



Servizio Attività produttive, Lavoro, Turismo,  
Cultura e Internazionalizzazione  
P.F. Cultura

# L'ACCESSIBILITÀ AI MUSEI E ALLE RACCOLTE DELLE MARCHE

## Rapporto di analisi

Dalla definizione di *accessibilità* all'analisi dello  
"stato di fatto" nelle realtà museali marchigiane

**Rapporto di analisi sull'accessibilità ai musei e alle raccolte delle Marche dai dati dell'autovalutazione 2013**  
Ancona: 2014

**Coordinamento:** Bianca Maria Giombetti, Marina Massa

**Elaborazione e testi:** a cura di Claudia Lattanzi

**Riferimenti utili**

Regione Marche  
Servizio Attività produttive, Lavoro, Turismo, Cultura e Internazionalizzazione  
P.F. Cultura  
Via Tiziano 44, 60125 ANCONA  
E-mail: [info.museodiffuso@regione.marche.it](mailto:info.museodiffuso@regione.marche.it)

# INDICE

## Parte prima

<b>VERSO UNA DEFINIZIONE DI ACCESSIBILITÀ</b> .....	4
Introduzione .....	5
Verso una definizione di accessibilità .....	8
Il quadro legislativo nazionale sull'accessibilità attraverso le principali disposizioni normative .....	10
La normativa di settore ed il tema dell'accessibilità nei luoghi di cultura e nei musei .....	12
<i>Il Decreto Ministeriale 10 Maggio 2001 e le declinazioni del tema dell'accessibilità nei musei</i> .....	12
<i>Il Decreto Ministeriale 28 Marzo 2008 come garanzia di fruizione e tutela dei beni culturali</i> .....	13

## Parte seconda

<b>REPORT SULLO STATO DELL'ACCESSIBILITÀ AI MUSEI DELLE MARCHE</b> .....	15
Premessa metodologica .....	16
Quadro logico dei dati analizzati .....	19
ACCESSIBILITÀ SPAZIALE E FISICA ALL'EDIFICIO .....	20
ACCESSIBILITÀ CONOSCITIVA .....	34
ACCESSIBILITÀ INFORMATIVA .....	42
<b>Riferimenti sitografici e normativi</b> .....	48

**Parte prima**

**VERSO UNA DEFINIZIONE DI ACCESSIBILITÀ**

## Introduzione

Il presente rapporto di analisi si propone di restituire un quadro preliminare sull'accessibilità ai musei e raccolte della Regione Marche a partire da quella che è la primaria fonte di conoscenza e d'indagine delle realtà marchigiane, e cioè dai dati della campagna di autovalutazione dei musei e delle raccolte promossa dalla Regione Marche per l'anno 2013. Mediante la lettura analitica e rielaborativa di alcuni dati provenienti dai diversi ambiti della quarta campagna di autovalutazione 2013, svoltasi dal 1 Febbraio al 31 Marzo 2014 con adesione volontaria di 207 musei e raccolte marchigiane, è stato possibile definire uno "stato di fatto" sull'accessibilità ai musei marchigiani, che costituisce un quadro aggiornato e di sintesi preliminare alle indagini ed attività di rilevazione specifica sull'accessibilità museale che la Regione Marche sta attuando. Nella necessità di leggere e analizzare alcuni dati dall'autovalutazione sul tema dell'accesso al museo, tema dal così ampio spettro di significati e nutrito da vastissimi interessi disciplinari, potrà risultare utile introdurre brevemente la questione per poi passare all'illustrazione del metodo d'indagine seguito per il rapporto di analisi.

### La tematica dell'accessibilità museale

Il **tema dell'accessibilità al patrimonio culturale**, e nello specifico museale, si configura come un tema pienamente contemporaneo, offrendo ad oggi un'occasione di dibattito multidisciplinare ed in fieri, aperto alle numerose competenze e professionalità operanti nell'ampio spettro dei campi d'indagine coinvolti (dal progetto architettonico e di restauro, alla conservazione e valorizzazione del patrimonio culturale, alla comunicazione ed educazione negli istituti culturali etc.) ed orientato prevalentemente alla ricerca di possibili soluzioni alle molteplici problematiche, primariamente originate da un'ancorata "resistenza culturale" alla diffusione del **concetto di accessibilità** a tutti i luoghi e spazi urbani oltretutto alle innumerevoli opportunità educative, di sviluppo della persona e di coesione sociale offerte dalla cultura nel senso più ampio.

Il **diritto all'accessibilità** propugnato e sancito tra i principi della carta costituzionale, laddove gli art. 2 e 3 stabiliscono il principio della pari dignità sociale di tutti i cittadini e l'obbligo della Repubblica alla rimozione degli ostacoli che si oppongono al pieno sviluppo della persona umana, e rafforzato ulteriormente da una completa, avanzata e cogente normativa di settore (però comunemente interpretata e ridotta all'abbattimento delle barriere architettoniche), ma ancora oggi, e troppo spesso, si assiste alla sua negazione, nonostante incrementi sempre di più l'esigenza della popolazione "reale" di vivere ed utilizzare liberamente, agevolmente ed autonomamente di tutti i luoghi ed ambienti, e quindi di accedere parimenti a quei **diritti di cittadinanza** garantiti dallo Stato, tra i quali quello all'educazione ed alla cultura. Infatti è sempre più ampia e diversificata la fascia di popolazione che, per situazioni temporanee o permanenti determinate da cause fisiologiche o patologiche, dispongono di limitate "energie" per accedere e fruire liberamente degli spazi, nonché per accedere alle opportunità educative e culturali: in quest'ottica lo stato e gli enti preposti a garantire l'uguaglianza nei diritti di cittadinanza hanno l'obbligo di conoscere le esigenze diversificate ed ampie della cittadinanza, corrispondendo in tal modo con servizi adeguati.

Pertanto, sia a livello nazionale che locale, risulta indispensabile il perseguimento di politiche e di prassi miranti al raggiungimento delle pari opportunità e soprattutto del **pari accesso** (valori d'altra parte caratterizzanti uno stato di welfare), che generino una diffusione e condivisione larga tra operatori e cittadini della **cultura dell'accessibilità**, e conseguentemente favoriscano una rapida affermazione del paradigma della **cultura aperta a tutti e per tutti**, come raccomandato anche dall'art. 30 della Convenzione Europea dei diritti sulle persone con disabilità<sup>1</sup>: il **diritto alla cultura accessibile (open culture, cultura inclusiva, cultura aperta)**, inteso sia come garanzia di accesso fisico ai contenitori culturali che come garanzia di accesso percettivo ed intellettuale ai contenuti trasmessi, è prerogativa dello sviluppo del Paese, e laddove questo venga negato (a causa della non conoscenza delle istanze dell'accessibilità ai luoghi della cultura e della mancata comprensione delle diverse esigenze di pubblici), viene compromessa in maniera discriminatoria l'effettiva partecipazione su basi paritarie di molte persone alla vita sociale e culturale.

---

<sup>1</sup> La Convenzione delle Nazioni Unite dei diritti sulle persone con disabilità, emanata a New York nel 13 Dicembre del 2006 dalle Nazioni Unite, e ratificata dallo Stato italiano con Legge n. 18 del 24 Febbraio del 2009 dichiara all'art. 30 (*Partecipazione alla vita culturale e ricreativa, agli svaghi ed allo sport*): <<Gli Stati Parti riconoscono il diritto delle persone con disabilità a prendere parte su base di uguaglianza con gli altri alla vita culturale e adottano tutte le misure adeguate a garantire che le persone con disabilità: abbiano accesso ai prodotti culturali in formati accessibili; abbiano accesso a programmi televisivi, film, spettacoli teatrali e altre attività culturali, in formati accessibili; abbiano accesso a luoghi di attività culturali, come teatri, musei, cinema, biblioteche e servizi turistici, e, per quanto possibile, abbiano accesso a monumenti e siti importanti per la cultura nazionale etc.>>.

In quest'ottica il **museo** può configurarsi come un **fortissimo strumento di lotta ai fenomeni di esclusione sociale**, in quanto **contenitore ed erogatore di una conoscenza libera e per tutti** (condizione estremamente rilevante per il benessere e per il pieno sviluppo della persona), divenendo un vero e proprio strumento etico di coesione sociale ed inclusivo: il museo, nel perseguire la sua finalità istitutiva e nella conoscenza dei pubblici (o meglio i diversi pubblici), può interpretare appieno il **paradigma dell'open culture**. I nuovi orizzonti museologici<sup>2</sup> che mettono al centro la funzione educativa dei musei e l'orientamento al pubblico, eleggono l'**istituzione museale** come **"di tutti e per tutti"**<sup>3</sup>, oltreché **"del pubblico e dei differenti pubblici"**: pertanto il museo è un istituto che adempie appieno alla sua *mission* solo se si rende e diventa effettivamente **accessibile a tutti**. Nella prospettiva di divenire un **luogo aperto a tutti pubblici**, il museo dovrebbe **garantire non solo l'accesso fisico**, non semplicisticamente interpretabile come abbattimento delle barriere architettoniche, ma anche il **pieno accesso alla fruizione delle collezioni musealizzate**, riconoscendo e facendo proprio il principio della **fruizione universale**: in questa visione il museo, aprendosi senza discriminazioni ai diversi pubblici ed offrendo un'esperienza culturale autonoma, libera, gradevole, appagante, acquisisce un ruolo davvero importante nella società contemporanea.

Partendo proprio dalla consapevolezza del ruolo e della responsabilità etica che le istituzioni museali oggi giorno rivestono, la finalità principale della presente indagine è la restituzione di un quadro d'analisi sullo **stato di fatto delle pratiche e delle politiche di accessibilità museale**, circoscrivendo l'attenzione alla situazione specifica dei **musei e raccolte della Regione Marche** ed analizzando i diversi aspetti legati alla questione dell'accessibilità, a partire dall'ampia base dati derivata dalla campagna di autovalutazione 2013.

## **Obiettivi e step d'indagine: dalla definizione dell'accessibilità allo stato dell'accessibilità dai dati dell'autovalutazione**

Al fine di concentrare l'attenzione sulla questione dell'accessibilità museale nella Regione Marche, si è scelta un'articolazione dell'indagine in **2 step**, corrispondenti sostanzialmente alle due principali partizioni del presente elaborato: una **prima parte** che cerca di indagare ed inquadrare il **concetto e la definizione dell'accessibilità al patrimonio culturale e museale** ed una **seconda parte**, vero cuore dell'indagine, focalizzata **sull'analisi dell'accessibilità ai musei marchigiani dal rilievo dei dati autovalutativi riferiti all'anno 2013**.

La prima parte mira ad approfondire preliminarmente l'ampio campo semantico rivestito dal termine di "accessibilità" nella vastità del concetto, rilevando come utile ed opportuno riferimento la normativa di settore; la seconda parte, interamente dedicata all'analisi dell'accessibilità delle realtà museali marchigiane, costituisce il rapporto di analisi sull'accessibilità ottenuto dall'indagine, rilievo e rielaborazione di alcuni dati derivanti da diversi ambiti della campagna di autovalutazione 2013. Il rapporto di analisi si propone di rilevare, mediante proiezioni ed elaborazioni sui dati autodichiarati, un quadro regionale, talvolta declinato anche su base provinciale, dello "stato di fatto" dell'accessibilità ai musei marchigiani, con l'evidenziazione di punti di forza e di debolezza nei diversi aspetti dell'accessibilità fisica e conoscitiva dei musei marchigiani. L'indagine condotta non ha la pretesa di esaustività e specificità, in quanto basata sul processo conoscitivo ed autovalutativo dei musei marchigiani in atto, e si configura come un'indagine preliminare all'attività di rilievo specifica ed analitica che la Regione Marche sta conducendo sul tema dell'accessibilità museale.

---

<sup>2</sup> L'affermazione di nuovi paradigmi sul museo, da tempio della memoria chiuso a pochi a museo di tutti, trova concreta attuazione prima nella definizione del museo fornita dall'ICOM: <<Il museo è un'istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo. È aperto al pubblico e compie ricerche che riguardano le testimonianze materiali e immateriali dell'umanità e del suo ambiente; le acquisisce, le conserva, le comunica e, soprattutto, le espone a fini di studio, educazione e diletto>>. Nel *Codice di deontologia dell'icom* (1986) viene ribadita la missione istitutiva di educazione dei pubblici e di diffusione della conoscenza, e all'art. 2.7 si dichiara la natura di servizio al pubblico: <<Un museo è un'istituzione al servizio della società e del suo sviluppo, ed è di norma aperto al pubblico>>; ed ancora "Al museo spetta l'importante compito di potenziare la funzione educativa e di richiamare un pubblico più ampio>>, ed ancora nell'art. 2.8 si dichiara il principio dell'accessibilità: <<Le esposizioni e altre manifestazioni devono essere rese fisicamente e intellettualmente accessibili al pubblico>>. Nuovamente la finalità istitutiva educativa viene ribadita dalla *revisione del Codice di deontologia dell'icom*, operata tra il 2001 e 2004, nell'introduzione all'art.4: <<Al museo spetta l'importante compito di sviluppare il proprio ruolo educativo e di richiamare un ampio pubblico proveniente dalla comunità, dal territorio o dal gruppo di riferimento. L'interazione con la comunità e la promozione del suo patrimonio sono parte integrante della funzione educativa del museo>>.

<sup>3</sup> L'espressione "il museo è del pubblico, o meglio dei differenti pubblici" è tratta dal *Manifesto della cultura accessibile a tutti – il contributo dei musei*, presentato e sottoscritto da più realtà-entità museali in occasione di Artlab 2011, e promosso, in occasione della Giornata internazionale della disabilità del Dicembre 2010, dal Tavolo di confronto sul tema della cultura accessibile (per i sottoscrittori del manifesto si cfr. [http://www.fitzcarraldo.it/progetti/culturaper tutti\\_cs.pdf](http://www.fitzcarraldo.it/progetti/culturaper tutti_cs.pdf)).

Nella selezione del gran numero di dati conoscitivi offerti dalla campagna di autovalutazione 2013, sono stati presi in considerazione, ai fini di una trattazione più specifica della tematica dell'accessibilità museale dall'ampio e generale interesse dell'intero questionario (articolato in 8 ambiti), più di **58 campi** in ben **3 Ambiti** ritenuti **"rivelatori" delle condizioni di accessibilità fisica e conoscitiva ai musei marchigiani.**

## Lo "stato di fatto" dell'accessibilità nei musei marchigiani

In questa sede introduttiva può essere scattata una **veloce istantanea sulle condizioni di accessibilità dei musei marchigiani**, partendo proprio dal rilievo e rielaborazione di quei dati significativi in termini di requisiti minimi e preliminari per l'accessibilità spaziale, conoscitiva e informativa ai musei marchigiani.

Dei **207 musei regionali aderenti alla campagna di autovalutazione del 2013**, l'**86%** dichiara di essere accessibile, rivelando così un dato davvero confortante sia nelle politiche singole e di sistema per l'accessibilità ai musei, sia nel quadro regionale. Anche la ricognizione di altri dati significativi per la comprensione dell'accessibilità spaziale evidenzia situazioni molto positive in termini di accessibilità generale e preliminari agli spazi museali: il **69% dei musei è dotato di servizi igienici accessibili ai disabili**, l'**83%** dichiara una **buona raggiungibilità della struttura** in quanto dotato di **parcheggi per disabili**, ed ancora il **95%** offre ai visitatori percorsi non affaticanti.

Tuttavia, se questi dati autovalutativi rivelano nei musei marchigiani un accoglimento abbastanza diffuso delle istanze dell'accessibilità spaziale, i dati relativi alle **istanze di fruizione allargata ed universale** e dei **servizi offerti a pubblici specifici sembrano essere meno confortanti**: solo l'**8%** dei musei marchigiani dichiara di offrire **servizi speciali ai disabili** ed il **41%** dei musei marchigiani **offre servizi di assistenza e supporto ai disabili alla visita.**

Nell'analisi dei dati relativi agli aspetti della **comunicazione interna ed esterna del museo**, i musei marchigiani rivelano una scarsa attenzione al superamento della cosiddetta barriera fruitiva ed al raggiungimento di tutti i pubblici: come esempio indicativo può essere preso la presenza di un dispositivo estremamente importante per l'orientamento di tutti i pubblici all'interno del museo come la **mappa di orientamento**, dichiarata solo dal **34%** dei musei marchigiani.

Muovendosi dalla base dati offerta dalla presente ricognizione, da considerarsi pur sempre limitata per la questione in analisi e frutto di una rielaborazione dati derivante da un'attività di rilevazione volontaria finalizzata ad un'autovalutazione dei singoli musei, potrebbero essere avviati buoni spunti di riflessione per incentivare un miglioramento progressivo degli aspetti dell'accessibilità nelle realtà museali marchigiane, in quanto l'adesione alla campagna di autovalutazione rivela una spinta "endogena" nel miglioramento continuo dei servizi offerti, e quindi una volontà effettiva da parte dei musei marchigiani di intraprendere un percorso di crescita museale, che accolga anche le istanze dell'accessibilità di tutti i pubblici ai musei come requisiti minimi raggiungibili.

E' importante che, alla base di una più ampia diffusione e condivisione di una **cultura dell'accessibilità nelle realtà museali delle Marche**, si assista ad un **lavoro congiunto e coordinato tra tutti gli attori museali** nella partecipazione alle **politiche di sensibilizzazione e di informazione sull'accessibilità**: molteplici potrebbero essere le strade per la condivisioni, traducibili nell'adesione e coinvolgimento alle iniziative legislative ed informative delle consulte disabili e dell'associazionismo a livello regionale, alle campagne di sensibilizzazione e d'informazione sul tema dell'accessibilità, oltre alla creazione di gruppi di lavoro sui tanti temi che la questione dell'accessibilità comporta. In questo **potranno giocare un ruolo rilevante i sistemi e le reti museali territoriali**, i quali potranno essere portatori di esigenze e bisogni comuni in merito all'accessibilità e promotrici delle istanze di miglioramento.

Inoltre un percorso "dietro le quinte" (o bottom up), condotto dai singoli **musei in una prospettiva di crescita e potenziamento continuo dei servizi, sulla base dell'effettivo riscontro di punti di forza o di debolezza interni al museo in merito all'accessibilità a partire dall'autovalutazione**, potrebbe tracciare l'effettiva strada del miglioramento. A questo proposito **le linee guida per il superamento delle barriere architettoniche** risultano un'indispensabile fonte di confronto e di ispirazione per tutte le realtà museali, in quanto suggeriscono proprio semplici ed efficaci strategie per il miglioramento delle condizioni di accessibilità fisica e fruitiva, perseguibili in poco tempo ed in economia<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Decreto Ministeriale 28 Marzo 2008, n. 114, *Linee guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse culturale.*

## Verso una definizione di accessibilità

L'**accessibilità**<sup>5</sup> costituisce una prerogativa essenziale soprattutto per gli immobili d'interesse culturale ed i contenitori culturali<sup>6</sup>, in quanto gli stessi rappresentano "spazi preziosi"<sup>7</sup> per la collettività, utilizzati dal pubblico prevalentemente per attività legate alla fruizione del patrimonio culturale<sup>8</sup>, nonché luoghi della memoria collettiva da conservare; pertanto prerogativa fondamentale delle attività di tutela e di valorizzazione del patrimonio consiste nel fatto che gli spazi destinati a tale scopo debbano risultare accessibili ed accoglienti per poter essere adeguatamente fruiti, e quindi debbano essere spazi costruiti sicuri e confortevoli.

Tra patrimonio culturale e fruizione insiste uno stretto legame, traducibile in un immediato risvolto conservativo e di salvaguardia degli immobili stessi: la fruizione del patrimonio culturale costituisce la migliore garanzia per la conservazione e per la trasmissione al futuro dello stesso al futuro, e quindi le attività legate alla valorizzazione vanno intese come attività di tutela proattiva; inoltre l'accessibilità si lega inevitabilmente alla conservazione in quanto è parte integrante del progetto di restauro degli immobili nella fase conoscitiva per la valutazione dell'uso compatibile di un edificio o di un sito di interesse culturale<sup>9</sup>.

Alla luce di questo rapporto, esplicitato anche dalle ultime implicazioni normative sulla valorizzazione (si cfr. art. 3 del Codice dei Beni Culturali<sup>10</sup>), le attenzioni sulla salvaguardia degli immobili a destinazione culturale debbono ricomprendere anche aspetti qualitativi dell'accessibilità degli spazi quali la fruibilità agevole e generalizzata degli spazi, il comfort ambientale e la sicurezza nei confronti di una utenza ampliata<sup>11</sup>.

Negli ultimi decenni si è andato affermando, anche in relazione ad un diverso atteggiamento nei confronti delle categorie di utenza culturale ed un nuovo concetto di disabilità, una particolare attenzione a garantire nei luoghi della cultura il **diritto all'accesso**<sup>12</sup>, e quindi ad assicurare una fruizione ed esperienza culturale autonoma, agevole, sicura del patrimonio culturale da parte di un utenza allargata ed inclusiva, comprensiva di tutte quelle persone in qualsiasi condizione di particolari bisogni fisici e motori, sensoriali e cognitivi di condizione permanente o temporanea.

---

<sup>5</sup> Per accessibilità ad un edificio si intende la possibilità da parte di un utente qualsiasi di muoversi in sicurezza ed autonomia potendo fruire delle attrezzature presenti: l'accessibilità è fondamentale requisito per la vivibilità negli spazi costruiti e spesso viene associata al concetto di "comfort ambientale" oltre a quello di abbattimento delle barriere all'accesso degli edifici. L'accessibilità può essere intesa come l'insieme delle caratteristiche spaziali, distributive ed organizzative dell'edificio in grado di assicurare la reale fruizione dei luoghi da parte di chiunque (si cfr. Decreto Ministeriale 28.03.2008, n. 114, *Linee guida per il superamento* ..., cit., p. 12).

<sup>6</sup> I contenitori culturali, ampia accezione che accoglie istituti culturali e luoghi della cultura, intesi come immobili che accolgono istituti culturali (musei, biblioteche, archivi) ma anche aree destinate alla fruizione pubblica (aree archeologiche, aree monumentali, luoghi di interesse culturale etc.) rappresentano essi stessi bene culturale (beni architettonici o archeologici) in quanto fabbriche storiche o esistenti (anche complessi di immobili) sottoposte il più delle volte a provvedimenti di vincolo. Nella definizione fornita del Decreto Legislativo 22 Maggio 2004, n. 42, *Codice dei Beni culturali e del paesaggio*, art. 101, sono luoghi della cultura musei, biblioteche ed archivi, e nello specifico nella definizione di museo comma 2 art 101: <<il museo è una struttura permanente che acquisisce, conserva, ordina ed espone beni culturali per finalità di educazione e di studio>>, viene sancita e ribadita la missione conservativa ed espositiva che la struttura architettonica deve adeguatamente espletare.

<sup>7</sup> Fabrizio Vescovo, *La rivoluzione culturale dell'accessibilità*, in "Il progetto per tutti", Atti della Giornata di studio alla Camera dei Deputati 24 marzo 2004, p. 3: come nota l'architetto Fabrizio Vescovo, gli immobili soggetti o no a vincoli di tipo storico, archeologico ambientale rappresentano indubbiamente spazi preziosi per la collettività in quanto debbono essere goduti dal maggior numero possibile di persone in qualsiasi situazione psico-fisica.

<sup>8</sup> La fruizione pubblica del patrimonio culturale è un fine istituzionale delle attività di tutela e valorizzazione ai sensi dell'art. 3 e 6 del Decreto Legislativo 22 Gennaio 2004, n. 42, *Codice dei beni culturali e del paesaggio*.

<sup>9</sup> Si cfr. Decreto Ministeriale 28.03.2008, n. 114, *Linee guida per il superamento* ..., cit., p. 3.

<sup>10</sup> Nell'art. 3 del D. Lgs. 22.05.2004, n. 42, *Codice dei Beni* ..., cit., viene fornita una definizione di valorizzazione con implicazioni molto importanti per la fruizione in quanto vengono ricomprese nella medesima tutte le attività diretta a migliorare le condizioni di conoscenza e di conservazione del patrimonio culturale e ad incrementarne la fruizione pubblica, così da trasmettere i valori di cui tale patrimonio è portatore

<sup>11</sup> L'utenza ampliata è un concetto non circoscrittibile "ma in divenire, che considera situazioni contingenti all'interno di un processo di confronto dialettico con l'utenza, assumendo un atteggiamento di continua ricerca", e quindi estensibile a qualsiasi categoria di utenza in relazione ad esigenze e situazioni personali differenti che possono inibire l'accessibilità degli spazi (si cfr. Human basic design, progetto e ricerca per l'utenza ampliata, <http://www.hbgroup.it/>). Il concetto di utenza ampliata si associa all'approccio *Design for all* o *Universal Design*, e quindi progettazione per tutti, che a partire dal 1997 ha sancito alcuni principi chiari quali: uso equo, uso flessibile, uso intuitivo, percettibilità di informazioni, contenimento dello sforzo fisico, misure e spazi per l'avvicinamento e l'uso.

<sup>12</sup> Il diritto all'accessibilità viene concepito per estensione come diritto fondamentale dello stato repubblicano, come sancito dall'art. 3 della Costituzione: <<Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese>>.

A radicare questo mutamento è una **concezione nuova della disabilità**, che comprende una categoria estesa a situazioni permanenti e temporanee (disabilità motorie, disabilità sensoriali e disabilità cognitive), a partire dalla **prima redazione di una normativa di settore sull'accessibilità e sull'abbattimento delle barriere architettoniche** (Decreto Ministeriale del 14 Giugno 1989, n. 236)<sup>13</sup>, nella quale si elimina totalmente la dicitura "disabile, menomato, handicappato, portatore di handicap" per aprire verso la dicitura "persone con ridotte o impedito capacità motorie e sensoriali"<sup>14</sup>. Quest'ultima dicitura viene peraltro ripresa, rafforzata ed amplificata nel **più recente provvedimento normativo in merito all'accesso ai luoghi della cultura** (Decreto Ministeriale 28 Marzo 2008, n. 114, Linee Guida per il superamento delle barriere architettoniche), includendo nell'estensione "chiunque, in maniera permanente o temporanea, si trovi ad avere delle difficoltà nei movimenti (cardiopatici, donne in gravidanza, persone con passeggino, individui convalescenti o con un'ingessatura agli arti, obesi, anziani, bambini, ecc.) o nelle percezioni sensoriali (ciechi e ipovedenti, sordi e ipoacusici), nonché, le persone con difficoltà cognitive o psicologiche"<sup>15</sup>.

Il cambiamento concettuale e terminologico sulla disabilità, negli anni è andato di pari passo alla **maturazione e superamento della semplicistica e mera considerazione della sola barriera all'accesso agli edifici**, spesso intesa limitatamente all'ostacolo fisico per la mobilità (barriere architettoniche in ingresso), estesa normativamente anche alle **barriere di natura percettiva e sensoriale**, a tutte quelle particolari conformazioni di oggetti che possono risultare fonte di disorientamento, affaticamento, disagio, pericolo: questa apertura consente di allargare le vedute sulle barriere architettoniche che possono diventare ostacolo per chiunque, e quindi non unicamente per categorie di disabilità.

Di seguito si cercherà di circoscrivere il **campo semantico dell'accessibilità**, limitandosi alla disamina dei principali provvedimenti legislativi, dai quali poter trarre una definizione normativamente valida di accessibilità ai luoghi ed istituti culturali.

---

<sup>13</sup> Decreto Ministeriale 14.06.1989, n. 236, art. 2: <<Per barriere architettoniche si intendono: a) gli ostacoli fisici che sono fonte di disagio per la mobilità di chiunque ed in particolare di coloro che, per qualsiasi causa, hanno una capacità motoria ridotta o impedita in forma permanente o temporanea.>>.

<sup>14</sup> D. M. 28.03.2008, n. 114, *Linee Guida per il superamento ...*, cit., p. 3

<sup>15</sup> Vengono pertanto incluse nelle barriere architettoniche non solo <<passaggi e gradini alti ed angusti ma anche pavimentazione sdruciolevole, irregolare, sconnessa, scale prive di corrimano, rampe con forte pendenza o troppo lunghe, luoghi di attesa privi di seduta e protezione di agenti atmosferici se all'aperto, la mancanza di indicazioni che favoriscono orientamento, pericolo etc.>> (cfr. al riguardo il D.M. 18.03.2008, n. 114, *Linee Guida per il superamento ...*, cit.). Inoltre si considerano anche le fonti di pericolo ed affaticamento.

## Il quadro legislativo nazionale sull'accessibilità attraverso le principali disposizioni normative

La **normativa italiana** prevede un **corpus stringente e vincolatorio sull'abbattimento delle barriere architettoniche**, percepito dai progettisti piuttosto come vincolo e prescrizione che opportunità progettuale, specialmente in edifici di alto interesse storico come quelli vincolati. La legge italiana costituisce senz'altro il più avanzato ed evoluto corpo normativo in materia di accessibilità tra i paesi occidentali: infatti, a partire dal 1989 ed in concomitanza all'affermarsi di un nuovo concetto di accessibilità, le prescrizioni normative sono state sviluppate ed incentrate su un **approccio di tipo prestazionale**, che, oltre all'adozione di parametri prescrittivi di carattere dimensionale, riserva al progettista la possibilità di adottare soluzioni alternative per il conseguimento dell'obiettivo dell'accessibilità, soprattutto in quei luoghi aperti e fruibili al pubblico; quindi non vengono stabilite o suggerite soluzioni uniche (es. dimensioni del bagno) ma possibilità che le soluzioni alternative o equivalenti rispondano alle esigenze delle persone con ridotta o impedita capacità motoria.

Allo scopo di fornire un sintetico quadro normativo sui principali provvedimenti vigenti, si elencano qui i **provvedimenti relativi all'abbattimento e superamento delle barriere architettoniche**, a partire dall'anno 1989.

### → **Legge 9 Gennaio 1989, n. 13**

*Disposizioni per favorire il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati* (modificata dalla Legge 27 Febbraio 1989, n. 62)

La legge introduce l'obbligo da parte del progettista, per la nuova costruzione e per la ristrutturazione di edifici, sia pubblici che privati indipendentemente dalla destinazione d'uso, della **dichiarazione di conformità** (art. 1), nella quale il progettista dichiara l'accessibilità ai luoghi costruiti (tutto quello che è costruito deve essere accessibile e o visitabile); inoltre viene introdotto l'obbligo di adeguamento alla normativa sulle barriere architettoniche nei luoghi sottoposti a vincolo, con riferimento alle prescrizioni dettate dalla soprintendenza. I riferimenti normativi principali subiscono un radicale rinnovamento a partire dal regolamento attuativo della presente legge.

### → **Decreto del Ministero dei Lavori Pubblici 14 Giugno 1989, n. 236**

*Prescrizioni tecniche necessarie a garantire l'accessibilità, l'adattabilità e la visitabilità degli edifici privati e di edilizia residenziale pubblica sovvenzionata e agevolata, ai fini del superamento e dell'eliminazione delle barriere architettoniche*

È il regolamento di attuazione della legge e prescrive criteri generali di progettazione affinché gli edifici privati e residenziali esprimano tre livelli di qualità dello spazio costruito, risultando quindi **accessibili, fruibili e visitabili, ed adattabili**: in particolar modo l'**accessibilità** esprime il livello più alto e di adempimento consigliato. Inoltre, qualora non sia possibile adempiere all'accessibilità vengono ammesse soluzioni alternative, precedendo significativamente e di diversi anni l'accoglimento dei provvedimenti con deroga.

Questo provvedimento ha anche il merito di eliminare definitivamente il termine **disabile, menomato, handicappato dal corpus normativo**, introducendo, in una visione molto più larga e sicuramente culturalmente aggiornata, "persone con ridotte o impedito capacità motorie o sensoriali".

### → **Legge 5 febbraio 1992, n. 104**

*Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate*

La legge costituisce senza dubbio il più significativo provvedimento riguardo **l'eliminazione e superamento delle barriere architettoniche**, allargando le prescrizioni dalla proprietà privata a quella pubblica, ed imponendo il **superamento negli edifici di proprietà pubblica**, indipendentemente dalla destinazione ed utilizzo.

Nella categoria proprietaria pubblica ricadono necessariamente gli **edifici aperti al pubblico**, tra cui gli **edifici sottoposti a vincolo dalla legge 1089 del 1939** (non più vigente, e sostituita dal D. Lgs. 42 del 2004), nei quali è richiesta la **conformità alle norme vigenti**, risolvibile anche con opere provvisorie. Questa norma sottolinea l'importanza delle **opere provvisorie**, introducendo la possibilità per il progettista di progettare opere che non siano a serio pregiudizio del bene tutelato, tra cui "manufatti leggeri, reversibili, amovibili, funzionalmente disgiunti dal manufatto storico e si migliorano percorsi verticali, orizzontali, accessibilità, percorribilità, comfort".

→ **Decreto del Presidente della Repubblica del 24 Luglio 1996, n. 503**

*Regolamento recante norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici, spazi e servizi pubblici*

Il DPR riprende ed approfondisce i contenuti del regolamento attuativo del 1989, raccordando in tal senso provvedimenti per gli edifici di proprietà pubblica e di proprietà privata: il provvedimento ha particolare spessore soprattutto per gli edifici storici e vincolati in quanto, raccordandosi con la Legge 104/1992, rafforza l'ottica prestazionale dei precedenti provvedimenti normativi attraverso le **opere provvisionali**, necessarie nel caso le "opere definitive" fossero "un serio pregiudizio al bene tutelato".

→ **Decreto del Presidente della Repubblica del 6 giugno 2001, n. 380**

*Testo Unico dell'Edilizia*

Nel testo unico viene riservata una sezione specifica al superamento delle barriere architettoniche, e specificamente **Capo III, Titolo IV, Parte II "Disposizioni per favorire il superamento delle barriere architettoniche negli edifici privati, pubblici e privati aperti al pubblico"**. Nell'articolazione del capo viene ribadita la cogenza delle prescrizioni da estendere a tutti gli edifici aperti al pubblico.

Le norme sulla **sicurezza e sull'antincendio** si collegano trasversalmente con le **norme sull'accessibilità**: non esiste tuttavia una normativa specifica con riferimento agli immobili vincolati in quanto si ritiene che la normativa specifica possa essere lesiva per le caratteristiche storico-artistiche del bene (serio pregiudizio per il valore storico-artistico del bene), ma si insiste tuttavia per la soluzione del problema mediante opere provvisionali che vengano verificate dall'autorità ministeriale.

Nello specifico nella **Ig. 104/1992** viene sancita l'importanza delle cosiddette **opere provvisionali** per gli edifici pubblici, qualora non possano venire concesse autorizzazioni previste dalla Ig. 13/89 (la conformità può essere perseguita mediante opere provvisionali nei limiti di compatibilità dei vincoli stessi).

Ad oggi quasi la totalità della normativa sulle barriere architettoniche estesa agli **immobili storici e vincolati** (di qualsiasi titolo proprietario), dove la progettazione dell'opera può compromettere il valore dell'immobile, ribadisce che nei luoghi pubblici fruibili a chiunque ed in sostituzione di interventi di adeguamento e per il soddisfacimento del requisito di accessibilità, possono essere approntate **opere provvisionali in conformità alla normativa specifica** (attrezzature d'ausilio ed apparecchiature mobili non stabilmente ancorate alla struttura edilizia) come ribadito nei seguenti provvedimenti:

→ **Decreto del Presidente della Repubblica 24 Luglio 1996, n. 503**

art. 19: "si considera che negli edifici dichiarati di interesse culturale è consentita la deroga alle norme sull'accessibilità laddove le opere di adeguamento costituiscono pregiudizio per i valori storico-estetici: il soddisfacimento del requisito di accessibilità può essere perseguito mediante opere provvisionali"..." Per edifici soggetti a vincolo la deroga è consentita nel caso in cui le opere di adeguamento costituiscono pregiudizio per i valori storico estetici; in tal caso il requisito di accessibilità viene realizzato attraverso opere provvisionali ovvero, in subordine, con attrezzature d'ausilio e apparecchiature mobili non stabilmente ancorate alle strutture edilizie. La mancata applicazione della presenti norme deve essere motivata con specificazione della natura e serietà del pregiudizio".

Inoltre viene anche sancita un'importante conseguenza ai fini della fruizione del patrimonio culturale in quanto non viene prevista la possibilità di deroga all'irrinunciabile requisito dell'accessibilità (fruizione dell'opera stessa) e qualora l'immobile non possa essere adeguato agli standard sull'accessibilità sarà sempre considerato come monumento da conservare ma non potrà essere utilizzato come contenitore di funzioni per la collettività. Inoltre viene introdotto un concetto nuovo legato all'accessibilità condizionata che obbliga tutte le amministrazioni pubbliche a predisporre entro 180 giorni, in attesa di adeguamento dell'immobile, un servizio di assistenza in grado di soddisfare le esigenze del cittadino disabile.

Da notare che la **normativa sulle barriere architettoniche**, oltre ad avere un **carattere di cogenza**, presenta un **carattere di standard** e cioè di **livello prestazionale raggiungibile**.

## La normativa dei beni culturali e il tema dell'accessibilità nei luoghi della cultura e musei

La **normativa di settore relativa ai beni culturali** non fornisce indicazioni specifiche esplicitamente al superamento delle barriere architettoniche, ma **pone l'accento sull'aspetto della fruizione** (valore d'uso del patrimonio culturale), **riferendosi così indirettamente alla questione dell'accessibilità**, anche da un punto di vista di accessibilità fisica alla struttura architettonica, e sottolineando come la fruizione pubblica del patrimonio culturale e l'eliminazione di qualsiasi barriera all'accesso del pubblico siano condizioni preliminari per la missione istitutiva dei musei.

### **Il Decreto Ministeriale 10 Maggio 2001 e le declinazioni del tema dell'accessibilità nei musei**

Particolare attenzione al tema dell'accessibilità viene fornita proprio negli standard museali, o meglio nell'**Atto di indirizzo sui criteri tecnico - scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei** (di seguito denominato **Decreto Ministeriale 10 maggio 2001**), punto di riferimento per il miglioramento continuo nell'espletamento delle funzioni per gli istituti culturali, laddove i rapporti con il pubblico (e quindi estesamente il tema dell'accesso e della fruizione ai contenitori culturali) vengono dovutamente approfonditi in ambiti specifici di trattazione.

**L'Ambito III - Strutture museali, l'Ambito V - Sicurezza nei musei** riservano particolare attenzione alla consistenza delle strutture architettoniche ed alle questioni legate alla fruizione degli spazi, mentre **l'Ambito VII - Rapporti con il pubblico** può considerarsi, più estensivamente, l'ambito nel quale vengono trattate le finalità istitutive del museo e le condizioni preliminari all'accessibilità e fruibilità del pubblico.

Di seguito la disamina dei singoli ambiti per una possibile declinazione degli aspetti legati all'accessibilità nei musei.

#### **AMBITO III - Strutture del museo**

Il tema delle strutture e degli spazi destinati alle funzioni museali di conservazione e fruizione viene ampiamente trattato nel presente ambito, rimarcando che le sue strutture devono essere "adeguate alle esigenze di conservazione delle collezioni, di fruizione da parte del pubblico e di sicurezza del personale e del pubblico", secondo un approccio volutamente calibrato, per diversità di tipologie e situazioni architettoniche, sulla qualità dei servizi e sulle funzioni espletate. Tale approccio, di tipo prestazionale e non dotazionale, è alla base dello standard, il quale valuta piuttosto le prestazioni connesse con i risultati attesi e non le dotazioni tecniche ed effettive in termini di strutture e degli spazi.

Pertanto gli spazi museali devono essere adeguati tipologicamente e dimensionalmente alle funzioni che vengono espletate, oltreché flessibili, funzionali, adattabili ad esigenze future ed attrezzabili: "Il museo è tenuto a garantire che le sue strutture siano adeguate alle funzioni cui sono adibite, in conformità alla politica ed agli obiettivi educativi e con riferimento alle esigenze delle collezioni, del personale e del pubblico"<sup>16</sup>.

Il quadro delineato presuppone che vengano rispettate alcune classi di esigenze, primariamente quelle legate al pubblico, e quindi la fruizione ed accessibilità, e che le strutture adempiano ad alcune proprietà principali, tra le quali la riconoscibilità e l'accessibilità, oltre a disponibilità, flessibilità, attrezzabilità, funzionalità, controllabilità e manutenibilità. L'accessibilità e la riconoscibilità vengono declinate in due parametri valutativi principali in relazione a spazi interni ed esterni ed al pubblico: per gli spazi esterni è necessario che la struttura sia riconoscibile da un punto di vista segnaletico e raggiungibile mediante parcheggi; per gli spazi interni è necessario che la struttura sia disponibile di attrezzature atte al superamento delle barriere architettoniche ed abbia un allestimento accessibile liberamente, autonomamente ed in sicurezza.

#### **AMBITO V - Sicurezza del museo**

Se nell'Ambito III vengono approfonditi gli aspetti legati propriamente alla fruizione di spazi e strutture del museo, in quest'ambito si concentra l'attenzione sulla sicurezza dell'edificio e degli occupanti (anche nelle situazioni di emergenza), incrociando tutta la normativa in materia di sicurezza antincendio, anticrimine e sulle dotazioni impiantistiche -strutturali. Il museo nel perseguire l'obiettivo della sicurezza dovrà garantire l'abbattimento delle barriere architettoniche, cogente secondo la normativa vigente dal Decreto Ministeriale 14 Giugno 1989 n. 236.

---

<sup>16</sup> Decreto Ministeriale 10 Maggio 2001, *Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei*, p. 28.

## AMBITO VII - Rapporti con il pubblico

Più di ogni altro ambito, in questo viene approfondita la missione istitutiva dell'istituzione museale, laddove la conservazione si affianca alla fruizione, come sottolinea la norma tecnica: "Ogni museo affianca al dovere della conservazione del proprio patrimonio la missione, rivolta a varie e diversificate fasce di utenti, di renderne possibile la fruizione a scopo educativo, culturale, ricreativo e altro ancora. Interpretare il suo patrimonio e renderlo fruibile da parte dei visitatori, specialmente esponendolo, è dunque parte integrante della sua ragion d'essere"<sup>17</sup>.

Nella premessa all'Ambito viene sancita la garanzia di accesso a varie e diversificate fasce di utenza come condizione preliminare, affermando sostanzialmente l'accessibilità fisica e cognitiva come condizione istitutiva dell'apertura al pubblico: "Ogni museo è tenuto, anche nel rispetto della normativa vigente, a dedicare impegno e risorse affinché l'accesso al museo sia garantito a tutte le categorie di visitatori/utenti dei servizi, rimuovendo barriere architettoniche e ostacoli di ogni genere che possano impedirne o limitarne la fruizione a tutti i livelli"<sup>18</sup>.

Inoltre la disamina sull'accessibilità di tipo conoscitivo-fruitivo trova ampio spazio nella trattazione nel campo delle **Dotazioni fisse e servizi essenziali**. In primo luogo vengono affrontati, secondo un'articolazione di campi, alcuni **strumenti di comunicazione primaria** come la **segnaletica esterna**, con il tema dell'orientamento all'esterno del visitatore da attuare mediante apposita segnaletica (indicazioni segnaletiche chiare che facilitino l'accesso al museo) e lungo i percorsi principali, e la **segnaletica interna**, dove vengono indicati come strumenti essenziali la **pianta di orientamento** (affissa all'ingresso o stampata con indicazioni), le **indicazione dei percorsi**, la **segnalazione dei servizi** (wc, ascensori, aree di sosta, bookshop, caffetteria), e l'**indicazione delle opere**, sussidio informativo necessario e talvolta unico nella visita costituente il primo grado di informazione essenziale all'identificazione delle opere esposte, e che pertanto deve seguire criteri di chiarezza e leggibilità, valutabile in relazione al supporto prescelto (cartoncino, plexiglas etc.), carattere tipografico prescelto, ubicazione, illuminazione.

Nei **Sussidi di visita** viene ribadita la necessità di approntare sussidi diversificati e progettati *ad hoc* per specifiche categorie di utenti (disabili motori, sensoriali), che rientrano nella casistica dei sussidi possibili alla visita (pannelli informativi, schede di sala, guide brevi, audiovisivi, autoguide, supporti multimediali, visite guidate) e che mirano ad attenuare specifiche difficoltà cognitive nella visita.

### **Il Decreto Ministeriale 28 Marzo 2008 come garanzia di fruizione e tutela dei beni culturali**

Originate dai lavori della "Commissione per l'analisi delle problematiche relative alla disabilità nello specifico settore dei beni e delle attività culturali", istituita con Decreto Ministeriale 26 Febbraio 2007 proprio per predisporre un documento tecnico di riferimento sull'accessibilità ai luoghi della cultura, le **Linee guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi d'interesse culturale** (di seguito e precedentemente Decreto Ministeriale 28 Marzo 2008, n. 114) costituiscono il provvedimento e documento più omogeneo ed aggiornato della normativa bene culturalistica per quanto riguarda la tematica dell'accessibilità nei luoghi della cultura (e quindi anche nei musei), oltreché un riferimento imprescindibile per progettisti ed addetti ai lavori che vogliono trattare ampiamente l'argomento.

La strutturazione di questo provvedimento normativo come insieme di "linee guida" orientate a musei ed istituzioni culturali, favorisce un approccio da parte degli stessi sia da manuale per la progettazione all'accessibilità nelle istituzioni culturali (con suggerimenti di procedure e prassi da adottare), sia in adattamento a prescrizioni e provvedimenti normativi cogenti.

È importante sottolineare che le Linee Guida sanciscono come condizione preliminare ad ogni suggerimento o prassi da adottare, l'accessibilità al contenitore culturale (sia museo, che altro istituto culturale), intesa primariamente come raggiungibilità del sito<sup>19</sup> e fruibilità estesa a tutte le categorie di visitatori, ponendo in essere l'eliminazione obbligatoria e per legge delle barriere architettoniche d'ingresso, d'uscita e nei percorsi, e ricercando (ove l'adeguamento normativo sia compromettente) e la ricerca di eventuali soluzioni alternative laddove ci siano ostacoli all'eliminazione: si parla di condizioni di fruibilità che permettano di fruire e comprendere pienamente i contenuti esposti e dei servizi offerti,

<sup>17</sup> D.M. 10.05.2001, *Atto di indirizzo ...*, cit., p. 44.

<sup>18</sup> D.M. 10.05.2001, *Atto di indirizzo ...*, cit., p. 45.

<sup>19</sup> <<È preliminare a ogni altro requisito la raggiungibilità del museo, vuoi con il mezzo privato, vuoi con il mezzo pubblico (...) Il museo deve risultare accessibile e fruibile in ogni sua parte pubblica alla totalità dei visitatori>> cfr. D. M. 10.05.2001, *Atto d'indirizzo ...*, cit., p. 162.

aprendo alla cosiddetta utenza ampliata, ed in estensione a famiglie con bambini piccoli, visitatori della terza età e persone svantaggiata.

Per lo **specifico ambito museale**, indicazioni e linee guida da seguire a riferimento per il superamento di problematiche di accesso legate a spazi interni e di circolazione nei musei vengono fornite al **capitolo 3, punto 5<sup>20</sup>**, riportate di seguito:

- Tutti i percorsi devono essere privi di ostacoli; vanno inoltre evitati passaggi angusti ed elementi sospesi difficilmente percepibili, specialmente dai non vedenti; eventuali dislivelli vanno adeguatamente segnalati.
- Creare percorsi diversificati per permettere anche visite brevi, limitatamente alle opere di maggiore valore; identificare i vari percorsi attraverso l'uso appropriato di un'ideale segnaletica, delle luci, dei colori, dei pittogrammi che guidino l'utente per tutta la durata della visita.
- Nella scelta di arredi e attrezzature, verificare sempre che gli stessi siano funzionali per un agevole uso da parte di chiunque e collocarli in modo che non siano d'ostacolo o costituire fonte di pericolo, sfruttandoli anche come punti di riferimento e linee guida.
- Espositori, vetrine, scaffalature e quant'altro devono essere accessibili ad un utenza con caratteristiche diversificate; in particolare deve essere valutata la possibilità di accostamento anche da parte delle persone che necessitano di ausili; vanno accuratamente valutate le dimensioni, la forma, l'altezza dei ripiani, i materiali da utilizzare e quant'altro necessario affinché non costituiscano essi stessi barriera architettonica o fonte di pericolo.
- Studiare accuratamente l'illuminazione sia dei percorsi che degli oggetti.
- Prevedere al centro delle sale delle zone di sosta per poter godere delle opere, evitando un eccessivo affaticamento; predisporre, almeno nelle sale di maggiore afflusso dei visitatori, anche adeguati sistemi di seduta; prevedere anche spazi in cui persone con la sedia a ruote, passeggini o mezzi simili possano sostare senza ostacolare il passaggio degli altri visitatori.
- Prevedere idonei sussidi quali, mappe, tattili e non, brochure e audioguide da mettere a disposizione del visitatore elaborate in modo da rispettare i principi della leggibilità e accessibilità; prevedere anche un numero adeguato di postazioni multimediali accessibili

---

<sup>20</sup> D.M. 28.03.2008, n. 114, *Linee Guida per il superamento ...*, cit., p. 49.

**Parte seconda**

**REPORT SULLO STATO DELL'ACCESSIBILITÀ AI MUSEI  
DELLE MARCHE**

**L'accessibilità ai musei della Regione Marche: ricognizione dei dati derivanti  
dalla campagna di autovalutazione dei musei per l'anno 2013**

## Premessa metodologica

Considerando come primaria fonte di conoscenza e di analisi delle realtà museali marchigiane i dati derivanti dalla CAMPAGNA DI AUTOVALUTAZIONE DEI MUSEI E DELLE RACCOLTE DELLE MARCHE per l'annualità 2013, è possibile tracciare un quadro sullo **stato attuale dell'accessibilità ai musei ed alle raccolte marchigiane**, in via del tutto preliminare all'indagine e fase di rilievo specifica riguardo la tematica dell'accesso fisico e fruitivo rivolta ai singoli istituti museali marchigiani.

Il questionario di autovalutazione, che, nella sua definizione e articolazione in ambiti, è diretta derivazione dell'Atto d'Indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e di sviluppo dei musei, è uno **strumento che pone importante attenzione alla vasta tematica ed ampiezza di significato dell'accessibilità**, come sottolineato anche dal D.M. 28 Marzo 2008 n. 114 (Linee Guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi d'interesse culturale): le stesse Linee Guida, criteri progettuali suggeriti per il superamento delle barriere architettoniche e sensoriali, sviluppano, negli intenti e negli obiettivi, i principi ispiratori sull'accesso ai musei derivanti proprio dall'Atto<sup>1</sup>.

Nell'Atto d'Indirizzo lo spessore che viene infatti tributato al tema dell'accesso al museo, condizione considerata preliminare ad ogni requisito sia in termini di fruizione (accesso fruitivo) che in termini di accesso all'edificio<sup>2</sup>, si capisce proprio nella lettura della stesura delle norme tecniche all'ambito VII - Rapporti con il pubblico:

...Ogni museo è tenuto a garantire adeguati livelli di servizi al pubblico. In particolare dovranno essere assicurati: l'accesso agli spazi espositivi; la consultazione della documentazione esistente presso il museo; la fruizione delle attività scientifiche e culturali del museo; l'informazione per la miglior fruizione dei servizi stessi.

Ogni museo è tenuto, anche nel rispetto della normativa vigente, a dedicare impegno e risorse affinché l'accesso al museo sia garantito a tutte le categorie di visitatori/utenti dei servizi, rimuovendo barriere architettoniche e ostacoli di ogni genere che possano impedirne o limitarne la fruizione a tutti i livelli.<sup>3</sup>

Pertanto la **base dati derivante dalla recente campagna di autovalutazione** può risultare indispensabile per avere un'idea ed **inquadrare preliminarmente lo "stato di fatto" sull'accessibilità ai musei marchigiani**, in quanto, non solo costituisce una dichiarazione consapevole e volontaria da parte delle realtà museali aderenti alla campagna (207) sul **raggiungimento o no di alcuni requisiti considerati minimi** (tra i quali, di certo, quello dell'accessibilità alle strutture museali intesa primariamente come abbattimento delle barriere architettoniche e fruibilità del patrimonio conservato in termini di servizi offerti), ma permette di rilevare ulteriormente, attraverso l'aggregazione, l'incrocio e la rielaborazione dei dati derivanti dagli ambiti e campi del questionario, **eventuali punti di forza e di debolezza e problematiche dei singoli musei** (espressi in termini di accesso fisico e fruitivo al patrimonio musealizzato), oltreché di tracciare un **"punto della situazione" a livello regionale sull'accessibilità museale ad un'utenza ampliata e mappare gli eventuali sviluppi per un percorso di miglioramento**.

Nella strutturazione dell'indagine di rilievo dei dati derivanti dalla campagna di autovalutazione 2013, bisognerà tenere conto di un **concetto di accessibilità**, come in precedenza sottolineato, dal **vastissimo spettro di significati**, spesso **coincidente e sinonimo del concetto di fruizione o fruibilità** (nel chiamare in causa i tantissimi aspetti comuni nei

---

<sup>1</sup> Si cfr. Decreto Ministeriale 28.03.2008, n. 114, *Linee guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse culturale*, capitolo 1, pag. 10-11: <<... L'Atto di Indirizzo assume una grande importanza nel definire la complessità del rapporto di fruizione tra pubblico e museo/bene culturale. Specifica chiaramente le attività che devono essere assicurate e l'obbligo di garantirle a tutti i visitatori per ogni livello di fruizione che non è limitato quindi alla sola accessibilità dell'edificio, ma include la piena accessibilità per tutti di ogni attività in esso svolta>> ed ancora <<... Gli intenti di quest'ultimo provvedimento, in buona parte coincidenti con gli obiettivi delle presenti Linee Guida, verranno sviluppati nei paragrafi successivi attraverso specifici criteri progettuali.>>.

<sup>2</sup> Al riguardo dell'accesso al museo inteso come condizione preliminare ad ogni altro requisito si cfr. Decreto del Ministero per i Beni e le Attività Culturali 10.05.2001, *Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei*, Linee Guida, Ambito VII - Rapporti del Museo con il pubblico e relativi servizi, Accesso al pubblico, Condizioni preliminari, pp. 162-163: <<È preliminare a ogni altro requisito la raggiungibilità del museo, vuoi con il mezzo privato, vuoi con il mezzo pubblico. Il museo curerà, attraverso il rapporto con le autorità competenti in materia di trasporti, che sia agevolata per quanto possibile la sua raggiungibilità con mezzi diversi, utilizzabili dal pubblico più vasto e vario possibile. Il museo deve risultare accessibile e fruibile in ogni sua parte pubblica alla totalità dei visitatori [...]. Tra le condizioni di fruibilità sono da ritenere compresi tutti quei provvedimenti e accorgimenti che mettano anche i visitatori con svantaggi di vario genere in grado di fruire pienamente della visita e dei servizi, esperienze ed informazioni connessi, tenendo conto nell'allestimento dei problemi di vista e udito che, oltre a quelli di deambulazione, possono di fatto limitare l'accesso di parte dei visitatori.>>.

<sup>3</sup> D.M. 10.05.2001, *Atto di indirizzo*, cit., Norme tecniche, Ambito VII, pag. 36.

rapporti con tutti i pubblici e/o utenza ampliata) e da **articolare su più livelli** (o sfaccettature) per essere opportunamente indagato in ambito museale, tra i quali:

- **l'accessibilità all'edificio ed alle strutture museali**, intesa come autonomo, sicuro e flessibile accesso da parte dell'utenza ampliata agli spazi interni e di visita del museo (ingresso, uscita, percorsi di visita e spazi della fruizione, servizi ausiliari, spazi di sosta, collegamenti orizzontali e verticali), agli spazi esterni (percorsi di accesso alla struttura e spazi all'esterno del museo) e raggiungibilità del sito museale (percorsi esterni, collegamento all'edificio, trasporti pubblici, parcheggi riservati ed aree di sosta, segnaletica comunicativa); questo livello di accessibilità (di seguito nominata convenzionalmente come **accessibilità agli spazi o fisica**) è quello più comunemente rilevato, più direttamente rilevabile per l'evidenza e le caratteristiche mappabili delle componenti e dotazioni strutturali, ma anche più limitatamente considerato (puntando l'attenzione unicamente alle difficoltà di accesso alla struttura di tipo motorio), in quanto riflesso diretto dell'applicazione ed adeguamento (o no) alla normativa vigente e cogente sugli edifici pubblici (e specificamente sugli immobili storici-vincolati) riguardo l'abbattimento/superamento delle barriere fisiche ed architettoniche<sup>4</sup>;
- **l'accessibilità conoscitiva**, intesa come autonoma e piena fruizione del patrimonio conservato/esposto da parte dell'utenza allargata e garanzia di accesso senza barriere di natura percettivo-sensoriale, cognitiva e comunicativa ai contenuti ed alle collezioni esposte nel museo mediante i servizi offerti (specifici e differenziati per tipologie di pubblico, servizi di assistenza alla visita per differenti utenze, visite guidate, visite guidate speciali), i sussidi e/o ausili alla visita in riferimento a categorie di utenti (audioguide, videoproiezioni, apparati e sistemi multimediali, apparati didascalici, supporti didattici, pannelli, didascalie etc.) e studio dei percorsi di visita ed allestimenti differenziati e dedicati (percorsi sensoriali, percorsi tematici, percorsi speciali); questo livello di accessibilità (di seguito nominata come **accessibilità conoscitiva**) è la diretta riflessione della mission museale in quanto, come sottolineato precedentemente dalla citazione delle norme tecniche dell'Atto d'Indirizzo, costituisce la ragion d'esser del museo e permette di capire le caratteristiche delle attività museali e dei servizi disponibili e/o offerti;
- **l'accessibilità informativa ai servizi ed alle collezioni**, intesa come libero ed autonomo accesso e senza barriere comunicative, alle informazioni sulle collezioni e sui servizi offerti, talvolta preliminari e preparatorie alla visita, in spazi virtuali e su qualsiasi dispositivo (siti web, siti web con sezioni di approfondimento e specifiche, siti web plurilingua, app dedicate), spazi fisici (dotazioni informatiche nei percorsi di visita, presenza di postazioni multimediali, presenza di installazioni specifiche ed orientate a categorie di utenza, presenza di corner informativo e punti di accoglienza informativa); questo livello di accessibilità risulta particolarmente interessante se si considera la necessità di accedere a determinate informazioni per la preparazione preliminare alla visita e per la conoscenza dei servizi offerti dai musei, e quindi richiama l'attenzione sulla necessità di eliminare eventuali barriere digitali (come ad esempio rispondenza dei siti web agli standard sull'accessibilità ai servizi informatici).

Tenendo conto della **plurisemanticità del concetto di accessibilità**, l'indagine di rilevamento, ricognizione e trattamento dei dati dall'autovalutazione 2013 di seguito condotta analizza quegli **ambiti e campi del questionario** considerati come **rivelatori** riguardo alle seguenti tematiche:

- **accesso e fruizione spaziale all'edificio ed alle strutture museali;**
- **accesso e fruizione ai contenuti musealizzati ed ai percorsi;**
- **accesso alle informazioni.**

---

<sup>4</sup> Per l'aspetto dell'accessibilità fisica e strutturale si cfr. il primo provvedimento normativo che cerca di definirne il significato, ossia il D.M. 236 14.06.1989, *Schema di Regolamento per l'eliminazione delle barriere architettoniche*, TITOLO I, art. 1, s.v. "Accessibilità": <<la possibilità, anche per persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, di raggiungere l'edificio e le sue singole unità immobiliari e ambientali, di entrarvi agevolmente e di fruire spazi e attrezzature in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia.>>. L'accessibilità spaziale agli edifici museali è normalmente il primario aspetto rilevabile nelle indagini di autovalutazione, ma nel giudizio valutativo potrebbe non includere necessariamente l'abbattimento completo di tutte le barriere o ostacoli che si frappongono alla piena ed autonoma fruizione dell'edificio, in quanto talvolta limitato, per approccio progettuale ed aderenza all'adeguamento normativo, al rilevamento delle sole dotazioni e dispositivi per l'accesso ai disabili motori (rampe, scale mobili, piattaforme elevatrici, ascensori) senza tenere conto di eventuali ostacoli per chiunque, come rilevato dalle D.M. 28.03.2008, n. 114, *Linee Guida ...*, op. cit., p. 4: <<Il concetto di barriera architettonica è, quindi, molto più esteso e articolato di quanto può apparire a prima vista e comprende elementi della più svariata natura, che possono essere causa di limitazioni percettive, oltre che fisiche, o particolari conformazioni degli oggetti e dei luoghi che possono risultare fonte di disorientamento, di affaticamento, di disagio o di pericolo. Sono quindi barriere architettoniche non solo i gradini o i passaggi troppo angusti, ma anche i percorsi con pavimentazione sdruciolevole, irregolare o sconnessa, le scale prive di corrimano, le rampe con forte pendenza o troppo lunghe, i luoghi d'attesa privi di sistemi di seduta o di protezione dagli agenti atmosferici se all'aperto, i terminali degli impianti posizionati troppo in alto o troppo in basso, la mancanza di indicazioni che favoriscano l'orientamento o l'individuazione delle fonti di pericolo, ecc.>>.

Pertanto la ricognizione dei dati dalla campagna è stata effettuata a partire dalle autodichiarazioni rilasciate dai singoli musei per i **seguenti specifici Ambiti** e campi della scheda di autovalutazione:

- **Ambito III - STRUTTURE DEL MUSEO**
  - F1 - SPECIFICHE DELLA STRUTTURA MUSEALE:
    - Accessibilità
    - Spazi Interni
  - F3 - SPAZI PER LA CONSULTAZIONE E SERVIZI AL PUBBLICO:
    - Servizi Igienici
    - Sistema di Allestimento b)
    - Dotazioni informatiche
- **Ambito V - SICUREZZA DEL MUSEO**
  - H5 - BARRIERE ARCHITETTONICHE
- **Ambito VII - RAPPORTI CON IL PUBBLICO E RELATIVI SERVIZI**
  - L13 - SERVIZI PER GLI UTENTI
  - L15 - DOTAZIONI FISSE E SERVIZI: GESTIONE E FORMA
    - L 15.1 - Servizio di Informazione e prenotazione
    - L 15.2 - Strumenti di comunicazione primaria
    - L 15.3 - Sussidi alla visita

Il quadro dati valutato proviene da **207 musei autovalutati durante l'anno 2013**, considerando comunque in questi anche i musei dichiarati chiusi (per allestimento o per altre ragioni) e senza un'apertura continuativa.

Nella ricognizione ed analisi sulle tematiche dell'accessibilità (accessibilità fisica, accessibilità conoscitiva, accessibilità informativa), i dati sono stati scorporati e scomposti sia a livello regionale, per una visione generale sullo stato di fatto regionale dell'accessibilità museale, ed, in alcuni casi, a livello provinciale per un'eventuale valutazione di politiche in rete e di sistema provinciale e/o territoriale.

Il risultato della ricognizione può quindi essere interpretato come la **restituzione di un quadro** che, seppure sintetico, limitato e non basato su un'analisi strutturata e mirata attraverso strumenti specifici di rilevazione sull'accessibilità, rileva ad oggi, **attraverso dati numerici ed elaborazioni statistiche, un'immagine globale sulle pratiche e sulle politiche dell'accessibilità nei musei delle Marche**, verificando e valutando le diverse sfaccettature e la molteplicità di aspetti costituenti l'ampio concetto dell'accessibilità.

## Quadro logico dei dati analizzati

### 1. ACCESSIBILITA' SPAZIALE ALL'EDIFICIO E AI PERCORSI DI VISITA

- ACCESSIBILITÀ AI DIVERSAMENTE ABILI
- RAGGIUNGIBILITÀ DELL'EDIFICIO
- ACCESSIBILITÀ AGLI SPAZI INTERNI ED AI PERCORSI DI VISITA
  - accessibilità agli spazi interni ed ai percorsi di visita
  - accessibilità ai servizi igienici
  - fruibilità degli spazi e dei percorsi di visita

### 2. ACCESSIBILITA' FRUITIVA

- SUSSIDI ALLA VISITA
- SERVIZI DEDICATI
- SERVIZI EDUCATIVI
- STUDI SUL PUBBLICO

### 3. ACCESSIBILITA' INFORMATIVA

- ACCOGLIENZA E GESTIONE DELLE INFORMAZIONI
- SERVIZI ONLINE
- DOTAZIONI INFORMATICHE

ACCESSIBILITA' SPAZIALE

La prima ricognizione sui dati dell'autovalutazione 2013 interessa la verifica degli ambiti e dei quesiti inerenti, direttamente o indirettamente, l'aspetto dell'**accesso fisico e/o spaziale all'edificio e alle strutture museali** (spazi interni, percorsi di visita e spazi di fruizione, servizi, spazi esterni), con l'obiettivo primario di riscontrare la presenza del requisito minimo dell'abbattimento delle barriere architettoniche e di valutare conseguentemente la rispondenza delle caratteristiche qualitative e delle dotazioni strutturali del contenitore museale alle istanze normative di accessibilità e fruibilità per edifici pubblici e spazi museali<sup>1</sup>, comprendendone anche il grado di raggiungibilità da percorsi esterni al museo.

Considerato che per l'Atto d'Indirizzo l'accesso spaziale all'edificio (in ingresso, in uscita, lungo i percorsi di visita e negli spazi fruitivi, nel percorso di raggiungimento, ai servizi) è condizione di fruibilità e accessibilità preliminare, oltreché requisito obbligatorio<sup>2</sup>, in prima battuta si può analizzare e misurare il **grado di fruibilità e accessibilità ai musei** (e relativi spazi espositivi) mediante la **dichiarazione sull'abbattimento delle barriere architettoniche**, presentata all'Ambito V - Sicurezza del museo.

Questa prima verifica permette di rilevare nell'immediatezza, tramite la dichiarazione sull'abbattimento delle barriere architettoniche, un dato sulla capacità e sulla possibilità da parte di un'utenza allargata (e specificamente dei disabili motori) di fruire autonomamente, liberamente, agevolmente e soprattutto in condizioni di sicurezza di tutti gli spazi dell'edificio sia interni che esterni, dei percorsi di visita, dei servizi e delle dotazioni: pertanto, questa prima base dati individua e seleziona i **musei e le raccolte delle Marche accessibili per legge**, definendo anche un quadro abbastanza chiaro sulla presenza di **musei non accessibili** e relative motivazioni (come ad esempio l'inaccessibilità per presenza di eventuali deroghe normative per edifici vincolati o per impossibilità tecnica).

Altra condizione preliminare da rilevare per comprendere l'accesso e fruibilità all'edificio museale è la **raggiungibilità del sito**, intesa come metodo con cui viene garantito l'accesso all'edificio dall'esterno: una sorta di accessibilità preliminare garantita dall'esterno e che può essere determinata dalle informazioni dell'Ambito III - Strutture del museo<sup>3</sup>.

Importante spazio nell'analisi dei dati dell'autovalutazione viene poi conferito alle informazioni derivanti da un ambito che tratta specificamente delle strutture del museo, e quindi delle caratteristiche strutturali e dotazionali (Ambito III): dall'analisi dei dati di questo ambito è possibile condurre un'indagine abbastanza approfondita in merito all'**accessibilità degli spazi interni nei percorsi e nei servizi**, con una valutazione diretta sulle modalità di accesso e circolazione nei percorsi di visita al museo ed utilizzo dei servizi principali, ed **alla fruibilità di spazi e servizi** mediante **dispositivi di orientamento** e di comunicazione-segnalazione.

---

<sup>1</sup> Al riguardo si cfr. quella che è considerata la prima ed efficace definizione legislativa di accessibilità fornita dal Decreto Ministeriale 14.06.1989, n. 236, *Schema di Regolamento per l'eliminazione...*, cit., s.v. "Accessibilità".

<sup>2</sup> Si cfr. D.M. 10.05.2001, *Atto di indirizzo ...*, cit., Linee Guida, Ambito VII, pag. 163-164: <<L'eliminazione delle barriere architettoniche in prossimità dell'ingresso e dell'uscita, nonché nei percorsi interni del museo, rientra fra le norme obbligatorie, previste anche dalla normativa vigente. Nonostante lo sforzo sistematico di abbattimento delle barriere, le strutture della maggioranza dei musei italiani, ubicati in edifici storici, possono tuttavia presentare ostacoli non facilmente superabili da parte di persone svantaggiate o disabili. Ciò richiede che si proceda con cura particolare nella ricerca di soluzioni che raggiungano il fine proposto alterando quanto meno possibile le caratteristiche storiche degli edifici stessi. Tra le condizioni di fruibilità sono da ritenere compresi tutti quei provvedimenti e accorgimenti che mettano anche i visitatori con svantaggi di vario genere in grado di fruire pienamente della visita e dei servizi, esperienze ed informazioni connessi, tenendo conto nell'allestimento dei problemi di vista e udito che, oltre a quelli di deambulazione, possono di fatto limitare l'accesso di parte dei visitatori.>>.

<sup>3</sup> Si cfr. D.M. 10.05.2001, *Atto di indirizzo ...*, .cit., Linee Guida, Ambito VII, pag. 163: <<È preliminare a ogni altro requisito la raggiungibilità del museo, vuoi con il mezzo privato, vuoi con il mezzo pubblico. Il museo curerà, attraverso il rapporto con le autorità competenti in materia di trasporti, che sia agevolata per quanto possibile la sua raggiungibilità con mezzi diversi, utilizzabili dal pubblico più vasto e vario possibile.>>.

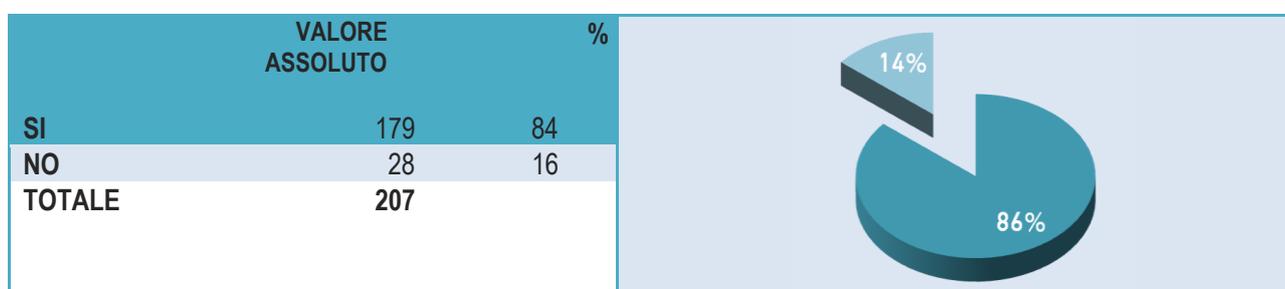
## → ACCESSIBILITÀ AI DIVERSAMENTE ABILI

Preliminare a qualsiasi analisi sull'accesso e fruizione ai musei è la lettura dei dati relativi all'**accessibilità delle strutture museali da parte dei diversamente abili**, attraverso le autodichiarazioni rilasciate circa l'**abbattimento delle barriere architettoniche**, rilevabili mediante la ricognizione dei valori dal campo H5 - BARRIERE ARCHITETTONICHE nell'AMBITO V - SICUREZZA DEL MUSEO.

Dall'analisi delle dichiarazioni rilasciate emerge un dato estremamente positivo circa l'abbattimento delle barriere architettoniche nei musei marchigiani, indice di un perseguimento quasi generalizzato di politiche di abbattimento delle barriere architettoniche (e quindi in ingresso al museo) sia come obiettivo e requisito minimo per il raggiungimento della qualità del museo, sia come adeguamento strutturale alle disposizioni normative vigenti nazionali e regionali.

Dalla risposta al quesito sull'abbattimento delle barriere architettoniche (senza la considerazione dell'opzione sull'accessibilità parziale / totale) risulta che **179 edifici museali marchigiani** siano **accessibili** per aver abbattuto le barriere architettoniche (costituendo l'**86%** delle strutture museali marchigiane), mentre **28 edifici museali** risultano **inaccessibili** (14%).

### edifici accessibili ai disabili per abbattimento delle barriere architettoniche

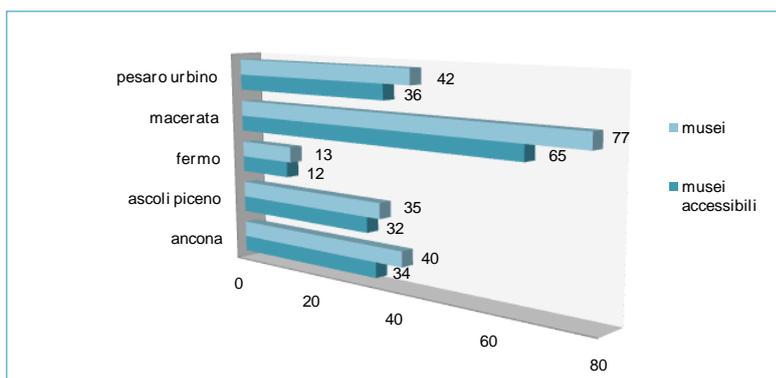


Il **dato sull'accessibilità** alle strutture da parte dei diversamente abili può essere analizzato e studiato anche **su base provinciale**, al fine di ottenere una proiezione sul territorio, da leggere ed interpretare secondo una logica di sistema museale e reti museali: tale logica "in sistema" potrebbe infatti costituire una traccia per il perseguimento di eventuali politiche territoriali finalizzate al miglioramento dell'accessibilità museale, individuando eventuali debolezze nel raggiungimento dell'abbattimento delle barriere architettoniche, considerato requisito minimo per la Regione Marche.

La proiezione provinciale rivela che la maggioranza delle **strutture museali "a norma"** sono localizzate nella **provincia di Fermo** (92%) ed **Ascoli Piceno** (91%), mentre le restanti province di Macerata, Ancona, Ascoli Piceno si allineano su una percentuale simile per adeguamento strutturale (intorno al 85%): ovviamente bisogna tenere conto anche del fatto che la provincia di Macerata presenta il numero più alto di musei autovalutati (77) ed un numero di strutture inaccessibili pari a 12 (il 16%) mentre la provincia di Fermo ha il numero più basso di musei (13 in totale di cui 12 accessibili).

### accessibilità delle strutture museali ai disabili per provincia

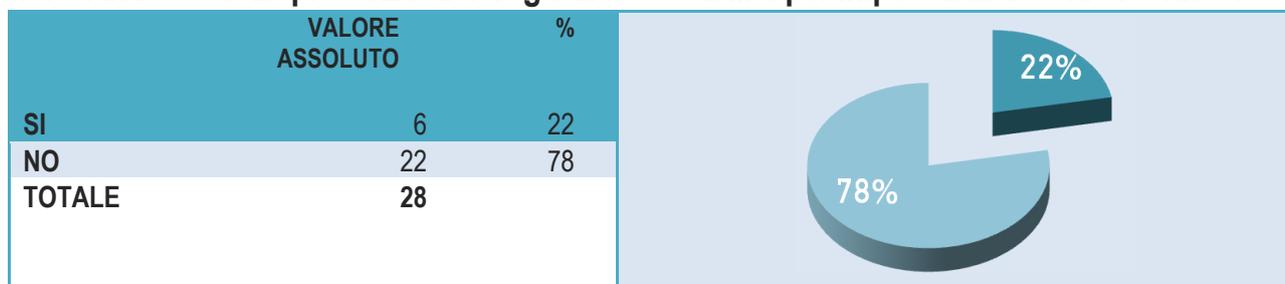
provincia	ACCESSIBILI	NON ACCESSIBILI	TOT	% SI	%NO
AN	34	6	40	85	15
AP	32	3	35	91	9
FM	12	1	13	92	8
MC	65	12	77	84	16
PU	36	6	42	86	14



In questa sede d'indagine potrebbe essere utile approfondire ulteriormente il quesito relativo alla **deroga alla normativa sull'abbattimento delle barriere architettoniche**, cercando di dettagliare maggiormente il dato relativo all'impossibilità di adeguamento strutturale alla legislazione (o per vincolo, e quindi compromissione dei valori storici, o per dimostrata impossibilità tecnica): dei **28 musei** che risultano **inaccessibili** solo **6 musei** dichiarano di **presentare deroga o per impossibilità tecnica o per vincolo di tutela** (il **22%** dei **musei inaccessibili**).

Se si incrocia l'analisi di questo dato con il dato derivante dal campo H4 - VINCOLI si può eventualmente dettagliare la deroga per presenza di vincolo di tutela: i **6 musei inaccessibili ed in deroga** risultano **tutti vincolati (100%)**.

### musei inaccessibili: presenza di deroga all'accessibilità per impossibilità tecnica o vincolo



La lettura di tutti i dati rilevati circa l'abbattimento delle barriere architettoniche non andrebbe unicamente interpretata secondo un'ottica di mero adeguamento legislativo da parte dei musei marchigiani alle disposizioni normative sull'accessibilità vigenti, esprimendo in tal senso un giudizio di merito rispetto agli edifici museali "adeguati e ottemperanti alla legge" e agli edifici "non adeguati e inadempienti", ma ad oggi potrebbe aprire a un'indagine ben più ampia sulle condizioni e le problematiche di non accessibilità agli edifici museali marchigiani, determinate primariamente dal valore storico monumentale degli stessi o dall'impossibilità tecnica di adeguamento. Inoltre, il quesito, fornendo come la maggior parte dei quesiti della scheda autovalutativa una risposta diretta (sì o no) relativa all'abbattimento delle barriere architettoniche, potrebbe essere soggetto talvolta ad una "piega interpretativa", in quanto la valutazione sull'accessibilità potrebbe ridursi unicamente al rilevamento dell'abbattimento della barriera in ingresso o in uscita, senza considerare, per interpretazioni sull'accessibilità differenti, troppo larghe e soprattutto parziali (quindi non unicamente esauribili con le cosiddette barriere all'ingresso), eventuali ostacoli che per tutti (e quindi non unicamente per i disabili motori) possono presentarsi lungo i percorsi di visita o nel raggiungimento del museo. L'approfondimento e la definizione di alcuni aspetti da dettagliare rispetto a questo campo autovalutativo costituisce la base di partenza per il questionario specifico e mirato sull'accessibilità fisica all'edificio museale, il quale considererà più ampiamente le barriere architettoniche, con quesiti diretti a rilevare non solo i dispositivi e le dotazioni per l'accesso fisico all'edificio (in ingresso ed in uscita) ma anche le modalità di circolazione e visita nei percorsi orizzontali e verticali.

## → RAGGIUNGIBILITÀ DELL'EDIFICIO

Un'altra valutazione fondamentale per l'analisi dell'accessibilità fisica e spaziale all'edificio museale dai dati autovalutativi deve partire dalle modalità e dal tipo di percorso indispensabili per raggiungere l'edificio dall'esterno, prima della cosiddetta porta di accesso (percorsi museali esterni) e quindi, specificamente, indagando la **raggiungibilità del sito**, considerando le condizioni e le possibilità per tutti i visitatori di accedere alle strutture dall'esterno in maniera autonoma, libera, sicura e flessibile.

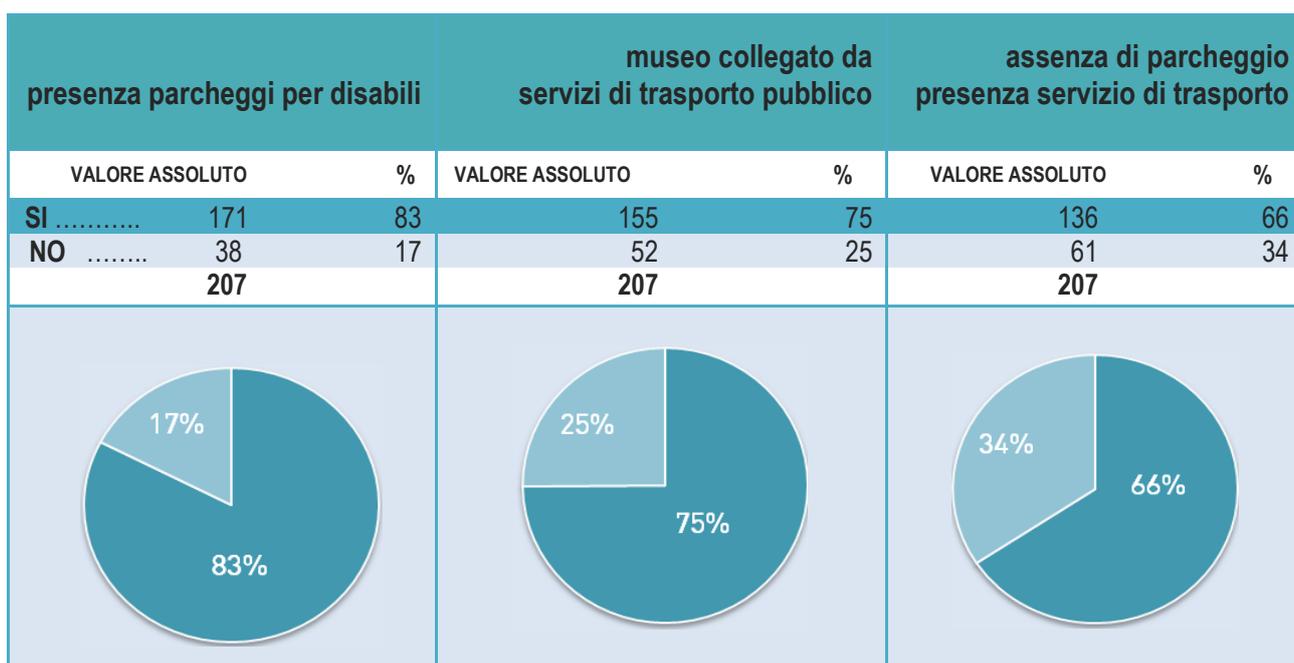
Nelle condizioni che favoriscono il raggiungimento del museo dall'esterno (percorsi esterni) va sicuramente ricompresa, e non sottovalutata, anche la **comunicazione esterna del museo**, in quanto la struttura oltre a dover essere facilmente raggiungibile per la presenza di parcheggi, parcheggi per disabili, collegamento a mezzi di trasporto (anche questi sono considerati requisiti preliminari), deve essere anche chiaramente ed efficacemente identificabile nei percorsi di arrivo (percorsi urbani ed extra urbani) mediante segnalazioni e strumenti di comunicazione primaria.

La raggiungibilità del sito viene determinata mediante il rilievo dei dati dell'AMBITO III - STRUTTURE DEL MUSEO nel campo F1 - SPECIFICIFICHE DELLA STRUTTURA MUSEALE ai quesiti sull'Accessibilità (presenza di parcheggio, presenza di parcheggio per disabili, collegamento mediante trasporto pubblico), oltre ai dati derivanti dall'AMBITO VII - RAPPORTI CON IL PUBBLICO nel campo L 15.2 - Strumenti di comunicazione primaria relativamente alla comunicazione e segnalazione del museo nei percorsi esterni.

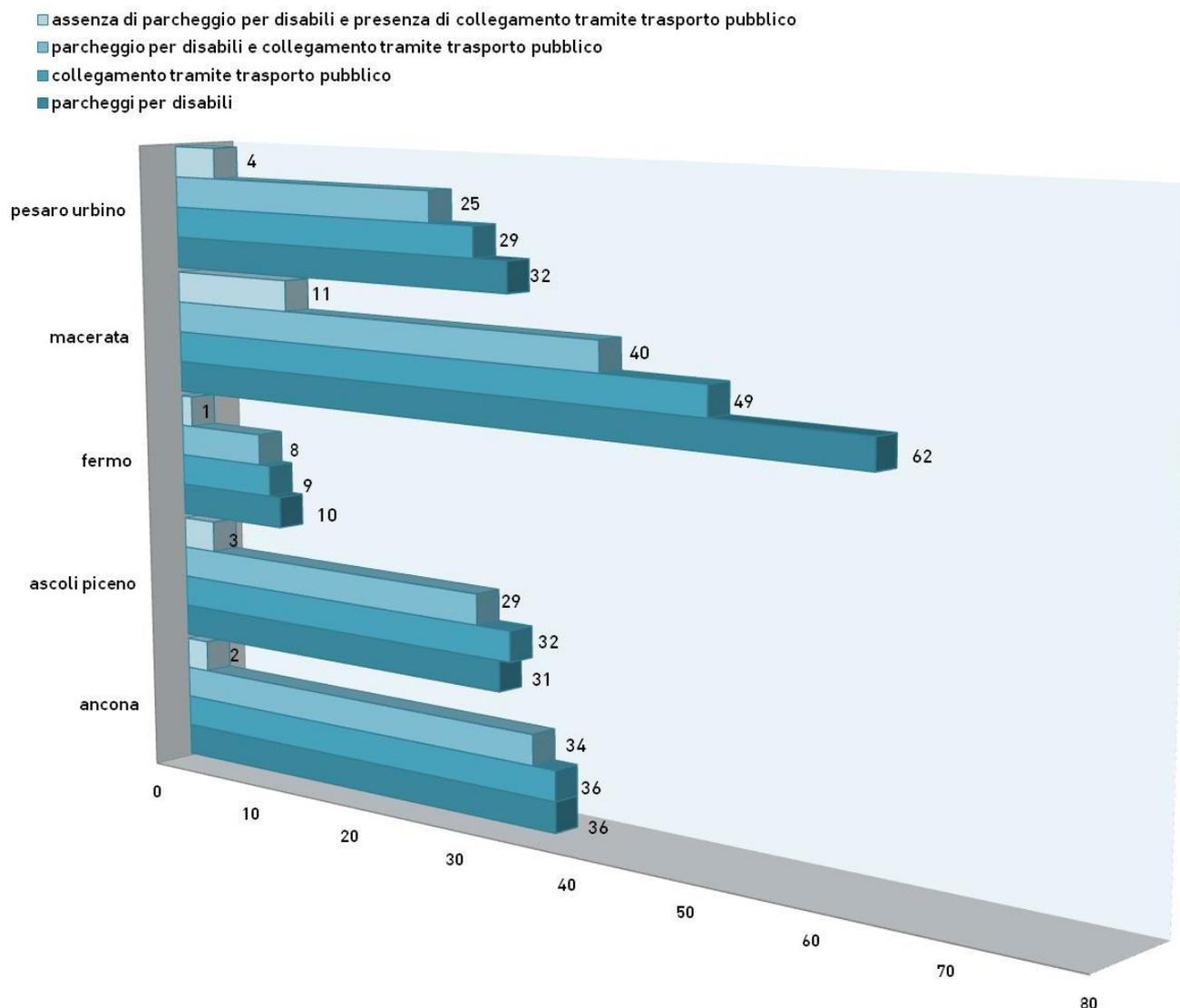
Le informazioni ricercate sulla raggiungibilità dell'edificio dall'esterno e dai percorsi urbani riguardano prevalentemente la **presenza di parcheggi per il raggiungimento della struttura con mezzo proprio, la presenza di parcheggi per disabili**, e la possibilità di **raggiungimento diretto tramite servizi di trasporto pubblico**.

Il dato che emerge a livello regionale è che la **maggior parte dei musei è dotata di parcheggio per disabili (171 musei su 207, per una percentuale dell'83%)** oltre che **ben collegata mediante servizi per il trasporto pubblico (155 musei su 207, per una percentuale del 75%)**.

La **combinazione di parcheggio per disabili e collegamento al museo mediante trasporto pubblico** potrebbe rilevare un'ulteriore aspetto per valutare se il museo sia agevolmente raggiungibile da parte di tutti i pubblici, in quanto può essere offerta un'alternativa per raggiungerlo o tramite mezzo proprio o tramite trasporto pubblico: tuttavia, seppur il dato risulti incoraggiante (il **64%** delle strutture museali dichiara la **presenza combinata di parcheggio e trasporto pubblico**) andrebbe approfondito ulteriormente l'aspetto dell'accessibilità nel trasporto pubblico, e quindi se i mezzi pubblici disponibili siano attrezzati ed accessibili. Potrebbe anche essere combinato il dato della non presenza del parcheggio per disabili e della presenza di trasporto pubblico, per segnalare l'alternativa al mezzo auto.



Può essere utile riportare anche un **rilevamento dei dati della raggiungibilità delle strutture museali su base provinciale**. I dati rivelano un quadro complessivo di buona raggiungibilità della struttura museale dall'esterno per provincia, con una presenza di **parcheggio per disabili** che si aggira in quasi tutte le province intorno all'**80%**; mentre per il **raggiungimento della sede museale mediante trasporto pubblico** la proiezione provinciale rivela una più diffusa "filosofia del mezzo pubblico" per la **provincia di Ancona** (36 strutture raggiungibili su 40, il 91%) ed **Ascoli Piceno** (32 strutture raggiungibili su 35, il 91%), mentre una sufficiente attenzione al raggiungimento delle strutture tramite trasporti pubblici per le altre province, come nel caso di Macerata, Fermo e Pesaro Urbino.

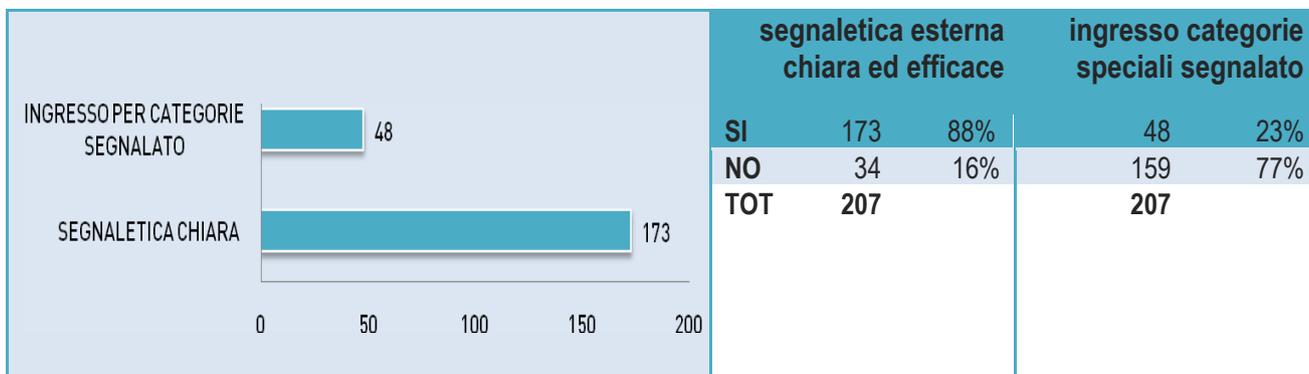


La valutazione della raggiungibilità del museo dall'esterno non può fermarsi alla sola raggiungibilità fisica dell'edificio, ma deve affrontare l'aspetto della **raggiungibilità comunicativa e riconoscibilità del museo dall'esterno**, mediante l'analisi di tutti quegli **strumenti di comunicazione primaria e segnalazione** che l'istituto museale può predisporre per facilitare il raggiungimento dell'edificio nei percorsi urbani ed extraurbani da parte di tutti i pubblici.

L'autovalutazione, nei campi relativi all'Ambito VII - Rapporti con il pubblico, L15.3 Strumenti di comunicazione primaria, restituisce un dato che può essere molto importante nella valutazione della raggiungibilità del museo dall'esterno, offrendo dichiarazioni dirette sulla **segnaletica esterna per raggiungere il museo chiara ed efficace** (ricomprensivo in questa cartelli ed insegne del museo), oltreché sull'eventuale presenza **della segnalazione dell'ingresso alternativo per categorie speciali** (laddove esistente).

Dall'analisi su base regionale il **dato sulla riconoscibilità di eventuali ingressi segnalati per categorie speciali** risulta poco confortante, in quanto solo il **23%** ne dichiara l'esistenza fisica nell'edificio, indice forse della mancanza di ingressi "riservati" a categorie speciali.

Al contrario, si potrebbe dire che a livello regionale i **musei marchigiani risultano facilmente raggiungibili ed altamente riconoscibili dall'esterno**, in quanto **segnalati efficacemente lungo i percorsi di arrivo**: l'**88%** dichiara infatti la presenza di **segnaletica esterna chiara ed efficace**.



## → ACCESSIBILITÀ AGLI SPAZI INTERNI ED AI PERCORSI DI VISITA

L'analisi dei dati finora condotta permette di formulare un **primo approccio generale sull'accessibilità fisica al museo**, mirando specificamente ad approfondire l'aspetto dell'**accesso in ingresso all'edificio museale**. Per la specificità dei campi analizzati e delle osservazioni formulate, si può considerare questa parte d'indagine quasi unicamente orientata alla valutazione sull'**accesso in ingresso al museo da parte di utenti con disabilità motorie**, e quindi lacunosa di valutazioni ed osservazione sull'accesso al museo ed ai percorsi di visita da parte di tutti i pubblici e dell'utenza generalizzata.

Per amplificare l'aspetto dell'accesso fisico e spaziale al museo ed ai suoi spazi interni, si devono indagare le condizioni di circolazione e fruizione negli spazi e nei percorsi di visita, collegamenti, allestimenti e servizi, così da poter valutare appieno il **grado di fruibilità dell'edificio museale da parte di tutti i pubblici**, e quindi il cosiddetto grado di **comfort ambientale di tutti i pubblici in visita**; tutti aspetti che potrebbero rientrare in una definizione quadro generale di **accessibilità agli spazi interni ed ai percorsi di visita**.

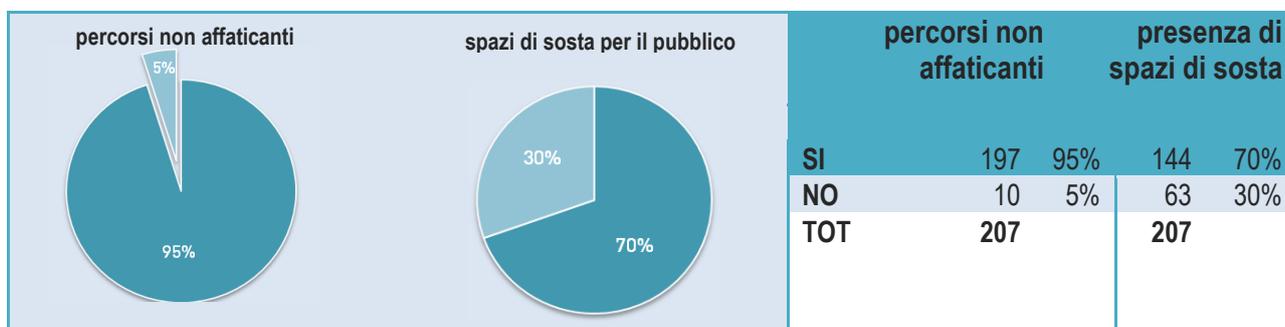
Non recando la scheda indicazioni sulle capacità tecniche della struttura, si può tuttavia bypassare la mancanza con la valutazione dell'utilizzabilità e la fruibilità dell'edificio e degli spazi espositivi da parte di tutti i pubblici dai quesiti dell'AMBITO III - STRUTTURE DEL MUSEO, e specificamente dai campi F1 - SPECIFICHE DELLA STRUTTURA MUSEALE negli Spazi interni (per ottenere informazioni circa la circolazione e frequentazione dei percorsi di visita-espositivi) e F3 - SPAZI PER LA CONSULTAZIONE E SERVIZI AL PUBBLICO nei quesiti relativi ai servizi igienici ed al sistema di allestimento (indicazioni specifiche sull'utilizzabilità presente degli spazi e sulla flessibilità futura degli allestimenti).

### → accessibilità agli spazi interni e dei percorsi di visita

I dati principali sull'**accessibilità e sulla fruibilità degli spazi interni del museo e dei percorsi di visita** (ingresso, spazi espositivi, spazi di sosta, dotazioni e servizi, collegamenti) possono essere ottenuti dalla ricognizione dei quesiti inerenti le specifiche della struttura museale per spazi espositivi e sistemi di allestimento (campi F1-F3).

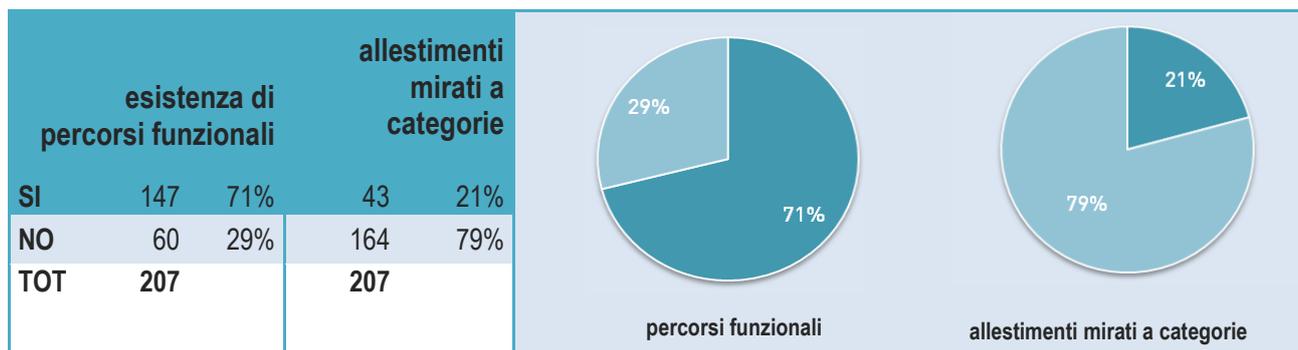
Come già in precedenza notato, in questo specifico ambito, il questionario autovalutativo non si pone come indagine descrittiva sulle caratteristiche tecniche dell'edificio, ma piuttosto come un rilievo dell'effettiva garanzia da parte dell'istituto museale di fruizione ed accessibilità agli spazi espositivi da parte di tutti pubblici, e quindi sul "comfort del visitatore" negli ambienti di visita: essendo la *mission* del museo il proprio pubblico, è indubbio che tutti i rilievi sulla struttura e le sue caratteristiche mettano al centro le esigenze del visitatore, sia di fruizione fisica che di fruizione dei contenuti, e quindi puntino alle prestazioni piuttosto che alle dotazioni.

In primo luogo vengono presi in esame i dati sulla **circolazione e fruizione** lungo i percorsi di visita e gli spazi espositivi, guardando specificamente **all'affaticamento dell'utenza nei percorsi di visita** ed alla **presenza di spazi di sosta** dedicati al pubblico: il **95%** dei musei marchigiani offre **percorsi che non affaticano il visitatore (197 musei su 207)** mentre il **70%** presenta **spazi di sosta** lungo la visita (**144 musei su 207**).



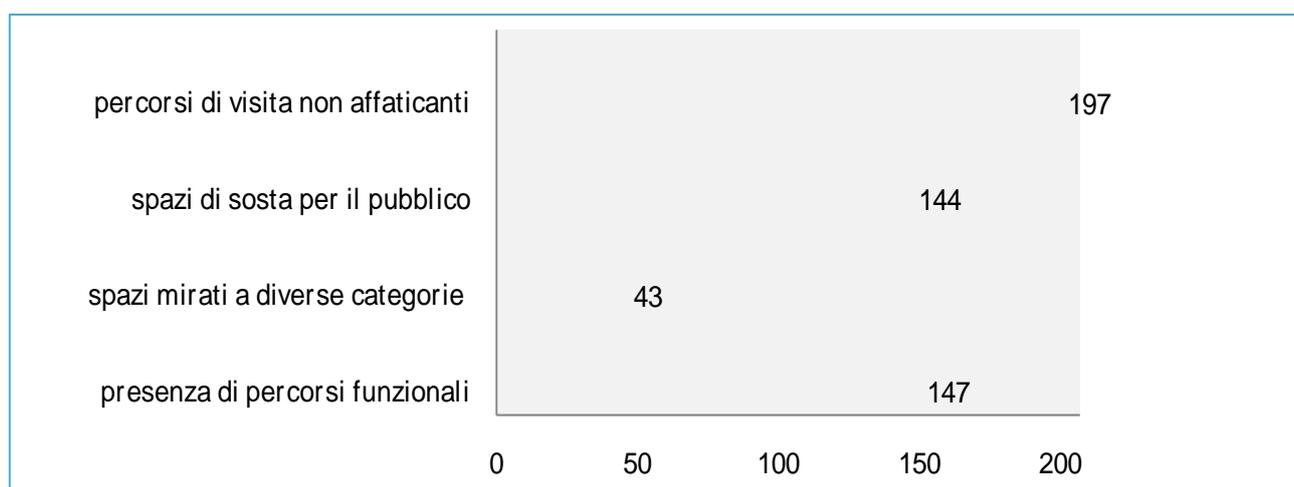
Inoltre, sempre approfondendo i dati sul sistema di allestimento (e quindi anche indicativi sui percorsi di visita), è possibile definire maggiori particolari sulla fruibilità degli spazi espositivi, sui percorsi di visita e sugli allestimenti, come la **presenza di percorsi funzionali** che agevolano la visita e la presenza di **allestimenti mirati a categorie diverse di visitatori** (bambini, portatori di handicap): ne risulta che un numero di musei molto basso presenta **allestimenti mirati**

per diverse categorie di pubblico (solo 43 musei costituenti il 21% regionale), mentre un numero più alto consente maggiore orientamento mediante percorsi funzionali (147 musei costituenti il 71% dei musei marchigiani)



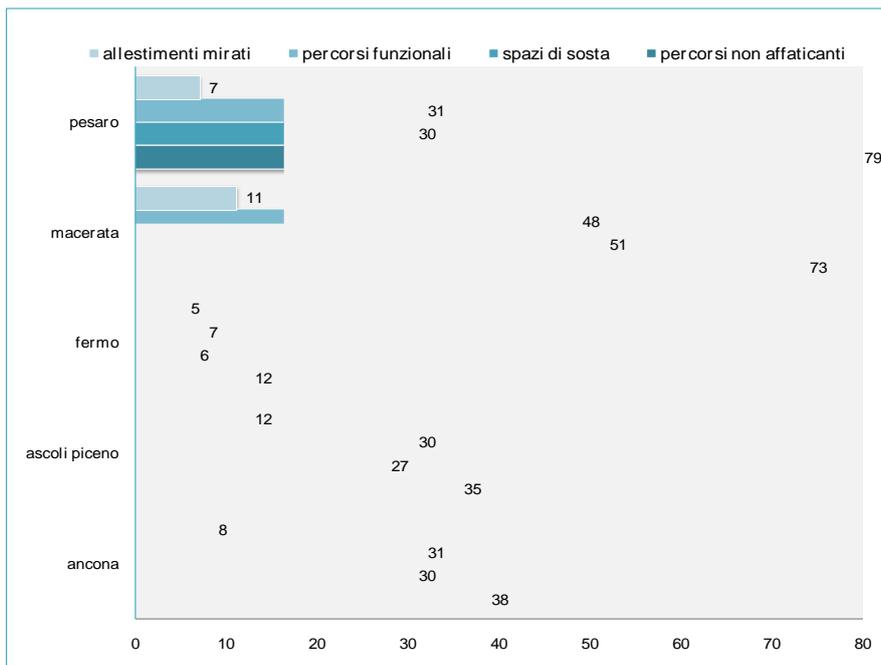
Può essere utile combinare su scala regionale la proiezione dei musei che dichiarano la presenza di

- presenza di percorsi funzionali (71%)
- allestimenti mirati a diverse categorie di pubblico(43%)
- spazi di sosta per il pubblico (70%)
- percorsi di visita non affaticanti (95%)



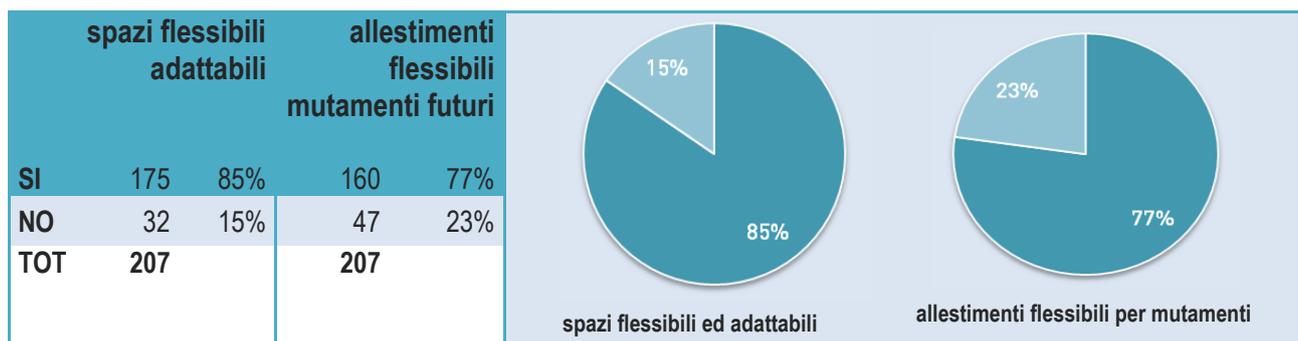
Inoltre può essere leggibile anche la proiezione del dato su base provinciale, con l'isolamento di quest'ultime 4 categorie di quesiti che riguardano specificamente le esigenze dell'utenza con disabilità motoria e l'eventuale presenza di percorsi di visita progettati per l'utenza ampliata.

Ne risulta una **percentuale molto alta** nel rilievo di **percorsi non affaticanti** (con un picco del 79 musei per la Provincia di Pesaro Urbino) ed **abbastanza alta** anche per la **rilevazione di spazi di sosta per il pubblico** lungo i percorsi di visita. Buono anche il dato della presenza di percorsi funzionali che rivela come la maggioranza dei musei disponga di percorsi ad hoc per tutti i visitatori. Come già evidenziato, la percentuale di **allestimenti progettati per categorie specifiche** è **molto bassa**: il **dato più alto** proviene dalla **provincia di Ascoli Piceno** (12 musei su 35, **34%**) mentre il **più basso** dalla provincia di Macerata (solo 11 musei su 67 per un **16%**).



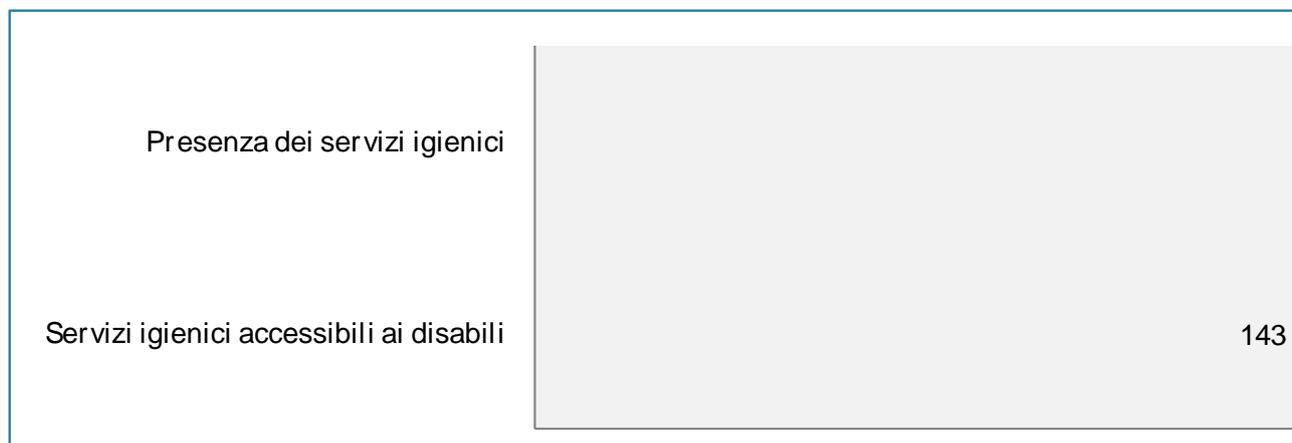
Dato altrettanto significativo nell'indagine sulla **fruibilità ed utilizzabilità dei percorsi di visita** può essere quello relativo alla logica della **flessibilità, adattabilità e mutabilità futura** che consente agli allestimenti di essere riprogettati: infatti un **allestimento flessibile ed adattabile** può sempre essere ri-progettato sulla base di una rilevazione periodica delle esigenze fruibili dell'utenza ampliata ed in funzione di specifiche disabilità (disabilità visiva, disabilità motoria, disabilità uditiva, disabilità cognitiva) e di categorie di pubblico (bambini, anziani), ad esempio prevedendo spostamenti delle didascalie e dei supporti di visita (nelle altezze da terra) in relazione alle disabilità motorie e visive, oppure la riprogettazione di pannelli in braille o apparati tattili per disabilità visive, l'inserimento di supporti audiovisivi e multimediali, o ancora il riallestimento in vetrine e supporti espositivi facilmente accessibili per tutte le categorie di pubblico (soprattutto in altezza) etc.

Il dato che emerge dalla proiezione sui percorsi e sull'allestimento a scala regionale è una percentuale molto alta di allestimenti flessibili e mutabili in vista di esigenze future: **175 musei** dichiarano di presentare **spazi flessibili ed adattabili (85%)** e **160** dichiarano la presenza di **sistemi di allestimento flessibili per mutamenti futuri (73%)**.



## → accessibilità ai servizi igienici

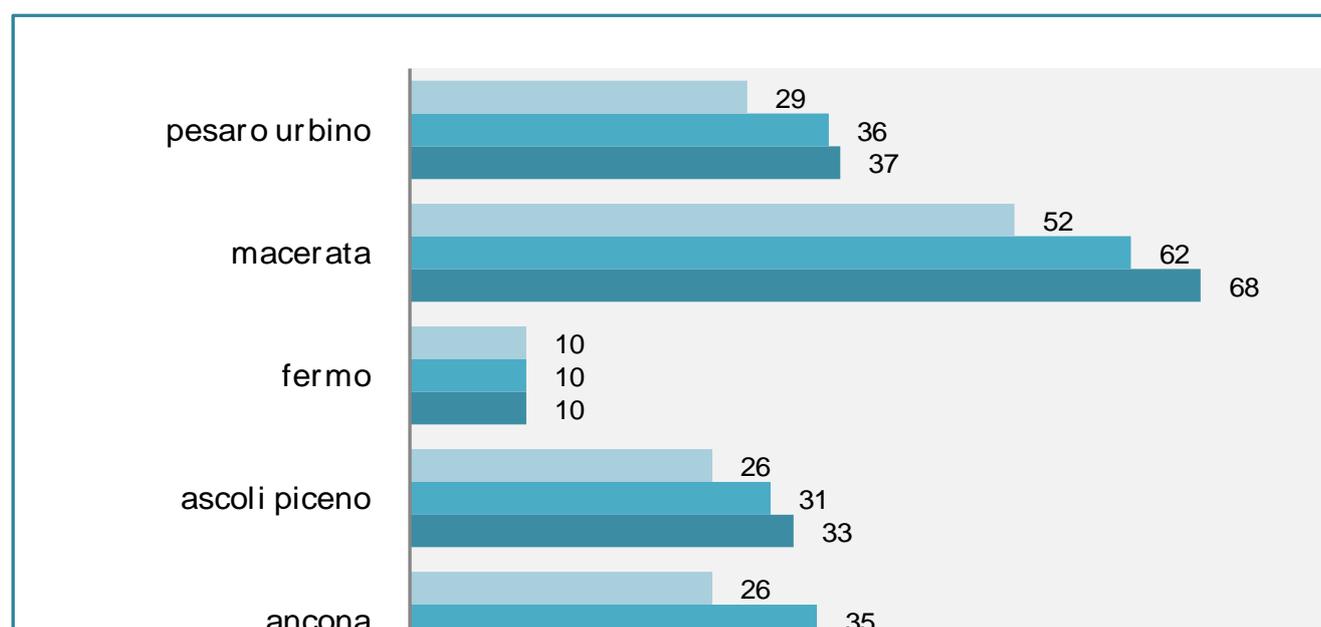
La **presenza dei servizi igienici** e l'**accessibilità dei medesimi ai disabili** sono aspetti estremamente rilevanti nella determinazione dell'accessibilità fisica al museo e nella fruizione dei percorsi di visita, considerando che la presenza dei medesimi è requisito imprescindibile nella considerazione del "comfort del visitatore" nonché dotazione strutturale indispensabile.



Si rileva che la **maggioranza dei musei marchigiani possiede servizi igienici (187 su 207, per il 90% delle strutture museali marchigiane)** e dichiara che questi siano **facilmente raggiungibili (174 musei dichiarano servizi igienici facilmente raggiungibili per l'84% delle strutture museali)**: i dati autovalutativi ovviamente non consentono di approfondire il dato relativo alla raggiungibilità dei servizi igienici nel loro posizionamento nella struttura (piano terra, primo piano etc., più servizi igienici lungo il percorso di visita) o nei dispositivi per l'accesso (percorso, rampa, ascensore, scala).

Per quanto riguarda l'**accessibilità dei servizi igienici ai disabili** emerge un quadro regionale con una percentuale media per la presenza degli stessi nelle strutture museali: **143 musei** dichiarano la **presenza di servizi igienici accessibili ai disabili** (il **69%** delle strutture museali regionali).

Nel quadro provinciale emergono in testa la **provincia di Macerata e Fermo** per la presenza di **servizi igienici accessibili ai disabili** (intorno al **75%**) mentre le altre tre province si attestano su valori molto simili.



## → FRUIBILITÀ DEI PERCORSI DI VISITA

Negli step precedenti la ricognizione si è concentrata nel definire e tracciare il **quadro sull'accessibilità fisica alle strutture museali**, indagando e raccogliendo dati autovalutativi inerenti la **condizione spaziale dell'accesso in ingresso all'edificio e la fruizione degli spazi di visita**. Poiché accessibilità e fruibilità sono due concetti sinonimi, bisogna ricomprendere necessariamente nell'indagine sull'accessibilità spaziale anche tutti quei **dispositivi ed ausili che consentono mediante riconoscibilità comunicativa la circolazione negli spazi e l'orientamento all'interno dell'edificio**, favorendo in tal modo un agevole, libero ed autonomo percorso del visitatore.

Come viene riconosciuto ampiamente dalle Linee Guida, l'aspetto dell'**orientamento nell'edificio d'interesse culturale** (e quindi nel museo) costituisce un dato estremamente rilevante ai fini della progettazione inclusiva e di un eventuale intervento di miglioramento-adequamento degli spazi espositivi esistenti in termini di abbattimento delle barriere architettoniche ed intellettive: gli ambienti di un museo debbono necessariamente possedere una **comunicatività ambientale**, in quanto qualsiasi visitatore deve essere messo nella condizione di orientarsi autonomamente negli spazi di visita per godere appieno dell'esperienza culturale, comprendendo la propria posizione ed il proprio spostamento all'interno dell'edificio. Per questo, in un edificio museale, risulta necessaria la presenza di **strumenti e dispositivi di comunicazione primaria**, finalizzati primariamente all'orientamento e riconoscimento degli ambienti di visita (denominato anche *wayfinding*) ed anche ad una scelta autonoma e libera dei percorsi di visita (più rapidi, meno affaticanti, percorsi speciali, percorsi differiti etc.).

Tra gli strumenti che favoriscono l'orientamento dei visitatori nell'edificio museale vanno ricompresi sicuramente la **segnaletica informativa e direzionale**, intesa come "un insieme di segnali coordinati, con funzione di guidare il visitatore, comunicando con un linguaggio universale, fatto di segni, pittogrammi e brevi parole, aiutandolo a individuare accessi e uscite, i servizi e i percorsi desiderati"<sup>1</sup>, e la **mappa di orientamento**.

La **mappa di orientamento** "è una rappresentazione simbolica semplificata dello spazio che evidenzia relazioni tra le componenti dello stesso"<sup>2</sup>, e risulta un dispositivo molto importante e di funzione strategica se opportunamente collocata e posizionata negli spazi d'ingresso ed espositivi (atrio-ingresso del museo, biglietteria, lungo i percorsi di visita secondo un sistema integrato di mappe, all'ingresso dei singoli piani, su supporti informativi come depliant informativi e miniguide) e se funziona anche come principale ausilio per il supporto delle disabilità visive e percettive, in qualità di mappa tattilo-visiva. La **mappa** può essere considerata come lo **strumento di orientamento primario del visitatore in ingresso**, condensando in una rappresentazione semplificata e simbolica, ma altamente riconoscibile, indicazioni sui percorsi di visita, informazioni sui servizi e indicazioni sulla sicurezza, oltreché lo **strumento principale di riconoscimento e consapevolezza spaziale nella circolazione all'interno degli spazi di visita**.

Come la mappa, la **segnaletica** assume una funzione strategica per l'orientamento del visitatore poiché "ha la funzione di guidare il visitatore, comunicando con un linguaggio universale, fatto di segni, pittogrammi e brevi parole, aiutandolo a individuare accessi e uscite, i servizi e i percorsi desiderati"<sup>3</sup>, ed assume un valore strategico come dispositivo principale di *wayfinding*. La segnaletica in un museo può essere di tipo **informativo e/o di orientamento** (all'ingresso, in punti strategici dell'edificio), **direzionale** (freccie, segnali collocati in punti strategici dei percorsi) e di tipo **identificativo** (identificazione di sale, percorsi, ingressi etc.).

Tutti questi aspetti riguardanti la **comunicatività ambientale degli spazi** potrebbero essere ricompresi nella parte d'indagine relativa all'accessibilità informativa o all'accessibilità fruitiva, in quanto direttamente correlata al quadro esperienziale della visita, ma, per meglio comprendere l'importanza della presenza degli ausili di orientamento e di riconoscibilità degli spazi, si sceglie di considerarli in questa parte d'indagine dedicata all'accesso fisico.

Pertanto, ricorrendo alle informazioni del questionario dall'Ambito VII - Rapporti con il pubblico, ed in parte dall'Ambito III - Strutture del museo, sarà utile proiettare alcuni dati su tutti quegli strumenti di comunicazione primaria che agevolano la fruizione all'interno della struttura museale e migliorano la qualità della visita.

In primo luogo si analizza la presenza del dispositivo **mappa di orientamento**, come dispositivo primario di comunicazione che, come gli altri strumenti di comunicatività ambientale, viene rilevato dal campo dell'Ambito VII - L15.2 - Strumenti di comunicazione primaria.

<sup>1</sup> D.M. 28.03.2008, n. 114, "Linee guida per il superamento ...", op. cit., p. 21.

<sup>2</sup> D.M. 28.03.2008, n. 114, "Linee guida per il superamento ...", op. cit., p. 23.

<sup>3</sup> D.M. 28.03.2008, n. 114, "Linee guida per il superamento ...", op. cit., p. 23.

Dai dati rilevati emerge un quadro poco confortante sulla presenza di questo strumento in quanto solo **70 su 207 musei** (il **34% delle strutture museali marchigiane**) **dichiara la presenza della pianta di orientamento**: questo dato può essere interpretato come una carenza di attenzione alle esigenze di orientamento dell'utenza ampliata ed una scarsa presa di coscienza della centralità di questo strumento, in quanto tutti i visitatori abbisognano di orientamento all'interno dell'edificio per poter godere pienamente dell'esperienza di visita.

Inoltre l'autovalutazione può fornire nell'Ambito III - Strutture del museo, campo F1 - Spazi interni, un dato abbastanza diretto per la valutazione della **riconoscibilità dei percorsi di visita**, e che quindi rimanda indirettamente alla presenza di dispositivi - strumenti che rientrano nella **segnaletica identificativa** e di **orientamento**.

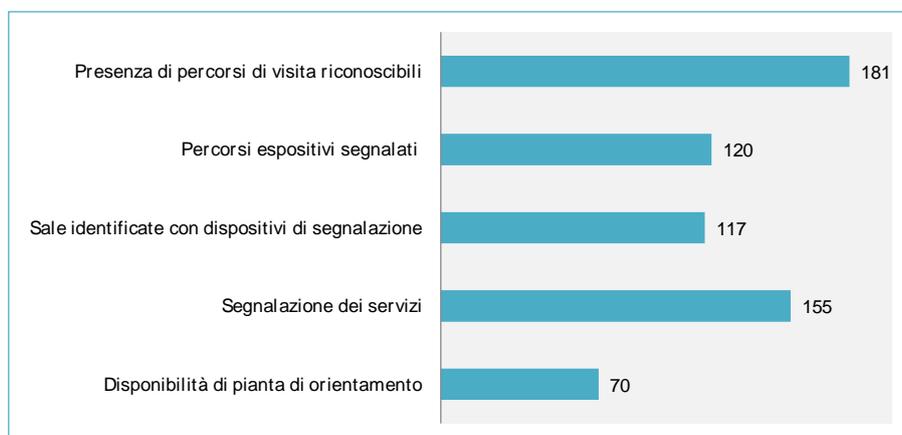
Considerando la dichiarazione rilasciata riguardo **l'esistenza di percorsi di visita chiaramente riconoscibili tali da non creare affollamenti**, si rileva che la **maggioranza dei musei marchigiani** dichiara **percorsi di visita facilmente riconoscibili**, per un totale di **181 musei su 207 (87%)**.

Nella ricognizione dei dati che rimandano alla **riconoscibilità dei percorsi di visita** vanno ricomprese sicuramente le autodichiarazioni rilasciate all'Ambito VII - L15.2 - Strumenti di comunicazione primaria.

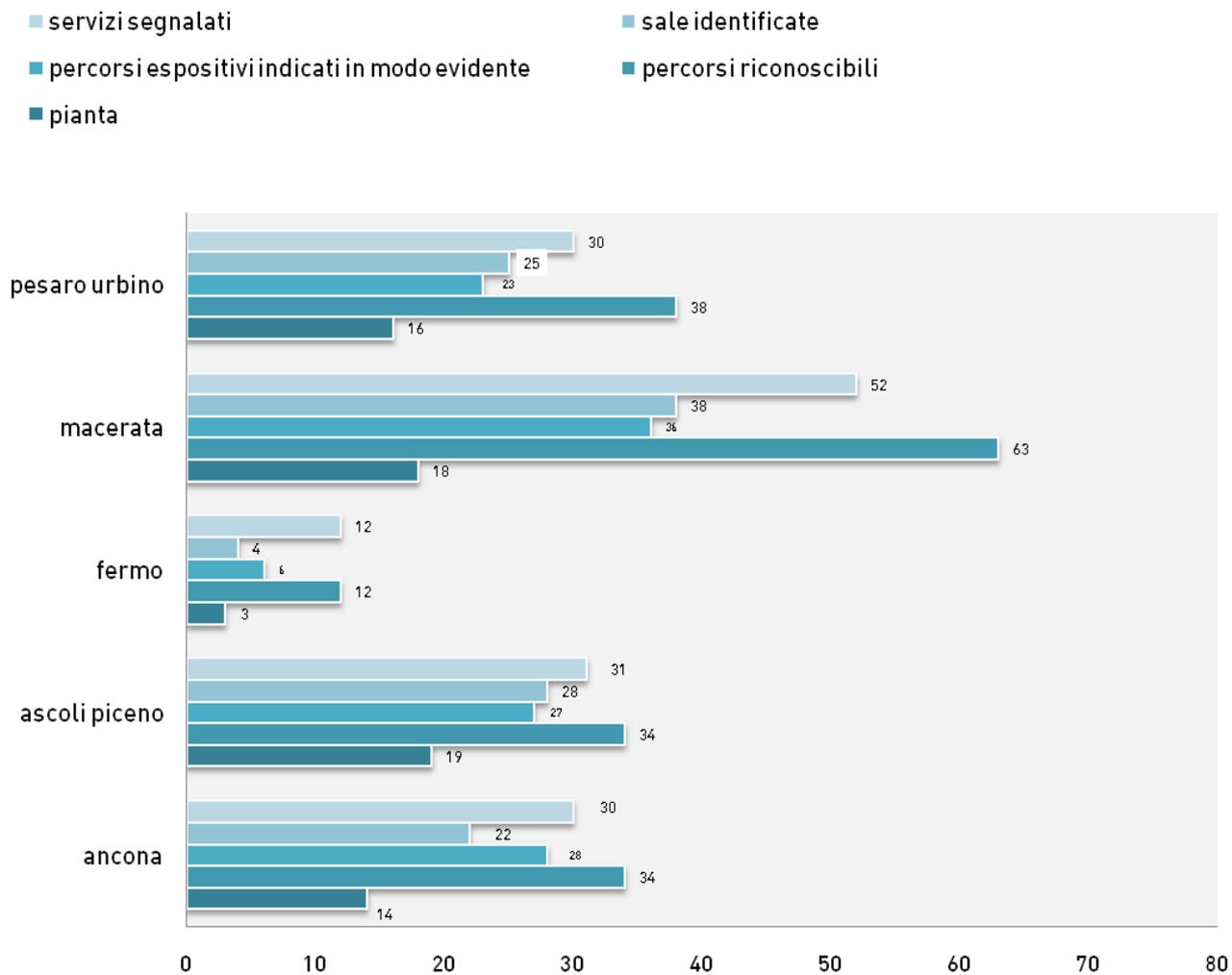
Per quanto riguarda propriamente una valutazione sulla presenza di **segnaletica identificativa** e di **orientamento** nei musei marchigiani possono essere rilevati i campi relativi ai **percorsi espositivi indicati in modo evidente in ogni ambiente**, le **sale identificate** e le **segnalazioni dei servizi** (ascensori, bagni, bookshop, caffetterie etc.).

Il dato che emerge dal rilievo di questi dati è abbastanza incoraggiante, e lascia pensare che nei musei marchigiani venga attribuita particolare importanza alla fruizione degli spazi ed all'orientamento del visitatore nei percorsi: **120 musei su 207** dichiarano di **segnalare in modo evidente i percorsi di visita** (il **58%**); ulteriormente **117 musei su 207** dichiara la presenza di **sale identificate con dispositivi d'identificazione** (il **57%**) e **155 musei** dichiara la **presenza di servizi segnalati** (il **75%**).

Di seguito, raccogliendo tutti i dati rilevati circa gli strumenti di orientamento nel museo, si propone una visione generale su scala regionale del livello di **accessibilità fruitiva dell'edificio**



Si proietta anche **la presenza dei dispositivi di comunicazione primaria su base provinciale**



ACCESSIBILITA' FRUITIVA

Rilevate primariamente le condizioni di accesso fisico e spaziale alle strutture museali marchigiane, ora bisognerà prendere in considerazione dalla ricognizione sui dati dall'autovalutazione l'aspetto dell'**accesso ai contenuti delle collezioni musealizzate da parte di tutti i pubblici**, primaria *mission* museale, come sottolineato più volte nell'Atto d'Indirizzo<sup>1</sup>, e ragion d'essere di ogni museo per responsabilità etica e sociale<sup>2</sup>. Se l'accesso fisico viene considerato per ogni museo una condizione ed un requisito preliminare, l'accesso ai contenuti esposti, oltretutto requisito ineludibile, diventa la più alta manifestazione di quel "diritto alla cittadinanza culturale" nella funzione e valenza educativa che il museo assolve: l'accesso libero, autonomo e senza ostacoli di natura fruitiva (e quindi percettiva, cognitiva, sensoriale) alle collezioni esposte e ai contenuti musealizzati per tutti i pubblici indifferenziati<sup>3</sup> è senz'altro la missione primaria del museo, esplicitata attraverso dotazioni fisse (di seguito denominati sussidi di visita o ausili alla visita) e servizi offerti.

Con il concetto di **accessibilità fruitiva o conoscitiva** si deve intendere l'accesso all'esperienza culturale museale, e quindi la possibilità per tutti i pubblici, senza differenze o categorie, di accedere liberamente, percettivamente ed intellettualmente ai contenuti esposti nel museo: il museo, che riflette i suoi pubblici ed è del pubblico<sup>4</sup>, deve garantire mediante l'offerta di servizi di accoglienza, di accompagnamento e strumenti idonei, l'abbattimento di eventuali barriere cognitive, percettive e sensoriali.

Il baricentro dell'attenzione nell'indagine ricognitiva si sposta quindi su tutti quei dati che forniscono **indicazioni quantitative e qualitative sull'esperienza di visita**, o meglio sull'esperienza fruitiva, ponendo al centro tutti quegli aspetti che riguardano i pubblici: se nella parte precedente l'indagine ha puntato l'attenzione al *comfort ambientale* del visitatore, ora l'esperienza e la qualità della visita diventano l'obiettivo principale dalla rilevazione dei dati.

Nel valutare l'**accesso fruitivo e conoscitivo dei musei marchigiani** l'indagine e la ricognizione dei dati dall'autovalutazione si concentrerà su tutti quegli **strumenti, servizi, dispositivi finalizzati alla fruizione e comprensione delle collezioni esposte**, rilevabili per la maggior parte a partire dall'AMBITO VII - Rapporti con il pubblico, nel quale la maggioranza dei quesiti orienta verso gli aspetti della fruizione da parte dei pubblici, e quindi verso i cosiddetti servizi specializzati, predisposti dal museo per rispondere alle esigenze di categorie di utenza differenziate.

In particolar modo nell'indagine sull'Ambito VII verranno analizzati i campi L13 - SERVIZI PER GLI UTENTI: GESTIONE E FORMA e L15 - DOTAZIONI FISSE E SERVIZI (15.1 - Strumenti di comunicazione primaria; 15.3 - Sussidi alla visita): la ricognizione dei dati raccolti può risultare utile nel fornire un quadro sull'offerta del museo per la cosiddetta utenza ampliata, incentrando l'attenzione su servizi specializzati e predisposti dalle istituzioni museali per la fruizione delle collezioni esposte (prevalentemente sussidi alla visita e specializzati) ed eventualmente progettati ad hoc per rispondere alle esigenze e bisogni dei pubblici differenziati (da sussidi ad hoc ad attività didattiche).

Come negli step precedenti, l'analisi delle risposte fornite ai quesiti dell'autovalutazione non dà luogo ad un semplice rilievo di dati quantitativi, ma è orientata alla restituzione di un possibile **quadro sulle politiche della fruizione nei musei regionali**, con la finalità di delineare eventuali dinamiche in atto nei musei regionali per favorire l'accesso percettivo ed intellettuale al museo a tutte le categorie di pubblico, oltre alla comprensione delle politiche e strategie finalizzate all'abbattimento delle barriere all'ingresso (prevalentemente di natura fisica).

In primo luogo verranno presi in considerazione i cosiddetti **SUSSIDI ALLA VISITA**, ricomprendendo in questi anche i dispositivi di comunicazione primaria (come pannelli, didascalie, etc.), per passare poi in rassegna i **SERVIZI DEDICATI**, quest'ultimi mirati ad accompagnare ed accogliere categorie differenziate di pubblico (cluster) oltretutto espletare funzioni educative.

---

<sup>1</sup> Si cfr al riguardo D.M. 10.05.2001, *Atto di indirizzo ...*, cit., Norme tecniche, Ambito VII: <<Ogni museo affianca al dovere della conservazione del proprio patrimonio la missione, rivolta a varie e diversificate fasce di utenti, di rendere possibile la fruizione a scopo educativo, culturale, ricreativo e altro ancora. Interpretare il suo patrimonio e renderlo fruibile da parte dei visitatori, specialmente esponendolo, è dunque parte integrante della sua ragion d'essere.>>.

<sup>2</sup> Si cfr. al riguardo *Per un manifesto dell'accesso alla cultura per tutti - il contributo dei musei*, dove viene delineato molto chiaramente il concetto di accessibilità conoscitiva e fruitiva: nel porre al centro la funzione del pubblico e la missione educativa del museo, viene sottolineata la responsabilità etica degli istituti museali nel garantire l'accesso di tutti i pubblici. Per un riferimento al manifesto si cfr. la sitografia di riferimento: [http://www.castellodirivoli.org/wp-content/uploads/2012/04/MANIFESTO\\_cultura-access\\_19-04-2012-DEF.pdf](http://www.castellodirivoli.org/wp-content/uploads/2012/04/MANIFESTO_cultura-access_19-04-2012-DEF.pdf)

<sup>3</sup> Si cfr sempre D.M. 10.05.2001, *Atto di indirizzo ...*, cit., Linee Guida, Ambito VII, p. 163: <<Tra le condizioni di fruibilità sono da ritenere compresi tutti quei provvedimenti e accorgimenti che mettano anche i visitatori con svantaggi di vario genere in grado di fruire pienamente della visita e dei servizi, esperienze ed informazioni connessi, tenendo conto nell'allestimento dei problemi di vista e udito che, oltre a quelli di deambulazione, possono di fatto limitare l'accesso di parte dei visitatori.>>.

<sup>4</sup> Si cfr. *Per un manifesto dell'accesso alla cultura per tutti*, premessa.

## → SUSSIDI ALLA VISITA

Nei **SUSSIDI ALLA VISITA** possono essere ricompresi tutti quei dispositivi, strumenti, ausili che favoriscono l'accesso e la fruizione dei contenuti musealizzati durante la visita da parte di tutti i pubblici: il sussidio, come dal suo etimo, può essere inteso come una facilitazione, un aiuto, che il museo deve offrire al pubblico nella sua finalità istitutiva, ovvero garantire ai pubblici piena ed autonoma fruizione e corretto accesso alla conoscenza.

Il **sussidio alla visita** accompagna e correda talvolta i percorsi espositivi, divenendo esso stesso **supporto espositivo** o parte dell'allestimento (si pensi ad esempio all'uso di **pannelli**, alle **didascalie**, all'utilizzo di **proiezioni multimediali e materiali audiovisivi**), oppure può esplicitarsi come un **servizio offerto** (si pensi al **servizio di visita guidata** offerto dal personale addetto, il servizio di **audioguide**), oppure ancora può configurarsi come una **dotazione minima** da offrire agli utenti all'accesso ed in ingresso al museo (si pensi alle **guide brevi** o anche ai **cataloghi**).

L'analisi dei sussidi che verrà effettuata in questa sede esula da sussidi-ausili dedicati a categorie di utenti con bisogni specifici e con disabilità (disabilità della vista, disabilità cognitive-intellettive, disabilità sensoriali-percettive) in quanto l'autovalutazione non può costituire una base dati specifica al riguardo e si rimanda all'indagine focus specifico. Nella ricognizione dei dati dall'autovalutazione per l'analisi dei supporti dedicati alla fruizione vengono ricompresi sia i dati rilevabili dal campo L 15.2 - Strumenti di Comunicazione primaria, sia i dati rilevabili dal campo L 15.3 - Sussidi alla visita.

Vengono considerati come **sussidi alla visita**:

- i **pannelli informativi e/o schede mobili ad integrazione del percorso museale**;
- le **didascalie con le informazioni essenziali, chiare e leggibili sia in italiano che plurilingue**;
- il **servizio di visita guidata**;
- il **servizio di audioguida**;
- il **servizio di proiezioni audiovisive ad integrazione del percorso di visita**;
- i **sussidi informativi strumenti multimediali**;
- le **guide brevi in italiano ed in più lingue straniere**;
- il **catalogo del museo**.

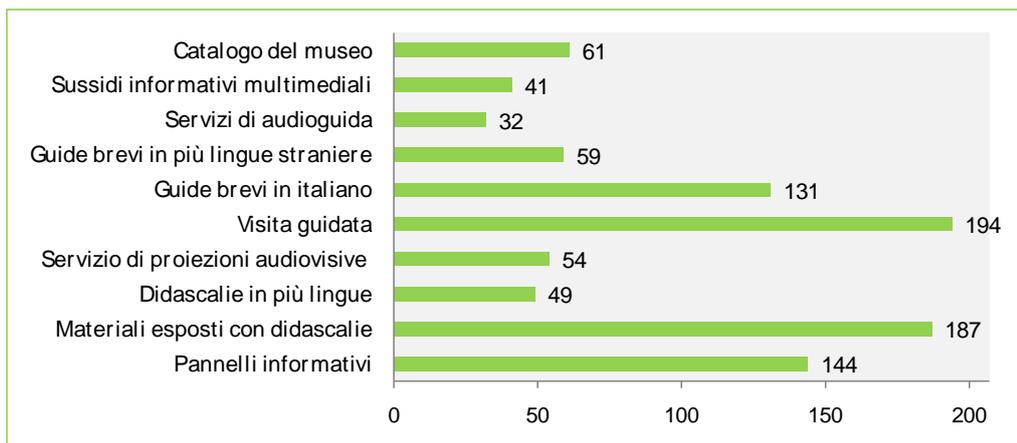
Passando al rilievo dei dati dai campi indicati, ne risulta un quadro piuttosto positivo sulle politiche della fruizione e sulle dotazioni minime alla visita (in termini di ausilio alla fruizione) nei musei marchigiani.

Infatti ben **194 musei su 207** musei dichiara di prestare il **servizio di visita guidata** (il **94%** dei musei regionali) fornendo così un importantissimo contributo all'accesso e alla fruizione, così come **187 musei su 207** dichiara la **presenza di didascalie con informazioni essenziali, chiare e leggibili** (il **90%**) garantendo così un minimo accesso guidato ai percorsi di visita, in piena libertà ed autonomia (e cioè senza l'ausilio del personale interno). Sintomo di una politica della visita "autogestita" è anche la dichiarazione prestata sulla presenza del **servizio di audioguida**, che rivela ancora un'attenzione troppo bassa a questo supporto in quanto solo **32 musei su 207** ne dispongono (il **15%**), così come sulla presenza di **guide brevi in italiano** presenti per **131 musei su 207** (il **67%**). Inoltre un servizio estremamente specializzato è quello della presenza di un catalogo scientifico del museo, presente per 61 musei su 207 (il **29%**).

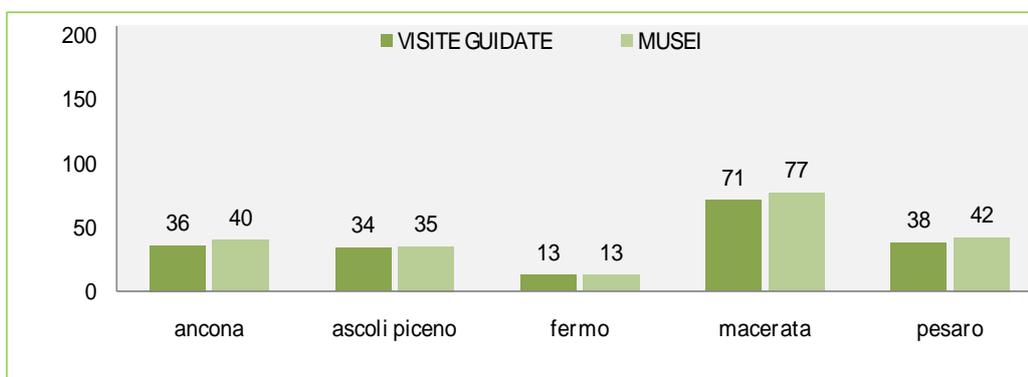
Tuttavia, nella buona attenzione verso l'autonomia di visita dei diversi pubblici, bisogna rilevare una scarsissima attenzione all'adattamento plurilingue di questi supporti, e quindi ai pubblici stranieri, sempre più in crescita nei musei marchigiani: solo **49 musei su 207** dichiarano la **presenza di didascalie plurilingue** (il **24%**) e solo **59 musei su 207** offrono **guide brevi in più lingue straniere** (il **29%**).

Inoltre, sempre guardando a quei **sussidi** che assolvono alla **funzione di allestimento** e di **supporto espositivo**, si rileva anche in questo caso un dato molto positivo: **144 musei su 207** presentano **pannelli informativi e/o schede mobili ad integrazione del percorso museale** (il **70%**) e **54 musei su 207** dichiarano la presenza di **servizi di proiezioni audiovisive ad integrazione della visita** (il **26%**): **41 musei su 207** dichiarano **sussidi informativi multimediali** lungo il percorso di visita (il **20%**).

Di seguito la proiezione su scala regionale dei vari **sussidi alla visita** analizzati.



Rispetto alla rilevazione del **servizio di visite guidate** si può osservare che, in assenza di dispositivi e sussidi progettati ad hoc per la visita in autonomia di pubblici differenziati e con diversi bisogni, possono essere considerate come sussidi molto importanti, se non sostitutivi: se supportate da personale interno/esterno e specializzato nella funzione, le visite guidate possono essere “calate” e declinate sulle esigenze dell’utenza, come ad esempio visite guidate per un pubblico in età scolare e prescolare, oppure visite guidate per un pubblico adulto, visite guidate orientate ai bisogni delle disabilità visive, visite guidate orientate alle disabilità cognitive ed intellettuali etc. Pertanto può essere utile una **proiezione su base provinciale del servizio di visita guidata**.



Inoltre, se sussidi alla visita come pannelli e didascalie fungono anche da supporti espositivi, bisognerà guardare allo stile di comunicazione ed alla riconoscibilità degli stessi, sempre al fine di garantire una corretta fruizione dei contenuti e delle collezioni: infatti l’autovalutazione permette di rilevare se il **materiale di supporto, il formato ed il carattere siano uniformati** e se esiste **uno stile grafico che accomuni tutte le comunicazioni all’interno del museo**.

Anche qui il dato risulta molto positivo in quanto **180 musei su 207** dichiarano la presenza di una **uniformazione per i materiali di supporto, il formato ed il carattere tipografico delle didascalie (87%)** mentre **137 musei su 207 (66%)** dichiarano la **presenza di uno stile grafico per tutte le comunicazioni** (logo, biglietti d’ingresso, cartelli, editoria didattica, sito internet).

## → SERVIZI DEDICATI

Per **servizi dedicati**, o **servizi speciali**, possono essere intesi quei servizi che il museo offre, e studia mediante indagini mirate sui pubblici, a categorie di pubblici differenziati in base ad esigenze e bisogni specifici, ricomprendendo in questi i servizi propriamente di **assistenza, supporto ed accompagnamento alla visita per disabili**.

Bisogna necessariamente osservare che l'autovalutazione fornisce sempre all'Ambito VII - Rapporti con il pubblico, preziose informazioni sull'offerta dei servizi e quindi sull'accessibilità conoscitiva, focalizzando l'attenzione anche su pubblici e gruppi di utenza: pertanto, rilevando sempre i dati dai campi L 13.1 - Servizi per gli utenti e L 15.4 - Sussidi alla visita.

Dall'autovalutazione un dato molto importante che permette di stimare quanto i musei marchigiani, in relazione a studi sui pubblici e competenze specialistiche interne, differenzino il servizio individuando gruppi di utenza specifici (ed in questi anche i pubblici con disabilità) è la dichiarazione sulla **presenza di servizi differenziati per gruppi di utenza specifici**: quello che emerge a livello regionale è che un **numero piuttosto basso di musei fornisce servizi differenziati per gruppi di utenza specifici**, attestandosi ad **84 musei su 207** (il **41%**) e rilevando che nell'atteggiamento generalizzato regionale non ci sia troppa attenzione alla differenziazione dei pubblici ed allo studio per la costruzione e progettazione dei servizi.

Si può dettagliare ulteriormente il rilievo sui servizi differenziati offerti se si rivolge poi l'attenzione al dato specifico sui **servizi speciali per disabili offerti dal museo**: ci si accorge che il **dato è sensibilmente più basso** in quanto solo **16 musei su 207 offre servizi speciali per disabili**, costituendo l'**8% dei musei regionali**. Probabilmente nel dato va ricondotta la scarsa predisposizione da parte dei musei regionali ad aprirsi all'utenza ampliata e alla comprensione del quadro di bisogni di utenti con disabilità (sia essa percettiva, motoria, cognitiva).

Ciò potrebbe significare che a livello regionale esiste un'offerta molto bassa in termini di servizi specifici per le disabilità, i quali necessitano di una progettazione predeterminata e studiata in base ai bisogni dell'utenza e che necessita di un insieme di competenze specialistiche per essere portata avanti: si pensi alla progettazione di sussidi e ausili alla visita per disabilità percettive di tipo visivo (quali didascalie in braille, supporti e pannelli con descrizioni a rilievo, guide in braille, mappe tattili a rilievo, audiodescrizioni, riproduzioni di opere in scale), di tipo uditivo (descrizioni video in linguaggio LIS, sottotitolazione per videoproiezioni) o di tipo cognitivo (laboratori specializzati in supporti di facilitazione dei contenuti), oltre alla progettazione di servizi di visite guidate specializzate ed attività laboratoriali specifiche.

L'autovalutazione rivela anche un altro aspetto rilevante circa l'assistenza ed accompagnamento lungo i percorsi di visita dei disabili: seguendo la dichiarazione sull'esistenza di **servizi di assistenza alla visita e supporto ai disabili**, intendendo in questa dichiarazione l'erogazione di servizi specificamente dedicati agli utenti diversamente abili e finalizzati a favorirne la visita, il dato regionale rivela ancora una volta un **dato molto basso** con **85 musei su 207** che dichiarano l'**esistenza di un servizio di assistenza e supporto ai disabili** (il **41%**).

Può risultare utile effettuare una proiezione dei dati rilevati sui servizi differenziati e speciali per disabili a livello regionale, e proiettare il dato anche a livello provinciale.

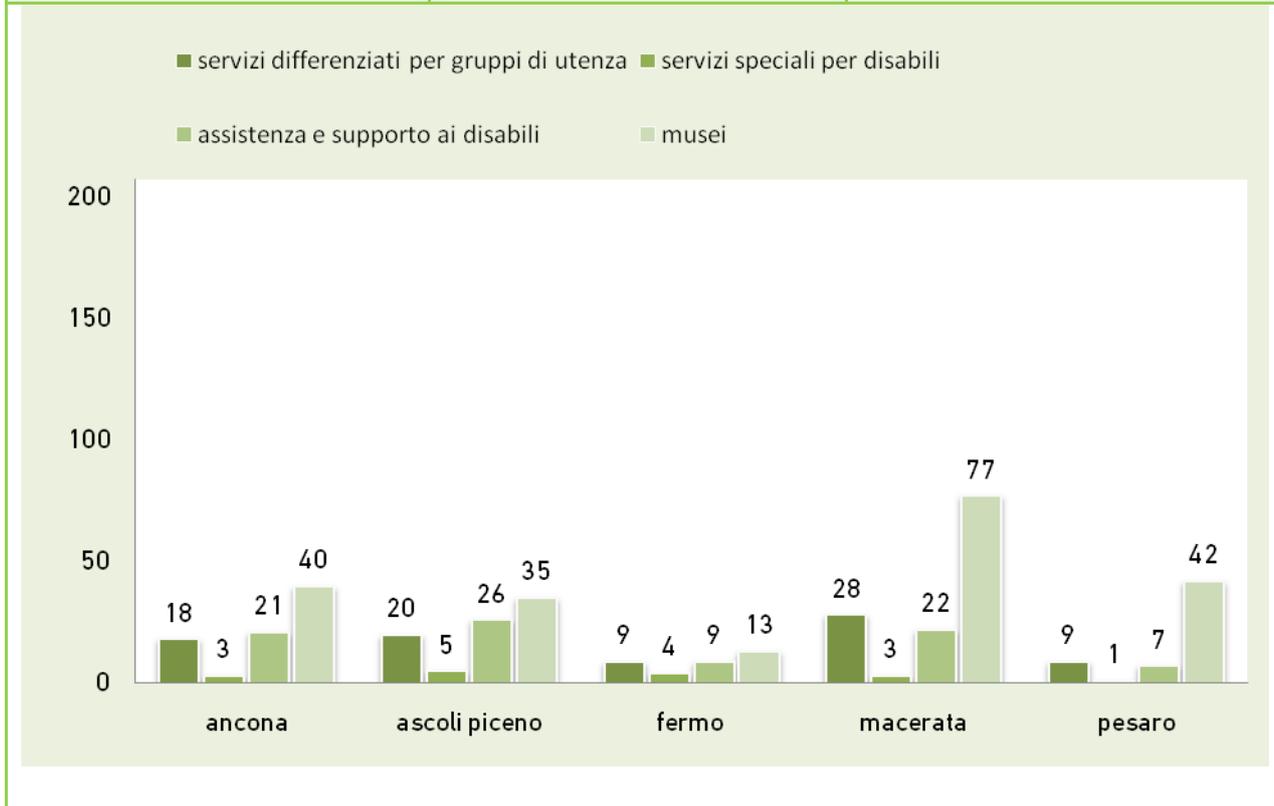
La proiezione su base provinciale può essere utile a rilevare le **politiche in atto nei sistemi provinciali o reti museali** riguardo **l'offerta in servizi speciali per disabili e servizi differenziati**: se sono presenti, per quanto già indicato, evidenti punti di debolezza nell'erogazione di servizi speciali, i sistemi e le reti museali potrebbero trasformare queste debolezze in punti di forza, adottando politiche di potenziamento dei servizi in senso unitario o attraverso interventi congiunti.

In linea generale quasi tutti i musei delle province marchigiane dimostrano un **bassissimo dato nei servizi speciali per disabili**: il **dato più basso** per la **presenza di servizi per disabili** è quello della **Provincia di Pesaro Urbino** (1% dei musei provinciali, per 1 museo su 42) e della **Provincia di Macerata** (4 musei su 77, per il 4%) mentre la Provincia di Fermo, per il minor numero di musei auto valutati, conferma il numero più alto (5 musei su 13, il 38%).

Per quanto riguarda la presenza di **servizi di assistenza e supporto alla visita per disabili** si rileva in quasi tutte le province un dato leggermente migliore, con un **risultato molto basso** ancora per la **Provincia di Pesaro Urbino** (7 musei su 42, il 17%) e la **Provincia di Macerata** (22 musei su 77, il 29%) ed un dato estremamente positivo per la Provincia di Ascoli Piceno (26 musei su 35, il 74%) e per la Provincia di Fermo (9 musei su 13, il 69%).

servizi differenziati per gruppi di utenza specifici		servizi speciali per disabili		assistenza e supporto alla visita per disabili	
--	--	-------------------------------	--	--	--

VALORE ASSOLUTO	%	VALORE ASSOLUTO	%	VALORE ASSOLUTO	%	
<b>SI</b>	<b>84</b>	<b>41%</b>	<b>16</b>	<b>8%</b>	<b>85</b>	<b>41%</b>
<b>NO</b>	<b>123</b>	<b>59%</b>	<b>191</b>	<b>92%</b>	<b>122</b>	<b>59%</b>
	<b>207</b>		<b>207</b>		<b>207</b>	



## → SERVIZI EDUCATIVI

Pur potendo considerare i **servizi educativi** come servizi dedicati e speciali offerti dal museo, si sceglie di trattarli separatamente per analizzare lo “stato di fatto” a livello regionale e approfondire l’eventuale disponibilità e potenzialità dei musei a svolgere servizi educativi e didattici per gruppi di utenza differenziati, e quindi per utenti con esigenze specifiche. L’Atto d’Indirizzo rimarca più volte la centralità dei servizi educativi nella mission museale, come servizi indispensabili i cui destinatari sono plurime fasce di utenza, primariamente il pubblico in età scolare (di ogni ordine e grado) e diverse tipologie di pubblico, “tanto in età scolare quanto adulto, alle quali corrisponderanno programmi opportunamente predisposti”<sup>1</sup>; inoltre suggerisce, qualora i servizi educativi non siano forniti come interni del museo (per carenza di personale addetto alla didattica o specializzato, per scarse risorse interne), la messa in rete o la condivisione del servizio a livello territoriale.

Dall’autovalutazione, analizzando specificamente il campo L 15.4 - Sussidi alla Visita, è possibile effettuare una serie di valutazioni dirette **sull’offerta museale marchigiana in termini di servizi educativi**, e l’eventuale differenziazione degli stessi per fasce di utenza o focalizzazione sulla didattica rivolta prevalentemente ad un pubblico in età scolare.

Il quadro che emerge a livello regionale sui servizi educativi (segnalati nel questionario come attività didattiche) è abbastanza positivo: **132 musei su 207** dichiarano che **viene svolta attività didattica** (il **64%** dei musei regionali) ed un numero leggermente inferiore, **108 musei su 207** dichiara lo **svolgimento di attività didattiche per gruppi differenziati** (il **52%** dei musei regionali).

Inoltre, per capire l’orientamento prevalente dei musei marchigiani ad offrire servizi didattici rivolti a fasce di utenza scolari, si può analizzare la dichiarazione sullo svolgimento dell’attività didattica in collaborazione con le istituzioni scolastiche territoriali: **125 musei su 207** (il **60%** dei musei marchigiani) dichiara di svolgere **attività didattica in collaborazione con le istituzioni scolastiche territoriali**.

Attività didattica		Attività didattica per gruppi di utenza differenziati		Attività didattica in collaborazione con istituzioni scolastiche locali		
VALORE ASSOLUTO	%	VALORE ASSOLUTO	%	VALORE ASSOLUTO	%	
<b>SI</b>	<b>132</b>	<b>64%</b>	<b>108</b>	<b>52%</b>	<b>125</b>	<b>60%</b>
<b>NO</b>	<b>75</b>	<b>36%</b>	<b>99</b>	<b>48%</b>	<b>82</b>	<b>30%</b>
	<b>207</b>		<b>207</b>		<b>207</b>	

<p>Attività didattica</p>	<p>Attività didattica per gruppi di utenza differenziati</p>	<p>Attività didattica in collaborazione con le istituzioni scolastiche territoriali</p>
---------------------------	--	---

<sup>1</sup> Si cfr al riguardo Decreto del Ministero per i Beni e le Attività Culturali del 10 maggio 2001 “**Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici ..**”, op. cit., Linee Guida, Ambito VII, p. 169.

## → STUDI SUL PUBBLICO

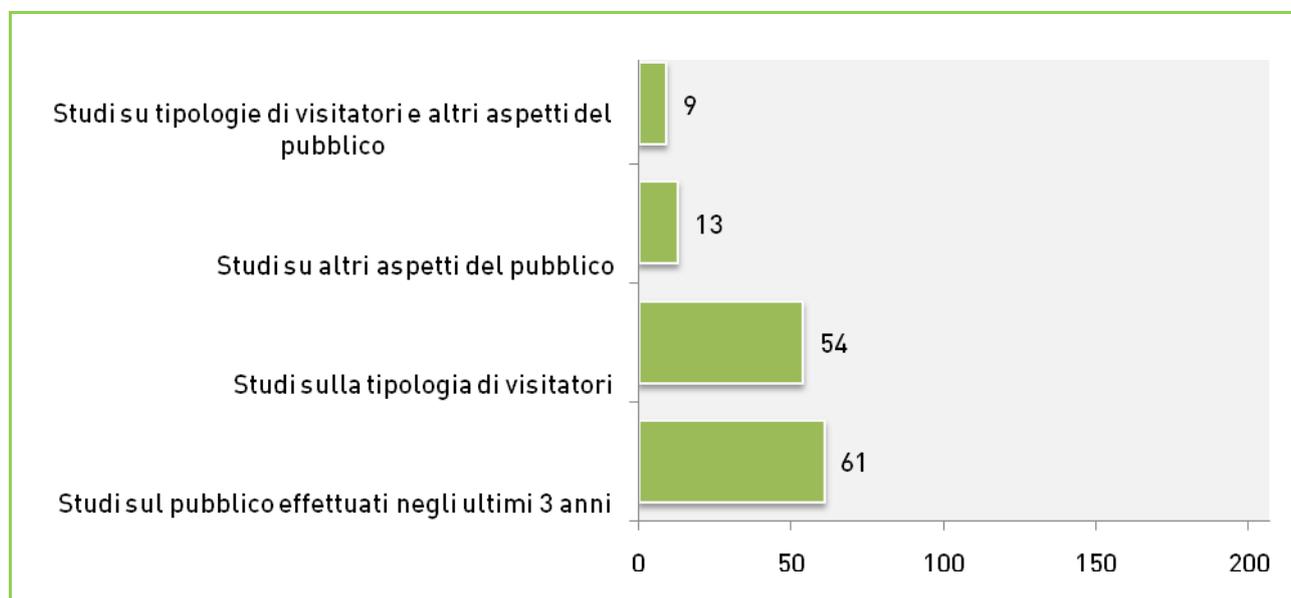
L'analisi dai dati autovalutativi di tutti quegli strumenti che agevolano ed accompagnano la fruizione dei pubblici all'interno delle istituzioni museali (scorporati negli step precedenti in sussidi alla visita, servizi dedicati, servizi educativi) permette anche di poter aprire una piccola appendice alla ricognizione sulla **conoscenza dei pubblici e delle categorie di utenti** da parte dei musei marchigiani.

Infatti, alla base della valutazione, progettazione ed erogazione di servizi e ausili alla fruizione dovrebbe esserci una conoscenza approfondita dei pubblici di visitatori, possibile attraverso lo studio e l'indagine specifica dei pubblici presenti e potenziali: ovviamente, alla base di un servizio che possa garantire piena ed autonoma accessibilità fruitiva a tutti i pubblici (e quindi anche alle categorie di utenza con bisogni specifici), deve esserci come presupposto la conoscenza dei bisogni dell'utenza differenziata ed ampliata, e quindi la conoscenza dei bisogni fruitivi di bambini, adulti, anziani, disabili motori, disabili percettivi, disabili cognitivi.

Per questo può essere utile tracciare dall'autovalutazione, e specificamente dal campo L 10 - STUDI SUL PUBBLICO, il quadro generalizzato per i musei delle Marche sulla conoscenza e studio dei pubblici.

In particolar modo, analizzando le dichiarazioni sulla **presenza di studi sul pubblico da parte del museo negli ultimi 3 anni**, ci si accorge che il dato nei musei marchigiani è ancora molto basso in quanto solo **61 musei su 207** dichiarano di aver effettuato studi sul pubblico negli ultimi 3 anni (il **29%**), sintomo di una diversa attenzione al rilievo ed alla ricognizione dei bisogni dei pubblici nei musei marchigiani.

Inoltre si può dettagliare la tipologia degli studi sul pubblico effettuati dai musei dichiaranti (64 musei) e se questi studi siano stati effettuati per comprendere al meglio l'utenza e i bisogni del pubblico: **54 musei su 61** dichiarano di aver effettuato **studi sul pubblico in relazione alla tipologia di visitatori (84%)**, mentre **13 su 64** dichiarano di aver effettuato **studi sul pubblico relativamente ad altro (il 20%)** e solo **9 musei su 207** dichiarano la **compresenza di studi sulla tipologia di visitatori e su altro (il 14%)**.



ACCESSIBILITA' INFORMATIVA

Negli step precedenti si è cercato di verificare, a partire da una ricognizione graduale dei dati autovalutativi della campagna 2013, tutti quegli aspetti che permettono di tracciare un quadro aggiornato e chiaro sullo **stato di fatto dell'accessibilità spaziale e fruitiva dei musei marchigiani**. Tuttavia, se i dati raccolti potrebbero risultare utili anche nella individuazione di eventuali *best practice* per quei musei marchigiani che, mediante dotazioni strutturali e servizi offerti, garantiscono a tutti i pubblici un libero, autonomo, sicuro accesso fisico ed ai contenuti esposti, bisognerà completare l'indagine aggiungendo un ulteriore step ricognitivo, finalizzato ad analizzare gli aspetti inerenti **l'accesso dei pubblici alle informazioni offerte dal museo**.

Partendo dal presupposto che il museo, per le proprie funzioni e attività, è un'istituzione orientata verso il pubblico (e quindi verso le esigenze di tutti i visitatori), il **quadro della valutazione dei bisogni degli utenti** non può limitarsi unicamente a focalizzare e rispondere ai soli **bisogni di accesso fisico**, assicurando l'abbattimento delle barriere fisiche in ingresso e nella visita, o **fruitivo**, mediante l'abbattimento delle barriere intellettive, cognitive e percettive, ma deve estendersi anche ad analizzare tutti quei **bisogni di accesso alle informazioni necessarie al visitatore**, assicurando **l'abbattimento delle barriere comunicative**.

Come ampiamente visto nella parte d'indagine precedente, la **comunicazione interna ed esterna del museo** è un **aspetto molto rilevante nella valutazione dell'accesso spaziale e conoscitivo**: il museo è chiamato a garantire a tutti i pubblici informazioni efficaci alla visita sia in ingresso, e quindi all'entrata (sulla raggiungibilità del sito, sulla presenza di eventuali barriere, sui servizi offerti), sia preliminarmente all'ingresso, e quindi informazioni di preparazione e programmazione della visita stessa.

Non si può sottovalutare che **nel concetto dell'accesso del pubblico al museo** debbono rientrare tutte quelle **informazioni utili ai pubblici per poter accedere e fruire liberamente, autonomamente, ed anche preventivamente al museo**, erogate sia nei suoi **spazi fisici** (punto di accoglienza del museo, corner informativo, dispositivi ed ausili lungo il percorso di visita) che negli **spazi virtuali** (sito web): pertanto si chiama in causa la definizione di **ACCESSIBILITÀ INFORMATIVA** come possibilità per tutti i pubblici di accedere e reperire in tempo reale, e preliminarmente alla visita, informazioni chiare, aggiornate ed efficaci sull'accesso agli spazi e sui servizi e supporti dedicati alla fruizione del museo<sup>1</sup>.

Ricadono sostanzialmente nell'accessibilità informativa tutti quei dispositivi finalizzati alla **comunicazione esterna ed interna del museo**, analizzati ampiamente nelle sezioni precedenti in funzione della comunicatività ambientale esterna e interna, dalla segnaletica esterna per la raggiungibilità dell'edificio a quella interna, mediante supporti agli allestimenti e segnaletiche orientative ed informative.

Inoltre, rientrano nell'**accessibilità informativa** tutti quegli aspetti dedicati **all'accoglienza ed orientamento dei pubblici in ingresso e all'orientamento su spazio virtuale**, mediante l'accesso indiretto e "fuori dal museo" delle informazioni di visita: questi aspetti verranno analizzati partendo dalle dichiarazioni fornite all'Ambito VII - Rapporti con il pubblico, rispettivamente ai campi L15 - DOTAZIONI FISSE E SERVIZI, L 15.1 - Servizio informazioni e prenotazioni e L 14 - SERVIZI ON LINE.

Si aggiunge ulteriormente, ed in chiusura alla ricognizione sull'accessibilità informativa, anche la valutazione sulla presenza di dotazioni informatiche, strumenti utili all'accesso delle informazioni negli spazi di visita.

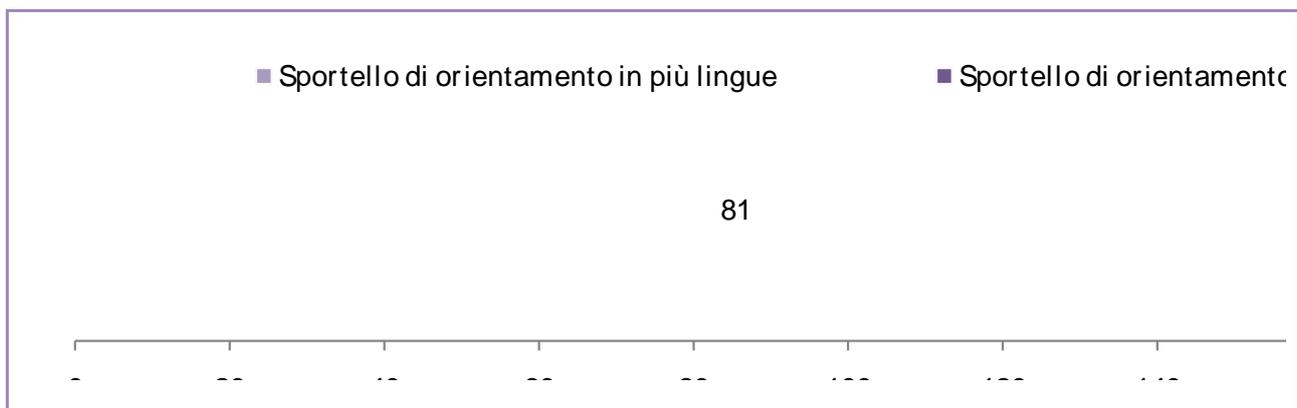
---

<sup>1</sup>Si cfr. al riguardo la definizione di accessibilità informativa fornita da *Per un manifesto dell'accesso alla cultura per tutti - il contributo dei musei*, p. 7.

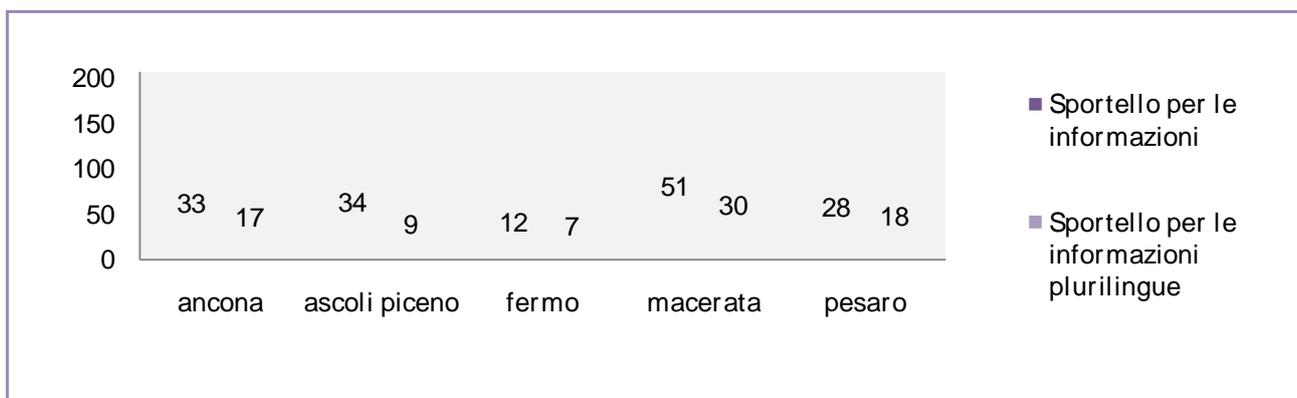
## → ACCOGLIENZA E GESTIONE DELLE INFORMAZIONI

Richiamando ancora una volta le Linee Guida dall'Atto d'Indirizzo, un museo che adempie pienamente alle sue funzioni è un museo che accoglie i pubblici in ingresso mediante la dotazione di servizi, spazi e materiali che favoriscono l'esperienza culturale e la piena fruizione dei contenuti esposti<sup>2</sup>. Pertanto viene indicato come **strumento principale di prima accoglienza e gestione delle informazioni** in entrata al visitatore lo **sportello di accoglienza / punto informazioni**, dotato di personale qualificato e plurilingue in grado di orientare i visitatori su collezioni, spazi, servizi offerti: nel caso di musei piccoli e con scarsa dotazione di risorse interne il punto di accoglienza può fungere esso stesso da biglietteria

Dall'autovalutazione emerge un dato abbastanza positivo circa l'esistenza di sportelli di accoglienza per l'orientamento dei visitatori in quanto **158 musei su 207** ne dichiarano la presenza (il **76%**): inoltre **81 musei dei 158** che segnalano la presenza dello sportello informativo dichiarano la presenza di personale qualificato alla gestione delle informazioni in più lingue.



Risulta utile anche la proiezione del dato a livello provinciale, in quanto permette di interpretare la presenza dello sportello come dotazione strutturale, ovvero come spazio attrezzato nella struttura, e come servizio minimo offerto mediante personale adeguato e specializzato nella funzione: le **Province di Ascoli Piceno e Fermo** presentano il **numero più alto di sportelli informativi nei musei** (rispettivamente **34 su 35 musei** e **12 su 13 musei**), mentre per le **Province di Macerata e Pesaro Urbino** il dato è sensibilmente **più basso** e si aggira intorno al 65% delle strutture museali (rispettivamente **51 su 77 musei** e **28 su 42 musei**). Il dato si dimezza, se non scende sensibilmente, se si analizza l'offerta in termini di **servizio informativo plurilingue** dove la **Provincia di Ascoli Piceno ribalta il dato iniziale** (con solo 9 sportelli su 34 plurilingue) mentre si conferma medio per le altre province.

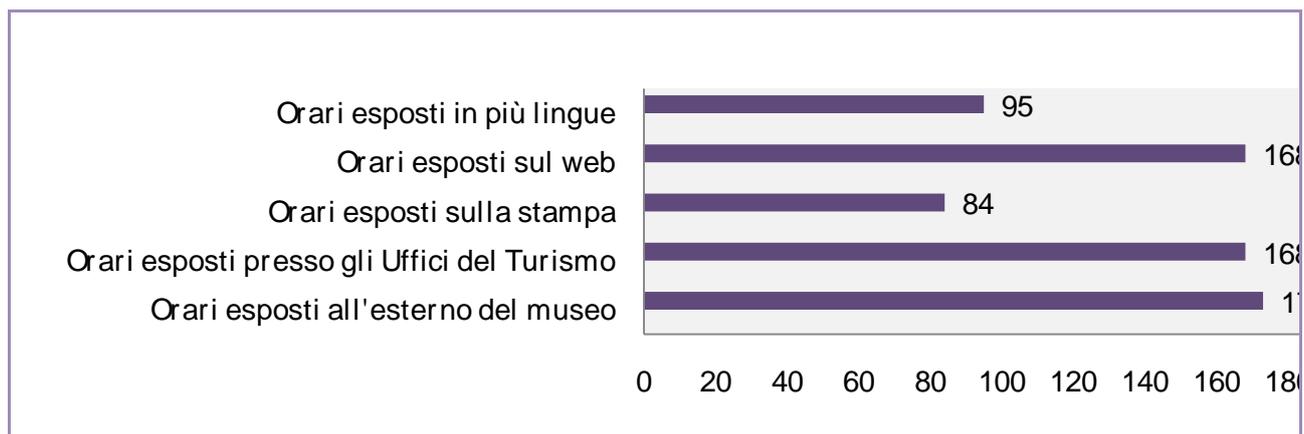


Risulta inoltre importante tracciare e segnalare nella gestione dei servizi di informazione ed orientamento la presenza e la disponibilità del **servizio di prenotazione nei musei marchigiani**: ed anche in questo caso il dato risulta molto positivo in quanto **158 musei su 207** dichiarano di mettere a disposizione il **servizio di prenotazione** (il **76%**).

<sup>2</sup>Decreto del Ministero per i Beni e le Attività Culturali del 10 maggio 2001 "Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici ..", op. cit., Linee Guida, Ambito VII, p. 164.

Se lo **sportello informativo** costituisce uno **spazio fisico all'interno del museo** importante per **orientare il visitatore alla visita e gestire diversi tipi di informazioni**, a garantire l'**effettivo accesso al museo da parte dei pubblici** è la **pubblicizzazione e comunicazione dell'orario di apertura del museo**.

La maggior parte dei musei marchigiani, *173 musei su 207 (84%)* ricorre al mezzo tradizionale di **esposizione e comunicazione degli orari all'esterno del museo**, così come un'alta percentuale si avvale dell'**esposizione presso Uffici del Turismo e sul web (168 musei su 207, 81%)**: molto **più bassi i numeri dei musei** che espongono **gli orari in più lingue (95 musei su 207)**, forse ancora una volta sintomo di scarsa attenzione verso i pubblici stranieri, e **sulla stampa**.



Considerato che ogni museo dovrebbe considerare l'offerta delle informazioni come requisito preliminare affinché tutti i pubblici accedano al museo e godano dell'esperienza culturale, si considerano di seguito tutti quei **musei** che dichiarano la **compresenza dello sportello informativo**, anche **in più lingue**, e dei **musei** che comunicano gli **orari di apertura** presso la **propria struttura**, presso gli **Uffici del Turismo**, sulla **stampa**, **sul web** ed in **più lingue**

## → SERVIZI ONLINE

Altro aspetto molto rilevante nella **gestione delle informazioni offerte dal museo al pubblico** è quello della presenza di **servizi on line**: intesi in prevalenza come siti web del museo, si qualificano al giorno d'oggi come **primari canali informativi** in quanto in grado di fornire "fuori dal museo" ed "ovunque" tutte quelle informazioni preliminari all'organizzazione e programmazione della visita (orari di apertura, servizi offerti, costo dei biglietti, natura delle collezioni, informazioni sugli allestimenti) oltre ad eventuali servizi specifici e dedicati (come visita virtuale, newsletters, servizi educativi, prenotazioni).

L'aspetto degli **spazi virtuali** offerti dal museo è estremamente rilevante e connesso alla questione dell'accessibilità: i mezzi informativi digitali ed online si pongono talvolta come i **primi spazi di visita**, potendo gli utenti fruirne prima dell'ingresso effettivo al museo, e quindi sono strumenti davvero importanti e con un enorme potenziale soprattutto per gli utenti con disabilità, i quali necessitano di tutte quelle informazioni preliminari e logistiche per accedere al museo. Pertanto è anche importante garantire per un accesso e una fruizione piena delle informazioni da parte di utenze con bisogni specifici, che i siti web siano sviluppati secondo standard di sviluppo accessibile, seguendo le linee guida per l'accessibilità degli strumenti informatici e gli standard W3C.

Tuttavia l'autovalutazione non permette di rilevare dichiarazioni al riguardo dell'accessibilità dei siti web museali, ma permette di fare una serie di osservazione sulla presenza ed utilizzo dei siti per i musei marchigiani.

In primo luogo si osserva l'incidenza della dichiarazione dei **servizi online per i musei marchigiani: 124 musei su 207** dichiara la **presenza di servizi on line per gli utenti** (il **60%** dei musei marchigiani), intendendo in questo dato la presenza o di un sito web dedicato o di siti di rimando, e rivelando un buon dato per i musei marchigiani sulla presa di coscienza dell'utilità informativa ed orientativa dello strumento.

Volendo dettagliare tra i **124 musei dichiaranti** quale sia la **tipologia dei servizi offerti**, e quindi l'eventuale utilizzo a scopo informativo del sito, si può verificare che **116 musei su 124** dichiarano di offrire **servizi online per informazioni agli utenti** (il **94%**) e che solo **36 musei su 124** offre **servizi di visita guidata virtuale del museo** (il **17%**).

Servizi online di visita virtuale alle collezion

Servizi online per informazion

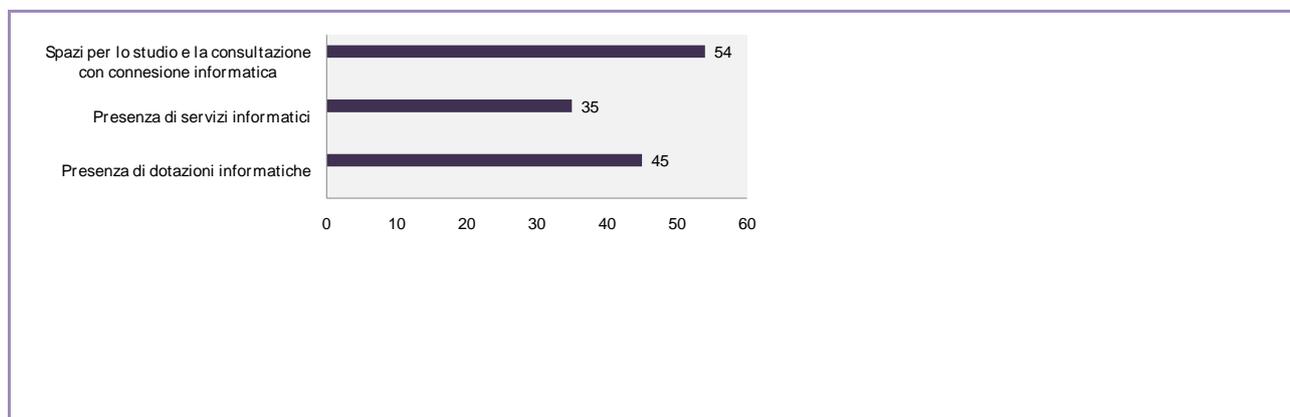
## → DOTAZIONI INFORMATICHE

Viene considerato come ultimo aspetto dell'accessibilità informativa la **dotazione di servizi informatici all'interno del museo**, pur essendo questo un aspetto strettamente legato alla struttura museale, all'allestimento e/o esposizione o propriamente agli spazi di fruizione.

Si sceglie di considerare gli aspetti legati alle dotazioni informatiche in questo spazio proprio per evidenziare il ruolo che potrebbe assumere all'interno degli spazi di visita e di fruizione la presenza di terminali informatici magari dotati di connessioni, facilitando in questo senso l'accesso alle collezioni come supporti alla visita o la gestione delle informazioni.

In primo luogo vengono analizzate le dichiarazioni rilasciate rispetto la presenza di **dotazioni informatiche nelle strutture museali**: a livello regionale si riscontra un **numero molto basso di musei che dichiara la presenza di dotazioni informatiche**, solo **45 musei su 207** (il 22%) così come è molto basso il numero di musei che garantisce la **presenza di aree attrezzate per servizi informatici**, solo **35 musei su 207** (il 17%).

Se si guarda invece quanto dichiarato circa la presenza di aree di studio e consultazione attrezzate per servizi informatici il numero di musei dichiaranti risulta leggermente superiore per un totale di **54 musei su 207** (il 26%).



## **Riferimenti sitografici e normativi**

## Riferimenti sitografici

### Musei

ICOM, Codice di deontologia professionale, adottato dalla 15° Assemblea generale dell'ICOM riunita a Buenos Aires, Argentina, il 4 novembre 1986, consultabile al link: <http://www.ana.it/dotAsset/2a9e5055-8924-44ae-805d-a608960eca9a.pdf>

ICOM, Codice etico dell'ICOM per i musei, adottato dalla 21° Assemblea generale dell'ICOM a Seul nel 2004, consultabile al link: <http://www.icom-italia.org/images/documenti/codiceeticoicom.pdf>

TAVOLO PER LA CULTURA ACCESSIBILE, Per un manifesto dell'accesso alla cultura per tutti - il contributo dei musei, consultabile al link: <http://www.uictorino.it/docs/manifesto-cultura-accessibile.pdf>

TAVOLO PER LA CULTURA ACCESSIBILE, Manifesto della cultura accessibile a tutti, disponibile all'indirizzo: [http://www.fitzcarraldo.it/progetti/culturapertutti\\_manifesto.pdf](http://www.fitzcarraldo.it/progetti/culturapertutti_manifesto.pdf)

### Accessibilità al patrimonio culturale e barriere architettoniche

Fabrizio Vescovo, *La rivoluzione culturale dell'accessibilità*, in "Il progetto per tutti", Atti della Giornata di studio alla Camera dei Deputati 24 marzo 2004, p. 3, consultabile al link: <http://ebookbrowse.com/beniculturali-cameradeputati-pdf-d163969003>

## Riferimenti legislativi

Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, disponibile all'indirizzo, consultabile al link: <http://www.piuvalore.org/vademecum/wp-content/uploads/2011/06/ConvenzioneONU.pdf>

Decreto Legislativo 22 Gennaio 2004, n. 42 - Codice dei beni culturali e del paesaggio

### Musei ed accesso ai musei

Decreto Ministeriale 10.05.2001 - Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei, disponibile all'indirizzo: [http://www.beniculturali.it/mibac/multimedia/UfficioStudi/documents/1260975102741\\_Atto\\_di\\_indirizzo.pdf](http://www.beniculturali.it/mibac/multimedia/UfficioStudi/documents/1260975102741_Atto_di_indirizzo.pdf)

Decreto Ministeriale 28.03.2008, n. 114 - Linee guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse culturale, disponibile all'indirizzo: [http://www.beniculturali.it/mibac/multimedia/MiBAC/documents/1311244354128\\_plugin-LINEE\\_GUIDA\\_PER\\_IL\\_SUPERAMENTO DELLE BARRIERE ARCHITETTONICHE.pdf](http://www.beniculturali.it/mibac/multimedia/MiBAC/documents/1311244354128_plugin-LINEE_GUIDA_PER_IL_SUPERAMENTO DELLE BARRIERE ARCHITETTONICHE.pdf)

### Barriere architettoniche

Legge 9.01.1989, n. 13 - Disposizioni per favorire il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati

Decreto Ministeriale 14.06.1989, n. 236 - Schema di Regolamento per l'eliminazione delle barriere architettoniche

Legge 5.02.1992, n. 104 - Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate

Decreto del Presidente della Repubblica 6.06.2001, n. 380 - Testo Unico dell'Edilizia. Capo III, Titolo IV, Parte II: "Disposizioni per favorire il superamento delle barriere architettoniche negli edifici privati, pubblici e privati aperti al pubblico"

Legge Regionale 27.04.1990, n. 52 - Abbattimento delle barriere architettoniche in edifici pubblici o privati aperti al pubblico e modifica alla L.R. 3 marzo 1990, n. 9 "Norme in materia di assegnazione e gestione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica"