MiBACT
Ministero
dei beni e delle
attività culturali
e del turismo
Direzione generale Musei

IL PATRIMONIO CULTURALE PER TUTTI
FRUIBILITÀ, RICONOSCIBILITÀ, ACCESSIBILITÀ

a cura di
Gabriella Cetorelli
Manuel R. Guido

QUADERNI DELLA VALORIZZAZIONE - NS 4

Ministero
dei beni e delle
attività culturali
e del turismo

Direzione generale Musei

Direttore generale
Antonio LAMPIS

Servizio II
Gestione e valorizzazione dei musei e dei luoghi della cultura

Direttore
Manuel Roberto GUIDO

QUADERNI DELLA VALORIZZAZIONE

Collana a cura di
Manuel Roberto GUIDO

Coordinatore scientifico
Vito LATTANZI

Redazione ed editing
Maria Angela SICILIANO, Flavia SCHIVO

Progetto grafico
Fabio SPERANZA - STALKagency
www.stalkagency.com

Traduzioni di
Chiara CIOLFI, Francesca ROSSI

© 2017 – Direzione generale Musei

Direzione Generale Musei
Servizio II
Gestione e valorizzazione dei musei e dei luoghi della cultura

Via di San Michele, 22 - 00153 - Roma
Tel. 06 67232276 - Fax 06 67232644
E-mail: dg-mu@beniculturali.it
http://www.musei.beniculturali.it

Foto nel retro di copertina:
L'ascensore inaugurato nel 2013 all'ingresso del Foro Romano.
Foto di Zeno Colantoni. SSCOL Archivio MiBACT

Questo volume è stato realizzato con un carattere ad alta leggibilità, secondo i principi del design for all, per superare le barriere di lettura.

Gli Autori sono responsabili dei contenuti dei rispettivi articoli. Foto ed illustrazioni sono stati forniti dagli Autori.

Un particolare ringraziamento all'Arch. Dino Angelaccio per aver favorito l'incontro tra gli Autori di questo volume.

Ministero
dei beni e delle
attività culturali
e del turismo
Direzione generale Musei

Quaderni della valorizzazione - NS 4

IL PATRIMONIO CULTURALE PER TUTTI
Fruibilità, riconoscibilità, accessibilità

Proposte, interventi, itinerari per l'accoglienza ai beni storico-artistici e alle strutture turistiche

a cura di
Gabriella Cetorelli - Manuel R. Guido

Roma 2017

Indice

Presentazione
Ilaria Borletti Buitoni

Introduzione
Antonio Lampis

PARTE PRIMA
Accessibilità e patrimonio culturale **15**

Gabriella Cetorelli **17**
L'Anno (europeo) che verrà. "Celebrare, nel patrimonio, la diversità umana, il dialogo interculturale, la coesione sociale". Idee, azioni e prospettive di futuro per il superamento delle barriere tangibili, intangibili e digitali nei luoghi della cultura italiani

Maria Grazia Filetici, Luigi Scaroina **35**
Percorsi senza barriere nelle aree archeologiche: i Parchi di Roma e Pompei

Miriam Mandosi **46**
Musei accessibili, musei possibili

Pete Kercher **52**
Design, Patrimonio e Accessibilità: una prospettiva europea

Pietro Laureano 60
Accessibilità, interpretazione e fruizione dei siti UNESCO nella evoluzione della concezione del Patrimonio rispetto alle nuove dimensioni sociali multi culturali

Cristiano Re 67
Gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite e l'inclusione sociale

Aldo Grassini 73
L'accessibilità: la via maestra verso un'arte nuova

Carlo di Biase 81
Accessibilità e Lingua dei Segni

Dario Scarpati 89
Ideazione, progettazione e realizzazione di sistemi integrati funzionali alla fruizione ampliata dei luoghi della cultura

Gian Maria Greco 94
L'accessibilità culturale come strumento per i diritti umani di tutti

Stefania Poesini, Dino Angelaccio, Lucia Sarti 103
Beni culturali, accessibilità e inclusione. Esperienze e buone pratiche all'Università di Siena

Fabio Iemmi 108
Estetica della materia e Accessibilità Universale: progetti e realizzazioni 2000 – 2017

PARTE SECONDA 117
Comunicazione e accessibilità

Antonio Giuseppe Malafarina 119
Non c'è accessibilità senza comunicazione

Claudio Arrigoni 126
Accessibilità, linguaggio, comunicazione

PARTE TERZA 131
Accessibilità e turismo

Flavia Maria Coccia 133
Per un turismo culturale di qualità occorre maggiore accessibilità

Simona Petaccia 141
Cultura e turismo: accessibilità, comunicazione ed orientamento

Roberto Vitali, Silvia Bonoli 150
Nuovi turismi per vecchie esigenze: *senior*, famiglie con bambini piccoli, persone con allergie alimentari e ambientali, disabili

PARTE QUARTA 159
Accessibilità, interculturalità e dialogo religioso

Don Valerio Pennasso 161
Itinerari turistico-religiosi interculturali ed accessibili (ITRIA)

Imam Sharif Lorenzini 168
L'accessibilità favorisce le contaminazioni culturali e religiose e promuove la diversità umana

Federico Massimo Ceschin 172
Parchi culturali ecclesiali: verso l'accessibilità universale

Mario Ialenti 178
Viaggio, scoperta, conoscenza, persona

Gli Autori 184

Presentazione

Una grande istituzione come il MiBACT non è mai solo il suo apparato amministrativo, le sue norme e le sue politiche. È anche un patrimonio immateriale di saperi e buone pratiche. Oltre che un laboratorio d'idee, che si formano nella fucina della pratica amministrativa, ma che proprio per questo ne costituiscono il lievito e parte essenziale. Il MiBACT è insomma pratica ma anche ricerca. Incessante. A tratti faticosa e sperimentale, perché subito calata nella realtà. Ma nondimeno necessaria e tenacemente voluta. Spesso con passione, distogliendo magari preziose ore alle incombenze più pratiche.

Presentare questo volume è dunque per me motivo di doppia soddisfazione. Il primo motivo è di merito. Questo Quaderno presenta infatti ad un pubblico più largo di coloro che se ne sono direttamente e professionalmente occupati – e con un'attenzione e cura particolare verso coloro che ne sono i destinatari ideali – i risultati di un lavoro *in itinere* al quale da qualche anno il MiBACT ha deciso di dare sviluppo, sostegno e continuità. Consapevole del fatto che se una rivoluzione copernicana è stata introdotta nel sistema con una decisa spinta alla valorizzazione del nostro patrimonio culturale, tale rivoluzione deve prendere piede. Consolidarsi con politiche innovative, che si giovino anche delle migliori pratiche interne e internazionali. Ed allargarsi nel suo impianto e nella sua presa. Deve dunque anche estendersi orizzontalmente e non solo approfondirsi verticalmente.

Il tema dell'accessibilità è dunque proprio per questo intrinseco alla stessa forza e vitalità della valorizzazione portata avanti da questo Ministero, al suo stesso stato di salute, oltre che un fatto di civiltà in senso generale. È un asse centrale trasversale a tutte le politiche settoriali portate avanti dal MiBACT. Un posto conquistato anche grazie al tenace lavoro di consapevolezza su diritti e opportunità per tutti portato avanti dalle associazioni del terzo settore, che ora sono un *partner* indispensabile per il Ministero, grazie

al quale il lavoro di elaborazione è non solo continuo ma tenace. Un lavoro di cui il Quaderno dà conto, e che costituisce una lettura interessante anche per chi non si sentisse direttamente coinvolto, perché più si rende accessibile il nostro patrimonio culturale più esso conquista la centralità che gli spetta nella formazione in continua evoluzione dell'identità nazionale italiana.

All'insegna di quanto scriveva Gadamer, che *"la cultura è l'unico bene che, quando viene distribuito, aumenta di valore"*, è necessario infatti operare un definitivo cambio di paradigma, di prospettiva, che parta dall'idea fondamentale dell'Uguaglianza di tutti gli esseri umani, che non divida in categorie, ma renda ugualmente disponibili e accessibili a tutti la cultura, i contenuti, i luoghi, favorendo un maggiore scambio tra persone e culture, che può portare a un nuovo umanesimo, più ricco e aperto all'esterno e verso gli altri.

È necessario porre effettivamente in atto il passaggio da qualcosa di "fatto a posta" a qualcosa "per tutti": accessibilità, infatti, vuol dire in realtà più bellezza, più comodità, più autonomia, più ricchezza per tutti. Penso per esempio a una progettazione pluri-sensoriale che prenda in considerazione l'olfatto, il tatto, l'udito, arricchendo l'esperienza di tutti gli utenti nei luoghi della cultura. L'aumento dell'accessibilità ha poi ovviamente anche ricadute concrete di tipo economico e sociale, aumentando il numero degli utenti e l'indotto turistico.

Il processo di ampliamento della fruibilità, poi, è un percorso continuo *ad infinitum*, che prende in considerazione sempre nuove esigenze. Siamo passati da un concetto di accessibilità prevalentemente motoria, intesa come "barriera architettonica", a uno che pone l'attenzione anche sulle capacità sensoriali e cognitive. Il tema del prossimo futuro poi sarà l'accessibilità culturale, in riferimento alle persone che sempre più numerose visitano l'Europa provenendo da un'altra cultura, per cui sarà necessario modificare gli apparati didattici in un'ottica globale.

Il secondo motivo è invece di metodo. Sin da quando sono stata nominata Sottosegretario ho preso come preciso impegno di tenere alta l'attenzione su alcuni particolari temi. Capaci di racchiudere in sé un'idea più moderna e progressiva di come tutelare, rilanciare e valorizzare il nostro assai vasto patrimonio storico-artistico. Che dunque fossero adatti a coniugare civiltà e sviluppo, in senso non solo civico ma anche economico. Il tema dell'accessibilità, che costituisce il fine e la causa del lavoro di studio presentato da questo innovativo e importante Quaderno di studi, è uno di questi.

L'accessibilità è infatti oramai imprescindibile per una società che ambisca a definirsi "moderna". Ma non ha solo questa pur importante dimensione qualitativa, ha anche una dimensione quantitativa, legata ad un modello di sviluppo che punti a fare del nostro patrimonio storico-artistico finalmente non solo la cifra della nostra identità nazionale, ma anche il volano di uno sviluppo sostenibile. Di conseguenza legato anche al settore del turismo. Perché non

è certo possibile favorire i grandi numeri – e dispiegare tutte le potenzialità del nostro "museo diffuso" in tutte le sue innumerevoli località, e non solo nelle poche località oramai in procinto di essere sommerse da un turismo internazionale sempre più "mordi e fuggi", – se non si promuove una cultura dell'accessibilità capace di includere tutti i potenziali visitatori e amanti del nostro paese.

Del resto, l'accessibilità è oggi sempre più un indicatore dell'accoglienza e della sua qualità. Dando sostanza a quel diritto alla cultura che tutti a parole definiscono universale, ma su cui pochi poi lavorano per renderlo davvero tale.

Per fortuna, accanto a molte ombre e ad un lungo e a tratti ancora faticoso percorso da fare, oggi si nota anche qualche luce. E, se ci volgiamo indietro, vediamo anche un pezzo di strada già percorso. Un percorso che per quanto riguarda il MiBACT è cominciato nel 2008, con l'elaborazione delle linee guida per l'accesso dei disabili alla cultura. Un lavoro fatto tra i primi in Europa, incardinando questa normativa tecnica in un vero e proprio decreto ministeriale. E dunque integrando addirittura nel Codice dei Beni Culturali il fatto che, a parità di tutela, sia da scegliere la strada che favorisce il superamento delle barriere, come valore da porre accanto a quello delle semplice tutela come in precedenza.

Si tratta di una strada fruttuosa. Una strada che risulterà più in discesa e più entusiasmante se a percorrerla non saranno drappelli cosi scollegati da sentirsi soli, ma invece sarà frutto di una nuova cultura della collaborazione e della sinergia tra pubblico e privato. Perché soprattutto in questo campo i due approcci non possono marciare divisi, e sono sempre più due facce della stessa medaglia.

Ilaria Borletti Buitoni

Sottosegretario ai beni e alle attività culturali e del turismo

Introduzione

L'accessibilità, quando c'è, non si vede: è quello che pensavo scorrendo le pagine di questo nuovo volume dei "Quaderni della Valorizzazione", che ho il piacere di presentare a pochi mesi dal mio insediamento a Direttore Generale Musei. Difatti, nella lettura dei testi, non si percepisce l'intrinseca finalità di un bel carattere grafico, che sembra essere una scelta di stile, ed è invece uno strumento per facilitare la lettura.

Un argomento, quello dell'accessibilità al patrimonio culturale, di grande rilevanza, specie oggi che i dati sui visitatori dei musei nel 2017, da poco presentati all'opinione pubblica, hanno evidenziato la grande fiducia dei concittadini e degli ospiti e ci si appresta a concludere l'anno verso la cifra record di cinquanta milioni di visitatori.

Un lavoro rilevante, quello volto alla fruizione ampliata al patrimonio, che trae origine da anni di attività della Direzione generale Musei, come pure di altri Istituti dell'Amministrazione, realizzato attraverso il coordinamento ed il finanziamento di grandi progetti pilota, soluzioni di eccellenza che hanno avuto il merito di scardinare la diffusa convinzione che i luoghi della cultura, perché preziosi, non potessero essere fruibili da tutti.

Questo volume vuole essere un momento di confronto e riflessione sui temi della comunicazione, del linguaggio e delle tecnologie, che stanno aprendo grandi scenari alla diffusione di opportunità di benessere e strategie sempre più presenti nelle nostre vite, volte a migliorarle.

Saper parlare, saper comunicare, saper trasmettere informazioni chiare, certe e verificate vuol dire accompagnare ciascun visitatore del nostro patrimonio nel percorso di piacevolezza che ha diritto ad intraprendere nei luoghi della cultura, affinché ciascuno trovi il "suo" museo.

Una parte del volume è dedicata agli itinerari e ai percorsi accessibili, oggi che il "turismo lento" sta prendendo piede tra le città d'arte e i borghi storici, rivolgendo una attenzione particolare ai cammini devozionali, culturali e spirituali, che percorrono l'intero Paese, angoli d'Italia spesso poco conosciuti, da assaporare nel tempo, alla ricerca di sensazioni, riflessioni ed emozioni che lascino la nostalgia del ricordo e il desiderio di ricominciare il viaggio.

Il dialogo tra le diverse culture e la promozione della diversità umana rappresentano un ulteriore aspetto di questo libro, in cui l'accessibilità, termine tanto ampio quanto difficile da circoscrivere, è coniugata in molteplici aspetti ed interpretazioni.

Viaggio, scoperta, conoscenza, persona, sono le riflessioni con cui si conclude il volume.

Merita immergersi nelle sue pagine a passo lento, tra parole, azioni e saperi di tanti pregevoli autori Autori che hanno consentito, grazie alla loro esperienza e professionalità, di realizzare un lavoro, unico nel suo genere. A loro va il ringraziamento dell'Istituzione che rappresento.

Antonio Lampis
Direttore generale Musei

PARTE PRIMA
Accessibilità e patrimonio culturale

Accessibilità e patrimonio culturale

L'Anno (europeo) che verrà. "Celebrare, nel patrimonio, la diversità umana, il dialogo interculturale, la coesione sociale". Idee, azioni e prospettive di futuro per il superamento delle barriere tangibili, intangibili e digitali nei luoghi della cultura italiani

Gabriella Cetorelli

Archeologo MiBACT - Responsabile Progetti Speciali - Direzione generale Musei

Abstract

Numerosi sono stati i progetti realizzati dal MiBACT negli ultimi anni, volti al superamento delle barriere dapprima architettoniche e quindi senso-percettive, fino a giungere, nell'era della "società tecno-liquida e digitale", alla realizzazione di progetti pilota di "accessibilità universale". Si è anche proceduto al superamento delle barriere legate alla informazione, con la creazione di un programma in rete sul sito istituzionale della Direzione generale Musei, teso alla preventiva comunicazione, ai fruitori del patrimonio, delle reali condizioni di accessibilità dei siti culturali statali, affinché ognuno trovi le indicazioni che ritiene utili per le proprie richieste ed aspettative. L'istituzione del profilo del responsabile per le tematiche dell'accessibilità nei luoghi della cultura, individuato tra il personale dell'Amministrazione, adeguatamente formato attraverso un corso e-learning in rete nel portale intranet istituzionale, sottolinea l'intento dell'Amministrazione di rispondere in maniera sempre più ampia ed organica alle necessità manifestate dai diversi pubblici del patrimonio.

Oggi l'Amministrazione dei beni e delle attività culturali e del turismo, grazie a rilevanti progetti condotti a termine, molti dei quali finanziati dalla Direzione generale Musei, fa dell'esperienza italiana un motore trainante in tema di cultura dell'accoglienza in ambito europeo, attraverso soluzioni creative, mirate ed efficaci, frutto di una "buona progettazione". E' anche merito delle politiche inclusive, condotte dal MiBACT nel corso degli anni, se il 2017 si chiude con la prospettiva di raggiungere il numero record di cinquanta milioni di visitatori ai luoghi della cultura statali.

Il 2018, istituito dal Parlamento e dal Consiglio dell'Unione quale "Anno europeo del patrimonio culturale" rappresenta per il nostro Paese una ulteriore sfida per continuare a progettare al futuro in luoghi unici e preziosi, nella più ampia visione di promuovere la consapevolezza di una storia e di un'identità europee condivise, attraverso la valorizzazione di tutti i cittadini.

Abstract. The coming (European) year. *"Celebrate, in the framework of the Heritage, human diversity, intercultural dialogue, social cohesion". Ideas, actions and prospects for the future to overcome tangible, intangible and digital barriers in the Italian cultural sites*

A large number of projects have been achieved by MiBACT in recent years, aimed at the removal of architectural barriers first, and thus also sense-perceptual barriers and subsequently, in the age of 'techno-liquid and digital society', intended to realize pilot schemes for a "universal accessibility". A project has also been launched, with the purpose of removing barriers derived from lack of information, through the creation of an on-line program, which is currently available on the institutional website of General Directorate of Museums. The program aims at giving preventive information about the actual level of accessibility of public cultural sites to cultural heritage "users", in order to meet everyone's needs and expectations. The creation of a cultural heritage sites accessibility manager, chosen among the Administration staff and specifically trained through an on-line e-learning course (available on the institutional website), highlights the interest of the Administration of systematically meeting the needs of the diversified public of the cultural heritage.

Nowadays the Administration of Cultural Heritage and Tourism thanks to the various projects successfully realized (many of which were funded by General Directorate of Museums) makes of the Italian experience a dragging force regarding issues of inclusiveness in the European context, through creative and effective solutions, which are the result of a 'successful project'. In addition, thanks to the inclusive policies that the MiBACT adopted throughout the years, 2017 ends with the prospect of reaching the record number of fifty millions of visitors in public cultural heritage sites.

2018 has been named 'European Year of Cultural Heritage' by the Parliament and the EU Council, and represents for our Country one more

reason for keeping on planning the future of unique and precious sights, with the bigger purpose of promoting awareness regarding a shared European history and identity, through the equal treatment for every citizen.

Il Parlamento e il Consiglio dell'Unione Europea hanno istituito il 2018 quale Anno europeo del patrimonio culturale (*European Year of Cultural Heritage*)[1]. Si tratta di un momento di grande rilevanza, che deriva da un lungo percorso di pace evocato dalla ricorrenza dei cento anni trascorsi dalla fine del primo conflitto mondiale (1918-2018). Scopo dell'iniziativa è, in primo luogo, quello di celebrare la diversità umana, il dialogo interculturale e la coesione sociale, ai fini di una sempre maggiore unità del nostro continente, espressa, innanzitutto, dalla ricchezza del patrimonio culturale comunitario.

Tale ricorrenza intende, altresì, sensibilizzare i cittadini dell'Unione europea all'importanza della storia e dei valori condivisi, per il rafforzamento del senso di identità comune. Al tempo stesso, si vuole richiamare l'attenzione sull'ingente valore che riveste il patrimonio culturale e sulle innumerevoli opportunità da esso offerte a tutti i suoi cittadini e alle generazioni future.

Sulla scia di questi principi fondanti dell'Unione, l'Italia ha inteso, fin dal 2009, affrontare il tema della valorizzazione del patrimonio culturale con l'istituzione, presso il Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo, di una apposita Direzione generale[2], che larga attenzione ha riservato agli aspetti della fruizione.

Si è, al riguardo, proceduto partendo dal riconoscimento della centralità della persona, ponendo attenzione alla ricchezza della diversità umana, che di tale patrimonio è soggetto utilizzatore.

Analoghe finalità sono confluite, nel 2014, nella Direzione generale Musei[3], i cui obiettivi istituzionali sono quelli di favorire lo sviluppo della cultura, proponendosi come soggetto attivo nel processo di creazione di servizi, nella capacità di incrementare la fruizione del patrimonio a tutti i cittadini, nella possibilità di potenziare circuiti di fidelizzazione, nel proporre attività e strumenti idonei al raggiungimento della soddisfazione da parte degli utenti.

Compito della Direzione Musei è quello di coordinare, indirizzare e promuovere la conoscenza del patrimonio culturale, di comunicare e trasmettere questo patrimonio, di interpretare le richieste di quanti ad esso si avvicinano, come pure di "ascoltare" le esigenze del pubblico e valutare quelle del "non pubblico",

---

1 Decisione (UE) 2017/864 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 17 maggio 2017.

2 Con D.P.R. 2 luglio 2009, n. 91 è stata istituita la Direzione generale per la valorizzazione del patrimonio culturale, con lo scopo di garantire una maggiore conoscibilità e fruibilità dei beni culturali.

3 Istituita con D.P.C.M. 29 agosto 2014, n. 171, la Direzione generale Musei ha assorbito larga parte delle competenze della ex Direzione generale per la valorizzazione del patrimonio culturale in tema di fruizione e accessibilità al patrimonio storico artistico italiano.

vale a dire di quella fascia di popolazione più "lontana" dall'istituzione culturale, di cui risulta difficile intercettare i bisogni, le motivazioni e le aspettative.

Elemento prioritario della valorizzazione, diretta soprattutto alla fruizione dei beni culturali, è, infatti, quello di attrarre il maggior numero di persone alla consapevolezza e al godimento collettivi, attraverso l'analisi dei servizi, adeguatamente programmati sugli interessi dell'utenza, al fine di creare un "valore aggiunto", che consenta di rispondere qualitativamente e quantitativamente alle attese che i cittadini manifestano nel rapporto con il patrimonio della Nazione. L'individuazione delle identità locali nella più ampia compagine territoriale, la promozione delle eccellenze, la proposizione di modelli espressamente predisposti, la capacità di dialogo, la pianificazione di iniziative dedicate e interattive, la realizzazione di sistemi informativi integrati, sono tra i procedimenti che consentono alla Direzione generale di comunicare ed informare, attraverso metodi tradizionali, come pure mediante l'applicazione di nuovi canali tecnologici, con quanti si apprestano all'emozione di una visita culturale.

Alla luce di quanto premesso, va formulata una riflessione sul tema dell'accessibilità ai luoghi della cultura, declinata in dimensioni molteplici, sulla base delle interazioni individuali e/o di contesto, che possono rappresentare un ostacolo alla fruizione. Si parla quindi di barriere tangibili, intangibili e digitali, o anche materiali e immateriali, o ancora fisiche, senso-percettive, cognitive, comportamentali, economiche, tecnologiche, etc. Bisogna considerare, al riguardo, che si tratta di concetti non assoluti, ma inerenti ad un processo volto al raggiungimento di diversi livelli di fruizione, per profili differenti di utenza.

Di fatto, un luogo della cultura deve essere innanzitutto accessibile dal punto di vista fisico, nel senso che deve essere raggiungibile senza eccessive difficoltà sotto il profilo logistico e non deve presentare ostacoli che ne rendano difficile o ne impediscano del tutto la fruizione.

In secondo luogo, un sito deve essere fruibile sotto il profilo sensoriale e cognitivo, ad esempio, attraverso la realizzazione di apparati informativi opportunamente predisposti e ad alto livello di comprensione.

La mancanza di comunicazione in questo senso, specie per quei pubblici che ne manifestino, esplicitamente o implicitamente, una specifica esigenza, è ciò che oggi maggiormente allontana le persone dal considerare i luoghi della cultura come valida alternativa all'utilizzo del proprio tempo libero. L'"inadeguatezza culturale" è, difatti, uno degli argomenti addotti dal "non pubblico" per spiegare le motivazioni per cui non si avvicina al patrimonio.

Inoltre va considerata l'accessibilità digitale, volta ad integrare usabilità e piacevolezza per i destinatari, attraverso le infinite possibilità offerte dal web e dalla tecnologia, come dimostrano le esperienze internazionali, numerose sotto questo profilo, avviate, nel corso degli anni, specie in ambito statunitense ed europeo.

Tutti questi aspetti, volti al progressivo miglioramento della cultura dell'accoglienza, costituiscono obiettivo istituzionale della Direzione generale Musei.

Sono state, in primo luogo, intraprese azioni di sistema per definire le esigenze dei pubblici dei luoghi della cultura, intesi nella accezione di musei, monumenti, aree e parchi archeologici, al fine di realizzare strategie mirate alle varie necessità manifestate.

In particolare, per quanto riguarda l'accessibilità interna ai siti del patrimonio, obiettivo prioritario è apparso quello di risolvere ed estendere il grado di fruibilità, proponendo situazioni adeguate e compatibili, secondo un approccio inclusivo, teso ad interpretare le esigenze del maggior numero di persone, anche in considerazione del progressivo aumento dell'età media della popolazione, nella logica dell'utenza ampliata e in accordo con i principi dell'*universal design*.

Va altresì considerato lo sviluppo del concetto stesso di "disabilità", compreso nella più ampia accezione di "persona che esprime esigenze specifiche", estesa anche a condizioni transitorie.

Sulla scorta delle "Linee guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse culturale"- curate dalla "Commissione per l'analisi delle problematiche relative alla disabilità nello specifico settore dei beni e delle attività culturali", istituita con D.M. 26 febbraio 2007, e adottate con D.M. 28 marzo 2008 - l'attività della Direzione generale mira ad individuare e sperimentare soluzioni operative atte a garantire le esigenze dei possibili fruitori, salvaguardando al contempo i valori di tutela e conservazione dei luoghi fruiti.

Al riguardo, relativamente all'accesso fisico, senso-percettivo-cognitivo e digitale, a sostegno di alcune attività promosse dalle Soprintendenze statali, la Direzione generale ha inteso partecipare al finanziamento ed al coordinamento di importanti iniziative, che si sono rivelate progetti-pilota in materia di accessibilità.

Tra esse, di rilievo è il progetto "Un ascensore per Michelangelo"curato dalla Soprintendenza per i Beni architettonici, paesaggistici, storici, artistici ed etnoantropologici per le Province di Firenze, Pistoia e Prato, che ha affrontato, attraverso il monitoraggio delle strutture, il tema del superamento delle barriere architettoniche nel Complesso delle Cappelle Medicee di Firenze.

Il sacrario della famiglia Medici fu concepito nella basilica di San Lorenzo per ospitare le spoglie mortali dei componenti il ramo granducale, che qui ebbero sepoltura, dapprima nella Sagrestia Vecchia, eseguita dal Brunelleschi, poi in quella Nuova, opera di Michelangelo e quindi nella Cappella dei Principi, ideata da Cosimo I e realizzata, a partire dal 1604, da Ferdinando I.

Solenne e sobria, la Cappella dei Principi si presenta come uno "scrigno di pietre dure", per l'elegante rivestimento, realizzato con la tecnica del "commesso fiorentino" in pregevoli tarsie marmoree, che la ricopre. Un'opera notevole, in forma e dimensioni, eletta a simbolo dinastico, per enfatizzare il ruolo politico e culturale del Granducato.

Firenze. Progetto "Un ascensore per Michelangelo". Piattaforma a traslazione - Foto MiBACT.

Per queste rilevanti caratteristiche, storiche ed architettoniche, il Museo delle Cappelle Medicee si attesta, nel circuito museale fiorentino, dopo gli Uffizi e la Galleria dell'Accademia, al terzo posto per numero di visitatori, registrando oltre trecentomila presenze annue[4].

Firenze. Progetto "Un ascensore per Michelangelo". Accessibilità alle persone con disabilità motoria alla Sagrestia Nuova.

Il Complesso monumentale, per le intrinseche caratteristiche strutturali, non era accessibile alle persone con disabilità motorie. E' stato pertanto necessario procedere ad una progettazione accurata sul luogo, pervenendo, attraverso interventi di grande rilievo, alla realizzazione di un ascensore che oggi conduce al livello della Cappella dei Principi. Da quel piano, tramite una piattaforma a traslazione, si può facilmente accedere al livello della Sagrestia Nuova, consentendone l'accessibilità a tutti.

Nell'ambito degli obiettivi inerenti la finalità di "favorire la visita" come pure di "migliorare l'accessibilità interna dei luoghi della cultura" si inserisce l'elaborazione e la realizzazione del "Progetto di accessibilità nella Necropoli etrusca di Tarquinia" - sito UNESCO - condotto su richiesta e in accordo con la Soprintendenza per i beni archeologici dell'Etruria meridionale, volto a consentire la fruizione ampliata della celebre area archeologica, attraverso la realizzazione di un percorso facilitato.

4 Rilevazione 2016 Ufficio di Statistica MiBACT.

Come noto, caratteristica delle tombe etrusche è la difficoltà di accedere alla camera funeraria collegata all'esterno da stretti e scoscesi corridoi (*dromoi*), che di fatto rendono completamente inaccessibili tali monumenti alle persone con disabilità motoria o difficoltà di deambulazione.

L'attività ha previsto un intervento mirato all'accessibilità della Tomba della Pulcella, una fra le più significative testimonianze della necropoli, datata alla seconda metà del V sec. a.C., tramite un circuito agevolato e una postazione multisensoriale con pannello a leggìo che offre informazioni sul monumento, ausili per non udenti con traduzione nella Lingua Italiana dei Segni (LIS) e supporto audio per non vedenti.

Per le persone con disabilità del *visus* è stato inoltre predisposto un percorso integrato da un'adeguata segnaletica di orientamento posta sul corrimano, realizzato da ambo i lati del sentiero come elemento di sostegno, ma anche come mezzo per comunicare informazioni, con brevi testi in braille indicanti la posizione e il percorso da seguire.

Progetto "Tarquinia - Tomba della Pulcella". Postazione multimediale nell'area archeologica - Foto MiBACT.

Progetto "Tarquinia - Tomba della Pulcella". Percorso facilitato nell'area archeologica - Foto MiBACT.

Un ulteriore progetto co-finanziato dalla Direzione generale è stato quello realizzato presso l'Area archeologica del Palatino, condotto con la Soprintendenza speciale per i beni archeologici di Roma, ove la creazione di una struttura di accesso al sito, appositamente progettata, consente oggi di raggiungere "con facilità" uno dei luoghi più significativi della storia antica di Roma, sede delle dimore imperiali.

Il progetto ha inteso adottare metodi e materiali compatibili con l'area, data l'eccezionale valenza del sito, atti ad offrire un sistema di accessibilità semplificata attraverso la realizzazione di rampe di breve pendenza.

Va, al riguardo, considerato che il circuito Colosseo - Palatino - Foro Romano coinvolge annual-

mente oltre 6,5 milioni di turisti[5] provenienti da ogni parte del mondo.

Altra attività finanziata dalla Direzione generale, realizzata con la medesima Soprintendenza, è stato il progetto "Ostia Antica città senza età. Eco-percorso alle *domus* dipinte".

Progetto "Ostia antica città senza età". Percorso delle golf car nella Regio III del Parco archeologico - Foto MiBACT.

Ostia antica è un'area archeologica di vaste dimensioni: in tal senso si rendeva difficile il raggiungimento di alcune zone che, seppure di enorme pregio, risultavano scarsamente visitate poiché lontane dall'ingresso del sito. Questa difficoltà era molto sentita, specie dalla popolazione meno giovane o con *deficit* motorio.

Il progetto ha mirato a realizzare un percorso di visita agevolato per consentire una maggiore fruibilità della *Regio* III nel settore Ovest dell'area, posta ai limiti del sito archeologico.

Al fine di attuare un itinerario che garantisse la fruizione a tutti i pubblici, si è cercato di intraprendere soluzioni originali e innovative rispetto alle tradizionali modalità di visita.

Si è pertanto proceduto alla sistemazione di un percorso carrabile già esistente, esterno alla consueta area di visita, rendendolo percorribile da *golf car* elettriche idonee al trasporto dei visitatori.

Le *golf car* vengono alimentate grazie ad una stazione di ricarica costituita da una tettoia a pannelli fotovoltaici che produce un *surplus* di energia utilizzato anche per la sede della Soprintendenza. Strettamente connessa al progetto è anche la creazione di diverse tipologie di ausili (*app, depliant, brochure,* video etc.) oltre a pannelli informativi, appositamente predisposti per una facile comprensione dei contenuti, situati lungo il percorso, su cui si trovano anche aree di sosta opportunamente attrezzate con panchine a seduta ergonomica.

Riguardo all'accessibilità sensoriale va citato il progetto multimediale dal titolo "Hendrick Andersen e Olivia Cushing. Tra utopia e realtà" condotto con la Soprintendenza alla Galleria Nazionale di Arte Moderna e Contempo-

5 Rilevazione 2016 Ufficio di Statistica MiBACT.

ranea di Roma. L'attività ha avuto l'obiettivo di valorizzare la vita e le opere di Hendrik Christian Andersen, scultore, pittore e urbanista statunitense di origine norvegese, presso la sua casa-*atelier* di Via Pasquale Stanislao Mancini a Roma, oggi museo statale.

Il lavoro ha previsto, oltre alla presentazione di circa tremila immagini digitalizzate dei primi del Novecento, frutto di una accurata ricerca d'archivio, anche la realizzazione di un libro parlante, dedicato a pubblici con disabilità visiva, che ripercorre le fasi salienti della movimentata esistenza dell'artista, ed una visita virtuale della casa-museo, con traduzione in Lingua italiana dei segni (LIS), opportunamente predisposta.

Roma. Museo Andersen. Progetto "Hendrick Andersen e Olivia Cushing. Tra utopia e realtà". Libro parlante. Foto MiBACT.

Roma. Galleria nazionale di arte moderna e contemporanea - Progetto "La memoria del bello". Foto MiBACT.

"La memoria del bello" è un altro progetto realizzato dalla Direzione generale in partenariato con la Soprintendenza alla Galleria nazionale di arte moderna e contemporanea di Roma, rivolto a persone con morbo di Alzheimer, consistente in una serie di visite guidate per i pazienti e i loro accompagnatori (*caregiver*).

Studi in materia, in ambito anglosassone, hanno evidenziato come l'arte e le occupazioni creative possano svolgere un ruolo di sussidio nelle terapie rivolte a questi pazienti, poiché agiscono sui circuiti emozionali che, rispetto a quelli cognitivi, restano preservati più a lungo nel decorso della malattia, migliorando l'umore e il benessere degli individui interessati dalla patologia.

L'attività ha coinvolto, oltre al personale del Museo adeguatamente formato, il Dipartimento di Scienze geriatriche, gerontologiche e

fisiatriche dell'Istituto San Giovanni di Dio, insieme al Centro di Medicina dell'invecchiamento del Policlinico Agostino Gemelli di Roma.

Relativamente all'accessibilità ai luoghi della cultura tramite il canale digitale si segnala il progetto "A.D. ARTE – L'informazione. Un sistema informativo per la qualità della fruizione dei beni culturali da parte di persone con esigenze specifiche".

Finalità del progetto è stata quella di consentire ai fruitori del patrimonio, attuali e/o potenziali, la possibilità di conoscere, prima di intraprendere un viaggio o una visita culturale, le caratteristiche dei musei, monumenti, aree e parchi archeologici statali, attraverso informazioni certe, chiare e verificate, ottenute dalla diretta rilevazione dei dati riscontrati nei luoghi della cultura, successivamente presentati nel sito web della Direzione generale, sia per quanto attiene l'accessibilità fisica che senso-percettiva e cognitiva. Per facilitare la navigazione in rete sono state realizzate planimetrie parlanti che consentono di visualizzare e comprendere, in modo immediato, le caratteristiche strutturali e i servizi di ciascun luogo della cultura presentato.

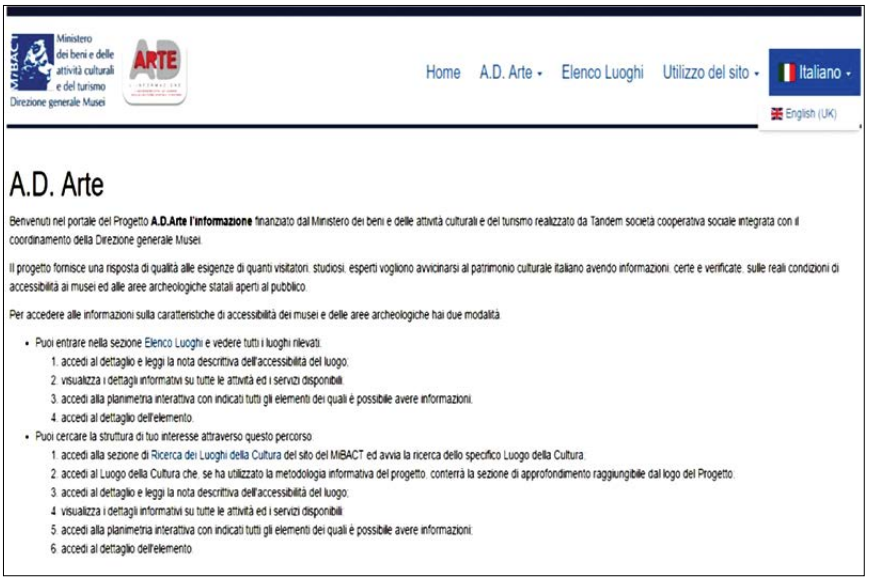
A seguito di questa attività sono oggi *on-line*, nel sito web della Direzione generale, all'indirizzo www.accessibilitamusei.beniculturali.it, le prime ottanta schede con le informazioni inerenti l'accessibilità ai luoghi del patrimonio culturale, tradotte anche in lingua inglese.

Il progetto è in fase di implementazione e mira alla rilevazione, entro il 2018, dei 150 luoghi della cultura statali più visitati in Italia. Per l'attuazione del progetto è stato realizzato un corso di formazione-informazione destinato ai dipendenti dell'Amministrazione, erogato in modalità FAD su piattaforma *moodle* del MiBACT, costituito da 22 moduli didattici su temi legislativi e tecnici inerenti l'accessibilità al patrimonio culturale.

Il progetto è stato riconosciuto, da un accreditato osservatorio europeo, "una eccellenza italiana da esportare".

Un altro progetto di rilevanza, curato dalla Direzione generale, è stata la consultazione pubblica *on line*, sul sito web istituzionale del MiBACT, dal titolo "Cultura senza ostacoli".

L'iniziativa, rivolta ai fruitori del patrimonio, ha inteso finanziare alcuni luoghi della cultura statali individuati tra le eccellenze italiane, per la realizzazione di un percorso di accessibilità fisica e sensoriale, al fine di consentirne la piena fruizione.



Progetto A.D. ARTE - Schermata di presentazione del portale www.accesibilitamusei.beniculturali.it - Foto MiBACT.

"Progetto A.D. ARTE" - Schermata di presentazione di un luogo della cultura rilevato (Galleria nazionale di Parma), dal portale accessibilitamusei@beniculturali.it - Foto MiBACT.

Data Rilevazione : 2012-01-27
Data Aggiornamento Rilevazione : 2012-01-27
La Galleria Nazionale di Parma si trova all'interno del Palazzo della Pilotta

All'interno del Palazzo della Pilotta si trova anche il Teatro Farnese

L'ingresso avviene da Piazza della Pilotta numero 15 attraverso una **scala** monumentale che dal piano terra conduce in un loggiato al primo piano dove c'è la **biglietteria**. Da questo loggiato, attraversando il Teatro, si giunge agli spazi espositivi della Galleria

Per chi è su sedia a ruote l'**ingresso alternativo** è di fronte allo scalone, al piano terra

Dall'**ingresso alternativo** al piano terra, dopo un **percorso** di 40 metri, si arriva all'**ascensore** che conduce al primo piano in prossimità del **Salone Maria Luigia** e della **Sezione Medioevale** e al secondo piano vicino al **Percorso a balconata;** con lo stesso ascensore si può raggiungere il livello dove è ospitato il **servizio igienico riservato** a persone con disabilità

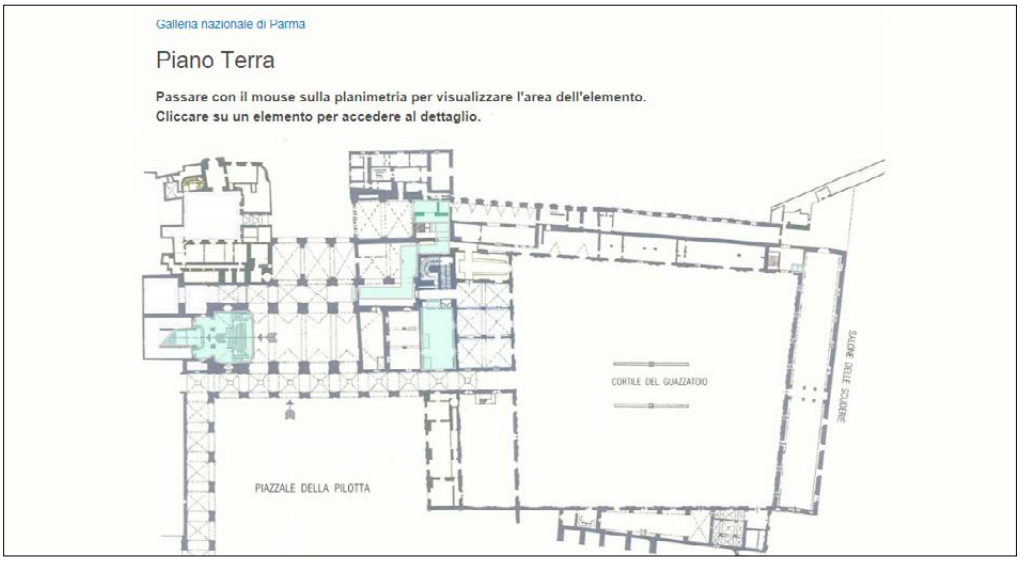
Un secondo **ascensore,** collocato tra la **Sezione Medioevale** e l'**Ala Nord livello basso**, collega il primo, il secondo ed il terzo piano dove è situato un **servizio igienico riservato** a persone con disabilità. Due **scale** collegano il piano primo al secondo: una è ubicata tra la **Sala del Torrente livello basso** e la **Sala del Torrente livello alto**, l'altra tra l'**Ala Nord livello basso** e l'**Ala Nord livello alto**

I **servizi igienici riservati** a persone con disabilità sono due. Uno si trova al piano terra vicino alla **Sala Conferenze**, in prossimità dell'**ascensore**. L'altro è ubicato ad un livello raggiungibile con l'**ascensore** ubicato tra la **Sezione Medioevale** e l'**Ala Nord livello basso**

Al piano terra ... Leggi tutto

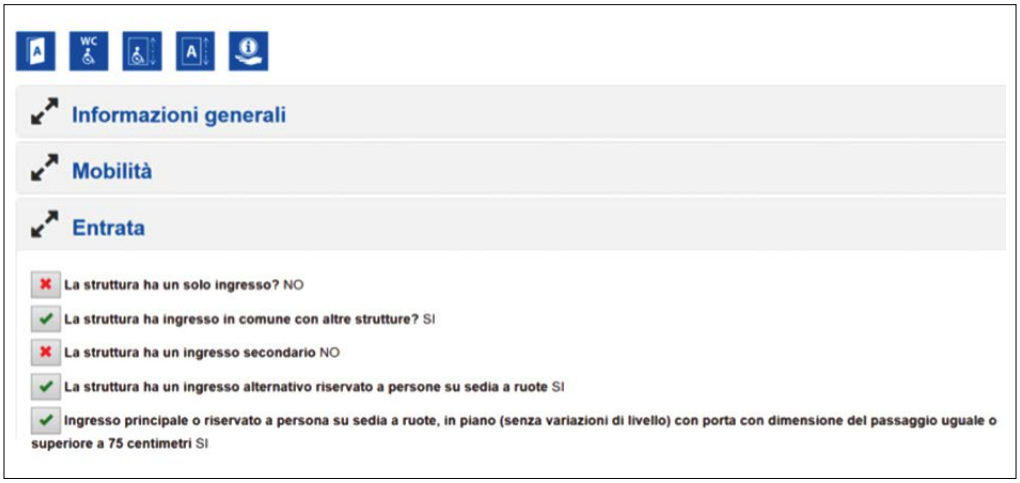
Scarica Pdf

"Progetto A.D. ARTE"- Schermata di descrizione di un luogo della cultura rilevato (Galleria nazionale di Parma) con informazioni sull'accessibilità, dal portale accessibilitamusei.beniculturali.it - Foto MiBACT.



"Progetto A.D. ARTE" - Schermata di "planimetria parlante" di un luogo della cultura (Galleria nazionale di Parma), dal portale accessibilitamusei.beniculturali.it - Foto MiBACT.

"Progetto A.D. ARTE"- Schermata di navigazione facilitata di un luogo della cultura rilevato (Galleria nazionale di Parma), dal portale accessibilitamusei.beniculturali.it - Foto MiBACT.



"Progetto A.D. ARTE"- Schermata di dettaglio sui servizi erogati da un luogo della cultura rilevato (Galleria nazionale di Parma), dal portale accessibilitamusei.beniculturali.it - Foto MiBACT.

E' risultato vincitore della consultazione il Museo archeologico nazionale di Cagliari che ha presentato il progetto "Un Museo liquido" volto alla realizzazione di adeguamenti strutturali sulla base dei principi della progettazione inclusiva, come pure di percorsi multimediali.

Un museo "liquido", specchio della società tecnologica che lo produce e lo fruisce. Un museo accessibile, visitabile, adattabile e godibile, secondo una visione dinamica, immersiva e multisensoriale, che si realizza attraverso l'attivazione di itinerari percettivi per una "fruizione totale" della struttura e dei suoi contenuti.

Nell'ambito del progetto "Cultura senza ostacoli" sono stati altresì finanziati il secondo e il terzo luogo classificati: la Galleria nazionale delle Marche di Urbino e il Museo e il Parco del Castello di Miramare a Trieste.

Cagliari. Museo archeologico Nazionale - Progetto "Un Museo liquido". Realizzazione di copie di manufatti originali in 3D per l'esplorazione tattile - Scansione laser ad alta risoluzione del bronzetto di un arciere - Foto MiBACT.

Il Museo ed il Parco di Miramare si stanno dotando di vari strumenti di sussidio alla visita. Particolare attenzione nel progetto è riservata alle nuove tecnologie, grazie ad un sistema innovativo: una *smart-guide* con una specifica interfaccia grafica per persone non vedenti, ipovedenti, non udenti e con disabilità motoria, per consentire una interazione efficace con il museo e con l'ambiente circostante autonomamente, in spazi accessibili.

Inoltre, sempre su finanziamento della Direzione generale, è in corso di realizzazione un ascensore all'interno del Castello, che renderà il monumento visitabile a tutti.

Di grande rilievo è anche il progetto "Cultura senza ostacoli alla Galleria nazionale delle Marche di Urbino".

Il complesso dei servizi e dei prodotti realizzati ha incluso diversi ausili allo scopo di favorire l'avvicinamento, da parte del pubblico con esigenze specifiche, alla struttura museale, consentendo l'apprezzamento del valore architettonico e storico della sede e delle opere esposte, con modalità di

Cagliari. Museo archeologico nazionale – Progetto "Un Museo liquido". Postazioni multimediali e interattive. - Foto MiBACT.

tipo multisensoriale, sia tradizionali, che tecnologiche.

Per realizzare l'obiettivo proposto dal progetto è stata richiesta la collaborazione di persone e di enti con conoscenza specifica delle tecniche di comunicazione rivolte ai non vedenti e ai non udenti, quali il Museo tattile statale Omero di Ancona e l'Ente nazionale Sordi di Roma (ENS).

I disabili motori possono attualmente accedere sia al piano terra che al primo piano della Galleria tramite ascensore. Sono stati, inoltre, realizzati diversi tipi di materiali di supporto alla fruizione sensoriale: le tappe del percorso tattile sono contrassegnate da didascalie scritte sia in braille sia a testo ingrandito e contengono un apposito *link* di collegamento all'audio descrizione, che si attiva a distanza ravvicinata con lo *smartphone* o, in alternativa, con un *tablet* fornito dal Museo.

E' possibile inoltre effettuare l'esplorazione tattile di originali esposti in Galleria come pure di riproduzioni a bassorilievo in resina di celebri dipinti conservati nel Palazzo, scelti fra i più rappresentativi.

Sono stati anche realizzati, espressamente per il progetto "Cultura senza ostacoli", due modelli del Palazzo Ducale in scala 1:400 e 1:100, di cui l'uno volumetrico semplificato, l'altro di tipo architettonico, caratterizzato da finiture cromatiche, per favorire la percezione visiva agli ipovedenti, e materiche, per consentire la percezione delle diverse superfici ai non vedenti.

Si, altresì, provveduto alla realizzazione di una guida in braille sul Complesso monumentale, illustrata con disegni a rilievo.

I visitatori con disabilità uditiva hanno a disposizione, su richiesta, un'apposita guida nella Lingua Italiana dei Segni (LIS) e nella Lingua Americana dei Segni (ASL) accessibile tramite iPad mini (forniti dal Museo), realizzata nella forma del "libro interattivo" (*e-book*) con possibilità di scelta dei sottotitoli, sia in italiano che in inglese.

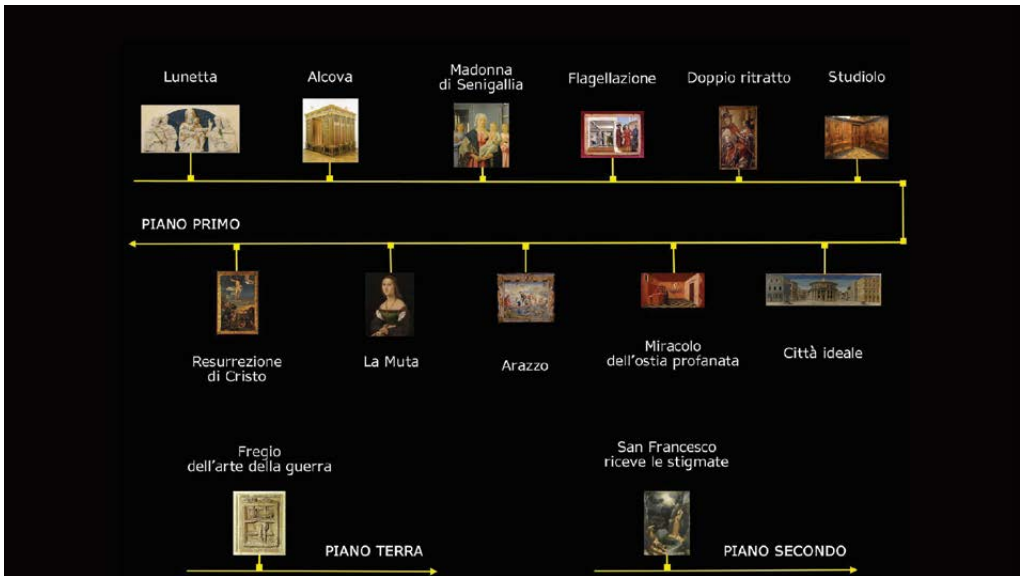
Tutto il percorso di visita è inoltre scandito dalla presenza di *monitor* nelle sale con illustrazioni delle varie sezioni del museo presentate anche nella lingua italiana (LIS) e americana (ASL) dei segni, con sottotitolazioni, e audio-descrizione per ipo-vedenti e non vedenti, per una fruizione ampliata del sito.

Progetto "Cultura senza ostacoli al Palazzo Ducale di Urbino". Modello in plastilina, preparatorio a quello finale in resina, della Madonna di Senigallia di Piero della Francesca - Foto MiBACT.

Progetto "Cultura senza Ostacoli al Palazzo Ducale di Urbino". Modello in scala 1:100 del Palazzo Ducale di Urbino per l'esplorazione tattile - Foto MiBACT.

Progetto "Cultura senza Ostacoli al Palazzo Ducale di Urbino". Modello volumetrico in scala 1:400 del Palazzo Ducale di Urbino e Guida del museo in braille - Foto MiBACT.

I progetti finora illustrati, scelti tra quelli più significativi finanziati e coordinati dalla Direzione generale Musei con le Soprintendenze statali, dimostrano l'attenzione costante che l'Amministrazione dei beni e delle attività culturali e del turismo ha rivolto, nel corso degli anni, alla cultura dell'accoglienza, intesa come diritto fondamentale e inalienabile per tutti i visitatori del patrimonio.



Urbino. Progetto "Cultura senza ostacoli al Palazzo Ducale". Il "Percorso dei capolavori" nella Lingua italiana dei segni (LIS) - Foto MiBACT.

L'istituzione della figura del responsabile per le tematiche dell'accessibilità presso i luoghi della cultura statali, come disposto dalla circolare 80/2016 della Direzione generale Musei, conferma l'impegno dell'Amministrazione verso tale obiettivo, ribadito anche nel Piano Strategico del Turismo (PST) 2017-2022[6].

6 Uno dei principi trasversali utilizzati per la realizzazione del Piano Strategico del Turismo (PST) 2017-2022 è quello della accessibilità/permeabilità fisica e culturale. Il PST promuove, infatti: "*strategie, interventi e azioni che devono contribuire a rafforzare sistematicamente l'accessibilità fisica e culturale dei luoghi e dei territori aperti alla valorizzazione turistica. Questo termine ha diverse accezioni, che riguardano: l'accessibilità alla fruizione turistica per tutte le persone senza distinzione alla loro condizione di età o di salute; l'accessibilità di luoghi e territori attraverso sistemi di mobilità sostenibile; la possibilità data ai visitatori di comprendere e interpretare la storia, la complessità e la varietà del patrimonio visitato (permeabilità culturale)*".

Direzione Generale Musei: www.musei.beniculturali.it - Foto MiBACT.

Gli importanti interventi presentati indicano, altresì, come una "buona progettazione"[7], possa attuarsi efficacemente, nel rispetto dei contesti, in ambiti culturali anche di altissimo pregio, garantendo il fondamentale diritto alla fruizione e alla partecipazione paritaria a tutti i visitatori dei siti del patrimonio italiano.

E' grazie anche alle politiche inclusive, costantemente condotte dal MiBACT, se il 2017 si chiude con la prospettiva di raggiungere il numero record di cinquanta milioni di visitatori, confermando il *trend* positivo iniziato, nel nostro Paese, dal 2013.

Riflettere sul patrimonio culturale come strumento di integrazione e di inclusione sociale vuol dire, infine, interpretare e costruire il futuro dell'Europa, un continente ricco di percorsi, itinerari e cammini - di viaggio, di devozione o di scoperta - che si esprime attraverso lingue, culture e identità molteplici, ben rappresentate dal motto dell'Unione: "*Unita nella diversità*".

---

7 Un sentito ringraziamento va a: Matilde Amaturo, Chiara Belfiore, Rosella Bellesi, Maria Giuseppina Carella, Martina De Luca, Maria Grazia Filetici, Donatella Mureddu, Maurizio Panzironi, Alfonsina Russo, Marco Sangiorgio, Giovanni Sansone, Vincenzo Vaccaro, Maria Rosaria Valazzi e Fabio Vestri, per aver progettato e realizzato le attività illustrate ed aver condiviso, negli anni, le finalità della ex Direzione generale per la Valorizzazione del patrimonio culturale e poi della Direzione generale Musei.
Si ringraziano,inoltre, Maria Angela Siciliano, Monica Bietti, Francesca Rossi, Ludovica Loria e Maurizio Pizzuto per la disponibilità dimostrata nei confronti di questo lavoro.

Percorsi senza barriere nelle aree archeologiche: i Parchi di Roma e Pompei

*Maria Grazia Filetici e **Luigi Scaroina

*Architetto MiBACT
**Archeologo MiBACT

Abstract

La progettazione di percorsi accessibili nelle aree archeologiche e monumentali è parte di un approccio olistico al tema dell'inclusività che si basa sull'analisi dell'esistente e sulle soluzioni progettuali che, risolvendo gli ostacoli presenti negli itinerari di visita, non alterano i luoghi antichi sottolineandone le caratteristiche storiche, architettoniche e monumentali.

Vogliamo superare il limite teorico dei manuali ed entrare nella realtà dei luoghi da percorrere, aprire nuovi fronti progettuali e tecnici. A Roma il progetto "Percorsi", lungo circa 2 km e a Pompei i 3 Km di percorsi accessibili realizzati costituiscono due riferimenti importanti, preludio ad un approccio che ci auguriamo si possa estendere a tutti gli interventi di restauro del patrimonio antico. Non esistono ostacoli, le strutture possono essere progettate appoggiandole sulle quote archeologiche, senza alcuna invasività; le macchine disegnate con criteri di reversibilità e leggerezza potranno essere inserite in aree già restaurate e i materiali scelti adattati a quelli esistenti.
Speriamo che l'accessibilità per tutti diventi un'abitudine.

Abstract. Accessible itineraries for everyone inside precious archaeological sites. Interventions and projects in Palatine, Roman Forum and Pompeii

Designing accessible itineraries inside archaeological and monumental sites is part of an holistic approach to the topic of inclusiveness based on the analysis of the existing and on project solutions in order not to alter ancient places, by solving obstacles inside the itineraries and highlighting historical, architectural and monumental features. We want to overcome theoretical limitations in handbooks and entering inside real places to walk through, opening new technical and project fronts. The project "Percorsi" (itinerary) In Rome, about 2 km long, and the accessible itinerary 3 km long in Pompeii, are two important references as a prelude to an approach we wish to be extended to all restauration interventions of the ancient heritage. There are no barriers, structures can be designed leaning on archeological installments, without any invasiveness; machines designed according reversibility and lightness criteria will be inserted inside

already restored areas and chosen materials will be conformed to the existing ones. We hope that full accessibility become a habit for everyone.

Sono due le premesse a questo lavoro: la prima considerare la diversità una risorsa, ponendo il progetto al servizio del bello in contesti antichi nei quali ogni elemento deve essere rispettato e conservato. La seconda è che *"L'accessibilità non è una condizione universale né tanto meno immediata o scontata. Le persone non conoscono la disabilità perché non la vedono, le barriere contribuiscono a ciò; la presunzione implicita è una richiesta di aiuto concreto senza assistenzialismo"*[1].

Il progetto "senza barriere" è iniziato nel 2005 ed intrapreso da chi scrive con Rosalba Quinto per il miglioramento dei percorsi di visita nell'ambito del più generale piano di valorizzazione e sviluppo dell'area archeologica centrale di Roma[2].

I percorsi accessibili lungo il Foro Romano, restauro 2014.

1 M. Viezzoli, "*Psicologia, educazione, creatività. Un ponte tra Università e disabilità*", dalla tesi laurea in Pedagogia Generale, Università Sapienza Roma, a.a. 2007 2008.

2 Il progetto generale è stato predisposto dagli autori, Soprintendente A. Bottini, con R. Quinto, L. Peralta, A. Centroni, P. Piazzolla, SSAR, 2005-2007.

La nuova rampa all'ingresso del Vignola ispirata ai giardini Farnesiani con l'uso di siepi di bosso lungo i bordi del percorso.

Il nuovo ingresso alla Piramide di Caio Cestio realizzata anche per la sostruzione della via Persichetti. Nel progetto sono inseriti i servizi per il pubblico.

Due tappe di questo percorso risultano particolarmente significative; nel 2013 l'architetto Michael Graves è a Roma e visita i "*Percorsi*" accessibili del Foro Romano e Palatino. Fautore del "*diritto al bello*" a Roma apprezza il progetto di accessibilità della Soprintendenza Archeologica con partico-

lare interesse alle tecniche utilizzate ed all'unione tra contesti antichi e percorsi semplici e armoniosi[3].

Il 15 maggio scorso è stato consegnato il premio Europa Nostra Haward 2017 per il Restauro della Piramide di Caio Cestio dove, nel giudizio di merito della Giuria Internazionale, si è fatto esplicito riferimento al nuovo ingresso accessibile inaugurato nel 2015 e realizzato tra il 2013 e 2014 verso la Porta S. Paolo[4].

Questi progetti si sono avvalsi di *team* multi disciplinari per gli aspetti tecnici e gestionali dei programmi di visita, didattica ed aperture al pubblico dei monumenti.

Da un punto di vista operativo i dislivelli sono stati superati con rampe dolci, contenute entro l'8% di pendenza, ottenute ridisegnando i percorsi sempre sulla base dei dati archeologici. Le rampe sono a volte affiancate ai declivi esistenti, in tal modo le strutture, realizzate con cestoni riempiti di residui lapidei, sono solo appoggiate e quindi reversibili; il calpestio è realizzato con i battuti.

L'utilizzo di elevatori e piattaforme elevatrici è stato limitato, anche con l'obiettivo di contenere i costi di gestione e manutenzione del sistema, alle situazioni particolarmente complesse.

La messa a punto degli impasti con i quali abbiamo realizzato i battuti pavimentali ha privilegiato i materiali tradizionali. La calce, la pozzolana e gli inerti lapidei sono stati miscelati con percentuali, granulometrie e colorazioni varie ottenendo un campionario duttile e molteplice da utilizzare nelle aree d'intervento.

Sono tre gli itinerari di percorso accessibili disegnati nell'area archeologica centrale:

- Il primo, oggi completato, si snoda lungo il Foro Romano, dall'arco di Tito alla Curia, ed è stato inaugurato nel 2015[5].
- Il secondo, solo in parte realizzato, sale dall'arco di Tito raggiungendo la sommità del colle Palatino ed il suo Museo.
- Il terzo, in corso di progettazione, c.d. di mezza costa, si sviluppa dall'ingresso del Vignola lungo il versante del Circo Massimo costeggiando le arcate Severiane.

---

3 L'incontro tra M. Graves, il Ministro M. Bray, il Soprintendente M. R. Barbera e gli autori avviene il 4 ottobre 2013, a cura di Paola Severini Melograni.

4 Il restauro è stato finanziato dal mecenate giapponese Mr. Yuzo Yagi, progetto e Direzione Lavori dell'autrice, Direzione archeologica R. Paris, assistenza A. Rotondi, F. Fubelli; team tecnico: S. Salvati, A. Docci, SoCoRe, G. Fazio, P. Piazzolla, L. Nardelli.

5 Tiziana Ceccarini è la direttrice archeologa che segue i progetti di accessibilità nell'Area archeologica centrale di Roma.

La nuova rampa in corten di collegamento tra la Casa delle Vestali e il Tempio di Vesta nel Foro Romano. La struttura aerea consente di osservare i resti archeologici sottostanti.

Fase di restauro del basolato incluso nel percorso accessibile mediante bordatura con fascette di piombo e stuccatura degli interstizi per livellare il piano di calpestio.

La grande complessità delle aree archeologiche comporta soluzioni progettate caso per caso, area per area, senza alcuna preclusione di tipo scolastico, affiancando alle metodiche tradizionali nuovi spunti compositivi e ricerche sperimentali tutt'ora in corso.

L'area è stata attentamente studiata, i rilievi della morfologia e delle pendenze hanno individuato i punti dove intervenire per eliminare le barriere esistenti; spesso sono state aperte aree da tempo chiuse al pubblico, utilizzate per tracciare i percorsi e risolvere problemi di accessibilità.

Le indagini archeologiche e i documenti d'archivio sono stati un importante corredo al progetto, così come le collaborazioni scientifiche delle Università di archeologia e di architettura che operano nell'Area archeologica centrale.

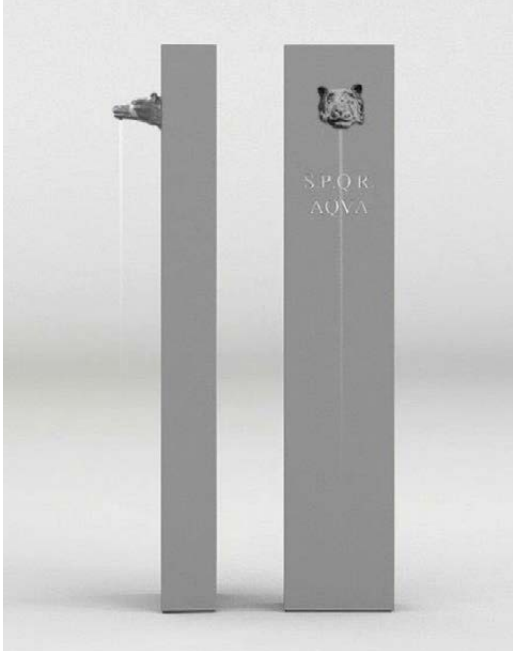
Cinque sono stati gli itinerari scientifici di ricerca del progetto romano "Percorsi":

Il primo riguarda i rapporti urbani tra l'area archeologica centrale e la città. L'immenso patrimonio archeologico è parte integrante della struttura urbana di Roma e la sua fruizione è strettamente connessa con l'organizzazione dell'area di contatto tra i Fori e la città. L'analisi è stata condotta dalla Soprintendenza con la Prof. Laura Valeria Ferretti, docente di Progettazione e Gestione dell'Ambiente e del Paesaggio della Facoltà di architettura Valle Giulia, che si occupa del rapporto tra architettura e spazio urbano, tra urbanistica e spazio pubblico. I percorsi, le entrate, le uscite, i servizi pubblici, le dotazioni e le infrastrutture della mobilità, i parcheggi dedicati e non, sono parte integrante del progetto generale dell'accessibilità e delle dotazioni che dovranno essere previsti nei programmi futuri di intervento.

Il secondo attiene alla botanica, al restauro dei contesti ambientali e naturalistici del Foro Romano e del Palatino, che costituiscono una parte preponderante dell'Area archeologica di Roma. Nell'ambito del progetto abbiamo inserito nuovi interventi botanici che contribuiscono ad armonizzare le sensazioni del visitatore con la natura presente. Susanna Rambelli è l'autrice del progetto botanico dei "*Percorsi*" ed ha curato con particolare attenzione la valenza olfattiva e l'itinerario didattico botanico che vorremmo affiancare ai Percorsi accessibili.

Il nuovo ascensore inaugurato nel 2013 all'ingresso dei Fori da Largo della Salara Vecchia. La struttura, semplicemente appoggiata, è totalmente reversibile.

Il terzo riguarda il *design* come elemento qualificante di architettura. L'architetto Ludovica Palomba Serafini ha studiato per la Soprintendenza di Roma un prototipo di fontanella che elabora, in chiave minimalista, la tradizionale testa in ottone della lupa dalla quale esce l'acqua su un semplice parallelepipedo in pietra. Un *totem* simbolico che lega la semplicità dei tratti progettuali alla freschezza dell'"*aqua*" potabile. Un nuovo elemento architettonico, "per tutti" che si troverà lungo i nostri nuovi itinerari.



Il prototipo di fontanella con acqua potabile disegnato da Ludovica e Roberto Palomba per l'Area archeologica centrale.

Il quarto riguarda la composizione dei battuti con i quali sono realizzati i nuovi calpestii dei percorsi. Questo aspetto si suddivide ulteriormente in tre filoni di approfondimento tecnico: l'uno è relativo agli impasti realizzati nella pavimentazione dei "Percorsi", il secondo è una nuova tecnica di restauro delle strade basolate che consente di mantenere l'originaria permeabilità all'acqua delle superfici di calpestio, ed il terzo è una ricerca sperimentale attualmente in corso, che riguarda i terreni stabilizzati. Quest'ultimo studio è molto importante per gli interventi in contesti di rilevanza ambientale e paesaggistica. Utilizzato in un'area del Palatino, è stato approfondito grazie ad un protocollo di ricerca avviato tra la Soprintendenza e i laboratori scientifici del sistema "Terra Solida". Le ricerche e le prove di laboratorio hanno consentito di testare un campionario ampio di miscele di granulometrie lapidee, ad ampio spettro prestazionale, resistenti all'uso pedonale e carrabile. La ricerca consentirà di ottenere una vasta gamma di prodotti con alte prestazioni ed elevata compatibilità ambientale[6].

Il quinto è di tipo strutturale e riguarda la tipologia delle fondazioni del nuovo ascensore, della piattaforma elevatrice, dei gabbioni di sostegno delle rampe e della nuova rampa in acciaio *corten* realizzata vicino al tempio di Vesta nel Foro Romano[7].

---

6 Lo studio sperimentale è in corso ed è coordinato dall'autrice con i Laboratori "Terra Solida", dott. F. Cariddi, R. Liut, P. Di Bernardo, 2017.

7 Il progetto strutturale è degli Ing.ri G. Carluccio e G. Maccone. BCD Progetti, Roma.

Con la consulenza strutturale di ingegneri, esperti nella conservazione del patrimonio antico, abbiamo eliminato qualsiasi fondazione profonda, rispettando sempre il calpestio antico, separato dal sedime archeologico con tessuto non tessuto, realizzando basamenti appoggiati e completamente reversibili[8].

I battuti utilizzati lungo i percorsi sono stabili ed ottenuti con impasti di miscele di calce e graniglie lapidee di diverso colore e dimensione, scelte in base alle aree d'intervento. Sono stesi uniformemente e la lavorazione costituisce un elemento importante e viene realizzata con getti successivi eseguiti ad arte in ambiente non secco. Si procede poi alla costipazione, al lavaggio ed all'aspersione finale con protettivi idonei. I percorsi hanno risposto con un ottimo risultato al passaggio del numeroso pubblico e si inseriscono in modo semplice ed armonico nell'Area archeologica romana.

Scrive Cesare Brandi *"...soprattutto in relazione del restauro, va definito che cosa sia la materia in quanto rappresenta contemporaneamente il tempo e il luogo dell'intervento di restauro"*[9].

Il nuovo scenario dei "Percorsi" ha portato una piccola rivoluzione nell'Area archeologica centrale di Roma: i flussi dei numerosi visitatori preferiscono percorrere i nastri uniformi e comodi piuttosto che le superfici sconnesse.

Il progetto prevede nel futuro di implementare gli interventi inserendo sussidi per la didattica, l'orientamento, la sosta, in un quadro di valorizzazione e di miglioramento dei servizi per il pubblico, con valenze e interventi basati sulla percezione tattile, olfattiva ed uditiva[10].

Sperando che l'intervento inclusivo possa estendersi al restauro e conservazione dell'intero patrimonio culturale, le metodologie realizzate sono all'inizio di un cammino che dovrà proseguire considerando il patrimonio monumentale di tutti e per tutti.

"L'accessibilità è dunque una grande risorsa e costituisce un concetto di attualità che sta diffondendosi rapidamente. Ci si è accorti che in realtà tutte le persone sono differenti fra loro e che sono più o meno abili. Non si deve più progettare per l'uomo forte, attento e motivato, ma per tutti, seguendo il concetto fondamentale che "la diversità è una risorsa" e l'omologazione un ritorno al passato"[11].

---

8 L'Ing. G. Cangi è il progettista della struttura portante dell'ascensore alla Basilica Emilia e dell'elevatore realizzato al di sotto dell'arco di Tito, realizzati tra il 2013 e il 2015. L'Ing. G. Carluccio è il progettista strutturale della nuova rampa in acciaio *corten* realizzata nel 2014 con una mensola in aggetto vicino al Tempio di Vesta al Foro Romano.

9 Brandi C., *Teoria del restauro*, Torino, Piccola Biblioteca Einaudi, 1977, pag. 2.

10 Il R.U.P. dei percorsi dal 2015 è la dott.ssa T. Ceccarini, direttrice archeologa e autrice di interventi per l'accessibilità didattica dei non vedenti.

11 L. Bandini Buti, professore emerito al Politecnico di Milano, membro del Design for All, ha curato alcuni modelli di segnaletica nell'ambito dei "Percorsi".

Nel 2014 il Segretario generale del MiBACT Arch. Recchia e i Direttori Prof. M. Osanna e Generale dei Carabinieri G. Nistri condivisero la proposta di estendere l'esperienza romana sull'accessibilità nell'ambito del Grande Progetto Pompei, successivamente seguito dal Generale dei Carabinieri L. Curatoli e dal suo *staff*.

Proponemmo dunque il progetto per Pompei, sulla base dell'esperienza romana, poi condiviso e elaborato grazie a F. Sirano, L. d'Esposito, M. R. Acetoso, B. Rubichi, P. Piazzola, e un *team* di bravissimi colleghi della Soprintendenza, con i quali trovammo importante estendere il progetto a tutte le diverse esigenze dei visitatori, chiamandolo "Pompei per tutti"[12].

L'ingresso alle case era spesso difficoltoso ma, studiando l'esistente, abbiamo progettato soluzioni semplici per superare dislivelli e barriere. Gli studi archeologici, poi approfonditi con gli scavi, che hanno restituito dati inediti sulla storia della città, sono stati alla base del progetto complesso ed esteso.

"Pompei per tutti" ha realizzato in un anno[13] 3,5 km di percorsi accessibili. La suddivisione in cinque zone d'intervento ha consentito di velocizzare i tempi di esecuzione, la bravura delle maestranze ha garantito di rispettare tempi e qualità e la perfetta direzione dei lavori di Gianluca Vitagliano ha garantito la qualità dell'opera.

Zone d'intervento:

1. Via dell'Abbondanza, da Via Stabiana al Foro;
2. Via dell'Abbondanza, da Via Stabiana all'*Insula* 4 della *Regio* II;
3. da Piazza Anfiteatro al vicolo che conduce a Via dell'Abbondanza, lungo l'*Insula* 4 della *Regio* II;
4. Via di Mercurio, dal Foro verso la Torre XI;
5. Vicolo di Castricio - Piazza Anfiteatro.

A Pompei si percorre la città, attraversando le porte, gli spazi pubblici, i sepolcri, il foro; si entra nelle case, negli edifici civili e nei teatri. L'obiettivo del progetto era di dare un'organicità al percorso nel rispetto dell'organizzazione urbana antica; altri itinerari sono inseriti nel progetto generale.

---

12 RUP F. Sirano, direzione del progetto M. G. Filetici, aspetti archeologici L. D'Esposito, L. Scaroina, collaborazione M. Ricciardi, assistenza tecnica al progetto di Invitalia M. R. Acetoso, B. Rubichi.

13 L'appalto è stato realizzato da Edilcostruzioni Group s.r.l. con i fornitori per il *know how* e le materie prime Spadarocalce1886 s.r.l.

Il 24 agosto del 79 d.C. l'eruzione del Vesuvio fermò la città: intervenire oggi è un privilegio ed ancor più poter offrire uno spaccato progettuale con "Pompei per tutti". Una sfida intellettuale e tecnica importante realizzata a regola d'arte con il *team* del MiBACT[14].

Oggi abbiamo elaborato metodologie adeguate ai siti archeologici e si potrà procedere con la ricerca per approfondire aspetti di settore della disciplina, l'importante è non avere barriere intellettuali e procedere nei lavori nella certezza che "Percorsi" e "Pompei per tutti" non dovranno rimanere interventi isolati, ma estendersi al patrimonio archeologico, monumentale, museale, ambientale, paesaggistico, offrendoci nuovi spazi progettuali e panorami tecnici compatibili.

Gli aspetti multi disciplinari compongono il panorama dell'accessibilità, l'equilibrio delle realizzazioni si unisce al tessuto antico della città senza effetti dissonanti, è l'insegnamento di Cesare Brandi che ci rammenta il senso della lacuna nell'opera d'arte e la metodologia di integrazione.

Il merito a G. Vitagliano e U. Sansone di aver diretto il lavoro con cura e attenzione, scelto i materiali vagliandoli sulla base delle cromie preesistenti[15] e garantito il rispetto dei tempi. L. d'Esposito, F. Sirano con chi scrive hanno curato gli studi storici ed archeologici e gli scavi realizzati nel corso dei lavori, confermando l'importanza della conoscenza e della ricerca archeologica.

A Pompei l'acqua scorreva sulle strade; i marciapiedi erano molto alti e, per attraversare gli incroci si utilizzavano grandi blocchi di lava distanziati tra di loro. Una caratteristica della città antica inaccessibile. Abbiamo progettato elementi in acciaio, sagomati intorno ai massi, che hanno reso continuo l'attraversamento colmando i vuoti tra i blocchi. Il direttore dei lavori ha realizzato differenti soluzioni adattandole alle situazioni esistenti, confermando che il restauro è sempre cucito sull'esistente con moltissime variabili e adattamenti esecutivi.

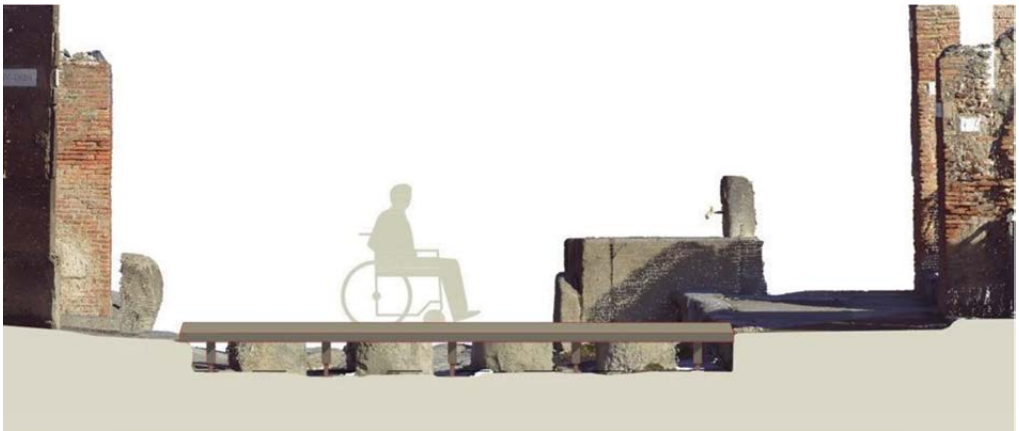
Alberto Bruni, raffinato maestro di tecnologie del MiBACT, ha offerto un corollario di tecnologia ed inventiva nell'ambito del Grande Progetto Pompei progettando e realizzando un prodotto digitale sperimentale che rivoluzionerà il sistema di visita accessibile e potrà offrire ad ogni visitatore nuovi servizi ed assistenza.

Nei "Percorsi" e " Pompei per tutti" abbiamo voluto sostituire il concetto di "accesso fisico" con "accesso al godimento per tutti".

---

14 Preziosa è stata la collaborazione di Invitalia. In particolare di Giovanni Portaluri, Paolo Di Nola e di tutti i tecnici che hanno collaborato per la realizzazione di questo intervento.

15 Il lapillo si mescola alla malta di calce, la pomice bruna si unisce ai tufi, ai laterizi e ai materiali preesistenti, questi sono gli ingredienti scelti dal progetto.



Il progetto per il superamento degli attraversamenti stradali di Pompei con la creazione di un passaggio reversibile di collegamento dei blocchi in basalto. Disegno di M.R. Acetoso e B. Rubichi.

Il restauro con le sue tecniche e i metodi prescelti ci ha dato la possibilità di farlo intervenendo nel tessuto antico in modo compatibile e adeguato.

Vorrei concludere dicendo che il garbo e l'eleganza devono essere i cardini disciplinari dell'accessibilità e i punti di equilibrio del progetto. Non si dovranno proporre molteplici cataloghi, non si dovranno declinare molteplici soluzioni, si confonderebbe un dialogo di sobrietà che deve caratterizzare l'accessibilità con un dialogo molto controllato tra intervento e luogo; il di più sarebbe superfluo!

La nostra guida è il luogo, le sue memorie, i materiali e le tante presenze esplicite ed implicite, per le quali avvertiamo "*..quasi l'allucinazione di sorprendere e di riprendere, da una sospensione secolare, la vita interrotta*"[16].

16 Brandi C., *Viaggio nella Grecia antica*, Firenze, Giunti Editore, 2001.

Musei accessibili, musei possibili

Miriam Mandosi

Storica dell'arte, esperta di mediazione e accessibilità museale

Abstract

Per i professionisti del patrimonio culturale parlare di accessibilità, interpretazione e mediazione significa confrontarsi con il ruolo sociale che i musei devono avere nelle nostre società. Ciò significa relazionarsi con il territorio di riferimento, ragionare e operare in un ottica interdisciplinare, interculturale, intergenerazionale.

Ma perché mettersi in gioco? Perché, e come, far diventare il museo una spazio aperto al dialogo e all'incontro? Quali sono gli obiettivi da porsi? Dalla Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo all'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile, il ruolo del patrimonio culturale e le responsabilità che abbiamo per costruire il nostro futuro sono importanti e non più rimandabili.

Abstract. Accessible museums, possible museums

For cultural heritage professionals talking about accessibility, interpretation and mediation means facing with social role of museums in our societies. That means reporting to a reference territory and thinking and operating in an interdisciplinary intercultural, intergenerational perspective.

Why taking a challenge? Why and how making the museum an open space for dialogue and meeting? Which objectives do need to be set? From the Universal Declaration of Human Rights to the Agenda 2030 for Sustainable Development, the position of cultural heritage and responsibility about building our future are important and cannot be postponed anymore.

Se è vero che i musei sono sempre stati uno specchio dei cambiamenti sociali e che questo nostro secolo è contrassegnato da nuove e diverse realtà, nate dall'interazione tra le eredità del passato, nuovi eventi, trasformazioni globali e locali, cosa è oggi un museo? Qual è, se esiste, la sua utilità? A chi parla? Con chi si relaziona?

Provando a seguire le numerose conferenze e sperimentazioni metodologiche, nazionali e internazionali, che si tengono in ambito museale, si evince subito che oggi il museo sta cercando di conquistarsi uno spazio importante nelle società, di grande responsabilità e di non facile realizzazione. Il museo

come spazio "politico" (nel suo significato etimologico di designare ciò che appartiene alla dimensione della vita comune), di incontro, dialogo, analisi dei grandi temi del nostro tempo quali la globalizzazione, l'immigrazione, l'invecchiamento, l'insicurezza, il disincanto civile.

Rimane sempre e coscientemente centrale e fondamentale il suo ruolo di acquisizione, conservazione, esposizione e studio, ma molto si lavora sulla comunicazione. Basterebbe forse fare un breve *excursus* storico sui termini utilizzati per definire il rapporto con il/i pubblico/i per capire come è diventato centrale il visitatore e come il museo abbia messo in gioco le sue conoscenze e certezze interpretative. Dalla didattica, all'educazione, alla mediazione fino all'interpretazione il triangolo entro cui ci si muove (opera – allestimento – pubblico) offre spunti di analisi e riflessione diversi a seconda del punto da cui si guarda. D'altronde se veramente si vuole dare al patrimonio un ruolo sociale non si può non coinvolgere attivamente i pubblici, renderli partecipi delle dinamiche politiche e sociali, ascoltarli e dar loro voce. Un processo difficile quindi, su cui molto ci si interroga e i cui confini devono essere individuati per capire fin dove è possibile spingersi.

Fortunatamente però non è solo il museo ad andare incontro ai pubblici, esiste anche un movimento inverso, che per quanto le statistiche ci descrivano lento e occasionale, conduce molte persone a cercare l'esperienza museale. Dopo ogni prima domenica del mese o durante le grandi mostre dai titoli accattivanti, molto si parla dei grandi flussi di visitatori e per quanto siano fondati i quesiti sulla qualità della visita, permangono i numeri. È analizzando questi dati e partendo da quanto suddetto che la museologia (concetto così poco usato nel nostro Paese) si incontra e dialoga con altre discipline quali la sociologia, la pedagogia, le scienze della comunicazione.

Ecco quindi che il miglioramento delle condizioni di accessibilità (fisica, culturale, economica, cognitiva, sensoriale) non sono solo un diritto del visitatore, ma anche un dovere e una condizione imprescindibile del museo per essere contemporaneo. Lo studio sui pubblici, la filosofia dell'*Audience Development* (AD), le strategie del *marketing* culturale sono quindi essenziali non solo per migliorare le condizioni di accesso ma anche di partecipazione e coinvolgimento dei pubblici (tanti, diversi e non necessariamente tutti interessati a partecipare).

Un lavoro difficile quindi quello dei professionisti museali, a cavallo tra lo studio attento e certosino del patrimonio culturale e lo sguardo vigile e critico sulla contemporaneità. Un lavoro difficile da definire e che, forse proprio per questo, non ha ancora un ruolo e un riconoscimento ufficiale in Italia.

Ma come tutto ciò si concretizza?

Dal punto di vista del museo è necessario uscire dalle proprie mura, studiare, incontrare e contaminarsi con la società, il territorio, gli *stakeholders*.

D'altronde "*i musei italiani per numero, diffusione e valore del loro patrimonio, costituiscono una componente di rilievo del paesaggio italiano*" e la loro connessione con il territorio e il paesaggio di appartenenza è fondamentale. La *General Conference dell'International Council of Museums* (ICOM), dello scorso anno, è stata proprio dedicata al tema "Musei e paesaggi culturali" e il dibattito tra gli specialisti del settore si è incentrato proprio su questa relazione tra il patrimonio conservato nei musei e quello diffuso sul territorio, nel paesaggio, frutto dell'interazione tra l'uomo e la natura.

Il museo diventa così una realtà attiva del territorio che ha un ruolo determinante non solo nel diffondere la storia e il valore dei luoghi ma anche nel tutelarli e salvaguardarli, soprattutto sensibilizzando la società civile alla partecipazione consapevole e democratica, alle questioni riguardanti la salvaguardia, gestione, pianificazione e trasmissione alle generazioni future.

La Carta di Siena 2.0 su Musei e paesaggi culturali, sottoscritta da tutte le Associazioni museali italiane, così recita:

"*La responsabilità del paesaggio comporta un duplice impegno: da un lato, la gestione e cura del patrimonio nel quadro di una prospettiva di sviluppo sostenibile del territorio; dall'altro, l'attenzione alle immagini e alle rappresentazioni che identificano e connotano il paesaggio stesso e ne improntano la percezione. Un museo responsabile del paesaggio è dunque un museo che, in quanto centro di responsabilità patrimoniale, assume tra i suoi compiti anche la protezione, conservazione e valorizzazione del patrimonio culturale e ambientale, al fine di promuoverne uno sviluppo rispettoso dei propri caratteri identitari, di concerto e in collaborazione con tutti i soggetti – pubblici e privati – che a diverso titolo sono portatori di interessi nei suoi confronti.*"

Ecco quindi che il museo diventa un centro di interpretazione, in grado di attivare le comunità di paesaggio e che nel dibattito e nell'azione si confronta con tematiche quali la sostenibilità (sociale, culturale e anche economica), l'intercultura, il "glocale", la marginalità.

Parlare di accessibilità sembra quindi quasi riduttivo ma è la *conditio sine qua non* per realizzare tutto ciò.

La partecipazione alla vita culturale e al progresso scientifico della comunità è un diritto universale dell'uomo[1] e la responsabilità, individuale e collettiva, nei confronti del patrimonio culturale è ben sancita dalla Convenzione quadro del Consiglio d'Europa sul valore dell'eredità culturale per

1 "*Ogni individuo ha diritto di prendere parte liberamente alla vita culturale della comunità, di godere delle arti e di partecipare al progresso scientifico ed ai suoi benefici.*" Art. 27 della Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo, 1948.

la società[2]. Accessibilità quindi non è semplicemente accesso, ma soprattutto partecipazione "*al processo di identificazione, studio, interpretazione, protezione, conservazione e presentazione dell'eredità culturale e alla riflessione e al dibattito pubblico sulle opportunità e sulle sfide che l'eredità culturale rappresenta*"[3].

L'identificazione e l'interpretazione sono quegli aspetti che hanno modificato (o stanno modificando) l'immagine del museo. Non più luogo detentore di verità e con funzione di insegnamento didattico (dove un docente insegna al discente) ma spazio di costruzione di saperi, di educazione dialogica (docente e discente si scambiano i propri saperi), di interpretazione e costruzione di nuovi e diversi modi di vedere e leggere le storie, gli oggetti, i luoghi.

Siamo una società multiculturale dove è forte il fenomeno migratorio e dove l'incontro con gli altri ci porta a conoscere nuovi modi di vedere, diversi punti di vista che non solo attecchiscono nella nostra *forma mentis* e modificano il nostro *background* culturale ma ci aiutano anche a leggere la Storia, il patrimonio culturale con occhi diversi.

Sono tantissime le pratiche museali di educazione, mediazione e interpretazione che evidenziano le potenzialità del patrimonio culturale nel favorire dinamiche di conoscenze, scambio e dialogo, sviluppo di senso civico e sociale, rafforzamento dell'empatia e della messa in discussione del sé.

Il 2018 sarà l'anno europeo dedicato al patrimonio culturale[4] e gli obiettivi che il Consiglio d'Europa pone sono in linea con quanto fin qui espresso:

- promuovere la diversità culturale, il dialogo interculturale e la coesione sociale

- evidenziare il contributo economico offerto dal patrimonio culturale ai settori culturale e creativo, compreso per le piccole e medie imprese, e allo sviluppo locale e regionale

- sottolineare il ruolo del patrimonio culturale nelle relazioni esterne dell'UE, inclusa la prevenzione dei conflitti, la riconciliazione postbellica e la ricostruzione del patrimonio culturale distrutto.

---

2 Consiglio d'Europa - (CETS no. 199) Faro, 27 ottobre 2005.

3 Art. 12 - Accesso all'eredità culturale e partecipazione democratica, Consiglio d'Europa - (CETS no. 199), cit.

4 Consiglio d'Europa – COM(2016) 543 final.

Un programma perfettamente allineato anche all'agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile[5] che individua nella cittadinanza globale, nella diversità culturale e nel dialogo interculturale i principi generali dello sviluppo sostenibile. Al patrimonio culturale in particolare viene dato un ruolo principale negli obiettivi che riguardano l'istruzione, la parità di genere, la crescita sostenibile, il turismo e la sicurezza e sostenibilità delle città.

Di nuovo quindi al centro ci sono le persone, deve quindi essere garantita piena accessibilità al patrimonio culturale, tenendo conto non solo delle persone con disabilità ma delle esigenze di tutti i cittadini e in particolare, dato il forte cambiamento demografico della nostra società, delle persone anziane. La fattibilità, pratica ed economica, è dimostrata da molte buone pratiche tra cui l'*Access City Award* europeo (il premio europeo per le città a misura di disabili).

Rendere accessibile il patrimonio culturale e i luoghi della cultura significa anche farne uno strumento utile a migliorare la vita delle persone. Il benessere sociale (*Social Welfare Function*, SWF) è diventato uno degli indici analizzati dalla moderna economia ed esamina "*quella dimensione del benessere di un individuo che riguarda le sue relazioni con gli altri, come le altre persone reagiscono nei suoi riguardi e come egli interagisce con le istituzioni sociali e le norme della società*"[6].

Anche l'aspetto medico – sanitario riveste un ruolo determinante nel migliorare il benessere individuale e sociale come dimostrano, ad esempio, i progetti dedicati alle persone affette dalla malattia di Alzheimer o da altre patologie mediche. Il ruolo non solo del patrimonio culturale, ma anche specificatamente del museo come spazio, si è dimostrato importante nel migliorare aspetti emotivi e nel facilitare dinamiche internazionali. Il migliorare le condizioni di accessibilità e partecipazione favorisce inoltre l'integrazione e l'accettazione sociale delle diversità e può migliorare i rapporti con l'altro (ad esempio lo scambio interculturale o intergenerazionale).

Quanto fin qui analizzato evidenzia un'altra importante questione collegata al ruolo dei musei: l'etica.

L'*International Council of Museums* (ICOM) ha affrontato questo delicato tema già nel 1986 ed ha prodotto un Codice etico (revisionato nel 2004) che individua gli *standard* minimi di pratica e di condotta per i musei e per il loro personale. La Carta, rispetto alle tematiche qui trattate, sancisce l'importanza del museo quale luogo con forti responsabilità nei confronti

---

5 Risoluzione delle Nazioni Unite adottata dall'Assemblea generale il 25 settembre 2015, "*Trasformare il nostro mondo: l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile*".

6 McDowell e Newell, *Measuring Health: A Guide to Rating Scales and Questionnaires*, IanMcDowell, 1987.

della società anche in merito all'accesso e all'interpretazione oltre che all'educazione e con l'obiettivo di coinvolgere attivamente le comunità di appartenenza del patrimonio conservato, interagendo con esse nelle fasi di tutela e valorizzazione[7].

Il quadro normativo e pratico fin qui delineato ci aiuta quindi a rispondere ai nostri quesiti iniziali confermando che il museo rispecchia la società contemporanea e offre strumenti e metodi idonei a questo tempo.

Il museo di oggi è uno spazio aperto, che incontra le persone, che dialoga con il territorio, che attiva economie e saperi locali e globali, che ha un ruolo determinante per rispondere alla crisi d'identità e per creare persone consapevoli e responsabili, aperto a tutti coloro che vogliono mettersi in gioco, che affrontano le sfide attuali e che vogliono lavorare alla costruzione del domani senza dimenticare il passato.

7 Il Codice etico professionale dell'ICOM è stato adottato dalla 15^ Assemblea Generale dell'ICOM a Buenos Aires (Argentina) il 4 novembre 1986. È stato modificato dalla 20^ Assemblea Generale a Barcellona (Spagna) il 6 luglio 2001, che lo ha rinominato Codice etico dell'ICOM per i Musei, ed infine revisionato dalla 21^ Assemblea Generale a Seoul (Repubblica di Corea) l'8 ottobre 2004. Artt. cit. 3;4;6.

Design, Patrimonio e Accessibilità: una prospettiva europea

Tratto dal discorso tenuto dall'autore al Congresso intitolato "*Heritage, Architecture and Contemporary Design in Interaction*", organizzato a Riga, Lettonia, il 13 marzo 2015 dalla Direzione Generale Cultura della Commissione Europea in collaborazione con il governo lettone, nel quadro della Presidenza Lettone del Consiglio dei Ministri dell'Unione Europea.

Pete Kercher

Ambasciatore EIDD - Design for all Europe - EIDD

Abstract

Cosa c'entra il design con il discorso dell'accessibilità e dell'inclusione? Programmare, eseguire, portare a termine e valorizzare un progetto richiede sia metodo che una metodologia pratica, per tradurre la teoria in pratica. La metodologia per realizzare l'accessibilità o, meglio, l'inclusione è la progettazione, altrimenti detta 'design', un termine usato e abusato in molte lingue.

In particolare il Design for All è design per la diversità umana, l'inclusione sociale e l'uguaglianza e la pratica di Design for All fa uso cosciente dell'analisi dei bisogni e delle aspirazioni umane ed esige il coinvolgimento degli utenti finali in ogni fase del processo progettuale.

La morale è che conviene imparare ad ascoltare questa diversità umana, perché in questo modo il progetto ha una probabilità molto maggiore di cogliere le aspirazioni che fanno la differenza tra la scelta o la rinuncia del luogo, prodotto, servizio o sistema. Dato il fatto che i progetti non sono privi di costo, un investitore saggio, che voglia vedere un ritorno ottimale per il suo investimento, fa bene ad ascoltare le aspirazioni del suo pubblico di riferimento e a reagire di conseguenza, rispetto al tipo di progetto che si intende mettere in cantiere e del settore di riferimento: privato o pubblico, di vendita di un prodotto o servizio o, per restare nel campo di riferimento di questo volume, di massimizzazione del parco utenza di un luogo, un prodotto, un servizio o un sistema di patrimonio culturale.

Abstract. Design, heritage and accessibility

What does design have to do with the issue of accessibility and inclusion? Planning a project, executing it, seeing it through to completion and ensuring its value is optimised calls for both a methodical mindset and a practical methodology to translate theory into practice. And the methodology for achieving accessibility or, preferably, inclusion is design: a term that is used and abused variously in many languages.

In particular, "Design for All is design for human diversity, social inclusion and equality", and "the practice of Design for All fa makes conscious use of the analysis of human needs and aspirations and requires the involvement of end users at every stage in the design process".

The moral is that we would do well to learn to listen to this human diversity, because that way each design has a far greater probability of catering for the aspirations that make the difference between an individual choosing a place, a product, a service or a system and simply giving up, saying no. Considering that each design has its costs, a wise investor who wants an optimum return on his investment would be well advised to listen to his benchmark audience and react in consequence, regardless of the kind of project he intends to launch and of the sector in question: private or public, selling a product or a service or, to remain in this volume's remit, that of maximising the range of people who can use a place, a product, a service or a system in the cultural heritage.

La semantica: cosa si intende per accessibilità al patrimonio culturale?

Ho l'abitudine di iniziare le mie presentazioni ed i miei scritti con alcune definizioni dei termini che intendo usare. Benché il tema dell'intero libro sia focalizzato sull'accessibilità, a mio avviso non guasta mai ripetere il significato dei termini, per meglio chiarire i concetti di base.

Parto, quindi, con tre domande:

- Che cosa significa in pratica l'accessibilità del patrimonio culturale? Ossia: perché ne parliamo?
- Il costo economico vale l'investimento?
- A chi serve questa accessibilità?

In risposta alla prima domanda, conviene ricordare che si tratta di un diritto umano fondamentale. Ecco cosa stabilisce la Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo del 1948, all'art. 27.1:

"*Ogni individuo ha diritto di prendere parte liberamente alla vita culturale della comunità, di godere delle arti e di partecipare al progresso scientifico ed ai suoi benefici.*"

Per poter esercitare questo diritto, è chiaro che quella vita culturale debba essere accessibile: chi non riesce ad accedervi sarebbe (in pratica, è) escluso, in negazione ai suoi diritti civili.

Per rispondere alla seconda domanda, possiamo considerare qualche cifra interessante. Secondo una stima dell'Agenzia Europea per i Diritti Fonda-

mentali[1], nel 2014, il 16% della popolazione dell'Unione Europea aveva una qualche disabilità registrata: stiamo parlando di circa 80 milioni di persone, con una spesa potenziale nel campo del turismo accessibile (che ovviamente comprende il campo del patrimonio culturale) stimata in 800 miliardi di euro all'anno[2]. Che nessuna economia possa permettersi di ignorare un fatturato così stimato dovrebbe essere lapalissiano.

Ma c'è di più, perché quelle cifre riguardano soltanto le persone con una disabilità riconosciuta da qualche Stato. Per rispondere alla terza domanda, bisogna chiedersi se tutto finisce qui. Difatti, 80 milioni di persone sono tantissime, ma per poter beneficiare dell'accessibilità non occorre un patentino rilasciato da uno Stato che riconosca la disabilità di un individuo. Per quanto sia di vitale importanza l'esigenza di riconoscere e metter in pratica i diritti delle persone con disabilità riconosciute alla pari accessibilità al patrimonio culturale, la gamma di persone interessate da una tale politica è infinitamente più estesa.

Il primo fattore in questo senso è ovviamente quella sterminata schiera di persone che convivono in modo permanente o temporaneo con qualche difficoltà che non è però riconosciuta dallo Stato come disabilità. Basti citare il caso delle donne in stato di gravidanza oppure delle mamme e dei papà con bambini piccoli, per i quali il grado di accessibilità che facilita la vita quotidiana alle persone con disabilità motoria, rende certamente le cose più semplici. Il fattore più evidente in questo senso, però, è quello del rapido cambiamento demografico che sta modificando la vita, la società e molti dei nostri costumi nei paesi economicamente sviluppati del mondo. A questo proposito, è utile considerare le previsioni del cambiamento demografico italiano pubblicate dalle Nazioni Unite nel 2009[3]:

	2009	2050	Cambiamento
Popolazione totale	59.870 m	57.066 m	-4,68%
Popolazione in età lavorativa	65,4%	53,3%	-8.898 m
Bambini (0-14 anni)	14,2%	13,5%	
Anziani (65+)	20,4%	33,3%	+6.692 m
Molto anziani (80+)	6,0%	13,4%	+4.075 m
Rapporto dipendenza degli anziani	31,2%	62,2%	
Rapporto dipendenza dei bambini	21,7%	25,3%	
Rapporto totale di dipendenza	52,9%	87,5%	

1 http://fra.europa.eu/en/theme/people-disabilities.

2 Conferenza sul Turismo Accessibile in Europa organizzata dalla UNWTO nella Repubblica di San Marino, 19-20 novembre 2014.

3 Fonte: Divisione delle Popolazioni, Dipartimento degli Affari Economici e Sociali, Segreteria delle Nazioni Unite, The *World Population Prospects, the 2008 Revision*, elaborazione dell'autore.

Per quanto riguarda la rilevanza europea della questione, la situazione non è molto diversa nell'Unione Europea dei 25 Stati membri, come venne fotografata dall'Eurostat nel 2004 (ossia prima dell'adesione di Romania, Bulgaria e Croazia, e ovviamente prima che si parlasse di Brexit)[4]:

	2004	2050	Cambiamento
Popolazione totale	456,8 m	449,8 m	-1,5%
Popolazione in età lavorativa	67,2%	56,7%	-52,2 m
Bambini (0-14 anni)	16,4%	13,4%	
Anziani (65+)	16,4%	29,9%	+59,2 m
Molto anziani (80+)	4,0%	11,4%	
Rapporto dipendenza degli anziani	24,5%	52,8%	
Rapporto dipendenza dei bambini	24,4%	23,7%	
Rapporto totale di dipendenza	48,9%	76,5%	

Per non dilungarsi ulteriormente, basti qui spiegare che i rapporti di dipendenza indicano la percentuale della popolazione che dipende dalla ricchezza economica generata da quella porzione della popolazione che si trova in età lavorativa, che non solo crea la ricchezza per poter continuare a pagare le pensioni a chi è più anziano, ma deve anche fornire assistenza a chi ne ha bisogno. Si capisce che una situazione futura in cui il rapporto di dipendenza degli anziani aumenterà vertiginosamente rispetto alla situazione attuale, che già vede scricchiolare molti sistemi pensionistici, non è tra le più rosee se non si modificherà il nostro approccio al mondo artificiale, per renderlo più accessibile e inclusivo per tutti, di modo che le persone possano vivere più a lungo in autonomia, senza bisogno di assistenza.

Il Design: che c'entra?

Ho appena accennato ai temi della cultura, dell'economia e del cambiamento demografico, senza nemmeno entrare nel dettaglio, anche perché altrove in questo volume altri colleghi hanno il compito di spiegare le cause della nostra considerazione per queste tematiche, con maggiore puntualità. Li ho inseriti a mo' di premessa, comunque, perché costituiscono alcune delle moltissime variabili essenziali da prendere in considerazione quando si intende intavolare un progetto – di luogo, di oggetto, di comunicazione, di servizio, di sistema o di strategia – che sia non solo accessibile, ma davvero inclusivo della più vasta diversità umana.

4 Fonte: Eurostat 2005.

Perché qualsiasi intenzionalità che si speri abbia uno sviluppo coerente non può basarsi sul caso fortuito: ci vuole sempre un'analisi fondamentale delle variabili in gioco per poter procedere in modo logico, inclusivo ed economico.

Ma il *design*, che c'entra con tutto questo? Che c'entra con il discorso dell'accessibilità e dell'inclusione? Programmare, eseguire, portare a termine e valorizzare un progetto richiede sia metodo che una metodologia pratica, per tradurre la teoria in pratica. La metodologia per realizzare l'accessibilità o, meglio, l'inclusione è la progettazione, altrimenti detta '*design*', un termine usato e abusato in molte lingue. Vediamo velocemente che cosa intendiamo per *design* e cosa non intendiamo.

Il *design* non è, enfaticamente, un prodotto di lusso, costoso, inutilizzabile dai più, pressoché inutile e quindi superfluo. Non è, pertanto, il prodotto tipico per i più fortunati che viene reclamizzato nelle pagine patinate delle riviste. Certo, comprende anche quello, ammesso che l'intenzione sia di far pagare tanto a chi se lo può permettere per l'acquisto di uno *status symbol* che serve più che altro a sorreggere l'autostima dell'acquirente.

Ma il *design*, parola inglese di derivazione latina, significa ben altro. Significa "*un piano o uno schema concepito nella mente e inteso per una successiva esecuzione*"[5]. Ossia, si riferisce non già al prodotto finale (da notare che la definizione, che risale alla fine dell'800, non si esprime affatto per quanto riguarda il lusso), ma al concetto della formazione nella mente umana di una proposta, un'idea, e poi anche del metodo con cui la si traduce da teoria in pratica, dall'idea all'esecuzione.

Il *design*, quindi, è il metodo coerente con cui, in base all'analisi delle molteplici variabili di volta in volta in gioco, si prende un concetto teorico e lo si rende esecutivo e fruibile, seguendo anche il celebre detto dell'architetto statunitense Louis Sullivan, secondo cui "*formfollowsfunction*", ossia la forma segue (ed è in buona parte dettata da) la funzione.

Nel caso in questione, dell'accessibilità al patrimonio culturale e dell'inclusione della massima diversità umana dei fruitori del patrimonio, la teoria e la pratica del *design* ha sviluppato negli ultimi decenni un ramo specifico che in Europa si identifica con il concetto di *Design for All*[6].

---

5 Fonte: Oxford English Dictionary, traduzione dell'autore.

6 Altrove, principalmente negli Stati Uniti e, di conseguenza, nella Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti delle Persone con Disabilità (purtroppo non esiste una traduzione ufficiale in italiano: https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html), si parla di "*Universal Design*", mentre nel Regno Unito e in alcuni altre culture il termine più usato è "*Inclusive Design*". Il termine onnicomprensivo introdotto dall'autore insieme al Prof. Giuseppe Di Bucchianico per un congresso annuale di cui i due sono *co-chair*, è "*Design for Inclusion*": http://www.ahfe2017.org/board.html#dfi.

Il Design for All

Nell'aprile 1993, a Dublino, durante la fondazione dello *European Institute for Design and Disability*, il fondatore e ora Presidente Emerito dell'associazione nel frattempo diventata EIDD – *Design for All Europe*, Paul Hogan, coniò lo slogan "*Good design enables, bad design disables*", incitando all'uso cosciente del progetto per evitare, fin dalla fase progettuale, le difficoltà grandi e piccole con cui le persone con disabilità devono convivere e agire quotidianamente quando il progettista si dimentica di concepire per il mondo reale.

Ci volle ben poco perché l'EIDD si rendesse conto che focalizzarsi unicamente sulla disabilità sarebbe stato controproducente anche dal punto di vista dell'attrattività economica degli interventi per il settore sia pubblico che privato. Chiudersi in compartimenti stagni non è un approccio accattivante per convincere chi deve investire in un progetto e cerca di trarne un vantaggio economico, in termini di afflusso e utilizzo, sia nel settore pubblico, che in quello aziendale o privato. Così l'EIDD adottò velocemente la filosofia di *Design for All*, giungendo nel 2004 alla stesura di un breve documento di definizione e spiegazione del concetto[7].

Il documento in questione, la Dichiarazione di Stoccolma, recita che il "*Design for All è design per la diversità umana, l'inclusione sociale e l'uguaglianza*", per poi specificare che "*la pratica di Design for All fa uso cosciente dell'analisi dei bisogni e delle aspirazioni umane ed esige il coinvolgimento degli utenti finali in ogni fase del processo progettuale*".

Da qualche anno, invece di parlare di "utenti finali", un concetto piuttosto ristretto, si parla sempre di più del concetto degli "*experiencer*"[8], ossia tutti coloro che hanno una qualche esperienza che possa essere pertinente alla formazione di un progetto. Ma perché coinvolgere questi profili? Perché non basta più il vecchio modello di ascoltare l'esperto di *marketing* e affidarsi al genio del progettista? Perché l'esperto, per quanto possa essere esperto, non è e non può essere onnisciente; perché non esistono due persone con bisogni e aspirazioni uguali; perché le persone non sono equiparabili ai computer, che reagiscono in un modo sempre prevedibile, secondo quanto è stato programmato: data la loro diversità, reagiscono in modo spesso assai diverso e imprevedibile. La morale è che conviene imparare ad ascoltare questa diversità umana, perché in questo modo il progetto ha una probabilità maggiore di individuare le aspirazioni che fanno la differenza tra la scelta o la rinuncia del luogo, prodotto, servizio o sistema. Dato che i progetti non sono privi di costo, un investitore saggio, che voglia vedere un ritorno otti-

---

7 Dichiarazione di Stoccolma dell'EIDD, http://www.dfaeurope.eu.

8 Il termine '*experiencer*' viene usato in questo senso per la prima volta da Avril Accolla in *Design for All. Il progetto per l'individuo reale*, Milano, Franco Angeli, 2009.

male per il suo investimento, farà bene ad ascoltare le aspirazioni del suo pubblico di riferimento e a reagire di conseguenza, rispetto al tipo di progetto che si intende mettere in cantiere e del settore di riferimento: privato o pubblico, di vendita di un prodotto o servizio o, per restare nel campo di riferimento di questo volume, di massimizzazione del parco dell'utenza di un luogo, di un prodotto, di un servizio o di un sistema di patrimonio culturale.

La classica risposta del *design* alle categorie identificabili consiste nei cosiddetti "*add-on*": si aggiunge un accorgimento speciale ad un ambiente, un prodotto, un mezzo comunicativo o un servizio preesistente per renderlo accessibile anche a chi non appartiene alla categoria in questione. Gli esempi vanno dalle versioni speciali di *software* per i non vedenti, alle rampe (spesso temporanee e piuttosto instabili) che si installano nelle mostre e nei luoghi del patrimonio, senza dimenticare i bagni (spesso orrendi) per un fantomatico terzo genere.

Essendo un costo addizionale, causato dal fatto che il progetto iniziale fallisce nel proposito di inclusione della diversità umana, le aggiunte di questo genere sono un costo in più, che spesso viene osteggiato da proprietari e gestori di servizi, mentre la soluzione ideale sarebbe un progetto iniziale in grado di ovviare alla mancanza di inclusione.

Un osservatorio europeo per l'inclusione nel patrimonio culturale e il ruolo delle associazioni

Ci siamo: la Commissione Europea e il Parlamento Europeo hanno deciso che il 2018 sarà l'Anno Europeo del Patrimonio Culturale[9]. In un processo senza molti precedenti, la Direzione Generale che detiene la responsabilità della realizzazione dell'Anno Europeo ha creato una *task force* multidisciplinare, coinvolgendo esponenti di tante altre Direzioni Generali per poter applicare l'approccio culturale in senso orizzontale, uscendo dai compartimenti stagni dei relativi dicasteri.

Questo approccio promette una rilevanza senza precedenti per questo anno a venire: per la prima volta, il significato del patrimonio culturale sarà esplorato e valorizzato nella sua attinenza a tanti settori pur diversi, ma in relazione sinergica tra di loro. Per dare soltanto un esempio (ma ce ne sarebbero tanti), l'impatto nel campo dello sviluppo economico, verrà garantito tramite l'interessamento della Direzione Generale Crescita, che detiene la responsabilità per il settore dell'industria turistica.

---

9 Si veda la Comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regione, intitolato *Verso un approccio integrato al patrimonio culturale per l'Europa*, http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=CELEX:52014DC0477&from=EN.

Da queste premesse, non è esagerato auspicare un futuro in cui, a seguito dell'esperienza dell'Anno Europeo del 2018, le autorità dell'Unione europea forniscano un vero e proprio osservatorio con il compito di studiare lo stato dell'arte e lanciare e/o coordinare progetti per la valorizzazione del patrimonio culturale in Europa.

Che un osservatorio di questo genere possa costruirsi, tra l'altro, sull'intenzione annunciata durante il *Forum* Europeo della Cultura a Bruxelles nel 2016[10] dall'Alto Rappresentante per la Politica Estera dell'Unione Europea, l'italiana Federica Mogherini, di fondare una nuova politica estera dell'UE proprio sulla ricchezza della diversità culturale del vecchio continente, dimostra inoltre l'inestimabile valore che detiene la cultura anche per una politica europea della pace, sia nei suoi rapporti verso il resto del mondo, sia per i rapporti interni tra le sue molte popolazioni di vecchio insediamento e le molte comunità giunte più di recente.

Per quanto riguarda invece il campo qui indagato della rilevanza del *design* per l'inclusione, anche nel patrimonio culturale e la sua valorizzazione, la struttura che ben si presta a diventare un osservatorio esperto a livello europeo esiste già: l'associazione europea EIDD – *Design for All Europe* già menzionata sopra, che ormai si prepara a festeggiare proprio nel 2018 il 25° anniversario della sua fondazione. Qui basta specificare che attualmente ha soci con una presenza stabile in 16 Stati europei, ed altre organizzazioni e contatti attivi, ma non formalmente iscritti in un'altra decina di Stati europei, oltre a collaborazioni con associazioni, organizzazioni, scuole e università in tutto il mondo.

Da tempo ormai, la grande famiglia mondiale del *design* è sempre più attenta alle tematiche della diversità umana e della sostenibilità socioeconomica dello sviluppo a livello globale: è perfettamente cosciente della vitale importanza della creatività, dell'innovazione e della cultura, nonché del contributo che la progettualità può fornire a tradurre le aspirazioni nobili delle dichiarazioni internazionali in solide metodologie, praticabili e fattibili.

---

10 Tenutosi al *Centro Flagey*, a Bruxelles, il 19-20 aprile 2016, lo *European Culture Forum* è un evento biennale organizzato dalla Direzione Generale Cultura della Commissione Europea.

Accessibilità, interpretazione e fruizione dei siti UNESCO nella evoluzione della concezione del Patrimonio rispetto alle nuove dimensioni sociali multi culturali

Pietro Laureano
Presidente ICOMOS

Abstract

Il testo esamina le condizioni di accessibilità ai siti iscritti nella lista del Patrimonio mondiale secondo le prescrizioni indicate nella Convenzione UNESCO. La concezione del Patrimonio ha avuto nel tempo una costante evoluzione dal monumento al paesaggio fino a passare da un approccio statico a una visione più dinamica e olistica basata sul ruolo delle comunità e della gestione. Il piano di Gestione è lo strumento per realizzare in una società sempre più multi dimensionale e variegata una piena accessibilità sia fisica che culturale. L'accessibilità fisica si estende a nuovi spazi e percorsi su scala sempre più grande e quella culturale deve tenere conto delle molteplici dimensioni e diversità delle società. Nella progettazione sociale partecipata con il coinvolgimento diretto di portatori di diverse espressioni culturali s'individua la possibilità di creare attrezzature, servizi e centri d'interpretazione in realtà aumentata e multi sensoriale capaci di comunicare a tutti la ricchezza dei significati dei siti del Patrimonio.

Abstract. Accessibility, interpretation and use of UNESCO sites into the evolution of Heritage's concept in regard to new social multicultural dimensions

The text examines the accessibility conditions of sites on World Heritage list by UNESCO convention. The concept about Heritage has been subjected to a constant evolution from the monument to the landscape, passing from a monumental approach to a more dynamic and holistic vision based on the role of community and on management. The Management plan is the best tool to achieve a full accessibility, both phyisical and cultural, in a growing multidimensional and varied society. The physical accessibility is extending to new spaces and itineraries on a growing scale and the cultural accessibility has to consider different dimensions of society. The social partecipated planning, directly involving users from different cultures, identifies the possibility of creating tools, services and interpretation centres in augmented multisensorial reality able to communicate to everybody the richness in meaning of the Heritage sites.

L'accessibilità nella Convenzione del Patrimonio Mondiale UNESCO

Per essere iscritti alla lista UNESCO del Patrimonio Mondiale occorre un *dossier* che dimostri la rispondenza del sito a precise prescrizioni. Tra queste vi è l'impegno a garantire la "*visita responsabile dei siti*" Par. 4.b (IV) e le "*attrezzature e infrastrutture per i visitatori*" Par. 5.h (*Operational Guidelines for the Implementation of the World Heritage Convention* http://whc.unesco.org/en/guidelines/). Le linee guida UNESCO specificano che "*si deve precisare come le attrezzature e i servizi assicurino un'effettiva e inclusiva presentazione del bene per rispondere alle esigenze dei visitatori incluso il rapporto alle misure che garantiscano un sicuro e appropriato accesso al bene*".

La prescrizione potrebbe sembrare insufficiente per il complesso problema della accessibilità, in particolare, e in generale per le esigenze di presentazione del sito rispetto alla evoluzione delle società contemporanee sempre più globalizzate, inclusive e multi culturali. Occorre tuttavia considerare che la Convenzione UNESCO del Patrimonio Mondiale non impone, in genere, indicazioni prestabilite. Non è l'UNESCO a scegliere i beni di valore universale e a decidere come questi vadano perpetuati e gestiti. Ogni cultura ha il compito di elaborare la propria concezione di bene culturale e il modo di amministrarlo, contribuendo all'adeguamento della teoria e delle prescrizioni.

Dal 1972 la Convenzione del Patrimonio Mondiale UNESCO ha avuto un costante processo di trasformazione dovuto alla continua evoluzione e ampliamento della categoria del Patrimonio realizzata attraverso l'esperienza degli esperti preposti in tutto il mondo e in particolare dell'ICOMOS che è l'organismo consultivo dell'UNESCO. Al concetto di opera d'arte indipendente dal suo ambiente, come risultato originale dell'ingegno individuale, si è sostituita la visione del monumento come prodotto architettonico corale. Progressivamente si è giunti a vedere le città storiche nella loro interezza, a considerare gli ecosistemi e l'ambiente, fino al paesaggio. Sinteticamente si è passati da un approccio monumentale al patrimonio a una visione più dinamica e olistica basata sul ruolo delle comunità e della gestione. L'UNESCO favorisce il processo preferendo le candidature di gestioni innovative.

L'evoluzione delle candidature e il Piano di Gestione

Le candidature più avanzate sono quelle che si confrontano con i più attuali problemi del territorio e della società. L'attenzione è oggi rivolta al paesaggio rurale e urbano, alle conoscenze tradizionali e locali, agli itinerari, alle opere lineari come i canali e altre strutture funzionali, agli aspetti della vita quotidiana come la cucina e alle altre qualità culturali diffuse nel territorio e tra le comunità. Candidature innovative sull'agroalimentare, tanto nel materiale che nell'immateriale, unite alla ricerca sulla cultura, la qualità e

sanità dei cibi, contribuiscono a salvare paesaggi nel mondo e a sostenere il sistema paese. Le conoscenze tradizionali e locali, le consuetudini sociali e rituali, le soluzioni adottate, la percezione, l'emozione e lo spirito dei luoghi, l'universo simbolico, la cosmo visione, divengono gli elementi fondativi della presentazione di un sito e della sua fruizione. Con la complessità aumentano le difficoltà di garantire l'accessibilità e l'interpretazione del bene.

Il Piano di Gestione prescritto dall'UNESCO per l'iscrizione alla lista del Patrimonio ha il compito di prendere in conto questi aspetti. Il Piano di Gestione è uno strumento di pianificazione che partendo dalla necessità di perpetuare i valori e i significati espressi dalla candidatura, programma gli interventi necessari per raggiungere gli obiettivi da verificare con una precisa definizione d'indicatori. Il piano predispone un sistema di gestione formato da una serie di processi che producono risultati che in parte ritornano al sistema, creando una spirale di miglioramenti costanti del sistema stesso, le sue azioni e i suoi risultati. Il Piano di Gestione ha quindi un impianto dinamico capace di gestire non l'immutabilità, ma il cambiamento, a volte necessario proprio per permettere ai valori di perpetuarsi. Non solo il sistema si auto adatta, ma continuamente cambiano nel tempo gli stessi valori di partenza e le condizioni socio economiche e ambientali in cui questi devono perpetuarsi. La gestione non è quindi un compito da accademici o antiquari, ma deve coinvolgere la comunità del sito e tutti i possibili portatori d'interesse e competenze. Nuovi approcci multi dimensionali e partecipati sono fondamentali in questo processo.

Spetta al Piano di Gestione organizzare:

- una corretta interpretazione e presentazione dei valori del bene
- l'accesso al patrimonio a tutti
- l'accessibilità alle varietà interculturali incluse le differenze religiose e le sensibilità alimentari.

Interpretazione e presentazione

Le condizioni per essere iscritti nella lista del Patrimonio Mondiale UNESCO sono definite nelle Linee guida Operative periodicamente aggiornate. I principi basilari da presentare nella iscrizione sono la Dichiarazione di Valore Universale e il significato del bene. Ambedue questi aspetti devono essere di "*carattere talmente eccezionale da trascendere i confini nazionali ed essere d'importanza comune per le presenti e future generazioni di tutta l'umanità*" (*Operational Guidelines for the Implementation of the World Heritage Convention* Par. 49).

Questo carattere non va inteso come un'universalità per cui ogni singolo bene, inserito nella lista, debba potere esprimere il suo valore eccezionale in tutte le culture e/o possa essere interpretato all'interno di ciascuna di esse. Ogni cultura ha, infatti, le sue particolarità e non è sempre detto che i valori siano generalizzabili. Il bene ha valore eccezionale per la cultura che lo candida e, come tale, lo è per l'umanità intera, poiché risposta a problematiche e temi universalmente condivisi. L'universalità è costituire un'alta espressione, rispetto a parametri storici, socio culturali e ambientali specifici, di questi temi a cui le culture, in modo diverso e in forme differenti nelle epoche, rispondono specificatamente e con caratteristiche proprie. È difficile o impossibile per un occidentale comprendere la musica classica indiana o raggiungere l'estasi provocata dal cambiamento quasi impercettibile nella insistente ripetizione di una litania araba. Come pure, una sinfonia presuppone preparazione e competenze spesso necessarie anche in ascoltatori provenienti dalla stessa cultura che la ha prodotta. Quello che rende universali ognuna di queste manifestazioni non è la comprensione da parte di tutti, ma la risposta eccezionale a un tema, in questo caso la musica, presente in forme diverse in tutte le società. Ciò naturalmente non esclude, ma incita a sempre maggiori strumenti di interpretazione interculturale.

Caratteristica del bene culturale è il suo significato, non sempre scontato e direttamente accessibile. Poiché su questo si basa l'aspetto decisivo della candidatura è evidente il ruolo cruciale della interpretazione. È facile riscontrare come questa sia per lo più carente o addirittura inesistente. Mancano i centri visita e le strutture d'interpretazione e spesso non vi è piena consapevolezza degli stessi motivi per cui un bene è stato iscritto. Nel tempo si trasformano la percezione e le condizioni culturali e socio economiche che hanno prodotto il bene e la stessa concezione del Patrimonio cambia, comportando l'evoluzione e trasformazione dei valori e dei significati. Così la questione della interpretazione diviene sempre più complessa.

Una cattedrale medievale o un quadro del '500 erano molto più comprensibili alle persone dell'epoca di quanto lo siano a un osservatore contemporaneo. Certamente più profondi strati di significati sono decifrabili solo con competenze specifiche, ma esiste una trama di nessi e simboli che è l'appartenenza a una cultura e a un periodo storico a renderli evidenti. Con il tempo il messaggio si carica di nuove patine di valori ma diventa progressivamente meno comprensibile a tutti il senso originario. Se il problema si pone già all'interno della stessa società produttrice del bene, ancora più necessaria è l'interpretazione in un mondo globalizzato caratterizzato dalla commistione delle culture e stratificazione delle identità. Quando poi dai monumenti si allarga la concezione del patrimonio a nuove dimensioni come il paesaggio o a valori presenti in elementi diffusi della vita quotidiana, comunicare e rendere accessibili i significati diventa sempre più necessario ma anche più difficile. Come rendere accessibili in senso fisico e culturale a tutti la bellezza di un semplice terrazzamento, la magia di una struttura di pietra che condensa l'acqua dall'atmosfera, l'emozione di un cammino?

Progettazione sociale e partecipata della accessibilità fisica e culturale

Le nuove candidature nel patrimonio materiale sono basate su itinerari quali le vie di pellegrinaggio e commerciali; su paesaggi produttivi agricoli, come quelli della vite, l'agave, il riso, il tè, il caffè; sui sistemi lineari funzionali, come le canalizzazioni e gli acquedotti; su tecniche di gestione dei suoli come i terrazzamenti. Nel patrimonio immateriale, si fondano su pratiche e saperi come l'arte di cucine nazionali, la dieta mediterranea, la preparazione di bevande e alimenti con connotazioni sociali. L'iscrizione di luoghi popolari portatori di valori comuni e ricorrenti favorisce il recupero di spazi urbani e rurali abbandonati. Si promuovono filosofie di vita e di produzione come quelle mediterranee, arabo musulmane o nomadi per la creazione di un nuovo modello di progresso umano: sostenibile, lento, sano, gustoso e naturale. Questi modelli prevedono l'auto valorizzazione, la produzione locale e la *slow factory*. Oltre a gustare i prodotti, s'invita a visitare i luoghi come modo migliore, e a volte unico, per assaporarli coinvolgendo associazioni locali e appassionati e favorendo l'eco turismo, l'ospitalità diffusa, l'esperienza di vita nelle famiglie. L'accessibilità fisica si estende così a nuovi spazi e percorsi su scala sempre più grande e quella culturale deve tenere conto delle molteplici dimensioni e diversità della società.

Nell'accessibilità fisica occorre garantire la possibilità concreta, anche per le persone con disabilità, di visitare beni di più complessa raggiungibilità. L'accessibilità tuttavia non è un imperativo cui sacrificare le stesse qualità del sito. Vanno realizzate rampe di accesso per sedie a ruote o strutture, percorsi e mappe tattili per i non vedenti, ma non sempre tutto è possibile. Un metodo che personalmente ho condotto a Gravina in Puglia nella definizione d'itinerari di visita lungo il paesaggio impervio delle Murge, è una progettazione partecipata che ha coinvolto una persona con disabilità motoria. Questi, con l'aiuto di alcuni amici, ha svolto insieme a tutti gli altri l'intero itinerario. Si è potuto così verificare direttamente l'accessibilità elaborando di volta in volta le migliori soluzioni appropriate. Abbiamo imparato che a volte non è indispensabile assicurare la visita ovunque, ma è sufficiente evitare l'esclusione anche solo, ad esempio, garantendo la visuale di quelle situazioni impossibili da raggiungere. Il risultato si può ottenere con l'inserimento di opportuni specchi o con l'uso di telecamere in alcuni tratti del percorso. L'utilizzo di tecnologie di realtà allargata e multi sensoriali, installate negli itinerari o nei centri d'interpretazione, fornisce oggi nuovi strumenti straordinari di fruizione.

Rispetto all'accessibilità culturale è necessario tenere conto delle dimensioni molteplici e stratificate delle società globalizzate predisponendo attrezzature e servizi per le diverse sensibilità, incluse le necessità alimentari, la socialità, le consuetudini igieniche e i rapporti di genere. Non siamo preparati alla variegata gamma di differenze culturali, religiose e di costume cui si

dovrà tenere conto in società che saranno sempre più inclusive e dalle identità varie e stratificate. Anche in questo caso la progettazione partecipata, con il coinvolgimento diretto di portatori di diverse espressioni culturali, può fornire le conoscenze e indicazioni necessarie. Il piano di gestione è lo strumento per realizzare questa progettazione sociale e per definire un sistema di partecipazione e condivisione che permetta nel tempo di adeguarsi e includere sempre nuove esigenze.

Il Patrimonio religioso e l'accessibilità

Dei 1052 siti iscritti a oggi nella lista del Patrimonio mondiale, oltre la metà riguardano direttamente il patrimonio religioso. A questi si deve aggiungere che molti di quelli censiti in categorie non religiose in realtà ricadono in questo stesso tema. Basti pensare, ad esempio, che tutti i siti iscritti come centri storici hanno al loro interno chiese, sinagoghe, moschee o altri luoghi di culto. Allo stesso modo molti siti archeologici o raffigurazioni dell'arte rupestre avevano un significato religioso e così è anche per tanti monumenti antichi, come le stesse piramidi. Si può dire quindi che la stragrande maggioranza dei siti iscritti al patrimonio dell'umanità UNESCO ha un tema religioso. Il carattere religioso dei beni accentua le differenze di sensibilità e pone problemi di accessibilità e interpretazioni particolari. Molte religioni prescrivono limitazioni di accesso ai luoghi di culto. Il divieto può riguardare solo alcune parti, come per gli interni più sacri delle chiese copte o dei templi taoisti, proibiti agli stessi fedeli, o essere esteso a tutto il monumento per i non appartenenti a quella religione, come per determinate moschee. Ciò non comporta la non iscrizione di questi siti poiché le limitazioni hanno una motivazione nella determinata religione. Casi particolari sono quelli come il santuario Shintoista di Ise in Giappone dove l'iscrizione non è stata richiesta dallo stesso Stato parte. Questo perché, per l'alta spiritualità e storia

Tempio Kandaryia nel sito de Khajhuraho in India, iscritto alla lista del patrimonio mondiale UNESCO.

del luogo, legato direttamente alla dinastia sacra della famiglia imperiale giapponese, la stessa preparazione e presentazione del *dossier* d'iscrizione è stata ritenuta troppo invasiva.

In tutti i casi di limitazione della accessibilità, adeguate strutture di visualizzazione e interpretazione possono sopperire alla visita diretta. Queste sono ovunque necessarie proprio per le diversità delle espressioni religiose e delle culture. Significati complessi tendono, come si è detto, a perdersi anche all'interno di una stessa cultura. Pensiamo quindi alla difficoltà di comprensione per sensibilità diverse portatrici di universi simbolici a volte contrastanti. Le raffigurazioni sacre sulla facciata del Tempio Kandaryia nel sito de Khajhuraho in India, iscritto alla lista del patrimonio mondiale UNESCO, possono turbare per la loro sensualità. D'altro canto alla sensibilità asiatica molte immagini di culto cristiane di supplizio di Santi o la stessa Crocifissione possono apparire immagini troppo crude. Se poi allarghiamo la visione a spiritualità ancora più distanti, la necessità d'interpretazione e comunicazione diviene imperativa. Molte delle maschere africane racchiuse nei musei come espressioni d'arte o vendute nei mercatini sono, per i popoli che le hanno realizzate, icone sacre e oggetti di culto. Nel paese Dogon in Malì, iscritto nella lista del Patrimonio, l'intero paesaggio, la forma di un granaio, fino ai più piccoli consueti oggetti fanno parte di un universo simbolico che trasmette costantemente un messaggio spirituale. I Dogon richiamano un tempo in cui arte, sacralità e vita quotidiana coincidevano garantendo il rispetto e la tutela senza obblighi di custodia nei musei o nei confini di un tempio.

Oggi che il Patrimonio è sottoposto ad attacchi e distruzioni criminali o al rischio dell'incuria e abbandono, la condivisione da parte della comunità, del significato e dei valori, rappresenta la migliore protezione.

Nelle società sempre più multi dimensionali e interculturali, l'inclusione di sensibilità variegate nel processo di progettazione dell'accessibilità, rappresenta una risorsa straordinaria per il contributo a creare servizi, attrezzature e interpretazioni adeguate. Queste permettano al Patrimonio di parlare a tutti dotandolo di una protezione radicata nella infinita ricchezza e varietà delle culture umane.

Gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite e l'inclusione sociale

Cristiano Re

Responsabile dei Progetti Territorio della FEEM - Fondazione Eni Enrico Mattei

Abstract

L'adozione dell'Agenda 2030 e dei 17 Obiettivi approvati due anni fa dai 193 Paesi aderenti all'ONU, ha lo scopo di cambiare il paradigma dominante, sottolineando l'insostenibilità dell'attuale modello di sviluppo e come la sostenibilità non possa più essere solo ambientale, ma debba integrare le varie dimensioni dello sviluppo. Questo, per essere sostenibile deve coinvolgere crescita economica, tutela dell'ambiente e diritti umani e sociali, al fine della conservazione del Pianeta per le generazioni future sia dal punto di vista ecologico sia da quello sociale e civile. La capacità di ridurre le disuguaglianze, che negli ultimi decenni sono aumentate sia tra gli Stati del mondo sia all'interno dei singoli Paesi, è fondamentale alla crescita economica e allo sviluppo sostenibile delle Nazioni.

Abstract. The Sustainable development targets in the ONU Agenda 2030 and the social inclusion

The Agenda 2030 and its 17 Targets adoption, approved two years ago by 193 Countries in ONU, it aims to change the leading standard, it shows the unsustainability of current development standard and how sustainability can be no more only related to environment, but a new integrated vision is of a primary need. A sustainable development must integrate economic growth, environment protection and human and civil rights, in order to preserve the Planet for future generations not only from an ecological point of view but also from a social, civil one. The capability to reduce disparities, lately increased between the Countries and inside them, is essential for economic growth and sustainable development of all Nations.

L'Assemblea Generale delle Nazioni Unite, a settembre 2015, ha approvato l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile costituita da 17 obiettivi (*Sustainable Development Goals* – SDGs) e dai 169 sotto-obiettivi. Gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile sono di tipo economico, ambientale, sociale e istituzionale e rappresentano le dimensioni della vita umana che dovranno essere raggiunte da tutti i Paesi del mondo entro il 2030. L'adozione dell'Agenda

2030 e dei 17 Obiettivi, approvati due anni fa dai 193 Paesi aderenti all'ONU, ha lo scopo di cambiare il paradigma dominante, sottolineando la sempre più necessaria visione integrata delle varie dimensioni dello sviluppo, il quale, per essere sostenibile, deve integrare crescita economica, tutela dell'ambiente e diritti umani e sociali, al fine della conservazione del Pianeta per le generazioni future sia dal punto di vista ecologico sia da quello sociale e civile. La capacità di ridurre le disparità, che negli ultimi decenni sono aumentate sia tra Stati del mondo sia all'interno dei singoli Paesi è fondamentale alla crescita economica e allo sviluppo sostenibile delle Nazioni. In un momento storico come quello attuale in cui le guerre, le migrazioni indotte dai conflitti, sono andate acutizzandosi (generando tensioni di scala planetaria), parlare di ridurre le disparità può sembrare stravagante. Invece è proprio ora, in questa fase storica assai preoccupante, che bisogna assumersi ancora di più la responsabilità sociale di far crescere l'attenzione, le conoscenze e l'impegno per trasformare tutti gli Obiettivi dell'Agenda 2030 in strategie, politiche, interventi e azioni, così da realizzare passi concreti verso il benessere per tutte le persone e per le società. Questo impegno ovviamente vale a livello mondiale, europeo, nazionale, locale. Tutti, governi, imprese e cittadini sono chiamati a contribuire. In tal senso gli Stati che hanno sottoscritto l'Agenda ora stanno elaborando le strategie nazionali per permettere al proprio paese di svilupparsi in modo sostenibile.

Una delle caratteristiche di primaria importanza dell'Agenda è l'interconnessione dei 17 Obiettivi ed è evidente che richieda una forte integrazione delle politiche di settore che tenga in considerazione tutte le dimensioni simultaneamente.

Di seguito i 17 Obiettivi dello Sviluppo Sostenibile.

In Italia, proprio per ottemperare a tali impegni, il 3 febbraio del 2016 è nata su iniziativa della Fondazione Unipolis e dell'Università di Roma "Tor Vergata", l'Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile (ASviS)[1], con lo scopo di sensibilizzare e responsabilizzare ogni componente della società: politici, imprenditori e *manager*, cittadini. L'Alleanza, a poco più di un anno dalla sua nascita, riunisce oltre 160 tra le più importanti istituzioni e reti della società civile, quali: associazioni rappresentative delle parti sociali (imprenditoriali, sindacali e del Terzo Settore), reti di associazioni della società civile che riguardano specifici Obiettivi (salute, benessere economico, educazione, lavoro, qualità dell'ambiente, uguaglianza di genere, ecc.), associazioni di enti territoriali, università e centri di ricerca pubblici e privati, e le relative reti, associazioni di soggetti attivi nei mondi della cultura e dell'informazione, fondazioni e reti di fondazioni, soggetti italiani appartenenti ad associazioni e reti internazionali attive sui temi dello sviluppo sostenibile.

"Sottoscrivendo l'Agenda Globale 2030 – evidenzia Enrico Giovannini, portavoce dell'ASviS – *l'Italia ha scelto un futuro fatto di sviluppo economico che rispetti i limiti ambientali e sia, al contempo, in grado di assicurare educazione per tutti e benessere psico-fisico a tutte le età, di ridurre nettamente le disuguaglianze tra ricchi e poveri, di eliminare le discriminazioni e la violenza contro le donne, di piena occupazione e di elevata qualità dell'ambiente. Gli obiettivi che l'Italia si è impegnata a raggiungere disegnano, finalmente, un concetto dello sviluppo sostenibile che travalica la dimensione puramente ambientale, alla quale è stato per troppo tempo erroneamente ridotto. Per questo la sfida è ancora maggiore e a tutti viene chiesto di contribuire per migliorare la qualità della vita e ridurre la vulnerabilità del nostro Paese ai futuri shock che scienziati, economisti, sociologi indicano come probabili. Da questo punto di vista, siamo tutti paesi in via di sviluppo sostenibile".*

La Fondazione Eni Enrico Mattei (FEEM), identificandosi nei valori fondanti di ASviS, aderisce all'Alleanza fin dalle sue origini. FEEM è un ente di ricerca *non-partisan*, *non-profit* e un *think tank* che promuove una migliore conoscenza dello sviluppo sostenibile e fornisce analisi puntuali e obiettive su un'ampia gamma di temi ambientali, energetici e di economia globale; contribuisce inoltre alla qualità delle decisioni prese nelle sfere pubbliche e private attraverso gli studi, le iniziative di informazione, la disseminazione e la formazione. In quanto centro di ricerca, con missione di supportare la *policy*, la Fondazione contribuisce alle politiche per lo sviluppo sostenibile, in Italia, focalizzandosi su: energia e cambiamento climatico; povertà e disuguaglianze; economia circolare, innovazione, lavoro; capitale umano, salute ed educazione; capitale naturale e qualità dell'ambiente; città, infrastrutture e capitale sociale; cooperazione internazionale.

1 Per approfondimento visionare il seguente link: http:// www.asvis.it.

Come detto, un ruolo rilevante è assegnato anche alla società civile e agli *stakeholders* chiamati ad analizzare e valutare le politiche e i progressi verso gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile. Il loro raggiungimento presuppone una forte componente di educazione allo sviluppo e di sensibilizzazione a livello territoriale sulle tematiche delle politiche di riferimento. Tutti i Paesi europei sono impegnati a dotarsi di: una strategia di sviluppo sostenibile formalmente definita e approvata; un coordinamento centralizzato delle politiche orientate a realizzare l'Agenda, con meccanismi di controllo ben individuati; un significativo coinvolgimento di Governo e Parlamento. Al riguardo, il Governo italiano su proposta del Ministero dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare[2], attraverso un processo partecipativo che ha coinvolto tutti gli attori istituzionali e non, ha elaborato la nuova Strategia Nazionale per lo Sviluppo Sostenibile[3]: il 13 marzo 2017 è stata presentata la prima bozza.

La Strategia Nazionale per lo Sviluppo Sostenibile 2017-2030 (SNSvS) ha lo scopo di indirizzare politiche, programmi e interventi per la promozione della crescita sostenibile; è il programma strategico per il Paese, è una visione comune che pone le basi per il percorso strutturale di riforme in grado di affrontare le questioni ambientali, economiche e sociali ancora irrisolte. Nella sua redazione si è tenuto necessariamente conto dei rilevanti cambiamenti intervenuti nel contesto internazionale e la strategia rappresenta, in sintesi, lo strumento per la messa a sistema dell'attuazione a livello nazionale dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite. Essa si struttura intorno a quattro principi guida: integrazione, universalità, inclusione e trasformazione.

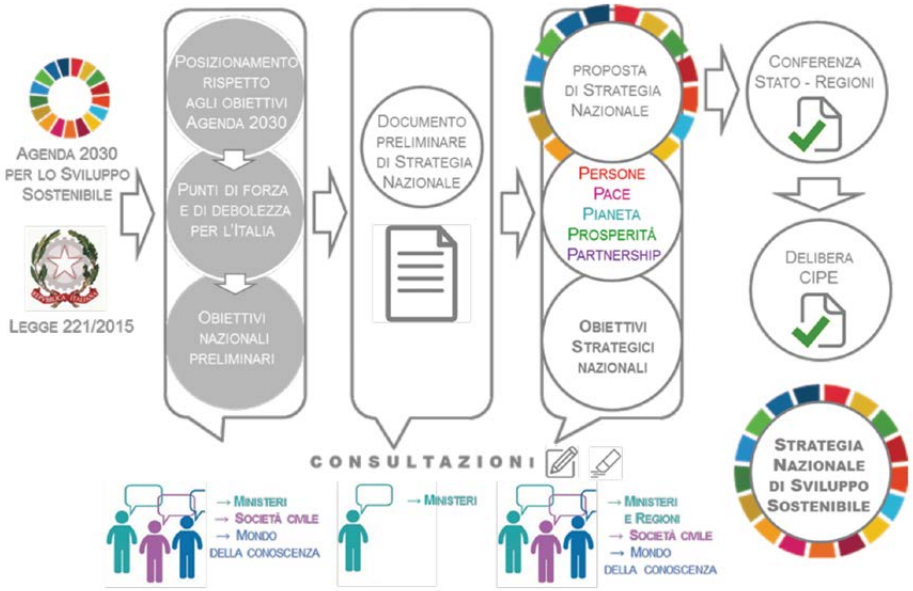
La Strategia è articolata in cinque aree tematiche: Persone, Pianeta, Prosperità, Pace, Partnership. Viene messa dunque al centro della strategia il valore della persona e la promozione del benessere, affinché tutti gli esseri umani possano realizzare il proprio potenziale con dignità e uguaglianza, in un ambiente sostenibile, in un contesto di pace e armonia.

Perché la Strategia Nazionale sia veramente efficace è di fondamentale importanza la declinazione degli Obiettivi per la definizione di un'Agenda 2030 a scala territoriale, attraverso un processo partecipativo di declinazione degli Obiettivi su scala locale che si inserisce nel lavoro svolto a livello nazionale dall'ASviS e da SDSN Italia *branch* italiano di UNSDSN (*UN Sustai-*

---

2 La definizione della Strategia prende le mosse, in prima istanza, da quanto stabilito dall'art. 3 della Legge n. 221 del 28 dicembre 2015, che prevede che "*... Il Governo ... su proposta del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare, sentita la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato le regioni e le province autonome, ed acquisito il parere delle associazioni ambientali ... provvede, con cadenza almeno triennale, all'aggiornamento della Strategia nazionale per lo sviluppo sostenibile di cui alla delibera del Comitato interministeriale per la programmazione economica del 2 agosto 2002.*"

3 http://www.minambiente.it/pagina/strategia-nazionale-lo-sviluppo-sostenibile-incontro-con-la-societa-civile.



nable Development Solutions Network), fondato nel 2012 dal Segretario delle Nazioni Unite con il compito di mobilitare il mondo scientifico affinché contribuisca a costruire, con imprese e istituzioni, soluzioni concrete per lo sviluppo sostenibile.

La Fondazione Eni Enrico Mattei, in collaborazione con le Istituzioni locali, la società civile e le imprese, ha iniziato nel 2017 un percorso di definizione dell'Agenda per la Regione Basilicata, attraverso un processo di declinazione (adattamento, implementazione e monitoraggio) territoriale degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile, che miri a "*rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili*". Ciò attraverso un processo partecipativo che identifichi la rilevanza locale degli Obiettivi e definisca relativi *target* e indicatori locali, a livello di territori e di comunità. La definizione della Strategia si basa sull'analisi del contesto e dei bisogni che ne emergono: fra questi, uno dei più rilevanti è quello della disparità nell'accesso a servizi fondamentali di qualità (SDG 10). L'obiettivo 10 focalizza infatti l'attenzione su questo aspetto decisivo dello sviluppo, monitorando, attraverso specifici indicatori, l'inclusione sociale, economica e politica dei cittadini, senza discriminazioni di età, sesso, razza, etnia, religione. Cercando, così, di favorire l'adozione di politiche per la promozione di una maggiore eguaglianza. Il benessere della persona, a cui fa riferimento la nostra Costituzione[4], è un concetto

4 L'Articolo 3 della Costituzione sancisce che "E' *compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei*

multidimensionale che dipende sia dalle risorse economiche disponibili, che da tutte le componenti della vita umana (la salute e la possibilità di curarsi, la qualità abitativa, l'accesso e la qualità dell'istruzione, lo stato dell'ambiente, la partecipazione ai processi decisionali e ai processi produttivi, l'accesso alle conoscenze e alle innovazioni tecnologiche). È evidente che tali aspetti risentono della cultura e delle leggi nazionali, degli specifici contesti territoriali e sociali: l'obiettivo 10 di "riduzione delle disuguaglianze" può essere quindi ben interpretato in senso ampio come "aumento dell'inclusione sociale"[5].

FEEM, condividendo a pieno i valori e gli Obiettivi dell'Agenda Globale 2030 e credendo nell'importanza di diffondere la cultura dello sviluppo sostenibile attraverso un metodo innovativo e multidisciplinare, realizza progetti e iniziative che si muovono nell'orizzonte di valori appena descritti. In quest'ottica un esempio concreto che si sta realizzando in Basilicata, è il progetto Orto e Fattoria Sociale di Nemoli che riguarda l'inserimento sociale e lavorativo nelle pratiche agricole e artigianali di 14 soggetti con disabilità (psichica, fisica, sociale).

Il progetto mira alla promozione del benessere di soggetti vulnerabili, in una logica che pone al centro la persona, che rispetto ai cicli naturali e alla biodiversità e in grado di creare reti di protezione sociale, ottimizzando i costi delle istituzioni pubbliche e generando soluzioni innovative per la pianificazione dei servizi nelle aree rurali.

Il modello di inclusione e coesione sociale promosso dal progetto si basa sulla valorizzazione del capitale umano, sociale ed economico della comunità locale, favorisce l'auto-sostentamento e la socializzazione per fasce di popolazione a rischio marginalità, con conseguente aumento del benessere percepito e della qualità della vita degli stessi, incrementando i servizi del territorio, la partecipazione e il benessere dell'intera comunità. Dal percorso di formazione-lavoro erogato nell'arco di 18 mesi e grazie all'acquisizione e al potenziamento di conoscenze e competenze dei 14 beneficiari, al sostegno delle famiglie, di professionisti e della comunità locale, si è arrivati alla costituzione della Fattoria Sociale "Masseria Melodoro".

Il progetto appena descritto, adottando un approccio integrato e multidisciplinare e coinvolgendo tutti gli attori sociali (formali e informali) del territorio, si rivela in grado di generare strategie vantaggiose per lo sviluppo sostenibile della comunità, ovviamente in linea con gli Obiettivi dello Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 dell'ONU.

---

cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese".

5 Con questo termine ci si riferisce alla condizione nella quale tutte le persone hanno la possibilità di vivere la vita che desiderano vivere, in modo indipendente dalle circostanze della propria nascita (famiglia, contesto, luogo).

L'accessibilità: la via maestra verso un'arte nuova

Aldo Grassini

Presidente Museo Statale Omero di Ancona - MiBACT

Abstract

Perché mai solo da pochi anni si parla di accessibilità ai beni culturali? La questione è assai complessa per i ciechi: da secoli l'arte è considerata essenzialmente visiva. Ma i ciechi hanno scoperto un diverso approccio: la tattilità che esprime valori estetici peculiari ed autentici. La tattilità, una via che merita di essere riscoperta anche da chi vede; e infatti è apprezzata da molti artisti contemporanei che così aprono le porte alla multisensorialità. Quest'ultima, coinvolgendo più sensi, rappresenta una possibilità di più agevole fruizione per chi è privo di qualcuno di essi. L'arte contemporanea diventa così sempre più accessibile.

L'accessibilità è un imperativo della Dichiarazione dei Diritti Umani (art. 27). Essa non è dunque soltanto un obiettivo sociale, ma anche un fatto culturale: implica un'evoluzione del concetto stesso di arte e della relativa proposta museologica. Accessibilità è garanzia del diritto di tutti alla cultura, è democrazia; ma anche apertura ad un'arte nuova e ad un nuovo modo di proporla.

Abstract. Accessibility: the highway to a new art

The question is very complicated for blind people - for centuries, art has been considered essentially as a visual expression. However, blind people have discovered a different approach - the tactile experience that conveys peculiar and authentic aesthetic values. 'Tactility' is a way that deserves to be rediscovered also by those who can see; it is in fact appreciated by many contemporary artists who, by using it, are opening the door to a multi-sensorial approach. This one, while involving more senses, represents a more enjoyable experience for those who are deprived of some senses; so that contemporary art becomes increasingly accessible.

Accessibility is an imperative of the Declaration of Human Rights (Art. 27). It is therefore not only a social objective, but also a cultural issue that implies an evolution of the very concept of art and of museum proposals. Accessibility is a guarantee of everyone's right to culture - it is democracy, but it also opens up to a new concept of art and a new way of proposing it.

Accessibilità e integrazione sociale

Accessibilità: una parola relativamente nuova che fino a pochi anni or sono non apparteneva proprio al vocabolario della cultura e dei beni culturali o, quantomeno, non aveva il significato che oggi le attribuiamo. Nessuna relazione, allora, con la museologia e con l'arte. E come mai è diventata, in Italia e all'estero, uno dei temi preferiti della riflessione sulle attuali esigenze dell'offerta culturale?

Finalmente ci si è accorti che la cultura, se rimane rinchiusa all'interno del suo recinto, rischia di trasformarsi in una sorta di riserva indiana.

C'è poi la crescita della scolarizzazione che aumenta considerevolmente la domanda di cultura, e la scoperta che, mediante la sua combinazione con la pratica turistica, essa può acquistare una valenza economica molto importante.

L'economia è sempre un attore dotato di grande peso! Dunque, la necessità di allargare il mercato ha contribuito ad infrangere i più rigidi presupposti di una cultura aristocratica ed esclusiva.

Il mercato impone l'allargamento del bacino d'utenza e questa esigenza fa scoprire che tra gli esclusi dalla normale fruizione dei beni culturali esiste tutto un mondo, quello della disabilità, nascosto ed ignorato, che secondo certe valutazioni rappresenta il 10/15 per cento della popolazione.

Ma la cosa straordinaria è che questa volta le ragioni del mercato coincidono con il diritto e l'etica civile!

La Dichiarazione dei Diritti Umani del 1948 (art. 27) riconosce a tutti i cittadini del mondo il diritto a fruire dei beni della cultura e dell'arte: l'accesso al patrimonio dell'umanità non può esser precluso a nessun componente del consorzio umano. Se la cultura è un potente fattore di crescita della persona e della società, la sua disponibilità universale diventa il presupposto etico e giuridico di qualsiasi forma di convivenza sociale.

Insomma, la fruizione dei beni culturali è un diritto; purtroppo non è facile che un così elevato principio entri stabilmente nella coscienza della società civile, ma i primi passi sono già avviati.

Hanno cominciato i disabili motorii: la lotta per l'abbattimento delle barriere architettoniche ha finito con inglobare anche la domanda di cultura. Infatti, per questa categoria di invalidi la possibilità di entrare fisicamente nei luoghi risolveva la maggior parte dei problemi dell'accesso alla fruizione dei beni culturali.

In Italia la Legge 118 del 1971, affrontando in termini generali il problema dell'abbattimento delle barriere architettoniche, sanciva di fatto per i non deambulanti anche il diritto alla fruizione culturale.

Ma parecchi anni dovevano ancora trascorrere prima che il problema si imponesse in tutta la sua chiarezza. Altre barriere dovevano esser attaccate, più impalpabili, ma non meno tenaci: le barriere sensoriali e, in modo particolare, quelle visive.

Non dimentichiamo che la fruizione dell'arte per secoli è stata pensata come essenzialmente legata alla visione e la ricerca di vie alternative rischia di introdurre un'autentica rivoluzione nell'organizzazione dell'offerta culturale.

Ma per molto tempo il problema non si è posto: i disabili in generale, e i ciechi in particolare, non esistevano come soggetti sociali e ancor meno come possibili fruitori di cultura. La loro emarginazione era totale: al massimo poteva occuparsene qualche istituzione caritativa, mai per iniziativa pubblica, e l'unica forma di autonomo sostentamento ad essi riservata era la possibilità di chiedere l'elemosina sui gradini delle chiese.

Se facciamo un rapido *excursus* tra le testimonianze letterarie dei secoli passati che affiorano alla nostra memoria, quanti ciechi ci è toccato di incontrare, a parte i mendicanti, tra i personaggi delle varie narrazioni? Forse nessuno! E certamente nessuno appare nella descrizione delle feste familiari e delle cerimonie pubbliche. I ciechi certamente esistevano, ma non venivano mostrati; dovevano rigorosamente restare dietro le quinte della vita sociale.

Nel XVIII secolo gli Illuministi cominciarono ad accorgersi che anche i ciechi sono portatori di una ragione pensante che li rendeva uguali a tutti gli altri esseri umani, con gli stessi diritti, e meritevoli di ricevere un'adeguata istruzione. Ma solo nella prima metà dell'Ottocento l'invenzione della scrittura Braille strappò i ciechi alla loro preistoria. Il XX Secolo, e segnatamente il secondo dopoguerra, per i ciechi e per gli altri disabili è l'età delle conquiste sociali: in Italia, dopo il diritto allo studio, il diritto a una pensione sociale, il diritto al lavoro, il diritto all'autonomia grazie all'indennità di accompagnamento. Ma nel 1977 il diritto all'integrazione viene sancito dalla Legge 517 che spalanca le porte della scuola pubblica a tutti i disabili.

La marcia per un'autentica integrazione sociale dei disabili, e particolarmente per i non vedenti, è ancora lunga, ma le condizioni ormai ci sono e molti ciechi riescono ad avere un lavoro, a crearsi un ruolo attivo nella società, a formarsi una famiglia, a uscire dall'isolamento per vivere una vita "comune" che paradossalmente rappresenta per essi il massimo degli obiettivi!

Ma è evidente che non può esserci una vera integrazione sociale, senza un'autentica integrazione culturale.

Questo spiega perché mai da parte dei disabili visivi solo negli ultimi anni si è posta la domanda di un vero accesso alla cultura e in particolar modo a quel tipo di cultura che li escludeva senza rimedio: la fruizione delle cosiddette arti visive.

L'accessibilità: un problema culturale

Mi riferisco soprattutto ai problemi della cecità, perché la condizione del cieco pone i più gravi elementi di criticità ai fini della fruizione dell'arte. Per i disabili motorii si tratta soprattutto di entrare fisicamente nei luoghi, per i sordi di organizzare adeguatamente la comunicazione, per i disabili psichici di offrire ad essi un'accoglienza adatta; ma queste categorie non impongono una modifica sostanziale all'impostazione visiva dell'offerta museale.

Molto più delicata è la problematica relativa alla mancanza della vista. Come avvicinare un cieco a un'offerta culturale che da secoli è tenacemente legata al vedere? Siamo proprio certi che la concezione e la fruizione dell'arte possono giocarsi soltanto all'interno dell'orizzonte visivo? (in proposito cfr. Grassini A., "*Per un'estetica della tattilità. Ma esistono davvero arti visive?*", Roma, Armando, 2015).

L'uomo è dotato di cinque sensi, ma soltanto due consentono di percepire e riconoscere la forma: sono la vista e il tatto. A questo effetto, il tatto, dunque, rappresenta l'unica possibilità di sostituire la vista. E il tatto lo fa egregiamente, riuscendo a raggiungere livelli di raffinatezza concorrenziali con la vista.

Ma in tutti i musei impera sovrana la regola del non toccare. E su questo vale la pena di soffermare l'attenzione per sottoporre ad una critica seria la legge bronzea che nei musei non si tocca!

L'argomentazione è molto forte: bisogna tutelare ciò che è patrimonio dell'umanità, che va conservato senza riserve, da qui all'eternità, ma nella maggior parte dei casi molti oggetti non subirebbero alcun danno se toccati anche da molte mani.

La verità è un'altra: il presupposto culturale - discutibile come tutti i postulati della cultura - che l'arte è visione, che i musei son fatti per guardare, che usar le mani è sempre sconveniente e segno di cattiva educazione.

Qui non si sostiene che in ogni caso non sia legittimo imporre il "non si tocca"; si chiede ai responsabili di saper distinguere quando ciò è veramente necessario, essendo consapevoli che il dovere della tutela si accompagna al dovere di garantire a tutti il diritto alla fruizione. Insomma, affrontare il problema della tutela senza pedanteria, verificando il rischio reale di degrado senza basarsi semplicemente sul timore o su una remota possibilità e cercare, nei limiti del possibile, soluzioni alternative.

Il marmo bianco può conservare un alone dovuto al contatto di mani sudate? - Esistono guanti sottili o, meglio ancora, la possibilità di disinfettare le mani e renderle perfettamente asciutte in pochi secondi!

Il timore che oggetti molto piccoli possano fare una brutta fine una volta usciti dalle vetrine? - Ebbene, possono esser toccati soltanto nelle mani di un operatore!

Il timore che l'eccessiva vicinanza del visitatore possa produrre dei danni? - Ma questo è un problema di custodia e non c'entra nulla il contatto della mano! Insomma, ricordarsi che la fruizione è un diritto per tutti e non soltanto una graziosa concessione. Così, non si possono più sentire giustificazioni del tipo: "Adesso mancano i fondi." Se questo può esser un problema serio quando si tratta di abbattere barriere architettoniche, non vale per le barriere sensoriali che normalmente non comportano costi proibitivi.

Se è chiaro che la fruizione è un diritto per tutti, cominciamo a prevedere i costi relativi in sede di programmazione di una mostra, di un allestimento museale, di una ristrutturazione, di un progetto di restauro. Non lo si fa già in merito alla sicurezza, all'illuminazione, alle pulizie, all'assicurazione o si accampa la scusa che non ci sono i soldi? Lo si faccia anche in proposito dell'accessibilità!

Come si vede, ci troviamo davanti a un problema di mentalità, di convinzione, di cultura.

Il tatto, questo sconosciuto!

Il tatto, il "paria" dei sensi, rifiutato e proibito sin dalla prima educazione dei bambini. Chi vede è convinto che se ne possa fare a meno e, ovviamente, non ne sa utilizzare le meravigliose risorse.

I ciechi, in questo caso, possono insegnare molto: possiedono una tal padronanza di questo strumento di conoscenza da far gridare al miracolo chi neppure riesce a immaginarlo.

Non solo il tatto può sostituire la vista nella percezione della forma, ma è in grado di cogliere in modo esclusivo alcune qualità, le qualità tattili, appunto. L'occhio sa riconoscere, ad esempio, se una superficie è ruvida o liscia, ma la sensazione del ruvido e quella del liscio appartengono esclusivamente al senso del tatto e non c'è altro modo di percepirle.

La tattilità è ricca di sensazioni specifiche che non sempre riusciamo a verbalizzare in quanto il nostro vocabolario, a causa dello scarso rilievo attribuito alla tattilità, è povero di parole adatte ad esprimere questa modalità di approccio alle cose.

Il tatto possiede altresì una notevole capacità di discriminare tra le diverse sfumature della sensazione e ci offre una conoscenza delle cose che, per certe caratteristiche, non è raggiungibile con gli altri sensi. Anche la temperatura e il peso sono sensazioni specificamente tattili, mentre il rapporto

tattile con le cose è indispensabile per attivare tutte le variabili della percezione propriocettiva.

Insomma, il tatto è uno strumento indispensabile per una conoscenza concreta della realtà: in certi casi può sostituire la vista, come ben sanno i ciechi, ma a volte arriva là dove la vista non può arrivare.

Ma il punto di forza del tatto emerge nel campo dell'affettività. Si può toccare in tanti modi, ma quello più intimo e coinvolgente è l'accarezzare. Si accarezzano le cose che si amano. Basta appena sfiorare una cosa o una persona per eliminare qualsiasi distanza: lo spazio che ci separa non esiste più e di due cose diventiamo una sola. La vista non riesce di per sé a trovare questo risultato, non elimina lo spazio e al guardare segue l'accarezzare come completamento di un atto che è insieme conoscenza ed amore.

L'arte non può sottrarsi a questa regola e tutti i divieti accompagnati nei musei da transenne, vetrine, segnali d'allarme, non riescono spesso a vincere l'irresistibile impulso del visitatore, non solo dei ciechi, a completare ed integrare il suo rapporto con l'opera d'arte con un contatto fisico. È questa la più evidente confutazione del principio che vuole l'esperienza estetica come un fatto esclusivamente visivo.

I vedenti hanno dimenticato, nella nostra società, l'approccio tattile nel rapporto con le cose. I ciechi possono far loro ricordare che il tatto appartiene a tutti, anche a chi vede, e il bello del toccare può restituire anche a loro il piacere di un'esperienza ancestrale che arricchisce il vivere di un ritrovato colore.

All'importanza della tattilità dal punto di vista cognitivo bisogna dunque aggiungere una valenza estetica altrettanto rilevante.

Noi sappiamo che tutte le sensazioni possono risultare piacevoli o sgradevoli ed è così per i colori, i suoni, gli odori, i sapori. Non fanno eccezione le percezioni tattili. Il piacere di toccare le superfici e i materiali è caratteristico e, accanto ad una reazione immediata e quasi istintiva, consideriamo il ruolo dell'educazione anche in questo campo specifico. I ciechi, pur se non educati in tal ambito, come purtroppo assai spesso accade, sono tutti più o meno degli autodidatti; ma chi vede deve imparare ad apprezzare determinate sensazioni e ad inglobarle in una più complessa esperienza estetica.

Il Museo Tattile Statale Omero di Ancona (http://www.museoomero.it) ha ormai trovato la soluzione del dubbio di Diderot: i ciechi, oltre che la funzione cognitiva, possono attribuire al tatto anche la valutazione estetica? L'esperienza del Museo ci dice che l'approccio tattile all'arte consente ai ciechi una fruizione autentica. E allora perché non anche a chi vede?

La multisensorialità per un'arte accessibile

Messo da parte il pregiudizio per cui l'arte è solo visiva, scoperto il valore anche estetico della tattilità, possiamo ora inoltrare i nostri passi in un territorio ancora poco praticato, ma pieno di sorprese: la multisensorialità. Ecco un filone nuovo ed interessante dell'arte contemporanea!

Già nel 1921 il Marinetti con il suo Manifesto del Tattilismo aveva contestato al senso della vista il monopolio dell'arte. Di qui ad allargare l'orizzonte per includervi anche gli altri sensi, il passo è breve.

Se più sensi sono coinvolti, la mancanza di uno di essi (la vista) non preclude più in modo inappellabile l'accesso alla fruizione. Così, multisensorialità ed accessibilità vanno a braccetto.

Non solo. Se attribuiamo valore estetico ad una produzione artistica multisensoriale - e, conseguentemente, ad una fruizione multisensoriale, - che cosa ci vieta di usare questo approccio anche alla ricerca di una più ricca e coinvolgente fruizione dell'arte classica?

Non più soltanto visione! Ma questo rivoluziona tutta la museologia, pensata e organizzata esclusivamente in funzione del vedere.

È ciò che già accade in molti allestimenti, per lo più destinati a mostre temporanee, ma non solo. Si arricchisce il risultato estetico con ulteriori effetti visivi, con l'aggiunta di suggestioni sonore e talvolta perfino di profumi; si resiste ancora nei confronti delle sensazioni tattili, ma il muro della resistenza comincia a presentare qualche crepa.

Rivoluzionare la fruizione, rivoluzionare la museologia, rivoluzionare anche l'arte! E questa sarà arte accessibile.

Ci tengo a sottolineare che, se l'accessibilità è un'istanza che nasce da ragioni sociali, essa è ormai una faccia del complesso fenomeno che chiamiamo cultura. Accessibilità è diritto, accessibiltà è democrazia, accessibilità è anche una dimensione estetica e, in un'ottica proiettata verso il futuro, l'arte non potrà farne a meno.

Il divieto assoluto di toccare, ancora impugnato come una clava dalla maggior parte dei conservatori museali, trova ormai sempre più debole adesione negli artisti, specie se si tratta di aprire anche ai ciechi la fruizione delle loro opere.

D'altra parte, l'arte contemporanea, sempre più concettuale, che interesse può avere a limitare la fruizione al solo senso della vista?

E non dimentichiamo il suo grande interesse per i materiali che soltanto attraverso un rapporto tattile possono rendere pienamente le loro poten-

zialità espressive. E come usare l'argomento del rischio del degrado quando si tratta di materiali poveri o addirittura di riciclo?

Esistono anche opere destinate a consumarsi nell'arco ristretto di una mostra o addirittura di un evento!

Circa la così detta installazione, è praticamente impossibile definire questa forma d'arte come un'arte visiva. Molto spesso essa comporta addirittura l'ingresso fisico del fruitore dentro il suo spazio ed il conseguente coinvolgimento di tutta la persona. Spesso si associano sensazioni acustiche, olfattive e perfino gustative. Il tatto, anche se non chiamato in causa programmaticamente, riveste in molti casi un ruolo essenziale nella sua accezione più ampia, quindi non legata esclusivamente ad un'esplorazione attraverso i polpastrelli. Ci può essere un contatto di tutto il corpo con la costruzione creata dall'artista, un contatto tattile-plantare, una serie di reazioni propriocettive determinate dal movimento. Alcune installazioni producono addirittura proposte vicine ad attività di tipo ginnico-sportivo.

A dir la verità, ormai è esplosa anche la moda della multimedialità. All'atto pratico ciò significa ricondurre ogni esperienza estetica al rapporto con un monitor, ad una relazione puramente visiva con una realtà "virtuale". Non mancano tentativi, ancora molto sperimentali, di produrre una multisensorialità virtuale che non escluda perfino la tattilità.

Sappiamo che la vocazione dell'arte è quella di creare realtà di fantasia per scambiarle con il vero. Ma io credo che di fronte all'ubriacatura del "visivo" e del "virtuale", continuerà a farsi valere la voglia di concretezza che nel mondo reale e nell'arte rivendica i diritti dell'uomo "tutto intero", l'uomo desideroso di mobilitare tutte le sue facoltà e tutti i sensi.

Accessibilità e Lingua dei segni

Carlo di Biase

Storico dell'Arte - Esperto di accessibilità al patrimonio culturale per le persone sorde

Abstract

In questo contributo Carlo di Biase racconta la propria esperienza nell'ambito dell'accessibilità all'interno dei musei con la produzione di video guide in lingua dei segni. Dal 2010 ad oggi ha collaborato alla realizzazione di una ventina di percorsi di visita accessibili per i visitatori sordi in tutta Italia. Il suo lavoro evidenzia l'evoluzione avvenuta in questi anni nella tipologia e nell'efficacia dei prodotti realizzati, nonché nei tipi di figure professionali coinvolte.

Abstract. Accessibility and Sign Language

Carlo di Biase reports his own experience regarding accessibility inside museums by means of production of videoguides in Italian Sign Language (LIS). Since 2010 he has participated in the construction of about twenty itineraries accessible for deaf visitors throughout Italy. His succint contribution here points out how the type and efficacy of these productions, as well as the professionals involved, have been developing along the years.

La comunicazione visiva per le persone sorde è indubbiamente il canale percettivo più immediato ed efficace. E' probabilmente per questo che, come persona sorda, sono sempre stato attratto dall'Arte visiva anche in quanto massima rappresentazione di pensieri e concetti astratti e quindi ho trovato sempre più naturale esprimere i concetti astratti veicolati dalle opere d'arte tramite una lingua visiva come la lingua dei segni.

La mia esperienza nell'ambito della valorizzazione dell'accessibilità all'interno dei musei parte da queste considerazioni ed è legata alla produzione di video guide in lingua dei segni (denominata LIS), per favorire l'inclusione delle persone sorde nei siti culturali e artistici.

Perché sviluppare videoguide?

Una video guida è un filmato nel quale si illustrano attraverso la LIS siti culturali e opere storico-artistiche, con l'inserimento di sottotitoli e in molti casi anche di una traccia audio, che può essere visionato attraverso dispositivi tecnologici tra cui *tablet*, *smartphone*, *computer* o *totem*.

La LIS è la lingua che molti sordi italiani utilizzano da sempre per la comunicazione in ambito familiare e sociale. Essa sfrutta il canale comunicativo di tipo visivo-gestuale, che consente ai sordi di avere accesso diretto alla comunicazione e alle informazioni senza difficoltà. Oggi, grazie al suo graduale utilizzo in molti luoghi di cultura, questa lingua si sta dotando di nuovi termini specifici, con il conseguente arricchimento culturale delle persone sorde che la utilizzano.

Molti potrebbero chiedersi perché siano necessarie video guide in LIS, visto che le persone sorde sono in grado di leggere testi in italiano. Ma i testi scritti sono supporti visivi sufficienti per *tutti* i sordi? Purtroppo no. Gli studi e l'esperienza personale mi confermano che le persone sorde non sono tutte uguali. Ognuna di loro presenta bisogni diversi in relazione al grado di sordità e alle esperienze vissute. Per *molte* persone sorde la comprensione completa dei testi scritti non è, dunque, così immediata come potrebbe sembrare. Una parte di esse evidenzia difficoltà linguistiche dovute a un'istruzione scolastica fornita ancora in forme poco adeguate rispetto alle loro esigenze. L'uso della LIS può quindi consentire di superare le barriere di comunicazione legate a tali difficoltà. Per questo la presenza nei musei di testi esplicativi affiancati da video guide in LIS si è dimostrata fondamentale per i visitatori sordi, in quanto consente loro di visualizzare e comprendere chiaramente i contenuti, favorendo una lettura più scorrevole dei testi stessi.

La creazione di video guide concretizza inoltre quanto auspicato nell'art. 9 della convenzione ONU, incentrato sull'accessibilità per le persone disabili alle informazioni e alla cultura in contesti di vario genere. Esso incoraggia l'abbattimento delle barriere grazie all'uso di strumenti tecnologici moderni, i quali possono consentire ai disabili di partecipare su base di eguaglianza con gli altri alla vita culturale, diritto quest'ultimo ribadito anche dall'art. 30 della stessa convenzione.

Come molte persone sorde, ho vissuto personalmente più volte le difficoltà e il disagio dovute all'inadeguatezza dei servizi offerti nei luoghi di cultura. Mi riferisco ad esempio al fatto che, fino a qualche tempo fa, in molti musei venivano forniti ai sordi - come strumenti alternativi alle audio guide - *depliant*, cataloghi o pannelli espositivi, che rendevano la fruizione impegnativa e scomoda e che sottraevano una notevole quantità di tempo alla visita vera e propria. In condizioni simili era facile scoraggiarsi e abbandonare la lettura.

Queste difficoltà in molti casi sono state oggi superate grazie alla creazione di video guide. Per le persone sorde queste costituiscono degli strumenti tecnologici che, sfruttando il canale visivo, consentono loro di recepire e comprendere le informazioni comodamente attraverso gli occhi e in completa autonomia. Una video guida può dunque essere considerata da una persona sorda l'equivalente di un'audioguida per una persona udente, divenendo uno strumento sostitutivo che consente la piena partecipazione alla vita culturale.

Come creare prodotti di qualità?

Affinché una video guida costituisca uno strumento realmente valido è tuttavia necessario che essa sia realizzata con cura da personale adeguatamente qualificato.

A tal fine è indispensabile coinvolgere professionisti madre lingua di LIS, che possiedano le giuste competenze linguistiche e culturali in lingua dei segni, nonché una buona preparazione in ambito museale e storico-artistico, in modo che abbiano l'abilità di distinguere tra le lingue (LIS e italiano) senza dover trasformare, semplificare o perdere i contenuti culturali dei testi originali.

L'importanza della competenza in LIS si evidenzia soprattutto in una delle fasi più delicate che si presenta regolarmente durante la realizzazione di una videoguida ovvero: la creazione di neologismi. La realtà rispetto alla lingua dei segni è che fino a pochi anni fa non era considerata in ambito educativo né culturale, ma era limitata all'uso nella comunicazione quotidiana di ambito familiare. E' per questo che, nel momento in cui si tenta di tradurre un testo museale in LIS, in alcuni casi ci si trova a non avere i segni tecnici per esprimere un certo contenuto. Spesso risultano perciò necessari degli approfondimenti sul significato di terminologie tecniche, in modo da creare un segno che rispetti sia il concetto veicolato dal termine che le caratteristiche della LIS.

Per chiarire meglio a cosa mi riferisco riporto l'esempio del termine tecnico di ambito artistico "affresco". Esso non può essere trasposto in LIS con la traduzione letterale "pittura a fresco", perché non renderebbe il senso culturale del termine e si presterebbe ad una serie di equivoci, comunicando messaggi diversi del tipo: pittura fresca o pittura eseguita al fresco, ecc.. In LIS esiste invece un segno specifico per "affresco" che riproduce visivamente il significato del termine e la tecnica con cui viene effettuato l'affresco, ovvero con una pittura muraria che aderisce alla superficie rimanendovi incorporata in modo permanente. Da ciò si può facilmente comprendere che per un'efficace trasposizione in LIS, in questo come in altri ambiti, siano necessarie sia la padronanza della LIS stessa che la conoscenza specifica della materia trattata.

L'evoluzione delle videoguide

Dal 2010 ad oggi sono stato coinvolto nella realizzazione di una ventina di video guide per musei e siti museali in tutta Italia. In questi sette anni l'approccio progettuale e la tipologia di prodotti realizzati sono notevolmente cambiati: se inizialmente le video guide erano considerate utili esclusivamente a una specifica fascia di pubblico, oggi sono progressivamente divenute strumenti utili a catturare l'attenzione di diverse categorie di pubblico. Grazie all'inserimento di sottotitoli, traccia audio, musica e immagini, le video guide sono infatti oggi dei supporti "*for all*", adatti a tutti: esperti come utenti non specializzati, adulti, giovani e bambini.

Al fine di chiarire l'evoluzione avvenuta nelle video guide realizzate in questi anni, analizzerò di seguito alcuni dei progetti nei quali sono stato coinvolto, evidenziando le peculiarità di ognuno di essi.

Musei Capitolini - Roma (2010)[1]

La mia prima esperienza da guida che descrive le opere artistiche in LIS è stata la realizzazione di una video guida in LIS accompagnata da sottotitoli in italiano per i Musei Capitolini, gestita da Zètema Progetto Cultura, presente sul canale YouTube dei Musei in Comune Roma. In quell'occasione ero incaricato di interpretare fedelmente in LIS i testi scritti in italiano. La squadra di lavoro durante le riprese era costituita da diversi collaboratori, tutti udenti, due dei quali conoscevano la LIS. Il gruppo di lavoro è stato estremamente positivo e il buon risultato del prodotto ottenuto lo conferma: ad oggi oltre 20mila visualizzazioni nonostante il video sia dedicato alle persone sorde. Tuttavia, in alcuni momenti, ho riscontrato la necessità di un ulteriore collaboratore sordo con cui confrontarmi rispetto alla forma narrativa più adeguata in LIS e l'uso di terminologie specifiche di ambito storico-artistico o la creazione di neologismi.

Museo Nazionale Romano Palazzo Massimo (2012)[2]

Dopo questa prima esperienza, mi sono chiesto più volte se il coinvolgimento di più persone sorde in un progetto di questo tipo fosse necessario e con quali risultati. Ho potuto dare risposta a questa domanda nel corso dello sviluppo del progetto "Palazzo Massimo in LIS", promosso dal Servizio Educativo della Soprintendenza Speciale per i beni archeologici di Roma in collaborazione con la Facoltà di Ingegneria dell'Università degli Studi Roma Tre e l'Istituto Statale per Sordi di Roma.

---

1 Cfr. https://youtu.be/xi_TylV3uzU

2 Cfr. http://archeoroma.beniculturali.it/node/812

Il progetto prevedeva la realizzazione di un'applicazione gratuita per *tablet* e *smartphone* scaricabile sul proprio dispositivo o visionabile grazie a *tablet* presenti in museo, contenenti la video-guida in LIS e in Lingua dei Segni Americana (ASL, "*American Sign Language*") corredata da una galleria fotografica e da una serie di video e contenuti testuali.

In questa occasione è stata costituita un'*equipe* di persone sorde e udenti, tutte segnanti, tra cui anche un consulente LIS sordo insieme al quale ho potuto sviluppare i testi in LIS, supportata da un gruppo di persone sorde in veste di *tester*, per accertare che il contenuto segnato durante le riprese fosse realmente comprensibile. E' stata un'esperienza molto importante soprattutto ai fini della creazione di neologismi. Nel corso di questo progetto, infatti, in accordo con gli altri membri sordi della squadra, sono stati creati nomi di personaggi storici e mitologici e termini tecnici per i quali non esistevano ancora segni adeguati. Uno dei più importanti, ovvero il segno per "affresco" già citato sopra, si è poi molto diffuso in ambito artistico.

L'esperienza di "Palazzo Massimo in LIS" ha rafforzato la mia convinzione che la realizzazione di prodotti come le video guide richieda la costituzione di un *team* di persone specializzate che collaborino all'esposizione dei contenuti in LIS, attraverso un'attenta ricerca linguistica in collaborazione con professionisti sordi esperti.

Lo conferma il fatto che il prodotto finale ottenuto è stato di ottima qualità, tant'è vero che all'applicazione è stato assegnato, il 6 giugno 2014, il Premio Europeo di Eccellenza per il Turismo Accessibile.

Castello D'Albertis, Progetto ACCESSIT (2013)[3]

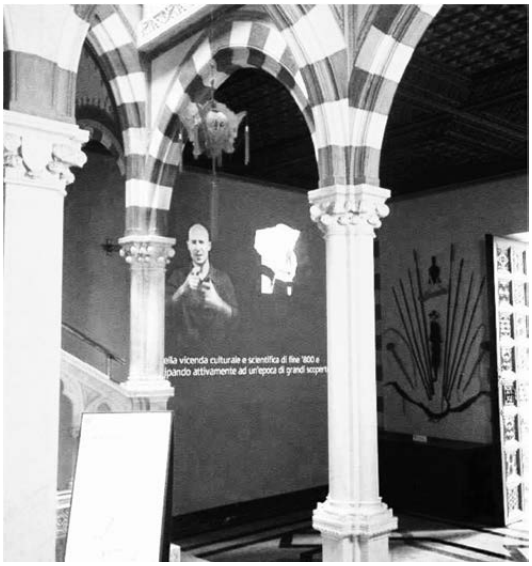
Il mio primo coinvolgimento in un progetto più ampio, non finalizzato esclusivamente all'accessibilità delle persone sorde, è stato quello realizzato con il Museo delle Culture del Mondo - Castello D'Albertis di Genova in relazione al progetto ACCESSIT. Si tratta di un progetto regionale europeo con interventi finalizzati all'accessibilità del Museo da parte di tutti i cittadini, tenendo conto dei bisogni di ciascuna fascia di pubblico. Il progetto ha previsto la realizzazione di audiodescrizioni, audio-video-guide per una visita autonoma accompagnata da audio, video in LIS, sottotitoli per le lingue straniere e un modellino tattile tridimensionale del Castello. E' stata la prima esperienza in Italia di progettazione con un approccio del tutto inclusivo, e non limitato a specifiche fasce di pubblico caratterizzate dalla disabilità,

3 Cfr. https://circospetto.wordpress.com/2012/07/30/video-guide-accessit-al-castello-dalbertis-museo-delle-culture-del-mondo-genova/.
https://m.youtube.com/watch?v=mwRi814laO4.

applicata all'intero percorso museale attraverso l'uso di un unico dispositivo (*tablet*) con gli stessi contenuti per tutti.

Elemento fondante della scelta inclusiva è stata la progettazione partecipata con persone sorde e cieche attraverso il coinvolgimento dell'Ente Nazionale Sordi e dell'Unione Italiana Ciechi dall'adesione al progetto, fino alla sua diffusione.

Personalmente sono stato coinvolto nella realizzazione dell'audio video guida. Il *tablet* sfrutta l'uso di diverse lingue. La lingua di base utilizzata è la lingua italiana in forma vocale accompagnata da due tipi di supporti visivi, in aggiunta alle immagini presenti: i sottotitoli (disponibili in varie lingue) e la LIS, sincronizzati con la voce dello *speaker* fuori campo.



Castello D'Albertis - foto di Carlo di Biase.

Il prodotto realizzato è il risultato di un intenso lavoro di squadra da parte di un *team* di esperti costituito, oltre che da tecnici audio, video, *speaker* ed addetti museali, anche da professionisti disabili come guide museali sorde con una conoscenza approfondita della LIS e dell'ambito artistico, nonché da tecnici non vedenti e ipovedenti per quanto riguarda le consulenze specifiche sulla sottotitolazione. Vorrei sottolineare l'importanza di questa scelta articolata e composita, poiché vivendo il *deficit* sensoriale in prima persona, un sordo e un non vedente conoscono bene le esatte esigenze dei destinatari con *deficit* sensoriali e quindi possono fornire suggerimenti adeguati fin dall'inizio delle fasi progettuali. Inoltre rappresentano un importante anello di collegamento con le associazioni di categoria e quindi, in definitiva, con i futuri fruitori del progetto.

Non da ultimo, tale scelta è in linea con gli articoli 24 e 30 della Convenzione Onu che sottolineano l'importanza di utilizzare il potenziale intellettuale delle persone con disabilità per l'arricchimento della società ed incoraggiano l'impiego di insegnanti con disabilità, inclusi insegnanti di lingua dei segni, in ambito educativo (con riferimento non solo alla scuola, ma anche ai luoghi di cultura come i musei).

MiracoLIS I e II (2015 e 2016)[4]

Tra i progetti ai quali sono stato orgoglioso di partecipare non posso non citare le due video guide MiracoLIS I e II, fortemente volute e realizzate dall'Opera della Primaziale Pisana e diffuse attraverso il loro canale YouTube. Sono due brevi video documentari inclusivi con narrazione in LIS, riprese scenografiche all'aperto in Piazza dei Miracoli, musica di sottofondo accattivante e inserimento di rumori di fondo per favorire l'inclusione dei non vedenti.

In questi due video non ho avuto solo il ruolo di guida LIS ma ho assunto in parte le vesti dell'attore. Narrazione e visita ai luoghi, quasi in veste di turista, si alternano all'interno dei video, con particolare attenzione all'estetica e all'effetto scenografico.

Il risultato è un prodotto molto curato nella qualità dei contenuti ma anche nelle riprese video, che piace a sordi e udenti senza distinzioni.

Galleria nazionale delle Marche - Palazzo Ducale di Urbino (2015)[5]

Uno dei progetti più recenti a cui ho collaborato è stato il progetto di valorizzazione "Cultura Senza Ostacoli", realizzato grazie al finanziamento del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo, per il potenziamento della fruizione museale della Galleria Nazionale delle Marche presso il Palazzo Ducale di Urbino e l'abbattimento delle barriere sensoriali al fine di favorire l'accesso dei disabili alla cultura.

Il progetto ha previsto la realizzazione di percorsi multisensoriali per i visitatori non vedenti, ipovedenti e sordi: modellini tattili, audio descrizioni, riproduzioni tridimensionali in bassorilievo di opere d'arte e audio video guide nella LIS.

Si tratta di un progetto importante per il quale, per la prima volta, sono stato incaricato non solo della traduzione dei testi, ma del coordinamento dell'intera parte relativa alla realizzazione delle video guide, in stretta collaborazione con il personale del museo responsabile del progetto. In qualità di coordinatore ho cercato di riprendere il modello inclusivo adottato presso il Castello d'Albertis di Genova, creando un prodotto unico per tutti. Questo attraverso l'inserimento di audio e sottotitoli in italiano e inglese utili a tipologie di pubblico diverse (sordi, ciechi, ipovedenti, stranieri ecc.), musica per rendere piacevole l'ascolto, video e immagini. L'uso di animazioni e fra-

---

4 Cfr. https://m.youtube.com/watch?v=KudXaLjs-BM.
https://m.youtube.com/watch?v=qKLH-leHrEQ.

5 Cfr. http://www.crd.marche.it/index.php/link/10-news/289-cultura-senza-ostacoli.
https://m.youtube.com/watch?v=D8mTFPtNf6s.

si brevi, semplici e lineari con pochi termini tecnico-specialistici facilitano la comprensione e rendono il prodotto adatto a un pubblico più vasto, ad esempio anche a bambini e studenti. Particolare attenzione è stata prestata infine all'uso di uno sfondo scuro e di colori chiari nelle animazioni per favorire la visione dei visitatori sordi ipovedenti.

Anche in questo caso il prodotto è stato realizzato grazie alla collaborazione di professionisti sordi e udenti tra i quali una guida sorda insieme a chi scrive, tecnici audio, video, *speaker* ed addetti museali, nonché consulenti di LIS e collaboratori responsabili dell'adattamento dei testi.

Quelli presentati sono solo alcuni dei progetti di accessibilità ai quali ho collaborato. Ciò che ho cercato di evidenziare è l'evoluzione avvenuta in questi anni nella tipologia e nell'efficacia dei prodotti realizzati, nonché nei tipi di figure professionali coinvolte. Sono certo che in futuro assisteremo a un ulteriore miglioramento grazie alle esperienze maturate, al sempre maggiore coinvolgimento di professionisti disabili e al grosso aiuto fornito dalla tecnologia nel superamento delle barriere che ostacolano l'accesso delle persone disabili alla cultura.

Progetto "Cultura senza ostacoli al Palazzo Ducale di Urbino". Foto tratta dalla ripresa di Riccardo Molinari.

Ideazione, progettazione e realizzazione di sistemi integrati funzionali alla fruizione ampliata dei luoghi della cultura

Dario Scarpati
ICOM Italia

Abstract

L'evoluzione dei compiti del museo ha spostato geograficamente questo istituto da una posizione elitaria – e quindi marginale – al centro della società civile, implementando la necessità di sperimentare una vera e propria esperienza sociale. Il museo si configura, quindi, come una "piazza", come un luogo d'incontro e di narrazione; non è più delimitato dalle mura perimetrali dell'edificio, ma apre il suo sguardo verso il paesaggio, naturale ed antropico, in cui è inserito. Supera la soglia, la barriera più difficile, e "discute" di beni comuni (che tali sono l'archeologia, l'arte, il paesaggio), come gestirli, capirli, raccontarli. Assume su di sé una nuova destinazione, che non cancella le altre, anzi le integra: diviene attore consapevole nell'orientare lo sviluppo del territorio, utilizzando le chiavi della sostenibilità, dell'accessibilità, della condivisione.

Abstract. Conception, design and making of integrated systems functional to social use of cultural places

Museum tasks'evolution has moved this institution from an elite – and marginal – position to the center of society, increasing need for a real social experience. The museum is thus becoming a "square", like a meeting and storytelling point; it's no more limited by walls, but it opens its sight towards the natural and anthropic landscape surrounding it. It overcomes the doorstep, the most difficult barrier and "discuss" about communal resources (such as archeology, art, landscape), about how to manage, understand, narrate them. It takes on itself a new destination, without erasing the others, but integrating them: it becomes conscious actor in guiding territory development through sustainability, accessibility, share.

Il punto di partenza della mia esperienza è il "museo"; pertanto è da qui che intendo procedere per provare a ragionare su un sistema di esposizione integrato con le realtà quotidiane, capace di implementare la fruizione di luoghi e territori.

La funzione del museo è mutata nel corso dei decenni e con essa la responsabilità che questo occupa al centro di una società.

La *wunderkammer* settecentesca, prolungata e tenuta in vita in molti casi sino ad oggi, non ha più alcuna funzione. Il museo che rappresenta se stesso e la "famiglia" di riferimento (intesa come gruppo sociale ristretto che necessita di una auto-definizione per differenziarsi dal resto del mondo) non può avere, all'attualità, diritto di cittadinanza all'interno della comunità. Il museo che serviva all'*elite*, all'aristocrazia nobiliare come alla borghesia illuminata, ad un pubblico ristretto di "esperti", è stato messo in discussione fin dalle proposte di filosofia espositiva degli anni '70 del novecento. Ripensare col senno di oggi al fiorire di esperienze capaci di narrare, talvolta con ingenuità, ma sempre con affetto, una quotidianità marginale, sempre più messa all'angolo dall'omologazione della cultura globale, ci dà, ora, una base progettuale importante per riflettere sui concetti di "esperienza", "esperienza sensoriale", gestione consapevole del territorio, cura del "paesaggio", economia (turismo) sostenibile.

Prendo in prestito, per raccontare meglio quanto sopra detto, l'articolo 1 (Oggetto e finalità) della Legge Regionale Siciliana n. 16/2014 **"***Istituzione degli Ecomusei della Sicilia***"**; è, questa, una delle ultime leggi promulgate in ambito regionale per definire il concetto di eco-museo e dargli forma di norma:

"*La Regione di concerto con le comunità locali, le parti sociali e gli enti locali riconosce, promuove e disciplina gli Ecomusei, allo scopo di recuperare, testimoniare e valorizzare la memoria storica, la vita, le figure, le tradizioni, la cultura materiale e immateriale, le relazioni fra ambiente naturale e ambiente antropizzato, le attività di lavoro artigianali e il modo in cui l'insediamento tradizionale ha caratterizzato la formazione e l'evoluzione del paesaggio e del territorio regionale, nella prospettiva di orientare lo sviluppo futuro del territorio in una logica di sostenibilità ambientale, economica e sociale, di responsabilità e di partecipazione dei soggetti pubblici e privati e dell'intera comunità locale.*"

È evidente come lo scopo di una istituzione con queste caratteristiche non sia il "mostrare" o "dimostrare" la propria unicità di contro alle unicità/pluralità altre, bensì condividere l'esperienza stratificata e riconosciuta nel e del territorio con chi il territorio lo vive, magari un solo giorno (nuovo concetto di proporsi al turismo).

Andiamo ad analizzare alcune delle parole chiave del testo.

Gli attori dell'intervento, insieme all'Ente superiore che è la Regione (che rimane pur sempre un ente territoriale) sono le comunità locali, le parti sociali e gli enti locali; cioè non più, almeno esclusivamente, quella pletora di specialisti di una scienza (tra i quali mi metto anche io, essendo un archeo-

logo di formazione), spesso staccati e distanti, con un linguaggio autoreferenziale capace solo di allontanare e non di coinvolgere. L'intervento di chi il territorio lo vive permette di "percepirlo" con modalità diverse: coglierne i profumi, sentirne il vissuto, catturare alcuni degli infiniti attimi. La figura del "narratore" del territorio esalta l'esperienza di visita, permette di mischiare i suoi "occhi", i suoi sensi, con i nostri.

Permette di testimoniare "le relazioni fra ambiente naturale e ambiente antropizzato", di attualizzarle. Siamo in un contesto geografico dove lo sviluppo, armonico o disarmonico, non ha mai potuto prescindere dal doppio elemento: l'ambiente e l'azione modificatrice dell'uomo. Ora, comprendere cosa significa modificare e come ad ogni reazione corrisponda una serie incredibile (ma invece comprensibile) di reazioni da parte del territorio ci deve far capire come restituire ad un territorio spesso violato la sua vivibilità. L'enorme parte d'Italia sottoposta a rischio di dissesto geologico altro non è che non aver voluto/potuto capire ed interagire positivamente con il territorio. La politica del tutto e subito ha smontato, ad esempio, quelle lunghe tradizioni di una gestione agricola che doveva tener conto dell'acqua (non sprecarla e non permetterle di portar via tutto il lavoro); e così nessun canale di drenaggio è stato più curato e lo smottamento a valle di interi settori è diventato inevitabile. Un antico sapere che, se riattivato, permette uno sviluppo sostenibile, una gestione ed una cura continua, che non necessita degli interventi di emergenza tanto cari agli "specialisti" delle tragedie annunciate.

Questa diviene una concreta "evoluzione del paesaggio", altra chiave di sviluppo. L'interazione uomo/ambiente viene, da ultimo, ribadita e narrata dalla "Convenzione di Faro - Convenzione quadro del Consiglio d'Europa sul valore del patrimonio culturale per la Società (CETS no. 199) Faro, 27.X.2005", ratificata dall'Italia il 27 febbraio 2013.

L'importanza del paesaggio è stata, inoltre, sottolineanta durante la 31° Assemblea Generale dell'ICOM (*International Council Of Museums*) tenutasi a Milano lo scorso anno ed incentrata sul tema "Musei e Paesaggi culturali". La prima delle risoluzioni adottate, "*The Responsibility of MuseumsTowards Landscape*", riguarda specificamente l'approccio e le responsabilità che i musei devono assumersi nei confronti del territorio. Si è inoltre avviata una revisione della "Carta di Siena su 'musei e paesaggi culturali'"[1], a testimonianza di come il tema sia sentito, sia a livello nazionale che internazionale.

L'ultima chiave che intendo analizzare è, a mio avviso, la più importante: creare le condizioni "*nella prospettiva di orientare lo sviluppo futuro del territorio in una logica di sostenibilità ambientale, economica e sociale,*

1 Il dibattito e le risoluzioni sulla Carta di Siena e sulla 31° Assemblea Generale di ICOM si possono trovare sul sito www.icom-italia.org.

di responsabilità e di partecipazione". Ecco la novità decisiva tra i compiti assegnati all'istituto museale in questi anni: entrare completamente nella quotidianità e nello sviluppo del territorio. Partire dall'esperienza per creare le condizioni di uno sviluppo che sia armonico, sostenibile da un punto di vista sociale oltre che economico; per cambiare le condizioni di vita, dando una nuova spinta a centri periferici, facendo respirare le metropoli; per prendere – finalmente! – nella giusta considerazione stili di vita non omologati, imparare da questi e condividere le nuove tecniche per abbattere consumi, di energia e di territori: per migliorare, in definitiva, la qualità della vita.

Questi sono i sistemi integrati che necessitano di nuova progettazione. Ma non nuova perché non mai esistita; nuova perché deve insegnare a cambiare la visione, il paradigma della produzione e del consumo. Nuova perché dà nuovi compiti ad istituzioni che, oggi, non ne hanno ereditati di credibili; perché restituisce le responsabilità a chi non le sentiva più proprie. Utopia? No davvero; ma tanto, tanto lavoro da fare, da affrontare. Ed una sempre maggiore consapevolezza, che davvero non guasta.

Il primo passo è aprirle, le istituzioni, renderle permeabili dall'esterno. Non solo in maniera convenzionale, differenziando orari o aderendo a manifestazioni come la "Notte bianca". I dati raccolti ci dicono che non è così che si amplia la platea dei fruitori dei musei. Le aperture gratuite permettono a chi già le conosce ed usa di tornare con maggiore facilità. Bisogna però adoperarsi ad eliminare la principale delle barriere architettoniche e mentali che, sicuramente, è rappresentata dalla soglia d'ingresso: è quello il discrimine tra la decisione di entrare o di non entrare.

Ma questo significa creare una sinergia tra tutti gli attori, tra chi il museo (o l'esposizione) la progetta, tra chi la vive quotidianamente (ad esempio quanti lavorano nel museo) e chi la vive per la spazio di una visita. Significa aprirsi ad una economia di *open field*.

Ritengo che si debba pensare ad un cambio di paradigma; progettando una qualsiasi esposizione, ci si deve porre una domanda semplice e scomoda: perché le persone dovrebbero visitarla? E dovremmo non essere noi, progettisti, da soli a cercare una risposta univoca e dogmatica; solo la condivisione delle esperienze permette di allargare la visione e la filosofia necessaria per impostare un rapporto valido tra soggetti.

Ma quali soggetti? Non i "pubblici", al plurale, come se ogni pezzetto debba essere pensato per un settore di persone: gli specialisti, i non deambulanti, i bambini... L'esposizione è una ed uno è il pubblico, entrambi formati da elementi diversi l'uno dall'altro; il lavoro da compiere è farli dialogare. Una esposizione ha validità se suscita un rapporto biunivoco: dall'operatore (qualunque sia il suo compito) al pubblico e viceversa. Le analisi di *customer satisfaction* non dovrebbero servire per statistiche quantitative ma per

rimodulare ambienti ed esposizioni. I suggerimenti, se ben colti, aumentano i livelli di condivisione, necessari per una fruizione esperienziale.

Ascoltare i racconti[2]: i musei possono assolvere, tra le altre, alla funzione di facilitatori di narrazioni[3], cosa utilissima per programmare una gestione condivisa del territorio. Ognuno ha, in sé, storie da raccontare; in modi diversi, con strumenti diversi, magari per il solo gusto di raccontare. Ogni storia arricchisce. Su ognuna di esse si può costruire. Ampliare la platea dei narratori significa, anche, offrire un maggior numero di opportunità; ad esempio utilizzando tutti i sensi e non solo la vista, all'interno del museo. Saper raccontare attraverso i profumi o i suoni non è un surrogato per chi non vede; è un altro, paritetico, modo di esporre le medesime cose. In più, permette di aderire ad un'altra prospettiva.

Fare esperienza del territorio, del museo, dell'oggetto in sé, con i cinque sensi, permette di ascoltarne i diversi racconti e le diverse efficienze narrative.

Un rapporto più efficace permette, infatti, di conoscere il pubblico e di conoscere dal pubblico, per imparare a condividere esperienze, integrare mondi che sembrano così lontani ma che hanno sempre un solo, unico denominatore comune: la persona.

---

2 Un'esperienza interessante si è svolta al Museo Nazionale Preistorico ed Etnografico "L. Pigorini". Il progetto "*Al museo con*" ha connesso diverse "comunità", diverse tra di loro per raccontare oggetti e storie secondo la propria esperienza. Ci si è ritrovati, così, ad ascoltare un poeta africano raccontare il proprio sentire sul culto dei morti davanti ad un oggetto meso-americano. Si è, altresì, costruito un glossario di preistoria in LIS. Si è proceduto anche a ri-pensare reperti ed esposizione.

3 La maieutica è un'arte che ha percorso secoli e secoli, da Socrate a Danilo Dolci. Facilitare la narrazione è l'esperienza forse più complessa per un operatore museale: non deve essere lui a raccontare, ma deve far crescere i racconti degli altri; non interviene nella narrazione ma nella suggestione della narrazione. Far tacere "lo" specialista, colui che detiene una sorta di verità apodittica (che è all'interno di ognuno di noi, specialmente se legati da anni di studio ed attività ad una materia) significa possedere la maturità utile per una comunità.

L'accessibilità culturale come strumento per i diritti umani di tutti

Gian Maria Greco

Marie Sklodowska-Curie Fellow - Università Autònoma di Barcelona, Spagna

Abstract

Negli ultimi decenni, l'accessibilità è stata motore di una rivoluzione profonda che ha modificato radicalmente, e continua a modificare, la società. È una rivoluzione che attraversa discipline e ambiti diversi, portando un cambio di paradigma nella concezione dell'essere umano e dei rapporti con gli altri. Una rivoluzione che ha permesso di progettare un nuovo senso di società. Su questo sfondo, il testo argomenta in favore dell'accessibilità come strumento necessario per l'attuazione dei diritti umani di tutti, non solo delle persone con disabilità, e applica questa tesi all'ambito culturale. Dopo aver introdotto il ruolo dell'accessibilità nel dibattito sui diritti umani, il testo si sofferma su alcuni elementi chiave, tra cui il concetto di "pubblici con esigenze specifiche", e conclude con la proposta di un nuovo strumento di programmazione: il Piano Allargato per l'Accessibilità Integrata.

Abstract. Cultural accessibility as an instrument for the human rights of all

In the past decades, accessibility has been the engine of a deep revolution that has radically modified and still modifies society. It is a revolution that intersects different topics and disciplines, producing a paradigm shift in the very idea of human being and of our relationships with others. A revolution that allows to design a new sense of society. Within this background, the text argues in favour of accessibility as a necessary instrument for the human rights of all, not only of persons with disabilities, and it applies this thesis to the cultural field. After introducing the role of accessibility within the debate on human rights, the text focuses on some key elements, such as the concept of "audiences with specific needs". It concludes with the proposal of a new instrument: the Extended Plan for Integrated Accessibility.

Negli ultimi cinquant'anni, l'accessibilità è stata motore di una *rivoluzione* profonda che ha modificato radicalmente, e continua a modificare, la società. È una rivoluzione che ha attraversato e attraversa discipline e ambiti diversi, dall'architettura alla psicologia, dalla filosofia alla teoria giuridica, dalla museologia alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, dal *design* al turismo, dalle scienze sociali agli studi sulla traduzione, giusto per

citarne alcuni. È una rivoluzione profonda e radicale perché ha comportato un *cambio di paradigma* nella concezione dell'essere umano e dei rapporti con gli altri, andando al fondamento stesso della socialità. È una rivoluzione che ha prodotto idee, metodi e modelli nuovi che permettono, in modo inedito rispetto a quelli precedenti, di analizzare i fenomeni sociali e di spiegarne le ragioni e, così facendo, di progettare un nuovo senso di società. È una rivoluzione profonda e radicale la cui origine può essere rintracciata perlomeno nei movimenti sociali che a partire dagli anni '60 sono stati protagonisti di un processo che ha portato: (a) negli Stati Uniti d'America, alla formulazione e al riconoscimento del concetto di "diritti delle persone con disabilità" (*Disability Rights*), culminato nell'approvazione nel 1990 dell'*Americans with Disabilities Act*; e (b) nel Regno Unito, alla messa in crisi prima e al rifiuto totale poi del modello medico della disabilità, culminato nella formulazione del modello sociale della disabilità[1]. Un processo che ha poi avuto una pietra miliare nell'approvazione nel 2006 della *Convenzione sui diritti delle persone con disabilità* da parte delle Nazioni Unite, testo in cui l'accessibilità riveste un ruolo primario, essendo esplicitamente definita come uno dei principi su cui il trattato stesso si fonda. Proprio in ragione di ciò, uno degli effetti principali della *Convenzione* è stato l'avere rinvigorito il dibattito internazionale intorno al tema dell'accessibilità.

Concentrando l'attenzione su come l'accessibilità sia stata interpretata negli ultimi dieci anni all'interno del dibattito contemporaneo sui diritti umani, è possibile individuare due posizioni contrapposte. È quello che in un lavoro precedente ho chiamato *the 'Accessibility as a Human Right Divide' (AHRD) Problem*, ovvero il problema del divario tra coloro che sostengono che l'accessibilità sia un diritto umano in sé, o più precisamente che sia un diritto umano specifico delle persone con disabilità, e coloro che intendono l'accessibilità non come diritto umano in sé ma come strumento per i diritti umani di tutti[2]. La prima posizione è tanto controversa quanto pericolosa. Sostenere che l'accessibilità sia un diritto umano specifico per le persone con disabilità è una contraddizione, dal momento che se un diritto è un diritto umano allora è un diritto posseduto da tutti gli esseri umani[3]. Affermare che l'accessibilità sia un diritto umano posseduto solo da alcuni esseri umani va, quindi, in contrasto con una delle proprietà essenziali del concetto

---

1 Cfr. F. Hasler, *Developments in the disabled people's movement*, in J. Swain et al. (a cura di), *Disabling Barriers, Enabling Environments*, Sage, Londra, 1993, pp. 278–284; T. Shakespeare e N. Watson, *The social model of disability: an outdated ideology?*, in S. Barnarrt e B. M. Altman (a cura di), *Exploring Theories and Expanding Methodologies: where are we and where do we need to go?, Research in Social Science and Disability*, volume 2, JAI, Amsterdam, 2001, pp. 9–28.

2 Ho avanzato brevemente l'ipotesi che il cambiamento ampio e profondo, trasversale a più ambiti, prodotto dalla rivoluzione dell'accessibilità abbia portato alla nascita di un nuovo ambito di ricerca: gli studi sull'accessibilità (*Accessibility Studies*). Cfr. G. M. Greco, *On Accessibility as a Human Right, with an Application to Media Accessibility*, in A. Matamala e P. Orero (a cura di), *Researching Audio Description. New Approaches*, Palgrave Macmillan, Londra, 2016, pp. 11–33.

3 G.M. Greco, *op. cit.*

stesso di diritti umani, la sua universalità. Questa posizione è anche molto pericolosa perché perpetua e rafforza la discriminazione delle persone con disabilità, producendo un "effetto ghetto", una situazione che ricorda, rovesciandone però il senso della discriminazione, quanto accade nel romanzo *La fattoria degli animali* di George Orwell: tutti gli esseri umani hanno gli stessi diritti umani, ma alcuni esseri umani hanno anche dei diritti umani speciali. In questo modo, però, il risultato è la separazione delle persone con disabilità dal resto dell'umanità, la loro ghettizzazione rispetto al resto degli esseri umani.

Questa è, ad esempio, la posizione del Comitato Economico e Sociale Europeo, che nel 2014 ha approvato un documento proprio dal titolo *L'accessibilità come diritto umano delle persone con disabilità* (*European Economic and Social Committee* 2014). Fortunatamente questa posizione sta divenendo sempre più minoritaria e si sta rafforzando l'altra posizione, quella secondo cui l'accessibilità non è un diritto umano specifico delle persone con disabilità ma uno strumento per il raggiungimento, l'attuazione e il rispetto dei diritti umani di tutti, soprattutto di quelle persone che sono a rischio di esclusione sociale, come le persone con disabilità, gli anziani, i migranti, le minoranze linguistiche.

Questa seconda posizione è, ad esempio, quella propria dell'Organizzazione Mondiale della Sanità e della Banca Mondiale, che nel 2011 hanno pubblicato congiuntamente il *Rapporto mondiale sulla disabilità* (WHO e WB 2011). È anche la posizione fatta propria dalla Commissione Europea. Ragion per cui, ad esempio, l'accessibilità è tanto al cuore di una delle otto aree di azione della *Strategia Europea sulla Disabilità 2010-2020*, che afferma la necessità "*di assicurare l'accessibilità di prodotti e servizi*" alle persone con disabilità (*European Commission* 2010), quanto al centro del *Piano Strategico Europeo per l'Invecchiamento Attivo*, che afferma la necessità di "*diffondere l'accessibilità*", di "*aumentare l'accesso alle tecnologie della comunicazione e dell'informazione*" e di intraprendere "*specifiche azioni per lo sviluppo di soluzioni accessibili e innovative che si adattino all'età*" dei fruitori (*European Commission* 2012).

Questa posizione è anche alla base della *Nuova Strategia Quadro per il Multilinguismo*. Nel testo, dopo aver preso atto che nell'Unione Europea, oltre alle 24 lingue ufficiali, "*esistono più di 60 lingue autoctone e dozzine di lingue non autoctone parlate da comunità di migranti*", la Commissione Europea afferma il diritto di tutti i cittadini di "*partecipare al progetto europeo senza incappare in barriere linguistiche*" e che ogni cittadino gode del "*diritto di comunicare, scrivere ed essere informato*" nonché "*di poter accedere e utilizzare le informazioni in numerose lingue*" (*European Commission* 2005). Questi sono solo alcuni esempi che mostrano come la Commissione Europea ritenga oramai da tempo che l'accessibilità sia un elemento fondamentale per i diritti di tutti i cittadini europei, indipendentemente dalle loro

specifiche diversità, e non soltanto dei circa 80 milioni di cittadini europei con disabilità. Di più. Il modo in cui la Commissione Europea ha fatto propria e attua questa posizione mostra come l'accessibilità sia uno strumento strategico per le relazioni con culture *altre*; uno strumento che facilita l'incontro e la comprensione, quindi l'inclusione, dell'*Altro*.

Come dicevo all'inizio, una delle tappe fondamentali nella rivoluzione apportata dall'accessibilità nello sviluppo delle società contemporanee è stato il passaggio dal modello medico al modello sociale della disabilità. Il primo considera la disabilità come una condizione di svantaggio vissuta dal singolo in conseguenza esclusiva di sua condizione psicologica o fisiologica. Secondo questo modello, quindi, la causa della condizione di svantaggio sociale – ad esempio nella impossibilità di fruire della cultura e dell'arte – è imputabile esclusivamente a una condizione del singolo. Al contrario, il modello sociale considera la disabilità come il risultato dell'interazione tra la condizione del singolo e l'incapacità dell'organizzazione sociale in cui è immerso di rispondere a quella condizione e includerlo attivamente nella vita sociale.

Muovendoci nel solco dell'accezione strumentale di accessibilità come mezzo per i diritti di tutti, e non solo delle persone con disabilità, che ho presentato in precedenza, è necessario, a mio parere, allargare il modello sociale della disabilità e arrivare a formulare un *modello sociale dell'accessibilità*. Se l'accessibilità è uno strumento per l'attuazione e il rispetto dei diritti umani di tutti, allora l'accesso diviene un *requisito necessario* che gli attori sociali – siano essi pubblici o privati, singoli o collettivi – devono soddisfare al fine di garantire l'attuazione e il rispetto dei diritti umani di tutti. La non-accessibilità è dovuta, quindi, a una mancanza della società che non rispetta il proprio dovere di garantire l'accesso a tutti a quei beni materiali e immateriali (prodotti, ambienti e servizi, siano essi fisici, virtuali, culturali, linguistici, ecc.) necessari affinché ogni essere umano possa avere una vita di qualità.

La cultura è solo uno dei molti contesti in cui si declina l'accessibilità, ma tra tutti è forse uno dei più cruciali, almeno per due motivi: la centralità che la cultura e l'arte rivestono nella crescita dell'individuo e della società, e l'avanzato stato di sviluppo che l'accessibilità ha raggiunto in ambito culturale.

Riprendendo e adattando la mia definizione di *media accessibility* possiamo definire l'accessibilità culturale – in tutte le sue declinazioni, da quella museale a quella degli spettacoli dal vivo, da quella dei beni culturali a quella audiovisiva – come *l'insieme di teorie, pratiche, servizi, tecnologie e strumenti atti a fornire accesso a prodotti, ambienti e servizi culturali a persone che non possono, o non possono pienamente, accedervi nella loro forma originaria*. La Dichiarazione Universale dei Diritti Umani riconosce la cultura e l'arte tra i beni necessari per vivere una vita di qualità.

L'Articolo 27 della Dichiarazione afferma, infatti, che "*ogni individuo ha diritto di prendere parte liberamente alla vita culturale della comunità, di*

godere delle arti e di partecipare al progresso scientifico ed ai suoi benefici". L'avverbio "liberamente" presente in questo articolo va interpretato non solo in senso di libertà politica ma anche sociale. Non si tratta solo dell'assenza di costrizioni di natura politica nella fruizione e nell'accesso alla cultura, ma anche dell'assenza di costrizioni di natura sociale. Ciò vuol dire che l'individuo deve essere messo dalla società nelle condizioni di poter fruire autonomamente dell'arte e della cultura. È, questo, un aspetto ulteriore, ma si potrebbe dire fondante, dell'accessibilità e del suo carattere rivoluzionario. Per lungo tempo il termine "accessibilità" è stato sinonimo di "*abbattimento o eliminazione delle barriere architettoniche*".

L'accessibilità di fatto è molto più della sola assenza di barriere architettoniche. Questo è pienamente evidente proprio in ambito culturale. Se il D. M. 236/89 definisce l'accessibilità come la possibilità di raggiungere un edificio, di entrarvi e di fruire di spazi e attrezzature "*in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia*", le *Linee guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse culturale* (D. M. del 28 marzo 2008), vanno oltre e, pur trattando direttamente di accessibilità legata alle barriere architettoniche, evidenziano come le soluzioni di accessibilità in senso più generale abbiano un grande impatto sulla qualità della vita di tutti.

La parola chiave in questo caso è "autonomia". Una parola già presente nel citato D. M. 236/89 ma che nelle *Linee guida* diventa un vero e proprio "filo rosso" che attraversa tutto il testo. Mettere in grado una persona, indipendentemente dalla sua specificità, di fruire autonomamente, ad esempio, di un luogo di cultura, di una mostra o di uno spettacolo significa riconoscere e rispettare i suoi diritti fondamentali come essere umano. Così facendo se ne favorisce l'inclusione, dal momento che se ne favorisce l'autonomia.

Nelle *Linee guida* si passa da un approccio prescrittivo – più proprio del D. M. 236/89 – a un approccio prestazionale. Questo passaggio comporta un radicale mutamento di mentalità, soprattutto nell'ambito della cultura e dell'arte. Comporta il passaggio da una concezione in cui l'accessibilità è legata alla disabilità, e quindi percepita come rivolta a un insieme specifico e limitato di persone, a una concezione in cui l'accessibilità diventa uno strumento rivolto a tutti i fruitori – attuali e potenziali – di luoghi, prodotti e servizi culturali. È in questa direzione che si muovono ormai da molti anni gli approcci dello *Universal Design* e del *Design for All* applicati alla cultura: progettare un ambiente, un servizio o un prodotto tenendo bene a mente tutto il pubblico attuale e potenziale, con le sue specifiche necessità. Progettare tenendo presente il raggiungimento di obiettivi generali che per essere soddisfatti devono necessariamente tenere in considerazione tutto il pubblico, nelle sue varie declinazioni.

L'accessibilità, quindi, non riguarda solo le persone con disabilità né solo le barriere fisiche, purtroppo ancora concezione diffusa. Il problema è dovuto

anche a una questione lessicale legata al termine "accessibilità" che per lungo tempo non ha avuto una definizione largamente accettata ed è stato utilizzato prevalentemente in contesti inerenti tanto le barriere architettoniche quanto la disabilità fisica. Ormai così non è più, almeno in ambito internazionale. Che questo approccio vada superato è ben evidente, se si considera la definizione di accessibilità fornita dal già citato *Rapporto mondiale sulla disabilità*. Nel glossario posto in allegato al su citato documento, l'accessibilità viene definita come "*il grado con cui un ambiente, un servizio o un prodotto consente l'accesso da parte di quante più persone possibili, in particolare le persone con disabilità*" (WHO e WB 2011, p. 301).

Si tratta di una definizione molto efficace poiché è astratta a sufficienza per poter comprendere un ampio insieme di contesti, ma non astratta eccessivamente da risultare vaga e quindi inapplicabile. In questa definizione tre sono gli elementi chiave: "grado", "ambiente, servizio e prodotto" e l'ultima virgola nel testo. Partiamo dal secondo elemento ovvero "ambiente, servizio o prodotto". L'accessibilità non riguarda solo gli ambienti, ma anche servizi e prodotti. Ad esempio: svolgere una rassegna cinematografica in un luogo accessibile dal punto di vista fisico (anche supponendo che sia fisicamente accessibile, nel senso che rispetti tutta la normativa in materia di barriere architettoniche e quindi implementi soluzioni che garantiscano accesso fisico, orientamento e movimento nel luogo in autonomia e sicurezza) non è di per sé sufficiente per rendere quell'evento accessibile. È necessario che anche i servizi offerti in quel luogo (quali l'accoglienza, la biglietteria e il servizio ristoro) e i contenuti culturali proposti (come i film proiettati) siano accessibili.

Altro elemento chiave è la virgola presente nella definizione tra "*quante più persone possibile*" e "*in particolare le persone con disabilità*". Quella virgola possiede un forte peso specifico sia teorico che pratico poiché racchiude il senso di quanto detto finora sull'accesso come requisito necessario per il rispetto dei diritti umani di tutti, non solo delle persone con disabilità. Parlare di accessibilità di un luogo di cultura non vuol dire pensare a una serie di soluzioni studiate solo per una parte specifica del pubblico, quale quella composta da persone con disabilità, ma vuol dire pensare al proprio pubblico (anche potenziale) nella sua generalità e complessità. Vuol dire progettare il proprio ambiente, i propri servizi e i propri prodotti tenendo bene a mente che per essere accessibili dovranno poter essere fruiti in autonomia da una grande varietà di persone e che tutte queste persone costituiscono l'insieme del proprio pubblico.

Questo aspetto mi permette di fare riferimento a un concetto fondamentale, quello di "*pubblico (o fruitori) con esigenze specifiche*", che ho[4] in-

4 G. M. Greco e L. Pedone, *Accessibilità e sicurezza dei luoghi di spettacolo. Note su criteri impositivi, criteri prescrittivi e buone prassi*, Lecce, AGM, 2015.

trodotto per la prima volta alcuni anni fa. Per lungo tempo, nel settore del turismo accessibile si è parlato di "turisti con esigenze speciali" (*tourists with special needs*). Da qualche tempo però, a questa locuzione si preferisce quella di "turisti con esigenze specifiche" (*tourists with specific needs*), perché più neutra e precisa. Parlare di "turisti con bisogni speciali" implica una distinzione qualitativa tra questi e i "turisti con bisogni normali", tra chi è speciale e chi è normale. Nei settori della cultura e dell'arte, si è parlato per lungo tempo di "pubblico", in senso generico, o di "pubblico con esigenze speciali", espressioni alle quali, da qualche tempo, si preferisce il più generico "pubblici" o "pubblici diversi", rispetto al riferimento a un solo "pubblico". Questo nuovo uso ha segnato un passo positivo verso il riconoscimento che, nell'ambito culturale, non esista un pubblico indefinito, ma che il pubblico di uno spettacolo – o di un luogo di cultura o di una mostra, ad esempio – è in realtà costituito da più pubblici, ognuno con delle particolarità. Tuttavia, ritengo importante in questo contesto riaffermare la proposta di allargare ulteriormente il termine "pubblici" e utilizzare la locuzione "*pubblici (o fruitori o utenti) con esigenze specifiche*" quando ci si riferisce all'accessibilità nel settore culturale. Tale locuzione presenta una maggiore efficacia e chiarezza concettuale.

Per "pubblici (o fruitori o utenti) con esigenze specifiche" si devono intendere tutte quelle persone verso le quali sia necessario intraprendere e attuare delle soluzioni specifiche per poter garantire l'accessibilità di prodotti, ambienti e servizi culturali. Elaborando questa nuova locuzione alla luce del modello sociale dell'accessibilità proposto nelle pagine precedenti, i pubblici con esigenze specifiche, includono non solo le persone con disabilità (ciascuna a sua volta con le proprie esigenze specifiche a seconda che si tratti di disabilità cognitive, motorie, sensoriali, ecc.) ma anche gli anziani, i bambini, le famiglie, le donne in stato di gravidanza, i migranti, persone di culture e/o lingue diverse, e così via. Questo mi permette di avanzare brevemente in questa sede un'ulteriore proposta: quella del *Piano Allargato per l'Accessibilità Integrata*.

Negli ultimi tre decenni, la normativa italiana ha elaborato e consolidato l'idea che, affinché sia davvero efficace, l'eliminazione delle barriere architettoniche, perlomeno in ambito urbano, debba essere frutto non di una serie di interventi episodici e isolati ma di una progettualità sistematica e coordinata: i così detti Piani per l'Eliminazione delle Barriere Architettoniche (PEBA). L'introduzione e la promozione dei PEBA ha segnato un importante salto qualitativo nell'approccio istituzionale, e di riflesso anche sociale, all'accessibilità, ma non senza almeno una conseguenza negativa. Il forte accento messo sulle barriere architettoniche dalla normativa, tramite i PEBA appunto, ha portato a rafforzare nelle istituzioni, soprattutto negli Enti locali, l'erronea riduzione dell'accessibilità all'eliminazione delle sole barriere architettoniche.

Come visto in precedenza, così non dovrebbe essere. Le stime sulla popolazione italiana ed europea mostrano, ormai da tempo, una costante e significativa tendenza verso società sempre più multiculturali e multilinguistiche. Società nelle quali, quindi, alcuni dei maggiori problemi, anche di tipo urbanistico, legati all'accessibilità, saranno linguistici e di comunicazione. Oppure si pensi alle persone con disabilità uditive: anche in questo caso i maggiori problemi di accessibilità sono legati alla comunicazione. Per includere questi cittadini, non è sufficiente che un Ente locale elimini le barriere architettoniche, ma deve essere in grado di eliminare anche quelle linguistiche e della comunicazione. Simile discorso può essere fatto per il settore dei beni culturali e artistici. In questo caso si tratta di elementi pienamente appartenenti al tessuto urbano, per garantire la fruizione dei quali il solo abbattimento delle barriere architettoniche non è sufficiente a garantirne l'accessibilità a tutti. In questi casi, è necessario, ad esempio, che l'Ente locale implementi una serie di servizi e strumenti appositi, che permettano modalità di comunicazione, informazione e fruizione alternativa, quali sottotitolazione e audio descrizione, sia intralinguistiche che interlinguistiche, o servizi di interpretariato in Lingua dei Segni.

L'equazione "accessibilità = eliminazione delle barriere architettoniche" è quindi errata poiché va ad incidere solo su una parte della popolazione e solo in modo limitato. Questa equazione, pur non essendo esplicitamente formulata nella normativa sui PEBA, è però in qualche modo da essa incoraggiata, proprio perché elegge i PEBA a strumento principe per l'accessibilità urbana. L'eliminazione della barriere architettoniche nel territorio di un comune non garantisce la vera accessibilità del contesto urbano di quel comune, e ancora meno della sua dimensione sociale e culturale. Per essere davvero efficace, il PEBA andrebbe integrato con, o meglio inserito in, un Piano Allargato per l'Accessibilità Integrata (PAAI).

Un piano che affianchi al PEBA l'implementazione contestuale di servizi e strumenti che garantiscano l'accessibilità anche a persone senza disabilità fisiche ma comunque con altre esigenze specifiche. Un piano che preveda azioni non solo per l'accessibilità fisica e urbana in senso molto ristretto, ma anche culturale, linguistica, ecc. Un piano che prenda in considerazione tutti i cittadini e i visitatori di un determinato contesto urbano-sociale, con tutte le loro esigenze specifiche. Un piano che, quindi, consideri l'accessibilità in modo allargato e includa soluzioni integrate rivolte a tutte le categorie di cittadini.

L'ultimo elemento chiave nella definizione di accessibilità fornita dal *Rapporto mondiale sulla disabilità* è quello rappresentato dal termine "grado". Si tratta di un elemento fondamentale poiché pone in evidenza come la dicotomia "accessibile/non accessibile" sia solo apparentemente ben definita. Dire che un luogo o uno spettacolo sono accessibili è una semplificazione. Bisognerebbe specificare "per chi" e "in che misura" sono accessibili. L'ac-

cessibilità in tutto e per tutti è una linea d'orizzonte che funge da guida, è un ideale programmatico. Nella pratica quotidiana, sarebbe molto più corretto parlare di *accessibilità parziale* o *graduale*. Dire che un film in lingua italiana dotato di sottotitoli in lingua italiana sia accessibile è una semplificazione. È accessibile per una parte di pubblico con esigenze specifiche (come gli anziani e, in modo limitato, le persone sorde), ma non lo è per un'altra parte (come le persone cieche e ipovedenti, per le quali è necessario che il film sia dotato anche di audio descrizione). L'elemento della gradualità è cruciale poiché evidenzia come l'accessibilità sia un processo continuo, soggetto a modifiche, miglioramenti, implementazione di nuove soluzioni nel tempo.

Un processo in cui è necessario tendere costantemente verso l'orizzonte della piena accessibilità per tutti. Un orizzonte dove la cultura e l'arte siano davvero un bene di tutti e per tutti. Così facendo, l'accessibilità culturale può assolvere appieno il suo ruolo e divenire uno degli strumenti più strategici ed efficaci per realizzare una vera società inclusiva[5].

---

5 Negli anni ho avuto la fortuna di potermi confrontare, sia in lunghe conversazioni private che durante numerosi convegni, con vari/e colleghi/e su molti dei punti sollevati in questo testo e ho sempre ricevuto stimoli e suggerimenti utili. Alcune parti del testo riprendono e rielaborano spunti dal volume scritto insieme a Lucia Pedone (Greco e Pedone 2015), *Accessibilità e sicurezza dei luoghi di spettacolo. Note su criteri impositivi, criteri prescrittivi*. Sono grato a Gabriella Cetorelli e Dino Angelaccio per l'invito a scrivere questo testo e per il supporto dimostratomi nel corso degli anni. Un ringraziamento particolare devo a Louise Fryer e Pablo Romero Fresco per discussioni su molte delle idee presenti nel testo nonché per il costante incoraggiamento a proseguire le mie ricerche. A tutti/e loro sono grato. Ogni errore è ovviamente da imputare esclusivamente a me. Il lavoro di ricerca alla base di questa pubblicazione rientra nel programma di ricerca e innovazione Horizon 2020 dell'Unione Europea all'interno dell'accordo di sovvenzione Marie Sklodowska-Curie n° 752659 – UMAQ.

Beni culturali, accessibilità e inclusione. Esperienze e buone pratiche all'Università di Siena

Stefania Poesini, Dino Angelaccio, Lucia Sarti
Università di Siena

Abstract

La progettazione universale è un principio culturale che riporta al tema dell'uguaglianza delle persone nella vita quotidiana, privata e pubblica. Essa riguarda tutti, come persone reali, con esigenze e abilità diversificate (motorie, sensoriali, cognitive ed emotive) in maniera permanente o temporanea, fornendo a tutti il diritto a usufruire in modo autonomo e in sicurezza di prodotti, ambienti, sistemi e servizi. É un principio che coinvolge sicuramente l'educazione e l'accesso alla cultura quindi l'informazione, lo studio, lo svago, il turismo e lo sport, vale a dire i Beni culturali in senso lato, così come specifica la Convenzione di Faro del Consiglio d'Europa, anno 2005. Questo principio ha ispirato negli anni il lavoro di ricerca e sperimentazione interdisciplinare dell'Università di Siena.

Abstract. Cultural heritage, accessibility and inclusion. Experiences and good practice at Siena University

Universal planning is a cultural principle taking back to people equality in daily life, private and public life. It is about everyone, as real people, with different skills and needs (motoric, sensorial, cognitive, emotional) in a permanent or temporary way, giving everybody the right of a safe, autonomous use of products, environment, systems, services. It's a principle involving education and access to culture, therefore information, study, entertainment, tourism and sport, that is to say cultural heritage on a wide extent, as specified by Faro Convention of European Council, 2005. This principle has inspired through years the research work and interdisciplinary test at Siena University.

L'Università di Siena ha voluto avviare nel 2004 un percorso formativo e di ricerca volto a coniugare le esperienze interne nella gestione dei Beni culturali, con particolare riferimento all'archeologia e all'accessibilità universale. Tale progetto, localmente innovativo e pionieristico, fu avviato con "Vietato NON Toccare", una mostra- laboratorio finalizzata all'individuazione di buone prassi inclusive, da applicare alle esposizioni e ai musei, ma da estendere ad ogni realtà collettiva. Presupposto era promuovere una progettazione inclusiva. L'iniziativa coagulava le competenze e gli interessi di alcuni archeologi

dell'allora Dipartimento di Archeologia e Storia delle arti - area di Preistoria e il personale dell'Ufficio accoglienza studenti disabili e Servizi DSA[1], in una sinergia che metteva in campo non solo presupposti istituzionali (quelli che oggi chiameremmo "terza missione") ma anche una comune posizione etica del proprio lavoro. Non fu quindi un caso se a seguito dell'iniziale progetto, cresciuto e maturato anche attraverso confronti e dialoghi con altre realtà italiane rivolte al tema dell'accessibilità, l'Università di Siena volle nel 2008 aprire a Buonconvento, una località a breve distanza dal capoluogo toscano, il Laboratorio dell'Accessibilità Universale, da allora sempre presente e attivo nella progettazione e nella realizzazione di eventi. Non fu un caso, ma una conseguenza della convinzione che la diffusione dei principi dell'inclusione è un compito istituzionale e un dovere etico e civile degli Enti preposti alla formazione.

La progettazione universale infatti è un principio culturale che riporta al tema dell'uguaglianza delle persone nella vita quotidiana, privata e pubblica. Essa riguarda tutti, come persone reali, con esigenze e abilità diversificate (motorie, sensoriali, cognitive ed emotive) in maniera permanente o temporanea, fornendo a tutti il diritto a usufruire in modo autonomo e in sicurezza di prodotti, ambienti, sistemi e servizi. É un principio che coinvolge sicuramente l'educazione e l'accesso alla cultura quindi l'informazione, lo studio, lo svago, il turismo e lo sport, vale a dire i Beni culturali in senso lato, così come specifica la Convenzione di Faro del Consiglio d'Europa, anno 2005.

Il percorso espositivo itinerante "Vietato NON Toccare", adattandosi ai diversi contesti nei quali è accolto, vuole far riflettere sulla possibilità di ottenere vantaggi e *comfort* per tutti, senza la necessità di creare adattamenti specializzati o settoriali, pur potendo prevedere dispositivi di ausilio e di sostegno compensativi anche con automazione o sistemi ICT (*Information comunication technology*).

Caratteristica del gruppo di lavoro dell'Università di Siena è l'impostazione pluridisciplinare, con il coinvolgimento di volta in volta di esperti di diversi settori che introducono competenze specifiche e con il coinvolgimento anche di studenti con disabilità dell'Università e rappresentanti di associazioni e di categoria, proponendo così un metodo di progettazione partecipata. La fase di progettazione prevede la consultazione di possibili utenti per conoscere e comprenderne i bisogni, le aspettative e le possibili modalità di fruizione così da coniugare il quadro normativo con quello esigenziale.

In questo contesto "Vietato NON Toccare" ha sottolineato la necessità, per la buona fruizione di un progetto accessibile, di coinvolgere il personale che gestisce la struttura e che accoglie il pubblico (questo vale per un

1 Hanno partecipato attivamente ai progetti Giovanna Coriale, Massimo Fongaro - Ufficio accoglienza studenti disabili e servizi DSA -, Marco Bonanno collaboratore del Dipartimento di Scienze storiche e dei Beni culturali.

ufficio pubblico, privato o per un contesto museale[2], prevedendo corsi di formazione appositi. A questo proposito l'Università di Siena, considerata la sua missione formativa, ha svolto diverse attività di preparazione sui temi dell'inclusione rivolte al personale delle strutture museali, delle esposizioni temporanee e delle pubbliche Amministrazioni coinvolte nei progetti. Si vedano per esempio le esperienze di corsi per le guide del percorso "Vietato NON Toccare", i corsi di aggiornamento interni all'ateneo, i corsi tenuti per la Provincia di Pescara e, tra gli altri, quelli recenti *"Friendly Building"* a Pistoia.

Un passaggio molto importante è stato il progetto "ABCD - Arte, Bellezza, Cultura e Diritti", finanziato da un bando MIUR e destinato a percorsi didatticamente interattivi per i Beni culturali con il coinvolgimento di scuole medie superiori e di realtà museali toscane del comprensorio di Siena, Arezzo, Firenze[3]. Tale progetto, da intendersi anche come attività di ricerca, ha avuto lo scopo di contribuire alla formazione continua dei docenti e di coinvolgere gli studenti con approfondimenti sulle buone pratiche di inclusione, anche attraverso attività laboratoriali relative all'archeologia preistorica utilizzando la filosofia di Vietato NON Toccare.

Uno dei risultati raggiunti del progetto ABCD è stata la verifica dell'apprendimento delle conoscenze storiche attraverso le attività laboratoriali e il percorso espositivo, in altre parole la possibilità di accedere alle informazioni culturali in maniera adeguata a partire dall'impostazione del percorso espositivo fino alla presenza di spiegazioni comprensibili con testo semplificato per tutti, eventualmente con l'ausilio di canali di approfondimento. La comunicazione prevede che siano disponili informazioni Braille e tattili, sistemi audio e video con lingua dei segni e semplificazione dei contenuti dei pannelli esplicativi. La sperimentazione di riproduzioni 3D e di ambientazioni multisensoriali di opere pittoriche sono state valorizzate per un approccio sinestetico utilizzando anche gli aspetti emozionali come veicolo di apprendimento.

Dodici anni di esperienze del gruppo di lavoro dell'Università di Siena hanno portato ad una continua crescita delle esperienze accessibili, sia all'interno sia all'esterno, mediante progetti differenziati che, come un lievito sociale, hanno fatto maturare esperienze, sensibilità, coscienza civica. Da queste esperienze sono nati i percorsi plurisensoriali su tematiche diverse, ne citiamo solo alcuni: "Non solo Pane", un evento informativo e formativo sull'origine dell'agricoltura nel Neolitico (2013); "Segni d'Africa attraversano il Mediterraneo" (2006), "Corpi, memorie antiche, immagini della mente" (2015), "Icone e raffigurazioni dalla preistoria ad oggi" (2016) con un corag-

---

2 Angelaccio D., Giorgi M.G., Sarti L., *Vietato NON toccare. Percorso museale tattile-olfattivo*, in Museologia Scientifica, nuova serie, 1, 2007, pp. 161-163

3 Il progetto è stato coordinato dall'Università di Siena, Dipartimento di Scienze Storiche e dei Beni Culturali, dall'Ufficio Accoglienza studenti Disabili e servizi DSA, dal Centro Unisipa e dal Laboratorio dell'Accessibilità Universale.

gioso parallelo sino all'arte contemporanea. Altri allestimenti plurisensoriali hanno riguardato l'ambito naturalistico: è il caso del percorso allestito al Museo Civico di Storia naturale di Verona (2007) e dell'evento organizzato a Villa La Quiete a Firenze "Sulla scia delle essenze..." (2014).

L'interesse per i parchi archeologici e naturalistici si è sviluppato negli anni più recenti con proposte di valutazione e di allestimento di percorsi accessibili per alcune aree archeologiche toscane. A questa complessa tematica attengono alcune specifiche esperienze comunicate, tra cui "ACCESSIT", *Itinéraires des Patrimoines Accessibles* (Sorano-Grosseto, 2013) e altri progetti presentati in altri contesti, ad esempio Parco della Resistenza di Asti[4].

Uno dei fondamenti nell'operare nel campo dell'accessibilità richiede di prestare attenzione all'aspetto "qualitativo" della progettazione, un atteggiamento obbligatorio trattandosi di BBCC che presuppone un principio sul quale non sempre si riflette a sufficienza: non ci si deve affidare soltanto a soluzioni industriali, ma è opportuno creare contesti che tengano conto della funzionalità, del valore estetico e di comunicazione (semantico) delle postazioni e dei reperti lavorando con flessibilità mediante soluzioni sperimentali e artigianali.

Il progetto "Vietato NON Toccare" tende ad elaborare soluzioni e supporti con l'impiego di applicazioni informatiche specifiche 3D e di riproduzioni ottenute con macchine a controllo numerico volte alla realizzazione di prototipi per una progettazione inclusiva.

Un aspetto originale della progettazione del gruppo di lavoro dell'Università di Siena è l'aver correlato l'ausilio delle tecnologie informatiche con i risultati scientifici derivati dall'Archeologia sperimentale, pratica che garantisce anche la serietà e l'attendibilità delle ricostruzioni quando si opera in campo storico-archeologico. Tale prassi vede, tra l'altro, la sperimentazione nell'impiego di materiali diversi nella restituzione delle repliche sia di reperti mobili che di pannelli tattili e di piante di orientamento. Le informazioni devono essere accessibili prima dell'inizio della visita, anche da remoto, con indicazioni presenti e chiare al momento dell'ingresso e della biglietteria che permettano la capacità di scelta, la possibilità di autonomia e di autodeterminazione degli utenti durante la visita.

In quest'ottica è nata la collaborazione con la Soprintendenza ai beni speciali di Roma nell'ambito del progetto "Percorsi"; il contributo del gruppo senese ha riguardato la proposta di soluzioni per una mappa tattile da esporre agli ingressi nell'area archeologica Foro Romano e Palatino, con simbologia e informazioni semplificate all'interno di linee guida condivise[5].

---

4 Associazione culturale CRE(AT)IVE Asti e Laboratorio dell'Accessibilità Universale (LAU) dell'Università di Siena.

5 Progettazione di sussidi accessibili e plurisensoriali. Foro Romano-Palatino.

Non tutto il patrimonio storico può essere reso accessibile ad una visita fisica, in alcuni casi comporterebbe addirittura lo snaturamento del contesto se non danni alla struttura con modifiche invasive. Esistono soluzioni alternative. Si pensi alle possibilità offerte dalla *Augmented reality* e alle diverse soluzioni ICT. In relazione a queste problematiche va ricordata la nostra partecipazione al progetto concernente il Museo di Palazzo Vecchio a Firenze, con una visita virtuale in ambienti difficilmente accessibili. L'Ateneo di Siena ha collaborato alla progettazione e alla realizzazione di una *consolle* con accorgimenti antropometrici universali e di un prodotto multimedialie.

Accessibilità come investimento economico. Se condividiamo il presupposto che l'accessibilità incrementa la conoscenza, le opportunità sociali e il benessere di tutti, assegnandole quindi la patente di risorsa per la collettività, dobbiamo necessariamente concludere che l'accessibilità possiede anche la valenza di investimento economico in quanto favorisce il turismo ed in particolare il turismo culturale. Il turismo per un'utenza ampliata richiede la messa in rete non solo di luoghi della cultura ma anche di strutture recettive, al fine di rendere accessibile e confortevole per tutti la viabilità e i mezzi di trasporto. Quste linee guida sono sate dibattute e disseminate in occasione delle tavole rotonde che l'Università di Siena ha organizzato nel 2015 e nel 2016 all'interno del Salone "Tourisma" a Firenze, raccogliendo ampio consenso di esperti e di pubblico[6].

Linee guida che sono state riproposte recentemente in incontri con operatori del settore, occasioni per discutere e approfondire i temi della cura e dell'attenzione per un sistema integrato di città: esso è destinato ad agevolare la vita di tutti i giorni di ogni cittadino riducendo affaticamento, disagio, stress, inoltre porta un contributo alla sostenibilità controllando lo spreco di risorse materiali ed umane.

Ben consci del compito formativo delle Università, le nostre esperienze hanno sempre richiamato e richiamano i concetti di *Capability* e di *Empowerment*, nella consapevolezza che la filosofia del *Design for All* contribuisce a creare situazioni ambientali, sociali e culturali che aiutano l'individuo a scegliere come raggiungere lo sviluppo delle capacità che portano alla realizzazione di sé, (concetto di fioritura) secondo i propri desideri e le proprie possibilità.

6 *"Attenzione, l'accessibilità provoca benessere alla cultura"*, a cura del Dipartimento di Scienze Storiche e dei Beni Culturali, area di Preistoria e dell'Ufficio Accoglienza Disabili e servizi DSA dell'Università di Siena, *Tourisma* - Salone internazionale dell'archeologia, Firenze 2015.

Estetica della materia e Accessibilità Universale: progetti e realizzazioni 2000 - 2017

Fabio Iemmi
Artista – Esperto di accessibilità universale

Abstract

Sono trascorsi 17 anni dal progetto europeo Cultura 2000 "Archeology Without Barriers", progetto che ha sondato l'interazione accessibile tra il parco archeologico e il sistema museale Cortonese. A seguire la progettazione e realizzazione di ambientazioni multisensoriali e ausili per la mostra "Vietato NON Toccare", progetto dell'Università di Siena. Il bagaglio di ricerca e sperimentazione intorno all'Accessibilità Universale ha trovato applicazioni funzionali ed estetiche all'interno di percorsi espositivi temporanei. La mostra "Tracce d'Oriente", promossa nel 2008 dalla Curia Palermitana e dall'Eparchia di Piana degli Albanesi, "Zero Barriere", esemplificazioni di metodologie di accessibilità presentate alla Fabbrica del Vapore di Milano in fase pre-Expo2015, "Accessibilità in Viaggio" evento promosso della Curia di Avellino nel 2016.

La ricerca intorno all'Accessibilità Universale e all'estetica della materia in ambito museale ed espositivo è proseguita calandosi nel progetto architettonico e ambientale con prototipazioni e realizzazioni di elementi pavimentali, comunicazione verticale e orizzontale e la manipolazione delle materie delle superfici dell'architettura.

Abstract. Material Aesthetics and Universal Accessibility: designs and completed projects 2000-2017

17 years have passed since "Archaeology without Barriers", a project funded under the European Culture 2000, project that explored opportunities for accessible engagement in the museums of Cortona, Italy, and the archaeological complexes nearby. This was followed by the design and realization of multisensory "environments" and supplementary display materials for the Vietato Non Toccare ("do not not touch") exhibition project organized by the University of Siena. This research and experimentation around the issue of universal accessibility found additional functional and aesthetic applications in the context of other, temporary exhibitions.

For instance, the 2008 Tracce d'Oriente ("Traces of the East") exhibition funded by the Curia of Palermo and the Eparchy of Piana degli Albanesi in

Sicily, for the "Zero Barriere" (Zero Barriers) simplification of accessibility methodologies at the Fabbrica del Vapore in Milan, in preparation of Expo 2015, for the Accessibilità in Viaggio event ("accessibility on the go") organised by the Curia of Avellino in 2016.

This exploration of questions of universal accessibility and the aesthetics of materials in the context of museums and exhibitions was carried forward into the field of architectural and environmental design, with the design and production of flooring materials, top-down and horizontal communication projects and experimentation with architectural surfaces.

Sono trascorsi 17 anni dal progetto europeo Cultura 2000 "*Archeology Without Barriers*" (www.cortonamaec.org), di cui sono uno tra gli artefici e che, a personale giudizio, ha contribuito ad attestare in ambito Europeo, per modalità di approccio metodologico e attuativo, buone prassi Italiane nei criteri progettuali dell'Accessibilità Universale verso i beni culturali.

Il progetto ha sondato l'interazione tra il parco archeologico e il sistema museale Cortonese, coinvolgendo realtà culturali europee e aprendo un tavolo di lavoro intorno a tematiche di visite e percorsi, che attraverso azioni esperienziali facilitino la fruizione dei contesti.

1

2

3

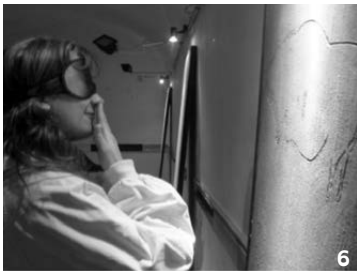
Partner il Ministero di Macedonia e Tracia, nello specifico la Soprintendenza Bizantina, presente con il progetto di accessibilità delle monumentali mura di cinta dell'*Heptapyrgion* di Tessalonica e l'associazione *Memoire et Patrimoin di Parigi*, che al tempo si occupava della valorizzazione dell'eredità culturale materiale e immateriale.

Il progetto aveva previsto, quale modello operativo in chiave di accessibilità, azioni interattive tra i parchi archeologici e i sistemi museali ad essi correlati. Tra essi il completamento della ricostruzione al vero della scalinata dell'ara sacrificale etrusca di Cortona, denominata "Tumulo II del Sodo" (foto 1, 2, 3), attraverso la contestualizzazione scenografica della stessa in un ambiente creato con utilizzo di pietrame, terriccio, flora, la cui esistenza

è stata scientificamente comprovata in epoca etrusca, e percorsi multisensoriali con postazioni tattili e olfattive, oggetti, esemplificando un metodo già presentato nel 2001 nell'ambito della manifestazione "Arezzo Fiere".

4

5


6

Un progetto che ha aperto a scenari nazionali e transnazionali e che nella personale collaborazione con l'università di Siena, nello specifico il dipartimento di Preistoria e di Storia delle Arti e il Laboratorio dell'Accessibilità Universale, ha contribuito alla costruzione della mostra "Vietato NON Toccare" (https://www.unisi.it/ateneo/lavorare-unisi/accoglienza-disabili-e-servizi-dsa/vietato-non-toccare/la-mostra-di-vietato), con la progettazione e realizzazione di ambientazioni multisensoriali e ausili in cui estetica e funzionalità si fondono (foto 4, 5, 6, 10).

"Vietato NON Toccare" ha itinerato per musei e contesti espositivi in ambito nazionale, lasciando in eredità ausili, mappe tattili, prototipi che sono a tutt'oggi elementi di comunicazione e facilitatori per le visite. Un esempio significativo è la tappa di "Vietato NON Toccare" presso il Museo per La Preistoria del Monte Cetona, a Cetona in provincia di Siena.

8

9

10

Le realizzazioni, lasciate in dote da "Vietato NON Toccare" al museo (foto 8, 9), hanno generato una continuità, fortemente voluta dalla direzione, con interessanti applicazioni nell'ambito della comunicazione verticale tattile e visiva, contributo alla comprensione da parte di tutti dei sistemi espositivi.

Nello specifico e in coerenza materica con le mappe tattili, plasmate in Monolite®Ipergres, sono state realizzate le lastre di comunicazione con riporto di caratteri a rilievo a contrasto cromatico ottenuti con taglio *laser* e/o idrogetto (foto 11, 12). Le tecnologie avanzate risultano utilissime, veloci e precise, ma non escludono interventi meccanico-manuali finalizzati ad ottimizzarne l'aspetto estetico e percettivo. Ad esemplificazione gli spigoli vivi ottenuti da lavorazioni governate da macchine a controllo numerico e ad automazione avanzata (foto 13), risultano taglienti e richiedono un accurato intervento manuale al fine di renderli innocui al tatto.

Inoltre il bagaglio di ricerca e sperimentazione intorno all'Accessibilità Universale mutuato da questi progetti, ha trovato applicazioni funzionali ed estetiche all'interno di percorsi espositivi temporanei, attraverso realizzazioni multisensoriali fruibili da tutti.

La mostra "Tracce d'Oriente" promossa dalla Curia Palermitana e dall'Eparchia di Piana degli Albanesi (http://www.museodiocesanopa.it/node/50), "Zero Barriere", esemplificazioni di metodologie di accessibilità presentate alla Fabbrica del Vapore di Milano in fase pre-Expo2015 e "Accessibilità in Viaggio" (https://youtu.be/witSslodgtY), evento promosso della Curia di Avellino nel 2016, costituiscono tre esemplificazioni di metodo.

Le immagini relative alla mostra "Tracce d'Oriente" (foto 14, 15) visualizzano la trasposizione semplificata bidimensionale di opere pittoriche, nello specifico icone sacre dipinte su tavola, in opere scultoree ad altorilievo. Questo non solo per facilitare persone cieche dalla nascita alla scoperta di

opere dalla superficie piatta e percettibili essenzialmente con la vista, ma anche per sottolineare quanto le tecniche artigianali e artistiche siano propedeutiche all'Accessibilità Universale. Le superfici scolpite, impregnate con amalgama di oli essenziali e tinture madre, diffondono profumazioni in tema con i soggetti. Ad esemplificazione la tavola ad altorilievo policromo tratta dall'icona dei Santi Cosma e Damiano, dottori in farmacia e medicina, esalava la fragranza di un unguento medicamentoso. L'olfatto quindi come specifica connotazione di un'opera o di un oggetto, ma anche come potenziale guida di riferimento per le visite alle mostre.

L'incisione di Albrecht Dűrer "Penitenza del figliol prodigo" del 1496 ca. di cm 24,6x19,1, utilizzata come tema di riferimento nel complesso allestimento del progetto "Zero Barriere" alla Fabbrica del Vapore di Milano nel 2015, è stata impressionata su una tela intonacata di cm 100x70 al fine di esploderne l'impatto percettivo e dimensionale e di favorirne l'esplorazione tattile da parte di persone cieche o tramite la percezione aumentata da parte di persone ipo vedenti. Le caratteristiche tipologiche dei principali edificati contenuti nell'opera e i contorni grafici, sono stati accentuati con micro riporti di inerti e collanti all'acqua, nello specifico polveri di ossidiana. L'ossidiana nera e lucida (foto 16) non ha interferito con l'armonico equilibrio dell'opera in b/n e ha, al contempo, conferito tattilità alla riproduzione. Inoltre la traduzione bidimensionale del monogramma AD, con cui siglava le opere Dűrer (foto 17), ha avuto anche un risvolto olfattivo, in quanto il fondo su cui si ritaglia il monogramma è rivestito con pepe, la spezia di gran lunga più diffusa in quel tempo. In un unico manufatto si concentrano pertanto vista, tatto, olfatto.

18

19

20

In occasione dell'evento promosso dalla Curia avellinese "Accessibilità in Viaggio", è stata riprodotta in termini di accessibilità tattile un'opera pittorica del XVIII sec. conservata nel museo diocesano, olio su tela, cm 255x160 circa, raffigurante San Domenico con gigli e la Regola (foto 18). La riproduzione bidimensionale dell'opera, mantenendo il formato indicativo di cm100x70, ottimale per una esplorazione tattile, è stata realizzata coniugando tecniche scultoree e pittoriche a tecnologie di ultima generazione (foto 19, 20). Enfatizzando il ruolo delle ombre di riporto e di "abbattimen-

to" dell'opera originale, tradotta in immagine digitale ad alta definizione, sono state apportate specifiche modifiche a un programma che governa il funzionamento dei pantografi elettronici. Per progressive e ragionate fasi di asportazione materica con frese e utensili, è stata conferita bidimensionalità e forma all'immagine, successivamente rifinita manualmente con apporti materici e pittorici, tecniche miste, per conferire un'impronta estetica affine all'opera originale e differenziarne, in caso di esplorazione tattile, le singole componenti.

Per esemplificazione, gli incarnati risultano più lisci, levigati, rispetto all'abito monastico.

23

24

25

26

A completamento della riproduzione multisensoriale dell'opera è stata realizzata, in formato coerente con il quadro originale, la Regola Domenicana, opera di legatoria con coperta in cuoio rosso e carte antiche, inoltre sono stati reperiti tessuti liturgici conformi all'abito monastico domenicano. L'ambiente olfattivo è caratterizzato da una percezione di cuoio, rimando alla coperta della Regola, esalato direttamente dalla tavola policroma bidimensionale.

27

28

29

30

Una rielaborazione 3D anima l'opera attraverso la fioritura dei boccioli del giglio, e la Regola "si sfoglia".

La ricerca intorno ai percorsi accessibili in ambito museale ed espositivo è proseguita, ininterrotta nel tempo, calandosi nel contesto architettonico e

ambientale con prototipazioni e realizzazioni di elementi pavimentali, comunicazione verticale e orizzontale e la manipolazione delle materie delle superfici dell'architettura, quali le murature e gli intonaci.

Il progetto è il primo contenitore dove con apporti scientifici, tecnici, materici e di realizzazione, i criteri attinenti all'accessibilità trovano la loro applicazione, risultandone una delle principali linee guida e qualificandolo. Intonaci graffiti e aggetti parietali quali elementi di orientamento e informazione, pavimentazioni podosensibili, nuove tecnologie ecc., sono espressione di una progettualità che si rinnova nel confronto con la storia e nel contemporaneo. L'Accessibilità Universale è un progetto, un pensiero dove rispetto, innovazione, funzionalità e bellezza sono termini inscindibili (foto 23,24,25,26).

31

30

33

34

In occasione di convegni ed eventi relativi alle tematiche attinenti all'Accessibilità Universale, la realizzazione di prototipi pavimentali quali elementi esemplificativi di comunicazione orizzontale, testimonia come la progettazione in materia sia ampia, interessante e contestualizzabile, con specifiche tematiche, rispetto ad ambiti unici per storia, destinazioni, vocazioni (foto 27, 28).

Nel sistema di posa le caratterizzazioni delle differenti superfici, oltre agli specifici requisiti di sensibilità al calpestio, con l'inserimento di elementi a contrasto cromatico e materico risultano efficaci guide segnaletiche e di orientamento utili a tutti (foto 29,30).

Le superfici murarie e gli apparati di finitura verticali e orizzontali, quando utilizzabili, sono contesti vocati per comunicare, segnalare, indirizzare (foto 31,32). Attraverso realizzazioni in corso d'opera o inserti coerenti con le

istanze di organicità progettuale (foto 33, 34) si può coniugare funzionalità a estetica, armonizzando fattori che, se trascurati, possono risultare poco comprensibili. Ad esemplificazione il rapporto didascalie-illuminazione. L'Accessibilità Universale non è un accessorio imposto da normative cogenti, ma a pieno titolo riveste un ruolo guida nel progetto.

Queste esperienze, maturate in contesti con differenti finalità, hanno dimostrato nel corso degli anni quanto la correlazione e l'apporto sinergico nell'ambito dei beni culturali e del turismo tra i criteri propri dell' Accessibilità Universale e il progetto, la ricerca artistica, i saperi dell'artigianato, la comunicazione e le tecnologie di ultima generazione, possano contribuire a riassumere in una realizzazione o in un singolo manufatto uno spettro sensoriale completo, reale facilitatore per chi ne beneficia.

PARTE SECONDA
Comunicazione ed accessibilità

Comunicazione ed accessibilità

Non c'è accessibilità senza comunicazione

Antonio Giuseppe Malafarina
Giornalista - esperto di accessibilità

Abstract

Affrontare il tema dell'accessibilità e della comunicazione rende necessario partire dalla considerazione che ci sono termini imprescindibili nella prima quanto nella seconda. Per ciò che riguarda la comunicazione il punto di partenza è che non esiste una comunicazione senza un contenuto, per quanto esso possa essere in fieri o sottinteso. Nell'accessibilità, che parimenti si alimenta di contenuti, c'è un termine sottinteso, fra i tanti irrinunciabili, senza la comprensione del quale tutto l'assunto di accessibilità comunemente recepito viene a cadere. Si tratta di un riferimento naturalmente inquadrato nel comune punto di vista sull'accessibilità, fintanto che quest'ultimo non verrà superato, e le pagine di questo libro servono anche a questo. È un denominatore che deve essere accuratamente approfondito poiché a riguardo non possono affiorare fraintendimenti o vuoti di sapere. Si tratta del "concetto di disabilità". Senza disabilità viene meno il ragionamento sull'accessibilità, almeno secondo l'attitudine attuale di considerare l'accessibilità un regno prevalentemente dedicato a questo ambito. Si vedrà che in verità l'accessibilità è molto altro ed il tempo troverà gli strumenti per superare tale vocabolo attualmente troppo costretto nell'idea di disabilità.

Abstract. There is no accessibility without communication

While talking about accessibility and communication it is necessary to start from unavoidable terms for both. for communication our starting point is content. For accessibility, also made of contents, there is one tacit essential term, unavoidable in order to fully understand this topic. It is a reference that is naturally included in ordinary opinion about accessibility until it will be overcome. It is a denominator that has to be accurately studied since no doubt or misunderstanding about it can possibly emerge. That is disability. No accessibility could exist without it, at least considering current habits in thinking about it as a sector mainly devoted to it. You will see that accessibility is more than that and time will find instruments to overcome the current meaning of this word, strongly related to disability.

Affrontare il tema dell'accessibilità e della comunicazione rende necessario partire dalla considerazione che ci sono fattori imprescindibili nella prima quanto nella seconda. Per ciò che riguarda la comunicazione il punto di partenza è che non esiste una comunicazione senza un contenuto, per quanto esso possa essere *in fieri* o sottinteso. Nell'accessibilità, che parimenti si alimenta di contenuti, c'è un termine sottinteso, fra i tanti irrinunciabili, senza la comprensione del quale tutto l'assunto di accessibilità comunemente recepito viene a cadere. Si tratta di un riferimento naturalmente inquadrato nel comune punto di vista sull'accessibilità, fintanto che a quest'ultimo non verrà superato, e le pagine di questo libro servono anche a questo. È un denominatore che deve essere accuratamente approfondito poiché a riguardo non possono affiorare fraintendimenti o vuoti di sapere. Si tratta del "concetto di disabilità".

Senza disabilità viene meno il ragionamento sull'accessibilità, almeno secondo l'attitudine attuale di considerare l'accessibilità un regno prevalentemente dedicato a questo ambito. Si vedrà che in verità l'accessibilità è molto altro ed il tempo troverà gli strumenti per superare tale vocabolo attualmente troppo costretto nell'idea di disabilità. È auspicabile che la società abbia modo di rivedere l'approccio verso detto termine, rivalutandolo in una chiave più ampia ed universale che tenga conto non strettamente della disabilità, ma di una complessità di fruizione di un bene, poiché in ultima analisi l'accessibilità non è altro che la possibilità di fruire di un qualcosa. Tuttavia nell'istante siamo obbligati ad analizzare in via privilegiata l'accessibilità come tematica appannaggio prevalentemente delle persone con disabilità.

Quello della disabilità è un assunto semplice quanto controverso. La semplicità risiede nella moderna concezione del fenomeno: la disabilità risiede nel rapporto fra la persona con una determinata condizione di salute e

l'ambiente circostante, e si genera quando questo è sfavorevole. La controversia richiede un'analisi di ampia portata.

Una piccola osservazione storica porta a comprendere come la disabilità, sulla cui concezione tutti siamo intuitivamente d'accordo, sia frutto di un'evoluzione culturale che affonda le sue radici nella più remota storia umana. È evidente che una condizione di disabilità temporanea, come la rottura di un arto, non possa sfuggire alla considerazione che un tale accadimento possa aver riguardato gli albori dell'umanità. Che ci sia la convinzione che l'uomo primitivo sia stato soggetto a condizioni di salute avverse lo dimostra l'esistenza di una scienza come la paleopatologia, che nasce proprio per studiare la salute umana nei tempi più remoti. Ma, se la nascita della disabilità coincide con la nascita dell'uomo intrecciandosi con il percorso evolutivo che lo ha portato sino ai giorni nostri, non si riscontra altrettanto sincronismo fra i fatti della disabilità e la loro considerazione nel divenire umano.

Mentre la disabilità ha accompagnato l'umanità nell'arco di tutta la sua esistenza in maniera omogenea, la sua percezione è stata difforme nel tempo, pur avendo subito una sua progressione culturale. Gli esempi si perdono nei meandri delle citazioni, perché la storia della disabilità, cioè dell'approccio che l'uomo ne ha avuto nel tempo, è ricca e nondimeno complessa, non omogenea e caratterizzata da traguardi raggiunti e da raggiungere. Se, ad esempio, prendiamo ad emblema il concetto di pazzia possiamo comprendere quale sia la complessità storica della considerazione che si ha della disabilità. Fin dal periodo greco esiste una lacerazione fra follia intesa come genialità e follia concepita come malattia della mente. E mentre questa dicotomia avanza sino ai giorni nostri, talora le divergenze s'intersecano. Il disagio mentale di Van Gogh tende ad eclissarsi di fronte al suo genio. La follia di Ligabue, al contrario, ha un peso maggiore rispetto a quella del suo più illustre collega del pennello.

E nel mezzo ci sono le comuni persone con un disagio mentale. C'è difformità, dunque, nella concezione della pazzia e, più in generale, della disabilità: ora è malattia, ora leggenda, ora virtù, ora difetto. E tale difformità è dovuta al bagaglio storico-culturale di ogni persona, ma anche della società nel suo insieme. Una società "balzana", che considera le persone disabili di minor valore e non di rado s'imbatte in suoi stimati rappresentanti: Roosevelt, Beethoven, Kahlo...

Roosevelt, con i suoi celati problemi agli arti inferiori, in un Paese che a breve sarebbe diventato portabandiera della cultura dell'inclusione sociale, a posteriori delle proprie politiche eugenetiche della prima metà del XX secolo, peraltro protratte anche dopo. Beethoven, con la sua ipoacusia sempre più accentuata nel cuore di un'Europa ancora priva di validi strumenti per contrastarla, ma dove circa un secolo prima Stephen

Farfler aveva realizzato la prima carrozzina per persone paraplegiche dei tempi moderni. La Kahlo, con la sua disabilità multipla, nel Messico con le influenze politiche che la condizionarono. La disabilità, passo fondamentale per la comprensione del suo concetto, non è la stessa in ogni parte del mondo. Può esserlo come intuizione. Possono essere analoghi i fatti e le circostanze. Possono coincidere le diagnosi. Ma il modo in cui viene vista ed affrontata quasi mai è universale. Non lo è perché differente è il percorso storico tipico della zona in cui emerge, portando ad una concezione locale della tematica. E non lo è per ragioni politiche legate all'*excursus* culturale della nazione, ma che in alcuni casi ne sfuggono alla logica. In un ambito moderatamente omogeneo come può essere quello europeo, ad esempio, abbiamo approcci differenti alle questioni della disabilità. Essa viene declinata nel linguaggio appropriato per quel Paese.

Tale fare a livello mondiale conduce alla principale divergenza fra i due più significativi documenti a livello internazionale sulla disabilità, cioè la Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità e la Classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute (Icf). Nella prima, stante il confronto della disabilità con l'ambiente, si parla di menomazioni, mentre nella seconda si fa riferimento alla condizione di salute della persona. In termini di mera comunicazione la differenza è significativa perché, ad un'analisi approfondita, richiama modelli divergenti. Le menomazioni, infatti, riportano ad un obsoleto modello di disabilità, quello stabilito dall'Icidh-80 (Classificazione internazionale delle menomazioni, disabilità ed *handicap*), a cura dell'Oms e datato 1980. Secondo quel modello, allora certamente valido, la menomazione era una parte del processo che portava alla disabilità, intesa come limitazione dell'agire rispetto allo *standard*, che poteva generare un *handicap*, concepito come svantaggio sociale. Tale definizione, in breve, è da considerarsi superata poiché non solo è stato superato il concetto di *handicap*, ma essa mette in luce tutta una sequenzialità fra menomazione, disabilità ed handicap che non è più accettabile. Oggi prevale il summenzionato concetto di disabilità che mette in relazione la persona con l'ambiente.

In termini culturali e di fatto, prevale l'approccio Icf su quello della Convenzione Onu, ma non è possibile ignorare *tout court* quest'ultima, sia perché resta buono il concetto di relazione con l'ambiente in essa contenuto e sia perché la Convenzione risulta un documento ufficiale ratificato da una buona parte dei Paesi del pianeta. I due documenti non sono in antitesi, sia chiaro, ma colgono diverse sfumature del linguaggio. La Convenzione, va tenuto presente, è frutto di una mediazione fra Paesi che hanno dovuto fare i conti con le citate questioni sull'idea di disabilità. Il concetto di menomazione, liberato dalla sequenzialità di cui si è parlato e assunto in una definizione che pure l'Icf contempla, è ben radicato a livello internazionale. Nel suo significato di *problema nella funzione o*

nella struttura del corpo, inteso come una deviazione (definizione Icf) è assolutamente accettabile e nel gioco della mediazione fra Paesi ha mantenuto nella Convenzione una sostanziale rilevanza.

Se la disabilità coincide con un rapporto sfavorevole fra condizione di salute e ambiente, questo concetto è ancora in evoluzione e, per quanto allo stato attuale vada considerato come definizione prevalente, non possiamo omettere ciò che si diceva in apertura: esso è un assunto semplice quanto, come abbiamo visto, controverso.

Conclusa l'indagine sulle accezioni della disabilità che porta alla considerazione che il linguaggio dell'accessibilità deve fare i conti con visioni localizzate nell'ambito di riferimento, è d'uopo una celere panoramica su come la disabilità sia intesa nell'Icf. Il passaggio è dovuto, quanto per cristallizzare definitivamente il moderno assunto di disabilità, quanto per fornire la corretta terminologia sull'argomento. Secondo la Classificazione internazionale dell'Organizzazione mondiale della sanità, approvata nel 2001, la persona va analizzata per il proprio "funzionamento", ovvero per ciò che ha, piuttosto che per ciò che non ha.

La persona ha una disabilità e non ha, in prima approssimazione, qualcosa che le manca. Approfondendo il significato di funzionamento emerge che la persona può avere una condizione di salute particolare che ne determina la partecipazione all'ambiente. Tuttavia è pur vero che l'ambiente stesso favorisce o meno tale partecipazione. L'ambiente, nella concezione Icf, va recepito come insieme dell'ambiente fisico ma anche culturale, sociale e via dicendo. L'ambiente è il contesto in cui si trova la persona. La persona, con il suo funzionamento, è perno nel pensiero della Classificazione. Per ciò che riguarda la comunicazione questo rappresenta un caposaldo. Non si può più parlare di disabile, bensì di persona disabile. Al più si può sostituire al termine persona un sostantivo dove la disabilità diventi attributo: studente con disabilità, cittadino disabile, etc.. Abbandonando l'indispensabile precisazione lessicale, torniamo all'Icf, del quale si è stabilito che la centralità della persona deve essere confrontata con l'impatto ambientale, e viceversa. Si era parlato di partecipazione e questa, naturalmente, dipende anche dagli ausili messi a disposizione della persona. Ma parlare di ausili, elementi indispensabili per favorire l'accessibilità, senza una nota sulla funzione di un elemento come facilitatore o barriera, rappresenterebbe un'omissione imperdonabile per chi vuole padroneggiare i temi della disabilità e dell'accessibilità. È palese che una scala mobile per chi si muove in carrozzina rappresenti una barriera, e che un ascensore sia un facilitatore.

È facile, perciò, comprendere che cosa s'intenda con tali termini. È altrettanto evidente che sia compito della società realizzare sempre più facilitatori, ma va segnalato che uno smartphone, che consente alle persone con diverse tipologie di disabilità di mettersi in comunicazione con gli altri

e di venire a conoscenza di eventuali barriere architettoniche, può essere a sua volta una barriera per chi non può gestirlo. Nella scelta di un ausilio, allora, è necessario vagliare l'effettiva capacità di abbattere le barriere e nella realizzazione dell'ausilio bisogna vigilare sulla sua effettiva utenza e realizzarlo in maniera che sia la più ampia possibile.

Non si può rischiare che ciò che sia facilitatore per uno sia barriera per altri. Il termine ausilio è uno dei termini dell'accessibilità, ma affinché sia in grado di svolgere la sua azione di compensazione e di implementazione della funzionalità della persona deve esserne soppesata la scelta. E, se la scelta è condizionata dalla comunicazione che viene fatta dell'ausilio, la stessa comunicazione è influenzata dall'efficacia dell'ausilio, che permette o meno alla persona di migliorare il suo ruolo nel processo comunicativo globale.

Completata l'introduzione sul concetto di disabilità, sulla centralità della persona, sulla funzione dell'ambiente e su quella dell'ausilio è ora possibile entrare nel vivo del dibattito affrontando il tema dell'accessibilità.

Come detto, l'argomento dominante è quello dell'uso di un bene o di un servizio per le persone con disabilità. Ma bisogna approfondirne la definizione nel nostro ordinamento giuridico. Il decreto ministeriale 236 pubblicato nel 1989 definisce l'accessibilità come «*la possibilità, anche per persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, di raggiungere l'edificio e le sue singole unità immobiliari e ambientali, di entrarvi agevolmente e di fruire spazi e attrezzature in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia*». Non si citano le barriere architettoniche, già presenti nel nostro ordinamento almeno a partire dalla circolare del ministero dei Lavori Pubblici n. 425 del 1967, che le definisce come insieme «*degli ostacoli che incontrano individui fisicamente menomati nel muoversi nell'ambito degli spazi urbani e negli edifici*».

L'accessibilità fisica ai luoghi del patrimonio culturale è poi stata affrontata dal DM del 28 marzo 2008 noto con il nome di "*Linee guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse culturale* " in cui vengono fornite agli istituti e agli uffici dello Stato indicazioni utili alla fruizione ampliata del patrimonio culturale.

Acclarate le definizioni dell'accessibilità, anche attraverso alcuni aspetti normativi, va segnalato che esse non sono bastate a rendere accessibile la quotidianità. Le cause di questa mancata affermazione sono molteplici e spaziano dalla limitatezza al solo settore edilizio ed informatico a quello dell'inadeguatezza delle sanzioni per gli inadempienti; dalla mancanza di una concezione universale della materia ad un inefficace impatto culturale. Da questo punto di vista la comunicazione dell'accessibilità non può essere immune da colpe. In presenza di disposizioni legislative esistenti da mezzo secolo è improbabile che la relativa inosservanza sia imputabile esclusivamente alla creatività degli elusori.

Se nella cultura popolare non si è affermato il concetto che abbattere le barriere non è solo doveroso ma anche conveniente è perché non si è consolidato il concetto di convenienza, economica e funzionale. Evidentemente le definizioni di accessibilità e barriera non sono state sufficienti e non diffuse appropriatamente.

Non solo i progettisti si sono affacciati alla questione accessibilità piuttosto di recente, ma anche gli imprenditori e la stessa utenza solo ultimamente stanno prendendo coscienza delle possibilità offerte dall'accessibilità. Il *mea culpa* della comunicazione in materia è un atto dovuto. Lo stato di fatto della situazione dell'accessibilità in Italia testimonia che nell'ipotesi di un mondo sulla carta perfetto, quello studiato per tutti e indotto dalle leggi vigenti, ci si troverebbe ad un nulla di fatto in mancanza di un'adeguata comunicazione in grado di rendere note, appetibili ed esigibili le disposizioni.

L'accessibilità, dunque, è strettamente legata alla comunicazione poiché in assenza di quest'ultima nessuno sarebbe in grado di conoscerla per avvantaggiarsene. Gli attuatori dell'accessibilità non possono eludere la necessità della comunicazione. La comunicazione dell'accessibilità è indispensabile a se stessa.

La comunicazione dell'accessibilità, in ultima sintesi, deve confrontarsi con la disabilità nel tentativo di superarne il limite, allargandosi alla concezione del "per tutti"; deve essere universale pur tenendo conto delle differenze di intendimenti a livello locale; deve considerare la funzione degli ausili e dell'ambiente e deve avere come punto di riferimento la persona col suo contesto. Forte di questi assunti la comunicazione sull'accessibilità deve essere insita nel concetto medesimo di accessibilità, poiché senza comunicazione di accessibilità, essa è come se non esistesse.

Ma affrontare l'accessibilità puramente sotto l'aspetto fisico è, infine, riduttivo: un bene è accessibile se è acquistabile, se è geograficamente raggiungibile, se è temporalmente intercettabile. L'accessibilità pervade l'uomo. Ogni elemento diventa percepibile in funzione del segnale emesso che ne permette la relazione con esso stesso. E questo meccanismo di percezione si chiama *accessibilità*. Il tutto ha un suo modo di comunicare. Senza la comunicazione che ogni entità che circonda l'uomo emette nulla sarebbe accessibile.

Non c'è accessibilità senza comunicazione.

Accessibilità, linguaggio, comunicazione

Claudio Arrigoni
Giornalista

Abstract

La comunicazione e il linguaggio sono la prima grande forma di accessibilità. Comunicare in maniera corretta e avere comportamenti rispettosi di ogni tipo di condizione mostra che ognuno, in ogni luogo, può e deve essere se stesso all'interno di una comunità. Ecco perché diventa importante fare in modo che il nostro modo di relazionarci con gli altri tenga conto della persona e della cultura della alterità. Altro da me nella comunità per costruire la società di tutti e per tutti.

Usare un linguaggio corretto e rispettoso di ogni tipo di condizione è fondamentale sempre, ancora di più quando si comunica su le cosiddette "categorie deboli", cioè tutte le categorie a rischio discriminazione. Deve accadere dunque anche per quanto riguarda la disabilità e tutto ciò che è attorno a essa. Di seguito ecco un glossario per aiutare a utilizzare i termini corretti, preceduto da brevi considerazioni per comprendere meglio il motivo della scelta di alcune parole invece di altre.

Al centro è la persona (la bambina, il ragazzo, l'uomo, la donna ecc.), la sua condizione, se servisse indicarla, viene dopo. Questo è fondamentale. Ecco dunque che il termine corretto per indicare chi vive in condizione di disabilità è proprio questo: persona con disabilità. Il resto viene di conseguenza.

Abstract. Accessibility, language, communication

Language and communication are first appearance of accessibility. Correct communication and respectful behaviour towards every condition explain that everybody, everywhere can feel and must feel himself in a community. That's why relationships need to take care of different people and culture of diversity. The main concept is building a society made by everybody for everybody. The use of a correct and respectful language is always essential, even more when communicating about "weak categories", in danger of discrimination. It happens the same with disability and what is around it. Here's a glossary for helping people using correct terms, preceded by short thoughts about the choice of a particular word instead of another. The person is in the centre (girl, boy, man, woman etc.), his or her condition comes after, if necessary. This is fundamental. Here's the

correct definition for people living in disability condition: people with disability. Everything else comes after.

La comunicazione e il linguaggio sono la prima grande forma di accessibilità. Comunicare in maniera corretta e avere comportamenti rispettosi di ogni tipo di condizione mostra che ognuno, in ogni luogo, può e deve essere se stesso all'interno di una comunità. Ecco perché diventa importante fare in modo che il nostro modo di relazionarci con gli altri tenga conto della persona e della cultura della alterità. Altro da me nella comunità per costruire la società di tutti e per tutti.

Usare un linguaggio corretto e rispettoso di ogni tipo di condizione è fondamentale sempre, ancora di più quando si comunica su le cosiddette "categorie deboli", cioè tutte le categorie a rischio discriminazione. Deve accadere dunque anche per quanto riguarda la disabilità e tutto ciò che è attorno a essa. Di seguito ecco un glossario per aiutare a utilizzare i termini corretti, preceduto da brevi considerazioni per comprendere meglio il motivo della scelta di alcune parole invece di altre.

Al centro è la persona (la bambina, il ragazzo, l'uomo, la donna ecc.), la sua condizione, se servisse indicarla, viene dopo. Questo è fondamentale. Ecco dunque che il termine corretto per indicare chi vive in condizione di disabilità è proprio questo: persona con disabilità, il resto viene di conseguenza. Nemmeno dunque altri termini: handicappato, portatore di handicap, invalido.

Il 10 per cento della popolazione mondiale, si stima per difetto, ha una disabilità, quindi non è valido. "Diversamente abile" o "diversabile", dall'inglese *"differentlyabled"* hanno avuto forse una valenza anni fa, ora non più. La diversità è caratteristica di ognuno, non legata in particolare alla disabilità. Se si parla di sport, "atleti paralimpici" è termine consigliabile, anche riferito a quelle discipline che non sono presenti nelle Paralimpiadi. Negli Stati Uniti, il *National Center on Disability and Journalism*, ha un'ottima *"style guide"*, molto valida non solo per l'inglese, come la BBC, con sezioni sulle categorie deboli e la disabilità.

Nel tempo, il linguaggio intorno alla disabilità è cambiato in meglio, anche grazie allo sport. Proprio grazie a quello paralimpico le riflessioni sul linguaggio sono state condivise e anche i termini corretti hanno iniziato a circolare. Questo accadeva ben prima che la Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle Persone con Disabilità, che è anche legge dello Stato italiano, codificasse il linguaggio corretto.

La parola chiave del cambiamento è "abilità". In questo la comunicazione e il linguaggio corretto diventano fondamentali. Nello sport, il Comitato

Paralimpico Internazionale chiede venga tolto il prefisso, "dis": le abilità in primo piano. Non ci sono disabili, ma solo abili, ognuno per la propria condizione. "Atleta paralimpico" può bastare, proprio perché si parla di sport. Guardare le abilità vuol dire uscire dal pregiudizio, esaltare la persona nella pienezza della sua esistenza. L'arte e lo sport sono i due ambiti principali dove questo avviene.

Ora l'obiettivo è entrare nella cultura delle abilità: guardare alle abilità delle persone, ognuna con la sua condizione e diversità. In questo modo, si valorizza la persona così come essa è e per quello che può esprimere: ognuno, secondo la sua condizione, è risorsa per la comunità. Ecco il passaggio che la società deve fare e lo sport in questo ha un ruolo importante: eliminare le parole disabilità, integrazione, inclusione. Pensare e guardare alle abilità, quelle di ognuno secondo le sue capacità. È il grande messaggio culturale e sociale di arte e sport. Cogliamolo per cambiare il mondo.

Regole – Non esistono regole particolari: alcune indicazioni fondamentali sono tuttavia da tenere presenti, la più importante è: agisci in modo naturale. Sarà chi ha una disabilità a indicare se è a disagio o ha bisogno di aiuto.

Solo altre brevi indicazioni.

- La persona al primo posto, la sua condizione, se necessario, indicarla poi.
- Non sostantivizzare gli aggettivi. Si rischia di indicare una persona soltanto per quella sua condizione. Si confonde una parte con il tutto. Chiaramente non è così. Banale da esemplificare: una persona cieca e non un cieco/a.
- Modificare il discorso quando si parla insieme a una persona con disabilità o questa è presente sarebbe discriminatorio.

Ci sono alcuni casi particolari che mostrano come, attraverso un uso corretto del linguaggio, si possa fare in modo che persone con particolari caratteristiche siano messe nella condizione di non subire poi discriminazioni in altri ambiti e possano così avere maggiore accessibilità nella società. L'utilizzo di un linguaggio appropriato verso le persone con disabilità intellettiva è uno degli esempi migliori per comprendere che i discorsi fatti in precedenza non sono solo teoria.

Nasce ancora una volta dallo sport una delle più importanti campagne mondiali sul linguaggio relativo alla disabilità. Riguarda l'abolizione di una parola: *retarded*, ritardato e ritardo mentale. Parole senza senso e fortemente discriminatorie. La ha lanciata oltre dieci anni fa *Special Olympics*,

organizzazione internazionale che si occupa di sport per persone con disabilità intellettiva e/o relazionale nata nel 1968 negli Stati Uniti grazie alla Fondazione Kennedy. Si tratta, come viene spiegato, di "un programma internazionale di allenamento sportivo e competizioni atletiche per le persone, ragazzi ed adulti, con disabilità intellettiva", presente in oltre 170 Paesi. Questa grande campagna mondiale è cominciata nel 2004 ed è stata denominata "R-Word".

Ha un sito web molto aggiornato (www.r-word.org) e lo slogan (creato dai giovani presenti ai Giochi Invernali di SO nel 2009) è *"Spread the word to end the word"*, "Diffondi la parola per porre fine alla parola" (suona bene in inglese, è meno efficace in italiano). L'obiettivo è quello di contribuire a una giusta considerazione delle persone con disabilità intellettiva e relazionale, educando sui danni che possono venire da parole, che non sempre sono considerate inadegute, mentre lo sono molto. Spesso sono utilizzate solo perché si usa dire così. Dicono a *Special Olympics*: *"Lo stereotipo negativo della parola 'ritardato' è inesatto e distruttivo"*. Purtroppo questa parola è diventata un luogo comune nella nostra società ed ha un senso totalmente negativo.

Special Olympics in tutto il mondo si sta adoperando per eliminare l'uso peggiorativo della parola ritardato, o di parole simili, dal linguaggio comune e, molto più importante, creare una parola che inglobi dignità, accettazione ed integrazione per le persone con disabilità, riuscendo ad educare e costruire la consapevolezza del potere distruttivo delle parole attraverso un lavoro nelle scuole, con i genitori ed i giovani.

Storicamente l'eliminazione di altre parole che indicano le persone in modo negativo è riuscita solo con campagne di sensibilizzazione ed educazione e con la "pressione sociale". Nella comunità di lingua inglese sull'onda della parola *'retard'* sono addirittura nati nuovi termini: per esempio, *'e-tard'* significa 'uno stupido che usa internet', o *'celeburtard'* indica 'una persona stupida e famosa'. Si potrebbe continuare.

Nel tempo, la campagna ha coinvolto anche personaggi della politica e dello spettacolo. Molti di questi si sono dovuti scusare per aver usato tali termini. La lista comprende nomi molto importanti in diversi campi. Grazie in particolare a questa campagna, il presidente degli Stati Uniti, Barack Obama, ha firmato nell'ottobre 2010 la *"Law Rosa's"*, che elimina i termini "ritardo mentale" e "mentalmente ritardato" dalla politica statunitense su educazione e lavoro, sostituendoli con i termini più appropriati "persona/individuo con una disabilità intellettiva" e "disabilità intellettiva".

Sempre riguardo a questa disabilità, eliminare gli stereotipi, proprio partendo dal linguaggio, verso la sindrome di Down e le persone con sindrome di Down, aiuta a fare in modo che ogni scalino della società possa essere accessibile a chi vive questa condizione.

Anche qui valgono le regole iniziali: la persona al centro. Quindi non usare l'abbreviazione "un down" (fra l'altro minuscolo), ma il termine più corretto "persona con sindrome di Down", che deriva infatti dal nome di Langdon Down, lo scienziato che nel 1866 la riconobbe e descrisse per primo (sindrome significa: insieme di tratti), identificandone le principali caratteristiche. Si tratta di una condizione genetica, non di una malattia e per questo vanno eliminati i termini "affetto/a da" o "malato/a di".

Equiparare la sindrome di Down a una malattia, concetto completamente diverso, è un grande errore, che implica in sé tra l'altro, una possibile evoluzione verso la guarigione o fa pensare, specie nei più piccoli, che possa essere contagiosa. E vanno eliminati gli stereotipi, quali quello che chi ha sindrome di Down sia sempre felice e contento, viva pochi anni, siano uno uguale all'altro.

Cercando di utilizzare un linguaggio corretto e una comunicazione che parta dal rispetto della condizione, eliminando stereotipi e pregiudizi, come sempre deve avvenire per le categorie di persone a rischio discriminazione, anche sulla disabilità si può cambiare la cultura e migliorare così la società, facendo in modo che ogni persona, in qualunque condizione sia, viva in una società sempre più accessibile e sia sempre più risorsa per la comunità.

PARTE TERZA
Accessibilità e turismo

Accessibilità e turismo

Per un turismo culturale di qualità occorre maggiore accessibilità

Flavia Maria Coccia

ISNART - Istituto Nazionale Ricerche turistiche, Area: Government & Public Affairs Management

Abstract

La parola Ospitalità in sé riassume tutto quello che siamo stati e quello che dobbiamo reinterpretare in chiave attuale: significa ritrovare le radici della nostra capacità di accogliere l'Ospite come fosse "uno di casa", tipica delle nostre terre contadine e per farlo dobbiamo trasformare il nostro in un paese vivibile per tutti, residenti e non, migliorando la qualità dell'accessibilità delle nostre città e destinazioni per i più deboli, per le persone con difficoltà motorie, per le famiglie con bambini, per gli anziani.

I fattori chiave per il turismo devono passare allora attraverso una rivoluzione culturale oltre che tecnologica e una delle opportunità migliori per la crescita dell'Italia è quella del turismo accessibile.

Non si tratta di turismo sociale, ma di un turismo che si rivolge a persone con difficoltà motorie o sensoriali, ma anche anziani, persone obese, famiglie con bambini che usano i passeggini, persone con allergie o intolleranze alimentari, anche semplicemente a chi, alla vigilia della partenza, abbia subito un lieve infortunio che ne condiziona la mobilità con una disabilità temporanea.

Abstract. More accessibility needed for a quality cultural tourism

The term "Hospitality" summarize all that we have been and what we have to renew: it means going back to our roots and our ability to welcome the Guest as he was "of the house", typical behaviour of our farm lands. In order to achieve this, we have to transform our country and make it more liveable for everyone by improving the quality of accessibility in our cities and destination for the weakest people, for disable people, for families with children, for old people. Key factors for tourism have to pass through a cultural and technological devolution and accessible tourism is one of the best opportunities for Italy's growth.

This is not about social tourism, but a type of tourism that aims at motor or sensorial disable people, but also at old people, obese people, families with children in a stroller, people with allergies or food intolerance or simply at temporarily disable people, having suffered from any accident before leaving.

I dati di partenza

Il turismo italiano ha bisogno in assoluto di essere ripensato e riorganizzato affinché si occupi la posizione di predominio che ci si deve aspettare da un Paese come il nostro. Il valore aggiunto prodotto dal comparto è stato pari, nel 2010[1], a 82.833 milioni di euro, il 6% del valore aggiunto totale dell'economia. L'incidenza del settore turismo sull'economia, così misurata, è molto vicina a quella del settore delle costruzioni. Il turismo si colloca, dunque, tra le industrie più rilevanti per l'economia italiana con circa 500mila imprese, considerando l'intera filiera del comparto e con oltre 2 milioni e 340mila addetti e con un impatto economico della spesa turistica di 75,8 miliardi di euro.

La parola d'ordine in un comparto complesso come quello del turismo è innovazione ma con lo sguardo sempre rivolto alla tradizione tanto cara al Belpaese: dall'identità culturale ed enogastronomica al *design* e alla moda, ma soprattutto innovazione significa spostare l'offerta di qualità dell'Ospitalità più in alto. La parola Ospitalità in sé riassume tutto quello che siamo stati e quello che dobbiamo reinterpretare in chiave attuale: significa ritrovare le radici della nostra capacità di accogliere l'Ospite come fosse "uno di casa", tipica delle nostre terre contadine e per farlo dobbiamo trasformare il nostro in un paese vivibile per tutti, residenti e non, migliorando la qualità dell'accessibilità delle nostre città e destinazioni per i più deboli, per le persone con difficoltà motorie, per le famiglie con bambini, per gli anziani.

1 Conto Satellite del Turismo – Istat, 2013.

I fattori chiave per il turismo devono passare allora attraverso una rivoluzione culturale oltre che tecnologica e una delle opportunità migliori per la crescita dell'Italia è quella del turismo accessibile. Non si tratta di turismo sociale, ma di un turismo che si rivolge a persone con difficoltà motorie o sensoriali, ma anche anziani, persone obese, famiglie con bambini che usano i passeggini, persone con allergie o intolleranze alimentari, anche semplicemente a chi, alla vigilia della partenza, abbia subito un lieve infortunio che ne condiziona la mobilità con una disabilità temporanea. Si parla di un mercato di oltre 127 milioni di potenziali turisti (circa il 20% della popolazione europea) se si considerano solo le persone con disabilità. Questa domanda turistica nel 2012 ha effettuato 783 milioni di viaggi in Europa, e si stima nel 2020 una crescita fino a 862 milioni di viaggi all'anno con un incremento medio dell'1,2% annuo[2]. Dunque il turismo accessibile, un turismo migliore, è un'occasione imperdibile per contribuire alla rinascita del nostro Paese.

Ma chi sono i protagonisti di questo mercato? Il confine non è così ben definito, ed è estremamente riduttivo pensare alle sole persone con disabilità. Si tratta di includere in questo mercato il più ampio e generico mondo dei bisogni che possono essere rappresentati anche da persone che non hanno disabilità evidenti e riscontrabili (quali un problema motorio, sensoriale, cognitivo, o di salute), ma, ad esempio persone che hanno difficoltà alimentari quali la celiachia o l'intolleranza ad alcuni alimenti, oppure che debbono seguire un regime alimentare iposodico o dietetico. Ci sono poi le persone che si "stancano", per patologie o età, a camminare a lungo, cardiopatie, allergie, bambini, anziani, mamme che spingono i passeggini e tanto altro ancora, esprimendo bisogni specifici e vari che sono in grado di fare la differenza per la qualità di una vacanza. È un mercato che si compone dunque di un insieme variegato di domande, e di cui pertanto occorre cercare di conoscere entità ed esigenze, per sapervi rispondere sempre meglio.

Il binomio turismo e cultura

La parola d'ordine è quindi quella di perseguire la strada dell'Ospitalità con la O maiuscola, in particolare per il binomio cultura e turismo che in Italia rappresenta il prodotto con il maggiore *appeal* internazionale. il Turismo legato alle destinazioni culturali infatti conta circa 200mila imprese pari al 40% delle imprese totali e con 1.108mila addetti. Troppo spesso, però, si parla di turismo culturale in modo generico senza coglierne il quadro complessivo e gli elementi essenziali su cui si sviluppa. Una prima distinzione è tra la motivazione culturale della vacanza e le destinazioni culturali, ma

2 Fonte: *Economic Impact and Travel Patterns of Accessible Tourism in Europe – European Commission DG Enterprise and Industry*.

ormai risulta evidente quanto non sia affatto scontata la sovrapposizione tra destinazione e motivazione. Nel primo caso è la ricerca di fruizione, visitazione e arricchimento di conoscenza culturale per una determinata epoca storica, tipologia artistica, monumenti di pregio e richiamo, eventi, mostre ecc., cioè tutte le diverse componenti del patrimonio che costituiscono degli attrattori per diverse tipologie di turisti. Già solo parlando delle miriadi di queste diverse sfaccettature si capisce come non si può parlare di turismo genericamente culturale. Se si considerano, invece, le destinazioni culturali, ecco che le diverse motivazioni di vacanza (dalla cultura al divertimento, all'enogastronomia, al desiderio di vedere un posto mai visto, agli eventi, allo shopping ecc.) esplodono per le innumerevoli possibilità di fruire di una destinazione turistica, così come le attività e i luoghi che i turisti visitano durante le loro vacanze nelle destinazioni connotate dal turismo culturale.

Alla luce di ciò parlare in termini generalisti di turismo culturale non è solo fuorviante, è sbagliato. Quando si parla di turismo si parla, infatti, di un settore economico articolato, che ha subito una evoluzione frenetica, verso modelli di ospitalità estremamente complessi. La sua evoluzione è direttamente proporzionale alla rivoluzione nel cambiamento dei consumi e dei comportamenti sociali. Il mercato turistico evidenzia dinamiche interne paragonabili a quelle di un arcipelago le cui proposte offerte (destinazioni, prodotti, servizi) sono una costellazione di isole, sfiorate e a volte sommerse dalle correnti della domanda, che con i loro flussi, ne regolano gli ecosistemi e ne decidono la sopravvivenza sul mercato. Le componenti dell'offerta e della domanda hanno dinamiche evolutive quasi istantanee e non è facile riuscire e fotografarne il movimento. Non esiste più una domanda turistica generica, ma una serie di *target* precisi, caratterizzati per tipologia, struttura di composizione e soprattutto per motivazione di vacanza.

In questa ottica si inserisce di fatto la componente accessibilità. Occorre innanzitutto distinguere se si sta parlando di un *target* o di turisti con diverse motivazioni che hanno determinate esigenze per poter fruire di una vacanza. Questa distinzione è importante perché nella logica dell'*Universal design* e della progettazione per tutti, il turista disabile è prima di tutto un turista. In questo senso operare per il miglioramento dell'accessibilità nelle nostre città o nelle attrattive culturali significa conquistare turisti che desiderano visitare le nostre destinazioni culturali e effettuare la cosiddetta vacanza culturale. Ma l'offerta turistica del nostro Paese non è ancora ben preparata ad una accoglienza di turisti con esigenze speciali. Un sistema turistico accogliente è in grado di creare le condizioni ideali per un soggiorno piacevole per chiunque, è un sistema in grado di soddisfare le esigenze particolari di ogni turista. Lavorare sul turismo per renderlo accessibile a tutti, significa innalzare il livello complessivo della qualità dei nostri trasporti, aerei, treni e navi, ma anche il trasporto locale

e l'autonoleggio sono determinanti. Questo potrà contribuire al miglioramento dell'offerta turistica e prepararsi per conquistare un mercato dai numeri potenzialmente molto elevati. Ci sono stime che fanno riferimento, per la sola Europa, a oltre 50 milioni di potenziali clienti che hanno buone capacità di spesa e che non chiedono prezzi di favore, ma soltanto servizi di qualità. È per questo motivo che il Piano Strategico Nazionale del Mibact 2017-2020 ha inserito il tema dell'accessibilità come principio trasversale alle azioni ed interventi previsti.

Oltre la metà delle imprese ricettive italiane[3] si dichiara attenta a tematiche ambientali e problematiche delle persone con esigenze speciali e adotta nella propria gestione ordinaria misure di tutela del territorio che spesso consentono di contenere anche i costi gestionali. Tuttavia, non è ancora diffusa tra gli attori del settore la consapevolezza delle potenzialità di sviluppo legate al turismo responsabile, un prodotto sempre più diffuso sul mercato internazionale che consentirebbe alle imprese turistiche di raggiungere un posizionamento privilegiato presso molteplici *target* di domanda. Ma meno della metà delle imprese si ritiene attrezzata per accogliere la clientela con esigenze speciali, solitamente attraverso la disponibilità di accessi facilitati (43%) o di ascensori interni (30%), *facilities* segnalate spesso sul materiale promozionale (23,8%).

Interessanti al riguardo sono anche i dati elaborati nel 2010 dall'Osservatorio Buyer di TTG Italia, basato sulle interviste somministrate a 600 *tour operator* esteri presenti in fiera (*buyer* TTI Incontri).

Il nostro Paese è, anche per i turisti con bisogni speciali, una delle mete più ambite al Mondo. Il giudizio espresso dagli operatori che nel Mondo vendono l'Italia restituisce il quadro di un Paese che potrebbe migliorarsi, ma che nel 77% dei casi viene comunque considerato 'accessibile'. Le azioni migliorative più urgenti dovrebbero essere applicate, secondo il 54% dei *buyer*, alle stazioni ferroviarie, la cui inaccessibilità resta percentualmente altissima, spesso per motivi strutturali, ma non di rado anche per la mancanza – denunciata da quasi l'80% degli intervistati – di adeguati supporti e servizi informativi che favoriscano la comunicazione con la clientela. Il giudizio sull'accessibilità è solo moderatamente migliore quando si parla di hotel, ritenuti inadeguati dal 46% degli intervistati, e di ristoranti, che nel 38% dei casi non risulterebbero idonei all'accoglienza della clientela con disabilità. Altro aspetto importante evidenziato dall'indagine è la sensibilizzazione e formazione del personale. Il cliente con esigenze speciali in Italia non si sente infatti adeguatamente compreso, soprattutto se il suo disagio è legato a problemi di alimentazione che, secondo i *feed-back* pervenuti agli organizzatori di viaggi, verrebbero sottovalutati. Menù e preparazione di cibi per viaggiatori affetti da celiachia, oppure intolleranti

3 Fonte: Osservatorio Nazionale del Turismo - dati Unioncamere - Giugno 2011.

al lattosio, o votati a diete vegetariane o vegane, rappresenterebbero oggi gli scogli da superare per dare il benvenuto ai turisti con bisogni alimentari speciali.

In Italia la storia dell'evoluzione delle risposte alle esigenze dei turisti con disabilità è lunga e molti sono i progetti portati su queste tematiche. Nel Libro Bianco[4] che fa un censimento dei progetti portati avanti fino al 2013 se ne contano 350, di cui 71 focalizzati sul tema turismo culturale e accessibilità. Il problema evidente è che le iniziative sono state molteplici ma scollegate fra loro così come gli interventi sulle strutture. La mancanza di un piano organico e coordinato rende lo sviluppo dell'accessibilità in Italia frastagliato e poco incisivo. Occorre altresì sottolineare, però, che l'attenzione verso i nodi dell'accessibilità è crescente e che anche a livello nazionale si stanno adottando strategie verso il cambiamento. Inoltre il Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo con il decreto *Art Bonus*, ha inserito uno sgravio fiscale del 30% a favore di tutte le strutture turistiche che effettueranno interventi di ristrutturazione edilizia e di eliminazione delle barriere architettoniche. Un atto quindi non solo simbolico ma di concreto intervento dello Stato per rilanciare il turismo e l'economia del Paese.

Allo stesso tempo, visto che cultura e turismo rappresentano un binomio inscindibile per l'Italia, il Ministero sta anche lavorando per rendere quanto più fruibili i nostri luoghi della cultura con una serie di interventi per migliorare l'accessibilità fisica e sensoriale dei nostri Musei. Ma c'è ancora molto da fare, perché non basta avere un museo o un albergo accessibile, ma occorre che tutto il sistema di offerta di una destinazione sia pensato per essere accogliente e ospitale per tutti. Il tema dell'accessibilità è dunque una chiave di lettura per il rilancio del turismo nel nostro Paese. Basti pensare a quanto attualmente i turisti in Italia investono in cultura e calcolare anche in termini economici quanto un investimento in accessibilità porterebbe immediati ritorni.

Applicando le proiezioni della Commissione Europea[5], già proseguendo il *trend* attuale (+1.2% annuo) si passerebbe da 783 milioni nel 2012 a 862 milioni di viaggi degli europei nel 2020. È evidente inoltre che il miglioramento minimo del 18% auspicato dalla UE grazie al rinnovamento dell'offerta porterebbe ad un aumento del +14,7% dei viaggi per un fatturato diretto di 415 miliardi di euro. Se di questi l'Italia intercettasse il 10% e considerando che il turismo culturale in Italia raccoglie il 43% delle presenze turistiche totali, accoglierebbe ben 37 milioni di viaggi influenzati

4 *"Accessibile è meglio" Primo libro bianco sul turismo accessibile* – Struttura di missione per il rilancio dell'immagine dell'Italia - Presidenza del Consiglio dei Ministri 2013.

5 *Economic Impact and Travel Patterns of Accessible Tourism in Europe – European Commission DG Enterprise and Industry.*

dalla offerta di una migliore accessibilità. Inoltre, se il Paese attivasse un percorso di miglioramento minimo dell'offerta potrebbe intercettarne fino a circa 42 milioni di viaggi, con un aumento della spesa complessiva di 6,4 miliardi di euro solo per il turismo culturale. Di questi, il 27%[6], pari a 1,7 miliardi di euro, andrebbero poi come ricavi per le attività e i beni culturali[7].

Cultura nel Turismo, Cultura dell'Ospitalità

Si tratta di avviare pertanto un processo di pianificazione e di rilancio delle destinazioni in chiave accessibilità. In primo luogo, avviarlo sul territorio in termini di organizzazione, razionalizzazione e sviluppo che coinvolga istituzioni, imprese turistiche dell'ospitalità e dei servizi verso la costruzione di nuovi prodotti turistici che valorizzino l'accessibilità dell'offerta culturale puntando sulla motivazione di vacanza e non sulla mera fruibilità di una risorsa.

In secondo luogo, creare nuovi immaginari sulle destinazioni in grado di stimolare nei turisti dei desideri di vacanza che corrispondano al prodotto turistico-culturale che si intende offrire. In terzo, sviluppare un sistema di commercializzazione che utilizzi i diversi canali, per il quale l'istituzione diviene il facilitatore, e gli operatori gli attori sul mercato.

A livello locale, il coordinamento tra istituzioni, operatori, imprenditori e loro associazioni si pone così su un piano pratico di costruzione di più sistemi di offerta. Questi devono coinvolgere tutta la filiera del turismo culturale, dalla ricettività, ai musei, alla ristorazione, alle guide turistiche, ai servizi di mobilità nella città, fino al commercio e all'artigianato.

Vanno riorganizzati e pensati gli orari, i singoli prodotti offerti, i percorsi, e l'immagine in modo da rispondere alle esigenze della clientela, tutta, anche e soprattutto quella con domanda di una migliore accessibilità sia alle informazioni che ai servizi e alle strutture fisiche. Il prodotto turistico culturale italiano basato sulle specificità e sulle eccellenze dei propri territori ha tutte le carte in regola, se ben organizzato e commercializzato, per aprirsi a mercati nuovi, anche lontani, e soprattutto anche solo cavalcando le attuali esigenze degli ospiti, uscire dal posizionamento generalista dei nostri prodotti turistici culturali più importanti, trasformando nicchie in nuove opportunità di successo turistico e di valorizzazione dei beni culturali.

---

6 *Percentuale stabilita in base alla quota di turisti che attualmente spendono in Italia in attività culturali – fonte: Osservatorio nazionale delle filiere del Turismo – febbraio 2015.*

7 Nostre stime su dati dell'Osservatorio nazionale delle filiere del turismo – Unioncamere – Sicamera 2014-15.

Occorre però agire su più fronti:

- sulla fruibilità e accessibilità del territorio, con interventi che vadano da una riorganizzazione dei servizi che necessitano di tempi brevi ad altri sicuramente più complessi e a lungo termine, come, ad esempio, agendo sulle informazioni che devono essere oggettive e affidabili per consentire a questi clienti di comprendere l'accessibilità dei territori in base alle proprie esigenze, oppure sulla semplificazione delle procedure di prenotazione (attualmente per un cliente con disabilità non è possibile ad esempio prenotare *on line* in Italia treni, aerei, traghetti, ecc.)

- sulla formazione specifica del personale addetto alle stazioni ferroviarie, aeroportuali e portuali, nonché verso gli operatori turistici, ma anche e soprattutto verso chi deve progettare e/o controllare gli adempimenti anche tecnici sulla applicazione pratica dell'accessibilità nello spirito dello *universal design*

- sull'abbattimento di barriere architettoniche, di comunicazione e di informazione, obbligatorio per musei e strutture pubbliche anche storiche e vincolate, con studi di *design ad hoc* che ne consentano la facile fruizione non solo alle persone con disabilità motorie ma anche sensoriali (vista e udito) e a chi ha necessità di informazioni semplificate come i bambini o le persone con una insufficienza mentale o cognitiva

- sull'accoglienza, stimolando le imprese che devono intervenire anche da un punto di vista edilizio con sgravi fiscali, così come previsti dal nuovo decreto legge sulla cultura e il turismo, ma soprattutto avviando un processo di verifica, a tappeto, sui servizi erogati in tema di accessibilità dai territori e dalle imprese turistiche, sempre nello spirito dello *universal design*

- sulla comunicazione e sensibilizzazione con appropriate campagne che riescano a trasferire nella popolazione un *concept* positivo per favorire l'acquisizione di competenze che consentano di offrire una migliore accoglienza dei turisti con disabilità e per la promozione delle destinazioni italiane cosiddette minori fruibili da ospiti con esigenze speciali. Un esempio per tutti potrebbe essere la campagna di promozione sociale "Italia Paese Ospitale" disponibile sul canale You Tube dell'ENIT, Agenzia Nazionale Turismo, appositamente sviluppata dalla Struttura di Missione del Ministro del Turismo e dal Comitato per la promozione del turismo accessibile presso il MiBACT.

Cultura e turismo: accessibilità, comunicazione ed orientamento

Simona Petaccia

Giornalista – Presidente "Associazione Diritti diretti"

Abstract

Troppo spesso, gli esperti in accessibilità universale parlano di progetti per tutti e gli "altri" capiscono che si tratta di solidarietà verso i disabili o di un'ingombrante legge da rispettare. C'è bisogno di professionisti della comunicazione che riescano a sdoganare questo settore dalla "banalità" racchiusa nella frase «facciamo del bene», al fine di mostrare a manager, amministratori pubblici, operatori dei media e comunità come l'accessibilità possa migliorare un territorio e la sua offerta turistico-culturale, offrendo progressi sulla vivibilità delle persone che lo visitano e lo abitano, oltre che sui profitti per il mondo delle imprese. Bisogna, infatti, avere l'abilità di essere tecnici appassionando le persone, anche grazie alla progettazione universale.

Abstract. Culture and tourism: accessibility, communication and orientation

Too often, experts describe universal accessibility projects as of general interest, while laymen perceive them only as aids to people with disabilities or as the inconvenient effects of a hefty law. Communication professionals are needed who can wipe this area out of the mundane "Let's do good" approach and show execs, officeholders, media, and the general public how accessibility can improve a region and its touristic and cultural offering, while providing visitors and citizens with better living conditions, and businesses with more profitable settings. Indeed, experts should be able to entice people to universal design.

Troppo spesso, gli esperti in accessibilità universale parlano di progetti per tutti e gli altri capiscono che si tratta di solidarietà verso i disabili o di un'ingombrante legge da rispettare. C'è bisogno di professionisti della comunicazione, al fine di mostrare a *manager*, amministratori pubblici, operatori dei media e comunità come l'accessibilità possa migliorare un territorio e la sua offerta turistico-culturale, creando progressi sulla vivibilità delle persone che lo visitano e lo abitano, oltre che sui profitti per il mondo delle imprese. Bisogna, infatti, avere l'abilità di essere tecnici appassionando le persone, anche grazie alla progettazione universale.

La maggior parte delle analisi di mercato rileva che il turismo culturale in Italia è il settore su cui investire se si vuole superare la prova della competitività internazionale, dato che il nostro patrimonio storico-culturale rende attraente l'intero Paese, nell'immaginario collettivo, a livello mondiale. Sono d'accordo, ma voglio essere chiara. È difficile comunicare il turismo accessibile, anche nel campo storico-culturale. Credo, infatti, che questo settore sia un terreno ad alto rischio di stereotipi, emotività e assuefazione. Stereotipi perché la visione semplicistica e condivisa è quella che lo associa alle persone con disabilità, soprattutto motoria. Emotività perché il mondo dei *mass media* accende i riflettori quando ci sono note dolenti da raccontare, trascurando le buone pratiche che producono sviluppo socio-economico. Assuefazione perché, continuando a proporre immagini e notizie negative, corriamo il rischio che il pubblico vada in "*overdose* da dispiacere" e chiuda la sua mente all'accessibilità per "istinto di conservazione".

Ciò nonostante, ritengo che sia necessario correre tali rischi e investire nella comunicazione, perché essa gioca una funzione basilare nello sviluppo del turismo accessibile. È, infatti, noto quanto i video, le immagini, i suoni e le parole possano influenzare l'inconscio delle persone poiché riescono a creare una fotografia mentale che si deposita dentro la psiche di ognuno di noi, evocando le idee. Ecco perché credo che la comunicazione non possa essere improvvisata da qualche "bella anima" con tanta solidarietà e poca competenza. Deve, invece, essere il frutto di un impegno organizzato e consapevole da affidare a esperti del settore.

Superare il *gap* comunicativo

Considero la comunicazione professionale come un tassello indispensabile in qualsiasi progetto, soprattutto in ambito turistico-culturale. Questo perché tuttora esiste un contrasto tra ciò che la maggior parte degli esperti in progettazione universale desidera esprimere e quello che, invece, riesce a far percepire a chi non conosce il settore.

Dal 2008, mi occupo di turismo accessibile e sia come professionista della comunicazione, sia come presidente della onlus Diritti Diretti (www.diritti-diretti.it), credo che il divario comunicativo tra operatori, amministratori pubblici, *mass media* e popolazione continui perché, ancora adesso, molta della comunicazione inerente al turismo accessibile è affidata alla "buona volontà" di associazioni e comitati che hanno altre abilità professionali. Tanto è vero che, con certezza, le ricerche internazionali sul mercato del turismo mondiale dimostrano quanto l'offerta di viaggi e soggiorni accessibili sia una forte leva di competitività per un territorio che se ne fa portavoce. Ciò nonostante, l'accessibilità non è ancora decollata in Italia.

Ritengo che questo accada perché, seppur in buona fede e con innumerevoli sacrifici, molti dei suoi "ambasciatori" abbiano sprecato decenni comunicando l'accessibilità come un obbligo per il comparto turistico-culturale, cioè per: servizi di ospitalità di tipo primario (alberghi, agriturismi, ostelli, affittacamere, case albergo ecc.); servizi di tipo accessorio (musei, parchi, spettacoli, ristoranti ecc.); servizi complementari (compagnie aeree, ferroviarie, navali ecc.).

Questo tipo di comunicazione ha fatto sì che, nonostante la prima normativa italiana in materia di superamento delle barriere architettoniche e di accessibilità dei trasporti pubblici sia la Legge 118/1971, l'accessibilità venga tuttora percepita come un'attività che ha semplicemente uno scopo solidale perché fornisce soluzioni per persone con disabilità. E, il più delle volte, queste "soluzioni" si traducono in ambienti e arredamenti dall'aspetto sanitario.

I *manager*, gli amministratori, gli operatori dei *media* e il grande pubblico percepiscono così che anche la progettazione universale di un museo, di un'area archeologica o naturalistica e/o di un'esposizione temporanea riguarda "qualcun altro", per il quale provare una temporanea emotività perché è una vittima da compatire o un supereroe da ammirare. Dopo qualche minuto di empatia però, ognuno torna alla propria vita quotidiana perché non comprende che, in realtà, porre attenzione all'accessibilità di un territorio significa offrire qualità e sviluppo socio-economico all'intera comunità e a tutto il suo tessuto imprenditoriale.

È inutile puntare il dito sulle imperfezioni del passato, ma sono sicura che si possano guadagnare punti strategici nel panorama turistico internazionale grazie a professionisti della comunicazione che sappiano stimolare l'ospitalità per tutti i turisti, anche e soprattutto nel settore storico-culturale.

Dire no alla banalità del "facciamo del bene"

Credo che ci sia bisogno di professionisti che riescano a sdoganare il settore dalla "banalità" racchiusa nella frase «facciamo del bene», al fine di mostrare a *manager*, amministratori pubblici, operatori dei *media* e comunità come l'accessibilità possa migliorare un territorio e la sua offerta turistico-culturale, offrendo progressi sulla vivibilità delle persone che lo visitano e lo abitano, oltre che sui profitti per il mondo delle imprese.

Penso quindi che la relazione tra turismo e comunicazione professionale sia imprescindibile giacché l'obiettivo finale non deve essere quello di promuovere un singolo prodotto o un singolo servizio, ma indurre i vari attori a essere direttamente coinvolti nello sviluppo turistico-culturale, facendoli confrontare sempre di più con la progettazione universale.

Di conseguenza, credo che i comunicatori debbano far cogliere l'idea che l'accessibilità è una disciplina trasversale e che, come tale, debba entrare a far parte del patrimonio di conoscenza necessario a ogni operatore che lavori nel turismo, a qualsiasi livello professionale.

Il comunicare "con" supera il comunicare "a"

In quest'ottica, considero insufficiente una comunicazione calata dall'alto con manifesti, *brochure*, spot radio-televisivi, *banner* ecc. Dato che il passaparola si conferma l'elemento chiave per ispirare gli acquisti nei turisti, bisogna innanzitutto analizzare le "fonti personali" di viaggio: racconti, foto, video ecc. pubblicati su più canali e in più lingue.

Poi, è necessario usare queste informazioni per comprendere la percezione e i desideri dei viaggiatori, con lo scopo di fare proposte personalizzate e tempestive. Infine, il lavoro più importante da fare è la costruzione di un metodo professionale basato su un approccio partecipativo con i nostri pubblici di riferimento.

È, in realtà, su quest'ultimo aspetto che vanno indirizzate le strategie comunicative adatte a interpretare le potenzialità attrattive, emozionali e culturali dei territori sui quali andiamo a intervenire a favore dell'accessibilità. Lo stesso vale per il turismo accessibile in ambito storico-culturale perché credo che, per essere efficace, la comunicazione debba essere una musica. E, come sostiene il compositore Ezio Bosso, «*la musica, come la vita, si può fare solo in un modo: insieme*».

Per questo motivo, considero ogni bene culturale come una via di comunicazione che può condurre a una positiva trasformazione collettiva. In quanto tale, credo che ogni luogo della cultura debba essere gestito come l'epicentro di attività sociali in grado di contribuire alla creazione di un nuovo *modus operandi* da adottare nel territorio che lo ospita. In quest'ottica, la collaborazione tra il sistema culturale e la comunità assume un ruolo chiave. Fino ad ora, al contrario, ho assistito a un'Italia del turismo accessibile che ha subito un frazionamento di energie tra i vari attori, a causa della mancanza di un progetto d'insieme in grado di fonderle. E il settore storico-culturale non si è differenziato in questo.

Per tutto ciò, da qualche tempo, sostengo che l'accessibilità del turismo culturale debba essere considerata come un "Circuito Virtuoso" e non come una "Isola Felice". Al fine di tutelare, valorizzare e promuovere le risorse culturali e ambientali di un territorio, infatti, ritengo necessario un sistema turistico-culturale che sia capace di accogliere il turista in ogni momento della sua vacanza. Penso che sia dunque l'ora di abbandonare la logica delle contrapposizioni tra le strutture che si occupano di viaggi

e soggiorni a vario titolo, per iniziare a parlare di "Turismi accessibili". Questo perché, come tutti gli altri, i viaggiatori con esigenze speciali non sono individui "monotematici", ma amano vivere la propria vacanza come un momento che permette loro di conoscere una località gustandone contemporaneamente la cultura, l'enologia, la gastronomia, lo sport, il mare, la montagna ecc..

Eppure, molti dei *manager* pubblici e privati che hanno sinora investito in prodotti e servizi per l'accessibilità non hanno saputo fare sistema. Pur guadagnando un vantaggio competitivo per aver avviato attività prima degli altri, questi "pionieri" hanno così sottovalutato ciò che oggi molte ricerche dimostrano: i cosiddetti "*firstmover*" conservano i modelli più convenzionali, senza riuscire a essere competitivi perché incapaci di costruire nessi tra le varie visioni del settore. In Italia, appunto per questo, abbiamo trascurato milioni di potenziali turisti e sprecato miliardi di euro in mancati introiti. Tuttora, il prodotto turistico-culturale accessibile difetta di quella grinta necessaria a soddisfare le richieste di mercato, così il turista nazionale e internazionale è sempre più sedotto da un'offerta estera che è, invece, maggiormente variegata e conveniente dal punto di vista economico. Sfortunatamente, poi, troppi hanno spesso considerato il glorioso passato artistico dell'Italia come un patrimonio capace di farci vivere di rendita, rifiutandosi di innovare il nostro prodotto turistico. Non hanno, infatti, compreso quanto sia vitale l'essere coscienti della propria identità e, allo stesso tempo, cercare di confrontarsi con il mondo intero senza rimanere imprigionati nei tempi andati.

Credo, invece, che la nostra storia sia da considerare come uno stimolo a fare meglio e a farlo rivolgendosi al maggior pubblico possibile, anche grazie all'accessibilità. Per raggiungere questo traguardo, però, bisogna affidarsi a esperti che sappiano come realizzarla e comunicarla, riuscendo a sintetizzare la conservazione e la fruizione attraverso la creatività di tecnici, artisti, artigiani.

In realtà, reputo necessario il supporto di una comunicazione professionale che faccia esprimere i beni culturali accessibili oltre la loro dimensione settoriale, partendo dall'identità del luogo che li ospita e creando un "Prodotto Territorio" formato da: intercettazione dei bisogni, ascolto del mercato, concertazione fra attori, partenariati locali e internazionali.

Non possiamo, infatti, pensare di diventare competitivi creando soltanto una meravigliosa "gabbia d'oro" fatta di percorsi accessibili all'interno di un luogo d'interesse artistico, storico e culturale: chiesa, museo, pinacoteca, parco archeologico, parco ambientale.

Per me, lavorare su un bene culturale vuole dire creare un valore aggiunto per la collettività in cui esso "vive". Sono perciò convinta che, quando si lavora sulla progettazione universale nel turismo culturale, bisogna riusci-

re anche a creare una rete che colleghi la cultura con le altre tipologie di turismo presenti sul territorio: enogastronomico, naturalistico, sostenibile, sportivo, balneare, montano, termale, scolastico, religioso, congressuale.

Accessibilità: qualità, creatività e bellezza

La mia visione può apparire utopistica, ma considero il termine "Accessibilità" come sinonimo delle parole "Qualità", "Creatività" e "Bellezza" giacché lo scopo è di mettere in moto progetti accessibili che siano anche attenti all'ambiente, sicuri, creativi ed esteticamente belli.

Così facendo, infatti, credo che si riesca anche a veicolare meglio il messaggio di "Turismo per Tutti", cioè: rivolto ai bisogni e ai desideri di ogni viaggiatore o abitante, indipendentemente dalla sua età, dalla sua condizione di salute o da sue particolari scelte, allergie o intolleranze alimentari.

Di fatto, è proprio questo il pensiero che gli esperti in progettazione universale propongono da anni, ma che fatica ancora a diffondersi tra i più, a causa dell'erronea comunicazione utilizzata fino ad oggi.

Ebbene, se vogliamo davvero far sbocciare e fiorire un'accessibilità capace di soddisfare chi abita e chi visita un territorio, valuto come un elemento centrale della comunicazione il fatto che i professionisti coinvolti abbiano la competenza per appassionare tutto l'ambiente che circonda il progetto accessibile. Devono, infatti, essere capaci di rendere partecipi le istituzioni e i cittadini, oltre che le attività commerciali, le realtà produttive e le imprese artigiane che operano direttamente e indirettamente nel comparto dei servizi turistico-culturali.

Penso che i professionisti della comunicazione debbano quindi creare una partecipazione in cui ogni attore sia una parte del processo d'innovazione e si assuma la responsabilità per la creazione di un futuro collettivo. Gli esperti devono dunque scatenare una comunicazione "moltiplicata", creando una vera e propria "Officina d'idee" che persegua l'obiettivo comune dell'accessibilità, coniugando l'interesse degli *stakeholder* con l'abilità degli esperti in progettazione universale.

Ovviamente, per amplificare le motivazioni all'acquisto di viaggi e soggiorni, ritengo che questa comunicazione debba riguardare anche i "servizi complementari" che concorrono a determinare la qualità dell'offerta di un territorio: eventi culturali, manifestazioni tradizionali ecc.

Ispirarsi alla qualità

Nello svolgere la loro attività professionale, i comunicatori devono far comprendere al comparto turistico-culturale che qualsiasi prodotto, servizio ed evento di qualità possiede cinque criteri chiave:

Concetto di servizio - Bisogna essere pronti a "servire" tutto il pubblico, indipendentemente da fattori come: età, condizione di salute, particolari scelte, allergie o intolleranze alimentari.

Segmentazione della domanda - È fondamentale tener presente che non tutti i viaggiatori con esigenze speciali hanno le stesse aspettative e bisogni, anche se appartengono alla stessa categoria di persone: anziani, bambini, donne in stato interessante, disabili.

Progettazione di spazi e servizi - «*Non c'è mai una seconda occasione per fare una buona impressione la prima volta*», sosteneva Oscar Wilde. Il suo aforisma calza a pennello se si creano ambienti e servizi accessibili, perché bisogna considerarli come se fossero una stretta di mano quando ci si presenta al proprio pubblico di riferimento. Raccontano, infatti, la struttura turistico-culturale in pochi secondi. Per questo, la loro progettazione deve essere esteticamente gradevole e mirata a far scaturire la voglia di restare, osservare e utilizzare le attività offerte.

Analisi dei gap di qualità - Bisogna essere reattivi alle lamentele, perché rendono noti i problemi che fanno perdere *appeal*, al fine di eliminarli. Per questo, è importante analizzare la corrispondenza fra le attese e le percezioni del visitatore, per attuare programmi adeguati al "mercato-obiettivo" e incoraggiare l'economia.

Formazione delle risorse umane - Il visitatore è il primo ad accorgersi se c'è un'atmosfera di apertura e accoglienza sincera. Nel settore turistico-culturale, le emozioni scaturite nel visitatore sono tutto e, in quest'ottica, ogni membro dello *staff* rappresenta il vero vantaggio competitivo di una struttura rispetto alle altre. Per questo, è fondamentale avvalersi di professionisti capaci di svolgere un'attività di comunicazione interna rivolta alle risorse umane che, a vario titolo, sono coinvolte nell'accoglienza e nella cura dei turisti. In questa fase, infatti, i professionisti della comunicazione hanno il compito di liberare la mente del personale da pregiudizi e stereotipi, mostrando loro come la relazione con chi ha esigenze particolari non implica prassi diverse da quelle che sono alla base del rapporto con qualsiasi altra persona.

Infiammare la creatività

Per la realizzazione e la comunicazione dell'accessibilità di un luogo, credo che sia anche necessario infiammare la creatività. Dobbiamo, infatti, tener presente che si può concretizzare un progetto gradevole, innovativo, sostenibile e sicuro soltanto lavorando con un *team* composto di professionalità trasversali, che riescono ad aggiungere "valore" a un territorio, esprimendone le sue unicità. Penso, infatti, che ogni progetto debba avere l'obiettivo principale di creare un'identità definita attraverso l'utilizzo di materiali, colori, profumi e sapori che caratterizzano l'ambiente. Appunto per questo, sono convinta che sia essenziale innovare attraverso la creazione di un significato, senza ricorrere all'accessibilità fatta da stereotipi. Per salvarsi dal *"Franchising dell'accessibilità"*, si deve allora sviluppare una cultura che valorizzi la creatività. Secondo l'entità del progetto, i profili professionali necessari alla regia della comunicazione possono quindi essere molteplici: esperti in progettazione universale, architetti, archeologi, storici, sociologi, comunicatori, addetti stampa, fotografi, grafici ecc.. Questo perché lavorare sull'accessibilità significa svolgere un lavoro di analisi, osservazione, progettazione e verifica. Soltanto in questo modo, si può associare la destinazione turistico-culturale a un "marchio" dotato di *appeal*, che faccia da cornice a un'efficiente organizzazione, oltre che a una gamma di prodotti e servizi coerenti. Sicuramente, non è un'attività che si può improvvisare perché i professionisti sono gli unici a poter legare i dati alle persone e le emozioni ai loro prodotti/servizi. Bisogna, infatti, avere l'abilità di essere tecnici appassionando le persone.

È tempo di creatività! Al giorno d'oggi, infatti, è proprio questo uno degli elementi alla base della competitività e della sostenibilità nel settore turistico-culturale perché, sempre di più, i turisti richiedono emozioni. E le emozioni non si accendono se si trova un'accoglienza monotona in qualsiasi località. Le emozioni sono un *driver* chiave nelle decisioni d'acquisto. Per questo, bisogna saper dare un "volto seducente" al proprio piano di lavoro, facendo contagiare gli approcci che contraddistinguono i vari attori coinvolti. Progetti efficaci passano attraverso idee che collegano più settori, perché non si può sviluppare e valorizzare un territorio quando i vari attori hanno idee divergenti sul futuro. Non si realizza, infatti, una località attraente se è differente il punto di vista di chi lo amministra, lo costruisce, lo commercializza, lo vive o lo visita. In questo processo, è importante che tutti guardino al futuro e che lo facciano insieme, perché vince soltanto chi ha la stessa "visione" del futuro.

Scatenare la bellezza

È la produzione di bellezza il motivo principale per il quale merita impegnarsi per assottigliare la distanza comunicativa tra gli esperti in accessibilità e chi non conosce il settore, perché credo che sia necessario far cambiare il punto di vista sulla progettazione universale a operatori del turismo, della cultura, delle istituzioni, oltre che del pubblico e dei *mass media*.

Per "bellezza" intendo il complesso delle peculiarità percepite tramite i sensi, che stimola percezioni gradevoli perché istintivamente associato a emozioni appaganti.

Da questo punto di vista, la bellezza delle strutture culturali e turistiche è una criticità del turismo accessibile. Molto spesso, quelle che sono definite "camere per disabili" sui portali web di viaggi sono "stanze ospedalizzate" con orribili maniglioni bianchi nel bagno e tinte sbiadite sui muri, senza raccontare nulla dall'identità del luogo che le ospita. La stessa logica è, fin troppo spesso, trascritta anche nei luoghi di cultura dove si acquistano *kit* fabbricati in serie per arredare ambienti di straordinaria importanza storico-artistica.

Pertanto, credo i comunicatori debbano organizzare incontri rivolti ai direttori dei luoghi della cultura e ai *manager* del turismo con un duplice scopo: mostrare loro quanto l'accessibilità possa offrire; fornire delle competenze specialistiche per un'adeguata progettazione, sia di arredi sia di ausili orientati alla qualità per tutti.

La mia esperienza, infatti, racconta che questo processo può portare a un duplice risultato: aggiornamento e crescita degli attori del sistema produttivo locale; sviluppo di nuovi prodotti o servizi che raccontano il territorio e le sue tradizioni.

Per questo, considero la comunicazione come un *elisir* contro la paura dell'accessibilità e dei cambiamenti che porta con sé. È un ottimo strumento per far capire che oggi si è ancora troppo concentrati su quanto costi realizzare progetti di qualità, perdendo di vista quanto sia esosa l'immobilità.

Si può spiegare che, al posto di spaventarsi, bisogna essere coraggiosi e pieni di fantasia per valorizzare il "Marchio Italia", anche grazie alla progettazione universale.

Nuovi turismi per vecchie esigenze: *senior*, famiglie con bambini piccoli, persone con allergie alimentari e ambientali, disabili

***Roberto Vitali e **Silvia Bonoli**

*Presidente Village 4 All®
**Direttore Village 4 All®

Abstract

Non possiamo su questo tema prendere a riferimento modelli statistici o logaritmici, rispetto di norme (che riguardano principalmente le disabilità motorie...) tantomeno autocertificazioni o sistemi di sharing information. Dobbiamo garantire la possibilità della scelta su cliente, ma come fare questo? Lo possiamo fare solo nella misura in cui siamo in grado di fornirgli tutte le informazioni che lo possano mettere nella condizione di poter effettuare una scelta, esattamente come tutti gli altri clienti! Sarà quindi importante poter offrire diversi livelli di approfondimento delle informazioni, da un primo livello iconografico, ad un secondo più approfondito fino al fornire misure, larghezze, dimensioni, distribuzione degli spazi, ecc.. Tutto quello che serve per poter comprendere cosa questo cliente deve attendersi.

Autonomia, indipendenza, autodeterminazione sono aspetti a cui nessuno è disposto a rinunciare tanto più in una attività complessa come quella legata alla attività turistica, ludica, culturale e in genere del tempo libero.

Abstract. New tourism for old needs: seniors, families with children, people with food and environmental allergies, disable people

We cannot refer to statistical models, observance of laws (especially about motor disability) neither to self-certification or sharing information system. We have to guarantee the possibility of choice to every client, but how do we do it? We only can do it by giving him every information he may need in order to make a choice, just like every other client! It will be very important providing different levels of in-depth analysis of information, from iconographic level to a deeper level up to giving measures, dimensions, distribution of spaces, etc.. Anything may be needed in order to under stand what the client is expecting. Autonomy, independence, self determination are fundamental aspects whom nobody could turn down, especially in a complicated activity such as tourism, game, culture and free time in general!

Una Definizione di Turismo Accessibile

Siamo sicuri che girando sul web possiamo trovare almeno una decina di definizioni di turismo accessibile, ma nel 2017, ossia a quasi 25 anni dall'indagine *TouchRoss* (che per prima individuò questa nicchia di mercato e provò a darne una definizione inquadrando anche gli utenti), crediamo sia ormai ora di condividere la necessità di fare un passo avanti. Sono passati gli anni dei pionieri in cui i primi *Tour Operator* (Viaggi del Ventaglio) cominciavano ad avvicinarsi e fare i primi test e le prime Regioni (Emilia Romagna Progetto Europeo C.A.R.E.) iniziavano a prendere confidenza con questa nicchia di mercato. Anche noi riteniamo che il nostro motto *"Le persone disabili che fanno turismo sono turisti"* debba necessariamente essere aggiornato alla luce di queste e altre considerazioni. Il turismo è ormai da tutti assunto tra i diritti primari, qualcosa di non sacrificabile, un diritto che nessuno oggi potrebbe permettersi di mettere in discussione. Un diritto che viene riconosciuto a tutti, o quasi (Dichiarazione di San Marino). Si pensi che la stessa Organizzazione Mondiale del Turismo (UNWTO), Agenzia dell'ONU per il turismo, ha dichiarato il 2016 anno dedicato al turismo accessibile.

Quest'anno, il 2017, è dedicato al turismo sostenibile per la crescita e l'inclusione (inclusione è una delle parole chiave dei diritti delle persone con disabilità quindi non può esistere la sostenibilità senza che questa non sia anche inclusiva, quindi per tutti). Forse per trovare un definizione innovativa e adeguata ai nostri tempi, possiamo prendere in considerazione il Codice di Etica del Turismo dove all'articolo 7 si sostiene che *"tutte le persone devono essere abili ad eser- citare il proprio diritto a praticare turismo senza barriere"*, passiamo quindi dal turismo accessibile, di nicchia, al turismo.

Perché questa semplificazione?

Perché è ora di passare oltre il concetto medico (pur nella sua complessità) delle disabilità *"tout-court"* per giungere alla più semplice "condizione umana" che possiamo affrontare con un approccio di *Universal Design*[1].

L'applicazione dei concetti ai principi dell'*Universal design*, secondo il Centro ricerche della University of North Carolina, considera i seguenti 7 principi fondamentali:

Equità - uso equo: utilizzabile da chiunque.

Flessibilità - uso flessibile: si adatta a diverse abilità.

1 Fonte: I 7 principi di base dello Universal Design, estratto da https://it.wikipedia.org/wiki/Universal_design.

Semplicità - uso semplice ed intuitivo: l'uso è facile da capire.

Percettibilità - il trasmettere le effettive informazioni sensoriali.

Tolleranza all'errore - minimizzare i rischi o azioni non volute.

Contenimento dello sforzo fisico - utilizzo con minima fatica.

Misure e spazi sufficienti - rendere lo spazio idoneo per l'accesso e l'uso.

Questi principi coinvolgono più ambiti di quelli alla base delle norme sulla progettazione accessibile a tutti e senza barriere e sono stati elaborati per essere applicati nel numero più ampio possibile di settori, quindi dall'edilizia ai trasporti ma anche dall'informatica alle tecnologie, dall'ambiente di lavoro alle attività turistiche, sportive e così via.

Passare dai Vincoli alle Opportunità

L'approccio allo *Universal Design* ci permette di fare un salto immediato in un ambito diverso da quello dei "diritti umani" o dei "diritti delle persone con disabilità" (Convenzione ONU dei diritti delle persone con disabilità). Ci permette di parlare di ambienti, servizi, tecnologie adeguate alle persone, in qualsiasi condizione (intese come capacità fisiche) esse siano. Ecco che non dovremmo nemmeno toccare l'argomento "barriere architettoniche" perché qui la centralità è sulle persone e non sugli ambienti. Le persone devono poter essere protagoniste attive di tutti gli ambienti, in qualsiasi condizione esse si trovino (l'OMS dichiara che la disabilità è una condizione universale e che chiunque, nell'ambito della propria vita, proverà questa esperienza).

Come un approccio del genere diventa una opportunità?

Se applicato correttamente come metodo di lavoro lo *Universal Design* permette di attivare una fetta di mercato importante. Diverse indagini parlano di un mercato che varia dai 60 agli 80 fino a 127 milioni di persone in Europa che hanno esigenze legate al turismo accessibile, inteso in senso classico ossia legato alle varie tipologie di disabilità e che comprende anche la quota di accompagnatori, amici o familiari che siano, perché in vacanza non si va da soli. La stessa UNWTO, basandosi sui dati OMS, stima in circa un miliardo le persone con disabilità al mondo.

Dalle disabilità ai bisogni

È ormai tempo di fare anche un altro passaggio culturale importante ossia quello di considerare la disabilità non come ripartita in settori verticali: i ciechi, i sordi, i paraplegici ecc... ma come un insieme di esigenze insite proprio nella condizione umana: le difficoltà a camminare legate alla pa-

raplegia pongono l'esigenza di mettere in atto soluzioni che diventano un plus valore qualitativo per altre specifiche esigenze; in spiaggia se una mamma con passeggino trova una passerella fino sotto all'ombrellone si risparmierà la fatica necessaria a trascinare nella sabbia il passeggino; un incrocio attrezzato con una segnaletica tattile-plantare e acustica permetterà ad un cieco di attraversare in autonomia e sicurezza un incrocio semaforico ma è un ottimo supporto anche per coloro che hanno difficoltà alla vista.

Questi sono solo alcuni degli esempi possibili, ma applicare soluzioni nella propria città, o nella propria struttura turistica, che garantiscono l'autonomia alle persone con disabilità, significa migliorare la qualità dell'offerta per tutti rendendola semplicemente più sicura, più riconoscibile, più funzionale.

Se iniziamo a ragionare sui bisogni, troppo spesso non considerati, dei turisti cominciamo ad allargare il nostro bacino di possibili clienti: anche le persone anziane, ad esempio, hanno esigenza di trovare percorsi compatti e ben riconoscibili, informazioni semplici e di dimensioni e leggibilità adeguate, le famiglie con bambini piccoli che utilizzano un passeggino per muoversi, hanno le stesse esigenze di spazio di una persona su sedia a ruote. A volte un semplice menù di un ristorante, se non si è in possesso degli occhiali, può diventare una barriera insormontabile. Nonostante sia una certezza fisiologica, nel creare materiale informativo, menù, directory, si continua a scrivere con caratteri piccoli, se non minuscoli, ad utilizzare delle tipologie di caratteri "eleganti", senza scendere nel merito della esigenza di utilizzare un carattere "semplice" che possa essere recepito da tutti.

Si pensi, inoltre, alle persone che fanno dialisi e come queste non siano considerate possibili fruitori di una destinazione turistica, di un museo, di un albergo. Oggi però esistono macchine per la dialisi portatili e centri territoriali dotati di macchine che richiedono tempi estremamente contenuti rispetto agli anni passati per fare un ciclo completo "di terapia" e sono ben disponibili a lavorare anche per i turisti che provengono da altri territori.

Centralità della persona - garantire autonomia, indipendenza e autodeterminazione

L'*Universal Design* non è l'unica disciplina legata al *design* delle cose, degli ambienti e dei servizi, che affronta il tema della autonomia, indipendenza e autodeterminazione delle persone anche con disabilità. Esiste il *Design for All, l'Inclusive Design, lo Human Centered Design e il Design Thinking.* Ma non essendo tecnici abbiamo scelto come punto di riferimento l'*Universal Design* perché a nostro avviso è il più semplice e facilmente applicabile, pur riconoscendo la validità anche di tutti gli altri metodi di lavoro.

A chi piace dipendere da qualcun altro nelle proprie attività quotidiane?

Chi progetterebbe l'entrata di un Museo in cui per entrare serve l'aiuto di una terza persona?

Eppure questo è quello che succede oggi: incapacità di progettare per la "diversità umana" o, se vogliamo, per una "utenza ampliata". Dobbiamo ammettere che il nostro sistema educativo tecnico (università, scuole superiori, ecc...) non comprende ancora l'accessibilità come argomento di studio. Riteniamo che farlo diventare un argomento di studio sia sbagliato, se non viene affrontato dal punto di vista di come garantire autonomia e indipendenza alle persone in ogni condizione. È un discorso complesso, articolato, che deve cogliere una quantità infinita di aspetti, ma se non si rimette al centro la persona in ogni fase della propria vita ed in ogni condizione essa si trovi, si continueranno a fare corsi "speciali", prodotti speciali che non tengono in considerazione l'universalità della condizione umana e delle sue possibili facoltà di interazione ma, soprattutto, non si darà dignità alla persona garantendo sempre la sua autonomia e autodeterminazione.

Dobbiamo anche fare l'ennesimo passaggio culturale, considerare che le persone con disabilità sono le uniche vere esperte della propria condizione: infatti la disabilità rimane un aspetto prettamente medico mentre la propria condizione ha a che fare con le proprie abitudini, il proprio contesto sociale, le proprie competenze culturali e fisiche.

Dichiarazioni di accessibilità

Accessibile, accessibile con aiuto, non accessibile, oppure l'uso dei colori del semaforo: rosso, giallo, verde sono alcuni dei sistemi più di moda per indicare l'accessibilità. L'autocertificazione poi è il metodo più comune per la raccolta delle informazioni e, grazie ad internet la *sharing economy* è solo l'ultima delle definizioni. L'autocertificazione, così come la *sharing information*, non possono offrire le garanzie di una informazione garantita di cui hanno bisogno questi clienti. Quando alla domanda: *"L'albergo è accessibile?"* viene risposto: *"Certo! Siamo a fianco dell'autostrada"*, si comprende che la parola "Accessibilità" di per sé non significa nulla.

Non esistono persone uguali ad altre, così come non esistono disabilità i cui esiti siano gli stessi per ognuno. Una lesione midollare produrrà una paraplegia, ma gli esiti di questa sono soggettivi e dipendono da fattori che non sono standardizzabili. Ben altro riguarda i luoghi dove possiamo aspettarci il rispetto di standard costruttivi che garantiscano il massimo della mobilità, ma da lì a garantire che tutti possano essere autonomi e autosufficienti ce ne passa.

Non possiamo quindi prendere a riferimento modelli statistici o logaritmici, rispetto di norme (che riguardano principalmente le disabilità motorie...) tantomeno autocertificazioni o sistemi di *sharing information*.

Dobbiamo garantire la possibilità della scelta su cliente, ma come fare?

Lo possiamo fare solo nella misura in cui siamo in grado di fornirgli tutte le informazioni che lo possano mettere nella condizione di poter effettuare una scelta, esattamente come tutti gli altri clienti! Sarà quindi importante poter offrire diversi livelli di approfondimento delle informazioni, da un primo livello iconografico, ad un secondo più approfondito fino al fornire larghezze, dimensioni, distribuzione degli spazi, ecc.. Tutto quello che serve per poter comprendere cosa questo cliente deve attendersi.

Autonomia, indipendenza, autodeterminazione sono aspetti a cui nessuno è disposto a rinunciare tanto più in una attività complessa come quella legata alla attività turistica, ludica, culturale e in genere del tempo libero.

Educare i consumatori

In un mercato emergente, abbiamo anche il compito di educare i viaggiatori a comportamenti e abitudini che possano facilitare le loro vacanze.

Un decalogo può aiutare in questo.

- *Prendere informazioni e pianificare il viaggio.* Per farlo bisogna avere ben chiaro cosa andare a visitare, quali sono le condizioni per farlo, se ci sono delle informazioni sulla accessibilità dei luoghi. Oggi sono molti i progetti e le esperienze attive in Italia sul turismo accessibile. Nel Libro Bianco del Turismo Accessibile edito dal Ministero del Turismo nel 2013 erano ben 350 i progetti realizzati in Italia.

- *I consigli degli amici.* Le persone con disabilità o esigenze simili alle proprie sono quelle che spesso possono darci l'informazione migliore... Ma non riteniamole responsabili nel caso si tornasse a casa insoddisfatti. Il fatto di avere lo stesso tipo di disabilità, o di esigenza, non comporta avere anche le stesse preferenze e gli stessi gusti.

- *Essere pronti all'imprevisto.* È vero che ci sono le norme e i diritti, che in verità esistono per tutti. Ma quando si decide di viaggiare è necessario sapersi adattare e dotarsi di pazienza. "È tutto accessibile" è un'affermazione alla quale non bisogna mai credere ciecamente.

- *Saper spiegare le proprie esigenze è fondamentale.* Non limitarsi a chiedere "avete camere accessibili", ma spiegare esattamente cosa serve. Imparare a memoria, ad esempio, le dimensioni della propria

carrozzina. Il miglior esperto dei propri bisogni è chi il bisogno ce l'ha, a lui spetta la decisione finale su cosa scegliere.

- *Responsabili delle scelte.* L'accessibilità non è un motivo di vacanza. Si viaggia per assecondare i propri desideri, le proprie passioni, per conoscere, per incontrare, per fare sport.

- *Scegliere una buona agenzia di viaggi.* Soprattutto se bisogna prenotare treni, aerei e traghetti, almeno le prime volte, occorre affidarsi a chi fa questo per mestiere. In alternativa consultare i manuali su come si prenota ad esempio una assistenza aerea WCHC, WCHS, BLIND, DEAF. Nell'epoca del *booking on line* sembra un consiglio anacronistico, ma rivolgersi a professionisti ha i suoi vantaggi.

- *Il rispetto delle norme non basta, ma aiuta.* È vero che ci sono leggi ben chiare su questo tema, ma purtroppo vengono spesso disattese o mal interpretate. Ricordiamo anche che chi sa fare Ospitalità, quella con la "O" maiuscola, sa andare oltre le leggi; saprà accogliere, ascoltare le esigenze, non sottovaluterà i bisogni e soprattutto saprà creare le condizioni migliori affinché la vacanza sia memorabile.

Educare i sistemi turistici

Così come i consumatori anche i sistemi turistici, gli imprenditori, le amministrazioni pubbliche devono essere educate ad offrire una ospitalità accessibile. Cominciamo dal riconoscere l'esistenza di un mercato, quello del turismo accessibile: 127 milioni di persone in Europa e 10 milioni di persone in Italia: in questi numeri il mercato delle persone con disabilità *(Mind the accessibility gap)*.

Over 65, non è un "cliente con disabilità" ma un cliente che necessita di qualche attenzione in più. L'Europa raggiungerà la percentuale del 33% di Over 65 entro il 2030 (dati Eurostat). Una persona su 100 è affetta da celiachia, considerati i 60milioni di abitanti stiamo parlando di circa 600mila italiani con un incremento di 85mila nuove diagnosi all'anno e si stima che siano almeno 500mila coloro che non sanno di esserlo (dati AIC). Sono circa 130mila i ciechi, e gli ipovedenti si stimano in circa 1milione di persone (dati INPS). Sono circa 850mila le persone sorde e circa 4 milioni le persone ipoudenti. Sono circa 18milioni le persone con allergie ambientali (pollini, asma) di cui 3,5 milioni con patologie severe.

È chiaro che una parte importante di questi clienti già viaggia, e molto spesso si adatta a ciò che trova, quello che più ci serve è prendere coscienza di queste esigenze, che hanno molto a che fare con la Qualità dell'offerta turistica, e farle diventare un *driver* per la qualificazione della stessa offerta.

La città (destinazione o struttura turistica) che saprà soddisfare le esigenze del cliente più complesso saprà meglio soddisfare le esigenze di tutti gli altri. (Manifesto per le città Ospitali C.A.R.E.)

Cosa serve per attivare questo mercato?

Serve un approccio professionale, un metodo di lavoro riconosciuto che permetta di impostare strategie a medio e lungo termine che parlino la lingua del mercato, meglio se internazionale.

PARTE QUARTA
Accessibilità interculturalità e dialogo religioso

Accessibilità interculturalità e dialogo religioso

Itinerari turistico-religiosi interculturali ed accessibili (ITRIA)

Don Valerio Pennasso

Direttore dell'Ufficio Nazionale per i Beni culturali ecclesiastici e per l'Edilizia di Culto della CEI

Abstract

Vogliamo raccontare la storia delle persone e delle comunità che nel territorio si sono sedimentate attraverso tradizioni, riti, culture, linguaggi, cibi, arte e architetture diversificate.

Ci sta a cuore l'accessibilità per tutti in tutti i campi e in tutte le direzioni, anche in quello religioso. Attorno ai temi dell'accessibilità abbiamo ribadito che la religione non è un ostacolo per l'esclusione, ma una opportunità per conoscere, viaggiare, accogliere "sentirsi parte".

Attraverso questo progetto di inclusione e di partecipazione le persone e le comunità potranno riconoscersi nelle tradizioni e nella propria storia e saranno capaci di accogliere tutti offrendo a tutti quelle attenzioni perché ci si possa "sentire a casa".

Abstract. Touristic and religious intercultural accesible itineraries (ITRIA)

We want to tell about the stories of people and community in the territory through different legends, rites, culture, languages, food, art and architecture.

We care about accessibility for everyone in all sectors and all ways, even religious aspect. Mr. Sharif Lorenzini (imam), Mr. Umberto Piperno (rabbi) and me (catholic priest) met thanks to Mr. Dino Angelaccio and talked about accessibility. They restated that religion is not an obstacle for exclusion, but an opportunity for learning, travelling, welcoming and feeling as "part of something".

Through this inclusive participative project people and communities will be able to identify themselves into their own story and tradition and to welcome everybody providing attentions in order to feel themselves at home.

La narrazione è, come sottolinea Bruner, il primo dispositivo interpretativo e conoscitivo di cui l'uomo – in quanto soggetto socio-culturalmente situato – fa uso nella sua esperienza di vita. Attraverso la narrazione l'uomo conferisce senso e significato alle proprie esperienze e delinea coordinate interpretative e prefigurative di eventi, azioni, situazioni e su queste basi costruisce forme di conoscenza che lo orientano nel suo agire.

Attraverso la narrazione l'uomo realizza non soltanto la conoscenza degli accadimenti e degli eventi, ma mette in relazione esperienze, situazioni presenti, passate e future rendendo possibile ipotesi interpretative e ricostruttive.

La narrazione ha quindi una funzione epistemica: quella di innescare processi di elaborazione, interpretazione, comprensione, rievocazione di esperienze, accadimenti, fatti; dando ad essi una forma che renda possibile:

a) descriverli e raccontarli ad altri;

b) tentare di spiegarli alla luce delle circostanze, delle intenzioni, delle aspettative di chi ne è protagonista;

c) conferire loro senso e significato, collocandoli nel contesto di copioni, *routine*, repertori socio-culturalmente codificati

La narrazione consente di ripensare le proprie esperienze e le proprie azioni ricostruendone il senso ed evidenziandone le possibili prospettive di sviluppo, portando alla luce le intenzioni, le motivazioni, le opzioni etiche e valoriali in esse implicate, inscrivendole all'interno di una rete di significati culturalmente condivisi, riconoscendo ad esse continuità ed unità. Ciascun *continuum* all'interno dell'esperienza di una persona che acquista un significato unitario è così riconoscibile come "unità narrativa" e viene a far parte di una sequenza/intreccio di unità connotata da una direzionalità e un senso. La narrazione costruisce e dipana sequenze

esperienziali da accadimenti, eventi, situazioni cui conferisce unitarietà e ne trae elementi conoscitivi sulla base di specifici interessi euristici. In questo modo, viene ad assumere una propria e peculiare connotazione epistemologica, in quanto genera forme di conoscenza che rispondono a richieste di chiarificazione di senso e di significato in merito ad accadimenti, esperienze ed eventi intesi come fenomeni su cui si esercita un processo ermeneutico[1].

Vogliamo raccontare una storia

L'idea di progettare itinerari turistico-religiosi interculturali ed accessibili è nata ad Avellino nel mese di maggio del 2016. La connessione è stata l'accessibilità universale sulla quale abbiamo avuto modo di confrontarci sia all'interno del convegno "Valorizzazione, riuso e accessibilità dei beni culturali ecclesiastici" e sia nello spettacolo multisensoriale "Un viaggio tra i sensi" eventi entrambi promossi dalla Diocesi di Avellino.

Abbiamo immediatamente condiviso come l'accessibilità universale sia uno strumento interdisciplinare interessantissimo per valorizzare il nostro patrimonio culturale materiale ed immateriale, recuperando la centralità delle persone indipendentemente dalle loro caratteristiche fisiche, sensoriali, linguistiche, anagrafiche, culturali e religiose.

Comunità accessibili

L'interesse dell'Ufficio Nazionale per i beni culturali ecclesiastici e l'edilizia di culto della CEI per i temi dell'accessibilità è sempre stato una priorità nel dare risposta alle necessità delle comunità parrocchiali in ordine alla realizzazione di nuove chiese, oppure per la progettazione di edifici da destinarsi alle attività pastorali e comunitarie (catechesi, formazione, incontri, spazi comunitari). L'accessibilità per tutti non è soltanto un approccio architettonico o tecnologico, ma una sensibilità che si applica nelle relazioni tra le persone, nella comunità e tra le comunità. Del resto gli spazi comunitari delle parrocchie connotano in modo qualitativamente innovativo e caratterizzano i luoghi e gli spazi della città offrendo luoghi di riqualificazione urbana e spazi di incontro tra le persone, di coesione sociale e di occasione per itinerari di ricostruzione del tessuto identitario. Il patrimonio storico diventa sempre più il mediatore di relazioni tra le comunità del passato, i loro valori e le loro necessità culturali, religiose e sociali e la comunità di oggi che in quelle si identificano.

---

1 Pratiche narrative per la formazione, Francesca Pulvirenti (a cura di) M@gm@ vol.3 n.3 Luglio-Settembre 2005. Maura Striano, la narrazione come dispositivo conoscitivo ed ermeneutico.

Si tratta di processi lunghi soprattutto di costruzione di comunità consapevoli, aperte e disponibili a superare i semplici aspetti funzionali o di necessità, di ciò che serve, per aprirsi a rapporti di relazioni aperte, accoglienti e costruttive, perché tutti e ciascuno si "trovino a casa".

Turismo per tutti

"Turismo per tutti: promuovere l'accessibilità universale" è il tema scelto dall'Organizzazione Mondiale del Turismo (OMT) per la Giornata Mondiale del Turismo del 2016[2].

La Santa Sede ha aderito a questa iniziativa fin dalla sua prima edizione, consapevole della grande importanza di questo settore, così come delle sfide che pone e delle opportunità che offre per l'evangelizzazione.

Negli ultimi decenni, è notevolmente aumentato il numero di persone che possono godere di un tempo di vacanza. Secondo l'ultimo Barometro dell'Organizzazione Mondiale del Turismo, riferito al 2015, ammonta a 1.184 milioni il numero di arrivi turistici internazionali che, secondo le previsioni, raggiungerà il traguardo dei due miliardi nel 2030. A queste, bisogna aggiungere le cifre ancora più elevate del turismo locale.

Con l'aumento numerico, è cresciuta anche la consapevolezza dell'influenza positiva esercitata dal turismo in molti ambiti della vita, con le sue numerose virtù e potenzialità: occasione per il riposo, opportunità per la conoscenza reciproca di popoli e culture, strumento di sviluppo economico, promotore di pace e di dialogo, possibilità per l'educazione e per la crescita personale, momento per l'incontro con la natura e ambito per la crescita spirituale, per citare alcune delle sue caratteristiche positive.

È quindi possibile parlare di un "diritto al turismo", che è certamente concretizzazione del diritto "al riposo ed allo svago".

Ma la costatazione della realtà dimostra che non è alla portata di tutti e sono ancora molte le persone che continuano ad essere escluse da questo diritto.

Per questo, a livello internazionale, si sta promuovendo il cosiddetto "turismo per tutti", che può essere usufruito da chiunque e che integra i concetti di "turismo accessibile", "turismo sostenibile" e "turismo sociale".

Per "turismo accessibile" si intende lo sforzo per garantire che le destinazioni e i servizi turistici siano accessibili a tutti, indipendentemente dal profilo culturale, dalle limitazioni permanenti o temporanee (fisiche, mentali o sensoriali) o dai bisogni particolari come quelli che richiedono, ad esempio, i bambini e gli anziani.

---

2 Pontificio consiglio della pastorale per i migranti e gli itineranti, Turismo per tutti: promuovere l'accessibilità universale, Messaggio per la giornata mondiale del turismo 2016.

Il concetto di "turismo sostenibile" include l'impegno per ottenere che questa attività umana sia il più rispettosa possibile della diversità culturale e ambientale del luogo che accoglie, prendendo in considerazione le ripercussioni presenti e future. L'enciclica *Laudato sii* di Papa Francesco può essere di grande aiuto nella buona gestione del creato che Dio ha affidato all'essere umano.

Il "turismo sociale", da parte sua, pretende che non siano esclusi coloro che hanno una cultura diversa, meno risorse economiche o che vivono in regioni più svantaggiate. Tra i gruppi destinatari degli interventi di questo settore si trovano i giovani, le famiglie numerose, le persone con disabilità e gli anziani, così come ricorda il Codice Mondiale di Etica del Turismo.

Pertanto, è necessario promuovere un "turismo per tutti" che sia etico e sostenibile, nel quale si garantisca una reale accessibilità fisica, economica e sociale, evitando ogni sorta di discriminazione. Tutto ciò sarà possibile se si può contare sullo sforzo di tutti, politici, imprenditori, consumatori così come su quello delle associazioni impegnate in questo ambito. È necessario porre realmente il turismo a servizio della realizzazione della persona e dello sviluppo sociale.

Dialogo interreligioso

Abbiamo iniziato ad immaginare un progetto ambizioso e complesso, ma anche innovativo ed affascinante, quello di sperimentare l'accessibilità universale insieme al multiculturalismo ed al dialogo interreligioso per realizzare una proposta turistico-culturale capace di raccontare le contaminazioni fra la cultura e la religione cristiana, islamica ed ebraica attraverso le tracce e la memoria dello sterminato patrimonio culturale materiale ed immateriale presente praticamente in tutte le realtà territoriali del nostro Paese.

L'idea iniziale abbozzata ha preso corpo dalla conoscenza del Presidente della Comunità islamica d'Italia e responsabile certificazione internazionale Halal) e con il Rabbino Umberto Piperno (Rabbino capo del centro-sud Italia e responsabile certificazione Kosher). Ne nasce un progetto: ITRIA, promosso da un Comitato costituito *ad hoc*.

ITRIA vuole raccontare le contaminazioni fra la cultura e la religione cristiana, islamica ed ebraica attraverso le tracce e la memoria dello sterminato patrimonio culturale materiale ed immateriale presente praticamente in tutte le realtà territoriali del nostro Paese.

Il turista/pellegrino, il cittadino (presente o futuro), in generale il fruitore di questi itinerari potrà vivere un'esperienza interreligiosa straordinaria

ed attraverso l'accessibilità universale, sperimentare nuove modalità di fruizione culturale, che non saranno solo i monumenti ed i siti archeologici, ma rappresenteranno in un territorio tutti quegli elementi aventi valore di civiltà ed in grado di stimolare e soddisfare bisogni, interessi e desideri. Sarà una grande occasione per incontrare le persone e le comunità che abitano il territorio, lo conoscono, lo apprezzano e che in esso si identificano. I processi identitari di scoperta e di appropriazione saranno una occasione eccezionale per la coesione sociale e per rinnovati investimenti lavorativi e di integrazione.

Dal punto di vista culturale e dell'integrazione di comunità infatti gli itinerari di ITRIA si costituiranno come dei grandi laboratori per la costruzione della cittadinanza contemporanea, cui potranno partecipare cittadini, turisti e cittadini "in attesa", così da diventare anche luogo di sperimentazione di nuovi modelli di accoglienza.

Beni artistici, archeologici, ambientali, paesaggistici, etnoantropologici, enogastronomici, luoghi di fede, fatti e personaggi storico-letterari, siti ed aspetti connessi all'identità locale, produzioni ed eventi anche perduti e da recuperare, attività di svago e tempo libero, purché fortemente connesse al contesto territoriale, organizzate per consentirne una fruizione comoda e gradevole per chiunque, attraverso "itinerari" tesi a collegare aree, punti, percorsi che possano integrare valenze religiose, culturali ed ambientali, incrementando e moltiplicando le potenzialità turistiche dei nostri territori.

ITRIA vuole fornire un sistema integrato di indicatori relativo ai tre elementi base – accessibilità, multiculturalità, interreligiosità - per orientare l'approccio progettuale e materiale nella costruzione dei prodotti turistico-culturale (itinerari) e dei suoi servizi.

Il progetto si propone altresì di fare leva sulle componenti immateriali dell'attrattività, derivanti sia da significati religiosi e storico-culturali sia da elementi legati alla sfera dell'emozionalità.

Accessibilità Universale. È uno strumento interdisciplinare ideale per valorizzare il nostro patrimonio culturale materiale ed immateriale recuperando la centralità delle persone reali, indipendentemente dalle loro caratteristiche fisiche, sensoriali, linguistiche, anagrafiche e culturali, una accessibilità che porti sviluppo ed incontro fra i popoli evitando ogni forma di discriminazione.

Interculturale. La cultura – o meglio le culture – sono da considerarsi quali realtà "vive" sino a che vengono praticate, vissute, plasmate dalle comunità umane che se ne fanno portavoce, ma possono anche morire nel momento in cui vengono abbandonate: molti infatti sono gli esempi di "culture morte, scomparse", perché non più utilizzate.

Tanto premesso ITRIA assume come riferimento il termine "Interculturale", in linea con quanto enunciato dal Consiglio d'Europa, secondo cui il termine "multiculturale" indica una situazione e una condizione di tipo statico e definisce una realtà in cui sono presenti individui e gruppi di etnie e culture diversi, mentre la parola "interculturale" si riferisce alla stessa realtà, ma con carattere dinamico, prendendo in considerazione le relazioni che vengono a determinarsi tra diversi individui o gruppi. Il prefisso "inter" sottende infatti il concetto inter-interazione, inteso come scambio, apertura, reciprocità, solidarietà.

Interreligioso. Il dialogo deve essere prima di tutto "aperto" dove nessuno è escluso a priori, a partire dal pellegrino; un dialogo cui possa partecipare anche chi non appartiene a nessuna religione istituzionalizzata. Aperto anche perché sono accolti in esso tutte le domande, i dubbi, le problematiche. Aperto perché la religione non è "terra" di una qualche istituzione, ecclesiastica o politica che sia, ma appartiene a tutta quella umanità.

La religione è, prima di tutto, esperienza di senso, l'interiorità del dialogo tra le religioni, è una comunicazione sul senso e il significato della vita. Ciò che ci si scambia nel dialogo tra persone di religioni diverse sono le esperienze, le memorie, la storia, le profonde convinzioni, le domande interiori affinché si costruiscano itinerari che aiutino l'uomo nel suo cammino di incontro con il Creatore.

Comunità attive

Le comunità locali dei territori interessati sono le protagoniste in tutti i passaggi di studio e di progettazione.

Si tratta di una attività di popolo che possa contribuire a dare nuova vitalità ai territori e sia l'occasione per l'accoglienza e il confronto, per una maggiore consapevolezza della storia e del patrimonio culturale di cui sono custodi.

L'accessibilità favorisce le contaminazioni culturali e religiose e promuove la diversità umana

Imam Sharif Lorenzini
Presidente Comunità Islamica d'Italia

Abstract

Per poter accedere a luoghi d'interesse culturale e poter apprendere nuove conoscenze, è necessario abbattere le barriere che ne limitano o impediscono l'accesso. Le barriere architettoniche e sensoriali possono apparire/essere le barriere più difficili da superare. Le barriere culturali sono tuttavia molto più complesse e difficili da abbattere. Esse sono legate a tradizioni, usi e costumi e credi religiosi. La scarsa conoscenza di questo genere di barriere le rende invisibili agli occhi degli operatori culturali, del turismo e dell'accoglienza. Servono strumenti e misure ben strutturate per abbattere le barriere culturali. L'Italia riesce ad attrarre poco dei 2 miliardi di cittadini di fede Islamica presenti nel mondo. Il Musulmano è attento nella scelta delle destinazioni del viaggio e predilige le destinazioni che offrono migliore accoglienza rispetto ai propri principi religiosi e esigenze individuali e collettive.

In particolare, il Musulmano opta per le mete con presenza di ristorazioni e strutture ricettive che assicurino pasti e luoghi d'accoglienza certificati Halal, cioè conformi alle regole della Shariah Islamica. Coloro che accolgono gli ospiti sono chiamati quindi ad attrezzarsi con adeguati strumenti di conoscenza e di servizi tali da favorire l'eliminazione delle barriere culturali. Oltre allo sviluppo commerciale e del turismo che si genera come conseguenza naturale, l'arricchimento culturale tra popolazione ospitata e indigena diventa bidirezionale.

Abstract. Accessibility supports cultural and religious fusion and promotes human diversity

It is necessary tearing down barriers that restrict and impeach direct access to places of cultural interest, in order to gain knowledge.

Architectural and sensorial barriers can appear the most difficult to overcome. Nevertheless, cultural barriers are much more complicated to tear down. They are connected to traditions, customs and religious beliefs. The lacking knowledge of this kind of barriers makes them invisible to professionals in tourism and hotellerie.

Well structured tools and actions are needed in order to tear down cultural barriers.

Italy manages in attracting only a few of 2 billions of Muslim citizens in the world. Muslim people are attentive while choosing travel destination and prefer welcoming places in harmony with their religious beliefs and their individual or collective needs. In particular, they prefer destinations with restaurants and hotels assurgi meals and rooms with Halal certifications, in compliance with Shariah.

Owners should be equipped with correct tools for knowledge and with proper services in order to facilitate the removal of cultural barriers. Besides commercial development and tourism generated as a natural consequence, cultural enrichment between hosted people and natives will be bidirectional.

I luoghi d'interesse culturale forniscono elementi di ricchezza conoscitiva, raccontano storie di popoli, di persone e di loro abitudini, costumi e usi e trasmettono alle generazioni attuali e future insegnamenti, esperienze e spunti per determinate scelte utili nella propria vita privata e nella società collettiva. Per poter accedere a luoghi d'interesse culturale e poter apprendere nuove conoscenze, è necessario abbattere le barriere che ne limitano o impediscono l'accesso. Questo arduo compito è chiamato 'accessibilità.

L'accessibilità mira, infatti, ad abbattere ogni genere di barriera che impedisce l'accesso a un luogo d'interesse culturale, religioso o conoscenza di qualsiasi genere. L'accessibilità, in altre parole, significa costruire ponti di collegamento, reali e virtuali, verso nuove conoscenze che altrimenti sarebbero limitate o negate al genere umano.

Accessibilità è fondamentalmente di due tipi: accessibilità materiale e accessibilità immateriale. L'accessibilità materiale o tangibile è rappresentata da tutti gli elementi fisici, architettonici e sensoriali atti ad agevolare l'accesso a luoghi d'interesse culturale nonché l'accesso alla conoscenza culturale che esso offre. Essa tiene conto delle differenti esigenze dei fruitori in termini di forma linguistica conosciuta o l'esigenza di ricevere la conoscenza tramite mezzi sensoriali alternativi, alternando e integrando gli strumenti audiovisivi a quelli olfattivi, gustativi e tattili.

Le barriere architettoniche e sensoriali possono apparire/essere le barriere più difficili da superare. Tuttavia, gli studi ingegneristici e le ultime tecnologie hanno trovato soluzioni formidabili per consentire l'accessibilità ai portatori di esigenze fisiche specifiche. Vi è un altro genere di barriere che limitano o impediscono l'accessibilità, che sono, a mio avviso, molto

più complesse e quindi difficili da trattare e da abbattere. Queste sono le barriere di tipo culturale. Le barriere culturali sono generalmente legate alle tradizioni, agli usi e costumi e al credo religioso degli ospiti che arrivano nel nostro paese, l'Italia, per visitare i luoghi di interesse culturale e sono di conseguenza legate alle loro esigenze personali e di gruppo che ne derivano.

Queste barriere sono spesso invisibili agli occhi della popolazione autoctona. Peggio è quando sono invisibili agli occhi degli operatori del settore turismo, cioè di coloro che sono chiamati a ricevere e ad accogliere gli ospiti da ogni dove con la molteplicità di diversità culturali che portano con sé. La difficoltà nel trattamento delle barriere di tipo culturale non deriva da una reale complessità oggettiva quanto da una non completa consapevolezza della loro esistenza e dell'effetto che deriva da tale scarsa conoscenza. Inoltre, laddove la consapevolezza delle barriere culturali è presente, vi è invece carenza di strumenti e misure ben strutturate per abbatterle. In questa sede vorrei porre maggiormente l'attenzione alle barriere culturali che limitano o impediscono l'accessibilità ai luoghi d'interesse culturale in Italia dei turisti di religiose Islamica. Le popolazioni Islamiche sono distribuite in tutto il globo con numeri piuttosto importanti. I Musulmani nel mondo sono circa 2 miliardi.

Vi sono oltre 57 Stati con maggioranza della popolazione che professa la fede Islamica. Vi è forte presenza di minoranze Musulmane, autoctone, residenti e non residenti in molti altri paesi. In Europa vi sono oltre 50 milioni di Musulmani e in Italia vi sono oltre 5 milioni di Musulmani, tra residenti e non residenti. Nelle Americhe vi è la presenza di oltre 20 milioni di Musulmani. In Cina i Musulmani contano oltre 100 milioni e ci sono regioni autonome della Cina di maggioranza Islamica.

Il popolo Musulmano segue la medesima dottrina religiosa, ma conserva cultura, tradizioni, usi e costumi della regione geografica autoctona. Più del 65% del popolo Musulmano è fatto da giovani tra 17 e 45 anni d'età. Nell'Islam, il turismo è un elemento essenziale per l'adorazione di Allah. Viaggiare è uno strumento indispensabile per il Musulmano per esplorare la grandezza, la bellezza, l'armonia e la straordinarietà del creato, imparare la storia e la cultura di altre popolazioni e meditare quindi sulla grandiosità, la generosità e la perfezione del Creatore.

Allah, gloria a Lui l'Altissimo, nel Corano, invita l'umanità a viaggiare per imparare. Il versetto 46 della Suat Al-Haj del Corano recita: «*Non percorrono dunque la terra? Non hanno cuori per capire e orecchi per sentire?*». Il versetto 13 della Suat Al-Hujurat del Corano recita: «*Oh uomini, vi abbiamo creato da un maschio e una femmina e abbiamo fatto di voi popoli e tribù, affinché vi conosceste a vicenda. Presso Allah, il più nobile di voi è colui che lo teme. In verità Allah è Sapiente e Ben Informato*». Dice Ibn

Al Qaiim, un prominente sapiente dell'Islam, *"un'ora di meditazione sul creato è meglio di un anno in preghiera"*. Perché il viaggio del Musulmano sia mezzo di avvicinamento ad Allah e di arricchimento culturale sano, il Musulmano è attento nella scelta delle destinazioni del viaggio in base a quanto tali destinazioni offrono in termini di accoglienza consona ai propri principi religiosi, precetti e esigenze individuali e collettive. In pratica, il Musulmano cerca destinazioni dove è innanzitutto garantita la presenza di prodotti e servizi di prima necessità. È indispensabile quindi la presenza di ristorazioni e strutture ricettive che assicurino rispettivamente pasti e luoghi d'accoglienza certificati Halal, cioè conformi alle regole della Shariah Islamica. Le visite guidate devono essere strutturate in modo da garantire le esigenze di privacy individuali e delle famiglie Musulmane. Eventuali spettacoli e manifestazioni pubbliche andrebbero studiate in modo da non urtare la sensibilità religiosa degli ospiti.

Coloro che accolgono gli ospiti sono chiamati quindi ad attrezzarsi con adeguati strumenti di conoscenza e di servizi, tali da favorire l'eliminazione delle barriere culturali.

Meravigliosamente l'arricchimento culturale diventa bidirezionale. Gli ospiti si arricchiscono della conoscenza culturale storica e attuale vissuta nei luoghi visitati. E la popolazione autoctona si arricchisce della conoscenza culturale espressa negli usi, costumi e manifestazioni del credo religioso degli ospiti.

Parchi culturali ecclesiali: verso l'accessibilità universale

Federico Massimo Ceschin

Segretario Generale di Cammini d'Europa - Rete di cooperazione internazionale Europea

Abstract

Parole come "accoglienza", "ospitalità", "comunità", "cammino", "spiritualità dei luoghi", "interculturalità", "dialogo interreligioso", costituiscono un dizionario condiviso tra religione e turismo. Soprattutto qualora, per rispondere alle più evolute esigenze dell'uomo contemporaneo e del suo desiderio di viaggiare e investire il proprio tempo libero in direzione di una crescita personale, si intendano sviluppare forme di "turismo di comunità".

I "Parchi Culturali Ecclesiali" incarnano esattamente questa missione e possiedono esattamente questo carisma: dall'integrazione dei beni culturali ecclesiastici procedono rapidamente nella direzione di generare "comunità ospitali" e "itinerari di senso", come laboratori concreti, volti a trasformare i valori e i principi in buone prassi, non soltanto ripartendo dal trattato di Lisbona della Comunità Europea, dal Manifesto dell'Accessibilità e dal successivo Libro Bianco, o dalla Convenzione di Faro del Consiglio d'Europa, ma agendo sui territori attraverso iniziative locali in grado di intervenire sulla realtà e strutturare reti che garantiscano informazione, accoglienza, trasporti e servizi come valore aggiunto per tutti.

Abstract. Ecclesiastical cultural parks: towards full accessibility

"Hospitality", "reception", "community", "spirit of places", "cross-culture", "dialogue between religions" are part of a shared dictionary between religion and tourism. Above all, when new forms of "community tourism" are being developed in order to give an answer to the most evolved necessities of the contemporary man with his desire of travelling and use his free time for personal growth.

The "Ecclesiatical cultural parks" embody this mission right now and own a charisma. Starting from ecclesiastical heritage, they quickly proceed with generation of "welcoming communities" and "sense itineraries". As real labs, they transform values and principles into good practices, according to the Lisbon treaty of EU, the Accessibility Manifesto, the following White Book, the Faro Convention of European Council.

They also operate on territory through local ventures able to intervene on reality and structure networks guarantee of information, reception, transports and services as additional values for everybody.

L'accesso alla cultura, e dunque non secondariamente alla possibilità di muoversi, viaggiare, incontrare, conoscere e confrontarsi, è un diritto inalienabile dell'individuo. Impegnarsi nella direzione di garantire l'accesso al pieno godimento del tempo libero e alla cultura al più ampio numero di persone – comprese le famiglie, i giovani, le persone della terza età o che attraversano condizioni finanziarie ristrette, o possiedono capacità fisiche limitate, o provengono da situazioni geografiche diverse – significa adoperarsi contro ogni forma di discriminazione o di esclusione, operando nella direzione di valorizzare le differenze.

Da questi concetti, che richiamano alla responsabilità di sviluppare sistemi culturali e turistici responsabili, sostenibili e solidali, nasce la visione dei "*Parchi Culturali Ecclesiali*", nati in seno alla Pastorale del Turismo, Sport e Tempo Libero della Conferenza Episcopale Italiana, per intuizione di Mons. Mario Lusek.

Nelle linee guida, tutte le Diocesi italiane sono invitate a recepire e offrire opportune indicazioni di integrazione, socializzazione, inclusione e protagonismo delle attività culturali e ricreative: non soltanto accessibilità dei luoghi, che pur rimane un punto cruciale, ma accessibilità all'informazione, alle opportunità, ai servizi e alle esperienze di vita. In altre parole, una "*accessibilità universale*".

Non a caso, parole come "accoglienza", "ospitalità", "comunità", "cammino", "spiritualità dei luoghi", "interculturalità", "dialogo interreligioso", costituiscono un dizionario condiviso tra religione e turismo. Soprattutto qualora, per rispondere alle più evolute esigenze dell'uomo contemporaneo e del suo desiderio di viaggiare e investire il proprio tempo libero in direzione di una crescita personale, si intendano sviluppare forme di "*turismo di comunità*".

I Parchi Culturali Ecclesiali incarnano esattamente questa missione e possiedono esattamente questo carisma: dall'integrazione dei beni culturali ecclesiastici procedono rapidamente nella direzione di generare "comunità ospitali" e "itinerari di senso", come laboratori concreti, volti a trasformare i valori e i principi in buone prassi, non soltanto ripartendo dal trattato di Lisbona della Comunità Europea, dal Manifesto dell'Accessibilità e dal successivo Libro Bianco, o dalla Convenzione di Faro del Consiglio d'Europa, ma agendo sui territori attraverso iniziative locali in grado di intervenire sulla realtà e strutturare reti che garantiscano informazione, accoglienza, trasporti e servizi come valore aggiunto per tutti.

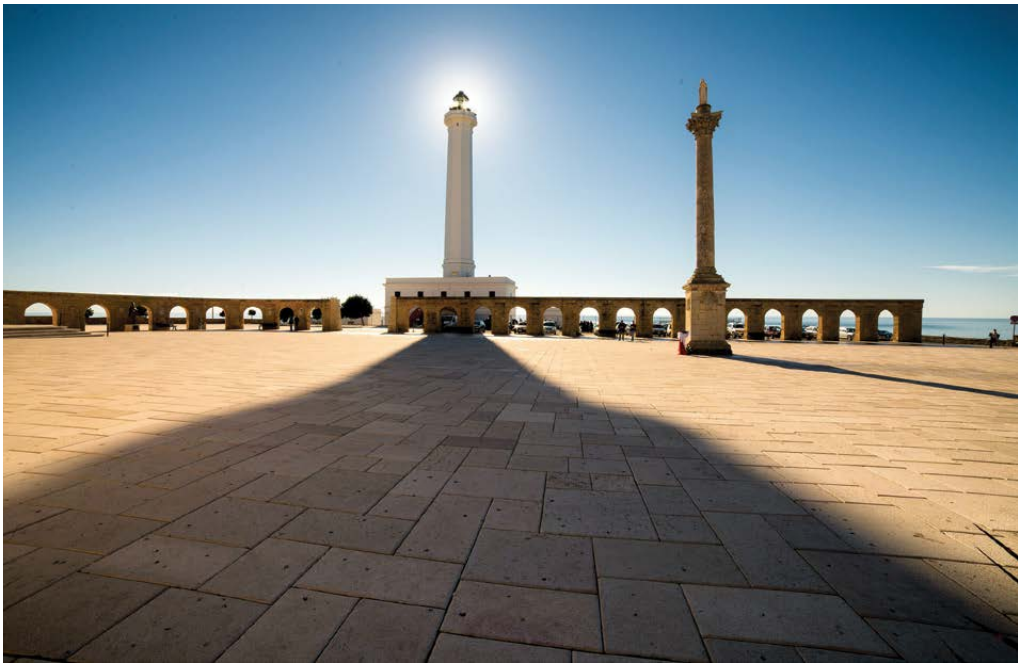
Accogliere è far sì che lo straniero (il viaggiatore, l'estraneo, il diverso) si senta a proprio agio e possa fruire liberamente di tutte le opportunità di un luogo ("*Ero straniero e mi avete accolto*"). Lo straniero irrompe nella nostra quotidianità e mette in discussione le nostre consuetudini, le nostre regole, le nostre certezze, i nostri ritmi di vita, ma proprio per questo è spesso profetico: fa cadere le nostre barriere e le nostre paure, rendendoci maggiormente consapevoli del luogo che abitiamo e delle sue peculiarità, consentendoci di vederle e di viverle con occhi nuovi. Per questo motivo un Parco Culturale Ecclesiale è chiamato a sensibilizzare le istituzioni locali e gli operatori culturali e turistici ad una visione nuova, aperta allo straniero e all'altro, sia esso mosso da motivi di svago e di turismo, che chiede al territorio forme di benessere, sia esso un migrante, un esule o un profugo, che chiede alla comunità una opportunità di salvezza e di futuro, sia esso una persona con abilità limitate, che esprime l'esigenza di integrazione e di appartenenza.

La vita stessa, in fondo, è un pellegrinaggio. Siamo tutti migranti, chiamati ad essere stranieri e precari di fronte alle esperienze dell'esistenza. Ed è con questo spirito che i Parchi Culturali Ecclesiali si aprono alla società civile, come esperienza di pluralità da vivere quotidianamente, senza barriere, senza confini, stimolando l'incontro del singolo con l'altro, la condivisione con i gruppi sociali e con la comunità, la ricerca di qualcosa di superiore.

Si tratta dunque, per la Chiesa, di andare oltre gli orientamenti contenuti nelle "*Linee guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse culturale*" redatte dal MiBACT. Certo, il tema di rendere accessibili i luoghi di culto rimane al centro di un impegno a rendere massimamente fruibile lo "*spazio prezioso*" (non si pone il tema dell'accessibilità se prima non si affronta il grande tema delle forme di fruizione), ma la tensione deve saper andare oltre, riuscendo a condividere un'esperienza di gioia al fianco di chi vive le difficoltà del corpo e dello spirito.

È quindi necessario pensare all'accessibilità come opportunità di partecipare alle esperienze di vita che i luoghi possono offrire, impedendo che le scelte personali siano orientate dalla mancata adeguatezza delle circostanze. Le esperienze interne alla Chiesa non mancano, come ricorda un documento redatto da S.E. Mons. Galantino, secondo cui le opere della Chiesa sono ineluttabilmente destinate alla persona: "*Da sempre, accanto ai luoghi di annuncio e di culto, esiste una grande attenzione all'uomo nella sua fragilità (gli ospedali, gli ospizi, i patronati, i centri di ascolto e di solidarietà), nella sua povertà (le mense, le case di accoglienza), nel suo bisogno di crescita e di educazione integrale (le scuole, la formazione professionale, i collegi), nelle sue giuste attese di riposo, di quiete e di vacanza (le foresterie, le case per ferie) o di tempo libero come tempo pieno di senso (gli oratori)*".

In occasione della Giornata Mondiale del Turismo 2016, dedicata proprio all'accessibilità, è stata condotta una ricerca molto specifica sull'accessibilità alle persone con disabilità delle ospitalità religiose, regione per regione, comprendendo sia le strutture di proprietà della Chiesa, sia le laiche specializzate nell'accoglienza di gruppi religiosi. Ne emerge un quadro che riscontra in questo tipo di strutture una media nazionale del 43% prive di barriere. Tra le regioni virtuose, il Friuli Venezia Giulia, la Puglia e l'Abruzzo, con punte del 72%; tra le meno attrezzate, la Calabria, la Valle d'Aosta e la Toscana, dove a fatica si supera il 25%. Un Paese che si presenta dunque "a macchia di leopardo", con punte di eccellenza e motivi di arretratezza che richiedono un rinnovato impegno delle amministrazioni, delle imprese e delle comunità locali.



Santa Maria di Leuca (Le) - Parco Culturale Ecclesiale "Cammini di Leuca" - Foto di C. Marletta

Non si tratta di operare nella direzione di assicurare una cultura per tutti, o un turismo per tutti, ma una cultura e un turismo di tutti, con tutti. L'impegno richiesto per adoperarsi nella direzione della "*accessibilità universale*" dovrebbe riuscire a coniugare la tradizione italiana all'ospitalità con un universalismo che fa della fraternità, della comunione, della solidarietà, della centralità della persona il suo specifico, con orientamenti che si traducano in gesti e opere tangibili.

Dall'analisi delle migliori prassi, dopo oltre due decenni di impegno sull'abbattimento delle barriere, appare possibile tracciare una modalità operativa coerente e possibile per i Parchi Culturali Ecclesiali. Da realizzare in tre distinte fasi:

Analisi di scenario: in considerazione del fatto che il numero delle persone in movimento è in costante aumento, anche da luoghi con culture completamente diverse, e che l'espressione dei bisogni degli individui diviene più evoluta, saremo chiamati sempre più spesso a confrontarci con le diversità. Non solo fisiche e non sempre permanenti: basti pensare alle allergie, alle intolleranze alimentari, alle diete vegetariane e vegane o semplicemente alle persone in temporanea convalescenza da qualche trauma. Dobbiamo urgentemente e necessariamente diffondere e condividere la consapevolezza che le diversità sono uno straordinario fattore di ricchezza, umana e materiale. Non sono un vincolo, né un motivo per aumentare paure e nuove barriere, ma una straordinaria opportunità di crescita, personale, comunitaria e persino economica.

Itinerari di senso: lo sviluppo delle nuove tecnologie rende possibile la creazione di pubblicazioni artistiche e culturali, così come di guide turistiche, rivolte a persone con esigenze speciali. Il medesimo territorio o luogo può attrarre persone con motivazioni di viaggio anche estremamente diversificate, pertanto risulterà sempre più efficace la segmentazione della domanda e la generazione di offerte coerenti e consapevoli.

Da questo punto di vista, nulla può rispondere meglio degli itinerari, se sviluppati su una realistica attività di individuazione della reale fruibilità del territorio, con una attenta mappatura delle attrattività e dei luoghi in funzione dei segmenti individuati. Tale attività deve essere immaginata per produrre benefici diretti anche per la comunità locale, così da integrare le necessità degli "stranieri" con quelli dei residenti, le esigenze delle persone con abilità diverse con quelle di ogni altro concittadino.

Pianificazione degli interventi strutturali: dalla precedente azione di mappatura, saranno emerse numerose criticità su cui intervenire. Un ambito che non va ridotto all'esigenza di abbattere le barriere architettoniche ma esteso ad ogni altra forma di accessibilità, anzitutto culturale. Ecco perché questa terza fase vede, accanto alla pianificazione degli interventi necessari sulle infrastrutture, atti a garantire sicurezza e parità di accesso, un non secondario piano di interventi formativi per adeguare progressivamente il capitale umano.

Non solo in aula, non solo nelle scuole, gli interventi formativi potranno essere realizzati in ambiti e situazioni non formali, tramite campagne di sensibilizzazione, incontri presso le associazioni di categoria degli operatori economici, attività culturali ed eventi di convivialità, con l'obiettivo di rafforzare la consapevolezza dell'universalità dei diritti individuali presso

l'intera comunità locale, chiamata a diventare "*comunità ospitale*". Attraverso questo percorso, i *Parchi Culturali Ecclesiali* e ogni altro organismo interessato allo sviluppo ambientale, sociale ed economico delle comunità locali, potrà stimolarne direttamente la crescita, contribuendo ad elevarne gli *standard* di qualità della vita, a beneficio di tutti. Se ciò che distingue un luogo da un non-luogo è l'anima delle persone che lo vivono e che lo attraversano, promuovere coscienza collettiva significa creare strumenti fondamentali per proiettare la comunità locale verso il proprio futuro, aumentando l'autonomia degli individui, la loro realizzazione e il sentimento di appartenenza. In altre parole, le azioni da attivare vanno nella direzione di superare il concetto di diversità come elemento di frattura, di separazione e di isolamento, recuperando un senso di comunità che consenta a tutti e ciascuno di sentirsi parte di un percorso condiviso, anche se per nascita, per sorte, per scelta o anche solo temporaneamente, si vive una condizione di vita particolare.

Viaggio, scoperta, conoscenza, persona

Mario Ialenti

Responsabile della cooperazione territoriale europea
e dello sviluppo della Regione Molise

Abstract

Nell'articolo sono raccontati i momenti e le fasi di sviluppo del turismo riportando alla memoria anche esperienze direttamente vissute. Dal concetto di villeggiatura alla vacanza residenziale quasi sempre estiva. Poi la diversificazione tra mare e montagna. Il passaggio al turismo è quasi automatico: si studiano i posti dove andare, scegliere, organizzare, scoprire le località.

Arriviamo agli anni novanta e così andiamo alla ricerca di mete nuove, non più guidati da offerte stanziali e stereotipate ma da una pluralità di motivazioni. Da turismo di massa o massificante a turismo sostenibile. L'ulteriore passo è quasi naturale: l'accessibilità al turismo per tutti.

Le esperienze personali, il pellegrinaggio, elemento di aggregazione della Comunità, casa Italia Atletica, contenitore di marketing territoriale per la promozione dei territori nel binomio sport – turismo, la pastorale del turismo, con una declinazione totalmente diversa del turismo visto come tutela del creato.

Abstract. Travel, discover, knowledge, person

In my article I tell about moments and development steps of tourism also remembering life experiences. From vacation to residential holiday mostly at summer. Then, there is difference between sea and mountain. The transition to tourism is nearly automatic: you choose where to go, you plan, you discover places.

During the 90s we look for different destinations led by many motivations, no more by standard offers. From mass tourism we pass to sustainable tourism. The following step is natural: accessible tourism for everybody.

Personal experiences such as pilgrimage, an element of unity for Community; Italy Athletics House, territorial marketing hub for promotion of sport-tourism; the pastoral of tourism, seen as safeguard of creation.

L'angolo del viaggio, della scoperta, della conoscenza di nuove realtà è in ogni persona. Il viaggio è evasione, distacco dalla cose quotidiane. Anche per questo è sempre affascinante. Ricordo da piccolo la tradizionale vacanza al mare: partenza rigorosamente in treno dalla mia Campolieto, con i suoi 800 metri sul livello del mare, alla volta di Termoli. Mese di luglio. Vacanze con le cugine che abitavano a Termoli.

Altro segmento della memoria: il pellegrinaggio annuale a Monte Sant'Angelo, alla grotta di san Michele, patrono del paese. Un rito che ogni anno si ripeteva, ma ogni anno era sempre nuovo ed accattivante. La "compagnia" che partiva a piedi lungo il tratturo che porta verso il Gargano, i gruppi che partivano in autobus per ricongiungersi ai piedi della montagna per scalarla tutti insieme in preghiera fino all'arrivo al Santuario. La sistemazione nella case private, un modello embrionale di albergo diffuso e di B&B. Da giovane la scoperta e la conoscenza dei luoghi frequentati per la partecipazione a corsi di formazione politica ed associativa. La visita della città, i luoghi di culto, i musei erano appuntamenti fissi. Non poteva mai mancare la ricerca del piatto tipico della zona. Il pellegrinaggio restava, però, il momento di aggregazione della comunità: le prime trasferte all'estero sono legate ai pellegrinaggi che sono diventati, così, anche elemento di arricchimento culturale. Per una serie di circostanze "l'angolo del viaggio" ha trovato in me una dimensione sempre più significativa.

L'impegno dirigenziale con la Federazione Italiana di atletica leggera mi ha consentito di viaggiare molto e di conoscere tante nuove realtà, avvicinare persone con usi, costumi, tradizioni totalmente diversi ma rispettosi ognuno dell'altro. Il viaggio è strumento di unione, di condivisione, di superamento del diverso. Non è solo scoperta.

Con un grande campione di atletica leggera, Maurizio Damilano, e un presidente lungimirante, Gianni Gola, abbiamo ideato e strutturato Casa Italia Atletica, contenitore di marketing territoriale per promuovere le nostre uniche, irripetibili bellezze italiane nelle sedi di svolgimento degli eventi internazionali di atletica leggera. Una esperienza esaltante. Abbiamo avuto modo di far conoscere località e itinerari, monumenti, musei, tradizioni, costumi cucina, tutto quello che dovrebbe far sistema per la nostra Nazione. La cucina, con i profumi e i sapori dei territori, in tutte le parti del mondo, ha richiamato centinaia di migliaia di persone con le quali abbiamo potuto dialogare, scambiare opinioni, divulgare la nostra cultura, ma anche ascoltare e capire le esigenze di chi poteva essere un fruitore di servizi in Italia.

Ogni volta, in queste circostanze, nel confronto con gli operatori del settore ho sempre chiesto come potevamo avanzare proposte integrate e pacchetti utilizzabili da tutti. Ho potuto sperimentare una dimensione diversa della sfera turismo con l'incarico sia di direttore della pastorale del turismo della Diocesi di Campobasso-Boiano che della Conferenza Episco-

pale Abruzzese e Molisana. Un approccio, un'analisi sviluppata da angoli opposti a quelli del turismo fine a se stesso. Il turismo è territorio, è vita, è tutela del Creato quindi sviluppo delle genti, rispetto ed amore. Una proposta di turismo che pone al centro l'uomo, il *viator*, l'appassionato, il camminatore che va alla ricerca di sensazioni forti, un turista che si lega e si confonde con l'ambiente che deve sentire suo e non viceversa. Da ultimo per l'impegno di lavoro alla regione Molise nel settore della cooperazione ho studiato la normativa europea e nazionale anche in questo campo ed ho avuto la fortuna di poter stabilire rapporti professionali con una vasta rete di soggetti e di territori e quindi l'opportunità di un confronto con colleghi di altre Nazioni.

Il tema della conservazione, protezione, promozione e sviluppo del patrimonio culturale e naturale è presente in tutti i programmi di cooperazione territoriale europea. In via semplificativa parliamo di progetti di turismo sostenibile. Le fasi della vita o di impegno lavorativo hanno segnato anche le diverse modalità di interpretare e utilizzare il turismo. La prima fase può essere identificata con il periodo che potremmo denominare della villeggiatura: stesso posto, stesso periodo, residenziale. Man mano però la villeggiatura comincia ad assumere i connotati della vacanza: si comincia a cambiare sede, si alterna la montagna al mare. Si definisce un periodo. Si sceglie la modalità: albergo, casa, camper, camping e così via. Il passaggio al turismo è quasi automatico: si studiano i posti dove andare, scegliere, organizzare, scoprire le località. È un percorso durato anni, non semplice, che ha mutato usi e costumi delle famiglie. Passiamo dalla smania di muoverci per apparire, a forme di turismo preparato, studiato, ricercato.

Arriviamo agli anni novanta e così andiamo alla ricerca di *mete nuove* non più guidati da offerte stanziali e stereotipate ma da una pluralità di motivazioni. Da turismo di massa o massificante a *turismo sostenibile:* il tema della tutela del Creato entra direttamente o indirettamente nella "dottrina" del turismo. Cominciamo a declinare il concetto del Turismo sostenibile (da *sustinere* quindi reggibile) simbolo di sviluppo che non deve intaccare le risorse future, che offre «un diverso sguardo del turista» *(Urry)* con occhio all'umanizzazione del turismo. Turismo che diventa volano economico con un ventaglio di esperienze. Si comincia a parlare e discutere di turismo sociale, solidale, responsabile. Ritornano alla memoria i primi provvedimenti adottati dalla regione Molise agli inizi degli anni ottanta per favorire il flusso di presenze turistiche che riguardò proprio il regolamento del turismo sociale e scolastico: interventi economici a gruppi che venivano a visitare la Regione e restavano almeno per una notte.

Oggi possiamo dire che gli interventi avevano favorito le presenze ma certo non inciso sul sistema di fare turismo e di proporsi. Altra dimensione invece è emersa con il collegamento agli eventi sportivi. La regione

Molise ha sempre sostenuto eventi sportivi di rilievo che hanno garantito una conoscenza del territorio e una campagna indiretta di *marketing*. Ricordo con entusiasmo e partecipazione emotiva la decisione di un gruppo di "eroi" di candidare Capracotta come sede dei campionati italiani di sci di fondo: quella manifestazione ha consentito di realizzare una delle piste più belle per lo sci di fondo non solo in Italia, strutture ricettive, rivitalizzando il centro storico e le piccole attività artigianali. Oggi Capracotta unitamente ad Agnone e al fenomeno "sociale" di Castel del Giudice hanno una forte caratterizzazione e sono entrate nei circuiti degli appassionati di sport, della camminata, del mangiare tipico, dell'artigianato di qualità. Con Casa Italia Atletica abbiamo ripreso, coniugato e declinato il binomio sport-turismo: utilizzare i grandi eventi sportivi per fare promozione tenendo conto che l'evento muove persone di età diversa, interessate a segmenti diversi della vita e della società. Utilizzare l'immagine degli atleti per azioni di marketing dei propri territori. Tanti così sono diventati *testimonial* della città di nascita, della regione di provenienza. Questo approccio è servito soprattutto per le entità territoriali più piccole che non avevano ingenti risorse economiche da investire in campagne promozionali in Italia ed in Europa.

Questa esperienza ha rappresentato anche il primo esempio di promozione integrata e coordinata soprattutto all'estero: il *focus* era l'Italia, poi i luoghi particolari di determinati territori e la connessione con itinerari similari tra loro. Sono stati utilizzati sul piano promozionale attività di progetti europei che avevano elaborati itinerari/percorsi di carattere transnazionale con un elemento unificante quali potevano essere le Chiese, i santuari, i musei, il cibo, i cammini o le ciclovie. Quell'idea di promozione è stata antesignana del turismo esperienziale che oggi contraddistingue chi si mette in viaggio, chi ha il desiderio di scoprire, conoscere, osservare, ammirare, godere di sapori e di saperi.

La proposta formulata dalla Pastorale del Turismo della Conferenza Episcopale Italiana per la costituzione nelle varie realtà locali del Parco Culturale Ecclesiale risponde ad una esigenza di mettere in rete e nella disponibilità del turista l'immenso, incommensurabile patrimonio culturale, storico, artistico della Chiesa. La proposta progettuale del Parco Culturale Ecclesiale rappresenta una grande intuizione che valorizza il territorio, rispettandolo, e offre possibilità di sviluppo allo stesso. Mette nelle condizioni di proporre una offerta complessiva che desti interesse per chi ha sete di conoscenza. Rappresenta il miglior progetto di rivitalizzazione delle aree interne. Intorno al Parco culturale ecclesiale possono svilupparsi itinerari/cammini storico ambientali o, ridando vita ai borghi, facendo risuonare le campane a festa a richiamare la gente. Un sogno? Non lo so, ma certo il progetto messo a sistema diventa un festival di rintocchi e di suoni.

Per lo sviluppo del territorio e una progettualità condivisa vanno realizzate intese ampie. Per questo è sempre più evidente e necessario che il protocollo tra Stato – Regioni – CEI per un utilizzo coordinato ed organico del patrimonio ecclesiale, per la valorizzazione dei territori sui quali insiste, deve trovare immediata attuazione.

Parco Culturale Ecclesiale - Abbazia di San Galgano (SI)

Fare sistema non è solo una espressione lessicale, ma è una necessità. Tra l'altro fare rete è inevitabile se vogliamo cogliere le enormi possibilità provenienti dai fondi strutturali gestiti da tutte le Regioni e dai programmi di cooperazione finalizzati alla tutela, preservazione e promozione del patrimonio ambientale. La fase storica è sicuramente favorevole rispetto al recente passato. Dai momenti invasivi, di colate di cemento sulle spiagge, del mancato rispetto del territorio per un effimero temporaneo guadagno, che ha distrutto le tante biodiversità e tanti territori, oggi quantomeno siamo ad una fase di attenzione e di riflessione.

La "*Laudato Sii*" di Papa Francesco ha fatto fermare molti ed ha costretto a guardare la realtà devastata dall'uomo. Da villeggiatura a vacanza residenziale, da turismo balneare e di montagna a turismo organizzato. Così abbiamo avuto forme periodicamente diverse: turismo di massa, turismo per possidenti, turismo sociale, turismo religioso, turismo sostenibile. Il cambiamento di fattori ambientali e culturali oggi ci porta ad esaminare il turismo nella sua dimensione di accessibilità, non limitata solo a persone colpite da disabilità.

Il turismo accessibile o meglio ancora l'accessibilità al turismo deve essere molto più ampia. Il turismo, la conoscenza, il sapere è un diritto che non può essere negato. L'accesso al turismo dovrebbe essere garantito al più ampio numero di persone. Il turismo, come è affermato nella dichiarazione di Montreal dell'Ufficio Internazionale del turismo sociale, è creatore di società (coesione sociale), fattore di crescita economica (benefici alla comunità) attore dell'assetto territoriale e dello sviluppo locale (rispettoso dell'ambiente).

Il turismo deve essere accessibile dal punto di vista economico, per poter dare a tutti la possibilità di intraprendere un viaggio. In questo campo diventa fondamentale l'accoglienza del turista che è ospite e non cliente. Va garantita l'accessibilità dei luoghi con la progettazione di spazi liberi da ostacoli, utili a tutti. L'esperienza vissuta nel 2016 a Nova Siri e poi a Matera è di grande significato: non ci sono ostacoli in villaggi, strutture ricettive per nessuno. La stessa Matera diventa vivibile ed accessibile per tutti. Va garantito a tutti la possibilità di poter mangiare secondo i propri riti e tradizioni: il superamento delle barriere culturali tra religioni diverse (cristiani, ebrei, mussulmani) passa anche per la ristorazione.

Il turismo accessibile, scrive Mons. Mario Lusek già direttore nazionale dell'Ufficio della pastorale del Turismo della CEI, "*garantisce una vacanza senza barriere, senza ostacoli, senza muri. È un viaggio che parte dal prendersi cura, per passare all'ascolto, e poi alla scelta*".

Gli Autori

Dino Angelaccio

È coordinatore del progetto ITRIA (Itinerari turistico-religiosi interculturali ed accessibili) e consulente di molti progetti nazionali ed internazionali sull'accessibilità universale.
Esperto di accessibilità universale, progettazione inclusiva e multisensoriale.
Coordinatore del comitato tecnico-scientifico internazionale Manifesto per l'accessibilità Matera 2019.
Componente gruppi di lavoro Comitato turismo accessibile del MiBACT.
Componente Comitato accessibilità museale ICOM Italia.
Componente Comitato scientifico ItaliaNostra.
Direttore Laboratorio accessibilità universale dell'Università di Siena.
Coordinatore comitato tecnico scientifico della Rete Italia Jonica.
Giornalista pubblicista.

Claudio Arrigoni

Giornalista professionista, ha seguito per La Gazzetta dello Sport, il Corriere della Sera, Tele+/Sky e Rai sette edizioni della Paralimpiade estiva (Barcellona '92, Atlanta '96, Sydney 2000, Atene 2004, Pechino 2008, Londra 2012, Rio 2016) e quattro di quella invernale (Lillehammer '94, Torino 2006, Vancouver 2010 e Sochi 2014).
Scrive, in particolare su tematiche sociali e legate alla disabilità, per La Gazzetta dello Sport (dove cura il blog Paralimpici), Il Corriere della Sera (dove è anche blogger di InVisibili), SportWeek.
È autore di "Paralimpici" (Hoepli 2006, 2008 e 2012), dedicato a storie, storia, discipline, personaggi dello sport paralimpico.
È stato consulente per la comunicazione di Com.Par.To, comitato organizzatore dei Giochi paralimpici invernali a Torino.
È stato Direttore a Tele+, GiocoCalcio, SkySport, GazzettaTv.
Ha vinto il Premio Coni-Ussi 2002 per la sezione Televisione, con particolare riferimento all'ideazione della trasmissione SportHandicap, prima rubrica televisiva sullo sport paralimpico in Italia, su Tele+.

Silvia Bonoli

Direttore di Village for all – V4A®. Vive a Forlì ed è laureata in Economia del turismo.
Ha partecipato a progetti di turismo accessibile sia nazionali (Provincia di Forlì-Cesena) che europei (ad es. CARE Città Accessibili delle Regioni Europee).
Dal 2008 dirige Village for all - V4A® ed è co-inventore del sistema V4AInside.

Federico Massimo Ceschin

Segretario generale di Cammini d'Europa e direttore della Fondazione "De Finibus Terrae", è impegnato nella ricerca e nella promozione di itinerari culturali, rotte, cammini, ciclovie e altre forme di mobilità sostenibile, come strumenti per sviluppare innovaviti modelli di fruizione e valorizzazione del patrimonio culturale, materiale e immateriale.
Attraverso le forme più lente del viaggio, consapevoli e responsabili - capaci di mantenere al centro le esigenze delle persone, l'autenticità e lo spirito dei luoghi - ha creato modelli di "turismo di comunità" in numerose regioni d'Italia e d'Europa, anche nell'ambito di Progetti di Eccellenza promossi dal Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo.
Supporta lo sviluppo dei Parchi Culturali Ecclesiali, promossi dalla Conferenza Episcopale Italiana.
Autore di numerose pubblicazioni e destinatario di premi e riconoscimenti, nazionali e internazionali, collabora con università, centri di ricerca e con le principali istituzioni che si occupano di eredità culturale, sostenendo l'affermarsi di una possibile Economia della Bellezza.

Gabriella Cetorelli

Funzionario archeologo nel Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo (MiBACT).
Dal 2009 è responsabile dei progetti speciali, dapprima presso la ex Direzione generale per la valorizzazione del patrimonio culturale e, attualmente, presso la Direzione generale Musei.
Ha tenuto docenze in ambito universitario in tema di archeologia, pedagogia del patrimonio, management museale.
Ha realizzato numerosi eventi legati all'accessibilità al patrimonio culturale sul territorio nazionale.
Ha curato progetti di educazione al patrimonio presso il Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca (MIUR) e presso il Consiglio Nazionale delle Ricerche (CNR) di Roma.
Ha coordinato e coordina progetti italiani ed europei di valorizzazione, fruizione, comunicazione e promozione del patrimonio culturale statale presso il MiBACT.
E' autrice di numerosi saggi e pubblicazioni su riviste scientifiche e di settore su argomenti di archeologia, museologia, didattica museale e mediazione culturale.
E' coordinatore tecnico del Gruppo di lavoro sulle "Linee guida per il superamento delle barriere culturali, cognitive e psicosensoriali nei luoghi della cultura", istituto dalla Direzione generale Musei del MiBACT nel giugno 2017.

Flavia Maria Coccia

Nel 2016 è nuovamente responsabile dei progetti di IsnartScpa.
Da giugno 2014 a marzo 2016 è stata responsabile dell'Area Turismo di Si.Camera società in-house di Unioncamere Nazionale.
Presidente del Comitato per la promozione e il sostegno del turismo accessibile istituito presso il MiBACT.
Nel 2012 fino a giugno 2013 è stata nominata dal Ministro per gli affari regionali, il turismo e lo Sport Piero Gnudi, Coordinatore della Struttura di Missione per il rilancio dell'immagine dell'Italia con qualifica di dirigente apicale.
È stato membro del Consiglio di amministrazione dell'Enit fino a giugno 2014. Fino ad aprile 2012 ha ricoperto il ruolo di Direzione Operativa in ISNART, Istituto Nazionale Ricerche Turistiche.
Dal 2005 progetta e coordina l'attività di ricerca presso l'Istituto.
Supporter tecnico-scientifico per l'Osservatorio Nazionale del Turismo.
È stata nominata dal Dipartimento per lo Sviluppo del Turismo e la Competitività in qualità di Membro del Comitato Tecnico, finalizzato al coordinamento tra il Dipartimento e l'ISTAT (Istituto Nazionale di Statistica).
È stata membro della Commissione Sport e Turismo istituita dal Ministero del Turismo fino al 2011, e nel 2012 componente del Tavolo Nazionale per la Governance dello Sport istituito dall'Ufficio per lo Sport del Ministro per gli Affari regionali, il Turismo e lo Sport.
Rappresenta Unioncamere nei "Circoli di Qualità sulle statistiche del turismo" all'interno dell'ISTAT (Istituto Nazionale di Statistica), impegnati a definire il Piano Nazionale di Statistica.

Carlo di Biase

Storico dell'Arte laureato presso l'Accademia Linguistica delle Belle Arti di Genova.
Ha approfondito lo studio della didattica artistica bilingue alla Gallaudet University, Washington D.C., grazie alla borsa di studio "Fulbright - Roberto Wirth".
Tra i primi in Italia a svolgere la professione di Guida Museale in LIS, ha collaborato con importanti musei italiani e luoghi di cultura (Musei Capitolini e Palazzo Massimo di Roma, Rolli di Genova, Uffizi di Firenze, Piazza dei Miracoli di Pisa, Palazzo Ducale di Urbino ecc.) alla realizzazione di visite guidate in lingua dei segni per persone sorde e di audio video guide accessibili a tutti.
È stato membro dell'Osservatorio sull'Accessibilità dell'Ens sede centrale, occupandosi del monitoraggio dell'accessibilità in ambito museale. In tale veste ha partecipato come relatore a molti convegni in tutta Italia, per promuovere la creazione di nuovi progetti di accessibilità per le persone sorde e non.

Maria Grazia Filetici

Architetto MiBACT, già presidente dell'ARCo e docente di restauro presso Università italiane e Istituti di Cultura Internazionali.
Si occupa del rapporto tra restauro e progetto con particolare riferimento al principio di compatibilità e valorizzazione delle tecniche tradizionali.
Ha restaurato i principali monumenti archeologici romani.
Vincitrice del premio Europa Nostra Haward 2017; dal 2005 cura progettazioni di percorsi accessibili con approfondimenti sperimentali e tecnologici.
Ha firmato i progetti "Pompei per Tutti" e "Percorsi".

Aldo Grassini

Attualmente Presidente con funzioni di Direttore del Museo Tattile Statale "Omero" di Ancona, ne è stato l'ideatore e ne ha curato la promozione e la progettazione.
Già docente di storia e filosofia nei licei per 37 anni, come tiflologo è uno dei pochissimi specialisti per le problematiche dell'estetica della tattilità e dell'educazione artistica dei non vedenti.
È stato invitato, in qualità di esperto sull'accessibilità dei musei, per verificare progetti e partecipare a convegni, seminari e corsi di aggiornamento da parte di varie istituzioni in Italia e all'estero.
È autore di numerose pubblicazioni specializzate, nel 2015 è uscito il suo ultimo saggio "Per un'estetica della tattilità. Ma esistono davvero arti visive?" *per Armando Editore.*
E' membro del Gruppo di lavoro sulle Linee guida sensoriali e cognitive istituto dalla Direzione generale Musei del Mibact nel giugno 2017.

Gian Maria Greco

È presso l'Università Autonoma di Barcellona.
Ha svolto attività di ricerca presso varie università ed è stato Junior Research Associate presso l'Università di Oxford (UK) nel 2003-2007.
Ha diretto progetti di ricerca nell'ambito dell'accessibilità ed è stato consulente e/o coordinatore accessibilità per soggetti pubblici e privati.
Relatore invitato a numerosi convegni internazionali, è co-autore di due volumi: Il Fare come Cura. Contributi per una fondazione costruzionista della Terapia Occupazionale (2013) e Accessibilità e sicurezza dei luoghi di spettacolo (2015).
È presidente della Media Accessibility Platform (www.mapaccess.org), membro della IAAP, divisione della Global Initiative for Inclusive Information and Communication Technologies delle Nazioni Unite, e membro dell'Advisory Board del progetto europeo "Accessible Culture and Training".

Manuel Roberto Guido

Laureato in architettura a Roma nel 1976.
Direttore del Servizio II "Gestione e valorizzazione dei musei e dei luoghi della cultura" della Direzione generale Musei del Ministero dei beni e delle attività culturali del turismo (dal 2005).
Direttore del Servizio I "Valorizzazione del Patrimonio Culturale Programmazione e Bilancio" della Direzione Generale per la Valorizzazione del Patrimonio Culturale del Ministero per i Beni e le Attività Culturali (dal 2009 al 2015).
Docente a contratto di Gestione urbanistica presso la "Scuola di Specializzazione in beni naturali e territoriali" dell'Università degli Studi di Roma "La Sapienza" già "Scuola di Specializzazione in architettura dei giardini e progettazione del paesaggio" (dal 2002).
Coordinatore scientifico dell'Ufficio Patrimonio Mondiale dell'UNESCO del Ministero per i Beni e le Attività Culturali (dal 2009 al 2012).
Vice Presidente dell'ICOMOS – Consiglio Nazionale dei Monumenti e dei Siti (dal 2008 al 2012). Membro del Gruppo interministeriale permanente di lavoro per la Lista del Patrimonio Mondiale UNESCO (dal 1997 al 2011).
Responsabile dell'Ufficio Patrimonio Mondiale dell'UNESCO del Ministero per i Beni e le Attività Culturali (dal 2005 al 2009).
Responsabile dell'Ufficio studi e rapporti internazionali della Direzione Generale per l'architettura e l'arte contemporanee – DARC - del Ministero per i beni e le attività culturali (2001 – 2005).
Responsabile del "Servizio Grandi Rischi e Rapporti Culturali Internazionali" dell'Ufficio Centrale per i Beni Ambientali e Paesaggistici del M.B.A.C (2000 - 2001). Rappresentante dell'Italia nel "Gruppo di Lavoro Intergovernativo" istituito presso il Consiglio d'Europa per la redazione del testo definitivo della Convenzione Europea del Paesaggio dal 1999 al 2000.
Ha svolto dieci corsi monografici incentrati sulle tematiche del restauro e del paesaggio e della gestione del patrimonio culturale presso diverse università italiane.
È autore di oltre 70 pubblicazioni specialistiche: articoli, saggi, aggiornamento di voci dell'Enciclopedia Treccani sui temi del restauro e valorizzazione dei monumenti, paesaggio, urbanistica ed architettura.
Ha partecipato come relatore ad oltre 100 convegni e seminari tecnici e scientifici in Italia ed all'estero.

Mario Ialenti

Laureato in Giurisprudenza. Avvocato.
Presso la Regione Molise è responsabile della cooperazione territoriale europea e dello sviluppo.
Direttore regionale della Pastorale del Turismo della Conferenza Episcopale Italiana Abruzzese e Molisana. Ideatore di Casa Italia Atletica.
Consigliere nazionale della Federazione Italiana di Atletica leggera, componente di Giunta e Vice Presidente, dal 1994 al 2008.
Autore di pubblicazioni sul diritto sportivo e la giustizia sportiva.

Fabio Iemmi

Artista, opera da Reggio Emilia.
Progetta e coordina con funzione di direzione tecnica e artistica cantieri nell'ambito del restauro architettonico e artistico e nell'architettura contemporanea, dove realizza progetti e opere con le tecniche della pittura su intonaco e ricerche polimateriche.
Dal 1998 ha cooperato in 9 progetti di sviluppo culturale promossi e finanziati dalla Unione Europea.
Dal 2005 al 2010 ha cooperato in missioni internazionali in qualità di esperto, tra cui Ministero Affari Esteri, 2005-2007 "Sostegno al Museo della Storia dello Shaanxi", Xi'an, Cina, e Unione Europea, 2008-2010, progetto "Han-Pisa", museo Han Jangling di Xi'an, Cina.
In collaborazione con il Laboratorio dell'Accessibilità Universale dell'Università di Siena figura tra il gruppo progettuale del percorso museale "Vietato NON Toccare" (2004 – in corso) e delle attività di ricerca.
Ha curato allestimenti e ambientazioni multisensoriali in eventi espositivi temporanei tra cui: "Salone Restauro Ferrara" 2000-2004 - "Tracce d'Oriente" Palermo 2008 - "Zero Barriere" Fabbrica del Vapore Milano e Matera 2014 - "Accessibilità in Viaggio" Avellino 2016. Figura tra gli estensori e firmatari, in qualità di esperto di "Estetica della Materia e Accessibilità Universale", del Manifesto di Matera quale contributo alla candidatura di Matera Capitale della Cultura 2019.
Sue pubblicazioni e collaborazioni in ambito editoriale.

Pete Kercher

Dopo la laurea in giurisprudenza è eletto Vicepresidente della Federazione Europea della Gioventù Liberale e Radicale.
Trasferendosi in Italia nel 1978, apre lo studio di consulenze in comunicazioni e design strategico (ora KSDC).
Segretario Generale del BEDA (Bureau of European Designers Associations (www.beda.org) nel 1988-94, vi rappresenta l'Italia nel Consiglio Direttivo fino al 2002 (Segretario Onorario, 1999-2000). Socio fondatore di EIDD – Design for All Europe (www.dfaeurope.eu) nel 1993 (Presidente dal 2003 al 2007) e dell'associazione nazionale italiana Design for All Italia (www.dfaitalia.it) nel 1994 (Presidente, 1997-1999), dal 2007 ricopre il ruolo di Ambasciatore Europeo.
Convinto fautore dell'applicazione dei metodi progettuali per affrontare le sfide strategiche di una complessa società avanzata in continuo stato di cambiamento, così da scatenare la contaminazione interdisciplinare e le sinergie, scrive articoli e manifesti per pubblicazioni politiche, giuridiche e del design, presiede, modera e tiene conferenze, seminari, workshop e simposi nell'Europa intera e nel resto del mondo e agisce da consulente in diversi progetti internazionali.

Dal 2016, ricopre l'incarico di co-chair all'International Conference on Design for Inclusion, che si tiene annualmente nel quadro della conferenza AHFE (Applied Human Factors and Ergonomics).

Pietro Laureano

È consulente Unesco per le zone aride, la gestione dell'acqua, la civiltà islamica e gli ecosistemi in pericolo. Coordina per l'UNESCO, la UE e la società no profit da lui fondata IPOGEA piani paesaggistici basati sulla interpretazione di località antiche per promuovere processi di valorizzazione in tutto il mondo.
Tra le sue visioni, realizzazioni e interventi l'iscrizione UNESCO della città di Matera che ha innescato l'enorme successo di questa città fino alla vittoria di Capitale Europea 2019 a cui ha contribuito come membro del Comitato Scientifico. Fa parte del gruppo di esperti UNESCO sul Paesaggio.
È presidente dell'ICOMOS Italia.
Tra le oltre 150 pubblicazioni in diverse lingue: "Atlante d'acqua, conoscenze tradizionali per la lotta alla desertificazione", Bollati Boringhieri, 2001; "La Piramide Rovesciata, il modello dell'oasi per il pianeta Terra", Bollati Boringhieri, 1995; "Giardini di Pietra. I Sassi di Matera e la civiltà mediterranea", Bollati Boringhieri, Torino, 1993; "Sahara giardino sconosciuto", Giunti, 1988.

Imam Sharif Lorenzini

Sharif Lorenzini, di religione musulmana e nazionalità italiana, è l'attuale Presidente della Comunità Islamica d'Italia (CIDI) e della Halal International Authority, carica che ricopre dal 2010.
Nell'arco della sua lunga carriera professionale, ha ricoperto molti ruoli di vertice e di alta direzione in società italiane come europee ed internazionali. Ha conseguito gli studi in ingegneria presso il Politecnico di Torino e di European Business presso la Brighton University.
Si è specializzato in International Business Development & Management con titoli accademici e maturata esperienza in Italia e all'estero.
Copre un ruolo di rilevanza nazionale e europea come esponente e interlocutore istituzionale della Comunitá Islamica.
Autore di molti scritti sui temi più all'avanguardia del mercato Halal integrato, della Finanza Islamica e sull'integrazione socio culturale in chiave di sviluppo economico e commerciale.
Membro del Comitato di Promozione ITRIA.

Antonio Giuseppe Malafarina

Giornalista freelance, blogger del Corriere della Sera on-line, presidente onorario della fondazione Mantovani Castorina onlus per la disabilità grave.
È autore dell'antologia Poesia (Milano, Rayuela Edizioni, 2016), coautore del

saggio Intervista col disabile (Milano, FrancoAngeli, 2007). Suoi interventi si trovano su svariate pubblicazioni a tema della disabilità.

Miriam Mandosi

Storica dell'arte, esperta in pedagogia del patrimonio. Ha condotto studi sull'accessibilità e sulla museologia partecipata; in particolare, si occupa di pedagogia del patrimonio in chiave interculturale e di accessibilità per persone con disabilità sensoriali e cognitive.
Ha sviluppato esperienze nel campo della valorizzazione territoriale e della formazione per operatori del settore culturale.
Si è occupata inoltre della verifica e valutazione di progetti culturali. Collabora con diversi musei e istituzioni, sia pubblici che privati.
È stata membro del direttivo nazionale ICOM Italia (2013-2016) e coordina il gruppo di lavoro dei Giovani Professionisti Museali con cui affronta i temi del riconoscimento professionale in ambito museale.

Don Valerio Pennasso

Direttore dell'Ufficio Nazionale per i beni culturali ecclesiastici e l'edilizia di culto della CEI.
Proviene dalla Diocesi di Alba, membro del comitato 8×1000 per la valutazione delle richieste di contributo dal 2006.
È stato l'incaricato regionale per i beni culturali ecclesiastici del Piemonte e incaricato diocesano per i beni culturali ecclesiastici e per l'edilizia di culto.
Presidente del Comitato di promozione del progetto ITRIA dal 24 gennaio 2017.

Simona Petaccia

Giornalista dal 1999 e Presidente della onlus Diritti Diretti che progetta, insegna e comunica il turismo accessibile dal 2008.
È da molti anni consulente per enti pubblici, aziende e associazioni che vogliono aprire le loro attività a tutti.

Stefania Poesini

Laureata in Lettere conseguita l'Università degli studi di Firenze, ha conseguito la Specializzazione in Archeologia presso la Scuola di Specializzazione di Archeologia di Firenze.
Guida museale presso il Museo dell'Accademia Etrusca di Cortona (AR).
Dal 2003 è coordinatrice delle attività didattico-archeologiche nelle scuole di Firenze e Sesto Fiorentino in base ai progetti del Museo Fiorentino di Preistoria P. Graziosi.
Nel 2006 curatrice dell'allestimento della mostra "Vietato non Toccare: un nuovo modo di pensare l'accessibilità".
Dal 2006 responsabile del laboratori di tipologia e disegno di ceramica

preistorica all'interno del corso di Paletnologia presso l'Università degli Studi di Siena.
Ha partecipato a numerosi scavi archeologici.

Cristiano Re

È Responsabile dei Progetti Territorio della FEEM (Istituto di Ricerca Fondazione ENI Enrico Mattei).
In precedenza è stato responsabile dei servizi di Information Technology di FEEM; Consulente IT per Confindustria, area scuola e didattica, e alla Presidenza del Consiglio dei Ministri, del Ministero del Tesoro e delle Finanze e del Ministero degli italiani all'estero.
Ha anche partecipato a progetti FEEM per la divisione Investor Relations Eni, Agip Petroli, Enichem Spa e Snam.
Alla fine degli anni '90 è stato Project Manager per la creazione di centri multimediali in Ungheria, Russia e Italia, promossi da HewlettPackard, FEEM, Tigaz, Eni, Italgas.

Lucia Sarti

Laureata all'Università di Firenze, ha sviluppato presso l'Ateneo di Siena (dal 1974) alcuni filoni di ricerca, con particolare riguardo al Neolitico e all'età dei Metalli in Italia centro-meridionale.
Ha coordinato progetti di rilevante interesse nazionale e internazionale, dirige ricerche e scavi in diverse regioni, soprattutto in Toscana, Campania, Puglia, Sardegna, ad essi sono collegati numerose monografie, articoli e contributi in atti di convegni. Docente di Preistoria europea presso la Scuola di Specializzazione in Archeologia dell'Università degli Studi di Firenze, docente presso Scuole di Dottorato e coordinatore di Master, è consulente di Soprintendenze archeologiche e di Musei. Attualmente è membro del Consiglio direttivo dell'Istituto Italiano di Preistoria e Protostoria, fa parte del comitato di redazione della Rivista di Scienze Preistoriche ed è membro di Associazioni ed Enti di ricerca nazionali ed internazionali.
Ha svolto compiti istituzionali presso l'Ateneo: da presidente del Corso di Diploma per operatori dei Beni Culturali e di più comitati della didattica a direttore del Dipartimento di Archeologia e Storia delle Arti (2003-006); dal 2011 è delegata del Rettore per l'accoglienza degli studenti con disabilità.

Luigi Scaroina

Laureato con lode presso l'Università "La Sapienza" di Roma in Lettere e Filosofia, indirizzo archeologico, nel dicembre del 2000, ha conseguito il Diploma di Specialista in Archeologia Classica presso la Prima Scuola di Specializzazione in Archeologia Classica dell'Università "La Sapienza" di Roma nell'aprile del 2005 e, successivamente, nel maggio 2011, il titolo di

Dottore di Ricerca in Scienze dell'Antichità presso l'Università degli Studi di Udine (XXIII ciclo).
Già Cultore della Materia presso l'Università degli Studi del Molise e presso l'Università degli Studi di Udine, dal gennaio 2012 è funzionario archeologo presso il Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo, e dal gennaio 2015 presso il Segretariato Generale - Servizio II, dove ricopre l'incarico di capo della Segreteria Tecnica e quello di responsabile dell'Unità Organizzativa della Programmazione Strategica Nazionale e Comunitaria del Ministero. Numerosi sono gli scavi e gli studi condotti nelle aree archeologiche nazionali

Dario Scarpati

Archeologo di formazione, si occupa di museologia e di accessibilità museale sin dai primi anni '90, quando inizia la sua attività come operatore specializzato per persone con disabilità nella Croce Rossa Italiana.
Ha collaborato ed aperto laboratori di archeologia sperimentale con (e non per) persone con disabilità cognitiva-comportamentale.
Dal 2007 coordina la Commissione "Accessibilità museale" di ICOM – Italia.

Roberto Vitali

Una specializzazione nel Turismo Accessibile guadagnata sul campo con lo sviluppo di progetti operativi e strategici, sia nazionali che internazionali, che l'hanno portato a sviluppare una esperienza nel settore che dura ormai da 25 anni, curando con attenzione anche la formazione, sia dei tecnici che dei manager del mondo del turismo.
In passato ha contribuito a sviluppare progetti di ampio respiro come il portale Superabile di INAIL e ha collaborato con Viaggi del Ventaglio e Best Tours per il Turismo Accessibile.
Nel 2008 è co-fondatore di Village for all – V4A® il primo Marchio di Qualità Internazionale dell'Ospitalità Accessibile dove ha sviluppato V4AInside, il primo applicativo (APP registrata SIAE) utilizzabile per la mappatura delle informazioni sull'accessibilità delle strutture turistiche e di interesse turistico.
Una passione per il Turismo, la Comunicazione e il Marketing che l'hanno portato a collaborare con diverse testate turistiche scrivendo di turismo, turismo accessibile, enogastronomia.
Ha scritto il decalogo del turista con disabilità e dell'imprenditore del turismo accessibile.

COLLANA "QUADERNI DELLA VALORIZZAZIONE"

Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo
Direzione generale Musei

1. Ludovico Solima, *Il museo in ascolto. Nuove strategie di comunicazione per i musei italiani*, Rubbettino, 2012.
2. *Primo colloquio sulla valorizzazione. Esperienza, partecipazione, gestione*. Atti del convegno, Roma, 12 ottobre 2011, a cura di Erminia Sciacchitano, Roma, 2012.

QUADERNI DELLA VALORIZZAZIONE

Nuova Serie

1. Erminia Sciacchitano, Cristina Da Milano, *Linee guida per la comunicazione all'interno dei musei: segnaletica interna, didascalie e pannelli. Versione 2.0*, Roma, 2015.
2. Alessandro Bollo, *La conoscenza del pubblico dei musei. Studi, ricerche, sistemi di monitoraggio e valutazione a livello nazionale e internazionale.*
3. *Un marchio di eccellenza per il territorio italiano. Arte, cultura e paesaggio*, a cura di Luca Moreschini, Giovanni Ramello, Walter Santagata.
4. *Il patrimonio culturale per tutti: fruibilità, riconoscibiltà, accessibilità. Proposte, interventi, itinerari per l'accoglienza ai beni storico-artistici e alle strutture turistiche*, a cura di Gabriella Cetorelli e Manuel Roberto Guido.

   Di prossima pubblicazione

5. *La capacità di carico turistica: uno strumento per la gestione del patrimonio culturale, a cura di Giulio Mondini.*

Direzione Generale Musei
Servizio II
Gestione e valorizzazione dei musei e dei luoghi della cultura
Via di San Michele, 22 - 00153 - Roma
Tel. 06 67232276
Fax 06 67232644
E-mail: dg-mu@beniculturali.it
http://www.musei.beniculturali.it

Finito di stampare nel mese di dicembre 2017
dalla tipografia Fast Edit di Acquaviva Picena (AP)

La Direzione generale Musei del MiBACT, istituita con il D.P.C.M. n 171 del 2014, ha il compito di sovrintendere all'intero Sistema museale nazionale e di coordinare i poli museali regionali in ordine alle politiche di acquisizione, prestito, catalogazione, fruizione. Svolge inoltre funzioni di indirizzo e controllo in materia di valorizzazione del patrimonio culturale statale. Con riferimento all'articolato campo della valorizzazione, la Nuova Serie della collana "Quaderni della Valorizzazione" si propone di far conoscere a un ampio pubblico gli esiti di alcune iniziative promosse e realizzate dalla nuova Direzione generale, fornendo al contempo strumenti di azione e risorse utili alla professione museale ed alla promozione integrata a livello territoriale del patrimonio culturale.

(Manuel Roberto Guido)

9 788897 066729