come definisce le proprie priorità, distribuisce le responsabilità, forma il personale, pianifica e verifica il proprio lavoro. Sono le condizioni di sfondo che rendono le barriere ricorrenti nel tempo. Affrontarle richiede interventi che agiscono sull'organizzazione nel suo complesso, non solo su singoli servizi o prodotti.

Contesto d'uso Le condizioni concrete in cui una persona si trova quando accede a un luogo o a un servizio: il livello di stanchezza, lo stress, la lingua,

la familiarità con l'ambiente. Ricorda che le barriere dipendono anche dalla situazione in cui le persone si trovano in quel momento, oltre che dalle loro caratteristiche più stabili.

Co-progettazione Processo in cui le persone direttamente interessate (utenti, comunità, persone con disabilità, pubblici non abituali) partecipano attivamente alla definizione di spazi, servizi o contenuti, non solo come destinatari ma come portatori di competenze specifiche. Si distingue dalla semplice consultazione, in cui le persone vengono ascoltate ma non coinvolte nelle decisioni. La co-progettazione richiede tempo, risorse e competenze specifiche, ed è più efficace quando l'istituto è già in un percorso di cambiamento reale e ha la capacità di dare seguito a quanto emerge.

Costo cognitivo Lo sforzo mentale richiesto per orientarsi, capire le regole, decodificare i contenuti o usare un servizio. Quando è troppo alto, scoraggia anche chi avrebbe tecnicamente la possibilità di accedere.

Design universale Approccio progettuale che punta a creare spazi, contenuti e

servizi utilizzabili dal maggior numero possibile di persone, senza ricorrere ad adattamenti separati o soluzioni pensate solo per alcune categorie. Riduce la necessità di interventi specifici e ne cambia la funzione: invece di compensare a posteriori ciò che la progettazione ordinaria ha trascurato, li integra come completamento di una base già attenta alla varietà dei destinatari.

Disabilità Nel quadro della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità (2006), la disabilità è il risultato dell'interazione tra le condizioni di una persona e le barriere presenti nell'ambiente e nella società. Questo significa che rimuovere le barriere riduce la disabilità, indipendentemente dalle condizioni individuali.

Esperienza d'uso Il percorso completo che una persona compie a contatto con un luogo della cultura, dagli spazi ai contenuti, dal personale alle procedure. Le barriere raramente si manifestano in un punto solo: si sommano lungo l'esperienza e vanno lette in questo senso.

Partecipazione Possibilità concreta per persone diverse di accedere, usare e

sentirsi parte di un luogo della cultura. Va oltre la presenza fisica: riguarda la qualità dell'esperienza e il senso di appartenenza che un luogo riesce a trasmettere.

Personas Profilo realistico di un utente tipo, costruito a partire da caratteristiche e situazioni concrete. Viene usato come strumento di analisi per osservare le barriere da un punto di vista specifico, spostando l'attenzione da valutazioni astratte a percorsi ed esperienze reali.

Progettazione mirata Interventi specifici pensati per bisogni particolari che il design universale lascia scoperti. Funziona meglio quando si inserisce in una base già attenta alla varietà dei destinatari, invece di compensare a posteriori ciò che la progettazione ordinaria ha trascurato.

Pubblici non abituali Persone che potrebbero usare un servizio culturale ma lo frequentano raramente o per nulla. La riflessione critica più recente preferisce non definirli attraverso caratteristiche proprie (come origine, livello di istruzione, condizione economica) ma a partire dalla messa a fuoco delle condi-

zioni che li tengono a distanza: barriere che l'istituto ha costruito o non ha ancora rimosso. Cambiare prospettiva significa dunque chiedersi cosa produce distanza e non più soltanto chi sono i gruppi sociali che non partecipano.

Soglia Il momento in cui una persona decide se un luogo le appartiene o le è estraneo. Ha una dimensione fisica ma soprattutto simbolica e psicologica: quando è troppo alta, scoraggia prima ancora che si incontri qualsiasi ostacolo concreto.

User journey Termine inglese diffuso anche in italiano, traducibile come percorso dell'utente. Indica la ricostruzione dell'esperienza completa di una persona concreta, dall'arrivo fino all'uscita, per individuare dove incontra ostacoli reali. È uno strumento utile perché segue la sequenza dell'esperienza, invece di osservare le singole aree in modo separato.

Checklist e riferimenti

De Vrijer, Siri e Matena, Jorn (Bureau & MAES) per la Federazione delle Associazioni Datoriali nel Settore Culturale (FNV Kunsten Informatie en Media et al.) (2019). *Diversity & Inclusion Code: A Code of Conduct for and by the Dutch Cultural and Creative Sector*. Amsterdam: Code Diversiteit & Inclusie. PDF: <https://codedi.nl/wp-content/uploads/2021/12/Code-Diversity-and-Inclusion-EN.pdf>

Salvà Cantarellas, Miquel Àngel (2023). *Archaeological Heritage for All: A Heritage Site Accessibility Tool (HSAT) for Open-Air Archaeological Sites*. *Archaeologies: Journal of the World Archaeological Congress*, 19(3), 515–554. Open access: <https://www.researchgate.net/publication/376477109>

Exeko / Laboratoire Culture Inclusive, in collaborazione con il Groupe des Onze e organismi comunitari montreallesi (2020). *Charte pour une culture accessible, inclusive et équitable*. Version française. Montréal: Exeko. PDF: https://culturecotenord.com/wp-content/uploads/2023/06/Charte_FR.pdf

Museums, Libraries and Archives Council (MLA) (2004). *Access for All: Self-Assessment Toolkit – Checklist 1: Disability Access for Museums, Libraries and Archives*. London: MLA / Museum Development South East. PDF: https://mdse.org.uk/wp-content/uploads/2024/07/MLA-access_for_all_toolkit-1.pdf

IFLA – Equitable and Accessible Library Services Section (EALS) (2024). *IFLA*

Guidelines for Making Libraries Accessible for People with Disabilities. The Hague: International Federation of Library Associations and Institutions. (Revisione delle linee guida originali Access to Libraries for Persons with Disabilities: A Checklist, 2005. Approvato dal Professional Council IFLA, dicembre 2024.) Repository: <https://repository.ifla.org/handle/20.500.14598/3719>

Burgstahler, Sheryl (2021, aggiornamento). *Equal Access: Universal Design of Libraries*. Seattle: DO-IT (Disabilities, Opportunities, Internetworking, and Technology), University of Washington. URL: <https://doit.uw.edu/brief/equal-access-universal-design-of-libraries>

Trace Center, University of Wisconsin-Madison (2001). *Checklists for Making Library Automation Accessible to Patrons with Disabilities*. Madison, WI: Trace Center. Scheda: <https://access-mainstreet.r2d2.uwm.edu/Entry/3105>

Culture for All Service / ICOM Finland (2022). *Accessibility and Diversity Checklist for Museums*. Helsinki: Culture for All Service (Yhdenvertaisen kulttuurin puolesta ry). (Versione inglese;

versione in finlandese e svedese: 2021.) PDF: https://www.kulttuurikaikille.fi/doc/checklists/Accessibility_and_diversity_checklist_for_museums.pdf

Majewski, Janice (1996, aggiornamenti successivi). *Smithsonian Guidelines for Accessible Exhibition Design*. Washington, D.C.: Smithsonian Institution Accessibility Program. PDF: <https://www.sifacilities.si.edu/sites/default/files/Files/Accessibility/accessible-exhibition-design1.pdf>

Canadian Museum for Human Rights (CMHR) (s.d.). *Inclusive and Accessible Design Guidelines*. Winnipeg: Canadian Museum for Human Rights. (Risorsa online in formato ipertestuale, documento vivente aggiornato periodicamente.) URL: <https://id.humanrights.ca>

Society of American Archivists (SAA) (2019, rev. 2024). *Guidelines for Accessible Archives for People with Disabilities*. Washington, D.C.: SAA. URL: <https://www2.archivists.org/groups/reference-access-and-outreach-section/guidelines-for-accessible-archives-for-people-with-disabilities>

Bibliografia

Disuguaglianze culturali e partecipazione

Brook, Orian, O'Brien, Dave e Taylor, Mark (2020). *Culture Is Bad for You: Inequality in the Cultural and Creative Industries*. Manchester: Manchester University Press.

Eric Klinenberg, E. (2019), *Costruzioni per le persone*, Ledizioni.

Dave Muddiman, et al. (2000), *Open to All? The Public Library and Social Exclusion*, The Council for Museums, Archives and Libraries. Open access: <http://eprints.rclis.org/6283/1/lic084.pdf>

Design universale e inclusivo

Holmes, Kat (2020). *Mismatch: How Inclusion Shapes Design*. Cambridge: The MIT Press.

Lidwell, William, Holden, Kritina e Butler, Jill (2010). *Universal Principles of Design, Revised and Updated*. Beverly, MA: Rockport Publishers.

Disabilità e modello sociale

Schianchi, Matteo (2012). *Storia della disabilità: Dal castigo degli dèi alla crisi del welfare*. Roma: Carocci.

Shakespeare, Tom (2017). *Disabilità e società: Diritti, falsi miti, percezioni sociali*. Trento: Erickson.

Accessibilità al patrimonio culturale

Agnoli, Antonella (2009). *Le piazze del sapere: Biblioteche e libertà*. Roma-Bari: Laterza. (nuova ed. economica 2014)

Agnoli, Antonella (2014). *La biblioteca che vorrei: Spazi, creatività, partecipazione*. Milano: Editrice Bibliografica.

Ciaccheri, Maria Chiara (2024). *Musei e accessibilità: Progettare l'esperienza e le strategie*. Milano: Editrice Bibliografica per Fondazione Fitzcarraldo.

Ciaccheri, Maria Chiara (2022). *Museum Accessibility by Design: A Systemic Approach to Organizational Change*. Lanham, MD: American Alliance of Museums & Rowman & Littlefield.

Eardley, Alison F. e Jones, Vanessa E. (a cura di) (2025). *The Museum Accessibility Spectrum: Re-imagining Access and Inclusion*. New York: Routledge. Open access: <https://library.oapen.org/handle/20.500.12657/96944>

Marrall, Rebecca (2020). *Developing a Library Accessibility Plan: A Practical Guide for Librarians*. London: Rowman & Littlefield.

Roppola, Tiina (2014). *Designing for the Museum Visitor Experience*. New York: Routledge.