



Da **Operatori museali e disabilità**  
a **Operatori culturali per l'inclusione**

Un'esperienza lunga dieci anni:  
risultati e prospettive

*Dimenticate la vostra offerta perfetta  
C'è una crepa in ogni cosa  
È così che entra la luce.*

*Anthem - Leonard Cohen*

## **INDICE GENERALE**

PREFAZIONE.....	3
Fondazione CRT.....	3
Fondazione Paideia.....	4
<b>1. CONTESTO.....</b>	<b>5</b>
<b>2. LA STORIA DEL PROGETTO.....</b>	<b>5</b>
<b>3. I NUMERI.....</b>	<b>18</b>
<b>4. LE PREMESSE DELL'INDAGINE DI FOLLOW UP.....</b>	<b>20</b>
<b>5. LE FINALITÀ E GLI OBIETTIVI GENERALI.....</b>	<b>20</b>
<b>6. I DESTINATARI.....</b>	<b>20</b>
<b>7. I TEMPI E LE MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLE AZIONI DI RICERCA.....</b>	<b>21</b>
<b>8. LE AZIONI, LE MODALITÀ, GLI STRUMENTI.....</b>	<b>22</b>
<b>8.1. IL QUESTIONARIO.....</b>	<b>22</b>
<b>8.2. LE INTERVISTE AGLI OPINION LEADER.....</b>	<b>32</b>
<b>8.3. I FOCUS GROUP.....</b>	<b>44</b>
<b>8.4. LA RACCOLTA DELLE STORIE: VIDEO E RITRATTI FOTOGRAFICI.....</b>	<b>54</b>
<b>9. LA SINTESI DEGLI ESITI E LE PROSPETTIVE.....</b>	<b>62</b>

## PREFAZIONE

Fondazione CRT è da sempre al fianco delle persone in difficoltà e di chi lavora per permetterne l'inclusione, la piena realizzazione nella comunità.

Quella con Fondazione Paideia è una collaborazione pluriennale, che trova origine nella volontà di formare il personale dei servizi culturali ad accogliere al meglio i visitatori con bisogni particolari e con disabilità, nella consapevolezza che abbattere le barriere culturali è un passo importante per aprire realmente i luoghi d'arte a tutti. Ne è un esempio *"Operatori museali e disabilità"*: un progetto innovativo, unico in Italia, che da 10 anni promuove la cultura dell'accoglienza e che ha coinvolto fino al dicembre 2021 oltre 300 realtà tra musei e servizi della cultura del territorio nazionale e oltre 1.100 operatori culturali.

La piena accessibilità non sta solo nell'assenza di una rampa di scale: un museo accessibile è, innanzitutto, un luogo empatico, che fa dell'ascolto attivo la prima strategia per il coinvolgimento dei visitatori. Per questo motivo è fondamentale partire dalla formazione del capitale umano sul tema della disabilità e dell'accessibilità: la capacità di accoglienza, l'attenzione alla comunicazione e la cura della relazione non sono doti innate, bensì vere e proprie competenze da sollecitare, sviluppare, potenziare per rendere la cultura un'esperienza "per tutti e di tutti".

In occasione del decennale del progetto *"Operatori museali e disabilità"*, Fondazione CRT – insieme con Fondazione Paideia – ha promosso un articolato lavoro di ricerca per valutare l'impatto generato dalle attività formative svolte dal 2012 al 2021, non solo per tracciare un bilancio sui risultati raggiunti ma anche – e soprattutto – per definire un percorso innovativo, tanto negli obiettivi quanto nei contenuti, verso cui indirizzare il domani di questa importante iniziativa.

*"Operatori museali e disabilità"* promuove l'arte come motore di cambiamento, nonché come strumento di crescita personale e di welfare culturale e di comunità: arte che genera benessere per l'individuo così come per la comunità.

Impegnarsi per il bene comune significa pre-occuparsi della comunità dei cittadini, prestare prioritaria attenzione a chi è più fragile, nella consapevolezza che la diversità è una ricchezza per tutti.

Giovanni Quaglia  
Presidente Fondazione CRT

La Fondazione Paideia, fin dai primi anni di attività, ha scelto di affiancare al sostegno diretto di famiglie con bambini con disabilità un'area di sviluppo legata a temi formativi e culturali, con l'obiettivo di partecipare alla costruzione di una società più inclusiva e attenta ai bisogni di tutti.

La collaborazione con Fondazione CRT per "*Operatori museali e disabilità*", che da dieci anni offre occasioni di formazione, scambio e arricchimento per chi lavora nei musei e nel mondo della cultura, è un esempio di progettualità capace di evolversi per rispondere alle necessità e alle sollecitazioni dei destinatari, che nel tempo sono diventati a tutti gli effetti co-promotori del percorso formativo.

Il progetto fin dall'inizio si è rivolto a tutto il personale dei musei e delle istituzioni culturali, perché ognuno contribuisce a costruire la reputazione del luogo in cui lavora per renderlo distintivo come luogo di accoglienza. Le famiglie con bambini con disabilità che abbiamo incontrato negli anni e accolto nei nostri percorsi ci hanno spesso riportato la fatica di poter fruire di esperienze positive legate a visite ad un museo o ad un evento culturale. E abbiamo voluto perciò rinforzare un principio sempre più condiviso: la cultura è di tutti, ma è anche per tutti.

In questi anni si è lavorato, dunque, per potenziare le competenze trasversali degli operatori, strutturando percorsi che portassero all'ideazione di attività pensate per tutti partendo dai bisogni delle persone con disabilità, ma soprattutto ad un'attenzione ai temi della relazione e dell'accoglienza, perché questa rappresenta il primo e fondamentale momento di incontro tra il visitatore e la realtà museale o culturale.

Da quando con Fondazione CRT e con le prime realtà museali ci siamo messi al lavoro per sviluppare questo progetto il contesto intorno a noi è profondamente mutato. Abbiamo ritenuto pertanto utile dedicare risorse a un lavoro di ricerca per valutare il percorso di questi dieci anni, un'occasione preziosa per guardare ai risultati raggiunti ma soprattutto per immaginare nuovi sviluppi e prospettive in un'ottica di condivisione e partecipazione. Perché insieme, attraverso l'arricchimento, la crescita e la contaminazione reciproca, possiamo contribuire a rendere il nostro patrimonio culturale uno spazio di tutti e per tutti.

*Fabrizio Serra*  
*Segretario Generale Fondazione Paideia*

## 1. CONTESTO

“*Operatori museali e disabilità*” è un progetto nato nel 2012 dalla collaborazione tra Fondazione CRT e Fondazione Paideia per incrementare le conoscenze ed implementare le competenze relazionali e professionali degli operatori dei servizi culturali attraverso attività formative specifiche rivolte loro, con l’obiettivo di favorire la disseminazione di una cultura dell’inclusione e dell’accoglienza dei visitatori con disabilità e/o con bisogni particolari.

Il progetto propone un’accezione innovativa di accessibilità culturale, intesa non solo a livello strutturale in termini di abbattimento delle barriere architettoniche, ma anche e soprattutto a livello relazionale come capacità di comunicazione e di accoglienza delle organizzazioni culturali e dei professionisti che operano all’interno di queste, nella consapevolezza che *abbattere le barriere culturali è un passo importante per aprire realmente a tutti i luoghi d’arte*.

Dal 2012 al 2021 compreso sono state realizzate:

- 41 edizioni del corso di base,
- 31 seminari tematici di approfondimento,
- 8 corsi di prima alfabetizzazione di LIS applicata al contesto museale,
- 6 laboratori di produzione di storie sociali,
- 1 workshop di incontro con le buone prassi del territorio,
- 13 esperienze di replicabilità del modello torinese a livello nazionale.

Complessivamente hanno aderito al progetto quasi 300 realtà tra musei e servizi della cultura del territorio nazionale e oltre 1.100 operatori culturali.

Nel 2017 il progetto è stato anche oggetto dell’omonima pubblicazione “Operatori museali e disabilità. Come favorire una cultura dell’accoglienza” (Carocci Editore), nonché il volano per l’organizzazione di eventi pubblici di riflessione e di confronto sul tema dell’accessibilità culturale.

## 2. LA STORIA DEL PROGETTO

### RENDERE LA CULTURA ACCESSIBILE: DALLA TEORIA ALLA PRATICA

Il progetto “*Operatori museali e disabilità*” nasce da un’intuizione scaturita dall’esperienza maturata durante i XX Giochi Olimpici invernali e i IX Giochi Paralimpici invernali, svoltisi a Torino nel gennaio 2006.

Entrambi gli eventi hanno infatti consentito alla città di acquisire un buon livello infrastrutturale in materia di disabilità e di accessibilità del territorio. All’interno di questo scenario favorevole nel 2011 è stato espresso, da parte di Palazzo Madama-Museo Civico d’Arte Antica, un esplicito interesse a formare il proprio personale sul tema delle disabilità, in modo diffuso e approfondito.

A seguito di questa sollecitazione sono state avviate riflessioni sulla fattibilità di un progetto di formazione che nel tempo si è rilevato un investimento innovativo nello sviluppo delle competenze di accoglienza degli operatori dei musei torinesi, ma non solo.

L'analisi del panorama formativo al tempo esistente e il confronto con i referenti di alcuni dei musei più significativi dell'area piemontese hanno messo in luce come, a fronte di una ricchissima offerta di opportunità formative tecniche, fosse presente un'esigenza di approfondimento relativo alle competenze trasversali in grado di "attrezzare" gli operatori per rispondere in modo efficace alle richieste di un pubblico con esigenze differenti e, in particolare, delle persone con disabilità.

L'area della disabilità, infatti, vista la complessità e la forte differenziazione delle condizioni che la determinano, costituisce uno degli ambiti più urgenti sui quali lavorare, anche in ragione del desiderio dei luoghi della cultura e dei musei di sviluppare un'offerta sempre più accessibile e allo stesso tempo della volontà di diventare spazi di condivisione, di incontro, di storytelling davvero in grado di favorire processi d'inclusione e di partecipazione.

Questo progetto, pensato in una prospettiva di attivazione di strategie inclusive a favore delle persone con disabilità, sin dalle origini guarda ai musei come a vere e proprie imprese culturali e scientifiche (Hervé Barbaret, Roma, 2011). In quanto tali, il loro compito è far sì che la cultura sia veramente accessibile a tutti i cittadini.

Se è infatti condivisibile il principio secondo cui l'arte è patrimonio di tutti, per persone di ogni età, genere e cultura, è altrettanto facile osservare come i condizionamenti derivanti dalla disabilità possano talvolta indurre vissuti di autolimitazione e conseguente esclusione dal mondo dell'arte. Sollecitare dunque negli operatori dei servizi museali e culturali un'adeguata sensibilità all'accoglienza dei "bisogni speciali", può diventare una strategia concreta per una nuova e più ampia declinazione del concetto di accessibilità. Questo obiettivo può essere raggiunto favorendo la conoscenza della disabilità e sviluppando l'attivazione di strategie e strumenti specifici per la gestione delle necessità particolari a questa correlate.

Non soltanto più, quindi, accessibilità strutturale degli ambienti, ma anche, se non addirittura soprattutto, accessibilità relazionale, intesa come attenzione al benessere della persona che vive condizioni particolari che richiedono atteggiamenti e comportamenti speciali, affinché l'opportunità di accedere al bello, e dunque la possibilità di vivere un'esperienza positiva, gratificante, non rimanga soltanto una enunciazione teorica, ma possa essere tradotta in un'opportunità reale e in un'esperienza concreta.

Attraverso il coinvolgimento delle due fondazioni torinesi finanziatrici del progetto, Fondazione CRT e Fondazione Paideia, è stato così possibile avviare il processo progettuale, garantendo sin dalla fase ideativa l'adozione di una logica altamente partecipativa, quale condizione di efficacia.

Si potrebbe infatti dire che a fronte di un obiettivo definito, ovvero favorire la cultura dell'accoglienza delle persone con disabilità nei contesti museali, in un'ottica inclusiva si è inteso fin da subito "disegnare" insieme con i destinatari dell'intervento stesso, e non solo, il processo per giungere a questo ambizioso *outcome*.

Il percorso formativo è stato dunque elaborato in questa prospettiva, con l'obiettivo di implementare le competenze relazionali e professionali degli operatori museali.

In una sua prima formulazione il progetto ipotizzava come possibile la proposta di una formazione professionale certificabile, conseguibile attraverso un percorso per persone già occupate e collocabile nel Sistema della Formazione Professionale regionale. Tale ipotesi, purtroppo non realizzabile a causa di vincoli amministrativi, era fondata sulla consapevolezza che gli obiettivi

e i risultati raggiungibili dall'iniziativa formativa avrebbero determinato ricadute non soltanto rispetto alle singole realtà museali, ma anche in un'ottica di valorizzazione del territorio.

Una positiva esperienza di visita contribuisce, infatti, a costruire nella mente di chi la effettua un'opinione generale anche sulla città e sul territorio nel suo complesso, generando una percezione che ha molto a che fare con gli elementi immateriali della comunicazione e della interazione con le persone che si incontrano.

Per questo, quando ci si occupa di persone con disabilità, diventa ancora più rilevante una puntuale attenzione agli aspetti comunicativi che possono rendere un messaggio comprensibile, corretto ed efficace.

Le riflessioni emerse dai partner coinvolti hanno consentito di individuare alcuni elementi indispensabili per un percorso formativo efficace:

- *una metodologia di progettazione bottom-up,*
  - favorendo un percorso costruito insieme ai destinatari,
  - attraverso l'attivazione di un tavolo in cui i rappresentanti dei diversi musei hanno potuto sviluppare un confronto attivo e proficuo,
  - giungendo alla pianificazione di una formazione rispondente alle esigenze reali,
  - affiancando un attento lavoro di raccolta dei suggerimenti e delle indicazioni fornite direttamente dalle persone con disabilità e dai loro caregiver;
- *lo sviluppo di un percorso altamente interattivo,*
  - attraverso l'adozione di modalità didattico-formative tese a garantire l'apprendimento dall'esperienza e il coinvolgimento diretto dei partecipanti (esercitazioni pratiche, case study, lavori di gruppo, simulazioni),
  - finalizzando le lezioni frontali all'offerta di inquadramenti di tipo teorico o a sintesi di quanto appreso in forma esperienziale;
- *la valorizzazione delle esperienze dei partecipanti,* sviluppando i contenuti del corso e le metodologie didattiche in base alle professionalità e alle esperienze dei presenti;
- *l'individuazione di possibili forme di certificazione e riconoscimento,* da parte degli enti promotori, alle organizzazioni museali e ai singoli operatori partecipanti; tale aspetto da un lato consente ai partecipanti di valorizzare l'esperienza nel proprio curriculum professionale, qualora riconosciuta dalle organizzazioni che costituiscono il sistema museale; d'altro canto, le istituzioni museali possono beneficiare del valore aggiunto delle competenze acquisite dai propri operatori.

Destinatari dell'attività formativa sono stati considerati, sin dalla fase ideativa del progetto, tutti gli operatori museali e, in una seconda fase, anche gli operatori dei servizi culturali che a vario titolo possono essere coinvolti nella relazione con i visitatori, in modo particolare il personale preposto all'accoglienza del pubblico, il personale della reception, il personale di sala, le guide museali.

## COME NASCE IL PROGETTO: ATTORI, FINALITÀ, RISORSE

### ATTORI

---

Il percorso partecipativo di progettazione condivisa e di co-costruzione ha previsto, sin dall'avvio dell'esperienza, il coinvolgimento a vario titolo di soggetti diversi, di seguito descritti.

- *Fondazione Paideia e Fondazione CRT*, enti promotori e finanziatori del progetto. La Fondazione Paideia onlus è un'organizzazione torinese che sviluppa iniziative rivolte alla prevenzione e alla riduzione del disagio infantile. Tramite il lavoro di professionisti qualificati e appassionati, realizza progetti sul territorio, propone iniziative culturali e sostiene ogni anno circa 600 nuclei familiari con bambini con disabilità o malattia.  
La Fondazione CRT è un ente privato non profit la cui attività trova radici ideali nell'opera filantropica svolta dalla Cassa di Risparmio di Torino fin dal 1827. Interviene da oltre trent'anni nei settori chiave per lo sviluppo del Piemonte e della Valle d'Aosta, dalla conservazione e valorizzazione dei beni artistici e delle attività culturali alla ricerca scientifica, dall'istruzione e formazione alla sanità e assistenza alle categorie sociali deboli, dalla protezione civile e tutela ambientale all'innovazione negli enti locali.
- *La rete dei musei di Torino e della provincia*, un sistema al quale appartengono enti diversi tra musei, beni culturali, castelli, residenze e spazi espositivi che, nel loro insieme, costituiscono un'offerta culturale di livello internazionale. Questo ricco patrimonio, che affonda le sue lontane origini nel collezionismo dinastico sabauda, è stato strutturato, dalla metà del Settecento in poi, in un sistema pubblico sempre più articolato. Rappresenta una importante risorsa territoriale, sempre più evidente nel suo ruolo di impulso dell'economia locale. Si propone nei confronti del pubblico dei visitatori, considerato in modo allargato e inclusivo, come una vivace sollecitazione perché possano conoscere la storia e la cultura della città attraverso la scoperta dei segni e dei luoghi che ne raccontano il passato, rappresentano il presente e si interrogano sul futuro. La rete dei musei coinvolti, nel tempo, si è progressivamente estesa, come illustrato nelle pagine che seguono, arrivando ad includere realtà museali del territorio regionale e nazionale e servizi della cultura in senso più esteso.
- *Le persone con disabilità*, beneficiarie ultime del progetto, ma anche le famiglie e i caregivers, attori e guide che insieme hanno orientato il percorso e aiutato i proponenti a focalizzare l'attenzione su possibili nodi critici riscontrabili nelle esperienze di visita museale, suggerendo spunti di riflessione e temi da sviluppare.
- *Gli operatori museali*, ovvero i destinatari diretti delle attività formative. Coerentemente con l'approccio progettuale utilizzato, sono stati coinvolti e considerati, insieme con i referenti delle istituzioni museali, come protagonisti dell'evoluzione del progetto. Attraverso i loro rimandi e le loro sollecitazioni hanno contribuito in modo significativo alla progettazione delle stesse, sia in termini di micro-progettazione, sia consentendo l'individuazione di formule organizzative che potessero favorire al meglio la partecipazione degli operatori.
- *Le Istituzioni pubbliche locali*, ovvero Regione e Comune, enti preposti alla regia e alla vigilanza dei servizi ai cittadini, inclusi quelli culturali, e pertanto competenti in merito alla qualità delle prestazioni da questi offerte.

In tutte le occasioni di tavoli di lavoro allargati è stato possibile cogliere espressioni di esplicito apprezzamento da parte dei referenti delle suddette Istituzioni, per l'iniziativa progettuale, per il percorso, per i risultati raggiunti.

## LA FINALITÀ E GLI OBIETTIVI

---

Fin dalla sua prima formulazione il progetto ha previsto lo sviluppo di percorsi formativi mirati a consentire una reale implementazione delle capacità e delle competenze dei partecipanti, tanto nell'accoglienza quanto nella gestione dei visitatori con disabilità e con bisogni particolari, per favorire una cultura inclusiva e le buone pratiche da questa discendenti.

Tale finalità, perseguita attraverso la proposta di una formazione specifica rivolta a tutti gli operatori museali, senza distinzione di ruolo e di funzione, dall'operatore di biglietteria al responsabile della progettazione delle attività didattiche, può essere ulteriormente declinata nei seguenti obiettivi specifici, tra loro consequenziali.

- *Migliorare la conoscenza delle diverse disabilità e delle esigenze speciali ad esse connesse.* Quando si parla di disabilità in generale si tende ad includere nella medesima classificazione situazioni talvolta distanti le une dalle altre, che possono richiedere approcci relazionali completamente diversi. Conoscere le diverse disabilità e le rispettive esigenze è il primo passo per migliorare la consapevolezza e superare idee errate o pregiudiziali, evitando così di commettere errori grossolani, anche se compiuti nel tentativo di agevolare i visitatori.
- *Adeguare le competenze relazionali, di comunicazione e di accoglienza del museo* rispetto a particolari esigenze dei visitatori, attraverso l'apprendimento di modalità, strategie ed atteggiamenti consoni all'accoglienza di un pubblico talvolta portatore di esigenze "speciali", che richiedono scelte e comportamenti più attenti, delicati, flessibili, mai pietistici, sempre orientati alla ricerca di soluzioni che consentano al visitatore, e ai suoi eventuali accompagnatori, un'esperienza di benessere e di piacere.
- *Gestire meglio la comunicazione verso tutti gli interlocutori del museo*, perché diventare capaci di soddisfare esigenze "speciali", adeguando gli strumenti di comunicazione ed "attrezzando" gli operatori in questo senso, rende la struttura nel complesso più flessibile e capace di gestire meglio la comunicazione verso tutti i visitatori, e non solo.
- *Qualificare gli operatori che lavorano nei servizi museali*, attraverso una "dotazione" di conoscenze e di abilità relazionali che costituiscono un valore aggiunto rispetto alle competenze tecniche fondamentali. Un museo ha, tra le sue funzioni, quella di trasmettere dei contenuti e l'operatore museale, conseguentemente, riceve l'incarico di farsi da veicolo per una migliore fruizione degli stessi da parte del pubblico in visita. Quando, però, il visitatore ricava dalla visita anche la percezione di un'esperienza di riconoscimento della legittimità dei propri bisogni e di accoglienza degli stessi, certamente il mandato professionale, individuale e collettivo, potrà dirsi maggiormente soddisfatto.
- *Rendere la struttura museale inclusiva ed integrata*, attraverso l'implementazione della sintesi degli obiettivi fin qui descritti.
- *Qualificare la comunicazione pubblica*, poiché partendo da un giudizio positivo dell'esperienza di visita ad un museo si può generare una percezione positiva della città in cui l'esperienza stessa è stata vissuta.

## LE RISORSE

---

Il tema delle risorse riporta certamente a quello degli attori, ciascuno dei quali per la propria parte ha messo a disposizione del tavolo di progettazione, sia nella fase preliminare che in quella realizzativa, le proprie competenze, le informazioni raccolte attraverso il proprio punto di osservazione, le proprie dotazioni professionali, economiche, logistiche. Questo ha reso possibile la programmazione di un percorso sostenibile e rispondente alle esigenze individuate nelle analisi preliminari.

I formatori sono stati individuati sulla base della comprovata competenza tecnica rispetto ai contenuti, nonché dell'esperienza pregressa rispetto alla gestione di attività formative rivolte ad adulti già occupati. Tutte le esercitazioni proposte sono state costruite, nei contenuti e nella forma, con la collaborazione dei referenti delle realtà museali e dei servizi della cultura affinché fosse garantita l'efficacia e la spendibilità operativa delle riflessioni prodotte durante le attività formative.

Come è stato sottolineato nelle pagine precedenti, il progetto è nato a seguito di una sollecitazione giunta direttamente dal sistema dei musei cittadini, poiché l'analisi del panorama formativo esistente aveva messo in luce la presenza di una vasta offerta di opportunità formative tecniche, ma nel contempo faceva registrare un bisogno formativo riferito alle competenze trasversali, necessarie per rispondere in modo efficace alle diverse esigenze del pubblico in visita.

Per poter incoraggiare al massimo l'adesione alle iniziative di formazione è stato necessario mettere in campo alcune condizioni favorevoli:

- la riduzione dell'impegno economico richiesto alle organizzazioni museali e culturali nonché ai singoli partecipanti; il finanziamento totale della realizzazione delle attività proposte da parte delle due Fondazioni ha consentito di limitare i costi:
  - al tempo impegnato per la formazione, in alcuni casi riconosciuto come tempo lavoro, e dunque a carico del museo inviante, in altri invece inteso come tempo libero messo a disposizione dai partecipanti,
  - agli oneri legati al trasferimento dal luogo di provenienza alla sede della Fondazione Paideia, luogo di realizzazione dei corsi;
- la definizione di calendari, orari e cadenze degli incontri che tenessero in considerazione attenta le situazioni lavorative dei partecipanti. In questa prospettiva tutte le attività formative sono state inizialmente realizzate di lunedì, consueto giorno di chiusura settimanale di musei, in fasce orarie intensive, in periodi dell'anno indicati come di minor affluenza turistica, con una periodicità dilazionata degli incontri, laddove i percorsi ne prevedessero più di uno, per favorirne al meglio la sostenibilità da parte delle organizzazioni museali;
- l'individuazione di una location centrale, servita in modo efficiente dai mezzi pubblici, sia con riferimento ai trasferimenti cittadini che a quelli richiedenti tratte più consistenti. Anche questo aspetto ha consentito di limitare al minimo indispensabile l'investimento di tempo necessario;
- negli ultimi due anni, dato il contesto generale di emergenza sanitaria, la trasformazione della modalità di erogazione delle attività formative, convertite da sessioni in presenza ad unità formative erogabili online; in questa fase è stato garantito ai formatori il supporto necessario per lo sviluppo delle competenze digitali necessarie e l'assistenza tecnica ai partecipanti al fine di favorire l'adeguata fruizione delle attività proposte.

Tutti questi elementi hanno certamente contribuito alla buona riuscita del progetto, così come risulta evidente dall'analisi dei dati relativi alla partecipazione. L'iniziativa si connota in modo evidente come un percorso in costante evoluzione: le diverse esigenze e peculiarità contestuali costituiscono infatti uno stimolo a riflettere sulle dimensioni organizzative e di processo, adattandole ai cambiamenti e alle prospettive di sviluppo.

## **LO SVILUPPO DEL PROGETTO**

È necessario a questo punto tratteggiare, seppur brevemente, la storia del progetto "*Operatori museali e disabilità*", dalla sua ideazione alla realizzazione ancora in corso.

Il processo di costruzione e i passaggi che hanno portato allo sviluppo di un percorso ad oggi ancora aperto, costituiscono infatti elementi utili per una lettura trasversale in grado di connettere le dimensioni metodologiche e strutturali con gli orientamenti evolutivi.

Nel maggio del 2011 viene convocato un tavolo allargato ad alcune tra le principali realtà museali cittadine (Palazzo Madama, Reggia di Venaria, Castello di Racconigi, Museo del Cinema, Castello di Rivoli, ecc.).

Presentata l'iniziativa attraverso alcune sollecitazioni teoriche e alcune esperienze concrete, viene sondata la disponibilità e l'interesse delle realtà museali a usufruire dell'opportunità.

Si raccolgono inoltre le osservazioni dei partecipanti, tese principalmente a condividere esperienze già compiute nonché i loro esiti, componendo un "affresco dalle diverse sfumature". Alcune realtà da subito si distinguono come molto sensibili e orientate all'adesione, altre paiono certamente attratte ma forse più "frenate" da impianti organizzativi complessi. Nel contempo, alcune tematiche sembrano essere già state approfondite attraverso percorsi precedenti, mentre altre risultano completamente ignote.

L'incontro si conclude condividendo tra i presenti una sintesi delle ragioni a sostegno dell'utilità della proposta, che comprende i punti di interesse comune di seguito riepilogati:

- incrementare la conoscenza degli operatori museali in materia di disabilità, nel tentativo di contrastare derive che tendono alla generalizzazione e quindi alla spersonalizzazione;
- potenziare la loro sensibilità comunicativa, condividendone la definizione non come una "dote personale", ma come empatia, ovvero la capacità di "mettersi nei panni dell'altro", intesa come competenza professionale di ruolo e in quanto tale sviluppabile o potenziabile;
- favorire un'ottica inclusiva, abbattendo le barriere relazionali e consentendo la costruzione di facilitatori comunicativi;
- individuare possibili strategie comunicative che possano contribuire alla realizzazione di un'esperienza o un evento esistenzialmente rilevante;
- individuare gli equilibri possibili tra la creazione di un clima accogliente e un sistema organizzativo flessibile;
- aumentare il grado di consapevolezza dei processi comunicativi, potenziando la capacità di sostenere lo stress;
- consentire lo sviluppo di capacità di gestione dell'imprevisto;

- sviluppare la capacità di riconoscere e gestire bisogni speciali, nella piena consapevolezza che quello che si programma per un pubblico in particolare può avere ricadute anche sul pubblico in generale.

A conclusione dell'incontro viene condivisa la condizione di autonomia di ogni istituzione museale nel decidere, consapevolmente, quale "menù di accoglienza" intende e/o è in grado di offrire nel proprio sistema complessivo, dall'emissione del biglietto alla conduzione dei laboratori didattici, sapendo che il pubblico può operare le sue scelte di visita anche sulla base di questi aspetti e non solo in relazione ai contenuti artistici delle esposizioni.

Per questo motivo viene ritenuta fondamentale la diffusione tra tutti gli operatori di tali conoscenze e patrimoni in termini di abilità: pur in presenza di attitudini e di "sensibilità" diverse, l'adesione ad uno stile collettivo può infatti diventare un segno distintivo e, in prospettiva, un valore aggiunto della organizzazione di appartenenza.

Nei mesi successivi, tra maggio ed ottobre 2011, il tavolo di progettazione svolge un approfondito lavoro di indagine e di ricerca, teso a valutare il livello già presente di informazione e formazione sulle tematiche in oggetto e allo stesso tempo a sondare la sensibilità e l'interesse dei potenziali destinatari alla nuova proposta formativa.

Gli elementi emersi consentono di sviluppare alcune ipotesi organizzative, considerando monte ore, cadenza degli incontri e pianificazione dei calendari.

Inizialmente si prevede la realizzazione di un solo corso di base articolato in due moduli, uno di taglio più informativo, sull'inquadramento delle disabilità, e un secondo più orientato al potenziamento e allo sviluppo delle capacità di accoglienza e di relazione rispetto a visitatori con bisogni particolari. Successivamente, a partire dalle osservazioni socializzate dai partecipanti durante la realizzazione delle attività e dalle considerazioni emerse durante la fase di valutazione del percorso, vengono raccolti preziosi input di progettazione che consentono lo sviluppo e il perfezionamento delle proposte formative.

Il progetto inizialmente pensato per un'estensione locale circoscritta dapprima al territorio cittadino (2012 e 2013), poi provinciale (2014), e a seguire regionale (2015), vede un'estensione progressiva fino a giungere all'allargamento delle proposte a livello nazionale (2018).

Di seguito si propone una rassegna cronologica che rende merito alla flessibilità e alla dinamicità che connotano l'esperienza del progetto.

## 2012

---

Nel gennaio 2012 viene avviata la prima edizione del corso, alla quale, nel corso dello stesso anno, ne seguono altre sei, rivolte tutte ad operatori provenienti dai principali musei della città di Torino.

In questo primo anno di attività, così come in quello successivo, collabora nella realizzazione dei percorsi formativi anche la Fondazione Feyles, storico ente torinese, particolarmente riconosciuto ed accreditato come Centro Studi, formazione e ricerca in ambito educativo.

Complessivamente partecipano alle attività formative realizzate 145 operatori provenienti da 12 musei cittadini. Al termine di ogni edizione si rilevano il grado di soddisfazione dei partecipanti e il livello di apprendimento raggiunto, individuando al contempo possibili contenuti

di approfondimento. Emergono in tal modo input di progettazione che consentono di riformulare il progetto in un'ottica di sviluppo, come risulta evidente dalla descrizione dell'annualità successiva.

## 2013

---

Nel corso dell'anno vengono realizzate quattro edizioni dell'ormai consolidato corso di base, al quale si affiancano sette edizioni dei seminari di secondo livello, incontri di approfondimento la cui partecipazione richiede come prerequisito di ingresso l'aver frequentato il corso di base.

Tali seminari vertono ciascuno intorno a una tipologia specifica di disabilità (sensoriale, motoria, intellettiva), piuttosto che sulle tecniche di comunicazione e di gestione della relazione critica o conflittuale, ed infine sulla progettazione delle attività didattiche rivolte a visitatori con disabilità.

Si registra in tal modo un'evoluzione della progettazione, che passa da attività formative di base rivolte ad un target eterogeneo a una proposta più mirata (ad esempio seminari per operatori di accoglienza, per operatori della didattica, ecc).

Anche la durata delle attività formative si riduce, trattandosi per lo più di seminari di una giornata.

Durante il 2013 altri 101 operatori museali, provenienti da 19 musei sempre del territorio provinciale cittadino, frequentano le nuove edizioni del corso di base, e si registrano 95 partecipazioni alle edizioni dei seminari di approfondimento tematico.

## 2014

---

Nel corso del terzo anno di erogazione, a causa di alcuni vincoli organizzativi, le attività formative si avviano dopo la primavera.

Si realizzano tre corsi di base, ai quali prendono parte 79 nuovi operatori provenienti da 19 musei diversi dell'area provinciale torinese e si registrano 194 partecipazioni alle sei edizioni delle attività di approfondimento. Tra queste, accanto a quelle di taglio seminariale, a seguito delle sollecitazioni dei partecipanti vengono introdotti due brevi percorsi di alfabetizzazione della Lingua dei Segni Italiana applicata nel contesto museale.

## 2015

---

Un'ulteriore novità tematica viene inclusa nella programmazione 2015, ovvero il primo laboratorio di costruzione delle "storie sociali" applicate all'esperienza di visita al museo. Si tratta di un breve percorso ideato a partire dalle osservazioni emerse nel seminario dedicato alle disabilità intellettive e all'autismo in modo particolare; anche in questo caso l'obiettivo è "equipaggiare" gli operatori museali interessati ad accogliere visitatori con autismo, bambini o adulti, attraverso la conoscenza e l'utilizzo di uno strumento di comprovata efficacia.

Nel contempo, nel corso dell'anno vengono erogate quattro edizioni del corso di base, alle quali partecipano 102 nuovi iscritti che provengono da 31 istituzioni museali diverse del territorio regionale. Si registrano inoltre 136 iscrizioni alle sei edizioni delle attività di approfondimento,

tra le quali rientrano il suddetto laboratorio e due edizioni del corso LIS, introdotto nella programmazione dal 2014.

## 2016

---

Come già precisato, inizialmente il progetto è stato pensato per un'estensione locale circoscritta dapprima al territorio cittadino, poi provinciale ed infine regionale. Attraverso un processo spontaneo l'eco del progetto ha però superato i confini regionali e a partire già dal 2015 si registrano espressioni di interesse da parte di operatori museali provenienti da Liguria, Lombardia, Valle d'Aosta, Toscana e Trentino.

Per questa ragione nel 2016 le Fondazioni finanziatrici decidono di non ampliare il ventaglio di attività formative proposte, ma di estendere ufficialmente l'opportunità di partecipazione a operatori provenienti da tutto il territorio nazionale. Allo scopo viene attuata una campagna informativa allargata e viene programmata un'edizione intensiva del corso base, dedicata in modo privilegiato a coloro che per raggiungere la sede di realizzazione del percorso devono sostenere lunghi trasferimenti.

La programmazione 2016 prevede a calendario cinque edizioni del corso di base e quattro edizioni delle attività di approfondimento, incluso un laboratorio di costruzione delle storie sociali ed un percorso di alfabetizzazione del corso LIS.

## 2017

---

Come anticipato nelle pagine precedenti, il progetto "*Operatori museali e disabilità*" è stato anche il volano per l'organizzazione di eventi pubblici di riflessione e di confronto sul tema dell'accessibilità culturale. Nel marzo 2017 la sede di Fondazione CRT ha ospitato il convegno dal titolo "I Musei verso una cultura dell'accoglienza", una giornata di formazione dedicata ai direttori dei musei nazionali volta a evidenziare il giusto mix di ingredienti necessari a rendere una visita culturale pienamente soddisfacente per tutti i visitatori. Accoglienza, attenzione alla comunicazione, cura della relazione sono i fattori chiave necessari per stimolare un cambiamento culturale che contempra il ripensamento di modelli organizzativi e gestionali, ancora prima che strutturali, e per rendere il tema dell'accessibilità una vera e propria politica condivisa ed applicata dal sistema museale nel suo complesso. Solo così la cultura può diventare esperienza per tutti e di tutti.

Nel corso dell'anno sono state programmate e realizzate 8 attività formative diverse all'interno del progetto giunto al suo sesto anno di realizzazione. Tali attività sono state articolate in 4 edizioni del corso di base per operatori museali e 4 seminari / laboratori / percorsi di approfondimento relativi ai temi della disabilità intellettiva e dell'autismo, della costruzione di storie sociali rivolte a persone con autismo, della LIS applicata in ambito museale e infine della progettazione di attività didattiche rivolte a visitatori con disabilità.

Sempre in quest'anno si è svolto anche un percorso di sperimentazione, di creazione e di implementazione guidata di storie sociali, volte a facilitare le visite al museo delle persone con disturbi dello spettro autistico. A questa esperienza formativa hanno partecipato circa 30 operatori di oltre 20 musei del territorio regionale, dando vita ad una comunità di pratica che ha sviluppato il proprio percorso in forma blended, ovvero attraverso incontri formativi in presenza integrati dall'attivazione di strumenti e modalità di formazione asincrona a distanza.

Completa il panorama del 2017 la consulenza/collaborazione richiesta dalla Fondazione Musei Civici di Venezia (di seguito FMCV) a partire dalla primavera, sulla scia del convegno descritto ad inizio paragrafo. Tale consulenza viene finalizzata alla progettazione ed erogazione di un percorso formativo di base, rivolto a tutto il personale della FMCV, sul tema dell'accessibilità intesa come abbattimento delle barriere relazionali.

## 2018

---

Anche nel 2018, a partire dal mese di febbraio, sono state programmate e realizzate 8 attività formative all'interno del progetto *"Operatori museali e disabilità"* articolate in 3 edizioni del corso di base per operatori museali e 5 seminari / laboratori / percorsi di approfondimento (disabilità intellettiva e dell'autismo, storie sociali, Lingua dei Segni Italiana applicata in ambito museale e progettazione di attività didattiche inclusive).

L'ampiezza delle ricadute possibili dei contenuti trattati fino a quel momento nell'ambito di *"Operatori museali e disabilità"* ha consentito al progetto di approcciare anche contesti non propriamente museali. Questo è il caso delle OGR - Officine Grandi Riparazioni, un maestoso complesso industriale di fine Ottocento nel cuore di Torino che, da ex officine per la riparazione dei treni, sono diventate un incubatore della cultura e dell'arte contemporanea, dell'innovazione e dell'accelerazione di impresa a vocazione internazionale, grazie ad un contributo di oltre 100 milioni di euro da parte della Fondazione CRT che ne ha consentito la riconversione.

È qui che nel 2018 è stato intrapreso un percorso di formazione sul tema dell'accessibilità dei luoghi d'arte che ha coinvolto dapprima i dipendenti e a seguire il personale di tutti i settori in cui si articolano le attività delle OGR (biglietteria, sicurezza, accoglienza, ristorazione, ecc.). Da quel momento il progetto ha allargato i propri confini, estendendo la possibilità di partecipazione ai corsi anche agli operatori dei servizi culturali, in generale. Scelta operativa questa che si pone in assoluta continuità con il presupposto valoriale di fondo, ovvero che la partecipazione alle attività culturali è un diritto di tutti.

Nel dicembre del 2018, grazie alla dimensione europea che il tema dell'accessibilità ha acquisito durante l'Anno Europeo del Patrimonio Culturale, la Fondazione CRT – in collaborazione con Fondazione Paideia – ha organizzato presso le OGR - Officine Grandi Riparazioni un convegno dal titolo "Dall'arte per tutti, all'arte di tutti. Verso una nuova prospettiva di accessibilità". In questa occasione il concetto di accessibilità della cultura for all è stato proposto come strumento per promuovere azioni di welfare community attraverso la valorizzazione della diversità umana nei processi di progettazione e produzione culturale. Partendo dal presupposto che la resa accessibile non consiste soltanto nella rimozione delle barriere strutturali, ma anche nella rimozione delle barriere relazionali, è così possibile assistere alla transizione dal diritto alla fruizione culturale al diritto alla produzione culturale. L'arte non solo può essere fruita da tutti, ma l'arte può anche essere creata da tutti.

L'accessibilità diventa così una garanzia del diritto di tutti alla cultura. L'accessibilità è democrazia, ma apre anche a un nuovo concetto di arte e a un nuovo modo di proporla.

Completa il panorama del 2019 la consulenza richiesta dal Palazzo Reale di Genova per l'erogazione di un incontro rivolto a tutto il personale del museo sul tema dell'abbattimento delle barriere relazionali.

## 2019

---

A partire dal mese di maggio 2019 sono state programmate e realizzate 8 attività formative, articolate tra corsi di base (3 edizioni) e seminari / laboratori / percorsi di approfondimento (4) relativi ai temi della disabilità intellettiva e dell'autismo, dello sviluppo ed implementazione di strumenti in Comunicazione Aumentativa e Alternativa (CAA) in ambito museale, della costruzione di storie sociali e della gestione della comunicazione efficace gestione delle criticità relazionali con i visitatori con disabilità e i loro accompagnatori.

Quale importante elemento di innovazione si sottolinea che nel 2019 è stata svolta la prima edizione del workshop itinerante, un'esperienza formativa altamente innovativa, a carattere laboratoriale, orientata alla costituzione di un team pilota finalizzato allo sviluppo di strumenti operativi e disegni organizzativi implementabili all'interno di realtà museali intenzionate a connotarsi in una prospettiva realmente inclusiva. L'attività formativa è stata sviluppata attraverso cinque appuntamenti formativi svolti tra il mese di luglio e il mese di dicembre 2019.

Attraverso una formazione "itinerante", sia rispetto ai luoghi della formazione sia ai tempi di svolgimento della stessa, i partecipanti hanno avuto l'opportunità di approcciare alcune buone prassi del territorio torinese presentate mediante testimonianze esperienziali. Inoltre, hanno potuto confrontarsi con il punto di vista delle persone con disabilità e i loro bisogni in un contesto di visita museale, declinare in termini operativi i nuclei tematici a fondamento del corso di base del progetto "*Operatori museali e disabilità*", misurarsi con la propria capacità di elaborare project work realmente implementabili nella realtà museale di appartenenza.

Tutto questo è stato realizzato grazie alla competenza professionale di docenti selezionati impegnati da anni a erogare i corsi del progetto "*Operatori museali e disabilità*", alla consulenza di formatori esperti nel settore museale, al confronto con organizzazioni non profit che si occupano di disabilità, attraverso una modalità didattica interattiva e dinamica, che ha fatto del peer coaching lo strumento di lavoro privilegiato.

Il workshop è stato ospitato dai seguenti musei, casi emblematici di accessibilità nell'area torinese:

- Museo A come Ambiente
- OGR - Officine Grandi Riparazioni
- Museo Nazionale del Cinema.

A completamento del quadro di attività descritto vanno messe in evidenza 3 attività di consulenza per la progettazione e realizzazione di interventi formativi, tra di loro molto differenti rispetto al dettaglio delle attività specifiche richieste e al volume delle stesse:

- Museo Civico di Cuneo – Progetto europeo Interreg Alcotra (marzo – dicembre 2019),
- Museo Archeologico di Udine - Progetto europeo Interreg COME-IN (giugno 2019),
- Fondazione Aquileia – Progetto europeo Interreg USEFALL (settembre 2019).

Si sottolinea, in questa sede, che alcuni dei project work realizzati nell'ambito dell'esperienza formativa sopra descritta, hanno potuto trovare finanziamento nell'ambito del bando Esponente di Fondazione CRT, un'iniziativa attiva dal 2005 per supportare in modo sistematico le attività espositive e il riordino delle collezioni dei musei in un'ottica di maggiore fruibilità da parte del pubblico.

Coerentemente con i presupposti valoriali del progetto *“Operatori museali e disabilità”*, con la metodologia didattica del workshop itinerante e con l’approccio sintetizzabile nell’espressione *“dalla teoria alla pratica”* che lo contraddistingue, a partire dal 2020 – anno successivo all’erogazione dell’attività formativa sopra descritta – il bando Esponente pone un’attenzione particolare allo sviluppo di strumenti operativi per favorire l’accessibilità alla cultura di qualsiasi visitatore, ormai prerequisito fondamentale per la progettazione di qualsiasi attività ed evento culturali.

## 2020

---

La principale novità che ha segnato questo anno di attività è certamente il quadro di emergenza sanitaria legata al Covid-19. In modo assolutamente inatteso a partire da fine febbraio 2020 l’intera collettività e inevitabilmente l’organizzazione di tutte le attività produttive sono state *“catapultate”* in uno scenario impreveduto che ha richiesto una massiccia rimodulazione nonché una nuova pianificazione alla luce dei vincoli legati alla situazione pandemica.

Per quanto riguarda le attività del progetto *“Operatori museali e disabilità”*, con una capacità reattiva e una flessibilità operativa davvero di rilievo sono stati rivisti tutti i calendari delle attività pianificate ed è stata trasformata la modalità erogativa, passando dallo svolgimento in presenza alla formazione a distanza. Tale adattamento ha comportato l’accompagnamento e il supporto di tutti gli attori coinvolti nell’erogazione delle attività formative nello sviluppo delle competenze digitali necessarie e sufficienti per assicurare una efficace fruizione dei percorsi e dei seminari previsti dal progetto.

Stante questa necessaria premessa, si sottolinea che nel 2020 a partire dal mese di gennaio sono state programmate e realizzate 8 attività formative diverse, di cui soltanto la prima edizione del corso di base in presenza e tutte le restanti a distanza, andando complessivamente a comporre un ventaglio di 4 edizioni del corso di base e 4 seminari / laboratori sui temi della disabilità intellettiva e dell’autismo, della progettazione di attività inclusive, dello sviluppo ed implementazione di strumenti in Comunicazione Aumentativa e Alternativa (CAA) in ambito museale (2 edizioni).

A completamento del panorama delle attività realizzate nel 2020 vanno infine citate 3 attività di consulenza per la progettazione e realizzazione di interventi formativi, tra di loro molto differenti, rivolte ai seguenti interlocutori:

- Pinacoteca di Brera (febbraio – maggio 2020),
- Genova (settembre 2020),
- Direzione Musei Lombardia e Palazzo Ducale di Mantova (dicembre 2020).

## 2021

---

Ancora all’interno di uno scenario fortemente segnato dall’emergenza sanitaria, nel corso del 2021 sono state programmate e realizzate 8 attività formative diverse, di cui 3 edizioni del corso di base, 3 seminari / laboratori sui temi della CAA applicata, della progettazione delle attività inclusive e sulle disabilità intellettive, integrate da 1 laboratorio di storie sociali e 1 corso di alfabetizzazione in LIS.

Quale elemento distintivo di questa edizione del progetto deve essere sottolineata la pianificazione e la realizzazione dell'articolato lavoro di ricerca volto alla valutazione di impatto delle attività del progetto, a 10 anni dalla ideazione dell'iniziativa.

Anche in questa edizione sono state richieste 5 attività di consulenza per la replicazione dell'attività formativa di base e/o di approfondimento, con le opportune contestualizzazioni, per le seguenti realtà museali e/o culturali:

- Modena, Musei Civici, Galleria Estense, associazioni teatrali, febbraio – marzo 2021,
- Cuneo, Museo diocesano, aprile 2021,
- Alba, Museo diocesano, aprile 2021,
- Modena, Musei Civici, Galleria Estense, associazioni teatrali, maggio – settembre 2021,
- Settimo Torinese, Biblioteca Archimede, novembre - dicembre 2021.

Inoltre, nel 2021 si segnala un'importante novità che ha interessato la progettazione delle attività museali delle OGR-Officine Grandi Riparazioni che – mosse dallo spirito che ha animato in questi dieci anni il progetto "*Operatori museali e disabilità*" e dalle sollecitazioni pervenute dalle fondazioni promotrici – sperimentano per la prima volta un innovativo strumento di welfare culturale. Accanto ai consueti facilitatori (contenuti audio e LIS, mappe tattili e kit didattici) il percorso di visita alla mostra "*Vogliamo tutto*" – allestita negli spazi di OGR Cult dal mese di settembre 2021 al mese di gennaio 2022 – si arricchisce di una performance multisensoriale ed immersiva dal titolo *We want Prometheus free* (diretta da Mario Acampa ed ispirata al mito del ribelle Prometeo) in cui i visitatori – ciascuno con le proprie esigenze e capacità – sono coinvolti in maniera attiva e partecipata nella fruizione dei contenuti delle opere.

L'intreccio tra suono, musica, movimento consente al pubblico di vivere in prima persona un'esperienza inclusiva, a cui tutti indistintamente possono accedere con un coinvolgimento emotivo e cognitivo personale. L'accesso alla cultura, infatti, è e deve essere un diritto di tutti.

Questo strumento è stato co-progettato con le organizzazioni dedicate ai temi dell'inclusione e dell'accessibilità, insieme con enti culturali impegnati in attività di audience engagement, che hanno potuto prendere parte in maniera attiva ad una serie di visite guidate lungo il percorso di mostra.

### **3. I NUMERI**

Dall'avvio della prima edizione del corso di base, realizzata nel gennaio 2012, alla fine del 2021, il progetto "*Operatori museali e disabilità*" ha visto la realizzazione delle attività formative di seguito elencate, articolate su cinque diversi livelli di approfondimento.

Le tematiche oggetto delle attività formative sono state selezionate, riproposte e/o periodicamente aggiornate sulla base dei feedback ricevuti di anno in anno dai destinatari stessi dei corsi, mediante gli strumenti della rilevazione della customer satisfaction proposti al termine di ogni attività formativa.

Percorsi introduttivi

- Corso di base (41 edizioni)

#### Seminari di approfondimento tematici

- Disabilità sensoriali di tipo visivo (2 edizioni)
- Disabilità fisico-motorie e disabilità sensoriali-visive (1 edizione)
- Disabilità intellettive e autismo (9 edizioni)
- Tecniche di progettazione delle attività didattiche rivolte a visitatori con disabilità (7 edizioni)
- Tecniche di comunicazione efficace (5 edizioni)
- Tecniche di gestione del conflitto (3 edizioni)
- La Comunicazione Aumentativa Alternativa nei musei: inquadramento teorico e sviluppo di possibili strumenti (4 edizioni)

#### Percorsi a carattere laboratoriale di secondo livello

- Corso di prima alfabetizzazione di Lingua Italiana dei Segni applicata in ambito museale (8 edizioni)
- Laboratorio di costruzione di storie sociali rivolte a persone con autismo, contestualizzate in ambito museale (6 edizioni)

#### Workshop / Comunità di pratica

- 1 edizione

#### Corsi realizzati su richiesta di Enti terzi

- 13 edizioni

Dal 2012 al 2021 sono complessivamente circa 1150 (1122) gli operatori museali che hanno preso parte alle attività formative realizzate, provenienti da oltre 300 realtà museali e culturali.

Tabella 1 – I numeri delle attività formative dal 2012 al 2021

Attività formativa	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Totale
Corsi di base	7	4	3	4	5	4	3	3	4	4	41
Seminari tematici di approfondimento		7	4	3	2	2	3	3	4	3	31
Corsi LIS			2	2	1	1	1			1	8
Laboratorio storie sociali				1	1	1	1	1		1	6
Workshop itinerante								1			1
Corsi su richiesta						1	1	3	3	5	13
<b>Totale</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

#### **4. LE PREMESSE DELL'INDAGINE DI FOLLOW UP**

A distanza di 10 anni dall'avvio dell'iniziativa "*Operatori museali e disabilità*", alla luce degli obiettivi che ne hanno dato la forma, si è ritenuto necessario indagare l'impatto generato dalle attività formative svolte per tracciare un bilancio sui risultati raggiunti e definire un percorso innovativo, tanto negli obiettivi quanto nei contenuti e nelle modalità di erogazione, verso cui indirizzare il futuro del progetto.

Attraverso un capillare coinvolgimento delle oltre 200 realtà culturali che hanno fatto la storia del progetto, dal 2012 al marzo 2021 compreso, si sono voluti "rendere visibili" e "misurabili" i cambiamenti intervenuti negli operatori dei servizi culturali e nelle loro realtà di provenienza, in termini di sguardo, di sensibilità, di atteggiamento, di approccio operativo, di processi organizzativi e di strumenti adottati rispetto ai temi della disabilità, dell'inclusione e dell'accoglienza.

#### **5. LE FINALITÀ E GLI OBIETTIVI GENERALI**

Più in particolare, gli obiettivi che hanno guidato le azioni di ricerca pianificate e condotte sono stati così formulati:

- Indagare a distanza di tempo negli operatori dei servizi culturali l'eredità ancora viva e vitale della partecipazione alle attività formative, di base e seminari, con riferimento ai contenuti proposti.
- Individuare i gap concettuali che ancora accomunano l'opinione pubblica, su cui lavorare per riuscire finalmente a guardare alla disabilità come risorsa e opportunità e non soltanto come "radice" di situazioni di bisogno, disagio, necessità di assistenza.
- Misurare il grado di coinvolgimento ex post di colleghi e responsabili, con particolare attenzione, ove necessario, alle cause che possono aver determinato atteggiamenti di indifferenza e/o resistenza nei confronti di politiche inclusive.
- Recepire quanti e quali cambiamenti è stato possibile innescare, in termini di processi organizzativi e di adozione di strumenti operativi, all'interno della realtà culturale di provenienza.
- Cogliere fabbisogni formativi emergenti, necessità, sollecitazioni che possano costituire input per lo sviluppo futuro del progetto.
- Raccogliere suggerimenti per una nuova denominazione del progetto, più rispondente all'attualità delle prospettive, delle azioni, dei contenuti e del target del progetto.

#### **6. I DESTINATARI**

Le azioni della ricerca hanno coinvolto, attraverso modalità e strumenti differenziati, oltre 1000 operatori culturali che dal 2012 al marzo 2021 compreso hanno preso parte alle attività formative previste dal progetto.

Più precisamente:

- tutti i partecipanti sono stati raggiunti da un questionario strutturato attraverso il quale si è inteso raccogliere feedback capillari capaci di restituire l'affresco più ampio dello scenario;

- 15 opinion leader, individuati in relazione a
  - ruolo organizzativo ricoperto nella propria organizzazione e
  - possibilità di incidere sulle politiche della realtà culturale di provenienza,hanno preso parte ad interviste strutturate, realizzate con la modalità della videocall;
- 30 operatori, con funzioni diverse e talvolta trasversali nelle proprie organizzazioni, sono stati coinvolti in 3 focus group di confronto e di approfondimento;
- 20 testimoni sono stati coinvolti in video interviste "in pillole" finalizzate ad evidenziare, a partire dal loro specifico "vertice di osservazione", il valore aggiunto riconoscibile/ riconosciuto al progetto.

## 7. I TEMPI E LE MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLE AZIONI DI RICERCA

Le azioni della ricerca si sono sviluppate nell'arco temporale compreso tra aprile e luglio 2021.

Più in particolare, il timing pianificato è stato articolato nel modo seguente:

- Aprile / maggio 2021:  
somministrazione del questionario
- Maggio / giugno 2021:  
realizzazione delle interviste semi-strutturate
- Giugno / luglio 2021:  
svolgimento degli incontri di focus group
- Giugno / luglio 2021:  
raccolta delle testimonianze attraverso i video e i ritratti fotografici.

Le fasi di analisi e di rielaborazione dei dati quali-quantitativi raccolti si sono svolte nel mese di settembre 2021 mentre i mesi di ottobre e novembre 2021 sono stati dedicati alla stesura della reportistica.

## 8. LE AZIONI, LE MODALITÀ, GLI STRUMENTI

### 8.1. IL QUESTIONARIO - APRILE 2021

#### CAMPIONE

Inviati a tutti i partecipanti ai corsi di base realizzati tra gennaio 2012 e marzo 2021, sono stati 200 i questionari compilati restituiti online, ovvero il 20% del bacino individuato.

#### OSSERVAZIONI A MARGINE

Dalla lettura analitica dei dati raccolti e dalla riflessione successiva sugli stessi, emergono con assoluta chiarezza alcune evidenze che si ripetono con una certa ricorrenza, a dimostrazione di una visione abbastanza comune da parte degli operatori coinvolti rispetto alla percezione, al livello di gradimento, alle prospettive del progetto "*Operatori museali e disabilità*".

1. Innanzitutto, è stato raccolto un ventaglio davvero ricco di feedback positivi e costruttivi, motivo innegabile di gratificazione che certamente si configura come lusinghiera contropartita
  - dell'investimento generoso da parte degli enti promotori/finanziatori, che fin dagli inizi hanno creduto in questa sfida;
  - della elevata qualità dei percorsi e della professionalità dei formatori in essi coinvolti;
  - della tenacia e della determinazione del team di progetto, che con costanza ha pianificato, monitorato e valutato le attività formative svolte;
  - infine, non da ultimo, della disponibilità al coinvolgimento fattivo di coloro che hanno preso parte ai corsi in qualità di destinatari.
2. Con assoluta evidenza si coglie un deciso mandato, da parte di coloro che hanno fornito il loro punto di vista nei confronti delle Fondazioni e del team di progetto, in termini di invito alla responsabilizzazione e all'impegno deontologico rispetto alla ideazione e della pianificazione di azioni future concrete, sempre più tese alla promozione del welfare culturale, sempre più efficaci, ancor più direttamente rivolte ai soggetti istituzionali e ai decision maker.
3. Allo stesso tempo, è riconoscibile un invito fermo a mantenere sempre vivo e vitale, in primis come adesione ad una missione di civiltà anche al di là della cornice professionale, l'impegno etico, lo sguardo profondo e l'energia contagiosa capaci di disseminare e riverberare nella collettività, in senso più ampio, l'orizzonte inclusivo indicato dall'obiettivo 11 dell'Agenda 2030 "*Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili*". Un progetto che diventa un volano di inclusione, "custode" nel tempo della propria forza propulsiva.

Prima di proporre l'aggregazione dei dati raccolti e le osservazioni a questi riconducibili, di seguito si fornisce la traccia delle domande poste attraverso il questionario di indagine somministrato online.

Tabella 2 – Le domande del questionario di valutazione di impatto

## OPERATORI MUSEALI E DISABILITÀ QUESTIONARIO VALUTAZIONE DI IMPATTO

Nominativo:

Ruolo:

Organizzazione di appartenenza:

Data:

- 1** Quando ha partecipato al corso?
- 2** Quali sono i contenuti del corso che più le sono rimasti impressi?
- 3** Oltre al corso base "Operatori museali e disabilità", ha partecipato ad altre iniziative formative?
- 4** Se a distanza di tempo dovesse descrivere con una parola o una breve frase l'impatto che il corso ha lasciato su di lei, cosa direbbe?
- 5** Se dovesse valutare a distanza di tempo l'impatto che il corso ha avuto sulla sua formazione personale rispetto ai temi della disabilità e dell'inclusione che valutazione darebbe?
- 6** Se dovesse valutare a distanza di tempo l'impatto che il corso ha avuto sulle modalità di accoglienza e relazione da parte della sua organizzazione con le persone con disabilità e le loro famiglie che valutazione darebbe?
- 7** A seguito del corso sono stati introdotti nella sua realtà organizzativa alcuni di questi strumenti/modalità di lavoro? (ad esempio: strumenti e strategie in CAA, storie sociali, materiale informativo, percorsi guidati, collaborazione con associazioni, non è stato introdotto alcuno strumento, altro da specificare)
- 8** In che misura si è sviluppata una collaborazione con associazioni o realtà legate alla disabilità (esempio Unione Italiana Ciechi) che operano sul territorio?
- 9** Ha provato a coinvolgere i colleghi rispetto alle tematiche oggetto del corso?
- 10** Se ha provato a coinvolgerli, quale atteggiamento ha riscontrato in loro?
- 11** Ha provato a coinvolgere i suoi responsabili rispetto alle tematiche oggetto del corso?
- 12** Se ha provato a coinvolgerli, quale atteggiamento ha riscontrato in loro?
- 13** Quali tematiche le interesserebbe approfondire?
- 14** Quale titolo darebbe al nuovo corso "Operatori museali e disabilità" dei prossimi anni?

### DOMANDA 1

Tenendo in debita considerazione:

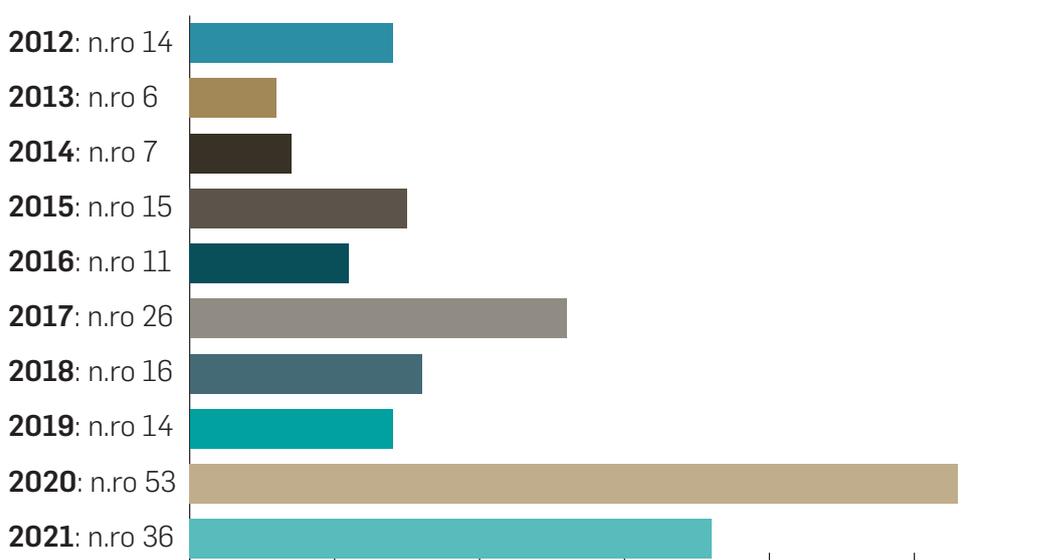
- le differenze significative nel numero di edizioni corsuali erogate nelle diverse annualità trascorse (cfr paragrafo *Numeri del progetto*), nonché
- le prevedibili criticità legate alla potenziale mutevolezza, quando non proprio obsolescenza, dei dati dei partecipanti a disposizione della segreteria organizzativa del progetto, aspetti questi che hanno compromesso in modo determinante la possibilità di raggiungere l'interezza del bacino di soggetti coinvolti dal 2012 a marzo 2021 nelle attività formative,

i questionari che sono stati compilati e restituiti, seppur con volumi diversi, sia assoluti che relativi, attestano che è senz'altro tangibile / manifesta la fidelizzazione dei partecipanti, anche

a distanza di moltissimi anni. Inoltre, dare feedback significa saper dare importanza: per il team di progetto tutte le informazioni di ritorno emerse dal questionario sono state indice anche del concreto desiderio da parte degli operatori di contribuire fattivamente al racconto di un'impresa di cui si sono riconosciuti soggetti protagonisti, destinatari e attori allo stesso tempo.

Attraverso il grafico che segue viene presentata la suddivisione dei numeri dei questionari restituiti, distinti per annualità della frequenza al corso di base, da sempre rigorosamente ritenuto propedeutico agli approfondimenti seminariali proposti dal progetto come secondo livello formativo.

*Grafico 1 – Numeri dei questionari restituiti per annualità di frequenza al corso di base*



Entrando nello specifico dei cluster di indagine, di seguito vengono fornite le aggregazioni dei dati emersi nelle risposte alle singole domande sopraelencate, precedute da alcuni brevi commenti finalizzati a porre in luce particolare alcuni nuclei tematici, riflessioni, osservazioni, individuati sulla base della correlazione con:

- gli obiettivi dichiarati nel progetto iniziale e/o
- le finalità della ricerca condotta.

## **DOMANDA 2**

Rispetto all'impronta ancora riconoscibile, seppur a distanza di tempo, in qualche caso anche di molti anni, è interessante rilevare come per gli operatori che hanno fornito il loro punto di vista il tema dell'abbattimento delle barriere relazionali attraverso un'adeguata cura del momento di accoglienza risulti ancora assolutamente vivo e presente, sottolineato da 1 risposta su 2.

Similmente, 1 operatore su 3 ha posto in evidenza il nodo della necessità di attivazione del processo di progettazione inclusiva fin dalla ideazione delle proposte.

Come illustrato con dettaglio nel paragrafo “*Storia del progetto*”, proprio disseminare e favorire l’adesione a questi principi è stata la finalità che ha guidato le attività formative proposte, intendendo con decisione contribuire alla formazione dello sguardo inclusivo della collettività, imperativo dell’Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile (Obiettivo 4: Garantire un’istruzione di qualità inclusiva ed equa e promuovere opportunità di apprendimento continuo per tutti... e Obiettivo 11: Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili).

Grafico 2 – Contenuti maggiormente impressi



### DOMANDA 3

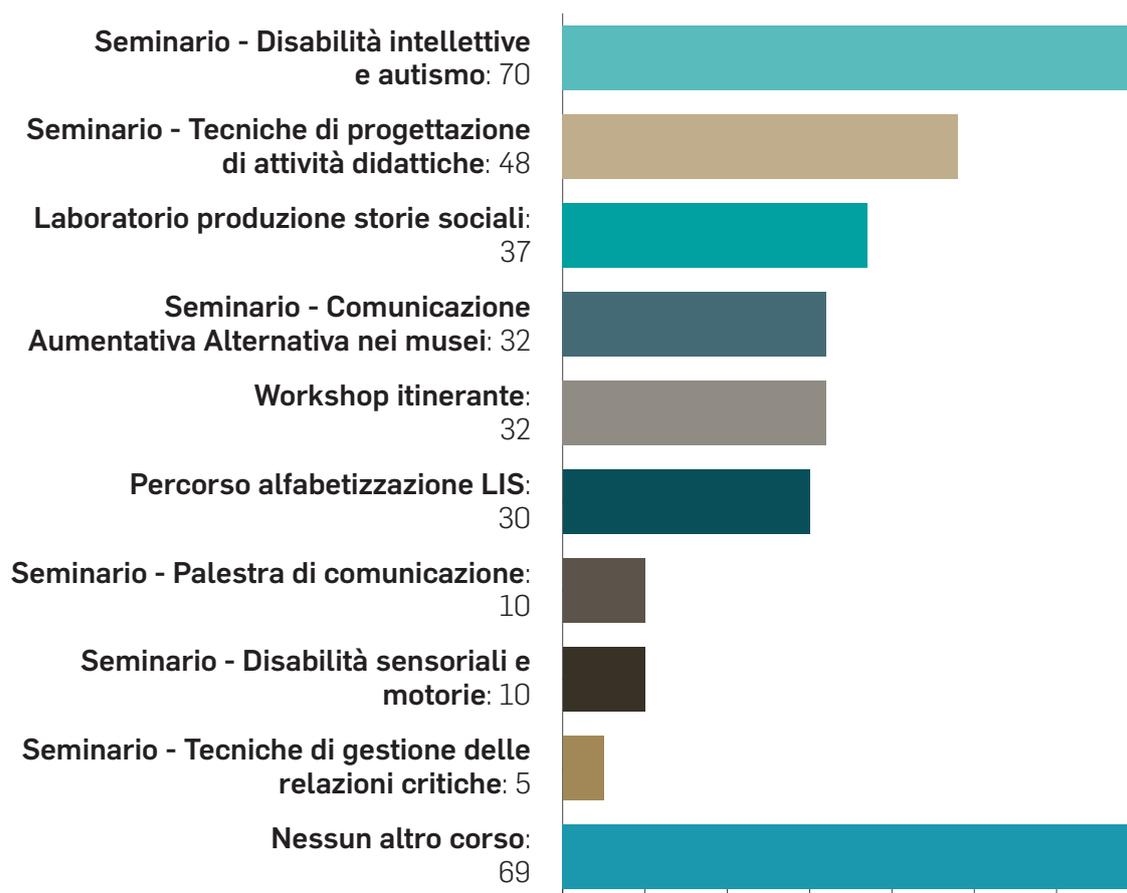
Anche l’analisi delle risposte alla terza domanda riconduce agli obiettivi del progetto nella loro formulazione originaria, in particolare a quello formulato come “Qualificare gli operatori che lavorano nei servizi museali”.

2 partecipanti al corso di base su 3 hanno infatti proseguito nel loro percorso di formazione / qualificazione, scegliendo di prendere parte anche ai seminari di approfondimento spesso su libera iniziativa e accollandosi in proprio i costi organizzativi, talvolta anche economici.

Si potrebbe arrivare ad affermare che la partecipazione al corso di base abbia contribuito ad innescare negli operatori un desiderio virtuoso di approfondimento, in una linea *life long learning*, almeno nel 70% del campione intervistato.

La significativa testimonianza di coloro che hanno partecipato all'esperienza innovativa del workshop itinerante mette inoltre in luce la rilevanza e il consenso incontrato dalle attività formative tese non soltanto a sollecitare le competenze relazionali, ma altresì a favorire lo sviluppo delle competenze progettuali ed organizzative degli operatori.

Grafico 3 – Altre iniziative formative frequentate



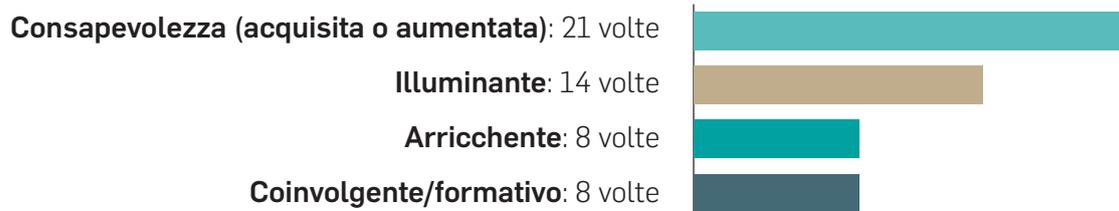
#### DOMANDA 4

Senza alcun dubbio gli aggettivi come “Illuminante” o simili, che tornano ripetutamente nelle risposte alla domanda, permettono di affermare in modo risoluto, senza esitazioni, che l'esperienza vissuta ha certamente contribuito in chi vi ha partecipato all'arricchimento delle conoscenze, ma allo stesso tempo l'attività formativa ha innescato un processo di “disvelamento” della prospettiva inclusiva, indicando in modo convincente e credibile l'apertura a nuove visioni della persona in generale, della disabilità, e della direzione obbligata del “cambiamento nello sguardo”, necessaria nell'ottica dell'accessibilità for all.

È dallo sguardo che dipende la veduta, dunque è fondamentale che il primo rifugga dalle etichette, dagli stereotipi, dai pregiudizi.

*“Anche se la finestra è la stessa, non tutti quelli che vi si affacciano vedono le stesse cose: la veduta dipende dallo sguardo.” (Alda Merini)*

Grafico 4 – L'impatto che il corso ha lasciato



Altri aggettivi, o espressioni, che si ritiene di mettere in evidenza sono *Fondamentale, Ispirante, Criticamente inclusivo, Esaustivo, Disabilità=Risorsa, La disabilità non sta nella persona ma nel contesto, Determinante*, oppure *“Ho cambiato atteggiamento,”* fino a *“Rivoluzionare il design delle esperienze”*.

## DOMANDA 5

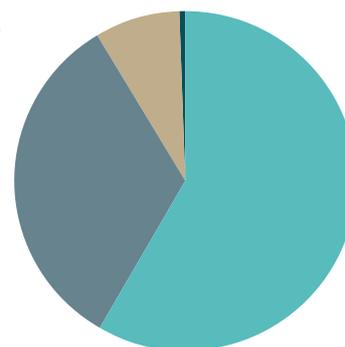
Il 90% di coloro che hanno risposto alla domanda riconosce risolutamente la trasformazione avvenuta nel proprio sguardo e, conseguentemente, nell'approccio operativo individuale (punteggio 4+5 = 90%).

Grafico 5 – Impatto formativo del corso (su di sé)

Risposte 198 - Scala di valutazione da 1 (minimo) a 5 (massimo)  
Valore complessivo: 890

**Punteggio attribuito 5** = 116 partecipanti (58,58) %  
**Punteggio attribuito 4** = 65 partecipanti (32,82) %  
**Punteggio attribuito 3** = 16 partecipanti (8,08) %  
**Punteggio attribuito 2** = 1 partecipante (0,5) %

Media: 4,49  
Moda: 5



## DOMANDA 6

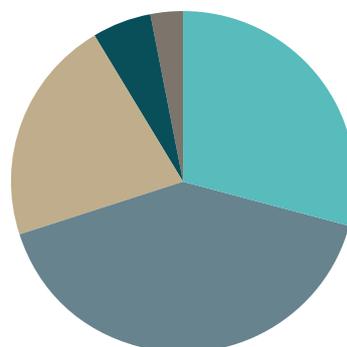
Analogamente, il 70 % del campione ha dichiarato che tanto l'approccio operativo collettivo quanto i processi organizzativi del proprio Ente sono stati "perturbati", ovvero "messi in moto" dalle sollecitazioni ricavate dalle iniziative formative a cui il proprio personale, o parte di questo, aveva potuto prendere parte.

Grafico 6 – Impatto del corso sulle modalità di accoglienza dell'organizzazione

Risposte 198 - Scala di valutazione da 1 (minimo) a 5 (massimo)  
Punteggio complessivo: 762

**Punteggio attribuito 5** = 58 partecipanti (29,29) %  
**Punteggio attribuito 4** = 81 partecipanti (40,90) %  
**Punteggio attribuito 3** = 42 partecipanti (21,21) %  
**Punteggio attribuito 2** = 11 partecipanti (5,55) %  
**Punteggio attribuito 1** = 6 partecipanti (3,03) %

Media: 3,87  
Moda: 4



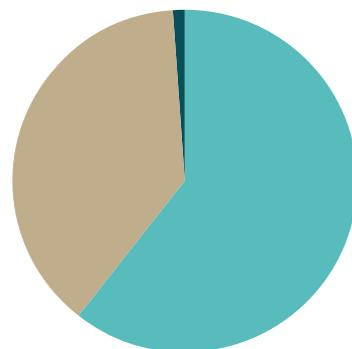
## DOMANDA 7

Seppur rivelando complessivamente una percentuale lievemente più contenuta (60%), più di 1 su 2 degli operatori che hanno compilato il questionario ha dichiarato che il cambiamento intervenuto nell'organizzazione non è stato solo limitato alla trasformazione innescata nella mentalità e/o nell'approccio operativo dell'Ente, ma è arrivata a comprendere anche l'adozione di procedure e/o strumenti nuovi, ad esempio la tessitura di "reti" con le associazioni delle persone con disabilità o la predisposizione di strumenti per la facilitazione dell'esperienza di visita, come le storie sociali o gli strumenti in Comunicazione Alternativa e Aumentativa.

Grafico 7 – Introduzione nuovi strumenti

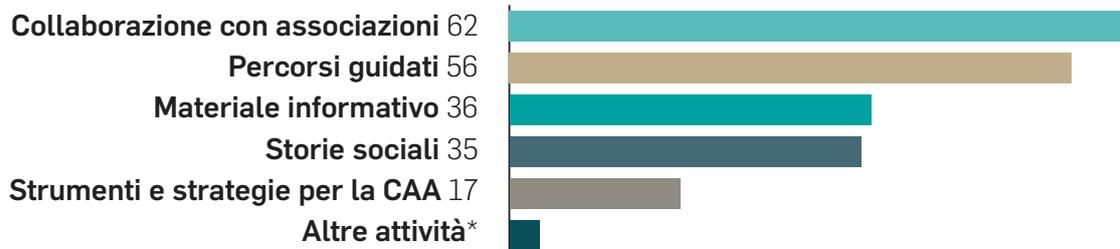
Totale risposte 198

**Hanno introdotto nuovi strumenti** 120 (60,6 %)   
**Non hanno introdotto nuovi strumenti** 76 (38,38 %)   
**Non sa rispondere** 2 (0,02 %)



Tra gli altri, i più ricorrenti sono:

Grafico 8 – Attività e strumenti introdotti



\* Aumento allestimenti inclusivi (1),  
 Invio tutti gli operatori al corso (1),  
 Progettazione workshop sulla disabilità aperto al pubblico (1)

## DOMANDA 8

Come oggetto di indagine trasversale attraverso la richiesta di espressione di un punteggio in scala pentenaria, la tessitura di reti collaborative con i portatori di interesse si è rivelato come un aspetto connotato da alcune criticità operative.

La media delle valutazioni si colloca infatti solo a metà del ventaglio di punteggio dato, rivelando il mancato raggiungimento del 60% (*punteggio 4+5 = 32%*).

Più si incrementa la richiesta di investimento di risorse o la complessità nella gestione delle stesse più si rivelano aspetti di fragilità o quantomeno si individuano spazi di possibile miglioramento.

D'altro canto, pur riconoscendo/condividendo il valore del design for all, si evidenzia come necessario un percorso di crescita ulteriore nella capacità di costruzione di tavoli di lavoro, piuttosto che nella capacità di sviluppare progettazioni realmente dialogiche.

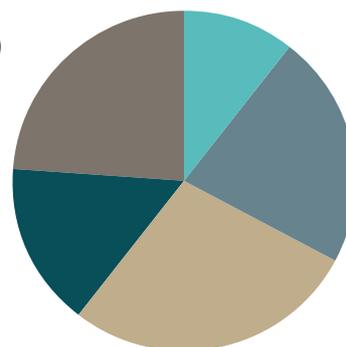
Grafico 9 – Impatto del corso – Collaborazione con Associazioni

Risposte 198 - Scala di valutazione da 1 (minimo) a 5 (massimo)  
Punteggio complessivo: 555

**Punteggio attribuito 5** = 21 partecipanti (10,60) %  
**Punteggio attribuito 4** = 44 partecipanti (22,22) %  
**Punteggio attribuito 3** = 55 partecipanti (27,77) %  
**Punteggio attribuito 2** = 31 partecipanti (15,65) %  
**Punteggio attribuito 1** = 47 partecipanti (23,73) %

Media: 2,80

Moda: 3



## DOMANDA 9

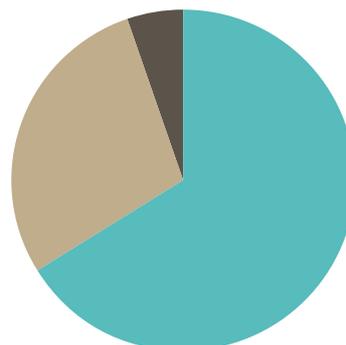
Le ultime domande poste dal questionario miravano ad indagare l'effetto a catena virtuosamente innescato nei contesti di provenienza, sia rispetto al livello orizzontale con i colleghi, sia rispetto alle figure di responsabilità.

Rispetto ai primi il 66,16% degli intervistati ha dichiarato che è stato possibile coinvolgere i colleghi nelle riflessioni e negli scenari aperti a seguito dell'attività formativa, incontrando disponibilità ed interesse almeno nella misura di 1 su 2.

Grafico 10 – Coinvolgimento colleghi

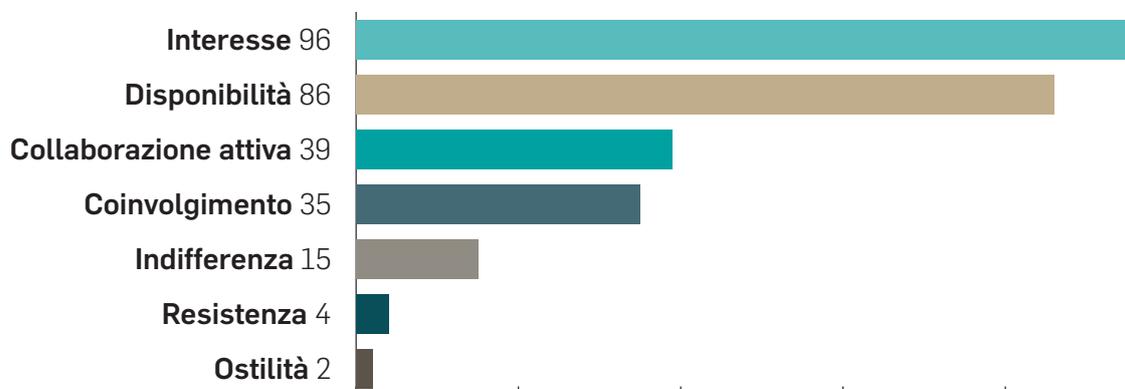
Risposte 198

**Sì** 131 (66,16 %)  
**Qualche volta** 57 (28,78)  
**No** 10 (5,05 %)



## DOMANDA 10

Grafico 11 – Atteggiamento colleghi



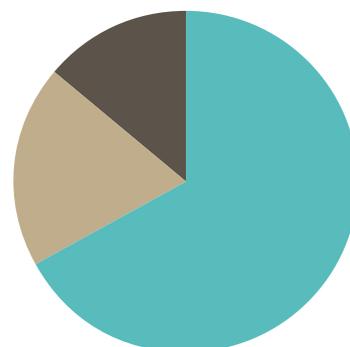
## DOMANDA 11

Altrettanto positivo il riscontro rispetto al coinvolgimento delle figure apicali, con una % assolutamente sovrapponibile (67%) a quella rilevata con riferimento ai colleghi. Anche i direttori si sono mostrati interessati e disponibili, seppur quantitativamente in misura lievemente inferiore.

Grafico 12 – Coinvolgimento responsabili

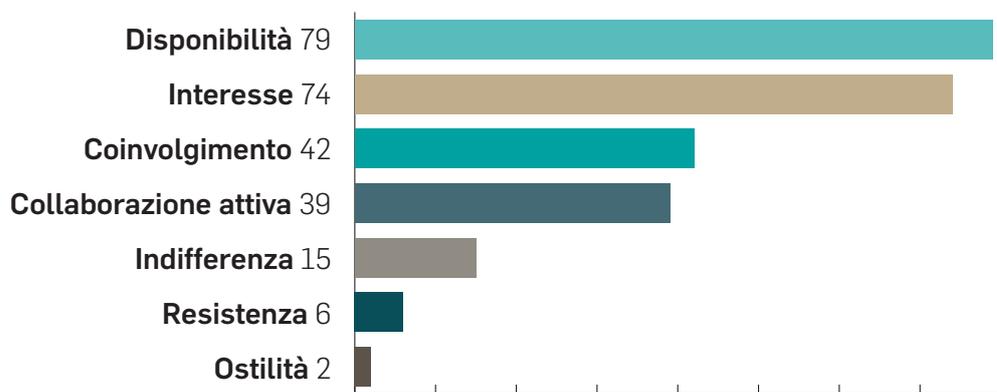
Risposte 198

**Sì** 133 (67,17 %)  
**Qualche volta** 38 (19,19 %)  
**No** 27 (13,63 %)



## DOMANDA 12

Grafico 13 – Atteggiamento responsabili



## TABELLA DI CONFRONTO

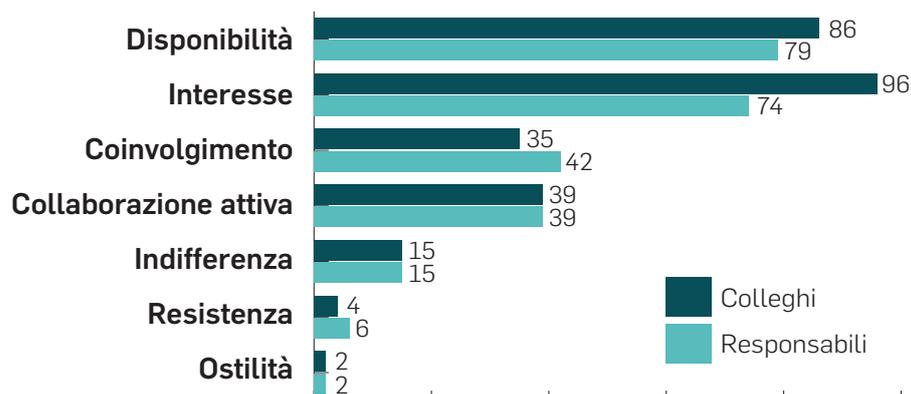
Il confronto tra i valori evidenziati (atteggiamento colleghi e atteggiamento responsabili) permette alcune considerazioni di interesse.

Secondo i feedback restituiti dagli intervistati sono complessivamente più numerosi i riscontri collocati nella scala alta delle qualificazioni (4+5+6+7 = 490 su 534) piuttosto che quelli attestati nei valori meno positivi.

Ciò detto, si noti come:

- nelle frequenze più alte (5+6+7) si registrano valori più positivi in capo ai colleghi (256) rispetto ai responsabili (234)
- rispetto alle definizioni negative nelle reazioni si registra un allineamento assoluto rispetto alla voce indifferenza e ostilità mentre il valore della resistenza è superiore nei responsabili, seppur di poche unità, rispetto ai colleghi.

Grafico 14 – Confronto atteggiamento colleghi e atteggiamento responsabili

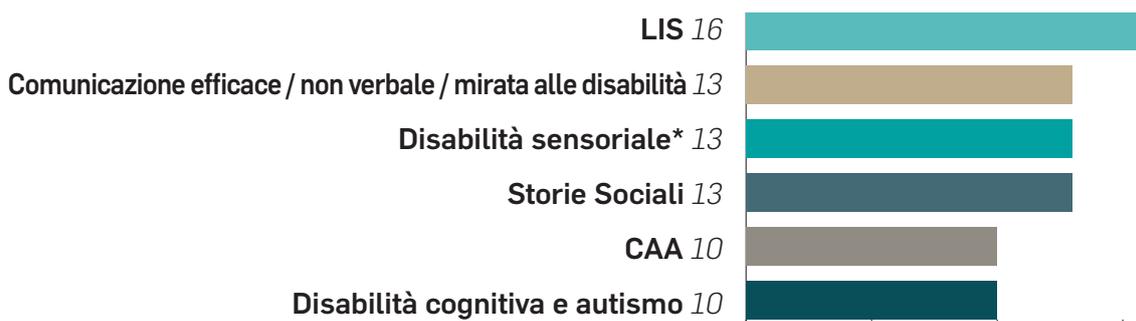


## DOMANDA 13

Infine, una domanda finale aperta ha lasciato spazio all'espressione dei desiderata formativi di coloro che hanno partecipato all'indagine. Le risposte registrate hanno toccato orizzonti tematici davvero molto differenziati, input preziosi sui quali il team di progetto potrà/dovrà riflettere nel prossimo futuro al fine di estrarre elementi per la programmazione delle attività.

A partire dai 58 filoni tematici suggeriti, di seguito si fornisce un estratto sintetico dei prevalenti.

Grafico 15 – Tematiche che si vorrebbero approfondire



\*comprese attività pratiche per ipovedenti, gemellaggi con musei, progettazione percorsi tattili

## 8.2. LE INTERVISTE AGLI OPINION LEADER - MAGGIO E GIUGNO 2021

L'intervista è uno strumento largamente utilizzato nella metodologia della ricerca. Si tratta di uno strumento di analisi qualitativa che seleziona all'interno della popolazione oggetto di indagine un sotto-campione, costituito in genere da opinion leader a cui sottoporre l'intervista stessa.

Analogamente al Focus Group, viene utilizzata in integrazione con altri strumenti di ricerca, associandola ad altri più quantitativi, come il questionario.

Nel nostro caso sono state individuate 15 persone a cui sottoporre l'intervista. La scelta ha seguito i criteri dell'eterogeneità di ruolo e di provenienza e della "rappresentatività", vale a dire della visibilità che gli intervistati potevano garantire rispetto alla vita del museo e alle sue iniziative.

Per rendere comparabili i dati raccolti si è scelto la forma dell'intervista strutturata, mantenendo lo stesso schema di domande e cercando di ridurre al minimo l'influenza dell'intervistatore e arrivando a standardizzare anche la presentazione dell'intervista, in fase di apertura.

Nella struttura dell'intervista le prime due domande hanno la finalità di comprendere il ruolo dell'intervistato all'interno del museo, permettendo anche la creazione di un clima positivo, con una funzione quindi di ice-breaker. La parte successiva dell'intervista si articola in tre parti:

- A** messaggi/contenuti chiave del corso e parole chiave ancora impressi a distanza di tempo
- B** l'impatto che il corso ha avuto sull'organizzazione, i cambiamenti avvenuti, sia in termini di cultura organizzativa, che di prassi operative
- C** gli sviluppi futuri

Tabella 3 – La griglia dell'intervista

### IL CORSO "OPERATORI MUSEALI E DISABILITÀ" A DISTANZA DI TEMPO

1. Può descrivere il suo ruolo, il suo livello di responsabilità all'interno della sua realtà e le sue relazioni interne/esterne?
2. Quando ha partecipato al corso? Ha partecipato solo lei o anche altri colleghi del museo? Se sì in che misura?
3. Quali sono i messaggi chiave del corso che più le sono rimasti impressi? Quali i contenuti che maggiormente ricorda?
4. Se a distanza di tempo dovesse descrivere con una parola o una breve frase l'impatto che il corso ha lasciato su di lei, cosa direbbe?

### L'IMPATTO SULL'ORGANIZZAZIONE

5. Focalizziamoci sulla "cultura organizzativa", su quella che è la mentalità presente nella sua organizzazione rispetto ai temi della disabilità, dell'accoglienza, dell'inclusione. A seguito della partecipazione al corso che cosa è cambiato in termini di approccio, di sensibilità, di mentalità rispetto a questi temi?

- 6.** Ha avuto modo di parlare del corso con altri colleghi? Con il responsabile? Ha provato ad esercitare un'azione di influenzamento rispetto a questi temi? Ha incontrato resistenze o disponibilità?
- 7.** Parliamo di prassi, di processi e meccanismi operativi, dopo il corso sono stati concretamente introdotti nuovi strumenti, modalità di accoglienza/lavoro, facilitazioni...?
- 8.** Avete avuto modo di contattare associazioni o realtà che operano sul territorio e di collaborare con loro?
- 9.** Complessivamente che valutazione darebbe dei cambiamenti avvenuti nella sua organizzazione?

### **GLI SVILUPPI FUTURI**

- 10.** Quali ulteriori opportunità vede per sviluppare nella sua realtà questi temi?
- 11.** Quali iniziative concrete avete in cantiere?
- 12.** Che cosa ritiene che manchi per dare ulteriore spinta a questi progetti?
- 13.** Che cosa si aspetterebbe come ulteriori iniziative da parte nostra? Che cosa ci suggerisce? (anche in relazione al periodo che stiamo vivendo...)

## **A I MESSAGGI CHIAVE DEL CORSO / LE PAROLE CHIAVE**

### **UNA VISIONE NUOVA**

L'elemento che viene principalmente segnalato come messaggio e contenuto chiave è il fatto che la partecipazione al corso ha permesso un cambio di mentalità, di visione, a cui ha fatto seguito l'adozione di iniziative concrete, ad esempio l'introduzione di metodologie e di strumenti specifici. È stato possibile guardare alla disabilità in modo diverso, non semplicemente come limite o diversità da gestire, ma anche come occasione di potenziamento delle strategie di accoglienza e inclusione, o addirittura come risorsa.

In quest'ottica si è sicuramente sviluppata la consapevolezza che partire mettendosi nei panni dell'altro e pensare alle diverse esigenze delle varie tipologie di utenza rende in toto il museo più inclusivo.

È maturata anche in modo saldo la consapevolezza che le capacità di accoglienza e inclusione sono "competenze" vere e proprie, da sollecitare, sviluppare, irrobustire.

*«Il corso ti inserisce in un contesto di nuova visione...»*

*«Mi ha davvero cambiato la visione su molti aspetti del mio lavoro»*

*«Mi sono resa conto che la disabilità è una delle componenti normali dei musei che ha bisogno di cura così come hanno bisogno di cura altri segmenti di pubblico»*

*«Per me parlare di barriere relazionali era assolutamente una novità, come parlare della cura dell'accoglienza come di una competenza che si potesse acquisire»*

*«Mi ha donato un altro punto di vista, non più quello che spesso si osserva verso la disabilità di accoramento, pietismo, commiserazione...»*

*«La sensazione di non essere da sola, il confrontarmi con altre realtà, ho avuto la sensazione che qualcosa stesse cambiando, che davvero fosse un cambio di mentalità»*

## **UN CAMBIO DI APPROCCIO**

Accanto al cambio di mentalità è segnalata la modifica dell'approccio nei confronti della disabilità. Un cambiamento più operativo rispetto al precedente, che ha maggiormente a che vedere con le prassi, le metodologie, i meccanismi operativi.

Questo cambiamento riguarda sia gli aspetti più concreti e metodologici, ma anche, e per certi versi soprattutto, gli aspetti relazionali e comunicativi, in termini di maggiore attenzione, di atteggiamenti diversi, di nuove strategie.

Emerge anche sul piano emotivo un incremento della fiducia, della sicurezza nell'intraprendere nuove iniziative, nel sentirsi parte di una comunità e l'acquisizione di maggiori capacità di proposizione e progettazione. All'interno di questo punto può essere ricondotto anche il richiamo al tema della formazione e al collegamento tra processi formativi e acquisizione di nuove competenze che rendono possibile un nuovo approccio.

*«Mi ha colpito l'estrema disponibilità che bisogna avere, partendo da una visione più aperta delle situazioni così da mettersi più a disposizione degli altri»*

*«Non lasciare nulla al caso... rendere la visita al museo piacevole per tutti e questo è fattibile solo attraverso una preparazione che parte dalla prenotazione»*

*«Se devo sceglierne due direi l'importanza della comunicazione base e della formazione del personale, l'importanza del fatto che tutto il personale del museo sia formato»*

*«La formazione è necessaria, bisognerebbe farla spesso»*

*«L'importanza di usare i termini corretti... e il fatto che avere a che fare con gli altri è una competenza»*

*«Cominciare dal basso, da piccoli cambiamenti...»*

*«Ho preso coscienza dell'importanza di avere un approccio diverso nei confronti delle persone più fragili»*

*«La primissima cosa riguarda l'atteggiamento rispetto all'argomento... una delle prime conquiste è stata farlo rientrare in un senso di quotidianità, di normalità»*

*«...aumentare più in generale la capacità di accoglienza a tutto tondo»*

## **PROGETTAZIONE INCLUSIVA – UN MUSEO PER TUTTI**

Emerge la necessità di mettersi dal punto di vista del visitatore, soprattutto quando questo visitatore è più fragile ed è portatore di bisogni speciali.

Viene quindi richiamato il messaggio chiave dell'ascoltare, dell'empatia e, insieme, della consapevolezza dell'importanza di progettare in modo condiviso, includendo nella progettazione le persone con disabilità stesse, piuttosto che le loro associazioni.

All'interno di questo punto emerge anche il messaggio chiave del guardare al museo come ad una realtà "per tutti", dove l'inclusione è sia un valore che una prassi, con una particolare attenzione a progettare fin da subito iniziative che garantiscano a tutti accessibilità e autonomia, che permettano una visita o la partecipazione ad attività piacevoli e serene.

*«L'idea di costruire una visita per persone con disabilità direttamente insieme a loro, in modo da capirne le esigenze, e necessità, non dare loro un prodotto preconfezionato ma costruirlo insieme»*

*«Strategia di comunità, un percorso, un cammino da fare insieme»*

*«Raccogliere i feedback dei partecipanti... un prodotto non è sempre uguale è una cosa viva che prende forma grazie alle risposte dei suoi fruitori»*

*«Non c'è più l'idea di fare una cosa e poi vedere se può andare bene per le persone con disabilità, c'è l'idea di creare fin da subito delle cose che vadano bene alla maggior parte delle persone»*

*«Ho cominciato a lavorare con i curatori del museo proprio sul tema del design for all»*

*«Mi colpì molto il desiderio di essere autonomi, indipendenti, di essere giustamente riconosciuti come persone»*

## **COINVOLGIMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE**

I progetti di inclusione sono tanto più efficaci e pervasivi quanto più tutti gli operatori che lavorano nelle realtà museali sono consapevoli e coinvolti, innanzitutto attraverso una solida formazione di base e quindi con momenti di lavoro in équipe e di confronto.

Questo coinvolgimento deve avvenire trasversalmente rispetto ai diversi settori operativi, a partire dal personale di biglietteria, vero e proprio front office e biglietto da visita del museo, per arrivare fino ai direttori, i quali devono diventare parte di queste tematiche e a loro volta sponsorizzarle con un atteggiamento attivo.

*«Formazione e progettazione nel nostro lavoro sono elementi costanti, necessari, fondamentali... è necessario prima di tutto formare i dipendenti, collaboratori, tutto il personale»*

*«Coinvolgere è importante, credo sia importante coinvolgere i direttori dei musei»*

*«È molto importante che questo tipo di corso venga seguito da tutti gli operatori museali»*

*«Penso al lavoro di équipe che riesce a mettere in comune le competenze, a rinforzarle... il confronto delle esperienze è fondamentale»*

## **B L'IMPATTO SULL'ORGANIZZAZIONE E I CAMBIAMENTI PROCEDURALI, OVVERO CULTURA ORGANIZZATIVA E PRASSI OPERATIVE**

Sotto il profilo della cultura organizzativa si rileva evidente unanimità, tra coloro che hanno dato la loro risposta, nel sottolineare che vi è stato un impatto molto significativo su questo piano.

Il tema dell'inclusione e dell'accessibilità è diventato "normale" ed è cresciuta la consapevolezza che l'accoglienza e l'inclusione sono aspetti che devono essere considerati "d'ufficio", non effetti casuali.

Viene anche riconosciuto un importante e positivo riflesso sugli operatori che all'interno dell'ente sono referenti di questi aspetti: sono stati più "notati", rispettati, ascoltati. Potremmo dire che sono stati più "inclusi".

In parallelo, anche i servizi dedicati all'accoglienza e all'educazione sono stati più valorizzati e coinvolti.

Inoltre, si sono dischiuse prospettive di riflessione importanti sul ruolo dei musei verso le persone che vengono accolte, tutte le persone. Anche l'attenzione ai bisogni di chi non è una persona con disabilità (ad esempio le esigenze particolari di una famiglia con bambini molto piccoli, come la necessità di allattare) sono state più notate in certi contesti.

Si potrebbe dire che il corso ha innescato, in parte, una riflessione più ampia sui modi con cui il museo accoglie tutti.

Le sollecitazioni fornite dal corso e la motivazione individuale già presente hanno spinto tutti a cercare di influenzare positivamente colleghi ed apicali rispetto a queste tematiche, trovando di norma un'ottima accoglienza.

Negli ultimi anni anche le figure direttive hanno mostrato una accresciuta sensibilità, ma il vero salto di qualità potrà probabilmente avvenire quando queste figure saranno direttamente coinvolte in attività formative analoghe o in altri eventi specificamente rivolti loro.

Sono state registrate anche alcune sacche di resistenza, peraltro rare, ma in generale un po' dappertutto le figure più tecniche si sono dimostrate quelle meno sensibili.

In qualche realtà permangono ostacoli "oggettivi" di natura finanziaria, mentre altrove gli operatori mettono in evidenza la necessità di attivare la procedura di accreditamento del corso di base presso il MiC (Ministero della Cultura) perché i dipendenti dei musei a gestione statale possano frequentarli in orario di servizio, ottenendo il riconoscimento come formazione obbligatoria.

Se le attività formative non rientrano in uno specifico "Elenco di corsi accreditati", infatti, albo curato e aggiornato dal MiC, è molto difficile che le medesime attività possano essere riconosciute all'interno delle organizzazioni che dipendono dal ministero. E in assenza di tale riconoscimento è inevitabile che si riduca, da parte dei potenziali partecipanti, l'interesse a prendervi parte.

Particolare risalto è stato dato al workshop itinerante, che da un lato ha offerto il supporto alla progettazione concreta nelle singole realtà, dall'altro ha richiesto il coinvolgimento esplicito e diretto delle direzioni attraverso la richiesta di una lettera di sostegno alla candidatura dei partecipanti. Nel medesimo tempo, quest'ultima azione ha rappresentato un'occasione di valorizzazione del ruolo di chi si occupa di questa tematica all'interno dell'organizzazione.

Uno dei grandi pregi dei corsi è stata la ricaduta positiva sul piano operativo, ossia in termini di progettazione o di potenziamento di iniziative concrete, avviate a seguito della frequentazione alle attività formative.

Evidentemente il taglio dato ai percorsi ha sollecitato l'implementazione, la traduzione pratica sotto moltissimi profili. Nelle realtà in cui questo non è avvenuto, per svariati motivi, tale aspetto ha però assunto molta più visibilità ed urgenza.

L'accoglienza non è teoria, ma prassi concreta.

In ogni caso, il cambiamento di mentalità rispetto ai temi dell'accoglienza e dell'inclusione ha rappresentato realmente un "dato concreto": di norma gli intervistati hanno affermato di sentirsi e/o di aver voluto essere intenzionalmente "facilitatori", consapevoli che in caso contrario, inevitabilmente, si sarebbero "resi" barriera.

Molto citate, tra le iniziative assunte, le storie sociali, percorsi per ipo e non vedenti, guide tattili, introduzione di assistenza con LIS, ma anche attività per minori, per persone con disabilità cognitiva, per stranieri e per persone con Alzheimer. Sempre più diffusa l'introduzione di codici QR dedicati a specifiche categorie.

I tratti distintivi del corso, l'attenzione dedicata alla co-progettazione insieme con la sensibilità ovunque già presente, hanno rappresentato una forte spinta alla collaborazione con associazioni e realtà che operano sul territorio, sia nell'ambito della disabilità così come in ambiti diversi.

Associazioni per le persone con autismo, o ipovedenti, o sorde, sono di norma coinvolte come consulenti o come partner, ma questa attenzione a "nulla su di me senza di me" si è estesa a molte altre realtà, confermando che gli indirizzi delle attività formative in tema di inclusione sono stati recepiti appieno.

Da un'attività formativa centrata sul tema dell'inclusione delle persone con disabilità la proposta si è trasformata in un percorso sul diritto di partecipazione di tutti, dove il cardine non è più rappresentato dalla disabilità ma dalla specificità di funzionamento dei diversi gruppi di persone.

La filosofia che permea le proposte formative diventa dunque il design for all / with all.

Così il minore straniero non accompagnato, le famiglie senza problemi speciali ma con le necessità tipiche delle famiglie, hanno trovato specifiche attenzioni, come coloro che hanno disabilità fisiche o intellettive.

Il giudizio complessivo che è stato dato alla partecipazione al corso è stato ampiamente positivo.

Definizioni come "Radicalamento di una nuova mentalità", "Apripista", "Tutti dovrebbero farlo", "Dovrebbe essere obbligatorio", si sono associate a espressioni che richiamano la necessità di far evolvere l'iniziativa in termini di più ampia e più articolata strutturazione.

Di fondo l'attività formativa ha rappresentato un'esperienza che, volta all'inclusione per le persone con disabilità e al design for all, ha finito per sollecitare pratiche inclusive all'interno delle stesse realtà museali tra i diversi operatori e tra le varie parti dell'organizzazione, aumentando la credibilità, il peso ed il prestigio di chi si occupa di questo tema, rendendo in tal modo questa tematica argomento di tutti e di ciascuno nel proprio quotidiano.

Ovvero, "Ha fatto entrare il mondo reale nei musei ed ha fatti uscire i musei nel mondo reale".

Si aggiunga che, frequentemente, è stato possibile cogliere nelle risposte come questo processo sia stato promosso dagli operatori anche con riferimento ad aspetti identificativi della vita personale perché la disabilità non sta in un posto lontano, separata dal nostro mondo.

Non un mondo a parte, ma una parte del mondo a cui noi stessi apparteniamo.

## **C** GLI SVILUPPI FUTURI: LE OPPORTUNITÀ PER LO SVILUPPO DELLE TEMATICHE DELL'INCLUSIONE

### **L'IMPEGNO PER PROSEGUIRE I PROGETTI E PRESIDARLI**

Da parte delle persone intervistate c'è la consapevolezza di come sia necessario investire ancora in modo significativo su questi temi. È cambiata la mentalità, sono stati avviati diversi progetti, ma c'è ancora molta strada da fare.

Questo atteggiamento è positivo perché mentre rivela da un lato la consapevolezza dell'importanza di mantenere alta l'attenzione sulla tematica, dall'altro evidenzia la volontà, l'energia che verrà investita nel proseguire sulla strada dell'inclusione.

Al tempo stesso si sottolinea come questa diversa sensibilità acquisita sia una conquista e vada presidiata.

*«Vedo tantissimo lavoro da fare. Abbiamo gettato le basi... adesso si tratta di ripartire, questo sicuramente corrisponde a una fatica importante, però anche ad una crescita altrettanto notevole»*

*«C'è ancora moltissimo lavoro da fare, ancora non passa il discorso che si può parlare di disabilità sui social e sul sito stesso, dobbiamo riuscire ad avere uno spazio dedicato abbastanza visibile»*

*«Credo sia stato molto utile da un punto di vista di mentalità, di sensibilizzazione, di mettere l'attenzione su alcuni aspetti...»*

*«Ha contribuito a creare un clima di tranquillità, prima c'era un po' di agitazione nell'affrontare le disabilità»*

*«Dal punto di vista della cultura organizzativa sicuramente c'è stata una maggior sensibilità sui temi legati all'accessibilità»*

*«C'è un'attenzione diversa a chi abbiamo di fronte, effettivamente lo sento anch'io»*

*«L'accessibilità è diventata un tema nell'allestimento delle mostre temporanee, è stato posizionato al centro il visitatore»*

## **INCREMENTO DELLA COLLABORAZIONE CON LE ASSOCIAZIONI**

Emerge in modo significativo dalle interviste l'opportunità derivante dall'incrementare le occasioni di collaborazione con le associazioni di persone con disabilità, sia nell'ottica di un loro maggiore coinvolgimento in fase di progettazione, sia rispetto alla possibilità di estendere le occasioni di visita e di sperimentazione al museo.

Questo aspetto si lega positivamente ai punti precedenti e vede ulteriormente confermata la consapevolezza di quanto sia rilevante in ottica di inclusione il lavoro condiviso, il dialogo, il confronto tra i musei e il pubblico.

Quest'aspetto cooperativo è sottolineato anche con riferimento alle possibili occasioni di confronto interno, tra gli operatori stessi, incrementando e potenziando le occasioni di lavoro in team, nonché di dialogo.

Qui di seguito alcuni verbatim relativi alla collaborazione con le associazioni:

*«L'idea è riuscire a collaborare con altri centri diurni, riuscire a portare al museo delle disabilità un po' diverse, gruppi di non udenti, piuttosto che di non vedenti...»*

*«Dobbiamo implementare collaborazione anche con persone con disabilità... L'idea è sempre quella di cercare di lavorare insieme»*

*«C'è l'idea di lavorare con l'Unione Sordi... lavorare con le associazioni locali e capire insieme a loro quali sono le migliori che possiamo fare... l'idea è proprio lavorare con le associazioni»*

*«Continuare con i vari Consorzi le relazioni che si sono instaurate»*

*«Abbiamo una visita tattile progettata con uno dei nostri collaboratori severamente ipovedente»*

*«Serve un maggiore ascolto... recuperare tutti i feedback che si creano»*

Qui di seguito alcuni verbatim relativi alla collaborazione interna al museo:

*«Un'altra evoluzione che vedo è la collaborazione tra diverse professionalità... i progettisti, i curatori, coloro che si occupano degli allestimenti»*

*«Ritengo un'opportunità potermi confrontare con stagisti, studenti che a livello teorico spesso hanno avuto più strumenti di formazione di noi»*

*«Invitare in modo sempre più consapevole i colleghi alla formazione... questo aiuterà a lavorare insieme, saremo sempre di più, questo aiuterà a creare qualcosa di davvero accessibile»*

## **INVESTIMENTO SU ACCOGLIENZA E COMUNICAZIONE**

Permane anche in questa sezione dell'intervista la sottolineatura dell'importanza di investire sui temi dell'accoglienza e dell'inclusione.

Si può ipotizzare che questi temi siano stati accolti e interiorizzati, abbiano dato luogo a cambiamenti di abitudini e di comportamenti, ma allo stesso tempo è necessario che siano costantemente presidiati, per mantenere nel tempo i cambiamenti avvenuti e per proseguire nello sviluppo di competenze comunicative e relazionali.

All'interno di questa voce ritroviamo anche le testimonianze relative all'importanza di proseguire in futuro nelle attività formative, anche in questa occasione intese come garanti di "manutenzione" delle competenze e delle necessità di aggiornamento.

*«Dobbiamo ancora lavorare sulla comunicazione nel museo... mi auguro sia molto sviluppato l'aspetto dell'accoglienza»*

*«Sicuramente proseguiremo nell'esperienza delle visite e degli appuntamenti»*

*«Il mio sogno è che il visitatore possa essere accolto da una guida in grado di spiegare il museo con i giusti contenuti e allo stesso tempo in maniera originale»*

*«Potenziare la qualità dell'accoglienza...»*

*«Sicuramente una formazione continua sarebbe utile e importante, approfondendo anche altri argomenti... il tema dell'autismo e altri tipi di disabilità cognitive»*

## **LE INIZIATIVE IN CANTIERE**

Progetti e attività:

*«Abbiamo un progetto dedicato a Dante, trasposizioni letterarie per ragazzi della Divina Commedia, pop up dedicati a Dante, è una delle tematiche su cui lavorare anche il prossimo anno con i Centri Diurni»*

*«Percorsi inclusivi che permettano a dei Centri, a delle Case Famiglia di fare esperienze turistiche sul territorio»*

*«Abbiamo un intero cantiere, siamo davvero uno spazio che sta tentando di muoversi e in qualche modo già si muove... stiamo immaginando un'accoglienza all'aperto»*

*«Un progetto per l'autismo... eventi serali... tanti momenti di apertura»*

*«Abbiamo ripreso le visite... sono previste visite con interprete Lis, una visita tattile»*

*«Sarà inaugurata una mostra... ci saranno eventi, incontri... stiamo lavorando per la fruizione della mostra tramite audio, video Lis, modelli tattili...»*

*«Una mappatura delle realtà del territorio per presentare inviti e attività anche a realtà che hanno difficoltà a sapere se i musei sono accessibili»*

*«Ci siamo già candidate per un progetto volto ad ampliare la formazione e i sussidi per le persone con disabilità dello spettro autistico»*

Il digitale:

*«C'è tutto il mondo della tecnologia sul quale stiamo lavorando»*

*«Riuscire a creare una app o dei piccoli video che saranno i ragazzi con disabilità a gestire»*

*«Avremo una app... una sperimentazione perché andiamo sul digitale con un nuovo strumento... mi piacerebbe implementarlo con uno strumento ad hoc per un certo tipo di pubblico»*

*«Puntare sulla realtà virtuale, su tutte le innovazioni che riguardano l'ambito cinematografico e audio visivo... capire se sono attività proponibili anche a pubblici con problemi diversi»*

*«Una app che è una cosa tipo Trip Advisor in cui le persone con disabilità possono segnalare i luoghi più o meno accessibili»*

Le storie sociali:

*«L'elaborazione delle storie sociali che sarà utile per tutti i visitatori, in particolare per quelli dello spettro autistico»*

*«La pubblicazione delle storie sociali che man mano andrà ad accrescersi»*

*«L'idea delle storie sociali continua ad essere viva»*

## **LE RISORSE NECESSARIE PER DARE SPINTA AI PROGETTI**

In questa sezione dell'intervista l'obiettivo era quello di esplorare, all'interno dei possibili sviluppi futuri e delle iniziative concrete presenti, quali fossero le necessità in termini di risorse.

L'elemento interessante è che la risorsa economica è menzionata, ma non è l'elemento prevalente, come se fosse presente la consapevolezza della necessità di dedicarsi ad attività di fund raising (per esempio con la massima attenzione ai bandi), ma allo stesso tempo riconoscendo l'imperativo legato al "fare" ottimizzando e valorizzando le risorse presenti.

Il tema economico è presente in espressioni come le seguenti:

*«Dire soldi è brutto? (detto ridendo ndr). Un po' di soldi sicuramente serve, se ci sono i finanziamenti si riesce a lavorare in modo più strutturato, anche se alcune cose si possono fare senza grandi finanziamenti»*

*«Di solito si parla di soldi... poi il tempo e la forza di volontà»*

Con alcuni riferimenti indiretti alle questioni strutturali e organizzative:

*«Occorre tutelare all'interno delle organizzazioni queste attività, garantendo che le persone che ci lavorano possano farlo senza vedersi sempre a rischio per questioni di carenza d'organico»*

*«La criticità principale che vedo è la carenza di personale, ci ritroviamo distratti da mille cose»*

Il tema economico-strutturale è affiancato però da numerosi altri aspetti.

Ritorna ad esempio il tema della necessità di collaborare e fare rete:

*«Al di là del fattore economico, serve proprio una rete sul territorio... sapere che in quel museo si fa quella determinata cosa»*

*«Dobbiamo migliorare la collaborazione con le associazioni e gli enti territoriali... è tutto troppo sporadico, frammentario, casuale... dovrebbe essere strutturato meglio»*

*«Sicuramente continueremo a lavorare con i colleghi del settore socio-educativo»*

*«Una maggiore operatività preprogettuale... cercare contatti e metterli in atto per creare progetti»*

Permane la necessità di investire sulla formazione del personale:

*«L'ampliamento della formazione di base per il personale, capita ancora che personale dedicato all'accoglienza non abbia la giusta formazione»*

*«Mi piacerebbe avere più competenze e conoscenze»*

È riconosciuta la centralità della comunicazione e della promozione del museo.

*«Dobbiamo lavorare su come creare i giusti canali di comunicazione, come creare un rapporto di fiducia»*

«Dopo gli approfondimenti che sono stati fondamentali, sarebbe bello avere a disposizione un monte ore dedicato ad esperienze pratiche, tipo una giornata da trascorrere in un'altra realtà museale»

«Una maggior promozione delle nostre attività. È ancora difficile raggiungere le nostre proposte educative... il nostro sito non è proprio fatto benissimo»

«Dobbiamo farci conoscere... lavoriamo molto nell'ombra»

Ed è significativo il fatto che all'interno della risorsa "formazione" venga sottolineata l'importanza di coinvolgere anche le figure apicali:

«Noi ce la mettiamo tutta... però poi in alto... chi elabora le mostre, gli allestimenti, i contenuti, di tutto questo non sa nulla. Il suggerimento che do è che questo tipo di formazione prenda una virata sui direttori»

«Io ho il progetto nel cuore... l'ideale è che un po' tutti se lo prendano a cuore... bisogna vedere che livello di priorità viene dato a questo progetto, a che punto il progetto sulle disabilità viene messo in graduatoria»

«Credo che si dovrebbe pretendere la presenza su questi temi dei livelli dirigenziali in maniera massiccia»

«A volte i capi non sono consapevoli delle formazioni che hanno fatto i dipendenti... potrebbe essere utile invitare ad una giornata gli organizzatori, coloro che sono più in alto nelle gerarchie»

## **SUGGERIMENTI E ASPETTATIVE**

Qui di seguito vengono ripresi alcuni spunti emersi in qualità di suggerimenti per ulteriori iniziative.

«La necessità di mettere le "mani in pasta", di vedere nella pratica»

«Uno degli aspetti che mi ha interessato maggiormente è quello dei caregiver... una figura che andrebbe sostenuta»

«Credo sia una buona cosa mantenere entrambe le posizioni, sia il corso in presenza sia quello on line»

«Cercare anche a livello internazionale degli esempi di buone pratiche, relazionarsi con altre realtà museali, ampliare un po' la visione»

«Creare una specie di rete tra i musei, una sorta di bollino come quello di Trip Advisor, dire «questo è consigliato da Fondazione Paideia» ...dare alle famiglie la possibilità di fare delle attività nei musei che collaborano... attività che siano accessibili a tutti»

«Due giorni di corso sono pochi, se fosse possibile dedicargli un pochino di tempo in più tanto meglio»

«Ho apprezzato l'aspetto progettuale, l'elemento della creatività, dello scambio delle idee, è una cosa che andrebbe sviluppata ulteriormente»

«Corsi di approfondimento... vedere casi concreti, magari che voi veniate a visitarci per comprendere le criticità e vedere in cosa ci si può migliorare»

«Un po' di tempo per l'approfondimento delle tematiche, secondo me necessiterebbero di qualche ora in più»

«Fare rete con le realtà locali per creare momenti e opportunità di incontro»

«Poter trasferire il corso al museo così da coinvolgere tutto il personale»

«Coinvolgere sempre le persone, le Istituzioni, fare in modo che il progetto non sia rinchiuso su se stesso... ma lo fate già»

«Spostarsi sul territorio per vedere altre realtà»

«Non abbandonerei l'on-line, è un'opportunità che si offre a chi è distante»

«Un ambito interessante è aprire sulla demenza senile, sull'Alzheimer, la popolazione invecchia... è una fascia di pubblico fragile di cui tenere conto»

### **8.3. I FOCUS GROUP - GIUGNO E LUGLIO 2021**

Il Focus Group è uno strumento largamente utilizzato nei progetti di ricerca, per la ricchezza di dati che propone e per la possibilità di approfondire la riflessione con i soggetti coinvolti.

Lo strumento prevede un incontro, condotto dal ricercatore, della durata di circa due ore, in cui vengono coinvolte persone "selezionate" facenti parte del campione di ricerca e capaci di offrire un punto di vista qualificato in merito agli oggetti della ricerca stessa.

Il gruppo è ristretto, e in genere il numero dei partecipanti oscilla intorno alle dieci unità.

I metodi con cui i ricercatori possono condurre il focus group sono diversi, ma in ogni caso deve essere rispettata la regola del dare voce a tutti in modo equilibrato, all'interno di un clima non giudicante che permetta a tutti di esprimersi nella massima libertà.

Analogamente all'intervista, si tratta di uno strumento che viene utilizzato in integrazione con altri strumenti di ricerca. Trattandosi soprattutto di uno strumento prevalentemente qualitativo e che opera necessariamente su un campione ristretto, in genere viene associato a strumenti più quantitativi, come il questionario.

Nel nostro caso sono state rispettate tutte le attenzioni previste dalla metodologia della ricerca.

Sono stati effettuati 3 focus group che hanno coinvolto mediamente 10 partecipanti. Gli operatori museali sono stati individuati cercando di dare voce a realtà museali diverse e allo stesso tempo di permettere l'espressione di punti di vista diversi in base al ruolo ricoperto. Si

È cercato inoltre di privilegiare operatori museali che avessero una buona visibilità delle loro realtà, in modo da fornire testimonianze ampie e complete.

I focus group sono stati condotti utilizzando la tecnica dell'intervista di gruppo strutturata.

Sono state poste 4 domande, per ciascuna di esse è stato lasciato uno spazio di elaborazione individuale, e quindi si è proceduto a raccogliere le evidenze con dei giri di tavolo in cui ciascuno ha espresso la sua posizione in modo sintetico.

Il confronto si è rivelato una ricchezza, e come effetto latente, il focus group è stato apprezzato dai partecipanti proprio per la possibilità di incontro e scambio con i colleghi.

La tecnica del confronto è stata scelta in quanto ritenuta la più funzionale all'obiettivo del focus group e alla modalità online, poiché in ragione dell'emergenza pandemica e delle diverse provenienze territoriali dei partecipanti l'incontro è avvenuto da remoto.

La sintesi degli esiti che segue evidenzia i principali punti emersi nel confronto corredati da verbatim che riportano testualmente alcuni interventi significativi a supporto.

Tabella 4 – Le domande guida dei Focus Group

**PENSANDO ALLA VOSTRA PARTECIPAZIONE AL CORSO “OPERATORI MUSEALI E DISABILITÀ” PROVATE A RIFLETTERE SUI PUNTI SEGUENTI:**

- A** Qual è il messaggio chiave del corso che più vi è rimasto in mente?
- B** Quali cambiamenti avete avuto modo di osservare nella vostra realtà rispetto alla cultura organizzativa, vale a dire alla mentalità presente rispetto ai temi dell'accoglienza e dell'inclusione?
- C** Quali cambiamenti sono stati introdotti nella vostra realtà a livello di prassi operative/strumenti/metodologie...?
- D** Pensando ai prossimi passi e ai possibili attori coinvolti (collegli, superiori, associazioni...) che cosa potrebbe facilitare lo sviluppo delle iniziative che avete in cantiere?

**A I MESSAGGI CHIAVE DEL CORSO**

**IL “MUSEO PER TUTTI”: FOCUS SU INCLUSIONE E DESIGN FOR ALL**

È centrale nelle riflessioni di tutti i partecipanti ai focus group il messaggio chiave dell'inclusione, del museo come luogo di cultura accogliente e accessibile a tutti, privo di barriere, sia architettoniche che relazionali. Il museo come diritto, diritto di sentirsi accolti e di sentirsi bene.

È altresì centrale il tema della progettazione pensata fin da subito per tutte le tipologie di pubblico e non successivamente adattata a bisogni speciali. È la logica del “Design for All” ben interiorizzata dai partecipanti, che evidenziano come la progettazione pensata fin da subito per i soggetti più fragili sia in realtà una progettazione che risulta inclusiva per tutti i tipi di pubblico.

*«Per tutti è un diritto poter andare a un museo.... Chiunque entri nel museo ha il diritto di sentirsi bene»*

*«Progettare ragionando e facendo attenzione alle fragilità umane, in realtà può portare alla creazione di prodotti, di percorsi, di attività che sono validi per tutti i tipi di pubblico»*

*«L'accessibilità universale è stata davvero una bella scoperta, ha cambiato davvero la nostra visita, abbiamo completamente stravolto il museo, modificato tutto l'allestimento...»*

*«Fino a prima dei corsi continuavamo a fare dei percorsi per ciechi, per sordi... ora stiamo progettando un Design for All effettivo»*

*«Adeguare al pubblico con disabilità i percorsi significa renderli maggiormente fruibili per tutti»*

*«Concentrarsi sui bisogni speciali in funzione del benessere della collettività... Accessibilità per tutti»*

## **UN CAMBIAMENTO DI PROSPETTIVA E UN INCREMENTO DI CONOSCENZE**

La partecipazione al corso ha avuto come effetto lo sviluppo della capacità di guardare in modo diverso alla disabilità, un incremento di attenzione e di sensibilità, una consapevolezza maggiore della sottile linea di confine tra la disabilità e la cosiddetta normalità.

La persona con disabilità non viene più guardata con timore, diffidenza o fastidio, ma come persona con bisogni diversi, quando non proprio come potenziale risorsa.

Accanto a questo cambiamento di mentalità i partecipanti al focus mettono in evidenza un incremento di conoscenza rispetto alle diverse forme di disabilità, che consente un miglior approccio alle medesime.

*«È veramente debole il confine tra quello che io pensavo di disabilità e la normalità... È davvero flebile questa linea di demarcazione»*

*«Pensare alla disabilità come ad una risorsa, la parola chiave del corso che mi è rimasta impressa è risorsa»*

*«Mi ha permesso un cambio di prospettiva...»*

*«Per me è stata fondamentale la conoscenza del mondo della disabilità»*

## **ACCOGLIENZA ATTRAVERSO UNA COMUNICAZIONE EFFICACE**

L'accoglienza è vista come fattore chiave di successo nell'esperienza del visitatore al museo. L'attenzione alle buone pratiche dell'accoglienza diventa a maggior ragione fondamentale quando il visitatore è una persona con disabilità.

L'accoglienza è vista sia nell'accezione di atteggiamento di attenzione e disponibilità che nella cura delle componenti relazionali.

La comunicazione, intesa nella definizione più ampia di esposizione, ascolto, atteggiamenti, è lo strumento che consente di realizzare concretamente la prassi dell'accoglienza.

*«Accoglienza. Avere delicatezza, un certo tipo di atteggiamento»*

*«L'importanza della comunicazione a tutti i livelli... il tema della comunicazione legata all'accoglienza»*

*«L'inclusione passa attraverso l'accoglienza, l'ascolto e una comunicazione chiara e semplice»*

*«Mi ha aiutato a capire come organizzare l'accoglienza»*

*«Il "Dove crede di andare con il cane?" è diventato un "Buongiorno, posso aiutarla?"»*

## **COINVOLGIMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE**

I progetti di inclusione sono tanto più efficaci e pervasivi quanto più tutti gli operatori che lavorano nelle realtà museali sono consapevoli e coinvolti, innanzitutto attraverso una solida formazione di base e quindi con momenti di lavoro in équipe e di confronto.

Questo coinvolgimento in attività formative deve essere trasversale a partire dal personale di biglietteria, vero e proprio front office e biglietto da visita del museo per arrivare fino ai direttori, i quali devono essere parte di queste tematiche e a loro volta sponsorizzarle con un atteggiamento attivo.

## **B I CAMBIAMENTI NELLA CULTURA ORGANIZZATIVA RISPETTO AI TEMI DELL'ACCOGLIENZA E DELL'INCLUSIONE**

### **PREMESSA**

Per cultura organizzativa si intende l'insieme di valori, tradizioni, norme implicite, abitudini comportamentali, che caratterizzano la vita di un'organizzazione.

La cultura organizzativa riflette la mentalità, il mindset dell'organizzazione e influenza i comportamenti agiti e gli stili di comunicazione delle persone che vi lavorano.

I processi di cambiamento dovrebbero sempre partire dalla cultura organizzativa, se non c'è un cambiamento di mentalità, infatti, i cambiamenti comportamentali sono superficiali e spesso estemporanei, non hanno cioè carattere di permanenza perché non corrispondono alle credenze profonde delle persone e quindi non entrano a far parte delle loro abitudini radicate.

La domanda è stata quindi rivolta a comprendere quanto la partecipazione al corso avesse prodotto un cambiamento di mentalità negli operatori rispetto ai temi dell'accoglienza e

dell'inclusione e quanto, di conseguenza sono stati introdotti nuovi stili relazionali e nuovi strumenti di lavoro (oggetto indagato con la domanda successiva).

Alcune osservazioni riguardano proprio taluni aspetti di impatto che il cambiamento culturale ha prodotto sui comportamenti. Le riflessioni confermano i messaggi chiave rilevati nella domanda precedente, creando un positivo effetto di ridondanza che dà ulteriore valore ai risultati della partecipazione al corso.

## **MAGGIORE SENSIBILITÀ E CONSAPEVOLEZZA**

Il risultato più interessante è il frequente riferimento ad un aumento generalizzato della sensibilità verso i temi dell'accoglienza e dell'inclusione. Tale incremento permette di relazionarsi alla disabilità con maggiore attenzione, con più impegno nelle prese in carico e nelle progettazioni, con la volontà di operare per rendere i musei, i servizi culturali e le loro iniziative realmente inclusive.

Accanto alla maggiore sensibilità va menzionato il frequente riferimento alla consapevolezza che permette interventi più mirati, più accurati e precisi nei diversi momenti di esperienza all'interno della visita museale.

*«C'è stato un cambiamento positivo riguardante soprattutto la mentalità, non tanto un cambiamento operativo...»*

*«Si è creata una sensibilità in tutti i nostri colleghi, quelli che lavorano in sala ci segnalano, ci fanno presente, c'è voglia di capire di essere più attivi»*

## **PROGETTAZIONE CONDIVISA E PARTECIPATA**

Lo sviluppo di una mentalità più inclusiva ha portato a pensare che fosse necessario partire nella progettazione da una maggiore consapevolezza dei bisogni del "cliente finale" e coinvolgere le persone con disabilità e le loro associazioni nella costruzione di percorsi, attività, strumenti.

Un cambiamento di mindset estremamente significativo che consente di uscire da logiche autoreferenziali, da pregiudizi e stereotipi, per conoscere direttamente i bisogni senza presupporli e co-progettare aumentando la flessibilità e l'adattabilità alle diverse esigenze.

*«Abbiamo potenziato l'ascolto da cui potevano nascere progetti di insieme, di co-progettazione»*

*«Il frutto migliore è venuto dal lavoro con ciechi e ipovedenti»*

*«Si è deciso di investire energie mentali e anche economiche nel nostro piccolo, nel cercare di collaborare con associazioni, come l'associazione ipovedenti»*

*«È stato fondamentale costruire gli strumenti in collaborazione con le associazioni»*

## **CURA E ATTENZIONE NELLE FASI DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO**

La maggior sensibilità verso i temi dell'inclusione ha prodotto come effetto una consapevolezza dell'importanza di curare l'accoglienza del visitatore con disabilità e del suo nucleo familiare, piuttosto che della classe o del gruppo all'interno del quale è compresa una persona con disabilità.

Questa consapevolezza produce maggiore attenzione sin dalle fasi iniziali del contatto, ovvero a partire dalla raccolta iniziale di informazioni per poi proseguire durante tutto lo svolgimento della visita.

Il tema dell'accoglienza viene quindi ribadito nuovamente, dopo già essere già stato menzionato tra i messaggi chiave, determinando una ridondanza che rende evidente la valenza che tale aspetto ha assunto per gli operatori.

*«La parola chiave è accoglienza, nel senso di massima disponibilità a offrire al meglio il servizio museo»*

*«... soprattutto fare un lavoro preventivo nel momento in cui si contattano le scuole, per esempio chiedere se in classe ci sono dei bambini con bisogni speciali»*

*«Per me uno dei semi di questo lavoro è il discorso dell'accoglienza, che la nostra struttura sta iniziando a fare»*

*«La cosa più semplice è stata agire sulle domande in fase di prenotazione»*

## **CONSAPEVOLEZZA DELL'IMPATTO DEI PROCESSI FORMATIVI**

Anche questo tema risulta avere una positiva ridondanza con i messaggi chiave del corso.

È maturata e condivisa diffusamente una forte consapevolezza dell'importanza dei processi formativi, al fine di creare una cultura dell'inclusione nonché sviluppare prassi e comportamenti in linea con l'inclusione stessa.

Viene ribadito anche in questo caso l'importanza di come la formazione debba interessare tutte le figure professionali che operano nel museo, dai ruoli front line a quelli apicali.

Analogamente sono interessanti le testimonianze che rivelano la difficoltà nel lavorare con colleghi non formati, proprio per la mancanza di una mentalità comune e di strategie operative condivise, ancor più nel caso in cui alcuni servizi siano esternalizzati, dato da cui deriva la conseguente instabilità del personale.

*«Si è scelto di far frequentare il corso a tutti gli operatori, così ci siamo ritrovati a ragionare sugli stessi termini, a richiamare le esperienze formative che avevamo fatto insieme»*

*«Ho chiesto che potessero partecipare al corso base tutte le guide del museo, il personale di biglietteria, proprio perché tutte le figure professionali fossero coinvolte»*

*«Il corso ha rafforzato la consapevolezza che questi temi devono essere condivisi da tutte le figure professionali presenti nella realtà museale»*

*«Noi abbiamo cercato di inculcare a tutti questa nuova mentalità, tutti hanno partecipato ai corsi, qualche difficoltà l'abbiamo incontrata sui volontari...»*

*«Alcune guide sfuggono, dicono "Sì, sì, lo so, ho già esperienza"»*

*«Purtroppo non siamo riusciti per ora a intaccare lo zoccolo duro della biglietteria»*

## **C I CAMBIAMENTI A LIVELLO DI PRASSI OPERATIVE, STRUMENTI, METODOLOGIE**

### **PREMESSA**

Una parte delle riflessioni sintetizzate al punto precedente si riflette anche sugli aspetti indagati in questa sezione, essendo sottile la linea di confine tra il cambio di mentalità e l'introduzione di nuove modalità di lavoro.

Ad esempio, la maggiore consapevolezza dell'importanza dell'accoglienza ha prodotto più attenzione in fase di ricezione della domanda da parte delle scuole, o negli stili comunicativi della biglietteria.

Allo stesso modo la consapevolezza di dover progettare coinvolgendo i soggetti con disabilità ha comportato una serie di azioni di contatto, ascolto, negoziazione al fine di rendere possibile una progettazione inclusiva.

Sempre sulla linea di confine si collocano le attenzioni relative agli stili di comunicazione e agli atteggiamenti che, a seguito del cambio di mentalità, sono stati naturalmente introdotti nelle prassi quotidiane di relazione con i visitatori con disabilità. Il riferimento in questo caso è ad una maggiore attenzione all'ascolto, alla relazione diretta con la persona con disabilità, alla semplificazione della comunicazione, alla cura della relazione interpersonale.

Come ulteriore dato positivo individuato in questa sezione emerge da parte degli operatori museali un forte spirito di iniziativa, un atteggiamento proattivo che, pur nella consapevolezza della scarsità di risorse, permette di progettare e introdurre metodi/strumenti senza farsi bloccare dal problema delle risorse stesse. Spirito ben riassunto nella testimonianza che ha proposto la riflessione seguente: *«La cosa che più è rimasta a noi come museo è il concetto di fare con quello che si ha»*.

Nelle righe successive vengono sintetizzati solo gli spunti emersi nei focus group che fanno direttamente riferimento all'introduzione concreta di nuove metodologie/strumenti.

Occorre peraltro ricordare il periodo di emergenza sanitaria all'interno del quale si sono svolti i focus group, periodo che aveva visto nei mesi precedenti la completa chiusura dei musei causa

pandemia, e di conseguenza la necessità di sospendere temporaneamente alcune iniziative da avviare e/o non ancora compiutamente attuate.

D'altro canto, occorre constatare che il periodo di pandemia ha visto gli operatori museali molto attivi sia rispetto alla fase di progettazione di nuove iniziative in vista della riapertura, sia nella proposta/presentazione di attività o visite da effettuarsi da remoto, in tutti i casi con attenzione alle problematiche dell'inclusione.

Sicuramente tra gli strumenti più frequentemente citati occupano un posto di rilievo le storie sociali, progettate ed utilizzate come facilitazione alla visita in particolare per persone con disturbi dello spettro autistico:

*«Come strumenti sicuramente la storia sociale...»*

*«Mi hanno molto colpito le storie sociali...»*

*«Abbiamo realizzato sul sito delle storie sociali per alcune aree del nostro museo»*

*«Abbiamo lavorato sulla creazione di storie sociali per quanto riguarda le scuole»*

Accanto alle storie sociali sono stati introdotti anche metodi e/o strumenti di facilitazione per le disabilità visive, in cui ritroviamo lo spirito del coinvolgimento e della progettazione condivisa:

*«Insieme all'Unione Ciechi abbiamo dato vita a una serata di visita al buio»*

*«Abbiamo ripensato alla segnaletica...»*

*«Abbiamo lavorato molto con l'Unione Ciechi e abbiamo introdotto delle mappe tattili»*

*«Ci siamo dotati di sistemi che permettono la visita a un non vedente o non udente ma integrati nel percorso normale, nello stesso percorso.... Tavole tattili, oggetti che possono essere toccati...»*

*«Abbiamo utilizzato font ad alta leggibilità nelle didascalie e nei pannelli»*

*«Abbiamo allacciato rapporti con i gruppi/associazioni di non vedenti... abbiamo creato delle tavole, delle mappe tattili»*

Analogamente, lo stesso si riconosce per le disabilità uditive:

*«Insieme all'Istituto dei Sordi abbiamo lavorato sulla traduzione di termini...»*

*«Abbiamo inserito delle visite guidate con traduzione in LIS»*

*«Siamo riusciti a realizzare dei video in LIS collaborando con una guida sorda»*

In ultimo sono state menzionate delle iniziative rivolte alle disabilità psichiche, anche in questo caso realizzate in collaborazione con le diverse realtà del territorio:

*«Abbiamo inserito nelle nostre proposte delle attività con laboratorio per gruppi di persone con disabilità psichica, quindi molte ASL, molti Centri Diurni, portano i gruppi al museo»*

*«Siamo riusciti a proporre dei progetti a dei Centri Diurni e in particolare abbiamo iniziato un progetto con un Centro Diurno dedicato a persone con disabilità psichica»*

## **D I PROSSIMI PASSI, I FATTORI ABILITANTI**

### **IL COINVOLGIMENTO DELLE PERSONE CON DISABILITÀ**

Tra i fattori che possono favorire e abilitare le iniziative di accoglienza e inclusione trova particolare spazio la possibilità di coinvolgere le persone con disabilità e le associazioni.

Questo dato evidenzia nuovamente una maturata consapevolezza dell'importanza nella progettazione e realizzazione delle attività, dell'ascolto del punto di vista del "cliente", dell'interazione e del confronto e, nondimeno, della negoziazione delle possibili soluzioni.

*«Un contatto diretto con le associazioni sicuramente potrebbe essere utile»*

*«Sicuramente il contatto con le associazioni per la co-progettazione»*

*«Penso sia fondamentale la co-progettazione con le associazioni»*

*«È fondamentale la collaborazione continua con associazioni, famiglie, Fondazioni come le vostre»*

*«È necessario il coinvolgimento di tutte le realtà associative territoriali, ma anche di familiari di persone con disabilità»*

### **CONFRONTO, SCAMBIO, CREAZIONE DI NETWORK**

Il secondo fattore abilitante alla prosecuzione/promozione di iniziative di accoglienza e inclusione è la possibilità di:

- mantenere aperto il contatto con i colleghi di altre realtà museali,
- aprirsi ad un costante confronto,
- avere la possibilità di conoscere e di condividere le buone prassi.

Emerge quindi la necessità di costruire una rete, un network, che permetta la comunicazione e lo scambio tra gli operatori. Gli stessi focus group, pur non avendo questo obiettivo esplicito, sono stati vissuti positivamente dagli operatori proprio per avere permesso un incontro e un confronto con colleghi di realtà diverse.

*«Sicuramente la creazione di una rete collaborativa tra musei»*

*«Punto fondamentale è la creazione di una rete effettiva tra musei»*

*«Network potrebbe essere la parola chiave»*

*«La questione del network credo sia la questione principale»*

*«Sarebbe utile la messa in rete delle iniziative, anche la creazione di un data base, di un archivio, dove si possano consultare le iniziative prodotte in altri ambiti»*

*«Uno scambio di esperienze e di modalità è sicuramente utile... le buone pratiche vanno diffuse, vanno comunicate»*

## **IL COINVOLGIMENTO DELLE ISTITUZIONI**

Per quanto sia presente la consapevolezza dell'importanza dell'impegno individuale di ciascuno, in prima persona, e del cercare di partire dalla valorizzazione delle risorse che si hanno a disposizione, viene anche richiamata la necessità di un maggiore coinvolgimento delle Istituzioni, non solo dal punto di vista dell'impegno economico, ma anche del "commitment" e della visibilità che possono dare alle iniziative del museo.

Accanto al tema istituzionale ritorna come fattore abilitante la necessità di un analogo coinvolgimento delle figure apicali.

*«Il discorso delle Istituzioni è sicuramente ciò che fa la differenza in una realtà come la nostra... bisognerebbe rafforzare questo dialogo istituzionale a livello comunale, regionale...»*

*«Fare aderire e formare in prima istanza i policy maker e in seconda istanza i vertici delle Istituzioni, le amministrazioni locali, i presidenti, direttori, tutto quel nucleo che prende decisioni, che orienta le scelte»*

*«Le Istituzioni devono fare la loro parte»*

*«...non solo corsi per operatori, per chi sta in sala, ma anche per dirigenti, architetti, curatori»*

## **FORMAZIONE CONTINUA E CERTIFICAZIONE**

Ulteriormente ribadito è il ruolo della formazione, sia rispetto alla formazione di base che alla possibilità di approfondimenti di secondo livello.

Interessante anche l'idea di una sorta di "certificazione" di museo inclusivo, che da un lato possa dare visibilità all'impegno e all'investimento del museo in questo senso, dall'altro consenta al visitatore una scelta consapevole.

«Credo sia necessario fare un refresh, rifare un corso base per gli operatori coinvolgendoli, anche perché abbiamo avuto un cambio della guardia, abbiamo un sacco di nuovi operatori»

«Penso ad una strategia con cui proporsi ai vari enti e contesti museali con dei corsi di formazione che ovviamente gli operatori dovrebbero sostenere»

«Mi piacerebbe che la partecipazione al corso possa essere riconoscibile, in vari casi abbiamo parlato di un bollino, di qualcosa che faccia capire che il museo ha fatto questo tipo di ragionamenti»

«Sarebbe necessario un accreditamento con la possibilità di riconoscimento dei musei che hanno frequentato questo percorso formativo... un riconoscimento sarebbe molto efficace»

#### **8.4. LA RACCOLTA DELLE STORIE: VIDEO E RITRATTI FOTOGRAFICI**

La quarta azione della ricerca ha visto il coinvolgimento di 20 interlocutori che, attraverso la loro voce, hanno raccontato la storia di questi primi dieci anni di progetto con posizionamenti, sguardi e punti di vista differenti.

Raccontare storie è il miglior modo per trasferire conoscenza ed esperienza, persuadere, coinvolgere.

Raccontare la storia di *“Operatori museali e disabilità”* è il miglior modo per trasmetterne i presupposti valoriali, gli obiettivi, le prospettive; ottenere il consenso da parte di chi ascolta; coinvolgere quanti più possibili portatori di interesse sul territorio di riferimento.

Questa prima parte di storia vuole essere un'eredità preziosa a partire dalla quale aprire, consolidare, approfondire analoghe riflessioni ed esperienze in altri ambiti e in altri contesti territoriali.

Al fine di illustrare l'esito della quarta azione di ricerca, di seguito vengono proposti tre strumenti di sintesi.

Dapprima un video breve, per condividere pensieri ed emozioni, preservando tutta la forza evocativa degli stessi.

##### **[LINK VIDEO BREVE](#)**

A seguire la versione estesa del video, per nulla perdere delle testimonianze che gli interlocutori hanno voluto condividere con il gruppo di ricerca e con chi sarà interessato al loro racconto, al fine di ricavarne sollecitazioni, spunti, conferme o interrogativi.

##### **[LINK VIDEO LUNGO](#)**

Infine, una collezione paziente e puntuale di volti e di pensieri, inanellati preziosamente l'uno all'altro, a comporre un mosaico che bene restituisce il grande valore dell'eredità costituita dalla decennale esperienza.



«Abbatere le barriere culturali, oltre a quelle architettoniche, è un passo importante per aprire realmente i luoghi d'arte a tutti. Prendersi cura delle persone più fragili vuol dire prendersi cura dell'intera comunità. Una società forte e coesa, infatti, non lascia indietro nessuno»

Giovanni Quaglia,  
Presidente di Fondazione CRT

«Il percorso formativo ed esperienziale che abbiamo proposto integra approfondimenti specifici relativi alla disabilità, ma insiste molto sulla promozione e sullo sviluppo di competenze relazionali utili ad accogliere tutti i pubblici, partendo naturalmente dai bisogni specifici delle persone con disabilità»

Fabrizio Serra,  
Direttore Fondazione Paideia



«L'idea di portare questo progetto in Pinacoteca di Brera è nata dopo i tre giorni di corso che abbiamo fatto a Torino. Eravamo entusiaste, nel giro di poche settimane abbiamo parlato al direttore e lui ha dimostrato eguale entusiasmo e quindi abbiamo cominciato a lavorare per farlo diventare realtà»

Eva Susner,  
Pinacoteca Brera, Milano



«Se penso a questo progetto la parola chiave è partecipazione. Non solo quella che vorremmo da parte dei visitatori, ma quella dei colleghi che ho visto partecipare attivamente al corso nonostante le difficoltà imposte dalla pandemia»

Ilaria Beretta,  
Pinacoteca Brera, Milano

«L'accessibilità è il primo passo. Il vero scopo è l'inclusione, perché chiunque viene qui si senta a casa. Dobbiamo sensibilizzare tutte le persone che lavorano nel museo, perché la formazione e la diffusione di questa sensibilità rende l'esperienza del museo accogliente a prescindere dalla diversità di ogni persona»

James M. Bradburne,  
Direttore Pinacoteca Brera, Milano



«Penso che uno dei ruoli fondamentali di chi lavora in un dipartimento educazione sia quello di tradurre un linguaggio spesso complesso, che deve diventare invece accessibile alla maggior parte delle persone. Quando lavoro con dei gruppi che vanno via dicendo 'siamo stati bene' mi sento soddisfatta, è importante che si siano sentiti accolti e che saranno poi in grado di apprendere le informazioni sul patrimonio. Ma prima di tutto c'è l'accoglienza»

Giorgia Rochas, Referente  
progetti accessibilità e inclusione,  
Dipartimento Educazione GAM, Torino





*«La profonda ristrutturazione a cui è stato sottoposto il museo tra l'88 e il '93 aveva consentito di produrre risultati dal punto di vista architettonico, abbattendo una serie di barriere, ma negli ultimi anni abbiamo fatto un lavoro importante con il nostro staff educativo, in collaborazione con enti e associazioni, per rendere possibile l'accessibilità delle collezioni alle persone con disabilità»*

*Riccardo Passoni, Direttore GAM, Torino*

*«Io credo che il punto di partenza migliore sia iniziare a chiederci cosa significa per noi disabilità. La prima sfida è sciogliere quelli che abbiamo come binomi automatici, per cui disabilità uguale disagio. Così non è, o perlomeno così non deve essere. Nel momento in cui iniziamo a pensare che disabilità è uguale a condizione umana, da lì in avanti possiamo iniziare a costruire»*

*Francesca Sicuro,  
Formatrice del progetto  
"Operatori museali e disabilità"*





«Il corso pone le sue fondamenta sul confronto tra professionisti dei musei, come un attivatore di empowerment e di confronto tra colleghi indipendentemente dal ruolo che questi occupano all'interno delle proprie istituzioni. L'idea è di condividere i processi, le progettualità, le criticità, gli errori fatti nel tempo e di trasformarli in opportunità per cambiare il punto di vista e trovare la propria strada, ciascuno secondo la realtà in cui opera»

Paola Traversi, Coordinatrice Servizi educativi, Sviluppo fondi nazionali ed europei, Museo Nazionale del Cinema, Torino

«I musei devono ripensare a qual è il loro ruolo. Un museo oggi deve essere non solo un luogo di conservazione dei beni, ma anche un luogo di apprendimento condiviso. Il patrimonio deve essere accessibile a tutti, affinché tutti possano partecipare alla costruzione di significato di questo patrimonio. Deve essere garantito alla persona con disabilità di accedere ai musei esattamente con le stesse possibilità che hanno le persone senza disabilità»

Enrico Dolza, Formatore del progetto "Operatori museali e disabilità"



«Il corso è stata una grande opportunità perché andava a rispondere a un'esigenza molto concreta per la formazione del personale. Sin dal 2012 il Museo del Cinema ha formato il proprio personale e quello delle cooperative che lavorano con il museo. Possedere questi strumenti e questo tipo di competenze è assolutamente fondamentale per un'istituzione museale e soprattutto per chi lavora all'accoglienza del pubblico»

Domenico De Gaetano, Direttore Museo Nazionale del Cinema, Torino





«Se all'interno di un museo la cultura prevalente è quella di guardare alla disabilità come un limite, le pratiche inclusive saranno molto difficili. Se invece si riesce a guardare alla disabilità con attenzione, con rispetto, come un'occasione di confronto e arricchimento, allora le pratiche inclusive saranno molto facilitate. È una questione di cultura organizzativa»

*Franco Tartaglia, Formatore del progetto "Operatori museali e disabilità"*

«È importante che il museo sia accessibile e accogliente fin dal primo momento, appena si oltrepassa la soglia. L'innovazione di questo progetto è stata quella di coinvolgere anche altri attori del territorio, in modo da andare a progettare tutti insieme gli interventi formativi necessari»

*Anna La Ferla,  
Responsabile Servizi educativi  
Palazzo Madama  
Museo Civico d'Arte Antica, Torino*



«L'accesso ai musei e ai luoghi d'arte non è soltanto un piacere delle persone, ma è un bisogno e un diritto di ciascuno di noi. Per questo è fondamentale avviare e sostenere programmi di formazione del personale dei musei e dell'arte, qualunque ruolo essi rivestano, perché sviluppino la loro capacità di accoglienza»

*Silvio Venuti, Formatore del progetto  
"Operatori museali e disabilità"*



*«Come famiglia con un figlio disabile quando pensiamo di visitare un museo auspichiamo prima di tutto di trovare la disponibilità degli operatori a mettersi in relazione con i nostri figli, per avvicinarsi alle loro diversità, non tanto in riferimento alle loro patologie, quanto alle loro curiosità e ai loro interessi»*

*Roberto Grieco, Caregiver,  
Formatore del progetto  
"Operatori museali e disabilità"*

*«A seguito del corso abbiamo rivisto tutta la progettazione, ora le nostre attività educative sono ideate a monte con criteri di massima accessibilità ed inclusione. È importante ragionare sulla trasversalità perché ogni figura che lavora nel museo deve portare il proprio contributo per raggiungere l'obiettivo»*

*Cristina Gazzola,  
Dipartimento Servizi Educativi  
Fondazione Musei Civici di Venezia*





*«Per noi il corso è stato fondamentale perché ci ha aiutato a rapportarci meglio con il pubblico, con tutte le persone che entrano in OGR. Abbiamo imparato che con un sorriso e con il giusto atteggiamento possiamo riuscire a gestire meglio alcune situazioni»*

*Massimo Giordano e Adrian Craciun,  
Sicurezza OGR Torino*

*«Accessibilità culturale significa anche proporre percorsi di partecipazione effettiva di arte relazionale col coinvolgimento di artisti e professionisti del settore culturale e andare a cercare quelle pratiche che nascono nelle periferie che possono essere altrettanto significative e importanti da far conoscere»*

*Tea Taramino,  
Esperta Arte Irregolare*



*«Questo corso ci ha insegnato a considerare il patrimonio culturale un po' come casa nostra. Quando apriamo casa nostra chi entra non è un visitatore, un pubblico, una persona con disabilità. È un ospite, un nostro amico. Ecco, se noi riusciamo ad accogliere le persone in questo modo, di sicuro si sentiranno a casa loro»*

*Roberta Zendrini,  
Dipartimento Educazione OGR Torino*

## 9. LA SINTESI DEGLI ESITI E LE PROSPETTIVE

L'analisi delle risposte al questionario evidenzia un tasso altissimo di positività.

Certo un bias potrebbe essere rappresentato dal fatto che il rapporto tra compilatori e numero di risposte del questionario è tale che potrebbe suggerire che abbia risposto chi ha apprezzato il progetto "Operatori museali e disabilità", mentre chi non lo ha apprezzato si sia astenuto.

Tuttavia, le modalità di organizzazione del questionario sono state estremamente corrette e la varietà degli strumenti messi in campo complessivamente, per l'intera ricerca, ampia ed articolata (interviste, focus group), sicché si può affermare che l'intero impianto, metodologicamente accurato, risulti assolutamente credibile e rigoroso.

La prima evidenza, emersa fin dal convegno ArtLab svoltosi a Lecce nel settembre 2012 (<https://artlab.fitzcarraldo.it/it/archivio>), durante il quale per la prima volta venne presentato il progetto a meno di un anno dai suoi primi passi, è che l'iniziativa ha intercettato / individuato un segmento culturale e formativo poco o nulla coperto, di cui esiste una grandissima necessità.

La seconda considerazione è che nel corso degli anni si è assistito ad una maturazione ed evoluzione dell'intero progetto ed impianto, con l'ingresso di figure, ruoli e spazi formativi nuovi.

Non solo abbiamo formato gli operatori ma anche noi stessi.

Ci siamo formati reciprocamente, riconoscendo dunque un ruolo autoplastico del progetto, e ci siamo fatti formare dalle persone che abbiamo incontrato.

Seguendo le domande che abbiamo fatto agli altri potremmo dirci: le nostre organizzazioni e le nostre direzioni quanto sono cambiate con questo progetto? Come possiamo riflettere su questi eventuali cambiamenti e valorizzarli?

La terza considerazione è che questo cambiamento è così fortemente percepibile che ci chiede/obbliga a cambiare nome del progetto ed organizzazione dei corsi.

Da "Operatori museali e disabilità" a "Operatori culturali per l'inclusione".

In sintesi, si potrebbe dire che le prospettive desunte dal lavoro di indagine condotto attraverso le azioni descritte nelle pagine precedenti siano riconducibili ai punti seguenti:

1. *La necessità di una maturazione dell'offerta*
2. *La tessitura di rapporti con MiC*
3. *L'estensione del progetto a vari spazi culturali*
4. *L'attenzione al rapporto tra progetto e società civile*
5. *Una crescente attenzione al design for all e ad una progettazione inclusiva*
6. *Una formazione costante, on boarding del personale e commitment delle direzioni e delle istituzioni*
7. *La promozione del Marketing museum*
8. *La necessità di confronto e conoscenza di best practice*
9. *La possibilità di certificazione*

## 1) LA NECESSITÀ DI UNA MATURAZIONE DELL'OFFERTA

Si pone a questo punto, il tema della formalizzazione/standardizzazione dei contenuti, della protezione della proprietà intellettuale, della metodologia complessiva. Ci possiamo dunque chiedere se i tempi sono pronti per la formalizzazione di un modello?

Soprattutto emerge il tema di come sostenere in forma stabile la traduzione in pratica dei contenuti trasmessi, così come accaduto nell'esperienza del workshop itinerante, senza trascurare il dato significativo dell'accento posto:

- sul tema dell'accoglienza, certamente il termine più gettonato, così come la scoperta di "un mondo" e di una opportunità nuova;
- sulla trasformazione del senso dell'accoglienza.

La scoperta di nuove possibilità per gli operatori apre nuovi scenari anche per le imprese museali, potenzialmente interessate a nuove prospettive di efficienza aziendale.

Dato questo orizzonte, potremmo a questo punto chiederci se l'abbattimento delle barriere relazionali, del design for all può collocarsi in questo scenario.

Nondimeno infine, data la frequente e ripetuta richiesta di costruire una rete che mantenga e/o accresca e promuova i rapporti costruiti, se i tempi sono maturi per una comunità di pratica.

## 2) LA TESSITURA DI RAPPORTI CON IL MIC

Quanto esposto in precedenza sull'immagine che le attività del progetto hanno contribuito a costruire di se stesse da un lato, mentre dall'altro l'evidenza che molti operatori incontrano difficoltà a partecipare ai percorsi in assenza di accreditamento presso il MiC, impone alcune riflessioni sulla necessità di individuare opportune strade che possano favorire l'iscrizione e la frequenza ai percorsi formativi proposti.

Si intende sottolineare che l'operazione di accreditamento non può certamente essere un semplice atto burocratico-amministrativo. Occorre infatti che assuma una valenza che valorizzi e esalti la nuova prospettiva immaginata per il progetto.

Ad esempio, il MiC potrebbe diventare un soggetto con cui mantenere una interlocuzione periodica, così come con altre realtà nazionali di rilievo per individuare, insieme con altri stakeholders, prospettive e bisogni?

## 3) L'ESTENSIONE DEL PROGETTO A VARI SPAZI CULTURALI

Come già descritto nelle sezioni precedenti, nel corso degli anni lo sguardo e il braccio di azione del progetto è passato, da un punto di vista territoriale, da un'estensione locale ad una regionale, per arrivare progressivamente, più di recente, a quella nazionale.

Analogamente, rispetto alle realtà di provenienza dei partecipanti dopo l'iniziale offerta rivolta esclusivamente agli operatori museali, nelle edizioni più recenti le proposte sono state estese anche agli operatori dei servizi culturali.

Sono stati step evolutivi naturali, così come naturalmente nel corso del tempo si sono estesi i nuclei tematici e i concetti proposti durante le attività formative (accessibilità, arte come salute, arte fruita/prodotta).

È inevitabile domandarsi giunti a questa fase di sviluppo, quale articolazione futura potrebbe valorizzare al meglio questo patrimonio e questa dinamicità costante. Ad esempio, potrebbe essere strutturata una proposta che preveda moduli base comuni e moduli successivi più caratterizzanti?

#### **4) L'ATTENZIONE AL RAPPORTO TRA PROGETTO E SOCIETÀ CIVILE**

Come risulta evidente dall'analisi della storia del progetto, in questi anni sono stati sviluppati rapporti con la società in varie forme. Sono stati coinvolti gradualmente i musei stessi e le associazioni delle persone con disabilità nella didattica, sia in fase di discussione dei contenuti sia di realizzazione degli eventi.

I tempi sono maturi per rispondere al bisogno di estendere, connotare e strutturare in forma ancora più evoluta i rapporti con gli stakeholders in modo che il design for all arrivi ad essere design with all il più possibile.

In tal senso il mondo della scuola, per gli allievi tutti e per i futuri docenti, e quello della salute, ad esempio i servizi di psicologia della salute, potrebbero essere interlocutori interessati e interessanti.

#### **5) UNA CRESCENTE ATTENZIONE AL DESIGN FOR ALL E AD UNA PROGETTAZIONE INCLUSIVA**

Risulta ormai evidente nelle realtà culturali una crescente consapevolezza dell'importanza di progettare in modo condiviso, includendo nella progettazione le persone con disabilità stesse.

Allo stesso tempo è presente la consapevolezza che si tratti di un processo in fase iniziale, a macchia di leopardo, che richiederà investimento, impegno e presidio costante.

Si è finora sviluppata una diversa sensibilità, ma è una conquista che va presidiata.

È questa una prospettiva futura irrinunciabile, che necessiterà anche di competenze nell'area della progettazione, della negoziazione, della comunicazione (cfr punti 11.3 e 11.4 dell'obiettivo 11 Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile).

Evidentemente correlata si presenta una prospettiva di networking, collaborazione estesa, co-progettazione con le associazioni e con le realtà territoriali.

#### **6) UNA FORMAZIONE COSTANTE, ON BOARDING DEL PERSONALE E COMMITMENT DELLE DIREZIONI E DELLE ISTITUZIONI**

Si tratta della prospettiva che richiede di mantenere aggiornate le proprie competenze e di coinvolgere i colleghi non formati in modo da raggiungere, all'interno delle diverse realtà culturali, la presenza coerente di personale che esprime atteggiamenti e agisce comportamenti allineati alle tematiche dell'inclusione.

A rinforzo di questa necessità si impone ormai la prospettiva di “trascinare” sempre più nel progetto:

- i ruoli di direzione, che possono fungere da sponsor, dare commitment e
- le Istituzioni stesse, che possono farsi carico del progetto a vari livelli mettendo a disposizione risorse di diversa natura.

## **7) LA PROMOZIONE DEL MARKETING MUSEUM**

«*Molto si fa ma spesso poco si sa...*»: si riconosce negli esiti illustrati la prospettiva di un maggior impegno nel comunicare meglio quello che si fa e si vuole fare, in tal modo valorizzando di più e accrescendo il valore percepito del proprio lavoro e delle attività del museo.

Questo significa investire maggiormente in azioni di promozione, potenziando la visibilità di ciò che viene proposto e incrementando la capacità di progettare azioni di comunicazione che creino valore rispetto a quanto realizzato.

## **8) LA NECESSITÀ DI CONFRONTO E CONOSCENZA DI BEST PRACTICE**

Molto sentita dagli operatori risulta inoltre l'esigenza di costruire una rete che permetta un confronto tra le diverse realtà, la conoscenza di best practice, la possibilità di interagire con colleghi ed esperti, di mantenere aperto il contatto con colleghi di altri servizi museali e/o culturali.

Le strade per realizzare questo confronto sono varie e certamente devono tenere conto delle possibilità offerte dalla tecnologia (forum ad esempio, data base...), non escludono però contaminazioni “virtuose” tra diversi musei, follow up in presenza, visite ad altre realtà...

## **9) LA POSSIBILITÀ DI CERTIFICAZIONE**

Infine, una prospettiva che balza nuovamente all'attenzione è la ricerca / l'individuazione di una forma di riconoscimento per i musei che abbiano completato il percorso, una sorta di certificazione, quasi un “bollino” di museo inclusivo.

## IN CONCLUSIONE...

### ***... quale ruolo ha o dovrebbe, dunque, avere la cultura nel perseguire il benessere della società?***

In un contesto di continuo cambiamento è necessario ribadire la funzione del museo, della biblioteca, del teatro, dei servizi culturali in generale, come luoghi privilegiati per la promozione di politiche di welfare culturale, mettendo a punto strumenti che supportino queste organizzazioni nel definire il senso del proprio agire nelle comunità. Solo così è possibile assistere alla transizione dal diritto alla fruizione culturale, al diritto alla produzione culturale per approdare al diritto alla cittadinanza organizzativa.

Il pubblico, inteso nel più ampio significato del termine, non è mero ricettacolo passivo di significati imposti da altri, ma è soggetto attivo e partecipativo che dovrebbe essere coinvolto (*audience engagement*) – sia cognitivamente che emotivamente – nell'attribuire un significato a ciò che esperisce. Perché fruire di un'opera non significa necessariamente comprendere a pieno i significati sottesi alla sua produzione (ancor più quando si parla il linguaggio dell'arte contemporanea), ma significa vivere un'esperienza culturale e relazionale positiva ed immersiva in grado di lasciare un'impronta nel tempo.

La posizione e la responsabilità del nostro patrimonio culturale, peraltro, sono elementi estremamente attuali e ricorrenti, dalla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani all'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile.

Non possiamo e non intendiamo sottrarci a questo imperativo di civiltà, dunque non possiamo fare a meno di porci interrogativi specifici e agire con consapevolezza per costruire insieme, a più mani, il futuro dell'inclusione della nostra società.

Hanno collaborato alla produzione del report di ricerca e dei prodotti video e fotografici allegati:

- Silvio Venuti, psichiatra e formatore del progetto *“Operatori museali e disabilità”*
- Franco Tartaglia, psicologo, psicoterapeuta, coach e formatore aziendale e del progetto *“Operatori museali e disabilità”*
- Gabriella Damilano, educatrice professionale e coordinatrice del progetto *“Operatori museali e disabilità”*
- Carlo Banchio, Responsabile comunicazione Fondazione Paideia
- Valentina Iebole, Area Welfare e Territorio Fondazione CRT

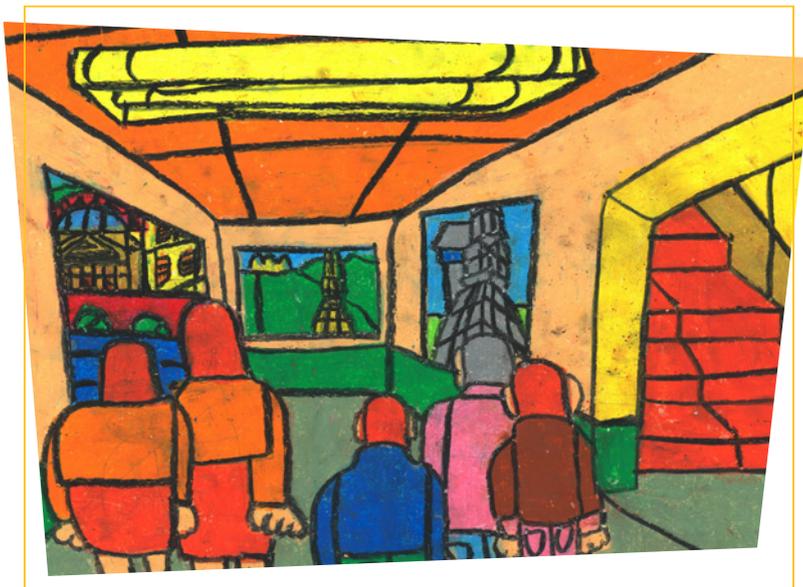
**Lorenzo Filardi**, autore dei disegni che hanno ispirato la grafica della pubblicazione, nasce a Ciriè il 16 aprile 1995. Nel 2010 inizia a frequentare il Primo Liceo Artistico di Torino e nel 2014 partecipa a *"Punti di Vista"*, presso InGenio Arte Contemporanea, a cui presenzia il critico Andrea Cordero, direttore artistico Ars Captiva. Nel 2015 frequenta l'Atelier di Corso Sicilia di Torino e a fine anno scolastico consegue la maturità artistica.

Partecipa al workshop *"È come scrivere su un foglio curvo"*, condotto dall'artista Marco Cordero, a cura della Galleria Opere Scelte, InGenio Arte Contemporanea; al progetto di arte relazionale Stazione Ginzburg, *"Andare Oltre"*, Palazzo Barolo; ad Ars Captiva, ex Manifatture Tabacchi e a *"lo espongo"*, Azimut; al concorso di illustrazione *"Para todos todo"* a Boves indetto dall'associazione *"Qui e Là - Bottega di commercio equo solidale"*, il suo lavoro viene selezionato come etichetta per la nuova produzione di caffè.

Nel 2016 partecipa alla mostra sull'autismo *"Il Fantasma dello spettro"*, a cura di Sara Boggio, presso Palazzo Barolo e InGenio Arte Contemporanea. Nel 2017 è fra gli artisti di *"Straordinariamente"*, a cura di Roberto Mastroianni, InGenio Arte Contemporanea e nell'autunno

dello stesso anno frequenta la Galleria dei Griffa dove realizza opere per una mostra presso la Biblioteca Archimede di Settimo Torinese.

Dal 2018 viene allestita una mostra personale permanente negli spazi della Pinacoteca e dell'Archivio di Arte Irregolare del Progetto Mai Visti, Centro Arte Singolare e Plurale della Città di Torino. Nello stesso anno Lorenzo collabora con Fondazione CRT e Fondazione Paideia in occasione del convegno dal titolo *"Dall'arte per tutti, all'arte di tutti. Verso una nuova prospettiva di accessibilità"*.



Partecipa nel 2019 a Verona al IV Festival dell'Outsider Art e Arte Irregolare e nel 2021 a Torino alla VI edizione dello stesso Festival (*Sono altro, sono altrove* - Archivi di Outsider Art e Arte Irregolare - Accademia Albertina di Belle Arti di Torino, dal 25 settembre al 14 ottobre 2021).

*La pittura fresca di Lorenzo trasforma in immagine le sue passioni arrivando al cuore della gente, a cui comunica la febbrile eccitazione che ha nell'anima. Le sue pennellate si susseguono rapide, progressive, istintive, trovando nelle sue opere un canale d'espressione altrimenti bloccato, una coerenza simile a quella delle parole in un discorso o in una lettura.*



*opere di Lorenzo Filardi*

