

Guida SenseAble

La Guida SenseAble è una risorsa pratica per rendere gli spazi culturali più inclusivi, accessibili e accoglienti per le persone con disabilità sensoriali. Esamina l'accessibilità sensoriale, l'Universal Design, lo Human-Centred Design, l'accessibilità digitale, la formazione del personale e il feedback dei visitatori, offrendo strategie chiare per aiutare musei, teatri, biblioteche e altri luoghi culturali a creare esperienze che favoriscano l'autonomia, la dignità e la partecipazione paritaria di tutte le persone.

Muzeul Național
de Istorie a României

lalliga
per la
inclusio



Finanziato
dall'Unione europea



SenseAble Culture

Guida SenseAble

**- Cultura per tutti -
Una guida completa
al design inclusivo**



«Guida SenseAble»

Prodotto realizzato nell'ambito del progetto «SenseAble Culture: Empowering Participation of Persons with Sensory Disabilities in Culture», rif. n. 2025-1-RO01-KA220-ADU-000350475, finanziato dall'Unione Europea nell'ambito del programma Erasmus+, settore Educazione degli Adulti, Partenariati di cooperazione, per un importo di 120.000 euro.

Dichiarazione di esclusione di responsabilità:

«Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni e i punti di vista espressi sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione europea o della Commissione europea. Né l'Unione europea né l'autorità concedente possono essere ritenute responsabili per essi».



**Finanziato
dall'Unione europea**



Editore: Museo Nazionale di Storia della Romania
Grafica e DTP: DeadSky.Studio

Guida SenseAble – Cultura per tutti: una guida completa al design inclusivo
Copyright © 2026 Museo Nazionale di Storia della Romania (MNIR) e i partner del progetto.

Questa guida è stata sviluppata nell'ambito del progetto Culture for All dal Museo Nazionale di Storia della Romania (MNIR), in collaborazione con La Lliga per la Inclusió (Reus, Spagna), Fondazione Istituto dei Sordi di Torino (Pianezza, Italia) e Onlus Nodibinajums Invalidu Un Vinu Draugu Apvieniba Apeiron (Riga, Lettonia).

Quest'opera è distribuita con licenza Creative Commons Attribuzione 4.0 Internazionale (CC BY 4.0). Per consultare una copia della licenza, visitare:
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Le immagini, i loghi e i materiali stock di terze parti restano soggetti alle rispettive licenze e sono esclusi dalla licenza CC BY 4.0.

ISBN: 978-630-6797-03-5

Guida SenseAble

**– Cultura per tutti –
Una guida completa
al design inclusivo**

Pubblicato da Editura MNIR, Bucarest, 2026

Indice

1. Accessibilità sensoriale	8
2. Principi dell'Universal Design	23
3. Progettazione incentrata sull'uomo (HCD)	36
4. Le fasi della catena di accessibilità	50
5. Linee guida per l'accessibilità dei contenuti web (WCAG)	64
6. Narrazione multisensoriale e progettazione di allestimenti espositivi	82
7. Formazione del personale, comunicazione e protocolli per servizi accessibili	94
8. Valutazione, Feedback e Meccanismi di Miglioramento Continua	112
Riferimenti bibliografici	127

Il progetto «SenseAble Culture: Empowering Participation of Persons with Sensory Disabilities in Culture»

«SenseAble Culture: Empowering Participation of Persons with Sensory Disabilities in Culture», rif. n. 2025-1-RO01-KA220-ADU-000350475, è un progetto finanziato dall'Unione Europea attraverso il Programma Erasmus Plus, Partenariati di Cooperazione nel campo dell'Educazione degli Adulti (KA220-ADU), per un importo di 120.000 Euro.

Il progetto è realizzato tra il 1° novembre 2025 e il 31 ottobre 2027 dal Museo Nazionale di Storia della Romania (MNIR), in collaborazione con LaLliga d'Afectats Reumatològics i Discapacitats de les comarques de Tarragona, Reus, Spagna, Fondazione Istituto dei Sordi ETS, Pianezza, Italia, e ONLUS NODIBINAJUMS INVALIDU UN VINU DRAUGU APVIENIBA APEIRON, Riga, Lettonia.

SenseAble Culture è dedicato a dare potere alle persone con disabilità sensoriali affinché partecipino pienamente ed in modo significativo alla vita culturale. Lavoriamo principalmente in aree rurali e svantaggiate di Italia, Lettonia, Romania e Spagna per aiutare le istituzioni culturali ad adottare i principi dell'Universal Design e dell'accessibilità. L'obiettivo del progetto è trasformare musei, teatri, gallerie d'arte e biblioteche in ambienti inclusivi formando professionisti e creando strumenti educativi pratici.

Gli obiettivi del progetto sono:

- Migliorare l'Accessibilità Istituzionale - Fornire agli operatori culturali le competenze per applicare i principi del Design Universale nelle loro pratiche quotidiane;
- Potenziare la Partecipazione Autonoma - Creare ambienti in cui le persone con disabilità sensoriali possano contribuire direttamente al processo decisionale e godere della vita culturale in modo indipendente;

- Advocacy politico - Promuovere l'integrazione dell'accessibilità nella pianificazione turistica e culturale europea a lungo termine

Attraverso i risultati del progetto:

- «Cultura per tutti – Una guida completa al design inclusivo» - 8 capitoli sull'accessibilità sensoriale e l'Universal Design per rendere il tuo spazio culturale accogliente per tutti i visitatori, incluse le persone con disabilità;
- Pianificazione anticipata dell'accessibilità per spazi culturali (Checklist) - uno strumento interattivo per valutare le vie di accesso della struttura, le competenze dello staff e il sito web, per poi ottenere passaggi personalizzati per migliorare l'inclusività passo dopo passo;
- Corso di Apprendimento Online: Competenze Chiave Digitali e di Accessibilità - composto da quattro moduli flessibili completi per migliorare le competenze degli operatori culturali nell'accessibilità digitale e nell'inclusione sensoriale, ottenendo un badge digitale durante l'apprendimento;
- Toolkit: Risorse scaricabili per l'implementazione dell'accessibilità negli spazi culturali - Materiali pratici—come guide per creare esperienze multisensoriali e itinerari inclusivi—per applicare immediatamente i principi di accessibilità;
- Guida: Strumenti per l'Advocacy, la Collaborazione Inclusiva - strategie concrete per coinvolgere le persone con disabilità nel processo decisionale e promuovere efficacemente progetti culturali inclusivi;
- Policy Briefs for Policymakers - accedere a raccomandazioni chiare e specifiche per paese (Romania, Italia, Lettonia e Spagna) per aiutare ad integrare l'accessibilità nella pianificazione culturale e turistica a lungo termine.

1. Accessibilità sensoriale

Contesto

Benvenuti alla Guida del Progetto SenseAble Culture, che mira a garantire l'inclusione e l'accessibilità delle persone negli spazi culturali. Le persone con disabilità hanno il diritto di accedere e fruire dell'arte e del patrimonio culturale. Tuttavia, ciò dipende dall'accessibilità dei musei e delle strutture culturali.

In questo contesto, nel Capitolo 1 introduciamo il concetto di accessibilità sensoriale: si tratta di creare ambienti ed esperienze che siano percepibili e fruibili da tutti, indipendentemente dalle loro capacità o differenze sensoriali. Per applicare questo concetto, è fondamentale comprendere l'approccio metodologico dell'**Universal Design** e i principi della **Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità**, che saranno approfonditi più avanti.

Infine, è importante distinguere tra i concetti di «accessibilità sensoriale» e «sensory friendly».

L'International Board of Sensory Accessibility definisce «Sensory Friendly» un evento in cui gli aspetti sensoriali sono stati modificati per una specifica rappresentazione o un determinato periodo di tempo, ad esempio riducendo il volume, aumentando l'illuminazione nella sala e, talvolta, spegnendo le luci lampeggianti o stroboscopiche. Tuttavia, questo tipo di adattamenti non garantisce un'inclusione permanente, ma offre piuttosto

opportunità specifiche. La creazione di uno spazio o di un evento con «Accessibilità Sensoriale», d'altra parte, offre alle persone la consapevolezza di ciò che un'esperienza comporta prima di viverla, nonché delle risorse specifiche che possono utilizzare.

Seguire l'approccio UD crea uno spazio unico per tutte le persone (con o senza disabilità) che sia accessibile e universale non solo in momenti specifici, ma in modo permanente nel tempo, nel rispetto di ogni «mondo sensoriale».

Come già detto, è importante comprendere e sapere come applicare i principi dell'Universal Design e della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità.

La Convenzione delle Nazioni Unite è un trattato internazionale vincolante, approvato dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite nel dicembre 2006, che mira a garantire che tutte le persone con disabilità godano dei diritti umani e delle libertà fondamentali su un piano di parità con gli altri. Si tratta di uno strumento eccellente per rimuovere le barriere e consentire la partecipazione attiva delle persone con disabilità a tutti i processi decisionali, come chiaramente e precisamente affermato nell'**Articolo 30: «Partecipazione alla vita culturale e ricreativa, al tempo libero e allo sport»**. L'articolo recita: «Gli Stati parti riconoscono il diritto delle persone con disabilità di partecipare, su base di parità con gli altri, alla vita culturale e adottano tutte le misure appropriate per garantire che le persone con disabilità: (a) abbiano accesso ai prodotti culturali in formati accessibili; [...] (c) abbiano accesso ai luoghi di cultura, quali teatri, musei, cinema, biblioteche e servizi turistici, e, per quanto possibile, abbiano accesso ai monumenti e ai siti importanti per la cultura nazionale».

Per garantire una piena inclusione, non è efficace coinvolgere le persone con disabilità solo nelle fasi finali del processo di creazione di spazi accessibili. L'accessibilità deve essere definita e co-creata insieme, seguendo il principio fondamentale del movimento

globale per i diritti delle persone con disabilità: **«Nulla su di noi senza di noi»**.

Pertanto, sin dall'inizio, gli spazi culturali devono presentare caratteristiche che li rendano universalmente accessibili a chiunque sia interessato a recarsi a teatro, in un museo, in una biblioteca, ecc. Per raggiungere questo obiettivo, è necessario seguire i principi dell'Universal Design (UD), il cui tema generale è «la progettazione di ambienti che possano essere utilizzati da tutte le persone, nella misura più ampia possibile, senza la necessità di adattamenti o soluzioni progettuali specifiche». Il concetto di UD e i suoi principi saranno illustrati in dettaglio nei capitoli seguenti.

In questa guida desideriamo fornirvi le conoscenze e le risorse necessarie per rendere gli spazi culturali accessibili alle persone con sensibilità sensoriali, **comprese le persone sorde e con problemi di udito, le persone cieche, ipovedenti o daltoniche e le persone neurodivergenti, attraverso soluzioni personalizzate**. Ad esempio, sottotitoli/Lingua dei Segni per le persone sorde, Braille e descrizioni audio per le persone cieche o ipovedenti, nonché l'adattamento degli ambienti per ridurre il sovraccarico derivante da stimoli visivi, uditivi, tattili o olfattivi intensi per le persone neurodivergenti.



Figura 1. Icone raffiguranti diverse disabilità (Fonte: immagine generata con l'intelligenza artificiale, realizzata dal progetto SenseAble Culture a scopo illustrativo, 2026).

Testo alternativo: Un collage di icone blu e un'illustrazione colorata che raffigura diverse forme di disabilità: un occhio barrato per indicare la disabilità visiva, apparecchi acustici e mani che comunicano nella lingua dei segni per indicare la disabilità uditiva, e una sagoma umana con un cervello colorato a rappresentare la neurodiversità.

L'accessibilità deve sempre essere considerata come un approccio olistico (Design for All), che prevede l'adattamento degli spazi fisici e dei contenuti digitali per garantire che chiunque desideri visitare una mostra o assistere a uno spettacolo teatrale possa farlo in autonomia.

Le disabilità sopra menzionate sono anche note come **disabilità invisibili**: si tratta di condizioni fisiche, mentali, sensoriali o neurologiche che non sono immediatamente evidenti. È fondamentale riconoscere le disabilità invisibili, poiché ciò contribuisce a ridurre lo stigma e ad accrescere la comprensione.

Le persone con disabilità invisibili possono essere giudicate o fraintese da chi non comprende le loro difficoltà.

Il simbolo internazionale ideato per sensibilizzare l'opinione pubblica è il **cordino Sunflower**: un cordino verde con un caratteristico motivo a girasole. Può essere facilmente indossato al collo o agganciato a una borsa.

Molte persone scelgono di aggiungere un cartellino a forma di girasole su cui sono indicate le loro esigenze specifiche, che può essere inserito in una bustina di plastica fornita insieme al cordino. È molto importante prestare attenzione se un visitatore arriva indossando questo cordino, poiché indica che ha bisogno di maggiore comprensione e di assistenza.



Figura 2. Immagine del cordino Sunflower (Fonte: Hidden Disabilities Sunflower Scheme Limited UK, 2026; utilizzata a scopo illustrativo). **Testo alternativo:** Un cordino verde decorato con girasoli gialli, simbolo delle disabilità nascoste. Al cordino è fissato un porta badge in plastica trasparente che contiene un tesserino verde abbinato con il logo «Hidden Disabilities Sunflower».

Sensibilità sensoriali

L'accessibilità sensoriale per le persone sorde e cieche o ipovedenti si basa sull'uso di canali alternativi (tatto, udito, visione residua) e di tecnologie assistive per superare le barriere comunicative e ambientali. Comprende l'uso del Braille, della Lingua dei Segni, delle mappe tattili, dei sottotitoli, dei segnali acustici e dei contrasti cromatici.

L'accessibilità sensoriale per le persone sorde nei luoghi culturali prevede l'applicazione dei principi del «DeafSpace», che puntano sul coinvolgimento visivo e tattile piuttosto che su quello uditivo. Tra i miglioramenti principali figurano spazi aperti e ben illuminati per garantire una buona visibilità, strumenti di comunicazione visiva, segnali luminosi lampeggianti, la Lingua dei Segni, sottotitoli su tutti i supporti multimediali e, sempre più spesso, mostre multisensoriali e interattive.

Sebbene le persone sorde facciano affidamento principalmente sui segnali visivi, la gestione dell'ambiente acustico rimane importante, soprattutto per chi utilizza impianti cocleari e protesi acustiche.

Per le persone cieche e ipovedenti è fondamentale ricorrere a segnali tattili: pavimentazioni strutturate (pavimentazioni tattili) per segnalare pericoli o percorsi, mappe tattili e pittogrammi tattili.

Per i visitatori con daltonismo, è importante evitare di affidarsi esclusivamente al colore per trasmettere informazioni. I materiali visivi, le mappe, le didascalie e la segnaletica dovrebbero utilizzare motivi, simboli, etichette testuali e combinazioni di colori fortemente contrastanti per garantire chiarezza e leggibilità.

La neurodiversità comporta spesso una percezione sensoriale diversa, caratterizzata da ipersensibilità (reazione eccessiva) o iposensibilità (risposta ridotta) agli stimoli visivi, uditivi, tattili, olfattivi e gustativi. Queste alterazioni possono portare a sovraccarico sensoriale, ansia e comportamenti di autoregolazione. I crolli emotivi e i blocchi sono risposte involontarie a un

sovraccarico sensoriale o emotivo estremo nelle persone autistiche.

Un «meltdown» è un'esplosione esteriore (urla, pianti, comportamenti aggressivi o autolesionistici), mentre uno «shutdown» è un «blocco» interiore (ritiro sociale, silenzio, inattività). Entrambi sono meccanismi di difesa contro situazioni insopportabili, non semplici capricci. Inoltre, le persone autistiche hanno esigenze diverse e non esiste una soluzione valida per tutti. Tuttavia, ci sono molti modi in cui gli spazi culturali possono creare un'esperienza positiva per i visitatori.

Supporto sensoriale

Esistono alcune misure concrete che puoi adottare per ridurre il rischio di sovraccarico sensoriale, crisi emotive o crolli nervosi nelle persone neurodivergenti:

- **Adattamenti ambientali:** ridurre al minimo i rumori forti, le luci intense, l'eco e le luci intense e tremolanti.
- **Elementi di progettazione:** creazione di layout chiari, intuitivi e ben organizzati con zone sensorialmente neutre.
- **Strumenti sensoriali:** cuffie con cancellazione del rumore, oggetti antistress e cuscini ponderati da tenere sulle ginocchia
- **Adeguamenti operativi:** disponibilità di sale dedicate e silenziose, nonché orari «sensorialmente accessibili» con numero limitato di partecipanti.
- **Assistenza e informazioni:** fornitura di mappe sensoriali che individuano le aree ad alta stimolazione

È inoltre utile prevedere fasce orarie dedicate, utilizzare materiali per la comunicazione aumentativa e alternativa (CAA) e ricorrere alle storie sociali, in modo da ridurre il sovraccarico sensoriale e favorire l'inclusione.

Per i visitatori neurodivergenti, sono necessarie aree tranquille o spazi tranquilli in cui sia possibile adottare misure quali

l'abbassamento del volume e l'attenuazione delle luci, al fine di garantire un ambiente più rilassante. Questo tipo di ambiente può rivelarsi ideale anche per le persone con sensibilità sensoriali e disturbi di comunicazione.

Per garantire l'accessibilità alle persone sorde, tutti i materiali audiovisivi devono essere sottotitolati e tradotti in Lingua dei Segni. Inoltre, occorre facilitare un orientamento efficace all'interno dei locali ricorrendo a una segnaletica chiara e ben visibile: la segnaletica sarà appesa alle pareti, con colori contrastanti e un carattere tipografico di facile lettura in maiuscolo. Le parole possono anche essere riportate in Braille trasparente.

Un modello tattile dell'edificio ha un forte impatto su tutti i tipi di visitatori, fornendo una grande quantità di informazioni alle persone senza disabilità e fungendo da strumento di orientamento per le persone con disabilità.

L'uso di palette cromatiche adatte alle persone daltoniche e la verifica dell'accessibilità dei materiali visivi possono migliorare significativamente la comprensione e l'autonomia. Ove possibile, le strutture culturali possono anche fornire strumenti di supporto per migliorare la percezione dei colori ai visitatori che desiderano utilizzarli, come gli **occhiali EnChroma**.



Figura 3. Oggetti di supporto sensoriale (Fonte: immagine generata con l'intelligenza artificiale, realizzata dal progetto SenseAble Culture a scopo illustrativo, 2026).

Testo alternativo: Illustrazione di due oggetti comunemente utilizzati come supporto sensoriale: a sinistra, un paio di cuffie con cancellazione del rumore di colore verde acqua, con linee che indicano la riduzione del rumore; a destra, un fidget spinner arancione. Entrambi sono raffigurati con uno stile grafico essenziale su sfondo bianco.

Strategie di implementazione, soluzioni e piani d'azione

Lista di controllo della strategia principale

- **Co-progettazione sin dall'inizio:** coinvolgere le persone con disabilità e ipersensibilità sensoriale nei processi di pianificazione, sperimentazione e valutazione, applicando i principi dell'Universal Design e della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità («Nulla su di noi senza di noi»).
- **Garantire l'accessibilità multisensoriale ai contenuti:** fornire sottotitoli, interpretazione in Lingua dei Segni, audiodescrizione, Braille, mappe tattili, materiali visivi ad alto contrasto e sistemi di comunicazione non basati sui colori, al fine di garantire l'accessibilità attraverso canali sensoriali alternativi.
- **Progettare ambienti prevedibili e flessibili:** creare layout chiari, zone sensorialmente neutre, stanze silenziose e spazi ben illuminati; ridurre l'abbagliamento, l'eco, lo sfarfallio delle luci e i rumori fastidiosi.
- **Introdurre i «sensory bags»:** mettere a disposizione dei visitatori che ne possano trarre beneficio dei «sensory bags». Questi kit possono favorire la concentrazione e il rilassamento durante attività impegnative dal punto di vista cognitivo e sensoriale e solitamente includono una mappa sensoriale, cuffie antirumore, occhiali da sole, giocattoli antistress e schede CAA per facilitare la comunicazione. Inoltre, rendere disponibili in loco

strumenti di supporto come gli occhiali EnChroma per i visitatori con deficit nella percezione dei colori, consentendo una migliore percezione delle opere d'arte e dei materiali visivi.

► **Formare il personale e adottare protocolli inclusivi:**

educare i team sulle disabilità invisibili, sui principi di DeafSpace, sulle crisi e sui blocchi comportamentali; assicurarsi che il personale riconosca e rispetti il simbolo del girasole per le disabilità invisibili e mettere a disposizione dei visitatori che potrebbero averne bisogno dei cordini.

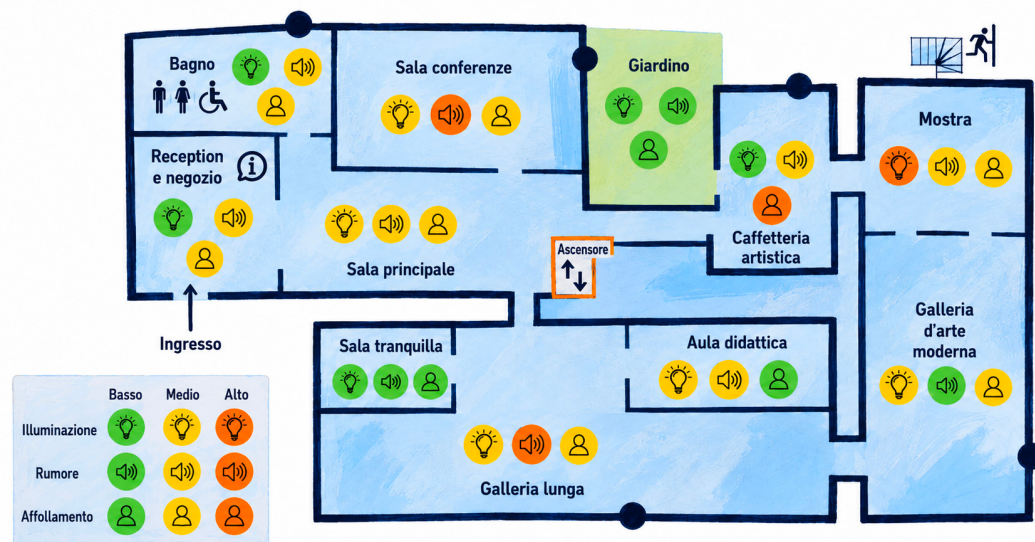


Figura 4. Mappa sensoriale che indica le caratteristiche sensoriali delle diverse aree (Fonte: immagine generata con l'intelligenza artificiale, realizzata dal progetto SenseAble Culture a scopo illustrativo, 2026). **Testo alternativo:** Questa mappa utilizza un sistema a semaforo per indicare il livello di accessibilità delle diverse aree. Le piccole icone verdi indicano aree altamente accessibili, con poche persone, dintorni tranquilli e illuminazione soffusa. Le icone gialle di medie dimensioni indicano aree moderatamente accessibili, dove luce e rumore iniziano a essere evidenti e la folla comincia ad aumentare. Infine, le grandi icone rosse segnalano aree non accessibili a causa di caos eccessivo, rumore forte e luci abbaglianti.

Ecco un percorso narrativo attraverso questi spazi:

- **Ingresso e reception:** Entrando, ci si trova nell'area della reception, caratterizzata da livelli di rumore e affluenza moderati

(giallo) e da una buona illuminazione (verde). Da qui, sulla destra, si accede alla Sala Principale, uno spazio centrale con stimoli sensoriali moderati (giallo). Immediatamente a sinistra si trovano i servizi igienici, con illuminazione soffusa (verde), livelli di rumore moderati e un numero modesto di persone (giallo). Nei servizi igienici è presente un'uscita di emergenza. Dalla Sala Principale, la seconda porta a sinistra conduce all'Aula Magna: qui i livelli di luce e affollamento sono moderati (giallo) e i livelli di rumore elevati (rosso).

- Se cercate pace e tranquillità, a destra della Sala Principale troverete la Galleria Lunga, e ancora più a destra la Sala Silenziosa, l'area più silenziosa e tranquilla dell'edificio (tutta verde). La Galleria Lunga è uno spazio rettangolare più ampio dove il livello di rumore è significativamente più alto (rosso) e l'illuminazione e il numero di persone sono di intensità moderata (giallo). Di fronte alla Sala Silenziosa, girando a sinistra provenendo dalla Sala Principale, si trova l'Aula: qui, l'illuminazione e il livello di rumore sono di intensità media (giallo) e non è molto affollata (verde). Nella Galleria Lunga è presente un'uscita di emergenza.
- In fondo alla Sala Principale, sulla destra, dopo la Galleria Lunga, si trova un ascensore che conduce agli altri piani. Dalla Sala Principale, proseguendo dritto, si accede al Caffè Artistico: illuminazione soffusa (verde), bassi livelli di rumore (giallo) e potenziale affollamento (rosso). Nel Caffè Artistico è presente un'uscita di emergenza. Il Caffè Artistico conduce a due aree distinte.
- Se guardate la mappa a destra dell'Artistic Café, vedrete il Giardino: offre un'esperienza sensoriale molto tranquilla e rilassante (completamente verde). Il Giardino è collegato a destra da una porta che conduce all'Aula Magna.
- Osservando la mappa a sinistra dell'Artistic Cafe, troverete l'Esposizione: l'illuminazione è molto intensa (rosso), il livello di

rumore è lo stesso dell'Artistic Cafe (giallo), ma ci sono meno persone (giallo). Scendendo le scale, si accede a un'altra sala, la Galleria Moderna, collegata all'Esposizione tramite delle porte. Nella Galleria Moderna, il livello di rumore diminuisce (verde) così come la luminosità (giallo), mentre il numero di persone rimane invariato (giallo). All'estrema destra della Galleria Moderna si trova un'uscita di emergenza; sempre all'estrema destra, un corridoio la collega alla Galleria Lunga.

Alcuni esempi:

- **In un museo:** offrite all'ingresso dei kit sensoriali contenenti una mappa sensoriale per orientarsi nello spazio, cuffie antirumore, occhiali da sole per attenuare le luci intense, giocattoli antistress per favorire l'autoregolazione e schede di comunicazione aumentativa e alternativa (CAA) per facilitare la comunicazione. Abbinare questi materiali a modelli tattili delle opere d'arte e dell'edificio, descrizioni audio accessibili tramite codici QR e una segnaletica chiara e ad alto contrasto per supportare l'orientamento autonomo e la possibilità di richiedere occhiali EnChroma. Il personale formato sulla consapevolezza sensoriale è in grado di riconoscere il cordino con il girasole e offrire indicazioni personalizzate.
- **In un teatro:** fornire sottotitoli e interpretazione in Lingua dei Segni per gli spettacoli, mantenere una sala tranquilla disponibile per tutta la stagione e distribuire occhiali EnChroma e kit sensoriali contenenti cuffie antirumore e schede di comunicazione. Mettere a disposizione dei visitatori, presso la biglietteria, dei cordoni con il simbolo del girasole per segnalare in modo discreto eventuali esigenze di supporto aggiuntive.

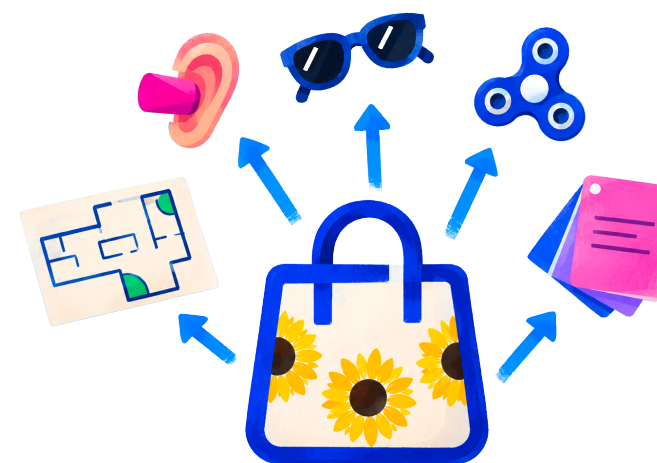


Figura 5. Kit sensoriale con strumenti di supporto sensoriale (Fonte: immagine generata dall'IA, creata dal progetto SenseAble Culture a scopo illustrativo, 2026).

Testo alternativo: Un'infografica che mostra una borsa blu decorata con girasoli (simbolo delle disabilità invisibili), con frecce che indicano vari strumenti di supporto sensoriale: una mappa, tappi per le orecchie, occhiali da sole, un fidget spinner e carte di comunicazione colorate.

Sommario

L'accessibilità sensoriale richiede un impegno strutturale e a lungo termine, fondato sulla **progettazione universale** e sul coinvolgimento attivo delle persone con disabilità fin dalle prime fasi di pianificazione. Gli spazi culturali devono andare oltre gli adattamenti occasionali «a misura di persona con sensibilità sensoriale» e integrare soluzioni permanenti e inclusive che garantiscano la pari partecipazione di tutti.

Le strategie chiave includono garantire **l'accesso multisensoriale** ai contenuti (sottotitoli, Lingua dei Segni, audiodescrizione, Braille, mappe tattili, segnaletica ad alto contrasto e comunicazione non dipendente dal colore), progettare **ambienti prevedibili e flessibili** (layout chiari, riduzione dell'abbagliamento e del rumore, zone sensorialmente neutre, stanze tranquille) e fornire **informazioni trasparenti** in anticipo tramite mappe sensoriali e descrizioni dettagliate degli stimoli. Per i visitatori daltonici, ciò significa anche adottare palette di **colori accessibili**, combinare i colori con simboli ed etichette di testo ed evitare l'uso del colore come unico veicolo di significato in mostre, mappe e informazioni sulla sicurezza.

L'introduzione di **«sensory bag»** è una misura di supporto efficace: disponibili per tutti i visitatori, possono contenere mappe sensoriali, cuffie antirumore, occhiali da sole, oggetti antistress e carte di comunicazione aumentativa e alternativa (CAA) per migliorare la concentrazione, la comunicazione e l'autoregolazione durante attività cognitivamente impegnative. I luoghi culturali possono anche fornire strumenti di assistenza, come gli **occhiali EnChroma**, per aiutare i visitatori con deficit della visione dei colori a fruire più pienamente di opere d'arte e installazioni visive.

Altrettanto importante è la formazione del personale sulle **disabilità invisibili**, sui principi di DeafSpace e sulle esperienze neurodivergenti come crisi e blocchi emotivi. I team dovrebbero riconoscere e rispettare il simbolo del Girasole delle Disabilità Invisibili e mettere a disposizione dei visitatori dei cordoni per segnalare discretamente le proprie esigenze di supporto aggiuntivo.

Nei musei, nei teatri e nelle biblioteche, la combinazione di progettazione ambientale, comunicazione accessibile, strumenti sensoriali e pratiche del personale consapevoli trasforma gli spazi in ambienti permanentemente accessibili dal punto di vista sensoriale, garantendo autonomia, dignità e piena partecipazione alla vita culturale per tutti.

Glossario

Lingua dei Segni

Un lingua visivo-gestuale naturale utilizzata dalle comunità Sorda, basata su movimenti delle mani, espressioni facciali, postura del corpo e grammatica spaziale. Le Lingue dei Segni hanno una propria struttura linguistica e non sono universali: ogni paese (e talvolta regioni all'interno di un paese) ha la propria lingua dei segni distinta, come la Lingua dei Segni Americana (ASL) o la Lingua dei Segni Italiana (LIS). Esiste anche l'International Sign, utilizzato principalmente in occasione di eventi e conferenze internazionali,

ma non è una lingua completamente standardizzata e non è comunemente usata nella comunicazione quotidiana.

Braille

Il Braille è un sistema di lettura e scrittura tattile utilizzato da persone cieche e ipovedenti. Si basa su combinazioni di sei punti in rilievo disposti in celle, che rappresentano lettere, numeri, segni di punteggiatura e persino notazione musicale o matematica. Il Braille consente l'accesso autonomo alle informazioni scritte in libri, cartelli, etichette e display digitali tramite dispositivi Braille aggiornabili.

CAA (Comunicazione Aumentativa e Alternativa)

Il termine generico CAA si riferisce a metodi, strumenti e strategie che supportano o sostituiscono la comunicazione verbale per le persone con difficoltà di linguaggio o di parola. La CAA può includere soluzioni a bassa tecnologia come tavole illustrate e libri di comunicazione, così come dispositivi ad alta tecnologia come tablet con sintesi vocale e software specializzati. La CAA promuove l'autonomia, la partecipazione e l'interazione sociale.

Neurodivergente

Un termine che descrive gli individui il cui sviluppo e funzionamento neurologico differiscono dalla norma sociale dominante. Include autismo, ADHD, dislessia, disprassia e altre variazioni dello sviluppo neurologico. La neurodivergenza non è intrinsecamente negativa; riflette variazioni naturali nel modo in cui il cervello elabora le informazioni, apprende e interagisce con l'ambiente.

Sovraccarico sensoriale

Uno stato in cui il cervello riceve più input sensoriali – come suoni, luci, consistenze, odori o stimoli visivi – di quanti ne possa elaborare efficacemente. Ciò può portare ad ansia, irritabilità, malessere fisico, difficoltà di concentrazione o un forte bisogno di allontanarsi dall'ambiente circostante.

Shutdown

Una reazione interna involontaria a uno stress sensoriale o emotivo troppo intenso. Durante un «shutdown», una persona può isolarsi socialmente, tacere, ridurre il contatto visivo o sembrare assente. Si tratta di un meccanismo di difesa protettivo e non va confuso con disinteresse o rifiuto di interagire.

Meltdown

Una reazione esterna involontaria a un sovraccarico sensoriale o emotivo estremo. Può comportare pianto, urla, movimenti ripetitivi o perdita di controllo comportamentale. Una crisi di nervi non è un capriccio o un comportamento scorretto intenzionale, ma una risposta a un livello di stress insopportabile.

Daltonismo (deficit della visione dei colori)

Un disturbo visivo in cui una persona ha difficoltà a distinguere determinati colori o a percepire le differenze tra di essi. Le forme più comuni riguardano la percezione del rosso e del verde, mentre altre interessano la distinzione tra blu e giallo.

Il daltonismo non significa vedere solo in bianco e nero; piuttosto, comporta un'alterazione della percezione dei colori che può avere ripercussioni sulla lettura delle mappe, sull'interpretazione delle informazioni visive o sulla fruizione di opere d'arte che si basano fortemente sul contrasto cromatico.

Visione residua

La vista residua (o vista rimanente) è la capacità visiva conservata da una persona affetta da una grave patologia oculare, senza aver perso completamente la vista.

2. Principi dell'Universal Design

Contesto

Un luogo culturale accessibile non è semplicemente uno spazio privo di barriere architettoniche, ma un'istituzione che ha scelto di interrogarsi sui propri visitatori: come coinvolgerli davvero, cosa desidera trasmettere loro e come rendersi disponibile ad accogliere tutti.

L'Universal Design offre una prospettiva critica attraverso la quale ripensare l'esperienza della visita nel suo complesso, concentrando l'attenzione sull'accoglienza, gli spazi e i contenuti. Questo capitolo approfondisce i principi universali e il loro ruolo come fondamento culturale e progettuale dell'accessibilità.

Nell'introduzione analizzeremo insieme i sette principi, cercando di sottolinearne l'importanza fondamentale.

Nel capitolo «L'Universal Design come lente interpretativa» cercheremo di capire perché è importante che le scelte progettuali siano guidate dai principi del design universale.

Nel capitolo «L'Universal Design come responsabilità culturale» chiariremo il concetto di museo/luogo culturale inteso come spazio pubblico democratico.

Infine, nel capitolo « Strategie di implementazione, soluzioni e piani d'azione », forniremo raccomandazioni pratiche ed esempi di buone pratiche relative all'accessibilità dei musei e dei luoghi culturali per tutti.

Questi contenuti mirano a definire un quadro comune per l'accessibilità, basato su principi fondamentali che fungano da punti di riferimento sin dall'inizio. È fondamentale ridurre l'esclusione derivante da scelte progettuali implicite, ovvero quelle che,

involontariamente, escludono alcune persone perché il progetto presuppone determinate competenze, abitudini o esperienze. I musei e i luoghi culturali devono tenere conto della diversità dei visitatori attraverso una progettazione flessibile e coerente.

Principi dell'Universal Design

«L'Universal Design consiste nella progettazione di prodotti e ambienti che possano essere utilizzati da tutti, nella misura più ampia possibile, senza necessità di adattamenti o di soluzioni progettuali specifiche».

Questa è la definizione di «Universal Design» utilizzata dall'architetto americano Ronald L. Mace della North Carolina State University nel 1985, quando introdusse il concetto. Per Mace, quindi, l'Universal Design dovrebbe mirare a creare prodotti adatti al maggior numero possibile di utenti, non prodotti pensati specificamente per esperienze isolate. Era necessario garantire un'accessibilità che potesse durare nel tempo.

Nel 1997, il concetto di «Universal Design» è stato formalizzato in sette principi, elaborati dai progettisti del Centre for Universal Design ed elencati di seguito:

- 1. Uso corretto:** Il progetto è utile e commercializzabile per le persone con diverse abilità.
- 2. Flessibilità d'uso:** Il design si adatta a un'ampia gamma di preferenze e capacità individuali.
- 3. Utilizzo semplice e intuitivo:** Il design è di facile comprensione, indipendentemente dall'esperienza, dalle conoscenze, dalle competenze linguistiche o dal livello di concentrazione dell'utente.
- 4. Informazioni percepibili:** Il design comunica efficacemente le informazioni necessarie all'utente, indipendentemente dalle condizioni ambientali o dalle capacità sensoriali dell'utente.

- 5. Tolleranza ai guasti:** Il progetto riduce al minimo i rischi e le conseguenze negative di azioni accidentali o indesiderate.
- 6. Sforzo fisico ridotto:** Il design consente un utilizzo efficiente e confortevole, con il minimo sforzo.
- 7. Dimensioni e spazio per l'accesso e l'utilizzo:** Sono previste dimensioni e spazi adeguati per consentire l'accesso, la manipolazione e l'utilizzo, indipendentemente dalla corporatura, dalla postura o dalla mobilità dell'utente.

Spesso sentiamo altri termini, come «Design for All» e «Inclusive Design», usati erroneamente come sinonimi di «Universal Design», riferendosi in senso lato alla progettazione accessibile. In realtà, ciascuno di essi ha un significato specifico.

Il termine «Design for All» è stato coniato nel 2004 dall'Istituto europeo per il design e la disabilità (EIDD). È definito come «design al servizio della diversità umana, dell'inclusione sociale e dell'uguaglianza», ponendo l'accento sul valore sociale del design e promuovendo la diversità, l'uguaglianza e le pari opportunità.

Il concetto di «design inclusivo», invece, è nato in Gran Bretagna grazie a Roger Coleman del Royal College of Art, che lo ha introdotto nel 1994. Si tratta di un approccio progettuale volto a garantire che prodotti e servizi soddisfino le esigenze del pubblico più ampio possibile, indipendentemente dall'età o dalle capacità.

I principi dell'Universal Design, invece, mirano a cambiare il paradigma, integrando fin dall'inizio valori universali e superando così la necessità di adattamenti specifici.

All'inizio degli anni 2000 è stato introdotto un altro concetto: il «Design universale per l'apprendimento», che ha esteso l'ambito di applicazione dell'Universal Design all'insegnamento. Concentrandosi

sull'apprendimento, l'Universal Design per l'apprendimento mira a garantire pari opportunità a tutti in termini di accesso ai programmi scolastici e ai libri di testo.



Figura 1. Illustrazione della parola «design» in un dizionario (Fonte: scyther5, tramite Canva.com, ID: MADGv6z-Hls, consultato il 4 marzo 2026).

Testo alternativo: Fotografia in primo piano della parola «design» stampata in un dizionario, con testo nero su carta bianca.

L'Universal Design come approccio progettuale

Considerare l'Universal Design come una lente interpretativa significa analizzare e strutturare un progetto fin dall'inizio, sulla base dei criteri corretti che guidano l'intero processo progettuale. Nel contesto museale, i principi dell'Universal Design non operano come regole da applicare a posteriori, ma come strumenti interpretativi in grado di interrogare criticamente l'esperienza del visitatore nella sua complessità. Ci consentono di considerare spazi, contenuti, servizi e modalità di interazione non come elementi separati, ma come parti di un sistema in grado di favorire un'inclusione autentica.

Utilizzati come criteri interpretativi, i principi dell'Universal Design

contribuiscono a rendere visibili scelte progettuali spesso implicite. Ogni museo, infatti, comunica un'idea specifica del visitatore attraverso le modalità di accesso, i linguaggi utilizzati, la durata della visita e le forme di mediazione offerte. Queste scelte devono quindi essere esaminate, ponendosi domande fondamentali: chi ha la possibilità di comprendere, orientarsi e partecipare? Chi viene lasciato ai margini? In questo senso, i principi del Design Universale non offrono risposte preconfezionate, ma piuttosto un quadro interpretativo utile per valutare la qualità inclusiva dell'esperienza museale o del luogo culturale.

Da questa prospettiva, analizzare l'esperienza museale significa considerare l'intero percorso del visitatore, dall'ingresso all'uscita, come una sequenza di scelte progettuali che incidono sull'autonomia, sul comfort e sulla comprensione. Non si tratta soltanto di verificare la presenza o l'assenza di barriere, ma di osservare come vengono trasmesse le informazioni, come i visitatori possono muoversi, sostare, esplorare o semplicemente vivere lo spazio in momenti e modi diversi, in maniera indipendente. L'Universal Design diventa così uno strumento per interpretare l'esperienza di visita nella sua dimensione più autentica, fatta di comportamenti, aspettative e differenze individuali.

Quando ci si ispira ai principi dell'Universal Design, le scelte progettuali diventano più consapevoli e coerenti.

Ogni scelta, dall'allestimento espositivo alla definizione dei contenuti, dalla comunicazione visiva ai servizi didattici, può essere valutata alla luce dei valori di equità, flessibilità, semplicità e dignità promossi dall'Universal Design. Questo approccio non elimina la complessità della progettazione accessibile, ma fornisce una base comune per prendere decisioni consapevoli, evitando interventi frammentari o soluzioni che rispondano solo a esigenze specifiche senza una visione d'insieme.

La coerenza e la continuità dell'esperienza sono tra gli aspetti più importanti di questa prospettiva. Un museo o un luogo culturale progettato secondo i principi dell'Universal Design tende a offrire un'esperienza comprensibile e armoniosa, in cui spazi, contenuti e servizi interagiscono tra loro. Una mancanza di coerenza, al contrario, può portare a disorientamento, frustrazione e noia. I principi universali aiutano a mantenere la continuità del design, garantendo che l'esperienza non cambi radicalmente da un ambiente all'altro o da un mezzo all'altro, ma rimanga comprensibile e accessibile durante l'intero percorso.

Infine, l'Universal Design può essere inteso come un linguaggio comune in grado di mettere in relazione le diverse discipline coinvolte nella progettazione di musei e spazi culturali. Architetti, designer, curatori, educatori, mediatori culturali e responsabili della comunicazione condividono spesso obiettivi simili, ma utilizzano strumenti e linguaggi diversi. I principi universali offrono un quadro trasversale che facilita il dialogo, la collaborazione e il lavoro di squadra, consentendo di allineare le scelte progettuali ai valori condivisi. In questo senso, l'Universal Design diventa uno strumento culturale che promuove una progettazione più consapevole, integrata e incentrata sul visitatore.

L'Universal Design come responsabilità culturale

Affrontare il tema dell'Universal Design nel contesto culturale significa riconoscerlo non solo come un approccio progettuale, ma come una vera e propria responsabilità culturale. I musei, i luoghi d'arte e culturali, i siti del patrimonio culturale svolgono un ruolo centrale nella costruzione e nella trasmissione del patrimonio culturale. Le modalità con cui tale patrimonio viene reso accessibile non sono mai neutre: riflettono i valori, le priorità e le visioni della società. In questo contesto, l'Universal Design offre un quadro etico che orienta le decisioni dei musei verso una maggiore equità e inclusione.

L'equità nell'accesso alla cultura non significa offrire a tutti la stessa esperienza: significa garantire che ogni visitatore possa accedere ai contenuti e agli spazi del museo in condizioni dignitose e adeguate. La dignità del visitatore si manifesta nella possibilità di godersi l'esperienza della visita senza dover chiedere aiuto, senza sentirsi escluso o trattato come un'eccezione. L'Universal Design promuove un concetto di fruizione culturale che riconosce la diversità delle persone come parte integrante del pubblico, non come un problema da risolvere. In questo senso, l'equità diventa un principio guida che informa le scelte progettuali e comunicative del museo.

Un elemento centrale di questa prospettiva è l'autonomia del visitatore: la possibilità di scegliere come muoversi, cosa esplorare e quanto tempo dedicare a un determinato contenuto o spazio. L'autonomia non riguarda solo l'accessibilità fisica o sensoriale, ma anche la capacità di comprendere, orientarsi e partecipare senza dipendere costantemente dall'intervento di altri. I principi dell'Universal Design promuovono una progettazione che renda l'esperienza il più autosufficiente possibile, rafforzando il senso di controllo e di appartenenza del visitatore.

Strettamente legato al tema dell'autonomia è il principio della «non stigmatizzazione». Le soluzioni progettuali che operano una netta distinzione tra utenti «standard» e quelli con «esigenze speciali» rischiano di creare un'esclusione simbolica, anche quando soddisfano i requisiti di accessibilità.

La progettazione universale ci incoraggia a superare questa logica, promuovendo esperienze condivise e soluzioni integrate che non mettano in risalto la diversità come un'eccezione. Nel contesto dei musei e dei luoghi culturali, ciò significa progettare spazi, contenuti e servizi che possano essere fruiti da una varietà di visitatori senza etichette o percorsi separati, contribuendo a un'esperienza inclusiva e rispettosa.

Da questo punto di vista, l'inclusione non può essere considerata un obiettivo marginale o un intervento aggiuntivo, ma deve diventare un valore istituzionale. Quando l'Universal Design viene adottato

a livello strategico, influenza la missione del museo, le politiche interne, la formazione del personale e le pratiche di comunicazione con il pubblico. L'accessibilità non è più un requisito da soddisfare, ma un principio che guida la cultura organizzativa dell'istituzione. Questo approccio contribuisce a rafforzare la credibilità del museo come luogo aperto e accogliente, che rispecchia la diversità della società contemporanea.

Infine, considerare l'istituzione culturale come uno spazio pubblico democratico significa riconoscere il diritto di tutti alla partecipazione culturale. I musei non sono solo luoghi di conservazione ed esposizione, ma spazi di incontro, dialogo e costruzione di significati condivisi. L'Universal Design sostiene questa visione democratica, promuovendo un accesso equo e diffuso al patrimonio culturale. In questo senso, progettare secondo principi universali equivale a schierarsi a favore di una cultura accessibile, plurale e inclusiva, capace di riflettere e valorizzare la complessità della società in cui opera il luogo culturale.



Figura 2. Donna che esplora un museo e scatta fotografie con uno smartphone (Fonte: Stockbyte, tramite Canva.com, ID: MADGv399v5I, consultato il 4 marzo 2026).

Testo alternativo: Una donna dai capelli lunghi, vista di spalle, fotografa con il proprio smartphone un dipinto incorniciato esposto su una parete del museo.

Strategie di implementazione, soluzioni e piani d'azione

Affinché l'Universal Design non rimanga un insieme di principi teorici, è fondamentale che venga integrato sistematicamente nei processi museali. Ciò significa andare oltre una logica di interventi ad hoc e adottare un approccio strutturato in grado di accompagnare l'istituzione in tutte le fasi di progettazione, gestione e valutazione dell'esperienza di visita. Come già accennato, l'attuazione dell'Universal Design richiede una visione condivisa e un impegno trasversale che coinvolga l'intera organizzazione.

Integrare i principi dell'Universal Design nei processi museali significa innanzitutto riconoscerli come criteri di riferimento per la pianificazione e il processo decisionale. Dalla progettazione delle mostre alla comunicazione, dalla programmazione culturale ai servizi al pubblico, i principi dell'Universal Design possono fungere da guida per orientare le decisioni e verificare la coerenza delle azioni intraprese. In questo senso, l'Universal Design non si aggiunge ai processi esistenti, ma li permea, contribuendo a renderli più consapevoli e inclusivi.

L'adozione dell'Universal Design nelle decisioni strategiche rappresenta un passo fondamentale. Quando i principi universali vengono integrati nella missione del museo, nelle politiche interne e nei documenti strategici, assumono un ruolo strutturale e duraturo. Questo approccio consente di superare la dipendenza da singole figure o da progetti isolati, favorendo una visione a lungo termine. Le decisioni strategiche orientate all'Universal Design contribuiscono inoltre a rafforzare l'identità del museo come istituzione attenta alla diversità del proprio pubblico e responsabile nei confronti della comunità.

Monitorare l'efficacia delle azioni intraprese significa mettere costantemente in discussione la qualità dell'esperienza di visita in termini di equità, autonomia, chiarezza e inclusione.

A tal fine, può essere utile una lista di controllo:

- ▶ **Mappare i processi esistenti.** Identificare tutte le fasi della progettazione, della gestione e della comunicazione relative all'area culturale e valutare in quali ambiti applicare i principi del design universale.
- ▶ **Allineare le decisioni ai principi.** Prima di approvare spazi, contenuti o servizi, verificare che le scelte siano coerenti con i principi di equità, autonomia, inclusione e non stigmatizzazione.
- ▶ **Coinvolgere e formare il team.** Organizzare workshop o sessioni di formazione per architetti, curatori, designer e mediatori affinché possano applicare questi principi nel loro lavoro quotidiano.
- ▶ **Valutare e documentare l'esperienza dei visitatori.** Utilizzare strumenti di osservazione, questionari o test di usabilità per misurare l'efficacia delle soluzioni progettuali in termini di inclusione e accessibilità.
- ▶ **Aggiornare e migliorare costantemente.** Rivedere periodicamente i processi, i contenuti e i servizi sulla base dei feedback raccolti e delle mutevoli esigenze dei visitatori.

L'attuazione dell'Universal Design deve essere intesa come un processo di miglioramento continuo. Le esigenze del pubblico, le pratiche culturali e i contesti sociali evolvono nel tempo,

rendendo necessario un costante aggiornamento delle strategie adottate. La continuità dell'impegno è essenziale per evitare che l'Universal Design venga percepito come un obiettivo raggiunto una volta per tutte.

Si tratta invece di un percorso dinamico che accompagna il museo nel corso del suo sviluppo, rafforzando la sua capacità di rispondere in modo consapevole e inclusivo alle sfide del presente e del futuro.



Figura 3. Visitatrice in un museo (Fonte: YelenaYemchuk, tramite Canva.com, ID: MADGyP5G-I8, consultato il 4 marzo 2026).

Testo alternativo: Una donna attraversa una galleria museale tenendo uno smartphone in una mano mentre osserva i dipinti esposti alle pareti.

Sommario

Per concludere il nostro percorso attraverso i principi dell'Universal Design, riassumiamo i cinque punti chiave trattati in questo capitolo, accompagnati da un breve glossario dei termini principali.

I punti chiave:

- **Il design universale come approccio integrato:** non si tratta solo di eliminare le barriere, ma di ripensare l'intera esperienza per renderla inclusiva, coerente e accessibile a tutti i visitatori.
- **I principi universali come criteri di progettazione:** i sette principi guidano le decisioni, la progettazione degli spazi, la comunicazione e i servizi, garantendo equità, autonomia e assenza di stigmatizzazione.
- **Responsabilità culturale dei musei:** progettare secondo i principi dell'Universal Design significa riconoscere l'accessibilità come un valore istituzionale e considerare il museo uno spazio pubblico democratico.
- **Dalla teoria alla pratica:** l'attuazione richiede strategie operative, formazione del personale, valutazione dell'esperienza dei visitatori e formazione continua.
- **Inclusione sostenibile nel tempo:** il design universale è un processo dinamico che garantisce continuità, coerenza e miglioramento costante dell'esperienza museale.

Glossario

Universal Design (UD)

Un approccio progettuale volto a creare prodotti, spazi e servizi che possano essere utilizzati dal maggior numero possibile di persone, senza bisogno di adattamenti particolari.

Design for All (DfA)

Concetto europeo che promuove un design attento alla diversità umana, all'inclusione sociale e alle pari opportunità nella partecipazione culturale.

Design inclusivo (ID)

Un approccio progettuale volto a soddisfare le esigenze del pubblico più ampio possibile, indipendentemente dall'età o dalle capacità, che pone l'accento sulla flessibilità e sull'inclusione.

Equità nell'uso

Il principio secondo cui ogni visitatore deve poter accedere ai contenuti e agli spazi del museo in condizioni dignitose e adeguate.

Non stigmatizzazione

Progettare spazi, contenuti e servizi che non facciano distinzioni tra i visitatori in base alle loro capacità o alle loro esigenze particolari, evitando l'esclusione simbolica.

Progettazione universale per l'apprendimento (UDL)

Applicazione dei principi della progettazione universale all'apprendimento, con l'obiettivo di garantire pari opportunità nell'accesso ai programmi didattici e ai materiali didattici.

3. Progettazione incentrata sull'uomo (HCD)

Contesto

Le istituzioni culturali sono spazi pubblici. Tra queste figurano musei, gallerie d'arte, biblioteche, archivi, centri culturali e siti del patrimonio culturale. Questi luoghi dovrebbero essere aperti, accoglienti e accessibili a tutti, comprese le persone con disabilità, gli anziani, i bambini e chiunque possa aver bisogno di informazioni più chiare, di un migliore orientamento o di maggiore assistenza durante la visita.

Per creare un'esperienza culturale inclusiva, non bisogna partire dagli oggetti, dalla tecnologia o dagli strumenti espositivi. Bisogna partire dalle persone. È necessario capire chi sono i visitatori, di cosa hanno bisogno, quali ostacoli devono affrontare e cosa li aiuta a sentirsi benvenuti, al sicuro e a proprio agio in quello spazio. Questo è lo scopo del Human-Centred Design (HCD). L'HCD è un approccio alla progettazione e alla pianificazione che pone le persone al centro del processo. Aiuta a creare mostre, servizi, programmi e spazi più facili da usare e da comprendere. Inoltre, consente di evitare errori costosi, poiché permette di testare le idee in una fase iniziale e di migliorarle prima che il risultato finale sia definitivo.

Questo approccio sostiene inoltre le vostre responsabilità giuridiche ed etiche. In tutta l'Unione europea, l'accessibilità non è più considerata un optional. Fa parte del diritto alla parità di accesso

alla cultura e alla vita pubblica. Per le istituzioni culturali, ciò significa che l'inclusione dovrebbe essere parte integrante della pratica quotidiana, non un progetto una tantum o un'attività speciale riservata a un piccolo gruppo.

Questo capitolo ti aiuta a capire come applicare l'HCD nel tuo lavoro. Si concentra sul metodo, sul processo e sulle decisioni che devi prendere quando pianifichi esperienze culturali inclusive.

Il concetto di progettazione incentrata sulla persona (HCD) e la sua visione inclusiva

Attualmente, la definizione più semplice del concetto di progettazione incentrata sull'uomo (HCD) è contenuta nella norma internazionale ISO 9241-210:2019(E), intitolata «Ergonomia dell'interazione uomo-sistema — Parte 210: Progettazione incentrata sull'uomo per sistemi interattivi». Questa definizione tecnica descrive l'HCD come un approccio alla creazione di sistemi interattivi che siano sia utilizzabili che utili, concentrandosi sulle persone che li useranno, in particolare sulle loro esigenze, capacità e aspettative. I punti chiave di questo metodo, implementato nella progettazione di prodotti, servizi e ambienti, sono:

- ▶ Migliorare l'efficacia e l'efficienza,
- ▶ Aumentare la soddisfazione e il benessere degli utenti,
- ▶ Garantire l'accessibilità e la sostenibilità,
- ▶ Prevenire impatti negativi sulla salute, sulla sicurezza e sulle prestazioni.

Questo approccio è importante perché le istituzioni culturali sono spazi pubblici. Musei, gallerie, biblioteche, archivi, teatri e siti del patrimonio culturale dovrebbero essere aperti a tutti. Non dovrebbero funzionare bene solo per i visitatori che sanno già come muoversi al loro interno, leggere le indicazioni o utilizzare i servizi offerti. Dovrebbero funzionare anche per le persone che necessitano di informazioni più chiare, di un migliore orientamento, di maggiore supporto o di modalità diverse per accedere ai contenuti.

Se si adotta un approccio di progettazione incentrato sull'uomo, questo diventa il punto di partenza. Si progetta tenendo conto degli utenti reali. Non si cerca di indovinare ciò di cui le persone hanno bisogno. Si chiede direttamente a loro. Si osserva come utilizzano lo spazio. Si mettono alla prova le proprie idee. E poi le si perfeziona.

Ciò è particolarmente importante nelle istituzioni culturali, poiché l'esperienza del visitatore è costituita da molteplici elementi. Non si tratta solo della mostra, dello spettacolo o della collezione. Comprende anche il sito web, l'ingresso, la biglietteria, la segnaletica, il percorso all'interno dell'edificio, i posti a sedere, i servizi igienici, il personale e il modo in cui vengono fornite le informazioni. Un visitatore potrebbe andarsene non perché il contenuto non sia interessante, ma perché il percorso è confuso, il testo è troppo difficile da leggere, l'audio non è chiaro o non è facile trovare assistenza.

Per questo motivo, il design incentrato sull'utente ti aiuta a considerare il percorso nella sua interezza. Ti aiuta a capire in quali punti un visitatore potrebbe sentirsi disorientato, stanco, escluso o stressato. Ti aiuta inoltre a trovare soluzioni pratiche e realistiche.

Nelle istituzioni culturali, l'HCD è importante anche perché i visitatori sono molto diversi tra loro. Alcuni sono anziani. Alcuni sono bambini. Alcuni visitano il luogo per la prima volta. Alcuni hanno difficoltà fisiche, sensoriali, cognitive o emotive. Alcuni hanno bisogno di spazi tranquilli, di un linguaggio semplice, di un elevato contrasto visivo, di più tempo a disposizione o di un accompagnamento personalizzato. Un buon design non considera queste esigenze come casi eccezionali, ma le vede come parte della normale diversità umana.

Questo è uno dei punti di forza dell'HCD. Ti aiuta ad abbandonare l'idea che l'accessibilità sia un compito aggiuntivo da svolgere alla fine. Al contrario, l'accessibilità diventa parte integrante del processo di progettazione principale. Viene integrata fin dall'inizio. Questo di solito porta a risultati migliori per tutti. Quando le informazioni sono più chiare, gli spazi sono più facili da percorrere

e i servizi sono più semplici da utilizzare, ne traggono beneficio molte più persone.

Progettazione incentrata sulla persona: principio di co-creazione

Il design incentrato sull'uomo significa partire dalle persone. Non si parte dall'edificio, dalla tecnologia o dalla collezione. Ci si chiede innanzitutto chi utilizzerà lo spazio, di cosa ha bisogno, quali ostacoli deve affrontare e cosa lo aiuta a partecipare con sicurezza. La norma ISO 9241-210 descrive l'HCD come un processo incentrato sugli utenti, sulle loro attività, sul loro contesto e sulla valutazione e il miglioramento continui.

Nelle istituzioni culturali, ciò è particolarmente importante per le persone con disabilità sensoriali. Ciò include le persone cieche, ipovedenti, sorde, ipoudenti, sordocieche o con difficoltà di elaborazione sensoriale. La Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità afferma che le persone con disabilità hanno il diritto di partecipare alla vita culturale su un piano di parità con gli altri, compreso l'accesso a musei, biblioteche, teatri e siti del patrimonio culturale. Afferma inoltre che gli enti pubblici devono consultare da vicino e coinvolgere attivamente le persone con disabilità nelle decisioni che le riguardano.

Per voi, questo significa una cosa ben chiara: le persone con disabilità non dovrebbero essere coinvolte solo per testare il risultato finale. Dovrebbero invece partecipare al processo di progettazione sin dall'inizio. Dovrebbero contribuire a definire il brief, individuare le priorità, esaminare i piani, testare le idee e valutare se la soluzione finale sia utile nella vita di tutti i giorni. È così che si creano soluzioni desiderabili e pertinenti, non solo tecnicamente conformi.

► Cerca di comprendere l'intero percorso del visitatore.

Considera l'esperienza nel suo complesso, non solo una singola

sala o un singolo oggetto. Pensa all'arrivo, al sito web, alla biglietteria, all'ingresso, all'orientamento, al percorso all'interno dello spazio, alla richiesta di aiuto, alla partecipazione alle attività, al riposo e all'uscita. L'HCD ti invita a studiare l'uso reale in un contesto reale, non solo la tua idea progettuale sulla carta.

- **Inserite la co-creazione nel processo.** Create un piccolo gruppo consultivo o collaborate con le organizzazioni locali che si occupano di disabilità. Coinvolgi persone con esperienze sensoriali diverse. Se possibile, retribuite. Se il budget è limitato, lavorate con un gruppo ristretto, ma incontralo regolarmente. Poni loro domande semplici: cosa vi risulta difficile in questo contesto? Cosa vi aiuta? Cosa vi sembra chiaro? Cosa vi stressa? Cosa migliorerebbe la vostra esperienza?
- **Realizza un prototipo in una fase iniziale.** Non aspettare l'installazione definitiva. Testa le prime versioni del percorso, della segnaletica, delle etichette, delle pagine web, dei punti di assistenza e dei contenuti audio o testuali. Puoi effettuare i test utilizzando mappe cartacee, bozze stampate, percorsi tracciati sul pavimento con del nastro adesivo o un semplice modello. Effettua i test in una fase iniziale vi aiuta a individuare i problemi prima che diventino costosi da risolvere.
- **Concentrati sugli ostacoli reali, anche quelli più piccoli.** Gli ostacoli minimi possono compromettere l'intera visita. Una porta pesante, uno scarso contrasto visivo, una formulazione poco chiara, rumori di fondo o un membro del personale che fornisce istruzioni errate possono far sentire una persona esclusa. L'HCD ti aiuta a cogliere questi dettagli perché ti porta a osservare ciò che le persone fanno realmente, non ciò che ti aspetti che facciano.
- **Forma il personale e integra la progettazione con il servizio. L'accessibilità non riguarda solo lo spazio fisico, ma anche il modo in cui le persone vengono accolte e assistite.** Il personale deve sapere quali forme di assistenza sono disponibili, come spiegarle in modo chiaro e come rispondere con rispetto. In pratica, ciò significa che anche il

personale a contatto con il pubblico deve essere coinvolto nel processo di progettazione incentrata sull'utente (HCD).

- **Valuta e migliora dopo l'inaugurazione.** L'approccio HCD non si esaurisce il giorno dell'inaugurazione. Continua a raccogliere feedback. Chiedi alle persone con disabilità cosa ha funzionato e cosa no. Osserva dove le persone esitano, tornano indietro o hanno bisogno di aiuto. Quindi apporta piccoli miglioramenti. Questa valutazione continua fa parte di una buona pratica incentrata sulla persona e si inserisce nella visione secondo cui l'accessibilità dei musei è un processo a lungo termine.

Il design incentrato sulla persona nella pratica

Il design incentrato sulla persona offre alle istituzioni culturali — musei, gallerie, biblioteche e siti del patrimonio culturale — un quadro di riferimento pratico ed etico per rendere i propri spazi e contenuti accessibili e inclusivi. In sostanza, l'HCD sposta l'attenzione dalle priorità istituzionali, quali l'autorità curatoriale o la presentazione estetica, alle esperienze concrete dei visitatori. Questo cambiamento è particolarmente importante quando si affronta il tema dell'accessibilità, poiché i modelli espositivi tradizionali spesso presuppongono una gamma ristretta di capacità sensoriali, cognitive e fisiche.

La strategia pratica è semplice e può essere riassunta in sette punti:

- **L'HCD è semplice:** ci si concentra sugli utenti reali. Si pensa alle persone che frequenteranno effettivamente la propria struttura. Tra queste figurano anziani, bambini, visitatori alle prime armi, persone con disabilità, turisti, gruppi scolastici e persone che potrebbero aver bisogno di maggiore assistenza. Se si progetta pensando agli utenti reali, è più probabile che si crei qualcosa che funzioni nella pratica.
- **Concentrarsi sulle esigenze e sul contesto:** non basta chiedere alle persone cosa desiderano. Occorre anche chiedere dove utilizzano il servizio, cosa potrebbe ostacolarle e quali fattori influenzano la loro esperienza. Ad esempio, un percorso può sembrare chiaro sulla carta, ma risultare confuso all'interno

di un edificio affollato. Un cartello può sembrare semplice, ma risultare difficile da leggere in condizioni di scarsa illuminazione. Uno strumento digitale può sembrare utile, ma risultare difficile da usare quando un visitatore è stressato o ha fretta.

- **Concentrati sull'utilità e sull'usabilità.** Il sito deve essere chiaro e facile da usare. Un servizio ha successo quando i visitatori riescono a comprenderlo e a utilizzarlo senza sforzi inutili. Per te, questo significa porsi domande concrete. I visitatori riescono a orientarsi? Capiscono quale sia il passo successivo? Riescono a utilizzare le informazioni senza confusione? Riescono a completare la navigazione con sicurezza? Se la risposta è no, allora il design deve essere migliorato.
- **L'accessibilità al centro dell'attenzione:** garantisci che le persone con esigenze diverse possano partecipare con dignità e autonomia. L'accessibilità non è una caratteristica accessoria, ma una componente fondamentale di un buon progetto. Ciò è particolarmente importante per le persone con disabilità sensoriali, ma va a beneficio anche di molti altri visitatori. Un linguaggio chiaro, un migliore orientamento, formati flessibili e personale disponibile migliorano l'esperienza di tutti. Includendo l'accessibilità fin dall'inizio, si riducono le barriere prima che diventino problemi più gravi.
- **Attenzione al benessere e alla sicurezza:** un buon progetto non deve causare stress, confusione, disagio o pericoli. I visitatori devono sentirsi al sicuro all'interno dello spazio. Devono sapere dove andare, dove fermarsi e a chi rivolgersi per chiedere aiuto. Non devono sentirsi sopraffatti da indicazioni poco chiare, rumore, affollamento o scarsa organizzazione.
- **Concentrarsi sulla sperimentazione e sul miglioramento:** l'HCD non è un'azione una tantum, ma un processo. Si sperimenta, si impara, si modifica e si sperimenta di nuovo. Non si aspetta che tutto sia finito. Si verificano le prime idee, le bozze di layout, i test di prova, i percorsi e gli strumenti.
- **Poi si ascolta il feedback e si migliora ciò che non funziona.** Questo permette di risparmiare tempo, ridurre gli errori e ottenere risultati migliori.

- **Puntare sulla collaborazione:** un buon progetto non nasce dal lavoro di una sola persona. Si sviluppa grazie al lavoro di squadra, al feedback degli utenti e alle decisioni condivise. Curatori, progettisti, educatori, tecnici, personale di sala e utenti apportano tutti conoscenze preziose. Lavorando insieme, si capisce meglio cosa è utile e cosa crea ostacoli.

Progettazione incentrata sull'essere umano per persone con disabilità sensoriali



Figura 1. Diagramma intitolato «Progettazione incentrata sull'essere umano per persone con disabilità sensoriali» (Fonte: immagine generata dall'IA, creata dal progetto SenseAble Culture a scopo illustrativo, 2026).

Testo alternativo: L'immagine mostra un modello circolare con le persone al centro e i principi chiave di progettazione disposti attorno a loro. Al centro sono raffigurate tre figure che rappresentano utenti con diverse esigenze sensoriali, tra cui una persona non vedente con un bastone bianco, una persona che utilizza la lingua dei segni e una persona che indossa delle cuffie. Intorno a loro ci sono sezioni colorate collegate in un cerchio. Queste sezioni mostrano le fasi principali della progettazione incentrata sulla persona: attenzione agli utenti reali, attenzione alle esigenze e al contesto, attenzione all'utilità e all'usabilità, attenzione all'accessibilità, attenzione al benessere e alla sicurezza, attenzione alla verifica e al miglioramento e attenzione alla collaborazione.

Strategie di implementazione, soluzioni e piani d'azione

Sapere cosa fare è una cosa. Metterlo in pratica nel lavoro quotidiano del museo è un'altra. Se si vuole applicare il design incentrato sulla persona per garantire l'accessibilità, occorrono una strategia chiara, un impegno costante e il sostegno dell'intera istituzione.

► **L'accessibilità e la progettazione inclusiva dovrebbero rientrare tra gli obiettivi principali della vostra istituzione.**

Non devono essere considerate questioni secondarie. Elabora un piano d'azione per l'accessibilità che illustri quali aspetti si intendono migliorare, quali misure da adottare, quando saranno attuate e chi ne sarà responsabile. Un piano scritto aiuta il tuo team a lavorare in modo coordinato e dimostra a finanziatori, partner e pubblico che il vostro museo prende sul serio l'accessibilità. Dovrebbe includere modifiche fisiche e digitali, formazione del personale, attività di sensibilizzazione e valutazione. Puoi anche decidere di consultare gli utenti con disabilità in ogni progetto importante.

► **Coinvolgi gli utenti sin dall'inizio.** Crea canali chiari e regolari per coinvolgere le persone con disabilità nelle decisioni del museo. Non chiedere un feedback solo alla fine. Puoi creare un gruppo consultivo sull'accessibilità o collaborare con organizzazioni locali che si occupano di disabilità, come un'associazione per non vedenti, un gruppo della comunità dei non udenti, ecc. Queste possono aiutarti a rivedere i piani, testare le idee e identificare le barriere.

Questa è una parte fondamentale del Design Centrato sull'Uomo. Significa che gli utenti con disabilità contribuiscono a plasmare il progetto, non solo a testarne il risultato finale. Se possibile, ricompensali per il loro tempo e la loro competenza.

► **Valuta la tua situazione attuale.** Inizia con una verifica dell'accessibilità. Esamina l'edificio, le mostre e i servizi digitali. Controlla rampe, ascensori, porte, segnaletica, illuminazione, audio, posti a sedere, siti web, app, strumenti di prenotazione e guide digitali. Se possibile, fallo insieme a utenti con disabilità o a specialisti dell'accessibilità. Esamina inoltre l'intero percorso del visitatore dal punto di vista di una persona con disabilità sensoriali. Poni domande semplici: i visitatori riescono a trovare le informazioni prima della visita? Possono prenotare un biglietto facilmente? Le guide sono disponibili in formati accessibili? I video sono sottotitolati? I visitatori capiscono dove andare quando arrivano? Questo ti aiuta a individuare i punti critici. Quindi elenca i problemi e suddividili in base alle priorità: soluzioni rapide, miglioramenti a medio termine e cambiamenti a lungo termine.

► **Collabora con gli altri.** Non è necessario migliorare l'accessibilità da soli. Collabora con altri musei, reti e organizzazioni che hanno già esperienza in questo campo. Questi soggetti possono condividere strumenti, materiali formativi e consigli pratici. Ciò ti consentirà di risparmiare tempo e di evitare errori. Puoi inoltre stringere partnership con musei che hanno già risolto problemi simili ai vostri e imparare direttamente dalla loro esperienza.



Figura 2. Persone con disabilità sensoriali che discutono con un membro del personale del museo (Fonte: immagine generata dall'IA, creata dal progetto SenseAble Culture a scopo illustrativo, 2026). **Testo alternativo:** Un membro dello staff del museo è seduto a un tavolo con due persone ipovedenti in una sala espositiva. Stanno discutendo su come migliorare l'accessibilità alla mostra. L'immagine raffigura un incontro di co-creazione in cui il personale del museo e i visitatori con disabilità sensoriali collaborano per migliorare l'esperienza dei visitatori.

Esempi:

- **Museo:** se il tuo museo fa parte di un gruppo regionale, puoi collaborare con altre istituzioni. Ciò ti consentirà di condividere costi e risorse. Ad esempio, diversi musei possono: condividere il costo di un interprete della Lingua dei Segni per gli eventi, sviluppare un modello comune di guida in Braille, organizzare corsi di formazione congiunti per il personale sul tema dell'accessibilità, invitare lo stesso gruppo di utenti a testare diversi progetti.
- **Biblioteca:** Organizza un incontro con le associazioni locali che rappresentano le persone cieche e ipovedenti, le persone sorde e ipoudenti e le persone con disturbi dell'elaborazione sensoriale.

Durante l'incontro, esamina insieme l'attuale segnaletica della biblioteca e discutate di cosa occorre migliorare. L'obiettivo è creare una segnaletica che sia di facile comprensione nella pratica. Non esiste un unico sistema di segnaletica che tutte le biblioteche debbano utilizzare. Per questo motivo, una buona soluzione è quella di utilizzare le linee guida europee sull'accessibilità come punto di partenza, per poi testare la nuova segnaletica con gli utenti locali prima dell'installazione definitiva. Ciò contribuisce a garantire che la segnaletica non sia solo corretta in teoria, ma anche chiara e utile nella vita reale.

Sommario

Non bisogna progettare pensando a un visitatore immaginario. Bisogna progettare pensando alle persone che utilizzeranno effettivamente lo spazio. Ciò significa comprendere fin dall'inizio le loro esigenze, le difficoltà che incontrano e le loro esperienze. Le persone con disabilità sensoriali devono essere coinvolte in qualità di co-creatori. Non devono limitarsi a testare il risultato finale, ma devono contribuire a plasmare il progetto durante le fasi di pianificazione, sperimentazione e revisione.

Sperimenta, migliora e collabora con gli altri. L'HCD è un processo continuo. È importante testare le idee sin dalle prime fasi, raccogliere feedback, migliorare passo dopo passo e imparare dagli utenti, dai partner e dalle altre istituzioni.

L'accessibilità deve essere parte integrante della pratica quotidiana. Non dovrebbe essere considerata un compito aggiuntivo o un'azione isolata. È necessario integrarla nella propria strategia, nel bilancio, nella formazione del personale, nelle verifiche e nella pianificazione a lungo termine.

Considera l'intero percorso del visitatore. L'accessibilità non riguarda solo la sala espositiva. È necessario tenere conto anche del sito web, della prenotazione, dell'ingresso, dell'orientamento, dell'assistenza da parte del personale, delle aree di sosta e dell'uscita.

Glossario

Accessibilità

La condizione che consente alle persone con esigenze e capacità diverse di utilizzare uno spazio, un servizio o delle informazioni senza ostacoli inutili.

Co-creazione

Un processo in cui gli utenti contribuiscono a dare forma a un progetto sin dall'inizio. Non si limitano a testare il risultato finale, ma partecipano alla pianificazione, alla discussione e al processo decisionale.

Audit dell'accessibilità

Un'attenta valutazione di un museo, di una mostra, di un servizio o di un sito web, finalizzata a individuare le barriere che rendono difficile l'accesso alle persone con disabilità. I risultati aiutano a pianificare interventi di miglioramento.

Verifica dell'accessibilità

Un documento scritto che illustra gli aspetti da migliorare, le misure da adottare, i responsabili e i tempi di esecuzione dei lavori.

Prototipo

Una versione iniziale e semplificata di un prodotto, un servizio, uno spazio o uno strumento che serve a testare un'idea prima di realizzare la versione definitiva. Un prototipo aiuta a individuare i problemi in una fase precoce e a migliorare il progetto passo dopo passo.

4. Le fasi della catena di accessibilità

Contesto

Uno spazio culturale accessibile non è solo un edificio con rampe. È un luogo che accoglie i visitatori con disabilità sensoriali in ogni fase del loro percorso. Questo capitolo introduce il modello della Catena dell'Accessibilità. Il modello aiuta a comprendere come i visitatori con disabilità visive, uditive e con difficoltà di elaborazione sensoriale vivono l'esperienza del vostro museo, biblioteca o centro culturale.

La Catena dell'Accessibilità funziona come una vera catena: una catena è forte tanto quanto il suo anello più debole. Il percorso del visitatore si articola in tre fasi: la decisione di visitare, la pianificazione della visita e la visita vera e propria. Se una qualsiasi di queste fasi fallisce, l'intera visita può risultare compromessa. Questo capitolo illustra come rafforzare ciascun anello e spiega perché il feedback sia così importante: solo ascoltando i visitatori e modificando le nostre pratiche possiamo continuare a migliorare. Il feedback è ciò che trasforma la catena in un ciclo continuo.

Comprendere la catena dell'accessibilità

Che cos'è la Catena dell'Accessibilità?

Una visita culturale non è un singolo momento. È una serie di esperienze interconnesse. Il viaggio inizia prima che qualcuno arrivi alla tua porta e continua dopo la sua partenza. Ogni passo può accogliere le persone o allontanarle.

Se anche solo una parte del percorso è inaccessibile, l'intera visita fallisce. Potreste avere rampe, ascensori e servizi igienici accessibili, ma se il vostro sito web non è compatibile con i lettori di schermo, i visitatori non vedenti non potranno trovare informazioni sulla vostra struttura. Oppure, il vostro sito web potrebbe essere

perfetto, ma se non ci sono mezzi di trasporto accessibili per raggiungere la vostra sede, i visitatori che non possono guidare non potranno venire.

Ecco un esempio: una donna non vedente trova sul vostro sito web informazioni sui tour con audiodescrizione. Si sente abbastanza sicura da decidere di visitare in autonomia. Quando arriva, però, non trova un percorso tattile per raggiungere l'ingresso. Nessuno del personale le offre assistenza. Le didascalie delle mostre non sono disponibili in formato audio. L'esperienza in loco interrompe la catena di informazioni e la donna se ne va delusa.

Ecco perché tutti gli aspetti dell'accessibilità devono lavorare in sinergia. Marketing, allestimento espositivo, formazione del personale e accessibilità degli edifici devono essere coerenti tra loro. La Catena dell'Accessibilità si basa sui principi del Design Universale: si eliminano le barriere prima che si presentino e si progetta per tutti fin dall'inizio.

Le tre fasi e il ciclo di feedback

La catena si articola in tre fasi. Ognuna di esse è importante.

Fase 1. Decisione della visita. Qualcuno viene a conoscenza del vostro spazio culturale e si chiede: questo posto fa al caso mio? Il personale capirà le mie esigenze? Posso raggiungerlo? Per rispondere a queste domande, ha bisogno di informazioni chiare e accessibili.

Fase 2. Pianificazione della visita. La persona si prepara per il viaggio. Ha bisogno di dettagli pratici: opzioni di trasporto, caratteristiche dell'ambiente, se può portare un cane guida e se il suo accompagnatore può entrare gratuitamente. Sapere cosa aspettarsi riduce l'ansia.

Fase 3. La visita vera e propria. L'esperienza in loco, dall'arrivo alla partenza. I visitatori riescono a orientarsi all'interno dell'edificio? Riescono a comprendere le mostre? Il personale è disponibile? C'è uno spazio tranquillo? Cosa succede in caso di emergenza?

E poi c'è il feedback. Il feedback non è una fase. È ciò che chiude il cerchio e trasforma la catena in qualcosa che migliora continuamente. Quando chiedi ai visitatori cosa ha funzionato e cosa no, scopri problemi che non avresti mai individuato da

solo. Solo ascoltando e modificando le nostre pratiche possiamo migliorare. Senza feedback, la catena rimane immutata per sempre, e così anche i suoi anelli deboli.



Figura 1. La catena dell'accessibilità: tre fasi interconnesse della visita, sostenute da un ciclo di feedback (Fonte: immagine generata dall'IA, creata dal progetto SenseAble Culture a scopo illustrativo, 2026). **Testo alternativo:** Il diagramma mostra la catena dell'accessibilità come tre riquadri disposti da sinistra a destra, collegati da frecce che indicano l'ordine delle fasi. Il riquadro 1, «Decisione della visita», chiede: «La persona viene a conoscenza della struttura e decide di venire? ». Il riquadro 2, «Pianificazione della visita», chiede: «La persona è in grado di pianificare e sapere cosa aspettarsi?». Il riquadro 3, «La visita vera e propria», chiede: «L'ingresso, i contenuti e il personale interagiscono bene? ». Sotto i tre riquadri si trova un banner più ampio con la dicitura «Ciclo di feedback: la catena diventa un ciclo che continua a migliorare», contrassegnato da una freccia circolare. Il banner mostra che quanto appreso da ogni visita alimenta le fasi precedenti, in modo che la catena funzioni come un ciclo continuo piuttosto che come un percorso unidirezionale.

Prima della visita

Decisione e pianificazione insieme

Questo sottotema tratta l'esperienza pre-visita, che unisce la Fase 1 e la Fase 2. Perché? Perché decidere di visitare un luogo e pianificarlo condividono gli stessi tipi di ostacoli e soluzioni. Entrambi avvengono prima dell'arrivo del visitatore. Entrambi dipendono dalle informazioni. Una persona non può separare la «decisione» dalla «pianificazione» quando deve verificare se il luogo è adatto alle sue esigenze. Pertanto, li consideriamo come un unico percorso pre-visita.

Per la maggior parte delle persone, visitare un museo è una scelta casuale. Per le persone con disabilità sensoriali, invece, raramente lo è. Devono pianificare attentamente e verificare se le loro esigenze di accessibilità possono essere soddisfatte. La qualità delle informazioni fornite prima della visita è determinante per la possibilità stessa di visita.

Ostacoli comuni prima della visita

Contenuti digitali inaccessibili. Un sito web che non funziona con i lettori di schermo esclude i visitatori non vedenti. I video senza sottotitoli escludono il pubblico sordo. Le mappe composte solo da immagini non possono essere lette dalle tecnologie assistive. La legge europea sull'accessibilità richiede che le informazioni siano disponibili attraverso molteplici canali sensoriali.

Mancano dettagli pratici. Un'affermazione generica come «accessibile alle sedie a rotelle» non è sufficiente. I visitatori necessitano di informazioni specifiche: percorsi senza gradini dai mezzi di trasporto, dove parcheggiare, quali servizi offrite (audioguide, visite guidate in lingua dei segni, sistemi a induzione magnetica per non udenti), le politiche relative agli accompagnatori e le caratteristiche dell'ambiente sensoriale.

Non c'è modo di sapere cosa aspettarsi. I visitatori autistici e le persone con difficoltà di elaborazione sensoriale hanno bisogno di essere informati in anticipo su affollamento, rumore, illuminazione e aree tranquille. Senza queste informazioni, l'incertezza stessa diventa un ostacolo.

Lacune nei trasporti e politiche poco chiare. Se non sono disponibili mezzi di trasporto accessibili, se non è consentito parcheggiare con il contrassegno blu (il permesso di parcheggio europeo per disabili) o se il percorso a piedi è difficoltoso, la visita non può avere luogo. Anche le politiche poco chiare relative agli animali di servizio, agli accompagnatori e alle attrezzature di assistenza impediscono le visite.

Buone pratiche da seguire prima della visita

Fornisci informazioni complete e accessibili. Crea una sezione chiara sull'accessibilità sul tuo sito web e inserisci un link ad essa nel menu principale. Includi informazioni su trasporti, arrivi, strutture, servizi e biglietteria. Rispetta i più recenti standard WCAG. Aggiungi sottotitoli e lingua dei segni ai video. Offri materiali scaricabili in caratteri grandi, audio e PDF accessibile.

Dimostra di accogliere tutti. Utilizza fotografie che mostrino visitatori con diverse abilità. Pubblica una dichiarazione di accessibilità. Menziona le competenze del personale, ad esempio: «Il nostro personale è formato sulla consapevolezza delle disabilità» oppure «È disponibile un servizio di interpretariato nella lingua dei segni previa prenotazione».

Offri guide informative da consultare prima della visita.

Includi foto degli ingressi, degli spazi principali e delle strutture. Descrivi l'ambiente sensoriale: livelli di illuminazione, rumore, zone tranquille. Crea storie sociali per i visitatori autistici. Questi

materiali riducono l'ansia perché aiutano le persone a sapere cosa aspettarsi.

Chiarisci le politiche e fornisci assistenza durante il viaggio.

Specifica chiaramente che gli accompagnatori personali entrano gratuitamente e che gli animali di servizio sono i benvenuti. Spiega come prenotare servizi specializzati. Fornisci informazioni sui trasporti. Offri diverse modalità di contatto, tra cui e-mail e moduli online, poiché i visitatori sordi non possono fare chiamate vocali.



Figura 2. Una visitatrice al punto informazioni del Museo di Storia e della Navigazione di Riga utilizza un microtelefono a induzione magnetica, contrassegnato dal simbolo internazionale della bobina a T, per accedere a contenuti audio compatibili con il suo apparecchio acustico. (Fonte: Apeirons, 2026). **Testo alternativo:** Una giovane donna con lunghi capelli biondi è in piedi al banco informazioni in legno del Museo di Storia e della Navigazione di Riga, situato nel Castello di Riga. Sorride e tiene all'orecchio destro un auricolare nero a induzione magnetica. Il dispositivo sul banco mostra il simbolo internazionale del sistema a induzione magnetica: un orecchio stilizzato con una «T» che indica la compatibilità con l'impostazione T-coil degli apparecchi acustici. Sul banco sono impilati opuscoli informativi sul museo e sulla sua accessibilità, sia in inglese che in lettone.

La visita in sé

L'esperienza in loco

Questa è la Fase 3. È qui che vengono messe alla prova le promesse fatte prima della visita. Anche le migliori informazioni possono essere sminuite se l'esperienza in loco non è all'altezza. Questa fase copre tutto, dall'arrivo alla partenza, compreso ciò che accade quando qualcosa va storto.

Ostacoli comuni durante la visita

Accoglienza poco calorosa e difficoltà di orientamento. Le barriere si presentano quando l'ingresso accessibile è nascosto o non presidiato, quando il personale della reception non è in grado di comunicare o quando le biglietterie non dispongono di sistemi a induzione magnetica. Quando a un visitatore non vedente viene consegnato solo un opuscolo stampato, il messaggio è chiaro: le sue esigenze non erano previste. All'interno, la mancanza di segnaletica tattile a pavimento, la segnaletica a basso contrasto e gli annunci solo audio creano ulteriori ostacoli.

Mostre monosensoriali. Quando il contenuto è esclusivamente visivo, i visitatori non vedenti vengono esclusi. Quando l'audio non ha sottotitoli, i visitatori sordi si perdono tutto. Le mostre che si affidano a un solo senso deludono molti visitatori.

Sovraccarico sensoriale senza possibilità di riposo. Spazi con echi, rumore di folla, audio ad alto volume e luci intermittenti possono sopraffare i visitatori autistici e altre persone con difficoltà di elaborazione sensoriale. Senza uno spazio tranquillo dove riprendersi, questi visitatori sono costretti ad andarsene.

Problemi di comunicazione tra il personale. Il personale che parla senza usare gesti, note scritte o supporti visivi esclude i visitatori sordi. Istruzioni verbali vaghe non sono utili ai visitatori non vedenti. Trattare le persone come se non fossero in grado di decidere da sole, ad esempio rivolgendosi all'accompagnatore di una persona non vedente anziché alla persona stessa, lede la loro dignità.

Non esiste un piano di emergenza per le disabilità sensoriali. Gli allarmi antincendio solo audio non informano i visitatori sordi. Le mappe di evacuazione solo visive non forniscono indicazioni ai visitatori non vedenti. Il personale non formato per assistere i visitatori con disabilità sensoriali durante le emergenze aggrava ulteriormente la situazione.

Buone pratiche durante la visita

Crea un'atmosfera accogliente all'arrivo. Posiziona il personale presso gli ingressi accessibili. Forma il personale della reception affinché offra assistenza con rispetto. Fornisci planimetrie tattili, mappe a caratteri grandi e sistemi di amplificazione per non udenti presso gli sportelli.

Progetta la navigazione per tutti i sensi. Installa strisce tattili nelle aree chiave. Utilizza segnaletica ad alto contrasto con Braille. Offri la navigazione audio tramite app per smartphone. Assicurati che gli avvisi di emergenza siano accompagnati sia da suoni che da luci lampeggianti.

Rendi le mostre multisensoriali. Offri repliche tattili e diagrammi in rilievo. Fornisci descrizioni audio, didascalie, trascrizioni, opzioni di lingua dei segni, dispositivi di ascolto assistito ed etichette con caratteri grandi.

Sostieni la regolazione sensoriale. Stabilisci orari di visita adatti alle persone con sensibilità sensoriale, con un numero ridotto di visitatori e un minore stimoli sensoriali. Offri cuffie, tappi per le orecchie e sacchetti sensoriali in prestito. Crea una stanza tranquilla chiaramente segnalata. Forma il personale a riconoscere e gestire il sovraccarico sensoriale.

Prepara alle emergenze. Assicurati che gli allarmi includano sia segnali acustici che luminosi. Forma il personale ad assistere i visitatori con diverse disabilità sensoriali durante le evacuazioni. Esercita il personale regolarmente con queste procedure.



Figura 3. All'ingresso di una mostra, una guida mostra un opuscolo a caratteri grandi a un visitatore ipovedente, aiutandolo a orientarsi tra i contenuti dell'esposizione prima dell'inizio della visita. (Fonte: Apeirons, 2026). **Testo alternativo:** Una donna con lunghi capelli castani e occhiali, che indossa una maglietta a righe e una felpa scura con cappuccio, è in piedi accanto a un giovane con una camicia a quadri rossi e neri all'ingresso di uno spazio espositivo. Tiene aperto un volantino stampato con un testo grande, che stanno leggendo insieme. L'uomo indossa occhiali da sole e tiene in mano un bastone bianco pieghevole. Sullo sfondo, altri due visitatori stanno entrando nello spazio attraverso una porta.

Chiudere il cerchio: perché il feedback è importante

Il feedback è ciò che trasforma il tuo lavoro sull'accessibilità in qualcosa di in continuo miglioramento. Senza di esso, stai brancolando nel buio. Con esso, sai cosa funziona davvero e cosa no. Crea canali di feedback accessibili: schede di commento in caratteri grandi e Braille, sondaggi online compatibili con i lettori di schermo, email di follow-up e conversazioni di persona. Esamina regolarmente il feedback e cerca di individuare degli schemi ricorrenti. Se diversi visitatori segnalano lo stesso problema, risolvi. Il feedback positivo indica cosa continuare a fare. Ogni ciclo avvantaggia il visitatore successivo e rafforza la catena.

Mettere in pratica: rafforzare la catena dell'accessibilità

Le sottosezioni precedenti indicano cosa fare. Questa sezione illustra come affrontare il lavoro. Musei, biblioteche e centri culturali di comunità possono tutti utilizzare queste cinque strategie per ottenere risultati concreti, anche con risorse limitate.

Lista di controllo della strategia principale

1. Mappa il percorso del visitatore e individua i punti deboli. Percorri il percorso del visitatore dal punto di vista di una persona con disabilità sensoriale. Una persona non vedente riesce a trovare informazioni sul tuo sito web? Una persona sorda può prenotare senza telefonare? I visitatori possono orientarsi senza vedere o sentire? Annota ogni ostacolo. Questa mappa ti indicherà dove concentrarti.

2. Inizia in piccolo e procedi gradualmente. Non è necessario un rifacimento completo dell'accessibilità per iniziare. Individua un punto debole e risolvetelo per primo. Magari è il sito web, magari la formazione del personale, magari una stanza silenziosa. I piccoli successi creano slancio e mostrano al vostro team cosa è possibile fare. Un piano perfetto che non potete permettervi non aiuta nessuno.

3. Coinvolgi le persone con disabilità sensoriali come co-creatori. Invita persone non vedenti, sorde e neurodivergenti a testare il percorso del visitatore in qualità di consulenti esperti. La loro esperienza diretta evidenzia barriere che il personale non riesce a vedere. Co-creazione significa lavorare insieme come partner alla pari, non solo chiedere opinioni. Retribuisci le persone per il tempo che dedicano al progetto, allo stesso modo in cui retribuisce qualsiasi altro esperto.

4. Misura ciò che conta. Monitora i progressi in modo semplice. Quanti visitatori con disabilità sensoriali sono venuti l'anno scorso

rispetto a quest'anno? Quanti reclami hai ricevuto e quanti complimenti? Le modifiche apportate hanno risolto i problemi segnalati dai visitatori? Non puoi migliorare ciò che non misuri, ma non hai bisogno di sistemi complicati per iniziare.

5. Mantieni il ciclo attivo. L'accessibilità non è mai un concetto concluso. Leggi regolarmente i feedback. Comunica le modifiche apportate, in modo che i visitatori sappiano che il loro contributo è stato importante. Crea un'abitudine alla revisione, magari una volta a stagione o una volta all'anno. Ogni ciclo rafforza la catena e mantiene la tua istituzione reattiva.

Esempi in contesti diversi

In un museo: la pagina web sull'accessibilità mostra i percorsi degli autobus, le foto degli ingressi e quali mostre dispongono di audiodescrizione. Il personale è formato sulla consapevolezza della disabilità. Un volontario accoglie i visitatori all'ingresso accessibile. Le mostre presentano modelli tattili con etichette in Braille e audiodescrizione tramite un'app per smartphone. Tutti i video sono sottotitolati. È disponibile una sala silenziosa. I sondaggi post-visita guidano i miglioramenti.

In biblioteca: il catalogo online è compatibile con i lettori di schermo. Il personale assiste i visitatori non udenti tramite note scritte o app di sintesi vocale. Una storia interattiva con foto mostra come utilizzare l'edificio. Sono previsti orari di silenzio settimanali. I moduli di feedback sono disponibili in diversi formati, tra cui caratteri grandi e Braille.

In un centro culturale di comunità: anche le piccole strutture rurali possono rafforzare la propria rete. I post sui social media includono informazioni sull'accessibilità. Segnaletica ad alto contrasto e marcatori tattili guidano i visitatori. Il personale accoglie personalmente i visitatori e si informa sulle loro esigenze. Gli eventi

offrono posti a sedere riservati nelle prime file per i visitatori con disabilità uditive o visive e un angolo tranquillo durante gli eventi comunitari più affollati. I visitatori abituali forniscono feedback per apportare miglioramenti stagionali.



Figura 4. Un visitatore non vedente esplora un modello in scala tattile del Monumento alla Libertà lettone durante la mostra, utilizzando il tatto per accedere a un bene culturale che altrimenti rimarrebbe solo visibile. (Fonte: Apeirons, 2026).

Testo alternativo: Un giovane con una camicia a quadri rossi e neri è in piedi accanto a un piedistallo circolare in legno in una sala espositiva. Indossa occhiali da sole e tiene un bastone bianco nella mano sinistra, mentre con la destra si protende per toccare un modellino dettagliato del Monumento alla Libertà lettone. Il modellino mostra l'alta colonna sormontata dalla figura della Libertà che regge tre stelle e i gruppi scultorei attorno alla sua base. Dietro di lui, pannelli espositivi in lettone e inglese mostrano fotografie storiche e una mappa della Lettonia. Un altro visitatore sta scattando una fotografia sullo sfondo.

Sommario

L'accessibilità è una catena. Una istituzione culturale si articola in tre fasi: Decisione, Pianificazione e Visita. Tutte e tre devono essere accessibili. Se una di queste non lo è, l'intera visita fallisce.

L'informazione è fondamentale. Informazioni chiare e accessibili sono utili in ogni fase. Assicurarsi che il sito web sia compatibile con i lettori di schermo. Fornire dettagli su trasporti, strutture e servizi in diversi formati.

Sapere cosa aspettarsi riduce gli ostacoli. Fornire informazioni dettagliate prima delle visite. Descrivere l'ambiente sensoriale. Offrire guide e storie sociali da leggere prima della visita.

Il personale è importante quanto gli edifici. Un personale ben addestrato e flessibile può superare le barriere fisiche. Un personale impreparato può compromettere l'accessibilità di un edificio.

Il feedback chiude il cerchio. Ascoltare i visitatori con disabilità sensoriali. Modificare le pratiche in base a ciò che essi dicono. Questo è l'unico modo per migliorare costantemente.

Glossario

Catena dell'accessibilità

Le fasi interconnesse di una visita culturale: decisione, pianificazione e visita. Ognuna di esse deve essere accessibile affinché l'intera esperienza abbia successo. Il feedback chiude il cerchio.

Contrassegno blu

Un permesso di parcheggio europeo per persone con disabilità, che consente di parcheggiare negli spazi designati vicino agli ingressi.

Guida pre-visita

Un documento che prepara i visitatori alla visita. Include foto dell'edificio, descrizioni delle procedure e informazioni sensoriali. Riduce l'ansia, soprattutto nei visitatori autistici.

Kit sensoriale

Una raccolta di strumenti che i visitatori possono prendere in prestito: cuffie con cancellazione del rumore, giocattoli antistress, occhiali da sole, tappi per le orecchie. Aiuta i visitatori con autismo o difficoltà di elaborazione sensoriale a regolare la propria esperienza.

Storia sociale

Uno strumento per i visitatori autistici che utilizza testi semplici e fotografie per descrivere cosa accadrà durante la visita. Aumenta la prevedibilità e riduce l'ansia.

5. Linee guida per l'accessibilità dei contenuti web (WCAG)

Contesto

Benvenuti al Capitolo 5. Questa sezione vi fornisce strategie digitali essenziali per rendere le vostre istituzioni culturali, come biblioteche, teatri e musei, veramente inclusive. Nell'era digitale in cui viviamo, il sito web e le piattaforme online della vostra istituzione spesso fungono da **«porta d'ingresso digitale»**. Per le persone con disabilità sensoriali (PwSD), queste piattaforme sono gli strumenti principali utilizzati per pianificare le visite, acquistare i biglietti e interagire con le mostre virtuali in modo autonomo e significativo.

L'implementazione delle **Linee guida per l'accessibilità dei contenuti web (WCAG)** non è un mero compito tecnico, bensì un requisito fondamentale per sostenere l'approccio alla disabilità basato sui diritti umani. L'accesso alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, sancito **dall'articolo 9 della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità (UNCRPD)**, è un diritto umano riconosciuto. Garantendo un accesso equo, si rimuovono attivamente le barriere digitali che impediscono alle persone di partecipare alla vita culturale in condizioni di parità con gli altri.

Questo capitolo è fondamentale anche per la conformità legale. Ai sensi dell'European Accessibility Act (EAA), la maggior parte dei servizi digitali era tenuta ad adeguarsi e a soddisfare i requisiti funzionali di accessibilità entro il **28 giugno 2025**. Seguendo queste linee guida, garantirete che le vostre risorse digitali soddisfino gli standard UE di base, concentrandovi in particolare sulla riduzione delle barriere per gli utenti con disabilità visive, uditive e cognitive. Che siate curatori, bibliotecari o responsabili della comunicazione, questo capitolo vi fornisce gli strumenti per progettare spazi digitali che abbraccino la diversità umana come standard di progettazione fondamentale.

Perché l'accessibilità digitale è la «porta d'ingresso digitale» alla cultura

Al centro di questo capitolo si trova il **Modello Sociale della Disabilità**, che afferma che la disabilità non è una caratteristica innata dell'individuo, bensì il risultato dell'interazione tra le persone con disabilità e le diverse barriere esterne imposte dalla società. Nell'ambito digitale, queste barriere includono siti web inaccessibili, contenuti non strutturati e mancanza di supporto tecnologico, che di fatto emarginano le persone con disabilità dalla partecipazione culturale. Adottando le **Linee Guida per l'Accessibilità dei Contenuti Web (WCAG)**, le istituzioni culturali spostano la loro attenzione sull'individuazione e la rimozione degli ostacoli ambientali che impediscono la piena ed efficace partecipazione sociale delle persone con disabilità.

L'accessibilità digitale garantisce che le informazioni siano disponibili attraverso più di un canale sensoriale, ad esempio fornendo la sintesi vocale per gli utenti non vedenti o i sottotitoli per gli utenti non udenti, riducendo così le barriere nella ricezione visiva o uditiva ed evitando il sovraccarico sensoriale.

Approccio basato sui diritti umani

L'accesso all'informazione è un diritto umano riconosciuto **dall'articolo 9 della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità (UNCRPD)**. Tale convenzione impone a tutti i firmatari, inclusi l'UE e i suoi Stati membri, di adottare misure adeguate a garantire alle persone con disabilità l'accesso alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC). L'accessibilità digitale è un elemento essenziale per l'esercizio dei diritti, dell'autonomia e dell'uguaglianza, consentendo agli utenti di trovare, comprendere e utilizzare le risorse culturali in modo indipendente.

Il mandato giuridico europeo (EAA)

Il passaggio da «buona prassi» a requisito legale è sancito dalla Direttiva europea sull'accessibilità (2019/882). La Direttiva armonizza i requisiti di accessibilità in tutta l'UE, concentrandosi in particolare sui servizi digitali come l'e-commerce e le comunicazioni elettroniche. A partire dal 28 giugno 2025, numerosi prodotti e servizi digitali, come il commercio elettronico, i servizi bancari, i trasporti, le telecomunicazioni, i media audiovisivi e determinati dispositivi hardware, devono soddisfare tali requisiti funzionali. Per le istituzioni culturali, ciò significa che garantire che le proprie piattaforme digitali siano comprensibili e percepibili attraverso più canali sensoriali non è più un'opzione, ma un obbligo di legge.

Autonomia digitale nel settore culturale

Per un visitatore con disabilità, un sito web è spesso la «porta d'ingresso digitale» di un museo, una biblioteca o un teatro. Se questa «porta d'ingresso digitale» è «bloccata» da barriere tecniche, le persone con disabilità perdono la loro autonomia e sono costrette a dipendere dagli altri per attività basilari come pianificare le visite, acquistare i biglietti e interagire autonomamente con le mostre virtuali. Aderendo agli standard WCAG (2.2), gli

spazi culturali vanno oltre il semplice accesso fisico per offrire un'esperienza olistica e inclusiva che abbraccia la diversità umana come standard di progettazione fondamentale.

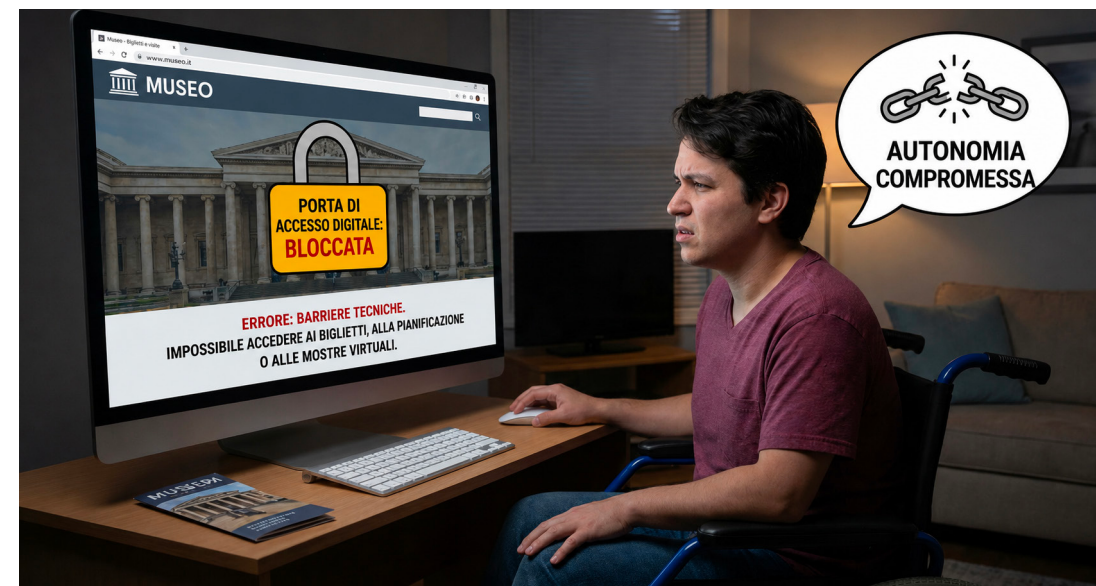


Figura 1. Persona che accede al sito web di un museo da un computer desktop (Fonte: immagine generata dall'IA, creata dal progetto SenseAble Culture a scopo illustrativo, 2026). **Testo alternativo:** Una persona in sedia a rotelle, visibilmente frustrata, non riesce ad acquistare online i biglietti del museo a causa di un sito web non accessibile.

Progettazione universale e inclusione sensoriale

Questo capitolo fonda le strategie digitali sull'approccio del Design Universale (UD), che mira a progettare prodotti e ambienti che siano fruibili da tutte le persone nella misura più ampia possibile, senza necessità di adattamenti. Applicando il Design Centrato sull'Uomo (HCD), le istituzioni culturali garantiscono che le reali esigenze delle persone con disabilità, e in particolare di quelle con disabilità sensoriali, siano al centro del processo di progettazione dell'ambiente digitale dall'inizio alla fine.

I principi POUR: i quattro pilastri dell'inclusione digitale

Per garantire che la vostra istituzione culturale sia realmente accessibile, le vostre piattaforme digitali devono essere costruite su solide fondamenta. Le Linee guida per l'accessibilità dei contenuti web (WCAG) 2.2 e l'European Accessibility Act (EAA) organizzano tutti i requisiti di accessibilità in quattro principi fondamentali: Percepibile, Utilizzabile, Comprensibile e Robusto, spesso indicati con l'acronimo POUR dall'inglese. Questi pilastri non sono semplici caselle di spunta tecniche; sono gli standard che consentono alle persone con disabilità sensoriali (PwSD) di navigare tra le collezioni del vostro museo, prenotare biglietti per il teatro o accedere agli archivi della biblioteca su un piano di parità con tutti gli altri.

1. Percepibile: l'informazione deve essere vista o udita

Il principio di percepibilità implica che gli utenti debbano essere in grado di identificare le informazioni e gli elementi dell'interfaccia utilizzando i sensi a loro disposizione. Per le istituzioni culturali, ciò significa che non ci si può affidare a un singolo canale sensoriale, come la vista, per trasmettere contenuti essenziali.

- **Testo alternativo:** È necessario fornire un testo alternativo (alt-text) per tutti i contenuti non testuali, come immagini di reperti storici o poster promozionali, in modo che i lettori di schermo possano «leggerli» agli utenti non vedenti.
- **Opzioni multisensoriali:** Le informazioni devono essere disponibili in più di un formato. Ad esempio, se si pubblica un video di una visita guidata a una galleria, è necessario includere sottotitoli per gli utenti non udenti e descrizioni audio per gli utenti non vedenti.

- **Adattabile e distinguibile:** il design del tuo sito web dovrebbe consentire agli utenti di modificarne la presentazione, ad esempio aumentando la dimensione del carattere (minimo 12pt) o scegliendo combinazioni di colori ad alto contrasto che aiutino gli utenti ipovedenti. Il colore non dovrebbe mai essere l'unico mezzo per comunicare informazioni, come ad esempio utilizzare solo testo rosso per indicare un errore.

2. Funzionante: l'interfaccia deve essere utilizzabile

L'operatività garantisce che chiunque possa navigare nel vostro «punto di accesso» digitale, indipendentemente dal modo in cui interagisce con la tecnologia. Molte persone con disabilità sensoriali utilizzano tecnologie assistive al posto del mouse tradizionale, quindi il vostro sito web deve essere compatibile con questi strumenti.

- **Accessibilità tramite tastiera:** ogni parte del tuo sito web, dal menu di navigazione ai moduli di prenotazione dei biglietti, deve essere utilizzabile esclusivamente tramite tastiera. Questo è fondamentale per gli utenti con disabilità motorie o per coloro che utilizzano la navigazione a comando vocale.
- **Tempo sufficiente:** è necessario fornire agli utenti un tempo adeguato per leggere i contenuti o completare le attività. Evitate sessioni «a tempo limitato» che potrebbero frustrare chi ha bisogno di più tempo per elaborare le informazioni visive o uditive.
- **Navigazione sicura:** per proteggere gli utenti con fotosensibilità, evitare elementi grafici che lampeggiano o sfarfallano più di tre volte al secondo, poiché possono scatenare crisi epilettiche.

3. Comprensibile: il contenuto deve essere chiaro

Essere «comprensibile» significa che sia le informazioni presenti sul sito sia il suo funzionamento devono essere chiari all'utente. La coerenza è fondamentale per gli utenti con disabilità sensoriali e cognitive, che potrebbero sentirsi sopraffatti da layout complessi.

- **Testo leggibile:** Per rendere il contenuto facilmente leggibile, è necessario utilizzare un linguaggio semplice e un carattere sans-serif chiaro (come Verdana). Qualsiasi termine tecnico relativo all'arte o alla storia deve essere spiegato chiaramente.
- **Prevedibilità:** i menu di navigazione devono apparire nello stesso ordine relativo su tutte le pagine. Quando un utente fa clic su un pulsante, il risultato deve essere esattamente quello che si aspetta, evitando confusione o errori accidentali.
- **Assistenza all'inserimento dati:** se un utente commette un errore in un modulo, ad esempio omettendo un campo durante la registrazione per la tessera della biblioteca, il sito dovrebbe fornire messaggi di errore chiari e descrittivi che spieghino come risolvere il problema.

4. Robusto: compatibilità con le tecnologie future

Un sito web robusto è un sito che può essere interpretato in modo affidabile da un'ampia varietà di «agenti utente», comprese le tecnologie assistive attuali e future .

- **Massimizzare la compatibilità:** è fondamentale assicurarsi che il codice sorgente (HTML) del proprio sito web sia pulito e standard. Ciò consente a strumenti come screen reader, display Braille e software di ingrandimento di funzionare senza problemi con i contenuti.
- **Promuovere l'autonomia:** puntando sulla robustezza, si garantisce che le persone con disabilità sensoriali non debbano dipendere da un dispositivo specifico e costoso per accedere alla cultura dell'istituzione; potranno utilizzare gli strumenti più adatti alle loro esigenze individuali.

Semplici accorgimenti per l'accessibilità e l'inclusione digitale

Per un curatore museale, un bibliotecario o un direttore teatrale, conformarsi alla Legge europea sull'accessibilità potrebbe sembrare un'impresa ardua. Tuttavia, l'accessibilità «by design» spesso si basa su semplici accorgimenti a basso costo che migliorano significativamente l'esperienza di navigazione per tutti i visitatori del sito web. Ecco come passare dalla teoria astratta all'implementazione pratica, già da oggi.

Suggerimenti visivi: contrasto e descrizioni

La vostra priorità principale è garantire che il contenuto visivo del sito web del vostro istituto sia percepibile da tutti, comprese le persone ipovedenti o daltoniche.

- **Controlla il contrasto:** non affidarti mai esclusivamente al colore per trasmettere informazioni (ad esempio, «clicca sul pulsante rosso»). Utilizza strumenti gratuiti come colourcontrast.cc o WebAIM Contrast Checker per assicurarti che il tuo testo risalti. Punta a un rapporto minimo di 4,5:1 per il testo normale. Maggiore è la differenza di luminosità tra il testo e lo sfondo, maggiore sarà il rapporto di contrasto.

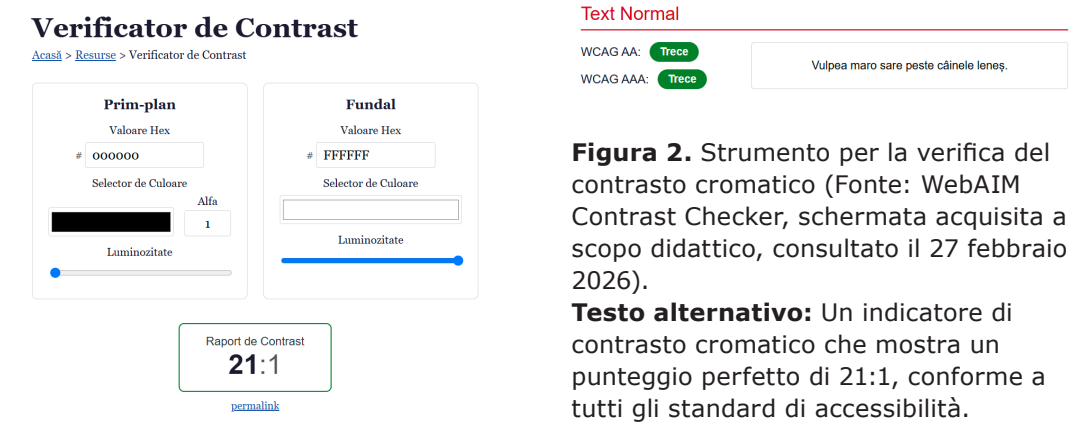


Figura 2. Strumento per la verifica del contrasto cromatico (Fonte: WebAIM Contrast Checker, schermata acquisita a scopo didattico, consultato il 27 febbraio 2026).
Testo alternativo: Un indicatore di contrasto cromatico che mostra un punteggio perfetto di 21:1, conforme a tutti gli standard di accessibilità.

- **Padroneggia il testo alternativo:** per ogni immagine di un manufatto o locandina di una mostra, devi fornire un testo alternativo. Evita frasi come «immagine di» o «foto di»: il lettore di schermo sa già che si tratta di un'immagine. Descrivi invece il contesto. Per un vaso di terracotta, descrivi la sua consistenza e la sua forma; per una foto promozionale, concentrati sull'azione, ad esempio «un bambino che dipinge nella sala d'attesa del museo». Termina sempre la descrizione con un punto, in modo che il lettore di schermo faccia una pausa naturale.



Figura 3. Bambino impegnato in un'attività di pittura in uno spazio educativo museale (Fonte: immagine generata dall'IA, creata dal progetto SenseAble Culture a scopo illustrativo, 2026).

Testo alternativo: Un bambino dipinge su una grande tela in una sala comune di un museo, circondato da scatole di colori sul pavimento.

Suggerimenti interattivi: tastiera e multimedia

Molti dei tuoi visitatori potrebbero consultare il tuo archivio o prenotare biglietti senza utilizzare il mouse.

- **Il test del tasto Tab:** posa il mouse e prova a navigare sul tuo sito web usando solo il tasto Tab. Riesci a vedere dove ti trovi? Devi avere un indicatore di focus visibile (di solito una casella o un contorno colorato) che segua il tuo «salto» attraverso la pagina. Se il focus scompare, i visitatori che usano la tastiera si perderanno.

- **Multimedia semplice:** se disponete di un video di una rappresentazione teatrale o di un tour virtuale, non è necessario un software costoso per le trascrizioni. Fornire una trascrizione completa in formato testuale dei dialoghi e dei suoni chiave è un modo efficace ed economico per aiutare sia i visitatori sordi o non udenti, sia coloro che preferiscono leggere piuttosto che guardare.

Gli standard «di facile lettura»

Nel settore culturale europeo, l'accessibilità cognitiva è altrettanto fondamentale quanto l'accessibilità fisica. Pensiamo a un museo: rampe e ascensori garantiscono l'accesso fisico. Ma che dire dell'accesso alle informazioni? L'accessibilità cognitiva assicura che tutti possano comprendere e interagire con i contenuti online. È altrettanto importante quanto una rampa per sedie a rotelle.

Che cos'è il linguaggio semplice?

È uno stile di scrittura diretto, chiaro e rispettoso. È utile a tutti i visitatori, inclusi:

- Turisti.
- Persone neurodivergenti (come le persone con disturbo dello spettro autistico).
- Persone con disabilità intellettive.
- Chiunque si senta stanco o sopraffatto.

Come usare un linguaggio semplice: tre regole fondamentali

- 1. Utilizza frasi brevi.** Suddividi le idee complesse in piccoli passaggi. Questo le renderà più facili da seguire.
- 2. Utilizza verbi attivi.** Dì «L'artista ha realizzato questo», non «Questo è stato realizzato dall'artista». È più diretto.
- 3. Spiega subito i termini difficili.** Se usate un termine come

«chiaroscuro», aggiungete subito una semplice definizione: «... significa usare luci intense e ombre scure».

Il diritto alla comprensione è un diritto fondamentale. L'utilizzo di un linguaggio semplice elimina le barriere. Garantisce che ogni singolo visitatore, indipendentemente dal suo background o dalle sue capacità, possa entrare in contatto con le vostre collezioni, storie e idee (online o offline). Quando rendete le informazioni di facile lettura, non aiutate solo poche persone, ma create uno spazio più accogliente e inclusivo per tutti.

Strategie di implementazione, soluzioni e piani d'azione

Un pratico quadro di valutazione in 3 fasi per l'accessibilità digitale del tuo sito web

Non è necessario essere uno sviluppatore per iniziare a verificare il sito web del proprio istituto. Seguite questo semplice percorso:

Passaggio 1: Audit automatizzato. Analizza il tuo sito web con strumenti gratuiti come l'estensione WAVE (di WebAIM). Questi strumenti segnaleranno immediatamente, ad esempio, la mancanza di testo alternativo o errori di contrasto.

Passaggio 2: Simulazione manuale. Dedica 10 minuti alla navigazione del tuo sito utilizzando un lettore di schermo come il programma gratuito NVDA - Non Visual Desktop Access per Windows o VoiceOver per Mac (premendo Comando-F5) oppure utilizzando solo la tastiera. Individuerai rapidamente gli errori logici

che gli strumenti automatizzati non rilevano.

Passaggio 3: Feedback incentrato sull'utente. Il modo più efficace per identificare le barriere è coinvolgere le persone con disabilità nel processo di test. Collabora con le associazioni locali per le persone con disabilità per raccogliere feedback concreti sui tuoi sistemi di prenotazione e sulle mostre virtuali. Il principio «Niente su di noi senza di noi» è il modello di riferimento (UNPD, 2024).

Implementando ora queste piccole modifiche, garantirete che il sito web del vostro istituto non solo sia conforme alla legge entro il 2025, ma anche veramente accogliente per tutti.

Dall'audit all'azione: il tuo piano di implementazione

Completare un audit di accessibilità fornisce un elenco di problemi. Il passo successivo è risolverli. Questo piano d'azione si concentra su due strategie fondamentali ad alto impatto che affrontano sia l'accessibilità tecnica che quella cognitiva, ovvero:

1. Adotta un approccio «Testo prima di tutto» per tutti i contenuti. Assicurati che ogni informazione abbia una base chiara e testuale. Questo significa:

- ▶ Scrivere un testo alternativo descrittivo per tutte le immagini significative.
- ▶ o Forniamo sottotitoli accurati e trascrizioni complete per tutti i contenuti audio e video.
- ▶ Utilizzo di etichette di testo accanto alle icone.
- ▶ Garantire che tutte le funzioni interattive siano descritte nel testo.

2. Applica la regola «Linguaggio semplice e struttura chiara» a tutti i testi digitali. Riscrivi e struttura i tuoi contenuti online in modo che siano comprensibili alla prima lettura. Questo significa:

- Utilizzare la forma attiva e frasi brevi.
- Definiamo subito i termini tecnici.
- Organizzare i contenuti con titoli chiari, elenchi puntati e ampio spazio.
- Utilizzare le immagini a supporto del testo, non in sostituzione di esso.

Come possiamo rendere le informazioni chiare? Usando un linguaggio semplice.

Come accennato nella sezione precedente, il linguaggio semplice è uno stile di scrittura diretto e di facile lettura. Non è una semplificazione eccessiva, bensì un modo rispettoso e chiaro.

Ecco le regole principali:

1. Usa frasi brevi.

- Invece di: «L'artista, profondamente influenzato dai tumulti politici dell'inizio del XX secolo, ha sviluppato uno stile caratterizzato da forme frammentate e una tavolozza di colori tenui»
- Prova con: «L'artista visse in un periodo di grandi cambiamenti politici. Questo influenzò la sua opera. Il suo stile si caratterizza per forme spezzate e colori tenui».

2. Usa verbi attivi.

- Invece di: «La scultura è stata creata dall'artista nel 1952».
- Prova con: «L'artista ha creato questa scultura nel 1952».

3. Evitate il gergo tecnico.

Il gergo tecnico è costituito da parole specifiche conosciute solo dagli esperti. Se proprio dovete usare un termine complesso, spiegate subito.

- Invece di: «Questo è un ottimo esempio di chiaroscuro».
- Prova con: «Questo dipinto utilizza il chiaroscuro. Ciò significa

che l'artista ha usato luci intense e ombre scure per creare un effetto drammatico».

4. Struttura i tuoi contenuti in modo chiaro.

- Utilizza titoli e sottotitoli (come in questo testo).
- Per gli elenchi puntati, usa gli elenchi puntati.
- Lascia ampi spazi bianchi. Non ammassare il testo.

5. Supportare il testo con elementi visivi.

- Utilizza icone chiare accanto alle informazioni importanti (come una sedia a rotelle per indicare l'accessibilità o un orologio per gli orari di apertura).
- Utilizza immagini e diagrammi semplici e chiari per spiegare le idee.

Perché è importante?

Questi semplici passaggi riguardano il rispetto. Garantiscono che tutti possano utilizzare e apprezzare il tuo sito web.

Un buon contrasto cromatico e una navigazione tramite tastiera sono utili alle persone che:

- Soffrono di ipovisione o di daltonismo.
- Utilizza la tastiera anziché il mouse.

Un linguaggio chiaro e semplice aiuta le persone che:

- Sono neurodivergenti (come le persone autistiche).
- Avere una disabilità di apprendimento.
- Non parlano fluentemente la lingua.
- Sei stanco o hai fretta.

Facendo entrambe le cose, si eliminano le barriere. Si crea un'esperienza che funziona per tutti. Il sito web diventa uno

strumento utile, non una porta chiusa. Si dimostra che ogni visitatore, indipendentemente da come vede, si muove o pensa, è il benvenuto.

Sommario

Questo capitolo ti aiuta a rendere accessibili il tuo sito web e i tuoi contenuti digitali. L'accesso digitale è un diritto umano e un obbligo di legge ai sensi dell'Atto europeo sull'accessibilità entro il 2025.

Punti chiave:

Il vostro sito web è una «porta d'ingresso digitale». Per le persone con disabilità sensoriali, è lo strumento principale per pianificare una visita, acquistare un biglietto o esplorare una mostra. Se non è accessibile, glielo impedisce.

Segui i quattro principi POUR. I tuoi contenuti digitali devono essere:

- **Percepibile** (disponibile in più di un modo, ad esempio con testo e suono).
- **Funzionante** (utilizzabile con tastiera, non solo con mouse).
- **Comprensibile** (scritto in un linguaggio chiaro e semplice).
- **Robusto** (compatibile con le tecnologie assistive attuali e future).

Inizia con semplici «suggerimenti». Non serve essere esperti. Controlla il contrasto dei colori, scrivi buone descrizioni delle immagini (testo alternativo), assicurati che la navigazione da tastiera funzioni e fornisci le trascrizioni per i video.

Utilizza il metodo in 3 fasi.

- **Passaggio 1:** Utilizza strumenti automatici gratuiti per individuare gli errori.
- **Passaggio 2:** Testa il tuo sito utilizzando una tastiera o un lettore di schermo.
- **Passaggio 3:** Raccogli feedback direttamente dalle persone con disabilità. La loro esperienza è la guida migliore.

Impegnatevi a usare un linguaggio semplice. Scrivete frasi brevi, usate verbi attivi e spiegate i termini difficili. Una scrittura chiara è utile a tutti, compresi i turisti, le persone neurodivergenti e quelle con difficoltà di apprendimento.

Adottando queste misure, andate oltre il semplice rispetto degli obblighi di legge. Create uno spazio digitale accogliente in cui tutti i membri della vostra comunità possono partecipare in modo autonomo e con dignità.

Glossario

Testo alternativo (Alt-Text)

Una breve descrizione scritta aggiunta a un'immagine online. I software di lettura schermo leggono ad alta voce questa descrizione per le persone non vedenti o ipovedenti. Un buon testo alternativo descrive lo scopo o i dettagli principali dell'immagine.

Linguaggio semplice

Uno stile di scrittura diretto, chiaro e di facile comprensione fin dalla prima lettura. Utilizza frasi brevi, verbi attivi e definisce i termini complessi. Non è una semplificazione eccessiva, ma un approccio rispettoso e inclusivo.

Screen Reader

Un software di assistenza utilizzato principalmente da persone non vedenti o ipovedenti. Converte il testo e altri elementi sullo schermo (come pulsanti e immagini con testo alternativo) in voce sintetizzata o Braille.

Sintesi vocale (Text-to-Speech, TTS)

un tipo di tecnologia assistiva che legge ad alta voce il testo digitale. È spesso una funzionalità integrata nei lettori di schermo, ma viene utilizzata anche come strumento autonomo per aiutare le persone con dislessia, ipovisione o altre difficoltà di lettura.

WCAG (Linee guida per l'accessibilità dei contenuti web)

L'insieme internazionale di standard tecnici per rendere i contenuti web accessibili alle persone con disabilità. Le linee guida si basano sui quattro principi POUR. L'European Accessibility Act (EAA) fa riferimento a questi standard.

Progettazione universale (UD)

La progettazione di prodotti, ambienti e servizi in modo che siano utilizzabili da tutte le persone, nella misura più ampia possibile, senza bisogno di adattamenti. Nell'ambito dell'accessibilità digitale, significa creare siti web che funzionino per tutti fin dall'inizio.

6. Narrazione multisensoriale e progettazione di allestimenti espositivi

Contesto

Musei, gallerie d'arte e biblioteche sono importanti spazi pubblici. Sono luoghi in cui le persone possono imparare, riflettere e sentirsi parte di una vita culturale condivisa. Aiutano le persone a comprendere oggetti, storie, tradizioni e idee che plasmano le comunità. Creano inoltre opportunità di dialogo, curiosità e connessione. Per questo motivo, la cultura dovrebbe essere accessibile a tutti, senza barriere.

In linea con gli obiettivi della Guida «Cultura per tutti», questo capitolo si propone di sensibilizzare sul tema dell'accessibilità e di dimostrare che l'inclusione non è un optional, bensì un elemento fondamentale di una buona pratica museale. Incoraggia i musei a riflettere attentamente sulle esigenze di tutti i visitatori, comprese le persone con disabilità sensoriali, gli anziani, i bambini e chiunque possa necessitare di informazioni più chiare, un migliore orientamento o un supporto aggiuntivo durante la visita. Quando una mostra viene progettata tenendo conto delle esigenze delle persone con disabilità sensoriali, ne trae beneficio tutti. Informazioni chiare, un uso oculato dello spazio e un design accessibile aiutano i visitatori a sentirsi più a loro agio, sicuri e benvenuti.

Creare questo tipo di esperienza inizia con il personale del museo. Curatori, designer, educatori, personale addetto all'accoglienza e addetti alle gallerie hanno tutti un ruolo importante. Devono comprendere gli ostacoli che alcuni visitatori potrebbero incontrare e collaborare per rimuoverli con cura e rispetto.

Cosa si intende per narrazione e design multisensoriale?

La narrazione e la progettazione multisensoriale implicano che una mostra debba essere comprensibile attraverso più di un canale sensoriale. I visitatori non dovrebbero dover fare affidamento solo sulla vista, ma dovrebbero essere in grado di seguire la narrazione attraverso l'udito, il tatto, testi chiari e un facile orientamento spaziale. Questo approccio parte da un'idea semplice: le persone vivono il mondo in modi diversi. Alcuni visitatori utilizzano principalmente la vista per comprendere le informazioni, altri si affidano maggiormente all'udito, al tatto, al movimento o a una combinazione di sensi. Quando i musei riconoscono questo aspetto fin dalle prime fasi della progettazione, creano mostre più fruibili.

Questo è particolarmente importante per le persone con disabilità sensoriali. Un visitatore non vedente o ipovedente potrebbe aver bisogno del tatto, di una descrizione audio e di un percorso chiaro all'interno dello spazio espositivo. Un visitatore sordo o con problemi di udito potrebbe aver bisogno di sottotitoli, trascrizioni, supporto nella lingua dei segni e chiari segnali visivi. Un visitatore con difficoltà di elaborazione sensoriale potrebbe necessitare di aree più silenziose, di effetti meno improvvisi e di un maggiore controllo su suoni, luci o interazioni. La progettazione multisensoriale aiuta i musei a rispondere a queste diverse esigenze in modo pratico. Non si tratta di una caratteristica aggiuntiva che può essere inserita a mostra ultimata.

Questo approccio è strettamente legato alla Progettazione Universale. La Progettazione Universale prevede la pianificazione di spazi, servizi e informazioni in modo che il maggior numero possibile di persone possa utilizzarli fin dall'inizio. Nei musei, ciò significa individuare tempestivamente le barriere e ridurle prima dell'apertura della mostra. Significa anche aiutare i visitatori a muoversi nello spazio in modo autonomo, confortevole e dignitoso. Dovrebbero essere in grado di seguire il percorso espositivo e

utilizzare gli strumenti disponibili senza inutili difficoltà. Questo approccio è inoltre in linea con gli attuali principi europei di accessibilità, che promuovono la diffusione delle informazioni attraverso più canali. In pratica, significa offrire alternative chiare anziché un unico metodo fisso per accedere ai contenuti.

Nella pratica museale, la narrazione multisensoriale significa offrire ai visitatori più di un modo per accedere allo stesso contenuto. Ad esempio, una didascalia a parete può essere abbinata a un audio, una scultura può essere esplorata attraverso il tatto e una descrizione vocale, e un'installazione sonora può includere didascalie esplicative e una trascrizione scritta. Un percorso può anche essere supportato da una mappa in rilievo, segnaletica chiara e indicazioni da parte del personale. L'obiettivo è aiutare un maggior numero di visitatori a comprendere la mostra in modi diversi e al proprio ritmo.

La narrazione multisensoriale migliora anche il design complessivo della mostra. Incoraggia il personale del museo a riflettere con maggiore attenzione sulla disposizione, la chiarezza e il flusso sensoriale. I visitatori devono sapere da dove iniziare, dove andare e dove possono fare una pausa. Gli elementi tattili dovrebbero essere posizionati ad un'altezza raggiungibile. I punti audio dovrebbero essere facili da trovare. Le informazioni importanti dovrebbero essere brevi, chiare e disponibili in più di un formato. Queste scelte favoriscono l'accessibilità, ma rendono anche la visita più semplice e coinvolgente per tutti.

In questo modo, la narrazione e la progettazione multisensoriale non riguardano solo l'accessibilità. Riguardano anche una migliore comunicazione, un migliore utilizzo dello spazio e una migliore esperienza per il visitatore. Quando i musei utilizzano più di un canale sensoriale e pianificano attentamente la mostra, creano spazi più chiari, più ricchi e più inclusivi per tutti.

Oltre la vista: integrare elementi tattili e uditivi

Non bisogna progettare una mostra esclusivamente per la vista. Bisogna progettarela in modo che i visitatori possano seguire la narrazione attraverso il tatto, l'udito, il testo e una chiara indicazione spaziale. Una regola fondamentale dell'accessibilità è quella di fornire informazioni attraverso più di un canale sensoriale. Ciò significa che i visitatori dovrebbero avere più di un modo per accedere allo stesso contenuto. Se un canale sensoriale non è disponibile o risulta difficoltoso per un visitatore, un altro dovrebbe garantirne l'accessibilità.

Questo approccio è importante per le persone con disabilità sensoriali, ma migliora la visita anche per molti altri visitatori. Informazioni chiare in diversi formati aiutano i visitatori a sentirsi più sicuri e inclusi. Ciò è particolarmente utile quando una mostra è complessa, affollata o sconosciuta.

Questo non significa aggiungere molti effetti speciali a ogni sala. Significa piuttosto che ogni parte importante della mostra dovrebbe offrire almeno due modalità di comprensione. Ad esempio, si può abbinare un breve testo a parete a un audio, una copia tattile a una descrizione vocale, oppure un suono a didascalie e trascrizione. L'obiettivo è semplice: ogni visitatore dovrebbe essere in grado di cogliere il messaggio principale, anche se un canale sensoriale non risulta efficace.

È fondamentale partire dalla progettazione spaziale dell'allestimento. Un'esperienza sensoriale efficace inizia con un percorso chiaro. Il visitatore deve sapere da dove cominciare, dove proseguire e dove fermarsi per riposarsi. All'ingresso, è opportuno predisporre un semplice punto di orientamento. Questo può includere una mappa, una breve spiegazione del percorso e informazioni su aree con suoni intensi, luci brillanti, odori, postazioni tattili o attività interattive. Se possibile, è consigliabile offrire due opzioni di percorso: un percorso più tranquillo e uno più agevole. In questo modo, i visitatori avranno maggiore controllo sul livello di stimolazione che desiderano sperimentare. I punti di ascolto dovrebbero essere posizionati in punti prevedibili, in modo

che i visitatori non debbano cercarli. È inoltre utile prevedere punti di sosta tra le parti più intense dell'esposizione. Le mappe sensoriali rappresentano uno strumento pratico ed economico per questo tipo di pianificazione. Aiutano i visitatori a prepararsi alla visita e consentono al personale di comunicare in modo semplice il flusso sensoriale dello spazio (Cieslik 2024).

Le persone con disabilità sensoriali non dovrebbero essere coinvolte solo nella fase di test. È fondamentale includerle fin dall'inizio come co-creatori. Chiedete loro di contribuire alla revisione del percorso, alla verifica dei prototipi e alla definizione delle informazioni essenziali. Una buona prassi nella progettazione accessibile prevede il coinvolgimento degli utenti finali fin dalle prime fasi e per tutta la durata del processo. Nei progetti museali, la progettazione partecipativa significa che gli utenti non sono semplici tester, ma partecipanti attivi all'analisi dei bisogni e alla formulazione delle proposte progettuali (EBU, buone pratiche per l'accessibilità 2021-2022; Dichiarazione di Stoccolma EIDD).

È possibile svolgere questo lavoro anche con un budget limitato. Inizia concentrandoti su pochi punti di contatto significativi, invece di realizzare numerose installazioni costose. Utilizza campioni di materiali, schede in rilievo, mappe tattili a linee rialzate, repliche artigianali e contenuti audio accessibili sui telefoni dei visitatori tramite codici QR. Semplici mappe tattili possono essere realizzate con spago, colla e altri materiali con diverse texture. Ricorri alla stampa 3D quando disponi già di una stampante o di un partner locale e hai bisogno di produrre più copie dello stesso oggetto. Scegli invece repliche artigianali quando la percezione della texture e dei materiali è particolarmente importante. In entrambi i casi, chiedi a persone cieche e ipovedenti coinvolte nella co-progettazione di testare il risultato prima dell'installazione.

Come illustrato nel diagramma «Narrazione olistica multisensoriale», la mostra si avvale di cinque canali sensoriali. La vista è supportata da caratteri di grandi dimensioni e da un elevato contrasto. L'udito è supportato dall'audiodescrizione e dal volume regolabile. Il tatto è supportato da modelli tattili, repliche e mappe in rilievo. L'olfatto è supportato da profumi

esempi e materiali naturali. Il percorso sensoriale prevede esperienze di degustazione in tutta sicurezza. Insieme, questi canali migliorano l'accessibilità e contribuiscono a creare una mostra più inclusiva e coinvolgente.



Figura 1. Diagramma che illustra un approccio multisensoriale olistico all'interpretazione museale e al coinvolgimento dei visitatori (Fonte: immagine generata dall'IA, creata dal progetto SenseAble Culture a scopo illustrativo, 2026). **Testo alternativo:** Infografica che rappresenta un approccio olistico e multisensoriale alla narrazione in ambito museale. Al centro, un allestimento museale con una scultura, un dipinto e un pannello informativo è circondato da cinque canali sensoriali: vista, udito, tatto, olfatto e gusto. Ogni canale è rappresentato da un'icona e da esempi di soluzioni per l'accessibilità, tra cui caratteri grandi e alto contrasto per la vista; descrizione audio e volume regolabile per l'udito; modelli tattili, riproduzioni e mappe in rilievo per il tatto; esperienze olfattive sicure per l'olfatto; ed esperienze gustative sicure per il gusto. Un messaggio nella parte inferiore invita a utilizzare almeno due modalità sensoriali per migliorare l'accessibilità e il coinvolgimento dei visitatori.

Progettare per favorire la regolazione sensoriale ed evitare il sovraccarico

La regolazione sensoriale dovrebbe essere presa in considerazione fin dal primo schizzo progettuale, non solo alla fine del progetto. Una visita al museo dovrebbe essere accogliente, chiara e gestibile per tutti i visitatori. Un eccesso di luce, rumore, movimento, odori o stimoli visivi può rendere stressante una mostra. Ciò può influire sulle persone autistiche, visitatori, persone con difficoltà di elaborazione sensoriale, persone con disabilità sensoriali, visitatori anziani, bambini e molte altre persone. Una buona progettazione sensoriale non va a beneficio solo di un gruppo, ma migliora l'esperienza di visita per tutti (Legge europea sull'accessibilità).

Un primo passo concreto consiste nel riflettere sul flusso sensoriale

lungo l'intero percorso espositivo. I visitatori dovrebbero essere in grado di orientarsi facilmente e avere la sensazione di poter gestire in parte la propria esperienza. Uno degli strumenti più semplici ed economici che è possibile integrare è una mappa sensoriale. Può trattarsi di una mappa cartacea, di un pannello murale o di una versione digitale. Dovrebbe indicare dove l'intensità degli stimoli è elevata, dove è bassa e dove i visitatori possono sedersi, riposarsi o cambiare percorso.

Per integrare la regolazione sensoriale nella progettazione della mostra, è opportuno prevedere alcune misure precise:

- **Prevedere uno spazio dedicato al riposo.** I visitatori potrebbero aver bisogno di un luogo tranquillo dove fermarsi e riprendere fiato. Non è necessario che sia ampio o costoso: può trattarsi di un angolo tranquillo, di una zona con panchine o di una stanza separata. Ciò che conta è che sia facile da trovare e da utilizzare. Indicalo chiaramente sulla mappa sensoriale e con cartelli ben visibili. Posizionalo vicino alle aree ad alto livello di stimolazione. Aggiungi semplici posti a sedere e informazioni chiare, in modo che i visitatori sappiano di potersi riposare lì.
- **Mantenete suoni, luci e odori a livelli moderati, quando possibile.** Evitate cambiamenti improvvisi nell'illuminazione, rumori di sottofondo ripetuti ed effetti che iniziano senza preavviso. Se un'installazione include suoni forti, immagini lampeggianti, odori intensi o vibrazioni, avvisate i visitatori prima che entrino in quello spazio. Un breve avviso all'ingresso, sulla mappa, e le informazioni riportate sull'etichetta possono aiutare i visitatori a prepararsi e a decidere se desiderano proseguire.
- **Consentite ai visitatori di regolare i propri stimoli sensoriali in qualsiasi momento.** Ad esempio, permettete loro di modificare il volume, mettere in pausa l'audio, saltare i brani o scegliere se attivare suoni, profumi o effetti digitali. Il controllo da parte dell'utente non è una funzionalità aggiuntiva. È una misura di accessibilità fondamentale. Quando le persone possono scegliere il proprio ritmo e il proprio livello di

stimolazione, riescono a interagire con maggiore sicurezza e per un periodo più lungo (Avni et alii 2025).

- **Non è necessario un budget elevato per fornire un supporto utile.** È possibile prestare cuffie antirumore o paraorecchie, fornire copri-cuffie monouso, supportare l'uso di dispositivi personali e preparare piccoli kit sensoriali. Questi kit possono includere articoli semplici e convenienti come filtri colorati, oggetti antistress o schede con percorsi chiari. Teneteli all'ingresso o al banco informazioni e spiegate chiaramente come i visitatori possono prenderli in prestito.
- **Formare il personale a contatto con il pubblico.** Il personale deve imparare a rispondere con rispetto e calma e a chiedere ai visitatori di quale tipo di assistenza abbiano bisogno. Deve essere in grado di illustrare i percorsi disponibili, indicare gli spazi tranquilli, descrivere le avvertenze sensoriali e aiutare i visitatori a utilizzare gli strumenti a disposizione. Ove possibile, coinvolgere in questa formazione formatori, consulenti e co-creatori con disabilità. La loro esperienza può aiutare il personale a comprendere le reali esigenze ed evitare di formulare ipotesi infondate.

Strategie di implementazione, soluzioni e piani d'azione

Curatori, allestitori, tecnici e architetti dovrebbero attenersi a una serie limitata di linee guida chiare. La tecnologia continuerà a evolversi, ma gli obiettivi principali rimangono gli stessi. È necessario un percorso facile da seguire, informazioni facilmente accessibili e scelte sensoriali che i visitatori possano controllare. Questo lavoro non dovrebbe essere svolto solo dal personale del museo. È opportuno coinvolgere le associazioni locali per la disabilità e i singoli co-creatori, dalla prima riunione di pianificazione

fino al test finale in loco. La loro esperienza può aiutare a evitare ostacoli e a prendere decisioni migliori fin dall'inizio.

- Fornite una descrizione attraverso almeno due canali. Una combinazione di base comprende audio, testo scritto e video sottotitolato. Se utilizzate un video, aggiungete la lingua dei segni, ove possibile. Il testo scritto deve essere breve, chiaro e diretto. Utilizzate un linguaggio semplice, caratteri di grandi dimensioni e un elevato contrasto.
- Aggiungete con attenzione elementi tattili e olfattivi. Questi elementi dovrebbero essere facoltativi e direttamente collegati all'oggetto o alla storia. Tra le opzioni valide a basso costo figurano pannelli con texture, campioni di materiali, forme in argilla, cartoncini in rilievo, repliche artigianali e piccoli campioni profumati che i visitatori possono scegliere di aprire.
- Utilizza oggetti tattili per spiegare il processo, non solo la forma. Seleziona una sequenza di oggetti che i visitatori possano seguire con la mano e l'udito. Ad esempio, mostra la materia prima, lo strumento, l'oggetto semilavorato e l'oggetto finale in una sola linea. Mantieni gli oggetti vicini tra loro e accompagnali con una breve descrizione audio.
- Rendete la mostra coinvolgente, ma non opprimente. Separate le zone tranquille da quelle attive. Avvertite i visitatori della presenza di fattori scatenanti. Riducete il rumore di fondo nei luoghi in cui è importante parlare o ascoltare.
- Create un'area di interazione attiva in cui i visitatori possano maneggiare repliche o campioni di materiale. Date istruzioni concise. Utilizzate oggetti resistenti. Se il budget è limitato, è preferibile un tavolino con 3-5 oggetti scelti con cura piuttosto che un'area interattiva ampia ma disorientante (NEMO toolkit).

Esempi:

- Musei di storia e archeologia: progettate una zona espositiva come una sequenza sensoriale ben definita. Potete ricreare parte di una casa medievale con un tavolo, attrezzi da falegnameria, ceramiche e campioni di lana, lino e canapa. Consentite ai visitatori di toccare un numero limitato di oggetti. Aggiungete una colonna sonora facoltativa con rumori di fuoco e vento e un campione olfattivo facoltativo, come quello del legno bruciato. Fai in modo che le indicazioni scritte, audio e video si concentrino su ciò che il visitatore dovrebbe notare per primo, secondo e terzo. Se il tuo budget è limitato, è sufficiente un tavolo con 4 materiali, 1 replica e 1 breve traccia audio.



Figura 2. Visitatore che esplora modelli tattili in un museo (Fonte: immagine generata dall'IA, creata dal progetto SenseAble Culture a scopo illustrativo, 2026).

Testo alternativo: Un visitatore cieco è seduto a un tavolo di legno in uno spazio espositivo museale progettato come un percorso tattile dedicato agli ambienti di vita medievali. L'immagine mostra come oggetti tattili e contenuti audio possano spiegare un processo passo dopo passo, aiutando i visitatori a seguire la narrazione attraverso il tatto e l'ascolto.

- Gallerie d'arte: fornite riproduzioni tattili di dipinti o sculture selezionati, accompagnate da brevi descrizioni scritte e audio. Accanto a ciascuna opera, disponete una piccola cartellina o un vassoio contenente materiali tattili correlati all'immagine, come tessuto, metallo, legno o pietra. Nel caso di un ritratto, potete includere un tessuto simile a quello degli abiti, un gioiello dalla forma simile o un piccolo oggetto raffigurato nell'opera. Se il vostro budget è limitato, iniziate con un unico dettaglio tattile per ciascuna opera d'arte, anziché una riproduzione completa.

Sommario

L'accessibilità deve essere pianificata fin dall'inizio. Una narrazione multisensoriale implica che i visitatori debbano poter comprendere la mostra attraverso più di un canale sensoriale, come la vista, l'udito, il tatto e un chiaro orientamento spaziale.

Una buona progettazione è utile a tutti. Le misure adottate per le persone con disabilità sensoriali migliorano anche l'esperienza di visita per gli anziani, i bambini e i visitatori che necessitano di informazioni più chiare, spazi più tranquilli o maggiore assistenza. Il flusso spaziale e sensoriale è essenziale. I visitatori hanno bisogno di un percorso chiaro, punti audio prevedibili, oggetti tattili raggiungibili, aree di riposo e avvisi prima di suoni, luci, odori o movimenti intensi. Le mappe sensoriali e le zone silenziose sono strumenti pratici e a basso costo.

Le persone con disabilità sensoriali dovrebbero essere co-creatori. Dovrebbero aiutare a rivedere il percorso, testare i prototipi e decidere quali informazioni sono più importanti. Questo porta a soluzioni migliori e più utili.

Le soluzioni pratiche possono essere a basso costo. I musei possono utilizzare didascalie, trascrizioni, audioguide, repliche tattili, mappe in rilievo, campioni di materiali, codici QR e piccoli tavoli interattivi. Pochi punti di accesso ben progettati sono meglio di molti effetti che creano confusione.

Glossario

Descrizione audio

Una narrazione parlata che descrive le informazioni visive (come opere d'arte, reperti o scene) per le persone non vedenti o ipovedenti.

Modello tattile

Una versione tridimensionale o in rilievo di un oggetto, un'immagine o un'opera d'arte progettata per essere toccata.

Sovraccarico sensoriale

Uno stato in cui i sensi di una persona sono sovrastimolati dall'ambiente circostante – ad esempio, quando uno spazio è troppo rumoroso, luminoso o affollato.

Il design espositivo

La pratica interdisciplinare di pianificare e plasmare gli ambienti espositivi al fine di comunicare contenuti, interpretare le collezioni e strutturare l'esperienza dei visitatori attraverso mezzi spaziali, visivi e sensoriali.

7. Formazione del personale, comunicazione protocolli per atención para personas servizi accessibili

Contesto

Nei capitoli precedenti, avete appreso il concetto di accessibilità a diversi livelli: dall'accessibilità sensoriale e dalla progettazione universale all'approccio centrato sulla persona, alla catena dell'accessibilità, agli ambienti digitali e alla progettazione di mostre multisensoriali. Questi principi vi aiutano a creare un ambiente accessibile. Tuttavia, anche l'ambiente meglio progettato non garantisce, di per sé, un'esperienza inclusiva. L'accessibilità diventa reale quando si comunica con i visitatori e li si supporta nell'utilizzo dello spazio. Voi fate parte del sistema che trasforma un ambiente progettato in una vera esperienza per i visitatori.

Il personale rappresenta l'«infrastruttura vivente per l'accessibilità» di un'organizzazione culturale: è la parte che collega l'ambiente fisico, digitale e dei contenuti con l'esperienza reale del visitatore. Una comunicazione inadeguata, presupposti radicati o protocolli di servizio poco chiari possono creare barriere, anche in un ambiente accessibile. Un comportamento calmo, professionale e rispettoso contribuisce a eliminarle.

Secondo la Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone

con disabilità, l'accesso alla cultura è un diritto umano (Nazioni Unite, 2006). Ciò significa che il tuo ruolo include sia il supporto a un ambiente accessibile, sia il rispetto di procedure chiare e concordate per l'erogazione dei servizi. In questo capitolo, imparerai a comunicare in modo inclusivo, a comprendere meglio le diverse esigenze e a utilizzare protocolli di servizio chiari nel tuo lavoro quotidiano.

Perché il personale determina la qualità dell'accessibilità

La progettazione universale elimina le barriere già in fase di pianificazione, consentendo a un maggior numero di persone di usufruire dell'ambiente. Tuttavia, l'accessibilità diventa realtà solo attraverso l'interazione tra le persone. In questo processo, tu svolgi un ruolo fondamentale.

Anche le migliori soluzioni di design universale non possono eliminare ogni barriera se il personale non sa come comportarsi. Un visitatore non vedente potrebbe trovare l'ingresso ma sentirsi disorientato senza un supporto per l'orientamento. Un visitatore sordo potrebbe acquistare un biglietto online ma incontrare difficoltà se il personale non è in grado di comunicare per iscritto o con semplici segnali visivi. Un visitatore con autismo potrebbe desiderare di vivere una mostra con calma, in uno spazio tranquillo; se il personale non riconosce i segnali di sovraccarico sensoriale, la situazione può diventare difficile.

Queste situazioni non sono solitamente causate da cattive intenzioni, bensì da una mancanza di conoscenza e di fiducia. Ecco perché le vostre competenze rappresentano la continuazione pratica della progettazione universale: contribuiscono a garantire che le soluzioni pianificate funzionino anche nella vita reale. Dovreste inoltre considerare i visitatori come partecipanti attivi, non solo come utenti del servizio. Il loro feedback e le loro scelte contribuiscono a migliorare l'accessibilità nella pratica.

Da un approccio caritatevole a un approccio basato sui diritti

In passato, alle persone con disabilità veniva spesso offerto aiuto come atto di carità. Sebbene generalmente animato da buone intenzioni, questo approccio può creare rapporti ineguali e ridurre l'indipendenza della persona. Oggi, l'approccio si basa sui diritti umani. L'accesso alla cultura è un diritto, non un privilegio. Il tuo ruolo non è quello di «aiutare», ma di garantire condizioni eque e rispettose per la partecipazione alla vita culturale. Dovresti:

- ▶ parlare alla persona, non di lei;
- ▶ chiedere se ha bisogno di supporto, invece di darlo per scontato;
- ▶ rispettare un rifiuto di supporto;
- ▶ adattare il tuo stile comunicativo mantenendo sempre rispetto e professionalità.

Rispetto e indipendenza sono i principi cardine.

Barriere attitudinali: l'ostacolo invisibile

Le barriere fisiche sono visibili e misurabili. Le barriere attitudinali sono più difficili da notare, ma altrettanto importanti. Possono manifestarsi come eccessiva protezione, evitamento della comunicazione, rivolgersi a un accompagnatore anziché al visitatore, o scarsa tolleranza verso comportamenti diversi.

Queste situazioni possono creare un senso di esclusione, anche in un ambiente che rispetta gli standard di accessibilità. Per questo motivo, l'accessibilità sensoriale e un approccio centrato sulla persona non sono completi senza la vostra consapevolezza e riflessione sui vostri atteggiamenti.

Un approccio al servizio incentrato sulla persona

Un servizio incentrato sulla persona significa che il visitatore viene considerato come una persona, non come una diagnosi. Due persone con la stessa disabilità possono avere esigenze molto diverse. Le domande chiave sono:

- ▶ Di cosa ha bisogno questa persona in questo momento?
- ▶ Come posso fornire informazioni in modo chiaro?
- ▶ Come posso favorire l'indipendenza di questa persona?

A volte basta una descrizione chiara dello spazio o del tempo extra. In altri casi, è necessario lavorare insieme come una squadra.

Vantaggi per tutti i visitatori

Una comunicazione inclusiva e un ambiente prevedibile migliorano l'esperienza di molti visitatori, non solo delle persone con disabilità. Informazioni chiare sono utili anche ai visitatori che non parlano bene la lingua locale, agli anziani, alle famiglie con bambini e alle persone che si sentono a disagio in luoghi sconosciuti. Un approccio flessibile e rispettoso rafforza la qualità complessiva del servizio.

Ecco perché le vostre competenze non sono una questione che riguarda solo un piccolo gruppo di visitatori, ma rappresentano uno standard di qualità per l'intera organizzazione. Nelle sezioni seguenti, imparerete come applicare i principi di accessibilità nel vostro lavoro quotidiano, in diverse tipologie di contesti culturali, tra cui musei, biblioteche, teatri e centri culturali di comunità.

Comprendere le disabilità sensoriali e la comunicazione inclusiva

La progettazione universale elimina le barriere già in fase di pianificazione, in modo che servizi e ambienti possano essere utilizzati dal maggior numero possibile di persone. Questo vale non solo per le infrastrutture fisiche o le soluzioni digitali, ma anche per la comunicazione. Fornire informazioni attraverso diversi canali – visivi, audio, scritti o tattili – è un principio chiave di un ambiente inclusivo. Questo approccio è inoltre in linea con le norme di accessibilità dell'Unione Europea (Unione Europea, 2019) e con i più recenti standard WCAG, che richiedono che le informazioni siano presentate in una forma percepibile e comprensibile.

Le disabilità sensoriali possono influire sulla vista, sull'udito o sul modo in cui vengono elaborate le informazioni sensoriali. Possono essere presenti dalla nascita, svilupparsi in età adulta o manifestarsi con l'avanzare dell'età. La disabilità non è uguale per tutti. Non tutte le persone con disabilità visiva sono completamente cieche. Non tutte le persone con disabilità uditiva usano il linguaggio dei segni. Anche le persone con autismo possono avere esigenze molto diverse. Per questo motivo, la comunicazione dovrebbe basarsi su domande e rispetto, non su supposizioni.

Comunicazione con persone con disabilità visiva

Le persone con disabilità visiva possono utilizzare un bastone bianco, un cane guida o altri strumenti di orientamento. Dovresti:

- ▶ parlare direttamente alla persona, non al suo accompagnatore;
- ▶ presentarti e descrivere il tuo ruolo;
- ▶ offrire supporto, ma non forzarlo;
- ▶ se offri una guida, lasciare che la persona si aggrappi al vostro gomito anziché prenderle il braccio;
- ▶ fornire una descrizione chiara e specifica dello spazio (ad

Capitolo 7 – Formazione del personale, comunicazione e protocolli per servizi accessibili
 esempio: «Alla tua destra si trova il banco informazioni. Di fronte a te, a circa cinque metri di distanza, ci sono le scale»).

Evitate indicazioni generiche come «laggiù» o «da questa parte». Non favoriscono l'indipendenza né il senso di sicurezza.

Comunicazione con persone sorde

Le persone sorde possono utilizzare apparecchi acustici, impianti cocleari, lettura labiale o Lingua dei Segni. Dovresti:

- ▶ rivolgerti alla persona e tieni il viso e le labbra ben visibili;
- ▶ evitare di parlare troppo forte o di esagerare nel vostro modo di parlare;
- ▶ utilizzare un linguaggio chiaro e semplice;
- ▶ offrire comunicazioni scritte se necessario;
- ▶ lasciare tempo sufficiente per le risposte.

Anche in presenza di un interprete in lingua dei segni, è comunque opportuno rivolgersi direttamente al visitatore. L'interprete è lì per facilitare la comunicazione, non per sostituire la persona.

Comunicazione con persone con difficoltà di elaborazione sensoriale

Le persone con autismo o altre differenze nell'elaborazione sensoriale possono essere più sensibili a suoni, luce, odori o situazioni inaspettate. In queste situazioni, dovresti:

- ▶ parlare con tono calmo e fermo;
- ▶ dare istruzioni brevi e chiare;
- ▶ spiegare cosa succederà dopo;
- ▶ se possibile, offrire uno spazio più tranquillo;
- ▶ rispettare lo spazio personale.

Se un visitatore appare ansioso, ricorda che potrebbe trattarsi di una reazione a un sovraccarico sensoriale, non di una mancanza di volontà di collaborare.

Principi chiave della comunicazione inclusiva

In ogni situazione, la tua comunicazione dovrebbe seguire questi principi:

- poni domande, non dare nulla per scontato;
- fornisci informazioni in più di un modo;
- mantieni la calma e mantieni un atteggiamento rispettoso;
- verifica che la persona abbia compreso le informazioni;
- rispetta le scelte e i ritmi della persona.

Importanza sistemica

La comprensione delle disabilità sensoriali non è solo una competenza individuale. Fa parte di un approccio organizzativo in cui la progettazione universale, l'accessibilità sensoriale e un approccio centrato sulla persona vengono applicati nel lavoro quotidiano del personale. Attraverso una comunicazione chiara e professionale, contribuisce a costruire fiducia, ridurre l'ansia e garantire pari accesso alle esperienze culturali.

Come illustrato nel modello sottostante, la comunicazione inclusiva si basa sull'utilizzo di diversi canali e sull'adattamento dell'approccio a ciascun visitatore.



Figura 1. Modello di comunicazione inclusiva (Fonte: immagine generata dall'IA, creata dal progetto SenseAble Culture a scopo illustrativo, 2026).

Testo alternativo: Al centro del diagramma si trova una figura umana stilizzata etichettata «Visitatore». Attorno alla figura, sono disposti in cerchio quattro canali informativi collegati da frecce che mostrano l'interazione e la comunicazione multicanale. In alto a sinistra si trova il «Canale visivo» con il simbolo di un occhio; rappresenta le informazioni visive come segnali, immagini, pittogrammi e indicazioni visive. In alto a destra si trova il «Canale uditivo» con il simbolo di un orecchio; rappresenta le informazioni vocali, gli annunci audio e i segnali sonori. In basso a sinistra si trova il «Canale scritto» con il simbolo di un documento e di una matita; rappresenta le informazioni scritte come testi, istruzioni e sottotitoli. In basso a destra si trova il «Canale tattile e spaziale» con il simbolo di una mano e frecce direzionali; rappresenta mappe tattili, segnaletica tattile e orientamento tramite il tatto. Sotto la figura del visitatore si trova una barra etichettata «Adattamento e domande del personale». Ciò mostra che il personale valuta la situazione, pone domande e adatta le modalità di fornitura delle informazioni alle esigenze del visitatore.

Protocolli di servizio accessibili e prassi coerenti

Una comunicazione inclusiva è essenziale, ma da sola non basta. Per garantire un approccio coerente e professionale a tutti i visitatori, l'accessibilità deve essere parte integrante del lavoro quotidiano dell'organizzazione. Ciò significa disporre di protocolli di servizio chiari e scritti che tutto il personale conosca e applichi.

Un protocollo di servizio non è un copione rigido. È una guida condivisa che aiuta il personale ad agire in modo coerente e rispettoso in diverse situazioni. I protocolli sono uno strumento per mettere in pratica quotidianamente i principi della progettazione universale. Favoriscono l'azione coordinata, riducono l'improvvisazione e prevengono reazioni molto diverse tra i vari membri del personale. Una struttura chiara crea un senso di sicurezza sia per i visitatori che per il personale.

Protocollo di benvenuto standard

Il primo contatto spesso influenza l'intera esperienza del visitatore. Per questo motivo, è importante adottare un approccio di accoglienza coerente con tutti i visitatori, che si tratti del banco informazioni di un museo, del bancone di una biblioteca, dell'atrio di un teatro o dell'ingresso di un centro culturale. Dovresti:

- ▶ salutare il visitatore direttamente e con rispetto;
- ▶ quando opportuno, illustrare il tuo ruolo;
- ▶ descrivere brevemente i servizi disponibili (ad esempio, orientamento, un'area tranquilla o assistenza);
- ▶ chiedere se sono necessarie ulteriori informazioni o supporto;
- ▶ comunicare in modo chiaro e semplice.

Non bisogna dare per scontato che una persona abbia bisogno di supporto o meno. Al contrario, è importante creare un ambiente

in cui il supporto sia disponibile e possa essere richiesto in tutta sicurezza.

Protocollo di supporto alla regolazione sensoriale

Gli spazi culturali spesso includono suoni, luci, movimento e folla. Per alcuni visitatori, questo può portare a un sovraccarico sensoriale. In un teatro, ciò può accadere durante una scena rumorosa; in una biblioteca, durante un evento affollato; in un centro culturale di quartiere, durante un festival. È necessario avere un approccio chiaro per queste situazioni. Il protocollo dovrebbe includere:

- ▶ la possibilità di trasferirsi in uno spazio più tranquillo o meno movimentato;
- ▶ la possibilità di ridurre, se possibile, l'input sonoro o visivo;
- ▶ comunicazione calma e strutturata;
- ▶ tempo sufficiente affinché la persona si riprenda, senza pressioni per continuare la visita;
- ▶ azione di squadra coordinata se la situazione lo richiede.

Non lasciare la persona sola senza dare spiegazioni, ma evita anche di prendere il controllo della situazione più del necessario. L'obiettivo è mantenere il rispetto e un senso di sicurezza.

Protocollo per la gestione di reclami e incidenti

Se un visitatore segnala un problema di accessibilità, consideralo un'opportunità per migliorare il servizio. Dovresti:

- ▶ ascoltare senza metterti sulla difensiva o cercare di giustificare la situazione;
- ▶ chiedere scusa per l'accaduto;
- ▶ individuare cosa si può migliorare in quel momento;

- ▶ documentare il caso per ulteriori analisi;
- ▶ condividere le informazioni con la persona responsabile o con la direzione.

I reclami non sono un attacco al personale. Sono una preziosa fonte di feedback.

Protocollo per situazioni di emergenza

Nelle situazioni di evacuazione e di emergenza, l'accessibilità è particolarmente importante. È necessario avere un approccio chiaro che includa:

- ▶ fornire istruzioni chiare e facili da comprendere;
- ▶ sostenere le persone con disabilità sensoriali;
- ▶ spiegare le zone sicure e le vie di evacuazione;
- ▶ mantenere la calma e comunicare in modo coerente;
- ▶ collaborare efficacemente in squadra.

È opportuno organizzare regolarmente sessioni di formazione e simulazioni, in modo che le azioni in situazioni di emergenza non siano improvvisate.

Dall'empatia a uno standard organizzativo

Protocolli chiari garantiscono che l'accessibilità non dipenda dall'esperienza personale, dalle convinzioni o dall'empatia del singolo membro del personale. Un'azione coerente crea fiducia, riduce l'incertezza e crea un ambiente sicuro per tutti i visitatori. In questo modo, l'accessibilità diventa parte integrante del lavoro quotidiano, uno standard di qualità per l'intera organizzazione, non un compito a sé stante.

Strategie di implementazione, soluzioni e piani d'azione

Per garantire che la formazione del personale e i protocolli di servizio non rimangano solo documenti teorici, è necessario un approccio chiaro e strutturato per metterli in pratica. L'accessibilità dovrebbe essere definita come uno standard professionale dell'organizzazione, non come un'iniziativa a sé stante. Questa sezione presenta passaggi pratici che aiutano ad applicare i principi sopra descritti nel lavoro quotidiano.

A. Lista di controllo della strategia

Per rafforzare una cultura del servizio accessibile, è necessario:

- ▶ Introdurre una formazione obbligatoria sull'accessibilità per tutto il personale. La formazione dovrebbe includere sia la teoria sulle disabilità sensoriali e sulla comunicazione, sia situazioni pratiche e analisi di casi concreti.
- ▶ Sviluppare e aggiornare regolarmente protocolli di servizio scritti. Documentare le procedure per l'accoglienza dei visitatori, l'orientamento, il supporto alla regolazione sensoriale, la gestione degli incidenti e le situazioni di emergenza.
- ▶ Organizzare simulazioni ed esercitazioni di ruolo. La pratica aiuta a sviluppare competenze, ridurre l'incertezza e favorire un'azione di squadra coerente.
- ▶ Nominare una persona o un coordinatore responsabile dell'accessibilità. Questa persona si occuperà di seguire i protocolli, raccogliere feedback e coordinare la formazione.

- Prevedere valutazioni periodiche. Analizzare gli incidenti e il feedback dei visitatori per migliorare costantemente le pratiche di accessibilità.

Questi passaggi assicurano che l'accessibilità non dipenda dall'iniziativa personale dei singoli membri del personale, ma sia integrata nella struttura dell'organizzazione.

B. Applicazione delle strategie in contesti culturali diversi

Di seguito sono riportati alcuni esempi di come le strategie descritte nella Sezione A possono essere applicate in diversi contesti culturali.

In un museo

Il museo ha introdotto una formazione obbligatoria sull'accessibilità per tutto il personale e ha sviluppato un protocollo di orientamento scritto. Al banco informazioni, un membro dello staff accoglie il visitatore con un bastone bianco, si presenta e offre una breve panoramica dello spazio. Il membro dello staff fornisce una descrizione strutturata delle aree espositive e indica dove si trovano l'ascensore, i servizi igienici e l'area relax silenziosa.

Come illustrato nella Figura 2, il museo offre anche una planimetria tattile, che permette al visitatore di esplorare autonomamente lo spazio espositivo attraverso il tatto. Se lo desidera, un membro dello staff si offre di accompagnarlo alla prima area espositiva, tenendolo per il gomito. Questo preserva l'indipendenza del visitatore.

Questo approccio dimostra:

- un protocollo di orientamento chiaramente scritto e in uso;
- informazioni fornite attraverso molteplici canali (verbale e tattile);
- azioni costanti da parte di personale qualificato;
- comunicazione rispettosa e professionale.

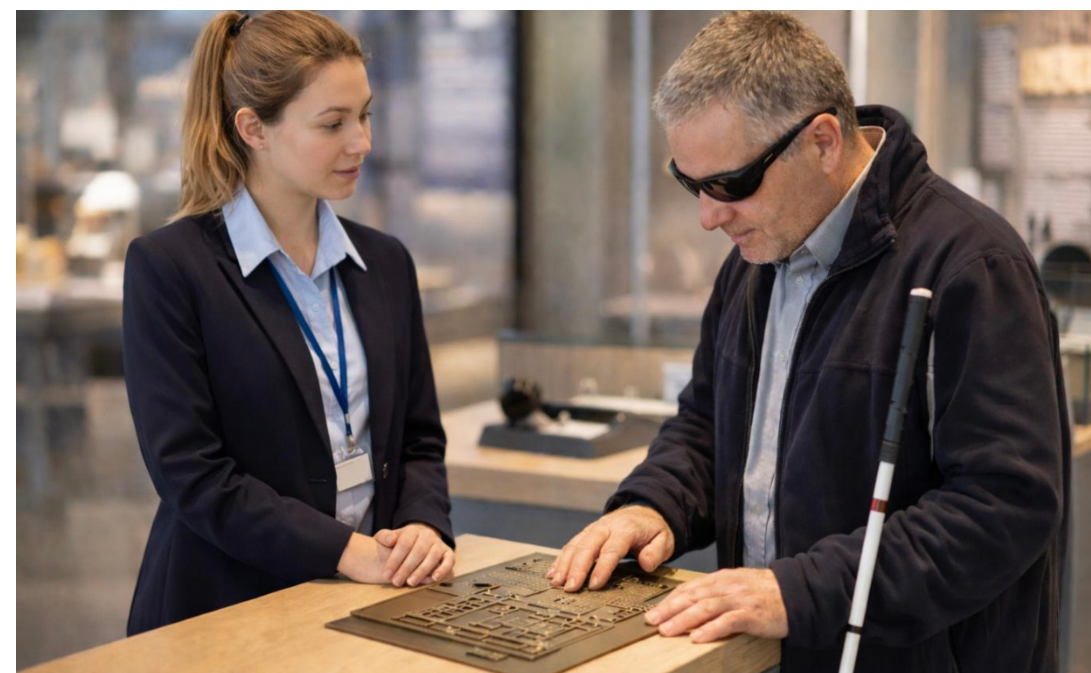


Figura 2. Un membro dello staff del museo fornisce assistenza all'orientamento a un visitatore con disabilità visiva, utilizzando una planimetria tattile. (Fonte: immagine generata dall'IA, creata dal progetto SenseAble Culture a scopo illustrativo, 2026).

Testo alternativo: L'immagine mostra un'area informazioni di un museo con un bancone in legno. Dietro il bancone si trova un membro dello staff che indossa una giacca scura e un badge identificativo. Osserva con calma il visitatore e ascolta. Il visitatore è un uomo con i capelli corti e grigi, occhiali scuri e un bastone bianco appoggiato al bordo del bancone. Con entrambe le mani, esplora una planimetria tattile in metallo posizionata sul bancone. La planimetria mostra la disposizione degli spazi attraverso linee in rilievo ed elementi progettati per essere toccati. Il membro dello staff non guida le sue mani, ma rimane nelle vicinanze, pronto a fornire una spiegazione verbale se necessario. La situazione mostra un supporto all'orientamento calmo, professionale e multicanale all'interno di un museo.

In un teatro

Il teatro ha nominato un coordinatore per l'accessibilità che si occupa della formazione e dell'aggiornamento periodico dei protocolli di servizio. Prima dello spettacolo, il team di supporto informa il pubblico sulla durata dello spettacolo, sugli intervalli e su eventuali effetti sonori o luminosi di forte intensità.

Se un visitatore avverte un sovraccarico sensoriale, il personale sa dove si trova l'area tranquilla e come offrirgli una breve pausa senza attirare l'attenzione degli altri visitatori. Quando necessario, fornisce informazioni chiare e strutturate su come e quando è sicuro tornare in auditorium. Come mostrato nella Figura 3, un membro dello staff offre con calma delle cuffie e mantiene una distanza rispettosa.



Figura 3. Un membro dello staff del teatro assiste un visitatore durante una situazione di sovraccarico sensoriale. (Fonte: immagine generata dall'IA, creata dal progetto SenseAble Culture a scopo illustrativo, 2026).

Testo alternativo: L'immagine mostra una sala teatrale durante uno spettacolo. Sullo sfondo, sono visibili gli attori e le luci brillanti del palcoscenico, mentre gli spettatori sono seduti in file. In primo piano, uno spettatore si copre le orecchie e appare visibilmente a disagio. Accanto a lui si trova un membro dello staff con un badge identificativo, che tiene in mano delle cuffie e gliele offre. Il membro dello staff mantiene una postura calma e una piccola distanza, senza toccare lo spettatore. La situazione mostra un supporto rispettoso e professionale in una situazione di sovraccarico sensoriale.

Questo esempio mostra:

- un protocollo definito di supporto alla regolazione sensoriale;
- personale in grado di gestire la situazione con calma;
- comunicazione coerente e priva di presupposti;
- coordinamento a livello organizzativo.

In una biblioteca

La biblioteca organizza regolarmente simulazioni ed esercitazioni di simulazione per il personale. Al banco informazioni, il personale fornisce informazioni sia verbalmente che per iscritto. Lo spazio comprende zone silenziose chiaramente segnalate, con illuminazione ridotta e livelli di rumore inferiori. Se un visitatore mostra segni di disagio, il membro dello staff adotta un approccio collaudato: riduce l'intensità della comunicazione, offre uno spazio più tranquillo e fornisce istruzioni brevi e strutturate. Come mostrato nella Figura 4, il membro dello staff indica con calma al visitatore un'area studio silenziosa.



Figura 4. Un membro dello staff della biblioteca aiuta un visitatore a trovare un posto tranquillo per studiare. (Fonte: immagine generata dall'IA, creata dal progetto SenseAble Culture a scopo illustrativo, 2026).

Testo alternativo: L'immagine mostra una biblioteca con scaffali e grandi finestre. In primo piano, un visitatore tiene in mano diversi libri e guarda un membro dello staff. Il membro dello staff, con indosso un badge identificativo, si trova a poca distanza e indica con calma una stanza più tranquilla nelle vicinanze. Dietro di lui, è visibile l'ingresso alla zona silenziosa, con tavoli e una lampada. La situazione mostra come il membro dello staff fornisca un orientamento chiaro e rassicurante, aiutando il visitatore a trovare un luogo adatto per studiare.

Questo esempio mostra:

- ▶ formazione e valutazione regolari a supporto di una pratica costante;
- ▶ informazioni multicanale presso il punto di servizio;
- ▶ un approccio chiaro alla regolazione sensoriale nel lavoro quotidiano;
- ▶ supporto all'orientamento rispettoso e calmo.

Sommario

Mettere in pratica l'accessibilità. Anche le migliori soluzioni di progettazione universale non funzionano senza personale formato e competente.

L'accessibilità è un approccio basato sui diritti, non sulla beneficenza. Il tuo ruolo non è quello di «aiutare», ma di garantire condizioni di lavoro eque, rispettose e professionali.

La comunicazione inclusiva utilizza più di un canale. Fornire informazioni visivamente, acusticamente, per iscritto o attraverso il tatto, a seconda della situazione.

Protocolli chiari favoriscono azioni coerenti. Approcci scritti e concordati riducono l'improvvisazione e rafforzano la fiducia.

L'accessibilità è uno standard di qualità organizzativo. Formazione regolare, valutazione e chiara definizione delle responsabilità garantiscono un approccio sostenibile.

Glossario

Coordinatore per l'accessibilità

Una persona designata all'interno di un'organizzazione che

sovrintende all'utilizzo delle misure di accessibilità, coordina la formazione del personale e supporta il miglioramento continuo delle pratiche di accessibilità.

Barriere attitudinali

Ostacoli invisibili che derivano da stereotipi, presupposti o mancanza di consapevolezza e che possono limitare la partecipazione anche in un ambiente fisicamente accessibile.

Infrastruttura vivente per l'accessibilità

Un modo per descrivere il personale come elemento chiave dell'accessibilità, dimostrando che l'inclusione si crea non solo attraverso soluzioni tecniche, ma anche attraverso competenze, atteggiamenti e azioni umane.

Disabilità sensoriale

Una limitazione funzionale che influisce sulla vista, sull'udito o sull'elaborazione delle informazioni sensoriali e che può modificare il modo in cui una persona percepisce, interpreta o reagisce all'ambiente circostante.

Sovraccarico sensoriale

Una condizione in cui gli stimoli sensoriali provenienti dall'ambiente (come suoni, luce, movimento o folla) sono troppo intensi perché una persona possa elaborarli, causando stress, disorientamento o ansia.

Protocollo di servizio

Un approccio scritto e concordato per situazioni specifiche che aiuta il personale ad agire in modo coerente, professionale e inclusivo, indipendentemente dall'esperienza individuale di ciascun membro del personale.

8. Valutazione, Feedback e Meccanismi di Miglioramento Continuo

Contesto

Benvenuti al Capitolo 8. Questa sezione ti fornisce una tabella di marcia strategica per aiutare la tua biblioteca, teatro o museo a passare da «fornitore passivo» a uno spazio inclusivo e proattivo. Stabilendo meccanismi solidi di valutazione, ti assicuri che la tua istituzione agisca per rimuovere le barriere prima che diventino ostacoli per i tuoi visitatori.

I tuoi obiettivi principali:

- **Aumentare la consapevolezza del personale:** affrontare le barriere legate all'atteggiamento attraverso una valutazione continua.
- **Applicazione pratica:** Utilizzare la Lista di Controllo per la Pianificazione Pre-Accessibilità (O2) come base per il tuo piano di miglioramento a lungo termine.

Attraverso una valutazione regolare, identificherai le lacune esistenti e prenderai passi concreti per creare un ambiente culturale in cui ogni visitatore si senta davvero a parte.

Una comprensione approfondita delle barriere all'interno degli spazi culturali

Per migliorare davvero la tua istituzione, devi prima capire che la disabilità non è una caratteristica intrinseca di un individuo. Al contrario, è il risultato dell'interazione tra le persone e le barriere—fisiche, digitali o comportamentali—imposte dalla società. Quando si eliminano queste barriere, si crea uguaglianza.

Se lavori in uno spazio culturale, dovresti vedere l'accessibilità non solo come un insieme di regole, ma come un approccio basato sui diritti. Questo significa che hai la responsabilità di identificare e rimuovere gli ostacoli affinché ogni visitatore possa partecipare con dignità.

L'«Effetto Taglio del Marciapiede» e la Progettazione Universale (Universal Design - UD)

Come introdotto nel Capitolo 2, la Progettazione Universale è la pratica di creare ambienti, prodotti e servizi utilizzabili da tutte le persone senza la necessità di adattamento specializzato. Un esempio classico è l'«effetto curb-cut» (effetto scivolo): le rampe tagliate nei marciapiedi sono state originariamente progettate per gli utenti in sedia a rotelle, ma sono utili per tutti—genitori con passeggini, viaggiatori con bagagli pesanti e anziani.

Nel tuo contesto culturale, applicare i principi della UD significa cambiare mentalità da «accogliere una minoranza» a «progettare per tutti». Ad esempio, fornire testi espositivi in linguaggio chiaro è essenziale per le persone con disabilità cognitive, ma aiuta anche i turisti che parlano altre lingue e gli studenti che imparano nuovi argomenti. Rendendo la «rampa» una parte invisibile e integrante del tuo progetto iniziale, migliori l'esperienza per ogni visitatore.



Figura 1. Illustrazione dell'effetto curb-cut e degli ampi benefici della progettazione inclusiva (Fonte: immagine generata dall'IA, creata dal progetto SenseAble Culture a scopo illustrativo, 2026).

Testo alternativo: Illustrazione di una rampa del marciapiede che si dirama in diversi percorsi diretti verso persone differenti. Una persona in sedia a rotelle, un genitore che spinge un passeggino, un viaggiatore che trascina una valigia e un addetto alle consegne che spinge un carrello beneficiano tutti del percorso accessibile. Sopra i percorsi compare il simbolo dell'accessibilità, a evidenziare come una singola soluzione accessibile possa essere utile a molte tipologie di utenti.

La motivazione della proattività: la catena dell'accessibilità

Aspettare che un visitatore si lamenti è un fallimento reattivo; quando qualcuno si lamenta, ha già sperimentato l'esclusione. La valutazione continua ti permette di essere proattivo identificando la «Catena dell'Accessibilità».

Questa catena è una sequenza di azioni intraprese da un visitatore, dal momento in cui controlla il tuo sito web a casa fino al momento in cui esce in sicurezza dal tuo edificio. Include:

- **Fase 1:** Pianificazione e informazioni pre-visita (il tuo sito web).
- **Fase 2:** Arrivo e ingresso (trasporto e parcheggio).
- **Fase 3:** La visita (muoversi attraverso le gallerie, comprendere i contenuti espositivi e accedere ai servizi, come i servizi igienici e la caffetteria).

Devi ricordare che l'accessibilità è una sequenza continua. Se

un link—come un modulo di ticket non accessibile sul tuo sito—non funziona, l'intera visita fallisce, anche se il tuo edificio è perfettamente accessibile una volta arrivati.



Figura 2. Coppia in visita a un museo (Fonte: Guilherme Christmann, tramite Pexels.com, ID: 3939634, consultato il 18 febbraio 2026).

Testo alternativo: Coppia di anziani in piedi fianco a fianco in un museo, visti di spalle, che ammirano silenziosamente un dipinto esposto.

Design e Co-Creazione Centrati sull'Uomo

Per assicurarti che la tua catena non abbia anelli rotti, dovresti usare il Progetto Centrato sulla Persona (Human-Centered Design-HCD). Questo è un processo iterativo che mantiene le persone al centro delle tue decisioni. Il modo migliore per comprendere i bisogni delle Persone con Disabilità Sensoriale è coinvolgerle come co-creatori.

Seguendo la filosofia di «Nothing About Us Without Us» (Nulla su di noi, senza di noi), dovresti invitare i membri della comunità con disabilità a testare i tuoi strumenti digitali e spazi fisici prima che vengano finalizzati. La loro esperienza vissuta ti fornirà le profonde

intuizioni necessarie per andare oltre la semplice conformità verso una vera inclusione.

L'Approccio Basato sui Diritti: Passare dall'Accesso all'Appartenenza

Per trasformare la tua istituzione, devi guidare un cambiamento nel modo in cui vedi i tuoi visitatori. Passare da «Accesso» ad «Appartenenza» richiede di adottare un Approccio Basato sui Diritti. Questo quadro, che è parte centrale della Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti delle Persone con Disabilità (CRPD), afferma che le persone con disabilità hanno un diritto fondamentale a partecipare alla vita culturale su base paritaria rispetto a tutti gli altri.

In passato, molte istituzioni seguivano un modello «Medico» o «di Beneficenza», vedendo le persone con disabilità come pazienti da «curare» o come vittime che avevano bisogno di aiuto. Questo vecchio modo di pensare spesso portava alla segregazione e faceva sentire le persone un peso. Invece, dovresti seguire il Modello Sociale della Disabilità, che riconosce che le persone sono «disabilitate» dalle barriere create dalla società piuttosto che dalle proprie disabilità. Secondo questo modello, la responsabilità del cambiamento spetta a voi — all'istituzione — di identificare e rimuovere queste barriere.

Dall'accesso all'appartenenza

Ti è utile distinguere tra accesso tecnico e vero senso di appartenenza. «Accesso» è spesso la capacità tecnica di entrare in una stanza, come avere una rampa accanto alle scale. «Appartenere» è la sensazione potente che la stanza sia stata progettata pensando a te fin dall'inizio. Quando applichi l'Universal Design (D), crei uno spazio in cui tutti si sentono benvenuti senza dover chiedere un trattamento speciale.

Identificazione delle barriere istituzionali

Non puoi raggiungere l'appartenenza senza guardare alle tue

barriere istituzionali. Queste sono le leggi, le politiche e le pratiche che portano a discriminazione, anche se non è tale intenzione.

- **Il Bilancio come impegno:** dovresti chiederti: il tuo budget annuale riflette un impegno verso i diritti, o l'accessibilità è trattata come un «extra» solo se i fondi rimangono a fine anno?
- **Acquisti inclusivi:** Quando assumi team esterni per costruire il tuo sito web o progettare le tue mostre, devi richiedere che rispettino gli standard di accessibilità dell'UE.
- **Spazi Sicuri:** La tua istituzione ha una politica chiara di «Spazi più Sicuri»? Questo è un impegno formale a essere una zona priva di discriminazioni, fornendo passaggi chiari su come gestire comportamenti inappropriati o esclusioni se si verificano nei tuoi locali.

Valutando queste cinque aree, si passa dal fornire semplicemente «accesso» alla creazione di un'istituzione in cui tutti appartengano davvero.

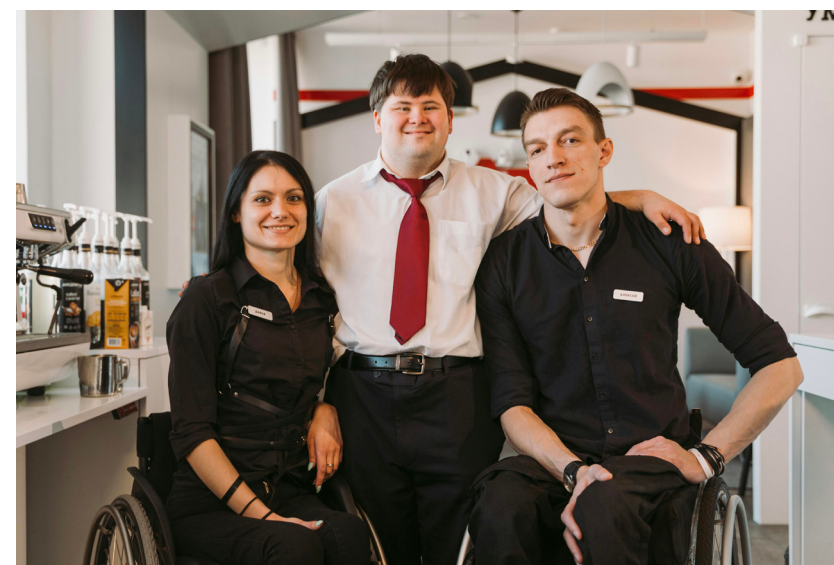


Figura 3. Assunzioni non discriminatorie (Fonte: MART-PRODUCTION, tramite Alamy, ID: 405123574, consultato il 18 febbraio 2026).

Testo alternativo: Tre membri dello staff della mensa che posano insieme: un uomo e una donna in sedia a rotelle, e un uomo con sindrome di Down che sta tra loro, tutti sorridenti.

Comprendere le Barriere per le Persone con Disabilità Sensoriali

Per i visitatori con disabilità sensoriali, le barriere sono spesso ostacoli invisibili che influenzano il modo in cui percepiscono e elaborano le informazioni.

1. Barriere di comunicazione: La trappola del canale unico. Un ostacolo importante si verifica quando ti affidi a un singolo canale sensoriale per condividere informazioni. Ad esempio, un video senza didascalie o Lingua dei Segni è un muro per i visitatori sordi. Allo stesso modo, una mostra con solo etichette visive è un muro per visitatori ciechi o ipovedenti. Per essere inclusivi, dovresti fornire canali ridondanti, come testo, audio e elementi tattili, così che se un canale fallisce, il visitatore possa comunque comprendere il contenuto.

2. Sovraccarico sensoriale: la necessità di prevedibilità. Molti visitatori, inclusi i neurodivergenti, possono sperimentare un sovraccarico sensoriale. Rumori di fondo forti, luci tremolanti o odori forti possono rendere una visita al museo angosciante. Puoi rimuovere questa barriera fornendo «Mappe Sensoriali» che evidenziano i «punti caldi» di alta stimolazione e identificano zone di ritiro tranquille dove i visitatori possono ricaricarsi.

3. Barriere Digitali: Il Muro Virtuale

Il tuo sito web è spesso il primissimo anello della Catena dell'Accessibilità. Se il tuo sito web non è navigabile esclusivamente tramite tastiera, stai escludendo le persone che non possono usare il mouse. Inoltre, la Legge Europea sull'Accessibilità (European Accessibility Act-EAA) impone che entro giugno 2025 i servizi digitali come il vostro siano funzionali per tutti. Ciò comporta l'aggiunta di Testo Alternativo (Alt-text) alle immagini e la verifica che i moduli per l'acquisto dei biglietti online siano semplici e privi di errori.



Figura 4. Illustrazione di un museo accessibile con diverse soluzioni progettate per supportare visitatori con differenti esigenze di accesso (Fonte: immagine generata dall'IA, creata dal progetto SenseAble Culture a scopo illustrativo, 2026).

Testo alternativo: Interno di un museo con dipinti, sculture, installazioni interattive e visitatori che utilizzano diverse soluzioni per l'accessibilità. Una persona indossa delle cuffie, un'altra si trova in una sala tranquilla, mentre altri visitatori osservano le opere e utilizzano schermi tattili. Un'icona centrale dell'accessibilità è collegata tramite frecce a diverse aree, evidenziando la presenza di una navigazione accessibile all'interno del museo.

Approfondimento: La Lista di Controllo per l'Autovalutazione (Il «Come»)

Il tuo punto di partenza: La checklist Di SenseAble Culture

Per andare oltre il desiderio generale di inclusione, serve un modo strutturato per valutare la situazione attuale. La Accessibility Pre-Planning Checklist è uno strumento digitale di autovalutazione personalizzato per il progetto SenseAble Culture. Si basa su quadri internazionali consolidati, quali:

- Le liste di controllo NEMO: Musei d'Impatto (MOI) e liste di controllo sulla Diversità
- 1/2022 Accessibility and diversity checklist for museums: la lista di controllo per l'accessibilità e la diversità dei servizi culturali

La Lista di Controllo per la Pianificazione Pre-Accessibilità si concentra specificamente sulle esigenze delle Persone con Disabilità Sensoriali.

Utilizzando questo strumento, potrete abbandonare le ipotesi e avviare un processo di pianificazione strutturato che identifichi con precisione i punti di forza della vostra istituzione e gli ostacoli che essa sta creando. La checklist classifica le tue operazioni in sei aree chiave:

- 1. Barriere fisiche:** Controlla se il tuo edificio è facile da raggiungere, entrare e attraversare in sicurezza.
- 2. Barriere istituzionali:** valutare se l'accessibilità fa parte delle tue strategie ufficiali, del budget e delle politiche di assunzione.
- 3. Barriere nella comunicazione:** Valutare se le tue informazioni vengono fornite attraverso molteplici sensi (come audio e testo) e se utilizza un linguaggio chiaro.
- 4. Barriere attitudinali:** valutare il livello di preparazione del personale nell'accogliere e assistere i visitatori con esigenze sensoriali.
- 5. Barriere digitali:** verifica se il tuo sito web rispetta gli standard WCAG affinché sia utilizzabile da tutti.
- 6. Consulenza e Feedback:** Verifica quanto coinvolgi profondamente la comunità delle persone con disabilità nelle tue decisioni.

La Logica del Punteggio come Guida

La Lista di Controllo per la Pianificazione Pre-Accessibilità (O2) utilizza una scala da 1 a 5. Non dovresti considerare questi numeri solo come un voto; servono piuttosto da guida per il tuo percorso di crescita, per aiutarti a stabilire le priorità dei tuoi prossimi passi. Quando valuti un articolo, la tua decisione deve basarsi su prove concrete delle tue operazioni quotidiane.

Puoi usare la seguente logica per comprendere il tuo percorso:

- **Livello 1 (Pessimo):** Non vi è alcuna prova che la questione esista o sia stata addirittura discussa. Il tuo obiettivo: Consapevolezza.
- **Livello 2 (Sotto la media):** State discutendo della questione, ma non ci sono ancora cambiamenti fisici o prove. Il tuo obiettivo: Pianificare.
- **Livello 3 (Soddisfacente):** Hai messo in pratica la questione, ma non ne hai valutato l'efficacia né l'hai sviluppata ulteriormente. Il tuo obiettivo: Formalizzazione.
- **Livello 4 (Bene):** La materia funziona bene nella pratica e la valuti regolarmente. Il tuo obiettivo: Costanza.
- **Livello 5 (Estremamente Bene):** Questo è un punto di forza particolare della tua istituzione; è innovativo e fa parte di un ciclo continuo di sviluppo. Il tuo obiettivo: Leadership.

Nota: Dovresti evitare di usare il Livello 3 come compromesso «di mezzo». Se non sei sicuro, guarda rigorosamente le prove delle prestazioni della tua istituzione.

Il circolo di feedback: «Nulla su di noi, senza di noi»

Una parte centrale della Lista di Controllo Pre-Pianificazione dell'Accessibilità è il principio di Coinvolgimento. Devi passare dal presumere cosa abbia bisogno un visitatore con disabilità visiva o uditiva al chiederle direttamente. La vera valutazione è un ciclo che include:

- **Co-creazione:** coinvolgere persone con disabilità sensoriali nelle primissime fasi di pianificazione di una nuova mostra o strumento digitale.
- **Test Utente:** Invitare i visitatori con disabilità a testare le tue audioguide o il sito web prima di finalizzarli.
- **Canali di feedback:** Offrono molti modi accessibili per i visitatori di lamentarsi o dare suggerimenti, come tramite moduli web, email o telefono.



Figura 5. Visitatori che interagiscono con i contenuti di una mostra in una galleria museale durante un processo di co-progettazione (Fonte: Freepik, tramite Magnific.com, ID: Exibicionismo, consultato il 18 febbraio 2026).

Testo alternativo: Un gruppo di esplorazione diversificato di persone con e senza disabilità che collaborano in un laboratorio museale per testare l'accessibilità.

La motivazione del feedback continuo: la Catena dell'Accessibilità

Devi considerare l'accessibilità come una **catena di eventi**.

Il Progetto Centrato sulla Persona è un processo iterativo che mantiene il visitatore al centro della tua valutazione. Poiché l'esperienza del visitatore inizia a casa e termina quando lascia la tua struttura, qualsiasi collegamento non funzionante rende l'intera visita un fallimento.

Ad esempio, se il tuo sito web presenta una barriera digitale (come un modulo per biglietti inaccessibile), il visitatore potrebbe non raggiungere mai il tuo edificio fisicamente accessibile. La valutazione continua ti permette di rafforzare ogni punto di contatto. Incorporando canali sensoriali ridondanti—come fornire informazioni tramite testo, audio e modelli tattili—ti assicuri che, se

un link o un canale sensoriale fallisce, il visitatore possa comunque percepire i tuoi contenuti e godersi la visita.

Strategie di implementazione, soluzioni e piani d'azione

Trasformare i punteggi in strategia: creare il tuo Piano Pluriennale

Una volta completata la **Lista di Controllo per la Pre-Pianificazione dell'Accessibilità** e ricevuto i punteggi, devi tradurre questi risultati in un **Piano d'Azione formale per l'Accessibilità**. I tuoi punteggi non sono un voto finale ma una roadmap di sviluppo che ti dice dove concentrare prima energie e risorse.

Se il tuo punteggio di maggioranza è stato **1 o 2**, la tua istituzione è nella fase di **Consapevolezza e Pianificazione**. In questa fase, dovresti privilegiare **le barriere «Priorità 1»**, che sono le modifiche essenziali necessarie per far passare le persone dalla porta d'ingresso, come parcheggi accessibili, ingressi senza gradini e segnaletica chiara. Se il tuo punteggio di maggioranza era **4 o 5**, hai raggiunto la fase di **Sviluppo Attivo o Leadership Inclusività**. I tuoi prossimi passi dovrebbero concentrarsi sulla **co-creazione avanzata**, dove le Persone con Disabilità Sensoriali agiscono come partner attivi nei tuoi processi di ricerca e progettazione, piuttosto che semplici soggetti di prova.

Metterlo in pratica: Raccomandazioni Concrete

Per passare direttamente a un processo di pianificazione efficace, dovresti seguire queste strategie fondamentali derivate dalla metodologia del progetto:

Lista di controllo della strategia principale

- **Effettua un Controllo di Base:** Utilizza la Lista di Controllo per la Pre-Pianificazione dell'Accessibilità almeno una volta all'anno per identificare ostacoli fisici, digitali e attitudinali che non sono ancora stati affrontati.
- **Garantire un impegno di bilancio:** Trasferire i costi di accessibilità da una spesa di progetto «una tantum» a una linea di budget annuale dedicata per servizi come audiodescrizione e Lingua dei Segni.
- **Implementa una formazione sistematica:** Assicurati che tutto il personale—inclusi sicurezza, accoglienza e management—riceva la formazione obbligatoria sulla disability etiquette (galateo sulla disabilità) e sulla comunicazione nelle disabilità sensoriali.
- **Istituire canali di feedback permanenti:** Forma un gruppo consultivo permanente composto da rappresentanti delle persone con disabilità che si riunisca regolarmente per valutare le vostre mostre e i vostri contenuti digitali prima che vengano definiti.
- **Far rispettare gli appalti inclusivi:** Aggiorna le politiche della tua istituzione per richiedere che tutti gli appaltatori esterni, come i web designer, forniscano la prova che i loro prodotti soddisfino gli standard di accessibilità dell'UE.

Esempi

A seconda del contesto istituzionale, queste strategie possono essere applicate in modi creativi diversi:

In una biblioteca o a teatro: la «Camminata Sensoriale»

Invita una persona locale con disabilità visiva o un membro della comunità neurodivergente per visitare i vostri locali e raccontare le sensazioni di sicurezza e accoglienza che provano. Durante questa passeggiata, potresti scoprire che, sebbene l'ingresso sia dotato di una rampa, il riflesso dei pavimenti lucidi o delle luci fluorescenti intense rende impossibile orientarsi per chi ha problemi di vista.



Figura 6. Donna che legge un libro in biblioteca (Fonte: Pixabay, tramite Pexels, ID: 256455, consultato il 18 febbraio 2026).

Testo alternativo: Una donna vista da dietro sta in piedi mentre legge un libro in una biblioteca, circondata da scaffali dal pavimento al soffitto pieni di volumi colorati.

Azione: Per risolvere il problema, è possibile installare tappeti da corridoio antiriflesso o un'illuminazione regolabile e antiriflesso.

Sommario

Seguendo questo capitolo, hai imparato a trasformare la valutazione in uno strumento potente per l'inclusione. Ecco i punti più importanti da ricordare:

Usa la Checklist come tua Roadmap: La Checklist di Autovalutazione è il punto di partenza per identificare ostacoli specifici in sei aree: fisica, istituzionale, comunicativa, atteggiante, digitale e coinvolgimento.

Prioritizzare l'azione attraverso il punteggio: Usa la scala da 1 a 5 per passare dalla semplice consapevolezza alla leadership. Se ottieni un punteggio basso, concentrati prima sulle barriere «Priorità 1» per assicurarti che tutti possano almeno entrare dalla tua porta d'ingresso.

Incorpora la ridondanza multisensoriale: devi assicurarti che le informazioni essenziali vengano fornite tramite più canali sensoriali (ad esempio, testo e audio) per essere veramente accessibili.

Nulla su di noi senza di noi: non dovresti mai indovinare cosa serve un visitatore. Il vero miglioramento avviene quando coinvolgi le Persone con Disabilità Sensoriali come co-creatori nel tuo processo di valutazione.

Glossario

Catena di accessibilità

La sequenza continua di azioni che un visitatore compie, dalla ricerca pre-visita del sito web fino all'uscita sicura dell'edificio.

Audiodescrizione (AD)

Un servizio che fornisce una narrazione verbale di elementi visivi per i visitatori con perdita della vista.

Linguaggio chiaro

Un modo chiaro di scrivere (CEFR Livello B2) che evita il gergo tecnico affinché le informazioni siano facili da comprendere per tutti.

Roadmap di sviluppo

Un piano strutturato, articolato in fasi, che descrive come un'organizzazione, un progetto o un'iniziativa evolverà dalla situazione attuale a quella desiderata. Definisce gli obiettivi principali, le tappe fondamentali (milestone), le azioni da intraprendere e le tempistiche necessarie per l'attuazione.

Feedback

Informazioni, opinioni e osservazioni fornite da visitatori, personale e altri partecipanti in merito all'esperienza museale. Il feedback aiuta l'istituzione a individuare le barriere, comprendere le reali esigenze del pubblico e migliorare continuamente l'accessibilità, i servizi e i contenuti offerti.

Riferimenti bibliografici

Capitolo 2

Mace, R. L., Hardie, G. J., & Place, J. P. (1997). *Accessible Environments: Toward Universal Design*. Center for Universal Design, North Carolina State University.

United Nations (2006). *Convention on the Rights of Persons with Disabilities (UNCRPD)*. <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>

Design for All Europe (EIDD) (2004). *The EIDD Stockholm Declaration*. <https://dfaurope.eu/what-is-dfa/dfa-documents/stockholm-declaration/>

CAST (2018). *Universal Design for Learning Guidelines version 2.2*. <http://udlguidelines.cast.org>

Capitolo 3

ISO. ISO 9241-210:2019 Ergonomics of human-system interaction – Part 210: Human-centred design for interactive systems.

European Union. Directive (EU) 2019/882 on the accessibility requirements for products and services.

OHCHR. Convention on the Rights of Persons with Disabilities, Article 30.

European Union. Charter of Fundamental Rights of the European Union, Article 26.

UNICEF / SBC Guidance. Using Human-Centred Design and Guiding principles.

Capitolo 5

Apple. (n.d.). VoiceOver user guide for Mac. Apple Support. <https://support.apple.com/en-euro/guide/voiceover/vo2682/mac>

ColourContrast.cc. (n.d.). Colour contrast checker. <https://colourcontrast.cc/?background=2f6b6d&foreground=ffffda>

Directive (EU) 2019/882 of the European Parliament and of the Council of 17 April 2019 on the accessibility requirements for products and services. (2019). Official Journal of the European Union, L 151, 70–115. <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>

HCD4Health. (n.d.). Guiding principles. <https://www.hcd4health.org/guiding-principles>

NV Access. (n.d.). Download NVDA. <https://www.nvaccess.org/download/>

WebAIM. (n.d.). Contrast checker.

Guida SenseAble

<https://webaim.org/resources/contrastchecker/>

WebAIM. (n.d.). WAVE browser extensions.
<https://wave.webaim.org/extension/>

World Wide Web Consortium. (2023). Web content accessibility guidelines (WCAG) 2.2.
<https://www.w3.org/TR/WCAG22/>

Capitolo 6

European Accessibility Act - European Commission. Annexes 1, 2 and 3 (pdf)
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0882>

Cieslik, E. (2024). Accessibility and Exhibit Safety: The Importance of Sensory Maps. (pdf)
https://ncp.si.edu/sites/default/files/ncp/files/PDFs/PEAS_2024%20Journal/CJX_PEAS_2024_11_cieslik-2024-accessibility-and-exhibit-safety-the-importance-of-sensory-maps.pdf

EIDD Stockholm Declaration – The EIDD Design for All Europe. The Stockholm Declaration (pdf).
https://dfaeurope.eu/wordpress/wp-content/uploads/2014/05/stockholm-declaration_english.pdf

EBU good practice for accessibility 2021-2022 - European Blind Union. Good Practice for Accessibility 2021–2022: Museums and Heritage Sites (pdf).
https://www.euroblind.org/sites/default/files/documents/ebu_good_practice_2021_2022_museums_and_heritage_sites_20220222.pdf

NEMO Toolkit - Network of European Museum Organisations (NEMO). A Toolkit for Museums Working Towards Inclusion. (pdf)
https://www.ne-mo.org/fileadmin/Dateien/public/topics/Museums_as_Social_Agents/Toolkit_for_Museums_working_towards_Inclusion.pdf

Avni et alii 2025 - Avni, Y., Danial-Saad, A., Sheidin, J., & Kuflik, T. (2025). Enhancing museum accessibility for blind and low vision visitors through interactive multimodal tangible interfaces. (pdf)
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1071581925000266>

Capitolo 7

European Parliament and Council of the European Union. (2019). *Directive (EU) 2019/882 on the accessibility requirements for products and services (European Accessibility Act)*.
<https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>

United Nations. (2006). Convention on the Rights of Persons with Disabilities.
https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convention_accessible_pdf.pdf

Capitolo 8

ARCHES Participatory Research Group. (2019). *Towards a participatory research museum; A how-to guide on inclusive activities*.

Culture for All Service / For Culture on Equal Terms and The Finnish (2022). **Culture for All Service Accessibility and Diversity Checklist for Museums (1/2022)** *Accessibility and diversity checklist for museums* (Publication of Culture for All Service 1/2022). Culture for All Service & ICOM Finland. Retrieved from: https://www.kulttuuriakaikille.fi/doc/checklists/Accessibility_and_diversity_checklist_for_museums.pdf

Dąbrowski, A., Filipowska, B., Jurczyk, M., Stachurski, R., Szymczak, M., Tumidajewicz, A., & Żrółka, P. (2024). **Digital Accessibility Report of European Museums**. *Digital accessibility report of European museums*. Wrocław: Kinaole Solutions.

European Parliament and Council of the European Union. (2019). **European Accessibility Act**. *Directive (EU) 2019/882 of the European Parliament and of the Council of 17 April 2019 on the accessibility requirements for products and services*.

Network of European Museum Organisations. (2022). **NEMO: Museums of Impact (MOI) and Diversity Checklists**. *MOI! Museums of Impact self-evaluation tool*. Retrieved from: <https://www.ne-mo.org/resources/moi-self-evaluation-tool>

National Endowment for the Arts. (2001). *Design for Accessibility: A Cultural Administrator's Handbook*.

UNICEF. (n.d.). **Rights-Based Approach to Disability**. *Disability inclusion – Frontline workers training package*.

World Wide Web Consortium. (2024). **Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2** *Web content accessibility guidelines (WCAG) 2.2*.

Autori dei testi:

Fondazione dell'Istituto dei Sordi di Torino (Italia)

Carolina Carotta, Silvia Doratiotto

La Lliga per l'Inclusione (Spagna)

Ana Isabel Herranz Zentarski, María Elena Chapa de la Peña

Museo Nazionale di Storia della Romania (Romania)

Cristiana Tătaru

Fondazione dell'Associazione delle Persone con Disabilità e dei loro Amici «Apeirons» (Lettonia)

Reinis Darkēvics, Nelliņa Repina

Gestione del progetto e introduzione

Marius Gabriel Neculae